

A photograph of a man in a grey tank top holding a baby in an orange shirt. They are outdoors in a rural setting with trees and hills in the background. The entire image has a blue color overlay.

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS enfocados en NNA Refuerzo de Capacitación

Venezuela, Julio 2026

AGENDA

- Qué son los PAP para NNA
- Reacciones habituales de los NNA tras una crisis
- Identificación de los NNA que necesitan PAP/ Los principios de los PAP
- Técnicas utilizadas en los PAP: Comunicación con NNA en peligro
- Autocuidado y cuidado de equipos

PAP: apoyo humano, práctico y seguro



Seguridad

Reducir exposición a riesgos y caos; priorizar necesidades básicas.



Conexión

Reunir con cuidadores, redes y servicios disponibles.



Calma

Presencia serena, voz suave, información clara y honesta.



Autonomía

Escuchar, respetar decisiones y reforzar recursos propios.

No es terapia, interrogatorio ni “debriefing”. Es una primera respuesta de apoyo.



¿QUE IMPLICA PAP?

Ofrecer ayuda y cuidados prácticos que no hagan daño o debilitan

Evaluar las necesidades y preocupaciones de las personas afectadas

Ayudar a las personas acceder a las necesidades básicas (por ejemplo, alimentos y agua)

Consolar a las personas y ayudarlas a sentirse tranquilas

Ayudar a las personas obtener información, servicios y apoyo social

Proteger a las personas de mayores daños

Antes de intervenir: no causar daño

Hacer

- Honestidad y confianza
- Privacidad y confidencialidad
- Adecuación a edad, cultura y género
- Decisiones informadas de la persona

Evitar

- No prometer lo que no se puede cumplir
- No presionar para hablar
- No juzgar reacciones
- No separar a NNA de cuidadores sin protocolo

Clave para NNA: el interés superior del niño, la seguridad y la participación guían cada decisión.

ASPECTOS DE LA PERSONA QUE DEBEN RESPETARSE

- Seguridad*** » Evitar que nuestras acciones provoquen mayor peligro o daño a las personas.
 - » Asegurarnos, hasta donde nos sea posible, de que los adultos y niños a los que ayudamos estén a salvo, y protegerlos de daños físicos o psicológicos.
- Dignidad*** » Tratar a la gente con respeto y de acuerdo con sus normas culturales y sociales.
- Derechos*** » Asegurar que la gente pueda acceder a la ayuda de forma justa y sin discriminaciones.
 - » Ayudar a la gente a reclamar sus derechos y a acceder a la ayuda disponible.
 - » Actuar únicamente en el mejor interés de cualquier persona que encuentre.

¿QUE NO ES PAP?



- Algo que solo los profesionales pueden proporcionar
- No es asesoramiento profesional
- Una intervención clínica o psiquiátrica (aunque puede ser parte de un buen cuidado clínico)
- Informe o evaluación psicológica
- Pedirle a alguien que nos cuente con detalles lo que le sucedió o que ordene cronológicamente los acontecimientos
- Presionar a las personas para que te cuente su historia
- Preguntar a las personas detalles sobre cómo se sienten o qué pasó

¿Cuándo se brindan los PAP?

Durante una situación de emergencia o inmediatamente después de una crisis...

Como parte del desarrollo de la capacidad de preparación para los desastres en zonas propensas a las emergencias

Durante o después de una crisis que afecte a un pequeño grupo de niños y niñas

Como una intervención inmediata con niños y niñas que han sido sexual o físicamente abusados o abandonados

LO QUE DEBE HACERSE



- » Sea honrado y digno de confianza.
- » Respete el derecho de la gente a tomar sus propias decisiones.
- » Sea consciente de sus propios prejuicios y preferencias, y manténgalos al margen.
- » Deje claro a la gente que incluso si rechazan la ayuda ahora, podrá recibirla en el futuro.
- » Respete la privacidad y mantenga la historia de la persona confidencial, salvo imperativos.
- » Compórtese de forma adecuada teniendo en cuenta la cultura, edad y género de la persona.

LO QUE NO DEBE HACERSE



- » No se aproveche de su relación como persona que ayuda / cooperante.
- » No pida a la persona dinero o favores a cambio de ayudarlo.
- » No haga falsas promesas o provea información no contrastada.
- » No exagere sus habilidades.
- » No fuerce ayuda en la gente, y no sea entrometido o prepotente.
- » No presione a la gente para que le cuente su historia.
- » No comparta la historia de una persona con otras personas.
- » No juzgue a la persona por sus acciones o sentimientos.

TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS CUANDO SE PREPARE PARA OFRECER PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA EN CULTURAS DIFERENTES A LA SUYA:

- | | |
|---|--|
| <i>Vestimenta</i> | » ¿Tengo que vestirme de cierta forma para mostrar respeto? |
| | » ¿Necesitarán los afectados algunas prendas de vestir para mantener su dignidad y sus costumbres? |
| <i>Idioma</i> | » ¿Cuál es la forma usual de saludar a la gente en esta cultura? |
| | » ¿Qué idioma hablan en casa? |
| <i>Sexo, edad y poder</i> | » ¿Es necesario que sólo las mujeres cooperantes se acerquen a las mujeres afectadas? |
| | » ¿A quién puedo dirigirme? (En otras palabras, ¿A quién es la cabeza de la familia o de la comunidad?) |
| <i>Contacto y comportamiento</i> | » ¿Cuáles son las costumbres en relación con tocar a las personas? |
| | » ¿Es aceptable darle la mano a alguien o tocarle el hombro? |
| | » ¿Hay algo especial que haya que tener en cuenta en cuanto al comportamiento hacia ancianos, niños, mujeres u otras personas? |
| <i>Creencias y religión</i> | » ¿Cuáles son los diversos grupos étnicos y religiosos entre las personas afectadas? |
| | » ¿Qué creencias o prácticas son importantes para las personas afectadas? |
| | » ¿Cómo pueden comprender o explicar lo que ha ocurrido? |

PREPARENSE BIEN



PARA PODER APOYAR, PREPARASE!

- La crisis
- El evento
- ¿Qué ha ocurrido?
- ¿Dónde?
- ¿Cuándo?
- ¿Cuántos y quiénes son los afectados?
- Servicios Disponibles?
- ¿Quién cubre las necesidades básicas (atención médica de emergencia alimentos y refugio)?
- ¿Cuándo y dónde puede la gente acceder a los servicios?
- ¿Quién ayuda, incluidos los miembros de la comunidad?
- Seguridad
- ¿Ha terminado la crisis o continúa (réplicas, combates)?
- ¿Qué peligros puede haber en el entorno?
- ¿Hay lugares que evitar?

Primeros Auxilios Psicologicos

Gráfico 4 La pirámide de intervenciones de SMAPS del IASC



NIVEL 4

Servicios especializados (gestión)

NIVEL 3

Atención específica (prevención individualizada)

NIVEL 2

Apoyo familiar y comunitario (prevención selectiva)

NIVEL 1

Intervenciones preventivas con carácter universal y consideraciones sociales en servicios básicos y seguridad



REACCIONES ANTE LAS CRISIS EN NNA

- Reaccionan y piensan de forma diferente a los adultos
- Tienen necesidades específicas según su edad y etapa
- Son vulnerables a los efectos adversos debido a su tamaño físico y a su apego social y emocional a los cuidadores

Niños y niñas
que pueden
necesitar ayuda
adicional...

- Siguen muy angustiados
- Mantienen cambios drásticos en la personalidad y el comportamiento
- No pueden desenvolverse diariamente en sus vidas
- Se sienten amenazados
- Están en riesgo de hacerse daño a sí mismos o a otros

Si un niño o niña está gravemente angustiado, evite dejarlo solo. Quédese con el niño o niña hasta que la reacción desaparezca o hasta que pueda obtener ayuda de otros.

Los niños y niñas con mayor riesgo de sufrir reacciones fuertes son los que...

- Están separados de su familia o de sus cuidadores
- Han presenciado que sus seres queridos u otras personas han sido heridos o asesinados
- Han sido lastimados físicamente
- Se sienten amenazados
- Se preocupan y se inquietan porque sus padres o cuidadores también están afligidos o preocupados
- Se sienten culpables por haber sobrevivido cuando otros murieron

Los niños y niñas con mayor riesgo de sufrir reacciones fuertes son los que...

- Están separados de su familia o de sus cuidadores
- Han presenciado que sus seres queridos u otras personas han sido heridos o asesinados
- Han sido lastimados físicamente
- Se sienten amenazados
- Se preocupan y se inquietan porque sus padres o cuidadores también están afligidos o preocupados
- Se sienten culpables por haber sobrevivido cuando otros murieron

Reacciones de NNA ante una situación estresante

Física

- Pulso acelerado, músculos tensos, respiración rápida,
- Dolores sin causa aparente, mareo, cansancio, falta de energía

Cognitiva

- Sólo piensan en el problema, llegando a estar confusos o cambiando de opinión constantemente
- Dificultad para concentrarse, flashbacks
- Incapacidad de confiar en otros

Emocional

- Sentimiento de enfado, tristeza o desesperanza
- Falta de sentimientos, de empatía hacia otros
- Cambios de humor erráticos

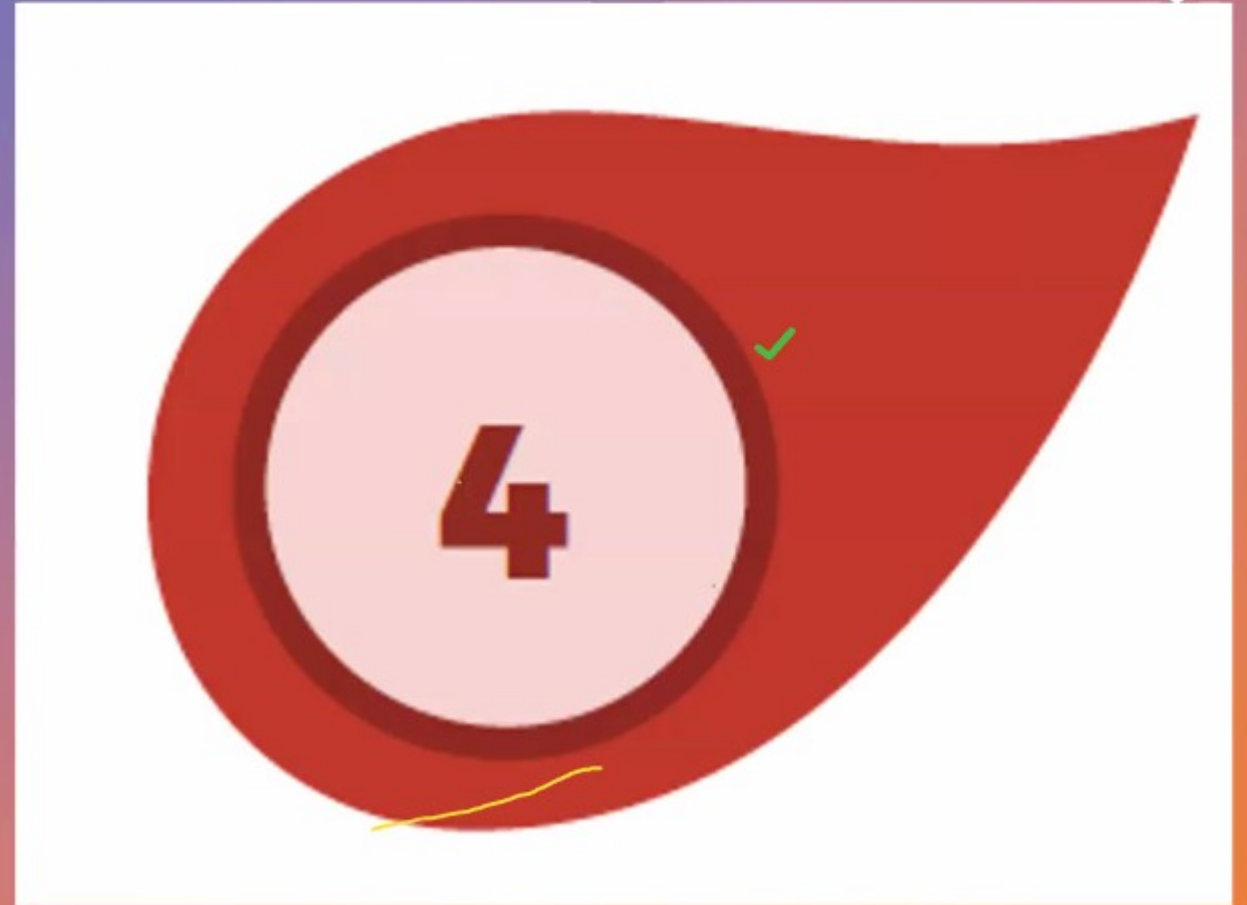
Conductual

- Problemas para dormir/comer, dependencia hacia los demás
- Apartado o agresivo, nervioso, miedo y ansiedad
- Acercamiento a actividades peligrosas, comportamientos raros (demasiado bueno, etc.)

La mayoría
de niños y
niñas se
recuperan
bien si...

- Se reúnen con sus padres, madres o cuidadores
- Satisfacen sus necesidades básicas ✓
- Se sienten seguros/as y fuera de peligro
- Reciben apoyo psicológico, como primeros auxilios para niños y niñas

Identificación de
niños y niñas que
necesitan PAP y
los principios de
PAP



TRES PASOS

El mapa de acción: observar - escuchar - conectar



Piense: ¿qué cambia cuando la persona afectada es un niño, una niña o adolescente?

OBSERVAR

- » Comprobar la seguridad.
- » Comprobar si hay gente con evidentes necesidades básicas urgentes.
- » Comprobar si hay personas que presenten reacciones graves de angustia.



OBSERVAR

PREGUNTAS

MENSAJE IMPORTANTE

Seguridad

- » ¿Qué peligros ve en la zona, como p. ej. un conflicto activo, carreteras dañadas, edificios inestables, incendios o inundaciones?
- » ¿Puede estar en ese lugar con cierta seguridad de no sufrir daños ni causar daños a otros? ✓

No acuda al lugar de la crisis si no está convencido/a de que es seguro. Intente conseguir ayuda para los afectados. Si fuera posible, comuníquese con los afectados desde una distancia segura.

Personas con evidentes necesidades básicas urgentes

- » ¿Hay alguien que parezca gravemente herido y que requiera asistencia médica urgente?
- » ¿Hay que rescatar a alguien, p. ej. alguien que esté atrapado o en peligro inminente?
- » ¿Hay alguien con evidentes necesidades básicas urgentes, como p. ej. no estar a resguardo de las inclemencias del tiempo, ropa desgarrada?
- » ¿Quiénes pueden requerir ayuda para acceder a servicios básicos o atención especial y pueden sufrir discriminación o violencia por ello?
- » ¿Quién más en la zona está disponible para ayudar?

Sea consciente de su rol e intente conseguir ayuda para quienes necesiten asistencia especial o quienes tengan evidentes necesidades básicas urgentes. Derive a los heridos graves al personal médico o a otras personas con conocimientos de primeros auxilios físicos.

OBSERVAR

- » Comprobar la seguridad.
- » Comprobar si hay gente con evidentes necesidades básicas urgentes.
- » Comprobar si hay personas que presenten reacciones graves de angustia.



Los NNA sobre todo los que han quedado separados de sus cuidadores/familia, pueden necesitar protección contra abusos o explotación. Probablemente necesitarán cuidados de quienes les rodean y ayuda para cubrir sus necesidades básicas.



OBSERVAR

PREGUNTAS

MENSAJE IMPORTANTE

Seguridad

- » ¿Qué peligros ve en la zona, como p. ej. un conflicto activo, carreteras dañadas, edificios inestables, incendios o inundaciones?
- » ¿Puede estar en ese lugar con cierta seguridad de no sufrir daños ni causar daños a otros? 

No acuda al lugar de la crisis si no está convencido/a de que es seguro. Intente conseguir ayuda para los afectados. Si fuera posible, comuníquese con los afectados desde una distancia segura.

Personas con evidentes necesidades básicas urgentes

- » ¿Hay alguien que parezca gravemente herido y que requiera asistencia médica urgente?
- » ¿Hay que rescatar a alguien, p. ej. alguien que esté atrapado o en peligro inminente?
- » ¿Hay alguien con evidentes necesidades básicas urgentes, como p. ej. no estar a resguardo de las inclemencias del tiempo, ropa desgarrada?
- » ¿Quiénes pueden requerir ayuda para acceder a servicios básicos o atención especial y pueden sufrir discriminación o violencia por ello?
- » ¿Quién más en la zona está disponible para ayudar?

Sea consciente de su rol e intente conseguir ayuda para quienes necesiten asistencia especial o quienes tengan evidentes necesidades básicas urgentes. Derive a los heridos graves al personal médico o a otras personas con conocimientos de primeros auxilios físicos.

Cómo pueden reaccionar los NNA ante una crisis



Primera infancia

Regresión, apego intenso, llanto, sueño o alimentación alterados.

Seguridad, rutina, voz calmada y contacto con cuidador.



Edad escolar

Culpa, nuevos miedos, soledad, juego repetitivo o preocupación por rescatar.

Explicaciones sencillas, juego, recordar que no es su culpa.



Adolescentes

Aislamiento, “no sentir nada”, enojo, conductas de riesgo o pérdida de sentido.

Escucha sin juicio, información clara, normas y participación segura.

ESCUCHAR

- » Diríjase a las personas que puedan necesitar apoyo.
- » Pregunte qué necesitan las personas y qué les preocupa.
- » Escuche a las personas y ayúdeles a tranquilizarse.



Los ojos » prestando a la persona toda su atención »
Los oídos » escuchando sus preocupaciones de verdad »
El corazón » siendo atento y respetuosos

1. DIRÍJASE A LAS PERSONAS QUE PUEDAN NECESITAR APOYO:
2. PREGUNTE QUÉ NECESITAN LAS PERSONAS Y QUÉ LES PREOCUPA:
3. ESCUCHE A LAS PERSONAS Y AYÚDELES A TRANQUILIZARSE **DE FORMA REALISTA**

Hable con un tono de voz tranquilo y suave.



- Si es culturalmente apropiado, intente mantener contacto visual con la persona mientras habla con ella. Recuérdele que Ud. está allí para ayudarle.
- Si la persona tiene sensación de irrealidad o de desconexión con lo que le rodea, una posible ayuda consiste en que contacte con su entorno actual y consigo mismo.
- Para ello puede pedirle que: "Ponga los pies en el suelo y note ese contacto. Observe elementos tranquilizadores del entorno que le rodea, como cosas que pueda ver, oír o sentir, pidiéndoles que nos describan lo que ven y oyen."
- Estimule a la persona a que centre la atención en su respiración y que respire despacio.

CONECTAR

- » Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a acceder a los servicios.
- » Ayude a las personas a enfrentarse a los problemas.
- » Brinde información.
- » Conecte a las personas con sus seres queridos y con las redes de apoyo social.



NECESIDADES FRECUENTES:

- » Necesidades básicas, como refugio, alimentos, agua y condiciones higiénicas.
- » Servicios de salud para los heridos o para aquellos con enfermedades crónicas (de larga duración).
- » Información correcta y fácil de entender sobre lo ocurrido, sobre sus seres queridos y sobre los servicios disponibles.
- » Poder ponerse en contacto con sus seres queridos, amigos y otro tipo de apoyo social..
- » Acceso a apoyo específico relacionado con la propia cultura o religión.
- » Ser consultado e involucrado en la toma de decisiones importantes.

✓
Ayudemos a las personas a ayudarse a sí mismas y a recuperar el control de la situación.



CONECTAR

ESTRATEGIAS DE RESPUESTA

Todo el mundo tiene recursos naturales para enfrentarse a los problemas. Hay que animar a las personas a usar sus propias estrategias positivas, evitando las negativas. Esto les ayudará a sentirse más fuertes y a recuperar el sentido de control de las circunstancias. A continuación se presentan sugerencias que Ud. tendrá que adaptar a la cultura de la persona y a lo que se puede hacer en cada situación de crisis en particular.

Fomentar las estrategias de respuesta positivas

- » Descansar lo suficiente.
- » Comer con regularidad y beber agua.
- » Hablar y pasar tiempo con la familia y los amigos.
- » Hablar de los problemas con alguien en quien confíe.
- » Realizar actividades que le ayuden a relajarse (caminar, cantar, rezar, jugar con los niños).
- » Hacer ejercicio físico.
- » Encontrar maneras seguras de ayudar a otros en la crisis y participar en actividades comunitarias.

Desaconsejar las estrategias de respuesta negativas

- » No consumir drogas, fumar o tomar bebidas alcohólicas.
- » No dormir todo el día.
- » No trabajar sin parar, sin ningún descanso o relajación.
- » No aislarse de los amigos y seres queridos.
- » No descuidar la higiene personal.
- » No tener comportamientos violentos.

Qué pueden hacer los cuidadores?

COSAS QUE LOS CUIDADORES PUEDEN HACER PARA AYUDAR A LOS NIÑOS

Niños pequeños

- » Tenerlos abrigados y en un lugar seguro.
- » Mantenerlos alejados de ruidos fuertes y de situaciones caóticas.
- » Hacerles caricias, abrazarles.
- » Si es posible, mantener un horario regular de comidas y sueño.
- » Hablarles con voz tranquila y suave.



Niños en edad escolar

- » Dedicarles más tiempo y atención.
- » Recordarles frecuentemente que están a salvo.
- » Explicarles que no tienen la culpa de las cosas malas que han sucedido.
- » Evitar separarles de sus cuidadores, hermanos y otros seres queridos.
- » En la medida de lo posible, mantener un horario regular para sus rutinas diarias.
- » Darles respuestas sencillas sobre lo sucedido, evitando detalles que puedan asustarles.
- » Dejarles que permanezcan a su lado si tienen miedo o no quieren separarse.
- » Tener paciencia con los que muestren comportamientos impropios de su edad, como chuparse el dedo u orinarse en la cama.
- » Si es posible, darles ocasiones para jugar y relajarse.



¿Comportamiento cultural específico ?

¿Cuáles son las señales obvias de angustia, estrés, que presentan padres, madres y cuidadores?



Técnicas para buena comunicación

Preséntese

Obtenga la información necesaria

Escuche activamente ✓

Normalice

Generalice - Valide

Estabilice

Triangule

Buena Comunicación:



Cosas para decir y hacer

- Intentar encontrar a un lugar tranquilo para hablar y minimizar distracciones externas.
- Permanezca cerca de la persona pero mantenga una adecuada distancia según su  edad, el género y cultura.
- Proporcione hechos información objetiva si la tiene. Sea honesto sobre lo que usted sabe y lo que usted no sabe.
- Dar información en a manera la persona puede entender
- Respetar a la intimidad.
- Mantenga la historia de la persona de forma confidencial, sobre todo cuando revele acontecimientos muy privados. (Cuidado con NNA, no podemos prometer guardar secretos)
- Reconocer puntos fuertes de la persona y cómo ellos ya se han ayudado a sí mismos.

¿Cómo nos comunicamos con NNA?

- **Adecuar** lenguaje a edad y etapa de desarrollo (no palabras técnicas, sofisticadas). Incluso con adolescentes, aterrizar lenguaje.
- **Escucha activa**: reflejar emociones, validar, clarificar, resumir.
- Pero...tampoco usar lenguaje que les infantiliza o inferioriza “a ver, mi amorcito...”
- También hacer adecuaciones para que nuestra intervención sea **pertinente culturalmente**. ¿Ejemplo?
- Hacer **preguntas abiertas**
- Usar frases/oraciones **cortas, sencillas y claras**, que no contengan más de una idea
- Hacer **ejercicios para ayudar a recuperar calma**:

- ✓ “Grounding”
- ✓ Respiración



¿Cómo nos comunicamos con NNA?

- **Adecuar** lenguaje a edad y etapa de desarrollo (no palabras técnicas, sofisticadas). Incluso con adolescentes, aterrizar lenguaje.
- **Escucha activa**: reflejar emociones, validar, clarificar, resumir.
- Pero...tampoco usar lenguaje que les infantiliza o inferioriza “a ver, mi amorcito...”
- También hacer adecuaciones para que nuestra intervención sea **pertinente culturalmente**. ¿Ejemplo?
- Hacer **preguntas abiertas**
- Usar frases/oraciones **cortas, sencillas y claras**, que no contengan más de una idea
- Hacer **ejercicios para ayudar a recuperar calma**:

- ✓ “Grounding”
- ✓ Respiración



Sugerencias adicionales para la comunicación con los niños y niñas en estado de angustia

- Preste atención. Mire al niño o niña y evite distracciones o interrupciones al hablar con el niño o sus cuidadores.
- Demuestre que está escuchando asintiendo con la cabeza, sonriendo y utilizando expresiones faciales.
- Repita lo que dice el niño con sus propias palabras para verificar que le ha comprendido correctamente.
- Aliente al niño a hablar si desea.
- Responda a lo que el NNA le dice – sin juzgar.
- Observe las señales no verbales y reflexiones sobre ellos si es apropiado.
- El silencio también es aceptable

Breve reflexión final:

¿Y nosotras/nosotros?

Autocuidado y cuidado de equipos ✓

