CARTILLA

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)



BIENESTAR FAMILIAR

Equipo Psicosocial de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) 2026

En el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), reconocemos la importancia del cuidado del talento humano; por ello, como Equipo Psicosocial, en el marco del Programa de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional de Prevención del Riesgo Psicosocial, hemos creado este material al cual servidores públicos y contratistas podrán acceder y consultar para fortalecer sus conocimientos para la adecuada atención en caso de crisis emocional.

María Carolina Restrepo Cañavera
Directora General

Daniel Vásquez Franco
Secretario General

María Paula Rueda Mantilla
Directora de Talento Humano

Coordinación Editorial
Grupo de Desarrollo de Talento Humano
Seguridad y Salud en el Trabajo
Programa Psicosocial

Corrección de estilo, diagramación y diseño
Oficina Asesora de Comunicaciones

Septiembre 2026

Contenido

1. Objetivo 4

2. Marco conceptual 5

2.1 ¿Qué es una crisis? 5

2.2 ¿Qué son los Primeros Auxilios Psicológicos (PAPS)? 8

2.3 Objetivos específicos de los Primeros Auxilios Psicológicos 9

2.4 Principios básicos y pasos para brindar Primeros Auxilios Psicológicos 10

3. Descripción de los pasos de Primeros Auxilios Psicológicos 12

4. Primeros Auxilios Psicológicos en personas con sospecha de conducta suicida 19

5. Primeros Auxilios Psicológicos con poblaciones especiales 27

6. Cuidado al cuidador: estrategias de autocuidado para quienes brindan Primeros Auxilios Psicológicos 29

7. Marco legal 32

1. Objetivo

Orientar la implementación de los Primeros Auxilios Psicológicos como herramienta preventiva en salud mental, dirigida a servidores públicos, contratistas y personas vinculadas funcionalmente al ICBF.



2. Marco conceptual

2.1

¿Qué es una crisis?

A lo largo de la vida, todos atravesamos momentos de crisis. No es algo extraño ni señal de debilidad: es parte del proceso humano.

Es un momento en el que las estrategias que usamos normalmente para resolver problemas ya no nos alcanzan, nos sentimos desbordados y, con frecuencia, aparece una desorganización emocional, cognitiva, fisiológica y comportamental (Slaikeu, 1996).



¿Qué tipos de crisis existen?

Circunstanciales

Surgen por un hecho externo e inesperado:

- La pérdida de un ser querido
- Un desastre natural
- Un accidente o evento traumático

De desarrollo

Hacen parte de las transiciones naturales de la vida:

- Cambios de etapa (adolescencia, adultez, jubilación)
- Nuevos roles y responsabilidades



¿De qué depende cómo vivimos una crisis?

No todas las personas viven una situación de la misma manera. Lo que marca la diferencia es:

- Cómo la percibimos
- Cómo la interpretamos
- Cómo la afrontamos
- El significado que le damos

Otros factores que influyen
(Dattilio y Freeman, 2000):

- Experiencias previas
- Valores personales
- Estrategias de afrontamiento
- Creencias
- Redes de apoyo
- Capacidad de resiliencia

Para recordar: algunas personas logran salir adelante con sus propios recursos, mientras que otras necesitan apoyo externo, y eso también es válido. Reconocer cuándo pedir ayuda es un acto de fortaleza, no de debilidad.



2.2

¿Qué son los Primeros Auxilios Psicológicos?

Los Primeros Auxilios Psicológicos son una respuesta humana de apoyo a otra persona que esté atravesando una situación difícil y pueda necesitar ayuda.

¿Cuál es su meta?

Ayudar a la persona a salir del shock y activar sus propios recursos para recuperar su capacidad de afrontar la situación.

¿Cuál es el objetivo?

Acompañar a la persona a dar **pasos concretos** hacia el afrontamiento de la crisis. Esto incluye:

- Conceptualizar el hecho ocurrido
- Clarificar los pensamientos
- Manejar adecuadamente las emociones y sentimientos
- Controlar la subjetividad
- Controlar la fantasía catastrófica
- Reducir la sensación de amenaza



Para recordar: todo esto permite dar inicio al proceso de solución del problema. No se trata de resolver la crisis de inmediato, sino de sentar las bases para que la persona pueda avanzar.

2.3

Objetivos específicos de los Primeros Auxilios Psicológicos

Los Primeros Auxilios Psicológicos tienen como objetivo principal brindar una asistencia inicial durante una crisis, con el fin de estabilizar y apoyar a las personas afectadas.

- Ayudar a manejar de manera asertiva las reacciones emocionales, reducir el estrés agudo generado por la situación de crisis y brindar un apoyo inicial en el proceso de evolución del evento crítico, para identificar los recursos personales y externos necesarios para afrontar la crisis.
- Promover y facilitar el acceso a servicios de salud mental cuando sea necesario.

Pasos fundamentales para tener en cuenta:

- Brindar apoyo práctico de manera no invasiva.
- Evaluar las necesidades inmediatas de la persona que se encuentra en crisis.
- Asistir a las personas colaboradoras en la atención de sus necesidades básicas.
- Ayudar a la persona colaboradora a volver a su estado de tranquilidad.
- Brindar información confiable y acceder a apoyos sociales necesarios.

Para recordar: los PAPS no son equivalentes a un asesoramiento o terapia profesional, por lo que no sustituyen la intervención clínica de un especialista en salud mental.

Los PAPS **no** son una práctica exclusiva de personas expertas, aunque sí requieren entrenamiento. No están limitados a profesionales de la psicología ni de la salud mental, y no constituyen una intervención psicológica breve, ya que no implican un análisis profundo y detallado del evento traumático.

No se debe presionar a la persona colaboradora para que hable o se desahogue; el apoyo se debe ofrecer sin coacción.

2.4

Principios básicos y pasos para brindar PAPS

La Organización Mundial de la Salud (OMS) propone una serie de principios básicos para aplicar correctamente los Primeros Auxilios Psicológicos; estos buscan garantizar una aplicación adecuada, respetuosa y centrada en las necesidades de las personas que se encuentran en situación de crisis:

Prepararse: se debe tener conocimiento sobre el suceso crítico.

Informarse sobre los servicios de apoyo y los aspectos de seguridad necesarios.

Observar: comprobar la seguridad del entorno.

Identificar si hay personas que presentan necesidades urgentes y comprobar si hay personas con reacciones de angustia grave.

Escuchar: se debe generar un acercamiento a las personas colaboradoras que puedan necesitar ayuda; preguntarles qué necesitan y escuchar para brindar tranquilidad.

Conectar: es fundamental ayudar a las personas a resolver sus necesidades básicas y a acceder a los servicios que necesiten, así como proporcionar la información necesaria según la situación en la que se encuentren.

Para recordar: es importante lograr conectar a la persona con sus seres queridos y con su red de apoyo.



3. Descripción de los pasos de Primeros Auxilios Psicológicos



Paso 1.

Observar (valorar la situación)

El primer paso consiste en realizar una valoración inicial del entorno y de la persona afectada, identificando si existe algún riesgo para su integridad física o la de quienes la rodean. Es importante verificar que el lugar sea seguro antes de iniciar cualquier intervención.

Asimismo, se deben observar las reacciones emocionales, físicas y conductuales de la persona para identificar si presenta signos de una crisis emocional o requiere atención médica inmediata.

El objetivo es:

- Garantizar la seguridad.
- Identificar necesidades urgentes.
- Reconocer signos de alarma.
- Valorar el estado emocional de la persona.

Observe si la persona presenta:

- Llanto incontenible.
- Desorientación.
- Dificultad para respirar.
- Temblor intenso.
- Confusión.
- Ataque de pánico.
- Conductas agresivas.
- Expresiones de desesperanza.
- Ideas de hacerse daño o de suicidio.
- Estado de shock.



Para recordar: antes de intervenir, asegúrese de que no exista un peligro inminente.

Paso 2.

Acercarse y establecer contacto

Una vez garantizada la seguridad, acérquese de manera respetuosa, tranquila y empática. Preséntese con su nombre y cargo, explique brevemente el motivo de su presencia y solicite autorización para conversar.

El objetivo es generar confianza y hacer que la persona se sienta acompañada y protegida.

¿Cómo hacerlo?

- Mantenga una postura corporal tranquila.
- Hable con voz calmada.
- Mire a la persona con respeto.
- Respete su espacio personal.
- Evite invadirla con preguntas.



Puede iniciar con frases como:
«Estoy aquí para apoyarte».
«¿Te parece si conversamos un momento?».
«Quiero saber cómo te encuentras».

Paso 3.

Escuchar activamente

La escucha constituye uno de los elementos más importantes de los Primeros Auxilios Psicológicos.

Permita que la persona exprese libremente sus pensamientos y emociones sin interrumpirla, juzgarla o minimizar lo que está viviendo.

Escuchar no significa buscar soluciones inmediatas, sino brindar un espacio seguro donde la persona se sienta comprendida.

Durante la escucha:

- Mantenga contacto visual.
- Escuche con atención.

- Valide sus emociones.
- Respete los silencios.
- No presione para obtener información.

Utilice frases como:
«Entiendo que esto puede ser muy difícil».
«Gracias por compartir lo que estás sintiendo».
«Es normal sentirse así después de una situación como esta».

Paso 4.

Contener emocionalmente

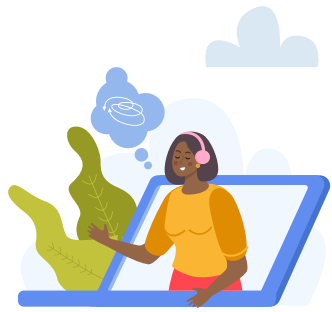
La contención emocional busca ayudar a disminuir la intensidad de la crisis, brindando tranquilidad y seguridad.

No pretende eliminar el problema, sino estabilizar emocionalmente a la persona.

Durante este paso se pueden utilizar técnicas sencillas de regulación emocional.

Por ejemplo:

- Respiración diafragmática.
- Respiración 4-4-6.
- Técnica 5-4-3-2-1.
- Hablar lentamente.
- Permanecer en compañía.



También es importante:

- Normalizar las reacciones emocionales.
- Favorecer la sensación de control.
- Evitar generar falsas expectativas.

Paso 5.

Identificar necesidades y recursos

Una vez que disminuye la intensidad de la crisis, identifique qué necesita la persona en ese momento.

Explore:



- Necesidades médicas.
- Necesidades emocionales.
- Necesidades familiares.
- Necesidades laborales.
- Red de apoyo.
- Recursos personales.

Preguntas útiles:

- ¿Hay alguien a quien quieras llamar?
- ¿Qué es lo que más necesitas en este momento?
- ¿Quién puede acompañarte?
- ¿Cómo puedo ayudarte ahora?

Paso 6.

Conectar con la red de apoyo y activar las rutas

Los Primeros Auxilios Psicológicos no terminan con la conversación.

Es fundamental facilitar el acceso a las redes de apoyo institucionales, familiares y de salud.

Según cada situación, puede requerirse la activación de:

- Entidad Promotora de Salud (EPS).
- Administradora de Riesgos Laborales (ARL).
- Medicina Preventiva.
- Línea ICBF: 141 – 018000112440, opción 3.
- Programa de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional de Prevención del Riesgo Psicosocial.
- Correo: ProgramaPsicosocialIcbf@icbf.gov.co.
- Comité de Convivencia Laboral.
- Comité de Violencias Basadas en Género.
- Línea de emergencias 123.
- Línea 106.
- Urgencias de su EPS.
- Policía Nacional, línea 155.
- Fiscalía General de la Nación.
- Línea Púrpura 018000 112 137 (gratuita, 24 horas al día); WhatsApp: 300 755 1846.

El objetivo es garantizar que la persona continúe recibiendo la atención necesaria.

Paso 7.

Realizar seguimiento

Después de la intervención inicial, es importante hacer seguimiento al estado emocional de la persona, verificando que haya accedido a la atención requerida y que continúe contando con apoyo.

El seguimiento permite:

- Identificar cambios en su estado emocional.
- Favorecer el autocuidado.
- Verificar el acceso a las rutas de atención.
- Detectar nuevas necesidades.
- Fortalecer factores protectores.

Cuando sea necesario, coordine el seguimiento con el Programa de Prevención del Riesgo Psicosocial, Medicina Preventiva, Gestión Humana o las entidades de salud correspondientes.

Modelo **ACOMPAÑA**, un acrónimo fácil de recordar para las personas colaboradoras:

- **A – A**naliza la situación (observar).
- **C – C**onecta con la persona (acercarse).
- **O – O**ye con empatía (escuchar activamente).
- **M – M**odera la crisis (contención emocional).
- **P – P**rioriza las necesidades (identificar necesidades).
- **A – A**ctiva las rutas de apoyo (conectar y remitir).
- **ÑA – Acompañamiento** (seguimiento).



4. Primeros Auxilios Psicológicos en personas con sospecha de conducta suicida

¿Cuándo sospechar riesgo suicida?

Se debe prestar especial atención cuando la persona:

- Expresa deseos de morir o manifiesta que «no quiere seguir viviendo».
- Refiere sentirse una carga para los demás.

- Presenta desesperanza intensa o pérdida del sentido de vida.
- Ha realizado intentos de suicidio previos.
- Se despide de familiares, amistades o colegas.
- Regala pertenencias importantes.
- Presenta cambios bruscos en el comportamiento o aislamiento marcado.

Expresa frases como:
«Ya no puedo más».
«Sería mejor no estar aquí».
«Todos estarían mejor sin mí».
«No encuentro salida».



Paso 1.

Garantizar la seguridad

El primer objetivo es proteger la vida de la persona.

- Permanezca con ella y procure que no esté sola.
- Identifique si existen elementos que puedan representar un riesgo inmediato y, si es posible hacerlo de manera segura, aléjelos.
- Busque un lugar tranquilo y privado para conversar, sin aislarla del apoyo disponible.
- Si identifica un riesgo inminente para la vida, solicite apoyo inmediato a los servicios de emergencia.

Paso 2.

Establecer una comunicación empática

Preséntese de forma tranquila y transmita disponibilidad para escuchar.

Utilice un tono sereno y respetuoso.

Puede iniciar con frases como:
«Estoy aquí para acompañarte».
«Gracias por confiar en mí».
«Quiero escucharte y ayudarte a encontrar apoyo».

Para recordar: evite emitir juicios o minimizar lo que la persona está viviendo.

Paso 3.

Escuchar activamente y validar las emociones

Permita que la persona exprese libremente sus pensamientos y sentimientos.

- Escuche con atención.
- Respete los silencios.
- Valide sus emociones sin reforzar la desesperanza.

Ejemplos:
«Entiendo que estás atravesando un momento muy difícil».
«Lo que estás sintiendo merece ser atendido».
«No tienes que enfrentar esto a solas».

Paso 4.

Preguntar directamente sobre el riesgo suicida

Cuando existan señales de alerta, es recomendable preguntar de manera clara y respetuosa.

Por ejemplo:
«¿Has pensado en hacerte daño?».
«¿Has pensado en quitarte la vida?».
«¿Has pensado cómo lo harías?».
«¿Has realizado algún plan?».

Hablar sobre el suicidio **no induce ni aumenta el riesgo;** por el contrario, puede facilitar que la persona exprese lo que está viviendo y permitir valorar la necesidad de apoyo inmediato.

Paso 5.

Identificar factores de riesgo y factores protectores

Factores de riesgo

- Intentos de suicidio previos.
- Trastornos mentales.
- Consumo de sustancias psicoactivas.
- Pérdidas recientes.
- Violencia.
- Aislamiento social.
- Enfermedades graves.
- Acceso a medios letales.

Factores protectores

- Red de apoyo familiar.
- Hijas, hijos o personas significativas.
- Tratamiento en salud mental.
- Creencias personales.
- Motivación para vivir.
- Apoyo laboral.
- Acceso oportuno a servicios de salud.

Paso 6.

Activar inmediatamente la ruta de atención

Si existe riesgo suicida, no basta con brindar contención emocional.

Se debe gestionar la atención inmediata mediante:

- EPS.
- Servicio de urgencias.
- Línea 123 (según disponibilidad local).
- Línea 106 u otras líneas territoriales de atención en salud mental.
- Programa de Prevención del Riesgo Psicosocial.
- Medicina Preventiva.
- Gestión Humana.
- Familia o red de apoyo, con autorización de la persona cuando sea posible y siempre priorizando la protección de la vida.

En situaciones de **riesgo inminente**, la prioridad es preservar la vida y coordinar la atención urgente con los servicios de salud y emergencia.

Paso 7.

Acompañamiento seguimiento

Después de la atención inicial:

- Verifique que la persona accedió a los servicios de salud.
- Coordine el seguimiento institucional desde las áreas competentes.
- Promueva el acompañamiento de la red de apoyo.
- Mantenga comunicación con las instancias responsables del caso, respetando la confidencialidad y el manejo adecuado de la información.

¿Qué hacer?

- Escuchar con respeto.
- Mantener la calma.
- Tomar en serio cualquier manifestación de suicidio.
- Permanecer con la persona si existe riesgo inmediato.
- Activar la ruta de atención.
- Promover el acompañamiento familiar y profesional.

¿Qué evitar?

- Restar importancia a lo que expresa.
- Emitir juicios o culpabilizar.

Decir frases como:
«Eso es para llamar la atención».
«Tienes que ser fuerte».
«Hay personas que están peor».

- Prometer confidencialidad absoluta cuando existe riesgo para la vida.
- Dejar sola a la persona si el riesgo es alto.
- Intentar resolver el problema sin apoyo profesional.

Para recordar: toda manifestación de ideación o conducta suicida debe tomarse con seriedad. La escucha empática, el acompañamiento oportuno y la activación inmediata de las rutas de atención pueden contribuir a proteger la vida y facilitar el acceso a la atención especializada.



5. Primeros Auxilios Psicológicos con poblaciones especiales

Población a atender	Fase de primeros auxilios	Acciones principales	Consideraciones específicas
Comunidades indígenas	Reconocimiento, acercamiento inicial. Intervención, seguimiento y derivación.	Escucha activa, identificación de necesidades, validación de emociones, acompañamiento en proceso de adaptación.	Entender la cosmovisión indígena; salud mental como armonía con entorno y espiritualidad; respetar sistemas de cuidado tradicionales.

Población a atender	Fase de primeros auxilios	Acciones principales	Consideraciones específicas
Mujeres (afrodescendientes, indígenas, rurales, diversas identidades)	Reconocimiento, acercamiento inicial. Intervención, seguimiento y cierre.	Apoyo emocional inmediato, orientación hacia recursos comunitarios, fortalecimiento de redes de apoyo.	Considerar violencias basadas en género; atender experiencias diversas; garantizar el enfoque diferencial y respeto cultural.
Población migrante	Reconocimiento, acercamiento inicial. Intervención, seguimiento y cierre.	Monitoreo del bienestar, promoción de resiliencia, acompañamiento en procesos de adaptación.	Reconocer vulnerabilidad por desarraigo y desplazamiento; atender barreras lingüísticas y culturales; facilitar acceso a servicios de salud mental.
Personas LGBTIQ+	Reconocimiento, acercamiento inicial. Intervención, seguimiento y derivación.	Evaluar necesidad de apoyo especializado, derivar a servicios pertinentes, retroalimentar a la comunidad.	Atender temas de discriminación y estigmatización; garantizar espacios seguros; promover aceptación mutua y respeto a la diversidad sexual y de género.



6. Cuidado al cuidador: estrategias de autocuidado para quienes brindan Primeros Auxilios Psicológicos (PAPS)

Las personas (profesionales y acompañantes) que brindan Primeros Auxilios Psicológicos están expuestas a emociones intensas y a las experiencias traumáticas de otras personas. Por ello, el autocuidado es una herramienta fundamental para prevenir el desgaste emocional, la fatiga por compasión y el síndrome de burnout.

Estrategias de autocuidado

1. Reconocer los propios límites

- Identificar señales de cansancio físico y emocional.
- Aceptar que no es posible resolver todos los problemas de las personas atendidas.

- Solicitar apoyo cuando sea necesario.

2. Practicar la regulación emocional

- Utilizar técnicas de respiración y relajación.
- Realizar pausas activas durante la jornada.
- Mantener hábitos de atención plena (mindfulness).

3. Fortalecer las redes de apoyo

- Compartir experiencias con colegas de trabajo.
- Participar en espacios de supervisión o acompañamiento profesional.
- Mantener vínculos familiares y sociales saludables.

4. Mantener hábitos de vida saludables

- Dormir adecuadamente y mantener una buena higiene del sueño.
- Llevar una alimentación balanceada.
- No consumir alimentos a altas horas de la noche.
- Realizar actividad física de manera regular.
- Evitar el consumo excesivo de alcohol, tabaco u otras sustancias.

5. Establecer límites entre la vida laboral y personal

- Respetar horarios de descanso.
- Desconectarse de situaciones laborales fuera de la jornada cuando sea posible.

- Destinar tiempo para actividades recreativas y de disfrute personal.

6. Realizar procesos de reflexión y autocuidado profesional

- Identificar emociones generadas por las intervenciones realizadas.
- Evaluar periódicamente el impacto del trabajo en el bienestar personal.
- Buscar apoyo psicológico si se presentan síntomas persistentes de estrés, ansiedad o agotamiento.

Señales de alerta de desgaste emocional

- Irritabilidad frecuente.
- Cansancio constante.
- Problemas de sueño.
- Dificultad para concentrarse.
- Sensación de impotencia o desesperanza.
- Distanciamiento emocional de las personas atendidas.

Para recordar: para cuidar a otras personas, primero debemos cuidar de nosotros mismos. El autocuidado no es un lujo, sino una responsabilidad profesional y personal para garantizar una atención segura, empática y efectiva.

7. Marco legal

- Ley 1616 de 2013 (Ley de Salud Mental).
- Ley 1562 de 2012 y Decreto 1072 de 2015 (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST).
- Resolución 2646 de 2008 y Resolución 2764 de 2022 (riesgo psicosocial).
- Recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) sobre prevención del suicidio y Primeros Auxilios Pwsicológicos.



BIENESTAR FAMILIAR

141

LÍNEA DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

PROTECCIÓN · EMERGENCIA · ORIENTACIÓN

Línea gratuita nacional ICBF:

01 8000 91 80 80

www.icbf.gov.co

@icbfcolombiaoficial

@ICBFColombia

@icbfcolombiaoficial

ICBFColombia