

**PLAN DE FORMACIÓN SOBRE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN  
FUNCIONARIOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE TULUÁ**

Yeimy Yhoana Padilla Lozano ID 398034

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Sede Virtual y a Distancia

Programa de Psicología

Buga, Valle del Cauca

Colombia, mayo 2022

**PLAN DE FORMACIÓN SOBRE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN  
FUNCIONARIOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE TULUÁ**

Yeimy Yhoana Padilla Lozano ID 398034

Documento resultado de trabajo de grado para optar el título de psicólogo

Directora: Jacqueline Cobo Rojas  
Psicóloga Magister en Neuropsicología clínica

Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Sede Virtual y a distancia  
Programa de Psicología  
Buga, Valle del Cauca  
Colombia, mayo 2022

## **Agradecimientos**

Siempre he tenido claro a donde quiero llegar, y este nuevo logro hace parte de los objetivos que me he planteado desde el momento que elegí este camino, por eso quiero agradecer en primer lugar a Dios, por guiarme y fortalecerme espiritualmente para culminarlo con éxito. En este proceso han existido personas en mi vida que han contribuido en mi crecimiento como persona y profesional, de igual manera han sido testigos de las batallas que he tenido que afrontar para llegar donde estoy. Por esto, dedico esta nueva meta alcanzada a mi hija que me dio la valentía necesaria para llegar hasta el fin, siendo siempre el pilar fundamental en todo lo que soy, a mi mamá que me ha acompañado de manera incondicional brindándome amor y fuerza para seguir adelante, a papi que me ha apoyado en las decisiones que he tomado en la vida y siempre ha depositado su fe en mí, a mi mejor amigo que se encargó de recordarme la importancia de no desfallecer y se convirtió en un gran apoyo para lograr este sueño y por ultimo a mi pareja quien con su amor incondicional me ha motivado y le ha apostado desde el día uno a cada uno de mis sueños.

## Tabla de contenido

### Contenido

<b>Resumen</b> .....	8
<b>Introducción</b> .....	9
<b>PARTE 1</b> .....	11
<b>Descripción general de la sistematización</b> .....	11
<b>Descripción del contexto:</b> .....	11
<b>Misión:</b> .....	13
“.....	13
<b>Visión:</b> .....	13
“)......	13
Entidad: Personería De Tuluá NIT: 821.001.841-0 Código DANE: 76834.....	14
<b>Políticas:</b> y.....	14
<b>Tema u objeto de estudio</b> .....	15
<b>Eje de la sistematización:</b> .....	15
<b>Justificación</b> .....	16
<b>Objetivos de la sistematización</b> .....	18
<b>Objetivo general</b> .....	18
<b>Objetivos específicos</b> .....	18
<b>Contexto teórico-conceptual</b> .....	18
<b>Importancia de la sistematización de experiencias</b> .....	18
<b>Los primeros auxilios psicológicos</b> .....	20
<b>Estrategias de afrontamiento</b> .....	24
<b>Los Mecanismos de Contención Emocional</b> .....	26
<b>El autocontrol</b> .....	30
<b>Técnicas de Autocontrol</b> .....	31
<b>Técnicas de intervención psicológica</b> .....	33
<b>Productos e insumos de la experiencia</b> .....	34
<b>PARTE 2: Diseño y ruta metodológica de la sistematización</b> .....	35
<b>Momentos:</b> .....	36
<b>Momento 1: Temas y ejes centrales</b> .....	36
<b>Momento 2: Recopilación y procesamiento de información</b> .....	36
<b>Participantes:</b> .....	36

<b>Tabla 1: Relación de actores y/o participaciones en la Investigación</b> .....	37
<b>Técnicas e instrumentos empleados:</b> .....	39
<b>Matriz diagnostico DOFA</b> .....	39
<b>Encuesta de satisfacción de capacitación</b> .....	40
<b>Consentimiento informado</b> .....	40
<b>Ficha de atención diaria</b> .....	40
<b>Guía práctica de psicología</b> .....	40
<b>PARTE 3: Recuperación del proceso vivido</b> .....	42
<b>Reconstrucción de la historia</b> .....	42
<b>Fase 1: Bienvenida y presentación de la personería municipal de Tuluá</b> .....	42
<b>Primer acercamiento:</b> .....	42
<b>Presentación de funcionarios y practicantes:</b> .....	42
<b>Observación del lugar de practica:</b> 43	
<b>Fase 2: Diagnostico de necesidades</b> .....	43
<b>Presentación de propuestas de trabajo y división de grupos:</b> .....	43
<b>Fase 3: Presentación del proyecto a realizar en el lugar de práctica</b> .....	43
<b>Sugerencias del personero respecto al área de trabajo:</b> .....	44
<b>Fase 4: Modificando y perfeccionando el proyecto</b> .....	45
<b>Fase 5: Ejecución del proyecto</b> .....	45
<b>Reunión de recolección de información suministrada por parte de los funcionarios</b> .....	45
<b>Taller 1: Conversatorio primeros auxilios</b> .....	46
<b>Taller 2: Necesidad de primeros auxilios psicológicos</b> .....	46
<b>Taller 3: Estrategias de afrontamiento</b> .....	47
<b>Taller 4: Mecanismo de contención emocional</b> .....	47
<b>Taller 5: Técnicas de autocontrol</b> .....	47
<b>Recolección de información para la elaboración de la guía</b> .....	48
<b>Elaboración de guía</b> .....	48
<b>Taller 6: Socialización de la guía y recomendaciones para su uso</b> .....	49
<b>Diagrama de las fases pedagógico</b> .....	50
<b>Tabla 2: Relación de actividades y talleres realizados en el proyecto</b> .....	51
<b>PARTE 4: Reflexiones de fondo</b> .....	56
<b>Interpretación crítica de lo vivido</b> .....	57
<b>Aspectos teóricos y reflexiones</b> .....	62

<b>PARTE 5: Aprendizajes de la experiencia</b> .....	63
<b>Conclusiones</b> .....	63
<b>Recomendaciones</b> .....	65
<b>PARTE 6: Estrategias para la socialización de la experiencia</b> .....	66
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	67
<b>Anexos</b> .....	69

## **Lista de siglas y abreviaciones**

OIT: Organización Internacional del trabajo

OMS: Organización Mundial de la Salud

PAP: Primeros auxilios Psicológicos

UNIMINUTO: Corporación universitaria minuto de Dios

## Resumen

La presente sistematización de experiencias del proyecto plan de formación primeros auxilios psicológicos en funcionarios de la Personería Municipal de Tuluá, tiene como objetivo principal, fortalecer la atención integral y oportuna a los usuarios víctimas del conflicto, a través del uso de Primeros Auxilios Psicológicos-PAP. Se pretende capacitar a los funcionarios en la aplicación de los PAP para que los utilicen en las ocasiones en que los usuarios lo requieran, con esto se busca beneficiar a quienes en función de una atención priorizada como población vulnerable acuden a la personería. Con el propósito de que el proceso de intervención se realice de la mejor manera se acudió a autores entre ellos Jara, Gómez, Herrera & Peña, Lenas, Ramírez, conceptos y comunicados de la Organización Mundial de la Salud-OMS, quienes plantean sus concepciones sobre: los PAP, las estrategias de afrontamiento, el autocontrol y mecanismos de intervención emocional.

Esta sistematización, consta de dos momentos: - temas y ejes centrales de la experiencia - recopilación y procesamiento de la información. Se tendrán en cuenta los siguientes instrumentos: guía de observación, formato DOFA, encuestas, matriz de ordenamiento y reconstrucción, formato de registro de actividades, cuestionario diagnóstico de concepto y ficha técnica de recuperación de aprendizajes. Como producto final se diseña una guía sobre la aplicación de PAP, dirigida a los funcionarios de la Personería, con el fin de implementar un protocolo de atención de PAP que asista de manera inmediata a la persona afectada y se le brinde un acercamiento que promueva la capacidad de escucha

**Palabras clave:** Primeros auxilios psicológicos, víctimas del conflicto, salud mental.

## **Introducción**

La implementación de la sistematización de experiencias es una técnica usada en proyectos de investigación en ciencias sociales, que ofrece grandes ventajas para llevar a cabo prácticas en el campo, lo que permite la interpretación crítica de lo vivido; la evaluación de la metodología o técnicas utilizadas y la identificación y consignación de los momentos más significativos del proceso. Por esto, dicho instrumento ha sido elegido para planear y compartir aprendizajes relevantes adquiridos del proyecto Plan de formación primeros auxilios psicológicos en funcionarios de la Personería Municipal de Tuluá como producto del trabajo de grado del programa académico de Psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, del Centro Regional Buga. Planteándose como objetivo: Fortalecer una atención integral y oportuna a los usuarios víctimas del conflicto por parte de los funcionarios de la personería municipal de Tuluá a través del uso de primeros auxilios psicológicos.

Teniendo en cuenta que los Primeros auxilios psicológicos tienen como objetivo ayudar a niños, adolescentes, adultos y familias a afrontar las consecuencias inmediatas en este caso de actos de terrorismo, estos reducirán a corto y largo plazo la angustia inicial producida por eventos traumáticos, promoviendo el funcionamiento adaptativo y las habilidades de afrontamiento.

El interrogante de interés o eje temático que se asocia al análisis de la problemática sobre las situaciones de estrés y crisis psicológicas vividas por los usuarios de la personería es: ¿Qué beneficios y aprendizajes se pueden evidenciar con la aplicación de los primeros auxilios psicológicos, por parte de funcionarios de la Personería Municipal de

Tuluá en la atención y orientación de problemáticas psicosociales? para desarrollar la intervención se planearon 6 fases en busca de realizar las actividades para el logro de los objetivos.

Por último, se plantean algunas conclusiones y recomendaciones relacionadas con los resultados obtenidos en la práctica y se diseña una guía sobre la aplicación de los Primeros auxilios psicológicos como propuesta de socialización de la experiencia, en la que se consigna información precisa y útil sobre las actividades y técnicas que se pueden desarrollar con los usuarios que requieran de apoyo psicosocial.

## **PARTE 1**

### **Descripción general de la sistematización**

#### **Descripción del contexto:**

La realización del proyecto como práctica profesional se realiza en la Personería municipal de Tuluá, esta dependencia está ubicada en el Centro Administrativo Municipal, en la carrera 25 con Calle 25 Esquina 2 Piso Edificio CAM. La personería cuenta con dos oficinas, en una se encuentran los funcionarios de la parte administrativa encargada de la parte financiera y/o disciplinaria; en la otra laboran los funcionarios delegados en derechos humanos, donde se le brinda atención a las diferentes personas que han sido vulneradas o se encuentran en situaciones que ponen en riesgo su integridad física y mental.

La Personería cuenta con personal especializado para el funcionamiento de la entidad, un total de 22 funcionarios; 12 hombres y 10 mujeres, quienes se caracterizan por estar en un rango de edad entre los 20 a 55 años la mayoría con formación profesional, de pregrado y otros con maestría, con un nivel socio económico medio.

La Personería Municipal de Tuluá la compone el Personero, de quien se desprenden tres niveles jerárquicos de mando. En primera instancia la secretaria asistencial, un profesional especializado y un técnico administrativo. Luego, también con dependencia directa del señor Personero, el Personero Delegado para la Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, Participación Ciudadana, Medio ambiente y Vigilancia de la conducta oficial (a su lado un Profesional Universitario). A este mismo nivel el Personero delegado para la Contratación, Servicios Públicos y Defensa del Interés Público, quien labora al lado del

director administrativo y financiero. Finalmente, y con sujeción directa al personero se encuentra el o la Auxiliar Administrativo.

Como bien lo señala el Consejo de Estado,

Las personerías son aquellos organismos de control y vigilancia con sede en las respectivas entidades territoriales, que se encargan de ejercer la función propia del Ministerio Público y, por esa vía, de la defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos en su jurisdicción. También son dadas a ejercer el control disciplinario en el municipio, la guarda del interés público y de los principios del Estado Social de Derecho y de la promoción del control social de la gestión pública (Consejo de Estado, 2007).

Su estructura organizacional está delimitada por la Ley y la constitución en el artículo 118 el cual reza que “entre las entidades que pueden ejercer el Ministerio Público están las Personerías Municipales, por lo cual a ellas les corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público “por lo tanto se ubica al interior de la estructura misma del estado, cabe resaltar que esta entidad tiene autonomía administrativa y presupuestal.

En esa medida, la Personería del Municipio de Tuluá, inscribe su objeto a partir de las siguientes consideraciones:

**Misión:**

“La Personería Municipal de Tuluá, es un organismo de control, que hace parte del Ministerio Público y cuyas funciones están claramente establecidas en la Constitución y la Ley, es la encargada de defender los intereses del Municipio y de la sociedad en general, vigila la gestión de los servidores públicos, de la Administración Municipal, vela por la protección y promoción de los derechos humanos, garantiza el cumplimiento del debido proceso, defiende los intereses colectivos y el patrimonio público” (Personería Municipal de Tuluá, 2021)

**Visión:**

“Para el año 2030, la Personería Municipal de Tuluá, será reconocida como una entidad de puertas abiertas, se proyecta como un órgano de control moderno con calidad, que vela por la protección del patrimonio público, el respeto a los derechos humanos, la defensa del medio ambiente, la protección a los seres sintientes, reconociendo la diversidad, los grupos étnicos; de cara a la comunidad a través de la inclusión con enfoque diferencial de los sectores más vulnerables, visualizando sus derechos a través de acciones positivas, con un grupo humano altamente calificado, apoyado en una infraestructura y herramientas tecnológicas de información y comunicación actualizadas” (Personería Municipal de Tuluá, 2021)

**Razón social:**

Personería Municipal Tuluá

Entidad: Personería De Tuluá

NIT: 821.001.841-0

Código DANE: 76834

**Políticas:**

En función de lo expresado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (2016), las políticas de la Personería Municipal de Tuluá se ligan directamente a sus objetivos, es decir, al hecho de ser una Entidad que, en cumplimiento de sus funciones de Ministerio Público, vela por la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas. El Personero Municipal ejerce en el municipio, bajo la dirección suprema del Procurador General de la Nación, las funciones del Ministerio Público, además de las que determine la Constitución y la Ley.

La personería municipal de Tuluá liderada por el personero municipal y sus dos delegados, así mismo diferentes funcionarios encargados de la parte administrativa y funcionamiento de la entidad, tal como se enunciaron en la parte anterior correspondiente, no cuenta con un equipo psicosocial que ayude a la atención de los usuarios que llegan allí diariamente a rendir declaración de eventos traumáticos vividos por lo cual se ve la necesidad de brindar un acompañamiento psicológico que brinde un a asistencia oportuna a dichos usuarios.

## **Tema u objeto de estudio**

La experiencia a sistematizar tiene que ver con los funcionarios del organismo de control y con los ciudadanos que acuden y reciben atención en la personería Municipal. Con esta práctica busca beneficiar a quienes en función de una atención priorizada a la población vulnerable víctima de desplazamiento forzado, conflicto armado, agresión sexual y/o violación, homicidio, entre otros casos, acuden o son recepcionados por los empleados de la Personería, considerando que con este grupo de funcionarios se planea implementar un protocolo de atención de Primeros Auxilios Psicológicos para que asistan de manera inmediata a las personas afectadas por crisis , brindándose un acercamiento que promueva la capacidad de escucha y empatía y activación de una ruta de atención integral y oportuna de acuerdo a su problemática.

Estas prácticas beneficiaria también al personal mismo de la institución, con la intención de fortalecer sus habilidades y desarrollar la capacidad de enfrentarse a las diferentes situaciones de crisis emocionales, de una forma más natural, con una formación o preparación en la capacidad de escucha y la resolución de conflictos. Se busca que, aplicando los primeros auxilios psicológicos de ser requeridos, puedan mejorar la calidad del servicio prestado a la población por parte de la Personería

## **Eje de la sistematización:**

La presente sistematización pretende capacitar al personal de la Personería de Tuluá, con el fin de que adquieran herramientas básicas para la aplicación de Primeros Auxilios

Psicológicos que les permitan atender de manera inmediata y oportuna a los usuarios víctimas del conflicto que presenten eventos de crisis. Se busca que los participantes adquieran el conocimiento de los conceptos sobre el tema y aprendan la aplicación de técnicas y estrategias para asistir de manera adecuada en momentos de crisis o en estados de cargas de estrés. Con base en lo anterior se plantea el siguiente interrogante

¿Qué beneficios y aprendizajes se pueden evidenciar con la aplicación de los primeros auxilios psicológicos, por parte de funcionarios de la personería municipal de Tuluá en la atención y orientación de problemáticas psicosociales

### **Justificación**

En el proceso de atención y orientación inicial a las diversas problemáticas sociales, los funcionarios de la Personería del Municipio de Tuluá no disponen de una formación o capacitación en los elementos básicos de los Primeros Auxilios Psicológicos, que brinden bienestar tanto a su vida como a los usuarios del servicio y permitan la atención inmediata una vez puesta la denuncia, en tanto se activa la ruta de atención integral inicialmente hacia la remisión a la respectiva EPS (Entidad Prestadora de Salud). Es necesario e importante suplir esa necesidad porque, de no hacerlo, continuaría prestándose un servicio con limitaciones, deficiencia en el clima laboral y los ciudadanos que han de ser protegidos y/o defendidos no tendrían oportunamente con una atención acorde a sus necesidades. Teniendo en cuenta que, el índice de problemáticas más frecuente en la Institución es las amenazas y el desplazamiento

En ese orden de ideas, se justifica el presente proyecto de intervención en razón a que una vez implementado y aplicados los correctivos a través de las actividades que se

dispondrán, la entidad podrá contar con servicios adicionales al interior que se traducen en una mejor atención y de mayor calidad, y hacia el exterior con una oferta que se acomoda perfectamente a la misión misma de la institución.

El impacto será permanente y de largo plazo dado que, en ese sentido, la personería iría modernizando y adecuando sus protocolos a las demandas actuales de calidad y servicio, fundamentales aspectos que se hacen más críticos cuando se habla de organizaciones relacionadas con la atención de personas en condición de vulnerabilidad, tal como lo corroboran las directrices sobre sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2009).

Cabe resaltar que la personería municipal de Tuluá no cuenta con un equipo psicosocial que respalde dichas urgencias y eventos inesperados y aunque los primeros auxilios psicológicos son un tema del cual se habla constantemente, en este sitio a pesar de ser tan necesarios no son aplicados por falta de conocimiento de ellos y sus funcionarios no tienen herramientas que le permitan atender de manera adecuada estos hechos.

En suma, es necesaria y urgente esta intervención en la medida en que entrará a suplir una necesidad de formación (hacia adentro), y de atención (hacia afuera), en la Personería Municipal de Tuluá, Valle del Cauca. De no realizarse, tanto la población en condición de vulnerabilidad, como los usuarios corrientes de la personería, no podrían beneficiarse de los cambios aportados en función de la aplicación de los primeros auxilios psicológicos que habrían de prestarse y el buen recibo que, producto de la capacitación, se verá en la atención que brinden los mismos funcionarios.

## **Objetivos de la sistematización**

### **Objetivo general**

- Fortalecer una atención integral y oportuna a los usuarios víctimas del conflicto por parte de los funcionarios de la personería municipal de Tuluá a través del uso de primeros auxilios psicológicos

### **Objetivos específicos**

- Identificar las necesidades de la personería municipal de Tuluá frente a la atención de los usuarios víctimas del conflicto.
- Elaborar una guía de soporte de primeros auxilios psicológicos para los funcionarios de la personería municipal de Tuluá orientada a la atención integral a víctimas del conflicto.
- Capacitar a través de la guía de formación en primeros auxilios psicológicos a funcionarios de la personería municipal de Tuluá

## **Contexto teórico-conceptual**

### **Importancia de la sistematización de experiencias**

La sistematización de experiencia es un recurso que permite realizar una investigación llevando a la práctica intervenciones que resuelven o mitigan problemáticas de un contexto

determinado, recopilando la reconstrucción de las diferentes etapas, llevando a cabo una interpretación crítica y analítica, permitiendo un ordenamiento de los diferentes sucesos acaecidos durante la práctica profesional. La sistematización como proyecto de grado aporta incontable aprendizaje al aplicar con trabajo de campo los conocimientos adquiridos en la academia desarrollando actividades planificadas que llevadas ayudan a mejorar o solucionar las problemáticas encontradas en la investigación

Oscar Jara (2011) citado Gómez 2013 considera que:

La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho. (Jara 2011 p 15)

Al intentar resolver los interrogantes que nos plantea una sistematización, se debe interpretar los diferentes factores que componen el contexto y los temas a tratar organizando y reconstruyendo las experiencias vividas, como lo manifiesta Jara 2014

..Se concibe la sistematización como la reconstrucción y reflexión analítica de una experiencia mediante la cual se interpreta lo sucedido para comprenderlo; por lo tanto, esta permite obtener conocimientos consistentes y sustentados, comunicarlos, confrontar la experiencia con otras y con el conocimiento teórico existente, y así contribuir a una acumulación de conocimientos generados desde y para la práctica. (Jara 2011 P 15, 24)

La sistematización de experiencias no solo permite llevar a la práctica un proyecto involucrando directamente a los individuos a quienes va dirigida, sino, que posibilita el ordenamiento de todo el proceso, consignando paso a paso en un documento, que sirve como soporte para la evaluación de cada una de las metas trazadas y la valoración de los aportes que dejó la puesta en práctica de las teorías planteadas, dando respuestas a los interrogantes de la investigación y como aporte a futuros proyectos de investigación.

### **Los primeros auxilios psicológicos**

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2012), citada por López (2020), los Primeros Auxilios Psicológicos corresponden a una respuesta humana de asistencia o apoyo a otro ser humano que está sufriendo. Ellos buscan ofrecer ayuda, de forma no invasiva pero práctica y segura, haciendo énfasis en las preocupaciones y urgencias manifiestas e inmediatas de las personas, acciones que, en conjunto, facilitan la rápida intervención. (Organización Mundial de la Salud 2012, (36))

Cuando se habla de la intervención en crisis y los primeros auxilios psicológicos se hace referencia a procesos de intervención, es crucial saber las diferencias o en su defecto en que se relacionan el uno con el otro, para Osorio (2017) la intervención en crisis es una estrategia que se debe llevar a cabo en el momento en que se da la crisis y el objetivo de esta es que la persona recupere su estado de funcionalidad y sea capaz para afrontar el evento a nivel emocional, conductual y racional, la intervención en crisis se divide en dos, por un lado está la intervención en primera instancia, es aquí donde se brindan los primeros auxilios psicológicos, estos se brindan durante los primeros minutos y horas después de la

crisis, es aquí donde se proporciona apoyo, se reduce el peligro, también se brindan herramientas de afrontamiento y conectan a la persona en crisis con los recursos de ayuda.

En virtud de lo anterior, los Primeros Auxilios Psicológicos, permiten escuchar a la víctima o afectado sin tener que profundizar demasiado acerca de su experiencia, lo cual permite que, entre otras cosas, se les pueda ayudar a tranquilizarse o relajarse. En ese orden de ideas, los Primeros Auxilios Psicológicos permiten también ayudar a combatir el estrés que puede llevar a las personas tener a crisis psicológicas que afectaran la salud mental y física influyendo en su comportamiento limitando sus posibilidades de comunicación y convivencia, como mencionan Caplan y Erikson citando a Lorente 2008 las crisis son entendidas como:

“una respuesta de disrupción en la homeostasis psicológica del individuo, en la que fallan los mecanismos de afrontamiento habituales tendentes a reinstaurar dicha homeostasis, lo cual va acompañado de todo un conjunto de consecuencias conductuales, emocionales, cognitivas y biológicas en la persona” (Lorente Gironella, 2008)

Los primeros auxilios psicológicos deben prestarse de forma inmediata, son una estrategia de intervención en donde se atienden casos y situaciones que pueden estar referidas principalmente a la intervención en crisis, en eventos con una alta carga emocional, así como un alto grado de estrés. como:

- Situaciones de desastres naturales: huracanes, tormentas, terremotos, inundaciones, deslizamientos.

- Situaciones de accidentes antrópicos: involuntarios: incendios y accidentes de tránsito intencionados: las guerras, el terrorismo, los secuestros, los desplazamientos, las violaciones, entre otros.

Los profesionales que hacen uso de esta estrategia deben capacitarse y formarse en este tipo de intervención, contribuyendo a ayudar a las personas que se encuentran en crisis psicológicas. Gómez 1994 hace énfasis en la necesidad de capacitar a las personas que atienden a grupos de individuos, que por su situación social se ven enfrentados a eventos que afectan su vida emocional cuando

Hace referencia a la Organización Mundial de la Salud).

La Organización Mundial de la Salud (2012), destaca la importancia de brindar los primeros auxilios psicológicos en las primeras 72 horas, teniendo en cuenta que ese primer acercamiento debe de ser con mucho tacto y ética, permitiendo que se establezca un vínculo y un espacio de confianza para que pueda expresar los sentimientos los cuales tienen como objetivo minimizar las secuelas psicológicas, que dejan los eventos traumáticos que viven las personas..... *la intervención psicológica en crisis se orienta hacia la expresión de los sentimientos y experiencias internas de la persona que se relacionan con el evento o eventos que provocaron el desajuste, facilita la elaboración del duelo ante la pérdida, en ocasiones de bienes materiales, pero en otros casos ante la irreparable pérdida de un ser querido*". (Gómez 1994 p 28, 35)

Las intervenciones que realizan con los (PAP) aplicando oportunamente técnicas de afrontamiento o mecanismos de control emocional, ayudan desde muchos aspectos a

minimizar los eventos de crisis que presentan las personas que se enfrentan diariamente a situaciones de pobreza o persecución, o a las víctimas de la violencia que abundan en Colombia donde se enfrentan gran número de grupos armados que luchan por el control de los territorios dejando a la población en medio de los enfrentamientos.

Todas las personas tienen recursos y capacidades para poder afrontar desafíos que la vida les depara, más algunas naufragan en sus intentos por superar las crisis por la falta de apoyo de personas capacitadas o profesionales que puedan aplicar los PAP en el momento oportuno brindando a los afectados la confianza para expresar sus sentimientos y temores permitiendo afrontamientos que los ayuden a superar las crisis.

Los Primeros auxilios psicológicos (P.A.P) en la actualidad cumplen con un papel importante, ya que dada las diversas situaciones de crisis que se presentan en nuestro entorno social producto de las de los conflictos de los diferentes actores que crean violencia, desplazamientos, asesinatos, violaciones dejando gran cantidad de víctimas que requieren de estas intervenciones haciendo que estas prácticas sean enriquecedoras tanto para la persona a intervenir como para la persona que está prestando el servicio.

Así, los objetivos de los primeros auxilios psicológicos según Herrera & Peña tienen que ver con:

el hecho de promover la seguridad física y emocional de quien está afectado/a, conectarla con alguna red de apoyo, propiciar las estrategias de afrontamiento y, muy

importante, generar las acciones respectivas que permitan anticiparse a la situación y a la respuesta del individuo, orientando la crisis hacia el cambio (Herrera & Peña, 2018)

. Es así, como se busca una meta dentro de los primeros auxilios psicológicos (P.A.P) para restablecer el equilibrio emocional, siendo su principal objetivo auxiliar a la persona a dar pasos concretos hacia el afrontamiento de la crisis, lo cual incluye el manejo adecuado de los sentimientos y emociones para tener adecuada respuesta frente a la situación que la persona está viviendo en el momento.

### **Estrategias de afrontamiento**

Para aplicar los PAP es importante recurrir al afrontamiento, como una estrategia para confrontar al individuo consigo mismo y sus temores provocados por el estrés producido por eventos trágicos o emocionales, sobre todo en nuestros contextos donde la violencia se ha generalizado provocando crisis psicológicas en la población víctima del conflicto armado en Colombia.

Los primeros autores que propusieron una definición de afrontamiento fueron Lazarus y Folkman (1986), psicólogos estadounidenses quienes definieron este concepto como:

“los esfuerzos a nivel cognitivo y conductual que realiza una persona para manejar o hacer frente a demandas de estrés que pueden ser de orden interno y/o externo”..... el estrés lo definieron como: “la relación entre el individuo y su entorno en el que existen

algunos eventos que son evaluados por la persona como amenazantes o desbordantes, que ponen en riesgo su bienestar y/o su vida “. (Lazarus y Folkman 1986, p. 51.)

Así mismo Frydenberg (1994) y Lewis (1999), psicóloga y profesor australianos consideran al enfrentamiento como: “una competencia del individuo que hace uso de estrategias de tipo cognitivo y conductual para responder a las exigencias vitales desde un punto de vista psicosocial”.

Con las técnicas de enfrentamiento se busca que las personas hagan esfuerzos para combatir el estres, realizando actividades dirigidas los conocimientos de sí mismo, así como hacer cambios en su conducta que permitan mejorar los desórdenes emocionales producto del estres, como lo manifiesta Fernández-Abascal (1997), cuando hace referencia a éste como:

” una serie de esfuerzos que realiza la persona para contrarrestar el estrés experimentado y la carga emocional de afectación que trae consigo; estos esfuerzos los realiza desde su psique y su conducta para prevenir los posibles daños que puede generar el evento estresor” Fernández-Abascal (1997),

Estas concepciones aportan para la comprensión de los fundamentos teóricos del afrontamiento como estrategia de aplicación de los PAP en el contexto donde se enmarca el presente proyecto. De esta manera, la presente sistematización se centra en el afrontamiento a nivel individual donde los funcionarios de la personería se capaciten para atender eventos de crisis de los usuarios ayudándolos a superar los eventos de estrés.

Nos apoyamos también la postura teórica de Sandín (1995), , quien define el afrontamiento como: “los esfuerzos conductuales y cognitivos que lleva a cabo el individuo para hacer frente al estrés; es decir, para tratar tanto con las demandas externas o internas generadoras del estrés” (Sandín 1995). Esto nos ayuda a comprender el afrontamiento como un despliegue de recursos en dos dimensiones, en el conocimiento de nosotros mismos, como en lo conductual, en los cambios de actitud frente a las dificultades., para este autor, el estrés se asume “como una ausencia de equilibrio entre las demandas del contexto y los recursos que posee la persona para afrontarlas” (Sandín 1995)

Capacitarse en el empleo de las estrategias de afrontamiento en las situaciones de crisis emocional, ayuda a los servidores públicos a resolver episodios de desajustes psicológicos que puedan padecer los usuarios de las diferentes entidades del gobierno.

### **Los Mecanismos de Contención Emocional**

Cuando hablamos de contención emocional recogemos el significado común y nos referimos a “La acción de contener o moderar los propios impulsos, instintos, pasiones, etc.”.

En muchos eventos de la vida cotidiana y más aún, en las zonas del conflicto, las personas se ven en situaciones de crisis emocionales que afectan su bienestar y los llevan a situaciones de desórdenes psicológicos que de no tratarse pueden conducir a trastornos del comportamiento , por esto es necesario el apoyo de otras personas capacitadas que le ayuden a superar sus crisis a través de acciones que les permitan identificar sus

sentimientos conteniendo los temores o los miedos a enfrentarse a su realidad Según...

Lenas 2016

Cuando el profesional es capaz de contenerse favorece las condiciones que permiten la contención del consultante y la creación de un espacio para que pueda “elaborar”, es decir desarrollar capacidad de mentalización, de desarrollar las capacidades mentales que permiten identificar los propios sentimientos, emociones e impulsos y contrastarlos con la realidad, evitando respuestas automáticas y no reflexivas. De este modo se propicia su expresión de una forma no destructiva sino positiva para el protagonista y los que se relacionan con él. Lenas 2016 p 38

La contención emocional se refiere a todas las acciones que tienen como objetivo tranquilizar y estimular la confianza del afectado. La estrategia de contención emocional se ha utilizado especialmente en aquellas ocasiones en las que la persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional, que incluso puede derivar en conductas perturbadoras.

La contención y comprensión, son elementos básicos de la aplicación de los P.A.P para ello es indispensable empatizar con el sufrimiento, y ansiedades del paciente, para poderlo ayudar y en el momento apropiado devolver al paciente un mensaje que le permita a su vez la contención de su conflicto, sufrimiento, ansiedad, etc. de este modo, facilitar el progreso y desarrollo de su salud psíquica.

Características de la contención como primera ayuda psicológica

- Es inmediata y de corta duración. Se brinda en el inicio de la crisis y no dura demasiado tiempo (minutos a horas).
- Están dirigidas a cualquier persona que haya vivido un incidente crítico. – Es facilitada por cualquier persona que esté entrenada, aunque no tenga formación como psicoterapeuta (abogados, procuradores, trabajadores sociales, policías, jueces y demás personas involucradas en el proceso).
- Su objetivo principal es proporcionar apoyo para que la persona pueda lograr el restablecimiento inmediato del equilibrio para poder afrontar el problema, reducir riesgos (el peligro de muerte) y vincular a la persona en crisis con los recursos de ayuda que existen en el entorno (redes de apoyo e instancias de protección). Las principales metas de la contención en crisis son:
  - Proporcionar apoyo, facilitando que la persona se sienta escuchada y comprendida, promoviendo la expresión de sentimientos y de emociones negativas como el miedo, la tristeza, la angustia o el disgusto como válidos.
  - Reducir el riesgo. Mejorar la seguridad inmediata para disminuir el riesgo de reincidencia. Se debe buscar que la persona establezca lo antes posible contacto con su red de apoyo informal, incluyendo a miembros de la familia, amigos, vecinos y recursos de ayuda comunitarios.
  - Ser el nexo o puente de unión entre los mecanismos de asistencia, atención y protección existentes en el entorno (comunidad), proporcionándole información y orientación sobre los recursos (derechos, instituciones que prestan apoyo, instancias de protección a los que puede acceder brindándole orientación sobre qué hacer y cómo

hacerlo. Buscar que la persona acceda a sistemas locales de protección y apoyo: servicios de salud, instituciones de denuncia, refugios o albergues, etc.

Según Llenas (2016)

Sentirse contenido es sentirte amparado, sujeto y a resguardo dentro de un límite protector. En un sentido abstracto, es sentir que las cosas no están sueltas ni dispersas, sino dentro de una envoltura o continente que las mantiene unidas. Emocionalmente es sentir que no estás solo, que hay alguien que te escucha y recibe aquello que le das, aquello que le comunicas... Este alguien te apoya, recibe y contiene tus preocupaciones, tus angustias, haciéndote sentir atendido, protegido, querido y seguro.( Llenas 2016 p 38)

Desde los anteriores puntos de vista la aplicación de mecanismos de contención con las personas que acuden a la Personería por parte del personal que los atiende, pueden ser de gran ayuda para apaciguar el estrés mientras se conectan con las redes de apoyo, esto requiere de brindar capacitación a los empleados, dirigida el aprendizaje de técnicas y estrategias para prestar los PAP que ayuden a crear empatía entre los usuarios y los empleados públicos, facilitando un espacio para que la víctima exteriorice y cuente lo que le está sucediendo y sienta que está

Acompañada y que tiene reconocimiento. Todo funcionario público debería tomar conciencia del estrés a que están sometidas las víctimas de la violencia y de la pobreza y ponerse en sus zapatos comprendiendo sus comportamientos orientándolos para que superen sus crisis emocionales Ramírez 2016 nos dice:

El estrés psicosocial ha aumentado de manera significativa en las sociedades donde existen situaciones que generan afectaciones directas en las personas, donde más que la

interpretación cognitiva, lo que genera estrés es la vivencia de una situación que resulta perjudicial para las personas que ya poseen una armonía y bienestar, generando, por consiguiente, una afectación física, psicológica y emocional; los efectos de la violencia y el conflicto armado genera en las personas desde disturbios psíquicos como estrés, ansiedad, depresión, fatiga, irritabilidad, hasta cuadros clínicos significativos como el Trastorno por estrés postraumático y la desmoralización (Ramírez, 2016)

Ramírez hace alusión al incremento de los desórdenes emocionales que padecen gran número de individuos, producto de los eventos que generan miedos y ansiedad como la brecha, la violencia intrafamiliar, la inseguridad, la intolerancia, circunstancias que afectan la salud mental y física; el autor enfatiza como, esto los puede llevar a estados más complicados, producto de los desórdenes emocionales que podrían ser tratados con la aplicación oportuna de los PAP. Esto no es una tarea que corresponde exclusivamente a terapeutas profesionales, sino que más bien constituye una parte esencial del trabajo de cualquier persona que provea atención directa.

## **El autocontrol**

El autocontrol está directamente relacionado con la educación de la inteligencia emocional, tema investigado por Daniel Coleman 1995 quien expone el autocontrol como: “habilidad que tienen las personas para manejar sus reacciones emocionales, controlar sus impulsos, y recuperarse de los fracasos de la vida”. (Coleman 1995). Para Coleman y otros autores como, Kanfer (1972), Paterson (1978), Mayer (2014) entre otros consideran que la inteligencia emocional puede ser educada y adquirida desde la escuela, como todas las

otras habilidades que las personas asimilan en sus aprendizajes en el transcurso de sus vidas. La inteligencia emocional o control emocional es un concepto definido por Mayer, como “una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual” (Mayer 2014)

Regular las propias emociones es un recurso necesario en una gran variedad de situaciones. La famosa máxima del gran filósofo griego Sócrates quien dijo: “solo conociéndose a uno mismo será posible ser consciente de las propias debilidades y fortalezas, lo que permitirá corregir las primeras y potenciar las segundas”. Asimismo, la regulación de las emociones y las tentaciones que a veces sentimos es imprescindible para tener una vida más plena y saludable. Hay momentos en los que es necesario tomar o perseverar en ciertas decisiones, tales como: evitar confrontaciones, alejarnos de aquellos ambientes que puedan ser dañinos o tornarnos agresivos. Por tanto, las técnicas de autocontrol son oportunas en determinados momentos, y nos ayudan a controlar el estrés; las técnicas de autocontrol son una estrategia para la aplicación de los P.A.S. en eventos en que los individuos padezcan estados de estrés o una crisis emocional.

### **Técnicas de Autocontrol**

Algunas técnicas para lograr el autocontrol son:

-Prestar atención al propio comportamiento

Al tomarnos unos instantes para analizar bien las situaciones, nos será más fácil percibir ciertas señales que a menudo se repiten en nuestra conducta.

-Evitar pensar solo en aquello que nos preocupa

Aunque una de las claves sea tratar de explorar los actos cotidianos, tampoco es preciso llegar a obsesionarse.

-Modificar hábitos es también una de las mejores técnicas de autocontrol

Cualquier cambio de costumbres va a requerir tesón y compromiso. Desde ir al gimnasio hasta hacer dieta, pasando por dejar de fumar o no gastar porque sí.

-Dedicar un tiempo a relajarse

Respirar hondo, contar hasta 10 y cerrar los ojos puede ser una de las técnicas para calmarse y practicar el autocontrol. Así mismo la meditación podría ayudarnos en este cometido.

-Prestar atención al ambiente es otra de las mejores técnicas de autocontrol

Es posible que el entorno que nos rodea nos inste a actuar de una manera determinada. Como a menudo es complicado cambiarlo, una estrategia viable es alejarse del mismo.

-Presta atención al ambiente es otra de las mejores técnicas de autocontrol

Es posible que el entorno que nos rodea nos inste a actuar de una manera determinada. Como a menudo es complicado cambiarlo, una estrategia viable es alejarse del mismo.

## **Técnicas de intervención psicológica**

Existen diversos tipos de intervención: psicoanálisis, terapia psicodinámica, terapia de conducta, terapia cognitivo-conductual, análisis transaccional, terapia de desensibilización sistemática entre otras. La intervención psicológica puede realizarse con individuos, parejas, familias, grupos y comunidades entre las más empleadas para intervenciones en crisis psicológicas o estados de desequilibrio emocional se encuentra mindfulness.

. Jon Kabat-Zinn 1978, es un referente mundial de mindfulness, por haber introducido su aplicación terapéutica en la Universidad de Massachussets. Kabat manifiesta que: “este tipo de atención o consciencia nos permite aprender a relacionarnos de forma directa con aquello que está ocurriendo en nuestra vida, en el aquí y el ahora” (Kabat 1978). Según esto mindfulness significa prestar atención de manera consciente a la experiencia del momento presente. Para Hick, (2008). mindfulness propone “entrenar a los sujetos a fin de que puedan identificar en cada instante sus propias sensaciones, emociones y pensamientos, tratando de sacarlas de la tiranía de lenguaje y, por tanto, del prejuicio y subyugación a las categorías y conceptos” (Hick 2008).

Mindfulness como método para sosegar la mente se compone de distintas técnicas; éstas, están diseñadas para retrotraer la mente de sus preocupaciones, hacia las situaciones

del aquí y el ahora. Algunas de estas intervenciones son:

a) Respiración consciente, es la técnica de Mindfulness más fácil y común -el desafío es encontrar momentos para hacerlo en el ajetreo de la vida diaria-;

b) Escaneo corporal -body scan-;

c) Caminar conscientemente, siendo conscientes del movimiento de los pies y de la respiración;

d) El hacer con atención plena cualquier actividad de la vida diaria: comer, beber, estudiar, conducir, trabajar.

Habilidades y actitudes que desarrollamos con la práctica del mindfulness son: empatía, compasión, simpatía, paciencia, aceptación, ecuanimidad, no aferrarse, y no juzgar.

Beneficios derivados para cualquier persona son el: reducir distracciones o aumentar la concentración, reducir automatismos, minimizar los efectos negativos de la ansiedad, aceptar la realidad tal y como es, disfrutar del momento presente, potenciar nuestra autoconciencia, reducir el sufrimiento y evitar o reducir la impulsividad

### **Productos e insumos de la experiencia**

Como producto final de la sistematización se elabora con coautores (Laura M. Montoya, Nathalia Palau y Cristhian A. Corrales-compañeros de práctica profesional) una guía para la aplicación de los PAP que tiene como fin brindar una herramienta a los funcionarios de la prisionería para que aprendan técnicas y estrategias para ofrecer un apoyo a los usuarios en situaciones de estrés o crisis psicológicas. En ella encontrarán actividades sustentadas en tratamientos certificados a personas que padecen estados que afectan su bienestar mental. Se busca también a través de esta guía relacionar las experiencias obtenidas en el transcurso de las prácticas y generar un paso a paso de atención inicial, por lo tanto, se encontrará los recursos utilizados en el proceso, con el objetivo que los futuros practicantes puedan tener

una percepción más clara del trabajo psicosocial en la prisionería, donde se recomiendan la aplicación de primeros auxilios psicológicos.

Por lo tanto, este recurso didáctico tiene como propósito lograr una reparación a las víctimas de conflicto armado, teniendo en cuenta que cada persona que se dirige a realizar una declaración para unidad de víctimas, ha sido vulnerada o afectada por violencia y diferentes hechos traumáticos que causan sensibilidad siendo un factor influyente para sesgar la declaración, partiendo de esto, la función principal del psicólogo en formación, es lograr hacer una estabilización emocional y recomendaciones para hacer una declaración apropiada, desde esta necesidad, se debe proporcionar ciertas habilidades de comunicativas competentes que pueden determinar el éxito de la declaración, en la entrevista inicial se busca generar una liberación de los recuerdos que alteran la mente o el equilibrio nervioso, esto se logra teniendo un espacio idóneo para realizar una entrevista inicial entre practicante y el usuario.

## **PARTE 2: Diseño y ruta metodológica de la sistematización**

El diseño y ruta metodológica de la sistematización permite contextualizar los temas y los ejes centrales del proyecto, para planear la intervención acorde a los objetivos planteados, aplicando los conocimientos adquiridos en el estudio de los aportes de los diferentes autores que soportan con sus teorías los beneficios de la aplicación oportuna de los PAP. Con la recopilación y procesamiento de información se logra la consignación de la **aplicación** de técnicas e instrumentos utilizados, los registros de los resultados y de los aprendizajes adquiridos

## **Momentos:**

### **Momento 1: Temas y ejes centrales**

1. Delimitación del tema de interés para llevar a cabo la práctica profesional y sistematización de la experiencia
2. Planteamiento del objetivo y eje de la sistematización
3. Solicitud de aprobación del permiso para desarrollar la sistematización en la entidad, considerando la aplicación de consentimientos informados
4. Vinculación de actores en el plan de intervención
5. Descripción de los instrumentos y fuentes de información

### **Momento 2: Recopilación y procesamiento de información**

1. Aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de información
2. Registro de resultados e información obtenida
3. Registro de los aprendizajes adquiridos de la aplicación de las actividades planteadas

## **Participantes:**

El proyecto para desarrollarse tiene que ver con los funcionarios del organismo de control y con los ciudadanos que estos asisten. Es decir, tendrá beneficiarios de tipo directo.

Los directos corresponden a quienes en función de una atención priorizada como población vulnerable víctima de desplazamiento forzado, conflicto armado, agresión sexual y/o violación, homicidio, entre otros casos, acuden o son recepcionados por la personería. Con ellos se planea implementar un protocolo de atención de primeros auxilios psicológico que asista de manera inmediata a la persona afectada y se le brinde un acercamiento que promueva la capacidad de escucha y así mismo. Luego, obviamente, y la activación de las rutas de atención.

La otra población beneficiaria directa, será el personal mismo de la institución, con la intención de fortalecer sus habilidades y desarrollar la capacidad de enfrentarse a estas situaciones de crisis emocionales de una forma más natural, con una formación o preparación en la capacidad de escucha y la resolución de conflictos. Se busca que aplicando determinada herramientas, técnicas o procedimientos psicológicos, puedan mejorar la calidad del servicio.

**Tabla 1: Relación de actores y/o participaciones en la Investigación**

<b>Actor</b>	<b>Rol</b>	<b>Característica</b>
UNIMINUTO	Apoyo administrativo	La Universidad tiene la misión de aportar los recursos humanos requeridos y brindar un respaldo académico para llevar a cabo el proyecto.

Tutora de práctica profesional	Orientación y acompañamiento	Dirigir y supervisar todo el proceso de intervención en el lugar de práctica, dando observaciones y sugerencias.
Personero municipal	Mediador	Guardar y promocionar los derechos humanos, así como velar por la protección del interés público, la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas y el control administrativo en el municipio
Abogados	Mediador	Toma de declaraciones a las víctimas del conflicto armado, así como asesorías a la población solicitante.
Auxiliares administrativos	Mediadores y facilitadores	Llevar a cabo las funciones administrativas de la entidad y realizar todas aquellas labores que el Personero Municipal le asigne.
Practicantes	Ejecutor	Contribuye en la realización de talleres y capacitaciones, elaboración de guía y aplicación de ella.
Personería municipal de Tuluá	Entidad facilitadora	Brinda las instalaciones para reuniones, materiales para los talleres, información relevante para la realización del proyecto y

		contribuye en la orientación del lugar de prácticas.
Usuarios	Víctimas del conflicto	Solicitan atención y orientación.

Fuente: elaboración propia, 2022

### **Técnicas e instrumentos empleados:**

En este apartado encontraremos las técnicas empleadas para el proceso de recolección de datos y evaluación de la sistematización, estos instrumentos permitieron evidenciar el impacto y resultados obtenidos con cada uno de los talleres, posteriormente se da una descripción de estos instrumentos.

### **Matriz diagnóstica DOFA**

Una matriz DOFA permite identificar unos factores internos y externos que intervienen en el desempeño de un proyecto de una persona o de una empresa. Las variables internas son fortalezas y debilidades, las externas son oportunidades y amenazas. Con ella puede clarificar las directrices a tomar, para aplicar las acciones pertinentes para avanzar en cada una de las etapas en las prácticas planeadas, con una ruta establecida, teniendo en cuenta los recursos, las limitaciones existentes y las necesidades para el logro de los objetivos trazados.

### **Encuesta de satisfacción de capacitación**

En busca de conocer las concepciones de los participantes sobre los contenidos y las enseñanzas de las prácticas realizadas se realiza la encuesta en la cual se indaga sobre lo que cada uno de los participantes piensa u opina sobre las vivencias en los diferentes talleres realizados. Se utiliza una encuesta de tipo descriptivo en la cual se indaga sobre las sensaciones y aprendizajes adquiridas durante las practicas realizadas con preguntas abiertas y serradas sobre los diferentes momentos vividos en la experiencia

### **Consentimiento informado**

Documento legal y mecanismo para respetar la dignidad y proteger los derechos y el bienestar de los usuarios participantes; se garantiza que será confidencial y se certifica que dicha información será usada para la recopilación de datos y no será divulgada.

### **Ficha de atención diaria**

Documento empleado para la obtención de datos e información del usuario que requiere los servicios de la personería municipal.

### **Guía práctica de psicología**

Esta guía tiene como propósito relacionar las experiencias obtenidas en la personería municipal de Tuluá y generar un paso a paso de atención inicial, por lo tanto, se encontrará los recursos utilizados en el proceso, con el objetivo que los funcionarios y futuros

practicantes puedan tener una percepción más clara de la aplicación de los PAP y cuestionarios de entrevista en la atención inicial según los hechos victimizantes.

### **PARTE 3: Recuperación del proceso vivido**

#### **Reconstrucción de la historia**

##### **Fase 1: Bienvenida y presentación de la personería municipal de Tuluá**

**Primer acercamiento:** Este primer acercamiento se llevó a cabo en la segunda semana del mes de febrero del año 2021, específicamente entre los días 8 y 12 de febrero, fue de forma presencial en las instalaciones de la personería municipal, se pudo conocer las instalaciones y los funcionarios que allí laboran e identificar las necesidades del lugar de práctica.

**Presentación de funcionarios y practicantes:** La primera reunión fue realizada el día lunes 08 de Febrero del año 2021, reunión que fue encabezada por el personero delegado para la defensa y promoción de derechos humanos e interlocutor José Martín Hincapié y a la cual asistieron el personero municipal, el encargado del área de soporte y tecnología, el ya mencionado personero delegado de derechos humanos y cinco practicantes de psicología y dos de salud ocupacional de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Durante este tiempo fue hecha una breve presentación de cada uno de los asistentes, y en la cual se habló de la experiencia y funciones que desempeñan como funcionarios de la entidad, así como las expectativas que tenían con la llegada de los practicantes, también se explicó la estructura organizacional y sus tres niveles jerárquicos de mando, se hizo un recorrido por las instalaciones de la personería (ambas oficinas) y se dio presentación ante el resto de fin

**Observación del lugar de practica:** La segunda reunión fue llevada a cabo el día 10 de febrero del año 2021, en esta reunión se le solicito a la de psicología que observaran la forma en la que los funcionarios de la personería laboraban para que de esta forma identificaran el rol que iban a cumplir, dando solución a las necesidades que se encontraran en el sitio, de esta forma se elegiría el plan de trabajo de cada grupo y quedaría pendiente la presentación de propuestas de cada uno.

## **Fase 2: Diagnostico de necesidades**

La primera semana fue utilizada para observar y analizar el desarrollo cotidiano de labores de los funcionarios y la atención que se brindaba a la población, para así identificar las necesidades que tenían. Se pudo comprobar los espacios reducidos en las áreas de trabajo y la ausencia de lugares para la atención en espacios con privacidad que posibilite que las quejas se realicen con más confiabilidad donde se pueda prestar la atención en PAP

**Presentación de propuestas de trabajo y división de grupos:** El día 17 de febrero se realizó la tercera reunión con el personero delegado de derechos humanos para el planteamiento de propuestas, los practicantes de psicología fueron divididos en dos grupos ya que sus propuestas no eran las mismas, quedando así un grupo de dos estudiantes a quienes se les asigno la jornada de la tarde y uno de tres el cual fue asignado para la jornada de la mañana.

## **Fase 3: Presentación del proyecto a realizar en el lugar de práctica**

El día 26 de febrero del 2021 se presenta la propuesta con la cual se buscó fortalecer la atención integral y oportuna que se le da a los usuarios víctimas del conflicto, por parte de los funcionarios, a través del uso de primeros auxilios psicológicos, usando un protocolo de asistencia y autocuidado con respecto a la salud mental de los funcionarios ya que esta puede verse afectada por la carga emocional derivada de la atención permanente de casos en víctimas o personas afectadas por diferentes circunstancias, así como la salud mental del usuario que llega en busca de ayuda .

Con esta propuesta se pretende lograr cambios a corto, mediano y largo plazo, ligados a la importancia del óptimo estado de salud psicoemocional que posibilitaran mejorar dicha atención, promoviendo la seguridad física y emocional del afectado, direccionándolo con alguna red de apoyo, propiciar las estrategias de afrontamiento y lo más importante generar las acciones respectivas que permitieran anticiparse a la situación y respuesta del individuo, orientando la crisis hacia el cambio.

#### **Sugerencias del personero respecto al área de trabajo:**

El personero e interlocutor hace como sugerencia que las practicantes de psicología hagan un acompañamiento psicológico y den un a asistencia oportuna a los usuarios que ingresan diariamente a la personería antes de que pasen por los funcionarios encargados de tomar la declaración, así como adicional a este proyecto cumplir con otras funciones como asistir a capacitaciones con las diferentes dependencias de la administración municipal, acompañamiento psicosocial a la población, activación de ruta de salud mental de ser requerido y visitas domiciliarias.

#### **Fase 4: Modificando y perfeccionando el proyecto**

Dadas las recomendaciones del interlocutor se enfoca la capacitación de primeros auxilios en los funcionarios quien sugirió se tenga en presente los horarios y disponibilidad que estos tienen, puesto que no se cuenta con mucho tiempo debido a la gran demanda de casos diarios que allí llegan, también toma importancia las experiencias vividas y relatos de funcionarios con episodios de crisis allí presentadas. Se ilustra sobre algunas características de los usuarios, teniendo en cuenta que a la personería acuden infantes representados por su padres u otros en situación de abandono sin núcleo familiar, jóvenes con derechos vulnerados, adultos mayores desprotegidos, esta gran variedad de casos que allí se presentan manifestando estados traumáticos de desequilibrio emocional por lo cual, dichas recomendaciones aportaron datos para direccionar el proyecto y modificarlo acorde a las necesidades que ayuden a cumplir las expectativas que se tienen con el proyecto de PAP.

#### **Fase 5: Ejecución del proyecto**

##### **Reunión de recolección de información suministrada por parte de los funcionarios**

El día 4 de marzo se realizó una reunión en la cual se tuvieron en cuenta las necesidades sentidas por parte de los funcionarios de la personería municipal, más específicamente los abogados encargados de tomar las declaraciones de las víctimas del conflicto armado; en esta reunión se les aplicó una encuesta y se verificó la necesidad de que la personería

contara con un servicio de primeros auxilios, siendo efectiva la propuesta en función de una medición de la aceptación y acogida del proyecto.

### **Taller 1: Conversatorio primeros auxilios**

Se realizó el primer conversatorio dando una introducción a lo que son los primeros auxilios y la necesidad de que los funcionarios sepan que hacer en un momento de emergencia, para esta capacitación se contó con la participación de los psicólogos practicantes y se tuvieron como invitados a dos médicos generales que dieron la capacitación a los funcionarios, este conversatorio fue realizado en la casa de la cultura del municipio de Tuluá y se contó con el 100% de asistencia; cabe resaltar que fue teórico practico.

### **Taller 2: Necesidad de primeros auxilios psicológicos**

Se hizo una inducción sobre lo que son los primeros auxilios psicológicos y la intervención en crisis, en la cual se describieron los conceptos fundamentales sobre el tema y las diferentes técnicas, estrategias y componentes del proceso para la aplicación de los PAP. Se destacó también la importancia de afrontar de manera acertada dicha intervención con los afectados teniendo en cuenta las características y situaciones de cada uno de los usuarios, para lograr un acercamiento que facilite el dialogo desarrollando la empatía necesaria para entablar una comunicación que permita restablecer su nivel de funcionamiento y facilite la declaración de los usuarios.

### **Taller 3: Estrategias de afrontamiento**

En este taller se habla del afrontamiento como una estrategia de aplicación del PAP para confrontar al usuario consigo mismo y los temores provocados por eventos trágicos y emocionales. Se le explica a los funcionarios que estas técnicas sirven para combatir el estrés y hacer cambios en la conducta previniendo daños en su psique, ayudando a resolver episodios de desajustes psicológicos.

### **Taller 4: Mecanismo de contención emocional**

En este taller se le explico a los funcionarios el significado común de contención emocional y los elementos básicos de la aplicación de los PAP, la importancia de capacitarse para ayudar a los usuarios a superar crisis ayudándoles a identificar sus sentimientos y enfrentar su realidad, también de cómo usar esta estrategia en ocasiones en las que algún usuario presente una fuerte crisis emocional que lleve a derivar comportamientos perturbadores.

### **Taller 5: Técnicas de autocontrol**

Se habló del autocontrol como una habilidad que tienen las personas para manejar sus reacciones emocionales y controlar sus impulsos, la importancia de aprender a regular sus propias emociones como recurso en las diferentes situaciones, siendo oportunas dichas técnicas de autocontrol.

## **Recolección de información para la elaboración de la guía**

Se hizo una revisión de guías, protocolos, manuales y artículos científicos que se relacionan con la aplicación de los primeros auxilios psicológicos en la cual se recopiló la información relevante que se tendría en cuenta para la construcción de la guía que se emplearía entre los funcionarios. Se seleccionaron técnicas, estrategias experiencias aplicadas en otros proyectos adecuándolos a las necesidades del personal; usuarios y funcionarios, sustrayendo las prácticas fundamentales de afrontamiento, autocontrol y las estrategias para la utilización en los momentos inmediatos de una crisis psicológica.

## **Elaboración de guía**

Con base a la recolección y análisis de información se dio inicio a la elaboración de la guía de primeros auxilios psicológicos, teniendo en cuenta la necesidad de definir el alcance, el grupo de trabajo y el apoyo bibliográfico.

Se recolecto información de las practica aplicadas en anteriores propuestas que realizaron intervención con individuos afectados por desequilibrios emocionales, extractando de cada una de ellos los métodos, técnicas y sugerencias que fueron seleccionadas y organizadas en los apartes de la cartilla, dando prioridad a que puedan ser

aplicados por personas sin formación profesional y que pueden ser aplicadas inmediatamente en los momentos de crisis.

#### **Taller 6: Socialización de la guía y recomendaciones para su uso**

Este último taller fue realizado con el fin de socializar la guía y dar las recomendaciones necesarias a los funcionarios para su uso, los participantes se mostraron muy agradecidos y entusiastas además se comprometieron a hacer un uso adecuado de ella, además manifestaron lo beneficioso que sería de ahí en adelante ya que si en futuros periodos no cuentan con un equipo psicosocial ya tendrían bases para emplearlos con los usuarios de ser necesario.

## Diagrama de las fases pedagógico



Fuente: elaboración propia, 2022

**Tabla 2: Relación de actividades y talleres realizados en el proyecto**

<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Método</b>	<b>Resultados</b>
Taller 1: Conversatorio primeros auxilios	Brindar conocimientos básicos de primeros auxilios, permitiendo que los funcionarios se familiaricen con situaciones críticas, y desarrollen su potencial en la práctica de estos	Presentación del tema resaltando su importancia y requerimientos por parte de los participantes	Al primer taller se convocaron 21 funcionarios. Aunque algunos tenían información sobre el tema no conocían la relevancia del tema. Por otra parte, como resultado la exposición del tema los participantes manifestaron una actitud de interés frente al tema, pues algunos realizaron reflexiones acertadas sobre la importancia de la aplicación

			inmediata y pudieron realizar la práctica de los primeros auxilios.
Taller 2: Necesidad de PAP	Destacar la importancia de saber afrontar de manera acertada una intervención con los afectados teniendo en cuenta las caracterizas y situaciones de cada uno de los usuarios.	Presentación de autores especialistas en el tema con sus concepciones más relevantes Presentación de algunos casos como ejemplos para futuras intervenciones	Este día asistieron 9 funcionarios, en cuanto a la actitud de los participantes en el taller se alcanzó a evidenciar interés durante la exposición del tema los cuales participaron con comentarios e interrogantes
Taller 3: Estrategias de afrontamiento	Explicar el afrontamiento como una estrategia de aplicación de los PAP útil para confrontar al	Exposición del afrontamiento, como una estrategia para confrontar al individuo consigo mismo y sus	A este taller hubo poca asistencia participaron 13 funcionarios por obligaciones laborales. En este

	<p>usuario consigo mismo y los temores provocados por eventos trágicos y emocionales.</p>	<p>temores provocados por el estrés producido por eventos trágicos o emocionales.</p>	<p>taller se mostró la imperante necesidad de la capacitación ya que los participantes mencionaron el desconocimiento de estas estrategias o las veían solo para uso de especialistas.</p>
<p>Taller 4: Mecanismos de contención emocional</p>	<p>Enseñar a los funcionarios el significado común de contención emocional y los elementos básicos de la aplicación de los PAP</p>	<p>La contención emocional como objetivo para tranquilizar y estimular la confianza del afectado. La contención y comprensión, son elementos básicos de la aplicación de los PAP, es</p>	<p>Este taller tubo buena asistencia participaron 20 funcionarios, los cuales mostraron gran satisfacción por los conocimientos adquiridos manifestaron sus inquietudes sobre cómo aplicarlos.</p>

		<p>indispensable  empatizar con el  sufrimiento, y  ansiedades del  paciente</p>	<p>Esto se demostró  como a través de la  aplicación de estas  técnicas se puede  ayudar a las  personas controlar  sus impulsos,  instintos o pasiones  que muchas veces  desembocan en  situaciones de  desequilibrio  emocional.</p>
<p>Taller 5: Técnicas  de autocontrol</p>	<p>Exponer el  autocontrol como  una habilidad que  tienen las personas  para manejar sus  reacciones  emocionales y</p>	<p>El autocontrol sus  referentes, técnicas  y beneficios.  El autocontrol está  directamente  relacionado con la  educación de la  inteligencia</p>	<p>A este taller  asistieron 18  funcionarios Sobre  este tema logró la  comprensión de las  diferentes técnicas y  las estrategias de  apoyo frente al</p>

	<p>controlar sus impulsos</p>	<p>emocional, puede ser educada y adquirida. Exposición de técnicas de autocontrol para ser aplicadas en los PAP</p>	<p>riesgo, es decir cuáles son las redes de apoyo entidades sociales que atienden a personas con desórdenes emocionales</p>
<p>Taller 6: Socialización de la guía y recomendaciones para su uso</p>	<p>Orientar a los funcionarios por medio de una guía sobre la correcta aplicación de los PAP.</p>	<p>Se presenta la guía para la aplicación de los PAP con fin de dejar una herramienta para que aprendan técnicas y estrategias para brindar apoyo a los usuarios en situaciones de estrés o crisis psicológicas.</p>	<p>A este taller asistieron 21 funcionarios los cuales recibieron con agradecimiento la socialización de la guía de primeros auxilios. Participaron entusiastamente de las prácticas realizadas con las cuales aprendieron acciones prioritarias</p>

			<p>para atender a los usuarios de la personería y se comprometieron a aplicar lo aprendido haciendo uso de la guía.</p> <p>La presente guía de intervención en PAP fue dirigida a todo el personal dela personeria, lo cuales tienen la función de enfrentarse a situaciones difíciles, donde es necesario la aplicación de los PAP a todo el personal afectado.</p>
--	--	--	--

Fuente: elaboración propia, 2022

**PARTE 4: Reflexiones de fondo**

## **Interpretación crítica de lo vivido**

La aplicación de los PAP con los funcionarios de la Personería de Tuluá fue un reto que me confrontó con la situación que viven las comunidades que han sido víctimas de las diferentes manifestaciones de violencia, desplazamiento, abusos y maltratos, factores que provocan desordenes emocionales que deterioran paulatinamente la salud mental y física de los individuos, los cuales acuden a las instituciones públicas por ayuda u orientaciones que les ayuden a mitigar las cargas que les produce el estrés de la cotidianidad de una vida donde la pobreza y las desigualdades someten a los más necesitados. La reflexión de la aplicación de primeros auxilios psicológicos con los usuarios de la personería por parte de sus funcionarios fue direccionada con la siguiente pregunta

¿Qué beneficios y aprendizajes se pueden evidenciar con la aplicación de los primeros auxilios psicológicos, por parte de funcionarios de la personería municipal de Tuluá en la atención y orientación de problemáticas psicosociales?

De estos interrogantes surgieron tres categorías de análisis que son: los aprendizajes adquiridos por los funcionarios, su participación en las actividades propuestas y los componentes actitudinales y emocionales evidenciados durante las sesiones.

Es imperante destacar que la importancia de implementar la capacitación en la aplicación de los PAP radicó en la necesidad dotar de herramientas psicosociales para afrontar situaciones que requieran de prácticas que ayuden a mitigar los estados emocionales desbordados que alteren el buen comportamiento de los individuos, que implican un peligro y un obstáculo para el desarrollo integral de la vida. Las sugerencias

desarrolladas por la interlocutora de práctica fue uno de los factores que más influyó en el buen desarrollo de la práctica.

Del primer taller se puede inferir que la convocatoria fue exitosa debido a la asistencia de todos los funcionarios inscritos, quienes mostraron gran interés por el proyecto manifestando su importancia para mejorar la atención a los usuarios de la personería,

Se realizó la exposición de la metodología y los diferentes temas a tratar, además de los conceptos más relevantes para dejar en la audiencia una visión panorámica de lo que se va transmitir y de los logros que se esperan.

En cuanto a la asistencia fue exitosa ya que la convocatoria se hizo con anticipación y se contó con la colaboración del personero quien como jefe se comprometió a motivar y dar los espacios de lugar y tiempo para que no causara traumatismo a las actividades de la personería en esta primera sección participaron 21 funcionarios los cuales recibieron la introducción sobre los objetivos del proyecto.

En el segundo taller se direcciono a destacar la importancia de aplicar a tiempo los PAP exponiendo concepciones de autores reconocidos autores destacando sus planteamientos más relevantes sobre el temo. Aunque hubo poca asistencia debido a los compromisos de atención con declaraciones pendientes de los usuarios los funcionarios que asistieron participaron entusiastamente realizando comentarios sobre situaciones vividas relacionadas con crisis de algunos usuarios lo que permitió el reconocimiento de lo importante de tener recursos para ayudar a las personas a superar o estabilizar los estados de estrés o

descompensación emocional a la hora de dar sus declaraciones, esto demostró como la realización de este proyecto es una necesidad imperante debido a el reconocimiento que de ello hacen los participantes.

El tercer taller tuvo como objetivo ilustrar sobre que son las estrategias de afrontamiento y asistieron. Esta sección se inició exponiendo los planteamientos de referentes teóricos sobre el tema esto causó que varios funcionarios se confrontaran a sí mismos y manifestaron como estas estrategias podían aflorar en el presente emociones vividas por ellos y los llevaba al conocimiento de estados interiores de tristeza e incluso enojo. Este tema atrajo la atención de los asistentes y en cada una de las exposiciones que sobre el tema dieron los asistentes, se demostró como si se puede dar herramientas que son de gran utilidad y posible aplicación con una capacitación adecuada.

En el cuarto taller se trabajó sobre los mecanismos de contención asistieron 20 personas, fue tema que les pareció un poco confuso y al comienzo no se enfocaron en el contenido de los conceptos por la terminología que les pareció de conceptos muy técnicos, algunos manifestaron que era técnicas de uso solo para los profesionales de la psicología pre después de avanzar en el desarrollo del taller fueron familiarizándose entonces el contenido fue siendo asimilado, permitiendo que realizaran comentario y expresaran interrogantes sobre si era posible que estos mecanismos pudiesen ser aplicados a las personas sin temor a causar confusión en sus estados emocionales. Esto permito debatir aspectos relacionados con situaciones vividas en su actividades como funcionarios de la prisionería, esto

enriqueció el desarrollo del taller lo que demostró que hace solo falta motivar a las personas para se interesen en adquirir conocimientos y se decidan a aplicarlos y profundizar sobre los temas atrevas del aprendizaje autónomo, más aun ahora que la tecnología nos brinda la posibilidad de acércanos a las fuentes donde encontramos fácilmente autores y teorías que nos ilustran sobro lo que queremos aprender como lo manifestó una de los asistentes.

El quinto taller estovo dirigido a exponer el autocontrol como una habilidad que tienen las personas para manejar sus reacciones emocionales y controlar sus impulsos. Asistieron 18 funcionarios, este tema área conocido por la mayoría de los participante pero no comprendían sus aplicaciones inmediatas, ni las técnicas expuestas durante la exposición del tema aprendieron a ver el autocontrol como una habilidad que tienen las personas para manejar sus reacciones emocionales y controlar sus impulsos, aquí participaron activamente y resaltaron que la capacidad de autocontrolarse puede aprenderse ya que está relacionada con la inteligencia emocional. Se trabajaron algunas técnicas de autocontrol que tuvieron gran acogida, puesto que se realizaron prácticas de relajación, respiración, visualización de estados emocionales de alegrías, sosiego. Sr evidenciaron buenos aportes se realizaron apreciaciones y diálogos sobre el tema

En el sexto taller se hizo la socialización de la guía sobre las técnicas de aplicación de los PAP, la cual tuvo como objetivo, dar herramientas para la aplicación de los PAP. A esta última sección del proyecto asistieron todos los convocado un total de 21 funcionarios y algunos invitados, los cuales se mostraron agradecidos por los aprendizajes adquiridos

durante cada una de los temas trabajados y manifestaron que les quedaron valiosos recursos para enfrentar situaciones con sus usuarias que antes no sabían cómo afrontar, al recibir usuarios que al dar sus declaraciones padecían de crisis psicológicas que no les permitían comunicar las difíciles situaciones vividas por ser víctimas de las problemáticas sociales que vive nuestro país.

Ahora bien, como resultado de la aplicación de los talleres se obtuvieron muchas experiencias importantes. Se conoció de parte de quienes en la cotidianidad tienen contacto con personas que padecen fuertes cargas de estrés y ansiedad causadas por las situaciones de violencia e injusticias.

En relación con la técnica central de la capacitación que consistió en el diseño de talleres sobre temas específicos relacionados con los PAP aunque se obtuvieron varios resultados positivos, es importante tener en cuenta que la implementación de dichos talleres tuvo inconvenientes por la ausencia de algunos funcionarios debido a sus obligaciones.

No obstante, hay que rescatar que la planeación e investigación permitió encontrar puntos claves a tener en cuenta en la elaboración de la cartilla.

Esta sistematización, a nivel teórico, realiza un aporte significativo al conocimiento existente sobre el uso de los primeros auxilios psicológicos, como una estrategia que consiste en forma general en restablecer la normalidad en la víctima de un evento traumático, el apoyo hacia las víctimas corresponde a una meta fundamental, de igual manera prevenir la afectación psicológica, gestionar de manera inmediata fuentes de apoyo y de esta manera ofrecer ayuda inmediata a las víctimas. Convirtiéndose en un aporte a los

demás funcionarios, ya que les permite acercarse a un procedimiento válido y confiable, garantizando la efectividad de la intervención.

### **Aspectos teóricos y reflexiones**

La aplicación de los PAP se sustentó en los planteamientos, investigaciones que reconocidos autores ha publicado sobre los diferentes puntos relacionados con el tema de los PAP. En este punto se presentan las interpretaciones generales teniendo en cuenta algunas perspectivas teóricas que permiten tener una visión clara de lo sucedido.

Como primera medida la sistematización de una práctica es un instrumento que posibilita organizar y elaborar actividades que consignadas en el documento sirven de apoyo para la asimilación en el logro de los objetivos como expresa Oscar Jara (2011)

“La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido”,

En relación con la aplicación de los PAP se resalta, los resultados benéficos producto de sus prácticas basadas en las concepciones de la Organización Mundial de la Salud (2012), “los Primeros Auxilios Psicológicos corresponden a una respuesta humana de asistencia o apoyo a otro ser humano que está sufriendo.” Igualmente Herrera & Peña manifiestan como los PAP promueven la seguridad física y emocional de quien está afectado, conectándolo con alguna red de apoyo.

Apoyándose en Lazarus y Folkman (1986) se tratan las estrategias de afrontamiento teniendo en cuenta su apreciación quienes aconsejan su uso y manifiestan que “la relación

entre el individuo y su entorno en el que existen algunos eventos que son evaluados por la persona como amenazantes o desbordantes, que ponen en riesgo su bienestar y/o su vida“. Con estas técnicas se pretende ayudar a las personas a que hagan esfuerzos para combatir el estrés.

Se trato también sobre los mecanismos de contención como una estrategia para mitigar las situaciones de crisis psicológicas apoyándose en las teorías de (Lenas 2016) quien dice que

“sentirse contenido es sentirte amparado, sujeto y a resguardo dentro de un límite protector” ...” Este alguien te apoya, recibe y contiene tus preocupaciones, tus angustias, haciéndote sentir atendido, protegido, querido y seguro”

También se trataron algunos aspectos del autocontrol todos ellos sustentados en las teorías del desarrollo de la inteligencia emocional expuestas por Goleman en sus estudios sobre los estados emocionales que producen desordenes actitudinales los individuos.

Jon Kabat-Zinn 1978, es un referente mundial de mindfulness, por haber introducido su aplicación terapéutica en la Universidad de Massachussets Kabat manifiesta que: “este tipo de atención o consciencia nos permite aprender a relacionarnos de forma directa con aquello que está ocurriendo en nuestra vida, en el aquí y el ahora”

## **PARTE 5: Aprendizajes de la experiencia**

### **Conclusiones**

La sistematización de experiencias permitió realizar un análisis crítico y reflexivo de los ejes fundamentales planteados para el proyecto Plan de formación primeros auxilios psicológicos en funcionarios de la Personería Municipal de Tuluá. estas prácticas se ejecutaron durante los meses de ... , tiempo en el que se brindó asesoría a la población referida en temas relacionados con la aplicación de los PAP concluidas las actividades planeadas se establece que dichas prácticas generaron resultados significativos en los funcionarios de la Personería, puesto que aportó conocimientos y experiencias relevantes para su crecimiento personal y profesional.

Las fases iniciales permitieron obtener información valiosa acerca de las características del contexto, las dinámicas que se manejan en el funcionamiento de la institución y la caracterización del personal que ahí labora. Observando las actividades que se realizan se logró identificar no solo las necesidades en el acondicionamiento en los espacios, sino que se reconocieron las fortalezas, oportunidades, debilidades para la atención que se le brinda a los usuarios de la personería.

El estudio del contexto permitió el análisis de las necesidades y orientó la formulación del eje central de la intervención enfocada al apoyo psicosocial a los usuarios de la personería por parte de los funcionarios en situaciones de estrés momentos en los encargados de las dependencia no saben cómo tratar a las personas que presentan desordenes en sus comportamientos y requieren aplicación inmediata de los PAP

En la fase de aplicación del proyecto se adquirieron valiosos aprendizajes venidos de las vivencias con los participantes, quienes con sus relatos de los casos dramáticos de las personas que se acercan a la personería a solicitar ayuda dieron a conocer importantes las duras experiencias que padecen mujeres ancianos madres familias enteras víctimas de las

confrontaciones violentas de los grupos armados y víctimas también de la pobreza que lleva a muchos a vivir indignamente.

Sin embargo haciendo alusión a algunos de los momentos más significativos se logra la adquisición de aprendizajes relevantes que enriquecen la formación profesional.

De igual manera, entre las lecciones importantes del proceso se incluye los conocimientos adquiridos en el manejo de los PAP para afrontar situaciones de desequilibrio psicológico con la aplicación de mecanismos de contención, estrategias de confrontación y técnicas para el manejo del autocontrol, conocimientos que permitieron la elaboración de la cartilla como insumo final de la sistematización.

La guía que se elaboró ofrece una serie de principios en la atención en primeros auxilios psicológicos, que le permiten al funcionario tener un conocimiento más organizado en el momento de intervenir a las víctimas del conflicto armado.

En consecuencia, la realización de los talleres dejó un gran aprendizaje en relación con las estrategias y técnicas para la aplicación de los PAP en cualquier escenario que requiera de estas prácticas, que no necesariamente pueden ser aplicadas por personal especializados si no que con una capacitación bien planeada y direccionada otras personas pueden adquirir habilidades para ello.

## **Recomendaciones**

En primera medida, se recomienda a la personería destinar nuevos espacios para implementación de futuros proyectos, que posibiliten darle continuidad a los procesos de capacitación del personal que atiende a la población, pues es fundamental generar espacios que posibiliten empoderar al personal en habilidades para el tratamiento adecuado de la

atención de los usuarios, los cuales son la razón de ser de la personería, pues es a ellos a quienes están dirigidas las actividades que allí se realizan, estos funcionarios cumplen con su labor social por medio de la atención y orientación que prestan a los ciudadanos. Se aconseja desarrollar talleres periódicamente con el fin de profundizar en aspectos específicos relacionada con el trato a los usuarios.

## **PARTE 6: Estrategias para la socialización de la experiencia**

Para dar cumplimiento a la estrategia de socialización sobre la experiencia, se optó por diseñar una guía didáctica sobre la PAP “Aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos“ para fortalecer las habilidades en las intervenciones inmediatas que requieran los usuarios de la personería cuando tengan crisis o estados de estrés, la guía de intervención en PAP está dirigida a todo el personal de la personería, lo cuales tienen la función de enfrentarse a situaciones difíciles, donde es necesario la aplicación de los PAP a todo el personal afectado que llega allí a diario. Esta estrategia está dirigida a los funcionarios, con el objetivo de presentar la recopilación acerca de los aspectos metodológicos empleados durante los talleres para direccionar futuras prácticas. Se espera entonces dotar a los participantes de herramientas pedagógicas que les posibiliten la aplicación de los PAP cuando sean requeridos mientras se direccionan a las redes de apoyo.

## Referencias bibliográficas

Aranguren, J. (2008). El investigador ante lo indecible y lo inenarrable (una ética de la escucha). *Nómadas*, (29), 20-33.

Barnechea García M, Morgan Tirado ML. La sistematización de experiencias: producción de conocimientos desde y para la práctica. *Tend. Retos [Internet]*. 2010 oct [citada: 2014/12/12]; (15):97-107.

Contención emocional en el abuso sexual. Dra. F. Lozano, W. Oyola (2004)

González, C. & Carranza, J. A. (2004). Aspectos evolutivos de la autorregulación emocional en la infancia. *Anales de psicología*, 20(1), 69-79. Recuperado de: <http://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/8032/1/Aspectos%20evolutivos%20de%20la%20autorregulacion%20emocional%20en%20la%20infancia.pdf>

Gutiérrez, V. (2015). *La intervención psicosocial en la justicia transicional: un abordaje desde las víctimas del desplazamiento forzado en la región de los montes de María, Sucre - Colombia* (Tesis, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México).

Jara Holliday O. La sistematización de experiencias produce un conocimiento crítico, dialógico y transformador. *Docencia [Internet]* 2015 May [citada 2014/12/12];(55):33-9.

Disponible en: <http://www.cepalforja.org/sistem/bvirtual/wp-content/uploads/2015/06/Entrevista-Oscar-Jara-Revista-Docencia.pdf>

Oberst, U. & Sánchez, F. (2012). Regulación emocional interpersonal de las emociones de ira y tristeza. *Boletín de Psicología*, 104, 7-36

Rodríguez J, De la Torre A, Miranda CT. La salud mental en situaciones de conflicto armado. *Biomédica* [Internet]. 2002 [citado 25 jun 2016]; 22: 337-346. Disponible en: <http://www.revistabiomedica.org/index.php/biomedica/article/download/1183/1298>.

Verger i Planells A. Sistematización de Experiencias en América Latina. Una propuesta para el análisis y la recreación de la acción colectiva desde los movimientos sociales. Barcelona: Cepalforja.Org. [Internet]. Disponible en: [http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/sistemat\\_verger.pdf](http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/sistemat_verger.pdf)

## Anexos

### Anexo 1: Consentimiento informado adulto

 <p><b>PERSONERÍA</b> Tuluá - Valle del Cauca Tus derechos... ¡Nuestra prioridad!</p>	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA MINISTERIO PÚBLICO	Página 1 de 1
	GESTIÓN DE CALIDAD <b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	CÓDIGO:
	<b>ENTREVISTA ADULTO</b>	VERSION 0

Respetuoso saludo:

Por favor lea atentamente el contenido del documento el cual es de uso confidencial, así como el uso de la información aquí recopilada, con respecto a la entrevista.

Toda la información derivada de la presente, no será divulgada ni entregada a otra institución o ente sin el consentimiento expreso, excepto que la solicitud provenga de una autoridad judicial, teniendo como referente la ley 1090 de 2006, es necesario quebrantar este principio de confidencialidad, en caso de presentarse situaciones que pongan en grave peligro la integridad física y mental del mencionado

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con cedula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ en calidad de participante, declaro que:

1. He leído y comprendido este documento (consentimiento informado).
2. Se aclararon mis dudas y han respondido todas mis preguntas.
3. Se me ha informado del motivo de la entrevista.
4. Se me ha informado y conozco el manejo que se le dará a la información suministrada.
5. Consiento participar en la grabación o fotografía como apoyo para las supervisiones que realiza el equipo profesional en caso de así requerirlo.

De acuerdo a lo anterior, expreso mi voluntad de participación consciente, firmando este documento el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma del entrevistado  
CC.:

\_\_\_\_\_  
Firma del examinador  
CC.:

Calle 25 No. 24-49 Oficina 106 – Oficina Personero Municipal y Dependencias Administrativas  
Calle 25 Esquina 2 piso Edificio CAM Tuluá Valle del Cauca - Personero Delegado Derechos Humanos  
Dirección electrónica: [personeria@tulua.gov.co](mailto:personeria@tulua.gov.co) - Página Web: [www.personeriatulua.gov.co](http://www.personeriatulua.gov.co)  
Celular: 3188030610. Teléfonos: 2246377 - 2261793 - 2339300 Extensión 8021

## Anexo 2: Consentimiento informado menor de edad

 <p>PERSONERÍA Tuluá - Valle del Cauca "Su derecho... ¡Susgo primero!"</p>	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA MINISTERIO PÚBLICO	Página 1 de 1
	GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO:
	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO ENTREVISTA MENOR DE EDAD</b>	VERSION 0

Respetuoso saludo:

Por favor lea atentamente el contenido del documento el cual es de uso confidencial, así como el uso de la información aquí recopilada, con respecto a la entrevista.

Toda la información derivada de la presente, no será divulgada ni entregada a otra institución o ente sin el consentimiento expreso, excepto que la solicitud provenga de una autoridad judicial, teniendo como referente la ley 1090 de 2006, es necesario quebrantar este principio de confidencialidad, en caso de presentarse situaciones que pongan en grave peligro la integridad física y mental del mencionado

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con cedula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ en calidad de acudiente del menor \_\_\_\_\_, identificado con tarjeta de identidad número \_\_\_\_\_ declaro que:

1. He leído y comprendido este documento (consentimiento informado).
2. Se aclararon mis dudas y han respondido todas mis preguntas.
3. Se me ha informado del motivo de la entrevista.
4. Se me ha informado y conozco el manejo que se le dará a la información suministrada.
5. Consiento participar en la grabación o fotografía como apoyo para las supervisiones que realiza el equipo profesional en caso de así requerirlo.

De acuerdo a lo anterior, expreso mi voluntad de participación consciente, firmando este documento el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma del entrevistado  
CC:

\_\_\_\_\_  
Firma del examinador  
CC.:

### Anexo 3: Ficha de atención psicológica diaria

 <p><b>PERSONERÍA</b> Tuluá - Valle del Cauca Tus derechos... ¡Nuestra prioridad!</p>	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA MINISTERIO PÚBLICO	Página 1 de 1						
	GESTIÓN DE CALIDAD <b>FICHA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA</b> <b>DIARIA</b>	CÓDIGO:						
		VERSION 0						
		<table border="1"> <tr> <th>DÍA</th> <th>MES</th> <th>AÑO</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	DÍA	MES	AÑO			
DÍA	MES	AÑO						

Nombres: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_

C.c. \_\_\_\_\_ Expedida en: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Género: Masculino ( ) Femenino ( ) Nacionalidad: \_\_\_\_\_

EPS: \_\_\_\_\_ Cel: \_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_

Hijos: (si) (no) cuantos: \_\_\_\_\_ Lugar de procedencia: \_\_\_\_\_

Nivel educativo: \_\_\_\_\_ Ocupación actual: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Motivo de visita: \_\_\_\_\_

Situación: \_\_\_\_\_

Respuesta o seguimiento: \_\_\_\_\_

Equipo psicosocial:

Nombre \_\_\_\_\_  
 CC.: \_\_\_\_\_  
 Celular: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Calle 25 No. 24-49 Oficina 106 – Oficina Personero Municipal y Dependencias Administrativas  
 Calle 25 Esquina 2 piso Edificio CAM Tuluá Valle del Cauca - Personero Delegado Derechos Humanos  
 Dirección electrónica: [personeria@tulua.gov.co](mailto:personeria@tulua.gov.co) - Página Web: [www.personeriatulua.gov.co](http://www.personeriatulua.gov.co)  
 Celular: 3188030610. Teléfonos: 2246377 - 2261793 - 2339300 Extensión 8021

Anexo 4: asistencia a actividad primeros auxilios.

**LISTA DE ASISTENCIA**

Fecha: 09-04-2021 Hora inicio: 4:40 Hora fin: 6:10 pm  
 Tema: Primeros auxilios Para Personal No Médico

Convocado por: Nathalia Páez Correa, Yenny Padilla, Laura María Montoya

Nro.	Nombre y Apellidos	Entidad o Dependencia/Área	Correo	Firma
1.	M/3 Isabel Montano	Personería de Tulua	mmontan@mensa.gov.co	M/3 Isabel M.
2.	Maria Camila Veloz	Personería de Tulua	velezcamila20@gmail.com	Maria Camila
3.	Natalia Giraldo Fernandez	Personería de Tulua	ngiraldofer@mensa.gov.co	Natalia G.F.
4.	Carola Clara Cristian Andrus	Personería de Tulua	ccandrus@mensa.gov.co	Carola
5.	Edwin Restrepo Valencia	Personería Tulua	juvalkarin@mensa.gov.co	Edwin
6.	Rogerth Steven Hernandez T	Personería Tulua	hst_pudica@gmail.com	Rogerth
7.	COARDO ANDRES MESA	PERSONERIA TULUA	amasa@mensa.gov.co	Coardo
8.	Alfonso Pardo Hernandez	Personería Tulua	apardo@mensa.gov.co	Alfonso
9.	Melba Chigaga Olivares	Personería Tulua	melbaolivares@hotmail.com	Melba Chigaga
10.	Luis Fernando Salas Elias	Personería Tulua	luisa.de.salas@gmail.com	Luis
11.	Felipe Enrique Lozano	Personería Tulua	felipe@mensa.gov.co	Felipe

**LISTA DE ASISTENCIA**

Fecha: 09-04-2021 Hora inicio: 4:40pm Hora fin: 6:10PM  
 Tema: Primeros auxilios Para Personal No Médico

Convocado por: Nathalia Páez Correa, Yenny Padilla, Laura María Montoya

Nro.	Nombre y Apellidos	Entidad o Dependencia/Área	Correo	Firma
1.	Jessica Franco	Personería Municipal	jessicaf@mensa.gov.co	Jessica F.
2.	José Luis Enrique A.	Personería Municipal	joseluisa@mensa.gov.co	José Luis
3.	Maria Elva Achicanoy	Personería Tulua	achicanoy1@hotmail.com	Maria Elva
4.	Diego Castro Villegas	Personería Municipal	diegocastro@gmail.com	Diego C.V.
5.	Marc Antonio Cejudo	Personería - Dirección Adm.	marcantoniocejudo@gmail.com	Marc A.
6.	Francisco Gonzalez Padilla	Personería - Equipo Ps.	francisco@mensa.gov.co	Francisco P.
7.	Michelle Trudo Gonzalez	Personería Municipal	michelletrudo@gmail.com	Michelle
8.	Luis Enrique Salgado Gutierrez	Medico General	luisa.salgado16@hotmail.com	Luis
9.	Luis Pardo Arevalo	Medico General	luisa.pardo@hotmail.com	Luis
10.				
11.				

Anexo 5: Encuesta actividad primeros auxilios.



Confirmación de asistencia al evento  
primeros auxilios a personal no médico.

nathaliapalau@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

\*Obligatorio

Correo \*

Tu dirección de correo electrónico

¿Puedes asistir? \*

Sí, allí estaré

¿Puedes asistir? \*

- Sí, allí estaré
- No puedo, lo siento

en general, este taller me parecieron...

- |          |                       |                       |                       |                       |                       |           |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
|          | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |           |
| aburrido | <input type="radio"/> | excelente |

valió la pena las instrucción recibida.

- si
- tal vez no
- no

aspectos para mejorar.

## Anexo 6: carta solicitud de actividades

Tuluá, 09 de septiembre de 2021

**PARA:** María victoria castro quintero  
 Director administrativo y financiera Personería.  
**ASUNTO:** Solicitud de actividades.  
**DE:** Equipo psicosocial de la personería.

El grupo psicosocial de la personería de Tuluá, se permite solicitar la autorización para iniciar con cronograma de actividades que se adjunta a continuación, con el objetivo de fortalecer y mejorar el bienestar laboral de los funcionarios de nuestra entidad y redireccionando la atención al usuario desde una perspectiva más consciente y empática frente a problemáticas que se han venido presentando con personas que padecen diferentes patologías mentales que se acercan a nuestro sitio de trabajo.

Fecha	Actividad	Objetivo
Miércoles 15 de septiembre, de 2021. Hora: 4:00	Pausa activa compartamos un chocolate.	Socializar y generar espacios de integración.
Viernes, 17 de septiembre del 2021. Hora: 4:45 pm	Técnica de relajación guiada y respiración	Mejorar la calidad del ambiente laboral y disminución de carga emocional, aplicación de conceptos de técnicas de respiración para situaciones donde se requiera utilizar esta herramienta o aplicarla a algún usuario en situación de crisis.
Viernes 1 de octubre del 2021. Hora: 4: 45 pm	Concientización de salud mental.	Importancia de la salud mental y como se debe atender usuarios con diferentes patologías mentales o comportamientos desafiantes.
Martes, 21 de septiembre de 2021 Hora: 3:30 pm	Pausa activa compartamos con nuestros compañeros.	Profundizar sobre el compañerismo y la importancia de este.
Viernes, 24 de septiembre de 2021. Hora: 4:40 pm	Entiendo la inteligencia emocional como herramienta de bienestar.	Conceptualización de lo que es la inteligencia emocional, ejercicio de aplicación y orientación.

Viernes 1 de octubre del 2021. Hora: 4: 45 PM	Concientización de salud mental	Importancia de la salud mental y como se debe atender usuarios con diferentes patologías mentales o comportamientos desafiantes.
Viernes, 08 de octubre, de 2021 Hora: 4:45 PM	Cuestionario sobre la inteligencia emocional	Valorar que conceptos y conocimientos del taller previo se lograron adquirir
Viernes 15 de octubre del 2021 Hora: 4:45 PM	Aprendamos sobre Primeros auxilios psicológicos.	Conceptualización de que son los primeros auxilios psicológicos, aplicación y técnicas para mejorar situaciones estresantes que se puedan generar en el sitio de atención.

Cordialmente.  
Equipo psicosocial personería.

*NATHALIA PALAU*

Nathalia Palau correa

*Laura Maria Montoya*

Laura Maria Montoya

*Yeimy Padilla*

Yeimy padilla

*Cristian Corrales*

Cristian Corrales

*Natalia Giraldo F*

Natalia Giraldo



**Imagen 1.**

- 8 de febrero del 2021 inicio de actividades en la personería municipal y reunión de planteamiento de los sentidos y objetivos de la propuesta  
Nota: fotografía propiedad de Yeimy padilla.



## Imagen 2

Presentación de propuestas de trabajo y división de grupo  
Nota: fotografía propiedad del señor Martín Hincapié



## Imagen 3.

Fotografía equipo prácticas mañana.  
Nota: Fotografía Propiedad del señor Martín hincapié



## Imagen 4.

Actividad primeros auxilios  
Nota: Propiedad de Yeimy Padilla



**Imagen 5.**  
Taller necesidad de los PAP  
Nota: fotografía Propiedad Nathalia Palau



**Imagen 6.**  
Taller estrategias de afrontamiento  
Nota: Fotografía propiedad de yeimy padilla.



**Imagen 7.**

Taller mecanismos de contencion emocional  
Nota: Fotografia propiedad de yeimy padilla.



**Imagen 8.**

Taller tecnicas de autocontrol  
Nota: Fotografia propiedad de yeimy padilla.



**Imagen 9.**

Taller socializacion de guia

Nota: Fotografia propiedad de yeimy padilla.