



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“CONOCIMIENTOS Y APLICACIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS
PSICOLOGICOS POR PARTE DE LOS DOCENTES EN LOS COLEGIOS
URBANOS DE CUENCA.”**

**Tesis previa a la obtención del título de
Psicóloga Educativa**

AUTORES:

Diana Lorena Espinoza Márquez

Liliana Elizabeth Jimbo Morales

DIRECTOR:

Mst. Mónica Eliza Aguilar Sizer

Cuenca-Ecuador

2014



RESUMEN.

La crisis puede estar presente en cualquier momento de nuestras vidas y no siempre debería ser considerada como algo negativo; pues, si bien constituye un peligro también puede convertirse en una oportunidad. Los primeros auxilios psicológicos constituyen un método efectivo de prevención y ayuda inmediata hacia la persona que atraviesa una situación de crisis, con la finalidad de que esta recupere el equilibrio.

La presente investigación pretende estudiar el conocimiento que tienen los docentes acerca de primeros auxilios psicológicos; identificando y describiendo sus conocimientos y aplicación. El trabajo de campo se realizó con docentes de los colegios urbanos de Cuenca, a través de una encuesta, aplicada a una muestra de 358 de un universo de 1746, docentes de 29 instituciones educativas fiscales y fiscomisionales con modalidad presencial; encontrando como hallazgos de la investigación que: el 81% ha asistido alguna vez a sus estudiantes en una situación de crisis, sin embargo, solo el 2% de ellos conocen lo que son los PAP y menos del 50% respondió en forma correcta a conceptos básicos sobre la aplicación de los PAP; concluyendo que, los docentes aplican PAP, basados en sus experiencias y no en un sustento teórico adecuado.

Palabras claves: CRISIS, PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP), PAP-DOCENTES



ABSTRACT

Crisis can be present at any time of our lives and it should not always be considered as something negative; because although it constitutes a danger, it can also turn into an opportunity. The first psychological aids constitute an effective method of prevention and immediate help towards the person who is involved in a crisis, with the purpose of helping him or her to recover the balance.

The present research pretends to study the knowledge that teachers about first psychological aids; identifying and describing their knowledge and application. The fieldwork was done with teachers of the urban colleges of Cuenca, through a survey applied to a sample of 358 teachers from a universe of 1746 teachers in 29 public and fiscomisional school with presencial modality ; finding as findings that:: 81 % of teacher have, at some point, faced a crisis situation with their students, nevertheless, only 2 % of them know what the FPA and, less than 50 % teachers answered in correctly to basic concepts about the application of the FPA; concluding that teachers apply FPA based on their experiences and not in proper theoretical base.

Key words: crisis, the first psychological aids (FPA), FPA-teachers.



ÍNDICE

DERECHOS DE AUTOR

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

AGRADECIMIENTO

DEDICATORIA

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE

ÍNDICE DE GRÁFICOS

PRINCIPIOS Y GENERALIDADES DE LA CRISIS PSICOLÓGICA.....	18
A. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE CRISIS PSICOLÓGICA.....	18
1. Crisis Psicológica.....	18
2. Definición de crisis	18
3. Tipos de crisis	20
4. Fases o ciclo de la crisis	21
5. Factores predisponentes para sufrir una situación de crisis.....	25
6. Reacciones ante una situación de crisis.....	27
7. Crisis más frecuentes en los adolescentes	33
LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP) COMO MÉTODO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS	36
B. PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS	36
1. Definición	36
2. Objetivo.....	36
3. Importancia de los PAP como factor de prevención.....	38
4. Componentes de los primeros auxilios psicológicos	38
5. Principios técnicos utilizados en los PAP	45
6. Perfil CASIC.....	46



7. Algunas consideraciones a tomar en cuenta en la ejecución de los PAP	48
8. ¿Cómo prepararse para brindar PAP?	50
9. ¿Cómo brindar PAP?	51
LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS Y LOS DOCENTES. UNA INTERVENCIÓN NECESARIA.....	53
C. LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS Y LOS DOCENTES	53
1. Importancia de que los docentes conozcan los PAP	53
2. El rol del docente	55
3. ¿Por qué un estudiante acude al docente?	57
4. Tipo de crisis que el docente puede tratar	57
5. Formación que debe tener el docente para trabajar en crisis.....	58
6. Aplicación de PAP por parte de los docentes	58
5. Suicidio en la escuela.....	63
ESTUDIO DE CAMPO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	67
D. ESTUDIO DE CAMPO CUANTITATIVO.....	67
1. Tipo de investigación.....	67
2. Objetivos de la investigación.....	67
3. Participantes de la investigación.....	68
4. Instrumentos de investigación.....	69
4. Procedimiento.....	70
5. Procesamiento de datos.....	70
RESULTADOS	71
Resultados 1: EN RELACION A LAS CRISIS Y LOS DOCENTES.....	71
Resultados 2: CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS DOCENTES ACERCA DE LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS.....	78
Resultados 3: APLICACIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS POR PARTE DE LOS DOCENTES.....	93
CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES.....	113
ANEXOS	115
BIBLIOGRAFÍA.....	140



INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: la crisis	25
Gráfico 2: Nivel Conductual	28
Gráfico 3: Nivel Emocional	29
Gráfico 4: Nivel Fisiológico - Somático	29
Gráfico 5: Nivel Cognitivo	31
Gráfico 6: Nivel Interpersonal	32
Gráfico 7: Frases correctas e incorrectas utilizadas en PAP	40
Gráfico 8: Docentes encuestados por institución educativa.	68
Gráfico 9: Situaciones de crisis, por las que han tenido alguna vez que intervenir los docentes para ayudar a sus estudiantes	71
Gráfico 10: Prevalencia de crisis percibidas por los docentes en el último año.	73
Gráfico 11: Porcentaje de crisis percibidas por los docentes en el último año, en relación al número de estudiantes a cargo	74
Gráfico 12: Porcentaje de Docentes que afirman conocer, como actuar en una situación de crisis.	76
Gráfico 13: Porcentaje de Docentes que afirma ha recibido algún tipo de capacitación, acerca de cómo brindar ayuda a sus estudiantes en situaciones de crisis psicológicas.	76
Gráfico 14: Tipo de capacitación que han recibido los docentes; en relación a como brindar apoyo en situaciones de crisis psicológicas.	77
Gráfico 15: Conocimiento de los docentes acerca del concepto “primeros auxilios psicológicos”	78
Gráfico 16: Conocimiento de los docentes acerca de la definición de “primeros auxilios psicológicos”	79
Gráfico 17 Análisis del conocimiento de los docentes acerca de la definición de “Primeros Auxilios Psicológicos	80
Gráfico 18: conocimiento de los docentes acerca de la definición de PAP	81
Gráfico 19: Análisis de los momentos en los que consideran los docentes, se debería brindar P.A.P	82
Gráfico 20: Porcentaje de docentes que conocen el momento adecuado, en el que se debería brindar PAP	82
Gráfico 22: Análisis del conocimiento de los docentes acerca de los objetivos que persiguen los PAP	84
Gráfico 23: porcentaje de docentes que conocen los objetivos que persiguen los PAP.	85
Gráfico 24 :Personas que a criterio de los docentes pueden o podrían proporcionar “primeros auxilios psicológicos”	86
Gráfico 25: Porcentaje de docentes que conocen el proceso correcto a seguir, al momento de brindar “primeros auxilios psicológicos”	87



Gráfico 26: Realiza un contacto psicológico.	88
Gráfico 27: Analizar las dimensiones del problema	89
Gráfico 28: Sondear posibles soluciones.	90
Gráfico 29: Asistir a la ejecución de pasos concretos.	91
Gráfico 30: Seguimiento.	92
Gráfico 31: Situaciones de crisis de los estudiantes en los cuales los docentes realizaron algún tipo de intervención.	93
Gráfico 32: Cambios evidenciados por los docentes, en una situación de crisis con sus estudiantes.	95
Gráfico 33: Cambios globales evidenciados por los docentes, en una situación de crisis con sus estudiantes.	96
Gráfico 34: Frases más utilizadas por los docentes, para tranquilizar a un estudiante que atraviesa una crisis psicológica	97
Gráfico 35: Actitudes que ponen en práctica los docentes, a la hora de escuchar a un estudiante que atraviesa una crisis	98
Gráfico 37: Personas de las cuales proviene las posibles soluciones a una crisis psicológica, según los docentes.	100
Gráfico 38: Estrategias utilizadas por los docentes, al momento de plantear posibles soluciones.	101
Gráfico 39: Porcentaje de docentes que, indagó acerca de las fuentes de apoyo con las cuales contaba el estudiante	102
Gráfico 40: Según los docentes, fuentes de apoyo con las que contaba el estudiante.	103
Gráfico 41: Porcentaje de docentes que, verificaron la asistencia de sus estudiantes en crisis a fuentes de apoyo.	104
Gráfico 42: Porcentaje de docentes que, realizó seguimiento de caso.	105
Gráfico 43: Tipo de seguimiento realizado	106
Gráfico 44: Necesidad de capacitarse en “primeros auxilios psicológicos”, considerada por los docentes.	107
Gráfico 45: Escala en la tasa de readaptación social.	128



Yo, Diana Lorena Espinoza Márquez, autora de la tesis “Conocimientos y aplicación de primeros auxilios psicológicos por parte de los docentes en los colegios urbanos de Cuenca”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención del título de Psicóloga Educativa. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 11 de Noviembre del 2014.

Diana Lorena Espinoza Márquez
0106504541



Yo, Liliana Elizabeth Jimbo Morales, autora de la tesis “Conocimientos y aplicación de primeros auxilios psicológicos por parte de los docentes en los colegios urbanos de Cuenca”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención del título de Psicóloga Educativa. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 11 de Noviembre del 2014.

Liliana Elizabeth Jimbo Morales

0105387922



Yo, Diana Lorena Espinoza Márquez, autora de la tesis "Conocimientos y aplicación de primeros auxilios psicológicos por parte de los docentes en los colegios urbanos de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 11 de Noviembre del 2014.

Diana Lorena Espinoza Márquez
0106504541



Yo, Liliana Elizabeth Jimbo Morales, autora de la tesis “Conocimientos y aplicación de primeros auxilios psicológicos por parte de los docentes en los colegios urbanos de Cuenca”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 11 de Noviembre del 2014.

Liliana Elizabeth Jimbo Morales

0105387922



AGRADECIMIENTO.

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a la Universidad de Cuenca, especialmente a la Facultad de Psicología, por habernos brindado una educación de calidad en nuestra formación como psicólogas educativas. A nuestra tutora de tesis Mgst. Mónica Aguilar por brindarnos su tiempo y dedicación, en la realización de nuestra tesis; de igual manera al Mgst Felipe Abril por habernos guiado en el proceso investigativo y finalmente al señor sub decano Mgst, William Ortiz, por el apoyo y por la confianza brindada.

LAS AUTORAS



DEDICATORIA.

A mis padres; Cornelio y Luz, por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida estudiantil; por su esfuerzo, dedicación y sobre todo amor brindados en la ejecución de cada meta planteada. A mis hermanos Daniel, Hernán, Rodrigo, Freddy y Patricio por compartir cada logro en mi vida, por sus consejos y por estar siempre junto a mí. A mis cuñadas y mis sobrinitos por sus detalles de cariño y confianza. A mi súper compañera de tesis; gracias ñaña Lily por todo, la realización de nuestra investigación nos unió más y solo me resta decirte que te quiero y que Dios bendiga tu camino.

“LORENA”



DEDICATORIA.

A mi papito, Rafael por darme su amor y por motivarme cada día hacia la ejecución de mis metas, impulsándome siempre a ser cada día mejor. A mi mamita Lilia, quien cada día me enseño, desde el principio de mi educación, la responsabilidad, permaneciendo junto a mí, dándome cariño y enseñándome que “querer es poder”. A mis hermanos, Carmen, Fernando y Daysi, por su cariño, comprensión y apoyo. Y a mi sobrino Rafael quien con sus ocurrencias brinda cada día felicidad a mi vida.

Gracias a todos ustedes por estar junto a mí, en este logro más de mi vida. Son y serán mi motivación y felicidad cada día.

A mi compañera de tesis y amiga incondicional Lorena, por la paciencia y cariño. Gracias por enseñarme a ser una mejor persona.

Y finalmente a mi Dios, por darme la vida, pues sin su bendición, nada es posible.

“LILIANA”



INTRODUCCIÓN

Los Primeros Auxilios Psicológicos constituyen una de las modalidades de intervención que se puede realizar en psicología; se refieren a la primera ayuda que se proporciona a un individuo en situación de crisis, con el fin de restablecer su equilibrio emocional, disminuyendo de esta manera las posibles consecuencias negativas.

La crisis no es un evento aislado, en realidad todo ser humano tendrá que atravesar una crisis, del desarrolló o circunstancial; pues estas son inherentes al ser humano y por ende inevitables.

Lo que es posible evitar son sus consecuencias negativas, he ahí la importancia de conocer y aplicar PAP.

En realidad cualquier persona que trabaje a cargo de grupos, debería conocer mínimamente como proceder en situaciones de crisis, no nos referimos a una terapia como tal, sino más bien al procedimiento que cualquier persona: docentes, policías, sacerdotes podrían aplicar.

Ya en el contexto educativo creemos que los docentes constituyen un buen contingente a la hora de aplicar PAP para de esta manera procurar el bienestar de sus estudiantes, evitando mayores consecuencias e inclusive el suicidio en los casos más extremos.

La ley orgánica de educación intercultural (LOEI), vigente en nuestro país pretende brindar una educación de calidad con calidez, procurando el bienestar de los estudiantes en todas sus esferas: físicas, psicológicas y sociales.

Los PAP pretenden salvaguardar una de estas esferas, la esfera psicológica, que como bien conocemos constituye un eje fundamental en el bienestar de todo individuo.

Así en el capítulo uno comenzaremos explicando todo aquello relacionado con la



crisis, su definición, tipos, su ciclo, algunos factores predisponentes, la forma de identificarlas (cuadro psicológico) y algunas de las crisis más frecuentes en los adolescentes.

En el capítulo dos, se desarrolla el tema acerca de los primeros auxilios psicológicos como un método para la intervención en situaciones de crisis; describiendo: su concepto, definición, importancia, los principios técnicos en la aplicación de los PAP, la forma de prepararse para brindar PAP y el perfil CASIC como herramienta para determinar el impacto del incidente precipitante en las 5 áreas del funcionamiento de un individuo.

En el capítulo tres relacionaremos a los primeros auxilios psicológicos y los docentes desarrollando los siguientes temas: el rol del docente en estas situaciones, tipos de crisis que pueden tratar los docentes, la formación que deberían poseer acerca de los PAP, la manera en que los docentes aplican PAP en cada uno de sus componentes y un último apartado donde se describe brevemente el suicidio en los adolescentes y sus características.

El último capítulo, se enfoca en el análisis cuantitativo en relación a los datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los docentes de los colegios urbanos de Cuenca, fiscales y fisco-misionales con modalidad presencial. Identificado de esta manera las falencias en relación a los conocimientos en PAP que poseen los docentes y la manera adecuada o no de aplicarlos en una situación de crisis.

Finalizamos esta investigación, con las distintas conclusiones y recomendaciones fruto de la misma, las cuales pudiesen servir en futuras investigaciones relacionadas con esta temática.



CAPÍTULO I

PRINCIPIOS Y

GENERALIDADES DE LA

CRISIS PSICOLÓGICA.



PRINCIPIOS Y GENERALIDADES DE LA CRISIS PSICOLÓGICA.

A. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE CRISIS PSICOLÓGICA

1. Crisis Psicológica

Creemos pertinente comenzar en esta investigación definiendo lo que es una crisis psicológica ya que, sobre esta se fundamentan los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). Todos los individuos a lo largo de su vida han sufrido algún tipo de Crisis Psicológica; ya sean, circunstanciales o del desarrollo. Erickson (1963) por ejemplo señala 8 etapas en donde incluye diversas crisis normativas, las cuales son propias del desarrollo normal de todos los individuos. Buhler(1962) con su premisa de la autorrealización del hombre sostiene que la conducta humana es intencional y que el individuo constantemente se dirige a la persecución de metas, las cuales son vistas como propósitos u obstáculos. Estos obstáculos producen cambios en el sistema del individuo poniendo a prueba, su capacidad para enfrentarlos. Cuando el individuo desconoce sus recursos, se siente incapaz al momento de resolver la situación de crisis. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 7)

2. Definición de crisis

“Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares, utilizando los métodos acostumbrados para la solución de problemas y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo” (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 16). Es decir, el individuo pierde su homeostasis o equilibrio, reduciendo así sus capacidades obstaculizando la posibilidad de encontrar un canal adecuado para la solución de sus problemas.

Del concepto de Slaikeu y de las raíces semánticas de la crisis se destaca el hecho de considerar a la crisis como un peligro, pero también como una



oportunidad; pues, así lo dice el término chino *weiji* (*peligro u oportunidad concurrentes en un mismo tiempo*). De igual manera su etimología griega *krinein* que la considera como una oportunidad para discernir, tomar una decisión que dará como consecuencia un cambio ya sea para mejorar o empeorar. Pues la crisis se considera como un momento decisivo o periodo crucial de una persona; es así que, si no existe la intervención adecuada se podrían desencadenar consecuencias físicas y emocionales negativas. Según (Cohen, 1999) una crisis es un periodo limitado de desequilibrio psicológico, precipitado por un cambio súbito o significativo en la situación vital del individuo. Este cambio da lugar a la necesidad de ajustes internos y al uso de mecanismos de adaptación externa.

Referente a ello la autora Ángela Hernández, sostiene que todos los sistemas, ya sean: sociales, familiares o individuales intentan mantener un funcionamiento balanceado usando sus capacidades para enfrentar sus demandas o exigencias.

Es decir que la presencia o no de crisis, dependerá de los significados que el individuo atribuya tanto a las demandas (estresores o situaciones de crisis) como a las capacidades (recursos), pues ambos factores inter juegan para lograr un funcionamiento balanceado.

Las crisis se producen al surgir un desequilibrio entre el número de demandas y el de capacidades existentes. Esta se encuentra sostenida en un proceso continuo; ajuste-crisis-adaptación.

La fase de ajuste se refiere a un periodo relativamente estable, donde el individuo con sus capacidades existentes enfrenta las diversas situaciones; en la crisis por el contrario se produce el desequilibrio, debido al déficit de capacidades existentes y finalmente la fase de adaptación en donde se intenta restaurar el equilibrio adquiriendo nuevos recursos, desarrollando nuevas conductas de afrontamiento, reduciendo las demandas y cambiando su visión de la situación, es decir poniendo en práctica los Primeros Auxilios Psicológicos. (Hernández,



1998, págs. 49-50)

Por otra parte creemos importante aclarar que una crisis es diferente de una emergencia, ya que una emergencia es una situación de presión repentina, que necesita de atención inmediata, por ejemplo: cuando la vida de una persona está en peligro debido a un accidente, un intento de suicidio o un acto de violencia. Una crisis, por otro lado, está constituida por circunstancias o situaciones que no pueden resolverse con los recursos comunes utilizado por la persona, para resolver problemas. Es decir, una crisis es un evento que excede la capacidad de respuesta de un ser humano. (Federación Internacional de Sociedades, 1994).

3. Tipos de crisis

Como ya se indicó anteriormente las crisis son necesarias en la vida del ser humano y unas aparecen de manera repentina mientras otras son parte de desarrollo. Es así que, los diversos autores las clasifican en dos tipos normativas y paranormativas; nosotras agregaremos una tercera categoría debido a su importancia, la “CRISIS VITAL UNIVERSAL” relacionada con el suicidio.

3.1 Crisis Circunstanciales o Paranormativas.

Este tipo de crisis se caracteriza por ser repentina e impredecible, tiene poca o ninguna relación con la edad del individuo o con la etapa de desarrollo en la que este se encuentra. Aparece súbitamente y suelen tener mayor efecto puesto que se presentan como una amenaza al bienestar y equilibrio del individuo. Así por ejemplo: la muerte de un familiar o amigo cercano, una enfermedad que amenace a la vida, una discapacidad física, un asalto, violencia doméstica, maltrato infantil, abuso sexual y otras que afectan a la familia y su economía como la migración, divorcio o la separación.

3.2 Crisis del Desarrollo o normativas.

Este tipo de crisis resaltan la posibilidad de oportunidad; ya que algunas de



estas, conducen a un crecimiento personal. Se caracterizan por que los sucesos precipitantes de la misma se encuentran dentro de los procesos de maduración propios del desarrollo. Estudios realizados en especial por la Psicología del desarrollo describen este tipo de crisis.

Así por ejemplo, Erikson en su descripción de las etapas de desarrollo destaca algunas de estas, como situaciones de desequilibrio con una eminent crisis para el individuo por ejemplo: el inicio de la etapa escolar, la pubertad, la adolescencia, el matrimonio e incluso las metas que las personas se proponen a lo largo de su vida, etc.

Todas aquellas situaciones que se consideren como una transición o cambio pueden convertirse en una crisis puesto que si una etapa particular del desarrollo se perturba o se dificulta, el individuo puede frustrarse por su falta de habilidad e incapacidad para superar esos obstáculos. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000)

3.3 Crisis Vital Universal

El suicidio es una posibilidad real tras cualquier crisis o trauma, este puede ser desencadenado, ya sea por una crisis circunstancial o de desarrollo. Cuando se presenta la posibilidad de un evento desencadenante, el propio suicidio se convierte en una situación de crisis y emergencia al mismo tiempo.

Si el suicidio fuera efectivo, se pone en riesgo a todos aquellos que estén relacionados con la situación, pues tendrían que enfrentarse a traumas intensos y con frecuencia duraderos.

Entonces también todos ellos pueden convertirse en víctimas de la crisis y en potenciales pacientes. (Rubin, Intervención en crisis y respuesta al trauma Teoría-Práctica, 2000, pág. 121)

4. Fases o ciclo de la crisis

La crisis se considera un proceso y por ello se han definido las siguientes



etapas. Caplan (1964) considera que en la crisis se produce:

1. Una elevación inicial de la tensión.
2. Falta de éxito en la resolución de problemas.
3. La tensión se incrementa e inmoviliza al individuo por los pocos recursos asequibles.
4. Si nada ocurre la tensión aumenta y se produce una desorganización emocional grave.

De acuerdo con (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 25), se experimentan algunas reacciones ante la tensión del suceso precipitante. Cada individuo reaccionará diferente ante un hecho amenazante, sin embargo, existen reacciones comunes en los individuos ante la crisis. Slaikeu propone 4 etapas posteriores al suceso precipitante, mientras que (Prewitt, 2001) considera 5 fases vivenciadas por la persona en crisis. Utilizaremos la clasificación de dicho autor por considerarla más completa y mejor estructurada.

A continuación detallaremos dichas fases incluyendo en ellas algunos argumentos expuestos por Slaikeu.

4.1 Fase uno. Evento Precipitante.- Esta fase se produce cuando ocurre un evento precipitante inusual, de mucho stress o traumático, que es percibido como amenazante o abrumador. En esta fase se puede presentar un estado de shock, a lo que (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000) lo denomina como fase de **Desborde emocional** la cual podría ser expresada con manifestaciones como: llanto, angustia, gritos, desmayos o lamentos.

4.2 Fase dos. Respuesta Desorganizada.- Esta segunda etapa puede estar caracterizada por la **Negación** o por la **Intrusión**. Tanto la negación como la intrusión son mecanismos defensivos que ayudan a los individuos a sobrellevar la crisis. En la negación hay un amortiguamiento del impacto, puede presentarse



como un entorpecimiento emocional, al “no pensar en lo que pasó”. En la intrusión hay presencia de abundantes ideas de dolor por los sentimientos acerca del suceso, imágenes invasivas sobre el evento que se presentan repentinamente. La persona se siente angustiada y trata de restablecer el entendimiento o significado de la existencia, reviviendo, una y otra vez lo que ha sucedido “¿porque me paso eso a mí? Si solo hubiera...” en esta etapa los recursos utilizados en el pasado fallan y le es imposible resolver la crisis por sí solo.

4.3 Fase tres. Explosión o Translaboración.- es la tercera fase, en la cual se expresan, identifican y divultan pensamientos, sentimientos e imágenes de la experiencia de crisis. Las personas pueden exhibir conductas inapropiadas o destructivas. Estas reacciones pueden parecer muy absurdas o muy razonables.

Las reacciones emocionales pueden variar de tranquilas (constricción), a muy marcadas (dilatación); (véase pág. 34) estas reacciones pueden disminuir si existe un correcto apoyo por parte de la persona que interviene. En el caso de nuestra investigación, el docente.

4.4 Fase cuatro. Estabilización.- esta fase se desarrolla cuando el individuo comienza a utilizar sus recursos de apoyo. La persona aún se encuentra vulnerable; sin embargo, busca la forma de resolver los problemas. Enfrenta la realidad y acepta que no es capaz de cambiar el suceso aunque aún la crisis sigue influyendo, lo hace en menor medida.

4.5 Fase cinco. Adaptación o Terminación.- conduce a una integración de la crisis en la vida del individuo. El suceso ha sido enfrentado, los sentimientos y pensamientos se han identificado y expresado; se ha dado inicio a la reorganización. (Garces & Valdivieso, 2012). El individuo se tranquiliza



finalmente y toma otra vez control de sus acciones, se recupera la homeostasis. (Federación Internacional de Sociedades, 1994, págs. 22-23)

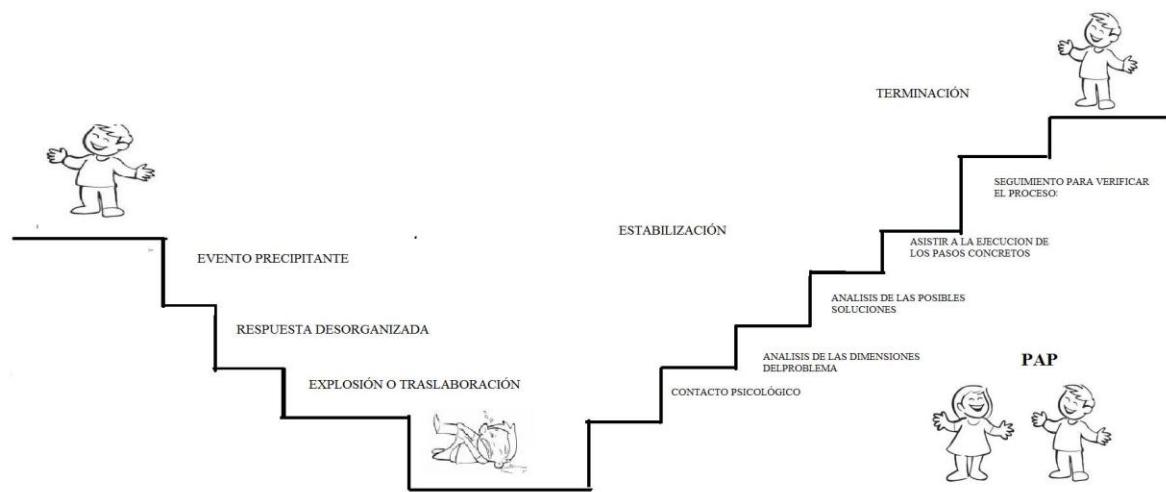
En relación a este ciclo la autora Ángela Hernández propone tres fases que abarcan las 5 etapas anteriormente señaladas.

El ajuste, anterior a la situación de crisis, que se refiere a un estado de equilibrio donde el individuo refleja un buen funcionamiento en todas las esferas (conductual, afectiva, somática, interpersonal y cognitiva). Así, este grado de ajuste se expresa a través de un equilibrio entre las fortalezas, recursos y el número de demandas existentes.

La **crisis** vista como el evento precipitante, su posterior respuesta desorganizada y la explosión o translaboración.

Finalmente el periodo de **adaptación** que abarca la estabilización, y la terminación, el cual está dirigido a restaurar el equilibrio del individuo, a través de la reducción de demandas, la adquisición de nuevos recursos y de nuevas estrategias de afrontamiento. La adaptación se define como la mínima discrepancia de las demandas y las capacidades; una buena adaptación se refiere a un correcto funcionamiento en todas las áreas del individuo, Perfil CASIC véase pág.47

Gráfico 1: La Crisis



Fuente: Elaborado por las autoras
Basado en: (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000)

5. Factores predisponentes para sufrir una situación de crisis

La manera en la que el individuo reaccione ante la crisis (suceso precipitante) y posteriormente traslabore esta; dependerá de:

- Los recursos tanto materiales, personales, familiares y sociales que posea. Pudiendo ser estos tangibles o intangibles.
- Las experiencias previas.

Los **recursos materiales** incluyen: dinero, comida, transporte, etc. Ya que el déficit de estos, podría potenciar la tensión en una crisis, por lo tanto es importante valorar la carencia de recursos que tenga el individuo, para de esta manera disminuir la tensión.

Los **recursos personales**, constituyen un segundo factor; en el cual se toma en consideración: las historias previas de enfrentamiento, la existencia de cualquier



problema de personalidad, el bienestar físico, emocional y otros factores como la inteligencia que facilita la identificación y comprensión de las demandas; el sentimiento de seguridad en sí mismo y la autoestima, el cual impulsa la creencia de que el individuo tiene control sobre las circunstancias y es capaz de superarlos. (Hernández, 1998, pág. 55) (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 29)

Los **recursos familiares**, la familia constituyen un recurso de apoyo fundamental debido a su proximidad con el individuo. Los aspectos a tomar en cuenta al momento de considerar a la familia como una fuente de apoyo eficaz son: la existencia o no de cohesión, es decir el vínculo de unión mantenido a través de la vida familiar; la adaptabilidad que se refiere a la forma en que la familia afronta y supera los obstáculos que la amenazan; la organización familiar, es decir la estructura familiar referida a: los roles, los límites y el liderazgo parental; y la comunicación que se refiere a la habilidad para expresar en forma clara y directa las ideas y sentimientos entre sus miembros. (Hernández, 1998, págs. 55-56)

Los **recursos sociales**, referidos como: el ambiente y la gente que se encuentra en el momento inmediato, posterior a la crisis como: la familia, los amigos, los compañeros, grupos de instituciones externas (iglesia, servicios de salud) y en nuestro caso de estudio la escuela, puntualmente los docentes. (Hernández, 1998, pág. 56)

Las **experiencias previas**, que constituyen un recurso personal clave. Así Miller e Iscoe (1963) consideran que los problemas del pasado podrían contribuir a maximizar la desorganización y trastorno emocional.

Cuando el individuo está obligado a enfrentar una serie de cambios en un periodo corto de tiempo, podría desencadenarse una crisis, por acumulación de demandas. Esto debido al conjunto de unidades de cambio en la vida del sujeto



“The Social Readjustment Rating Scale” sostiene que si un individuo suma más de 350 puntos, en los cambios en relación a su vida, en menos de un año; este se encontrará atravesando una crisis. Véase Anexo 3. Escala en la tasa de readaptación social (Slaikeu, Intervencion en Crisis, 2000, pág. 19).

Como las demandas se acumulan e interactúan entre si, en ciertas ocasiones no se requiere la aparición de un evento grave para que el individuo supere su umbral de tolerancia al estrés, por lo cual no solo se debería tomar en consideración el último suceso ocurrido

Por último, las experiencias previas en ciertos casos, pueden ser consideradas como un entrenamiento, donde se pretende preparar al individuo para enfrentar de una mejor manera la crisis. (Hernández, 1998, pág. 54)

6. Reacciones ante una situación de crisis

Las reacciones ante las crisis se refieren a respuestas normales ante circunstancias anormales. Es imposible intentar preparar a una persona para que evite una crisis; pues, como ya se dijo dichas crisis son inherentes, e incluso nos atrevemos a decir necesarias en el desarrollo normal de todo individuo. Tal es el caso que, en ocasiones provocar una crisis será útil para buscar el bienestar y el desarrollo del individuo. Los primeros auxilios psicológicos, como se profundizará más adelante se refieren a una prevención de segunda instancia. Nada puede preparar verdaderamente a una persona para enfrentar una crisis, de igual manera no podemos predecir con exactitud la manera como las personas reaccionarán ante la situación de desequilibrio. A pesar de lo expuesto algunos autores coinciden en analizar las reacciones dentro de 5 esferas que rodean la personalidad, cuyas siglas son CASIC, dichas esferas se refieren a:

- Conductual
- Afectivo



- Somático
- Interpersonal
- Cognitivo

Las cuales contienen diversos aspectos que detallaremos a continuación:

Gráfico 2: Nivel Conductual

Conductas de escape, paralización y/o evitación.
Problemas de lenguaje.
Irritabilidad.
Pasividad o hiperactividad
Movimientos diambulantes.
Consumo de alcohol.
Hipervigilancia y reacciones de sobresalto.
Nivel de actividad excesivo.
Cambios en el desempeño escolar.
Agresión física.
Cambios en los hábitos de comida y/o consumo de alcohol.
Dificultades en relajarse o descansar.
No poder dormir.
Cambios en los hábitos sexuales.
Falta del sentido de humor.

Fuente: Elaborado por las autoras

Basado en: (Cruz Roja Española, s/f, pág. 38)



Gráfico 3: Nivel Emocional

Culpabilidad y duda de si mismo.	Sensación de incomprendión.
Irritabilidad, enojo, resentimiento.	Pérdida de control emocional.
Cambios imprescindibles de humor.	Síntomas depresivos: Tristeza, apatía.
Ansiedad y miedo.	Sentirse agobiado.
Desesperación y desesperanza.	Ira.
Sentimientos de insignificancia.	Irritabilidad.
Distanciamiento emocional.	Soledad.
Nerviosismo.	Choque emocional.
Pena.	Miedo.
Angustia.	
Negación de la realidad.	
Inseguridad.	

Fuente: Elaborado por las autoras

Basado en: (Federación Internacional de Sociedades, 1994, pág. 27)

(Torralda, 2009, pág. 32)



Gráfico 4: Nivel Fisiológico - Somático.

Gastrointestinales	Sequedad en la boca, sensación de tener el corazón en la boca, náuseas, vómitos, ardor de estómago, dolores estomacales, cambios de apetito (más o menos de lo habitual), estreñimiento.
Cardiovasculares	Alta o baja presión sanguínea, latido acelerado del corazón, enrojecimiento, manos y pies fríos, sudores, escalofríos.
Problemas respiratorios	Falta de aliento, jadeo, sensación de no poder respirar.
Músculos esqueléticos	Calambres, dolores de espalda, temblores, TIC nerviosos, tensión muscular, muecas.
Neurológicos	Dolores de cabeza y problemas visuales.
Otros	Fatiga, cansancio, quejas físicas generales, sed, hacer rechinar los dientes, vértigo, desmayos, dolor de pecho. Se incrementa la atención o existen percepciones hipersensoriales.

Fuente: Elaborado por las autoras

Basado en: (Torralda, 2009, págs. 31-32)



Gráfico 5: Nivel Cognitivo

Confusión, desconcierto.
Problemas de memoria.
Hipervigilancia, falta de concentración.
Pensamientos intrusivos.
Búsqueda de culpables.
Baja autoestima, ideas derrotistas.
Pérdida de memoria.
Problemas para tomar decisiones.
Alucinaciones.
Sueños y pesadillas recurrentes.
Cuestionamiento a creencias espirituales.
Preocupación por la crisis.
Pensamientos desordenados.
Alteración de la conciencia.
Dificultades para resolver problemas.
Dificultad para pensar en términos abstractos.
Falta de atención.
Falta de orientación.
Responder defensivamente a la crítica ajena.
Preocupación por detalles insignificantes.

Fuente: Elaborada por las autoras

Basado en: (Federación Internacional de Sociedades, 1994, págs. 27-28)

(Torralda, 2009, págs. 32-33)



Gráfico 6: Nivel Interpersonal

- Retraimiento.
- Incremento de conflictos con la familia.
- Dependencia.
- Aislamiento del ambiente.
- Déficit laboral.
- Déficit escolar.
- Pérdida de apoyo social.
- Desconfianza.
- Cambios en la comunicación interpersonal.

Fuente: Elaborado por las autoras

Basado en: (Torralda, 2009, pág. 35)

El segundo elemento a considerar en la respuesta ante la crisis, es analizar, si las reacciones del individuo se hallan en un nivel: leve, moderado o intenso

El tercer elemento que determinará, la forma de reaccionar ante la crisis por parte del individuo, se halla en el tipo de recursos que este obtenga ya sea de sí mismo o de los demás, lo que (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000) señala como recursos personales, materiales y sociales. Véase pág. 27

El cuarto factor dependerá del evento precipitante ya sea del desarrollo, (considerado menos severo) (Erikson, 1963) o circunstancial. A pesar de ello, existen reacciones generales que pueden presentarse durante la emergencia, por ejemplo: gritos, llanto, taquicardia, sudor en las manos, temblor en las manos o por el contrario inmovilidad, se aferra a otra persona o dificultades en el habla.



(Reyes, Alayo, & Martos, 2007). Estas reacciones se hallan dentro de un continuo dilatación constricción según (Lillibridge y Klukken, 1978), este autor asegura que una persona en crisis, recorre la gama que va desde la dilatación hasta la constrictión.

- **Dilatación.-** Referido al estado en el cual el individuo en crisis presenta características como: pensamientos desorganizados, caóticos, gran confusión y muestras de emoción excesiva sin un intento por controlar dicha expresión emocional.
- **Constricción.-** se caracteriza por: una preocupación en el problema, rumiación cognitiva y obsesión; este tipo de individuos contienen sus emociones y suelen paralizarse e inmovilizarse.

(Rubin, Intervención en crisis y respuesta al trauma Teoría-Práctica, 2000)

7. Crisis más frecuentes en los adolescentes

En la teoría de Erickson sobre las etapas del desarrollo, encontramos a la adolescencia como el estadio comprendido entre los 12 y 18 años; en esta etapa la identidad es el eje fundamental, los adolescentes pasan por múltiples cambios físicos y psicológicos que producen stress e incluso crisis. El adolescente busca un logro gradual de su independencia con respecto a sus progenitores, se ve obligado a la toma de una decisión vocacional sumado esto, a sus relaciones personales íntimas (amigos y parejas) y la concepción propia que desarrolla con respecto a los valores dentro de su estilo de vida. (Slaikeu, 2000, pág. 52)

Si se ha añadido a este proceso de inestabilidad algún suceso precipitante, aumenta la posibilidad de una crisis psicológica. Algunos de los sucesos que creemos pudiesen aparecer en estos procesos constituyen una larga lista de situaciones desencadenantes dentro de las cuales encontramos:



- Abuso sexual.
- Embarazo no deseado.
- Menstruación.
- Relaciones Sexuales.
- Ruptura amorosa.
- Graduación e ingreso a la universidad.
- Indecisión en la profesión.
- Fracaso Escolar.
- Conflictos familiares.
- Accidentes.
- Muertes de un ser querido (accidente mortal, homicidio, suicidio, enfermedad mortal).
- Crímenes (Secuestro, asalto, violencia doméstica, encarcelamiento)
- En relación con la salud (cirugías, perdida de un miembro del cuerpo, enfermedades que amenazan la vida, discapacidad física.)
- Familiares y Económicas. (Migración, separación o divorcio y laborales-económicas. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000)

Dentro de este capítulo hemos abordado las crisis y aspectos fundamentales en torno a ellas, con el fin de reconocerlas y por consiguiente poder aplicar los primeros auxilios psicológicos de una forma oportuna y eficaz. Es así que en el capítulo a continuación trataremos a fondo los primeros auxilios psicológicos como método de intervención en situaciones de crisis.



CAPÍTULO II

LOS PRIMEROS AUXILIOS

PSICOLÓGICOS (PAP) COMO

MÉTODO DE INTERVENCIÓN

EN CRISIS.



LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP) COMO MÉTODO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS.

B. PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

1. Definición

Primeros auxilios psicológicos (PAP) con su traducción en español en 1972, fue elaborada en sus inicios por la Asociación Estadounidense de Psiquiatría (APA) (Rivera)

Según Esfera (2011) y IASC (2007), la primera ayuda psicológica (PAP) describe una respuesta humana, de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda. (OMS, 2012) Su objetivo es ayudar a las personas para que acepten lo sucedido mediante la expresión de sus sentimientos, facilitándoles así la búsqueda de soluciones y del apoyo social necesario. Se busca que el individuo recupere el equilibrio disminuyendo, de esta manera sus posibles consecuencias negativas. Luego de una crisis dice Caplan (1964) “se produce un colapso donde la capacidad de resolver los problemas del individuo (habilidades de afrontamiento) se ven disminuidas”.

Los primeros auxilios psicológicos, según la Organización Panamericana de la Salud (O.P.S, 2002), constituyen una de las modalidades de intervención en crisis, los mismos que están diseñados para ayudar de manera inmediata a las personas a restaurar su equilibrio. Cabe recalcar que los PAP no deben ser vistos como psicoterapia, ya que este puede ser ejecutado por personal no especializado; claro está que se haya preparado con anticipación y que tenga conocimientos básicos de PAP. Así, un docente, un consejero religioso, un abogado, un doctor, etc. puede ofrecer este tipo de ayuda.

2. Objetivo

Luego de haber analizado brevemente el concepto de PAP, creemos necesario mencionar los tres objetivos principales sobre los que se encamina la primera



ayuda psicológica.

- 2.1 **Proporcionar Apoyo.-** En primera instancia se trata de brindar apoyo a la o las personas que se encuentran en situación de crisis, a través de la escucha activa (véase pág.40), es decir comprendiéndola y facilitándole así la expresión de sus sentimientos. Proporcionar una atmósfera en la que el temor y la ira puedan expresarse. Escuchar empáticamente, colocándose en los zapatos del otro permitirá que la persona entienda los sentimientos del individuo en crisis, de esta manera reforzaremos la firmeza de la gente, que en ese momento sólo está consciente de su propia debilidad. (Garces & Valdivieso, 2012)
- 2.2 **Reducir la mortalidad.-** El suceso estresor de la crisis puede desembocar en situaciones violentas que comprometan la integridad física y psicológica del individuo. Si la pérdida es grande, muchas de las víctimas idealizan el suicidio como una posible solución, otras tienden a mostrarse agresivas con las personas de su entorno comprometiendo su seguridad. Es por esto que los PAP consisten en tomar medidas para hacer mínimas las posibilidades destructivas y desactivar así la situación de riesgo.
- 2.3 **Proporcionar enlaces con las fuentes de asistencias.-** Como ya mencionamos en el capítulo anterior los recursos personales se ven deteriorados y por ende es necesario la utilización del apoyo social; es así que, se pretende encaminar a la víctima oportunamente hacia otras fuentes de ayuda (profesionales de la salud física y mental en hospitales, centros especializados o consultas particulares; lugares de asistencia legal o trabajo social, etc.). Se debe brindar la información necesaria para conectar a la persona con estas fuentes. Es en este momento donde; la familia, educadores y todas las personas inmersas en el contexto del individuo en crisis, se constituyen en fuentes potenciales de ayuda. (Brenson, 1985)



Una de las técnicas básicas, en este componente se refiere a dar información.

Se recomienda trasmitir información a través de: mensajes sencillos, la información será organizada previamente, repetir aspectos claves de la información a transmitir y enfatizar los aspectos más importantes del mensaje. (Antón, 2011, pág. 40). Véase Dar información pág.44

3 Importancia de los PAP como factor de prevención

La importancia de los primeros auxilios psicológicos se centra en la prevención de la aparición de psicopatologías de alguna clase en etapas posteriores (Caplan, 1974) y el riesgo físico, que mencionamos anteriormente “prevención del suicidio”.

Los PAP se hallan en un nivel secundario de prevención, pues buscan reducir los efectos dañinos de los sucesos ocurridos. Consideramos que este tipo de prevención es la más óptima, pues se intenta que el individuo aprenda a sobrellevar la crisis, constituyéndose así en una oportunidad. Ya que es casi imposible evadir sucesos de crisis (prevención primaria) y en el caso que fuese posible, estaríamos encerrando al individuo en una burbuja provocando así un mayor riesgo; se trata de que el individuo fortalezca sus recursos y supere las adversidades.

Por consiguiente, evitar riesgos latentes como producto o desenlace de una crisis, es sin lugar a duda una de las características más importantes de los PAP.

4 Componentes de los primeros auxilios psicológicos

Los componentes de los primeros auxilios psicológicos se refieren a los cinco pasos a seguir al momento de impartir PAP que son:

1. Realizar un contacto psicológico.
2. Analizar las dimensiones del problema.



3. Análisis de las posibles soluciones.
4. Asistir a la ejecución de pasos concretos.
5. Seguimiento para verificar el proceso.

A continuación detallaremos cada uno de ellos:

4.1 Realizar un Contacto Psicológico.- Se define a este componente como empatía o sintonización con los sentimientos de una persona durante una crisis, se considera una condición previa para cualquier actividad de asistencia. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000). Dentro de este componente encontramos 3 técnicas fundamentales a aplicarse en los primeros momentos:

- a) La escucha activa.
- b) La empatía
- c) Mimetismo postural
- d) Ventilación emocional

4.1.1 Escucha Activa.- se refiere al proceso en el cual, quien recibe el mensaje auditivo, se implica en lo que está escuchando, se denominada también escucha empática u holística, es muy importante al momento de percibir la información.

Beneficios de la escucha activa:

- ✓ Es importante ya que permite obtener la información necesaria antes de intervenir
- ✓ Permite detectar información o razonamientos poco adecuados por parte de quien sufre.
- ✓ Se demuestra un verdadero interés por la situación y no solo por poder participar en su circunstancia.

4.1.1.1 Aspectos verbales y no verbales

Básicamente en la escucha activa se distingue dos grandes grupos de



elementos. El aspecto verbal que tiene que ver con lo que se dice y el segundo no verbal, referido a los elementos que sin ser verbales, rodean el proceso de escucha, completándolo y enriqueciéndolo.

a) Aspectos verbales

Es indispensable realizar un diálogo adecuado y pertinente con el sujeto en crisis pues recordemos que este se encuentra susceptible a cualquier estímulo; es necesario entonces reconocer las frases correctas e incorrectas a utilizar en este tipo de situaciones.

Gráfico 7: Frases correctas e incorrectas utilizadas en PAP

FRASES CORRECTAS	FRASES INCORRECTAS
Siento mucho que te haya pasado.	Tienes que ser fuerte.
Tuviste una reacción normal para ese evento.	Todo va a mejorar.
Te comprendo.	Existen problemas más graves, no es para tanto.
Veo que estás viviendo una situación complicada.	Llorar no resuelve las cosas.
Según lo que cuenta, lo ha debido de pasar muy mal.	Hablemos de cosas diferentes.
Sé que resulta difícil, puede tomarse el tiempo que necesite para superar esta situación.	Se como usted se siente.
No fue su culpa.	Quizá fue lo mejor que podía pasar.
Se puede comprender porque te sientes así.	No se nos da más de lo que podemos soportar.
Puede llorar, no hay problema	Salga adelante con su vida.



Las cosas nunca serán igual, pero pueden/ puedes mejorar.	Si tienes suerte, será la única cosa mala que le pase.
---	--

Fuente: Elaborado por las autoras

Basado en: (Antón, 2011) (Duque, 2006)

b) Aspectos no verbales

Dentro de la comunicación no verbal, la postura del cuerpo humano representa un porcentaje muy elevado de la comunicación que estamos trasmitiendo al individuo en crisis. Una postura inadecuada puede generar en el mismo, sentimientos de incomodidad, desconfianza, incredulidad, etc.

Es necesario sentarse junto al sujeto a la misma altura, pues de esta manera estamos ofreciendo un equilibrio, tiempo, un trato incluso más cercano. Además no debería existir barreras entre el asistente y el asistido (Antón, 2011, pág. 43)

Quien imparte PAP, podría utilizar algunas técnicas como:

4.1.2 Empatía.- Se refiere a la habilidad de ponerse en el lugar de la víctima e intentar llegar a sentir lo que ella siente (Antón, 2011, pág. 39) ; esto nos permite acercarnos emocionalmente a la persona que sufre, a comprender que todo acto es consecuencia del pensamiento y sentir del individuo. Solo considerando estos dos aspectos se podrá intervenir de una manera adecuada. (Miles, 2011, págs. 128-129)

4.1.3 Mimetismo postural.- Se refiere a la técnica en la cual, mediante la imitación de la conducta del asistente, se inician los cambios expresivos que influencian la forma en la que el asistido se siente. En otras palabras se refiere a copiar gestos faciales y movimientos sutiles del cuerpo, con el fin de crear empatía.

4.1.4 Ventilación emocional.- Se refiere a permitirle a la persona en situaciones de crisis expresarse emocionalmente, permitirle que llore si es necesario, no



interrumpir, darles tiempo es importante demostrarle que no hay prisa respetando los tiempos y silencios.

La expresión emocional reduce la ansiedad y cuantas veces más se habla del tema y de las cosas que le hacen daño más fuerza irán perdiendo, los efectos traumáticos (Rojas, 2003).

Jamás se debería obligar al individuo en crisis a que hable o cuente lo sucedido, se trata de facilitar la expresión de sentimientos para impedir el bloqueo de emociones, acogiendo el dolor y el miedo que este siente.

4.2 Analizar las dimensiones del problema.-El segundo componente implica la evaluación de los problemas, la cual se enfoca en 3 áreas: pasado inmediato, presente y futuro inmediato.

- a) **El pasado inmediato.**- Se refiere a los acontecimientos que condujeron al estado de la crisis, analizar el suceso precipitante. Es importante además realizar una revisión de las distintas áreas del funcionamiento CASIC, los cuales analizaremos más adelante.
- b) **El presente** Se refiere a indagar acerca del estado en el que se encuentra el afectado, tomando en cuenta sus deseos e intereses
- c) **El futuro inmediato** En el que se trata de identificar las necesidades urgentes y las necesidades mediatas, es decir a largo plazo.

El objetivo principal de este segundo aspecto, es trabajar el orden jerárquico de las necesidades de la persona. Existe dos categorías: 1. Conflictos que deben manejarse de manera inmediata y conflictos que pueden dejarse para después. La función del asistente es auxiliar al individuo en crisis en dicho proceso. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 119)



Para este paso es fundamental que el individuo cuente con la información necesaria lo cual ayudará posteriormente al análisis de las posibles soluciones, una de las técnicas en el PAP, se refiere a:

4.2.1 DAR INFORMACIÓN.- consiste en que en el momento que el individuo en crisis se haya calmado y haya reducido la ansiedad, se procede a dar información con el fin de avanzar en el proceso, el asistente está obligado a dar cualquier tipo de información necesaria según el tipo de crisis suscitada.

Podemos ayudar a la víctima dándole información sobre la “normalidad” de sus acciones, luchando contra los sentimientos de culpabilidad derivados de su comportamiento, pues los individuos en crisis se pueden sentir culpables por la forma en la que actuaron en el momento que se desencadenó el suceso precipitante.

Se debe insistir que cualquier momento es bueno para iniciar el proceso de cambio, que la persona es valiente por haber tomado esta decisión, con este tipo de frases reforzaremos al individuo en crisis a acudir a más fuentes de ayuda y al mismo tiempo lo tranquilizaremos indirectamente permitiendo su ventilación emocional. (Antón, 2011, pág. 40) (Véase el cuadro de frases correctas e incorrectas en situación de crisis, pág. 41)

4.3 Análisis de las posibles soluciones.-se refiere a identificar soluciones alternativas para las diversas necesidades, mediatas e inmediatas. Se debe indagar acerca de aquello que se ha intentado para solucionar la crisis y generar conjuntamente con la persona alternativas, añadir otras posibilidades de solución. Es también necesario analizar los obstáculos para la ejecución de un plan en particular, debe existir un acuerdo entre el asistido y el consejero acerca de las soluciones que se escogieron. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 120)

Para ello se pueden utilizar algunas técnicas con el fin de ejecutar este proceso



entre las cuales tenemos:

- a) Preguntas abiertas.- Se refieren a preguntas de quién, qué, dónde y porqué, lo que permite la generación de una cantidad considerable de información, facilitando al individuo el escape de su ímpetu, con lo cual se desactiva la situación, permitiendo encontrar soluciones mucho más claras por parte del individuo.
- b) Escuchar.- Utilizando el lenguaje verbal y no verbal.(Véase págs.41-43)
- c) Preguntas cerradas.- Este tipo de preguntas se pueden responder con un sí o no, son necesarias con el fin de concretar una acción.
- d) Replanteamiento del contenido.- Sirve para mostrar que se presta atención y comenzar con el proceso de negociación, en busca de soluciones.
- e) Reflexión sobre los sentimientos.- Se enfoca sobre los pensamientos que dan lugar a los sentimientos, precisos del individuo en crisis para que, partiendo de ellos se pueda realizar la determinada negociación.
- f) Uso del silencio.- Sirve para evadir información innecesaria dada por el individuo en crisis, como consecuencia de su ansiedad, evitar esto nos permitirá orientar la búsqueda de soluciones de mejor manera.
- g) Confrontación.- Se trata de hacer notar al individuo en crisis la discrepancia entre dos aseveraciones que ha hecho, esto nos permite centrar de mejor forma al individuo hacia la búsqueda de una solución real.
- h) Revelación de uno mismo.- Aquí la persona tiende a revelar sus sentimientos, pensamientos y temores, da información general acerca de si mismo, esta técnica puede provocar dos tipos de reacciones, uno de identificación y esperanza; y dos la de rebajar al asistente en crisis al mismo nivel que el asistido; lo cual podría resultar contraproducente si no se posee la experiencia necesaria al momento de intervenir. Sin embargo esta técnica usada correctamente puede ser de gran ayuda en la búsqueda de soluciones, sobre todo de tipo directivas. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 260)



4.4 Asistir a la ejecución de pasos concretos.- Se relaciona con las soluciones anteriormente propuestas, es importante considerar que tanto las decisiones como las acciones las debe realizar la persona en crisis, solo se le permite al consejero tomar un papel activo, cuando las circunstancias deterioran severamente la capacidad del individuo en crisis, es decir este, no es capaz de cuidarse a sí mismo.

Recordemos que:

- El asistente debe tomar un papel de facilitador no directivo.
- En este paso es indispensable pactar un convenio acerca de las acciones a ser ejecutadas.

4.5 Seguimiento para verificar el Progreso.- es el último componente de los PAP, implica extraer información y establecer un procedimiento que permita el seguimiento, para que el paciente este en contacto en un tiempo posterior. El objetivo del seguimiento es determinar si se lograron las metas de los PAP.

Se debe evaluar el caso y replantearlo si es necesario, retomando el análisis del problema. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 127)

5 Principios técnicos utilizados en los PAP

Los tres principios técnicos básicos de los PAP, se refieren a: observar, escuchar y conectar; estos tres principios sirven de orientación a la hora de contemplar una situación de crisis. A continuación explicaremos brevemente cada uno de ellos.

- a) **OBSERVAR.**- Se refiere a comprobar la seguridad del individuo, sus necesidades inmediatas y sus reacciones. Es necesario dedicar un tiempo, aunque sea unos instantes para observar, antes de ayudar. Esto le da la posibilidad de calmarse, estar a salvo y reflexionar antes de actuar; se debe considerar aspectos como: la seguridad del individuo y de aquellos que lo



rodean. Las evidentes necesidades básicas urgentes, asistencia médica, alimento, abrigo etc.; y las reacciones conductuales, emocionales, somáticas, cognitivas e interpersonales. (véase Reacciones ante una situación de crisis.

Págs. 24-29)

- b) ESCUCHAR.- Dirigirse a quienes pueden necesitar ayuda, preguntar a la persona en situación de crisis sus necesidades y las cosas que le preocupan, escuchar a la persona y ayudar a que esta se tranquilice. Se trata de conseguir que la persona afectada se sienta segura y protegida. (véase escucha activa, pág.40)
- c) CONECTAR.- En este paso ayudaremos a la persona a resolver sus necesidades básicas y acceder a los servicios necesarios, brindarle información, ponerle en contacto con sus familiares o redes de apoyo social. (OMS, 2012, pág. 18)(véase dar información pág.44)

6. Perfil CASIC

El perfil CASIC se refiere a los cinco subsistemas en el individuo que pueden manifestarse al momento de la crisis, estos son: Conductual, Afectivo, Somático, Interpersonal y Cognoscitivo. La evaluación de estos componentes será útil en el momento de la intervención, ya que permitirá una asistencia eficaz. (Garces & Valdivieso, 2012)

Este análisis se realizará en relación a dos momentos: 1. El funcionamiento CASIC previo a la crisis del individuo y 2. El funcionamiento CASIC durante la crisis.

El primero debe abarcar aspectos como:

- Los medios anteriores para enfrentar y resolver problemas.
- Los recursos emocionales más patentes.



- Las fortalezas y debilidades más notables en el funcionamiento CASIC.
- Conflictos no resueltos que puedan relacionarse con el incidente de crisis.
- Relativa insatisfacción con la vida.
- La etapa de desarrollo previa a la crisis.
- Excedentes o déficit en cualquiera de las modalidades CASIC
- Metas y estructuras mentales para lograr las metas.
- Ajuste y estilo de vida y suprasistemas.
- Tensiones anteriores al incidente de crisis

En conclusión, que tan bien funcionaba el individuo antes del incidente de crisis.

El segundo momento es analizar el funcionamiento CASIC durante la crisis, con el objetivo de determinar el impacto que tuvo el incidente de crisis, en las áreas de funcionamiento CASIC. A continuación se detalla cada una de estas áreas y los aspectos claves a considerar en su análisis.

a) CONDUCTUAL

- ❖ Actividades diarias afectadas por el incidente de crisis.
- ❖ Áreas no afectadas por la crisis.
- ❖ Conductas que han aumentado o fortalecido con la crisis.
- ❖ Estrategias de enfrentamiento que se han intentado, tomando en consideración el éxito o fracaso de cada una de ellas.

b) AFECTIVO

- ❖ Sentimientos del individuo en relación con las secuelas de las crisis.
- ❖ Expresión o no de sentimientos.
- ❖ Estado afectivo.

c) SOMÁTICO

- ❖ Malestar físico asociado con el incidente de crisis.



- ❖ Crisis proveniente de una pérdida física.

d) INTERPERSONAL

- ❖ El impacto de la crisis, sobre la familia y los amigos.
- ❖ Redes y sistemas sociales.
- ❖ Capacidad de ayuda disponible por parte de familiares y amigos.
- ❖ La actitud interpersonal que se adopta durante la crisis.

e) COGNOSCITIVA

- ❖ Expectativas o metas perturbadas por el incidente de crisis.
- ❖ Reflexiones o pensamientos introspectivos inusuales.
- ❖ Significado del incidente precipitante en la vida.
- ❖ Presencia de los “debería”.
- ❖ Patrones ilógicos de pensamiento acerca de cuestiones tales como resultados inevitables.
- ❖ Patrones inusuales para hablarse así mismo.
- ❖ Sueño nocturno y diurno.
- ❖ Presencia de imágenes de una fatalidad inminente.
- ❖ Fantasías destructivas.
- ❖ Uso del humor como vía de enfrentamiento a la crisis.

(Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000)

Estos 5 componentes pueden corroborarse a través de manifestaciones las cuales se detallan en el capítulo número 1. “Reacciones ante una situación de crisis” págs.28-34

7. Algunas consideraciones a tomar en cuenta en la ejecución de los PAP.

Con el afán de ayudar en ciertas ocasiones el asistente, quien a pesar de tener la buena disposición, podría incurrir en una serie de errores que afectarán



negativamente los resultados de la intervención. Anotamos a continuación actitudes que bajo ningún concepto se deben asumir.

- a) **Contacto psicológico.**- contar su propia historia, ignorar los hechos y sentimientos, juzgar o tomar partida.
- b) **Dimensiones del problema.**- permitir la visión en túnel al no observar detenidamente el contexto completo de las circunstancias y de esta forma dejar obstáculos inexplorados.
- c) **Posibles soluciones y acciones concretas.**- intentar resolver todo ahora, tomar decisiones obligatorias a largo plazo, ser tímido, retraerse de tomar responsabilidades. Lo ideal es no tomar un papel activo.
- d) **Seguimiento.**- dejar detalles al aire o suponer que el sujeto continuará con la acción sobre el plan, bajo su propia responsabilidad. (Valero, 2002)

Otras consideraciones a tomar en cuenta:

- ✓ No se debe forzar la ayuda hacia aquellos que no la quieren, sino estar disponible para aquellos que puedan desear apoyo.
- ✓ No haga falsas promesas o de información no contrarrestada.
- ✓ Respete la privacidad y mantenga la historia de la persona confidencial, salvo que la misma se encuentre frente a un peligro inminente.
- ✓ No comparta la historia de una persona con otras.
- ✓ Jamás juzgue a la persona por sus acciones o sentimientos, sea consciente de sus propios perjuicios y preferencias, manténgalos al margen.
- ✓ Compórtese de una forma adecuada, teniendo en cuenta la cultura, edad y género de la persona.
- ✓ Deje claro al individuo en crisis, que si incluso rechaza la ayuda ahora podrá recibirla a futuro.
- ✓ No aconsejar.



- ✓ No ponerse de ejemplo.
- ✓ No enfatizar los aspectos positivos” podría haber sido peor”.
- ✓ No minimizar el hecho.
- ✓ No bromear
- ✓ No ofrezca respuesta, más bien facilite la reflexión.
- ✓ No moralice o sermonee
- ✓ No considere superficialmente las amenazas de suicidio u homicidio
- ✓ No aliente a alguien a hacer algo que en realidad no quiere hacer. (OMS, 2012, pág. 56) (Gómez, pág. 25). (Cruz Roja Española, s/f)

8. ¿Cómo prepararse para brindar PAP?

Para poder brindar asistencia a personas afectadas por una crisis, el asistente debe poseer conocimientos acerca del evento y el tipo de disponibilidad de servicios de ayuda o apoyo. La preparación es importante y más si se trabaja con poblaciones especiales, como lo son los adolescentes.

La persona que realiza la primera ayuda debe sentirse cómoda: física, y emocionalmente. Uno de los impedimentos para otorgar esta ayuda, puede darse si existen problemas emocionales o psicológicos recientes como: un cambio o pérdida significativos dentro de los pasados 6-12 meses, pérdidas anteriores o eventos negativos en la vida del asistente.

Al proporcionar PAP, es importante reconocer las reacciones comunes ante una crisis o situación extrema de estrés, conocer las organizaciones que pueden servir como recurso de apoyo y mantener la calma pues el comportamiento del asistente puede afectar las reacciones de la persona en crisis.

Al mostrar calma y claridad del pensamiento se puede ayudar de mejor manera, en este punto es fundamental, la empatía entre el asistente y el asistido.



El último, factor de importancia se refiere a ser sensitivo a la cultura y a la diversidad. Es indispensable ser consciente, de nuestros propios valores y perjuicios.

9. ¿Cómo brindar PAP?

A. Busque un espacio de privacidad.- es fundamental dirigirse a un espacio de privacidad; ya que se trata de que el individuo en crisis exteriorice sus sentimientos (ventilación emocional), pues este va a exponer su intimidad y sus sentimientos más profundos. El objetivo es asegurar la confidencialidad.

B. Clima de confianza.- hay que crear un clima de confianza entre el asistente y el asistido, algunos sujetos reconocen que se sienten más comprendidos por determinadas personas (docentes).

Se debe comenzar trasmitiendo confianza y paz, algunas frases que podemos utilizar

- ✓ “*hola, mi nombre es..... estoy aquí para ayudarle*”
- ✓ “*Quiero felicitarte por tu valentía, no todo mundo busca ayuda*”
- ✓ “*Has hecho bien en pedir ayuda, es el primer paso para solucionar tu problema*”
- ✓ “*Tengo experiencia en este tipo de situaciones y voy a hacer todo lo que este en mis manos*”
- ✓ “*Muchos adolescentes han atravesado momentos como este, y han podido salir de esta situación*”, entre otras. (Antón, 2011, pág. 36) (Ver cuadro de frases correctas e incorrectas en situaciones de crisis, pág.41)



CAPÍTULO III

LOS PRIMEROS AUXILIOS

PSICOLÓGICOS Y LOS

DOCENTES.

UNA INTERVENCIÓN

NECESARIA



LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS Y LOS DOCENTES. UNA INTERVENCIÓN NECESARIA.

C. LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS Y LOS DOCENTES

1. Importancia de que los docentes conozcan los PAP

Diariamente todas las instituciones educativas y por ende los adolescentes que estudian en estas, están expuestos a millones de riesgos y amenazas; que estos riesgos no se lleguen a concretar dependerá de la eficiente labor de los docentes y en general de todo el personal de cada plantel.

Los docentes deben estar preparados por si llega lo peor, para actuar de una manera adecuada y lograr que la situación termine lo mejor posible.

Cada colegio debería tener su propio programa interno de seguridad, para crear un contingente de ayuda ante cualquier amenaza que pudiese aparecer en los estudiantes, en especial, aquellos que por su condición se hallan en una situación de vulnerabilidad.

Creemos entonces que el primer paso para la formación de un posible programa interno de seguridad, es capacitar a los docentes en PAP y en primera instancia conocer sus fortalezas y debilidades con respecto al tema.

La importancia de que los docentes conozcan PAP; radica en que, la seguridad escolar en una situación de crisis es responsabilidad del que este más cercano (factor humano más cercano), es en ese momento donde el docente se convierte en el responsable de controlar y resolver la situación, quizá en ese instante no exista nadie más que responda a esa crisis.

En estas situaciones, el docente puede hacer la diferencia para un estudiante o estudiantes que presenten crisis, sin importar su especialidad.



Recordemos que los PAP, es la primera ayuda; he ahí la necesidad de reaccionar prontamente ante una emergencia escolar que relega la jerarquía de los funcionarios escolares y otorgan “mandato momentáneo”, al docente; pues su posición más cercana al estudiante le permite: identificar, controlar, y resolver la situación.

En una verdadera situación de crisis no siempre es posible ni recomendable seguir protocolos de mandato. Posteriormente el líder momentáneo (docente) realizará el enlace con otras fuentes de apoyo tales como: los psicólogos del departamento de consejería estudiantil u otros directivos de la institución.

Según la ley de educación el docente y la institución se encuentran obligados a procurar el bienestar de sus estudiantes, sin embargo muchas de las veces ni la disposición ni las mejores intenciones del docente ayudarán, pues si no existe el conocimiento, la preparación ni la idea clara de qué se debe hacer todo esfuerzo se convierte en infructuoso, empeorando inclusive la situación. Montero cita la frase “*el camino hacia el infierno está lleno de buenas intenciones*”, la frase que ilustra perfectamente esta situación

En relación a lo dicho, creemos pertinente señalar algunos hallazgos, fruto de nuestra investigación acerca del conocimiento y aplicación de PAP por parte de los docentes.

1. Se preguntó a los docentes acerca de su conocimiento en relación a los PAP y el 38% de los docentes dice conocer el concepto, sin embargo solo el 2% de estos, respondió total y correctamente a su definición. (Véase gráfico 15-16 en la pág. 78-79).

También se realizaron otro tipo de preguntas para verificar el conocimiento real de los docentes en cuanto al tema como: si conocían los objetivos del PAP, el momento indicado para brindarlos, las personas que pueden proporcionarlos y los pasos a seguir. En dichas preguntas también se pudo evidenciar falencias en



cuanto a los conocimientos de los docentes. (Véase capítulo 4 Estudio De Campo Y Análisis De Resultados Gráficos)

2. Es importante considerar que el docente, deberá conocer los contactos extraescolares (fuentes de apoyo), para ayudar en crisis, pudiendo ser estas personas que viven o trabajan cerca del centro escolar. Conviene además tener bien identificadas a las personas o instituciones que pudieran ayudar en una situación de crisis, teniendo una lista con sus datos básicos y la información de su especialidad. Dicha información hará la diferencia en un momento de emergencia (Rubin, Intervención en crisis y respuesta al trauma Teoría-Práctica, 2000)

Analizando estos resultados se constató que: efectivamente el 89,67% conocía las fuentes de apoyo con las que contaba el estudiante; el 37,79% consideró una fuente de apoyo al departamento de consejería estudiantil; 29,28% a la familia, el 14,70% a los amigos y solo el 2,37% nombró algún tipo de institución pública. (Véase gráfico 39-40 pág. 102-103)

2. El rol del docente

Un docente debe poseer ciertas cualidades que optimicen el proceso educativo en el que participa. Actualmente, se tratan de seguir ciertas premisas acerca del camino en la enseñanza. Así, la mayoría de los autores concuerdan en que hay algunos aspectos primordiales que un profesor o educador debe tomar en cuenta.

Pérez-Esclarín (1997) sostiene que se debe enseñar a ser, a aprender, pero sobre todo a convivir. Nosotros nos enmarcaremos dentro del concepto convivir, pues creemos, que un buen educador debe procurar el bienestar holístico de sus estudiantes.

El aspecto que resaltamos en la presente tesis es el psicológico, pues como



bien se conoce este constituye uno de los tres pilares (biológico, psicológico y social) fundamentales del desarrollo normal y satisfactorio. (Grisolia, 2007)

Así por ejemplo, en la LOEI, en el art.11 se establece que los docentes tienen las siguientes obligaciones:

- b. Ser actores fundamentales en educación pertinente, de calidad y calidez con las y los estudiantes a su cargo.
- n. Cuidar la privacidad e intimidad propias y respetar la de sus estudiantes (...)
- s. Respetar y proteger la integridad física, Psicológica y sexual de los estudiantes y denunciar cualquier afectación ante las autoridades judiciales y administrativas competentes. (LOEI, 2011)

La importancia de que los docentes conozcan PAP, desde nuestra apreciación se debe, a que con frecuencia los maestros tienen en sus clases a adolescentes, que se encuentran en una situación de crisis y que por lo tanto son ellos, piezas fundamentales a la hora de una intervención temprana; pues incluso los docentes no entrenados en PAP, pueden reconocer síntomas de las crisis en sus estudiantes; el problema se presenta al no saber prestar la ayuda psicológica (PAP) adecuada.

Debido a ello se observa la necesidad de preparar a los docentes, dotándoles de habilidades para manejar estas situaciones, ya que constituyen un contingente de apoyo para manejar problemas que están allí, y no se irán. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 368)

Tal es la realidad que al preguntar a los docentes, la necesidad de capacitarse en PAP, el 99% de ellos aceptó tener dicha necesidad (véase gráfica 44 pág.106)



3. ¿Por qué un estudiante acude al docente?

Para el estudiante, acudir ante cualquier persona para solicitar ayuda no es fácil y generalmente los jóvenes acuden a personas cercanas a su medio, con quienes interactúan diariamente, (como los docentes); la persona en crisis por lo regular se encuentra en un estado de shock, con pánico hacia el futuro y la situación que vive en ese momento, siente amenazada su existencia.

Se puede decir que al momento de acudir al docente y expresar sus sentimientos, se produce un cambio en la manera de pensar del sujeto y en la manera de concebir su problemática; es allí, donde se debe aprovechar para que este reconozca las dimensiones del problema, fuentes de ayuda y posteriormente realice pasos concretos destinados a minimizar la situación.

Sin embargo, generalmente los adolescentes tienden a retraerse y no expresar sus sentimientos “los adolescentes pueden no sentir nada, sentirse diferentes de sus amigos o aislados de ellos, o presentar comportamientos arriesgados y actitudes negativas” (OMS, 2012, pág. 31) , estados de dilatación y constricción. (Véase pág. 34)

En cualquiera de los dos casos los docentes en su rol, poseen una situación favorable para detectar y ayudar a sus estudiantes, por la cantidad de tiempo que permanecen junto a ellos.

4. Tipo de crisis que el docente puede tratar

Cuando un docente se encuentra preparado en PAP, podrá asistir en cualquier tipo de crisis, ya sea con sus estudiantes u otras personas de su medio. En la investigación realizada a los docentes se les presentó un listado de crisis, en relación a la etapa de desarrollo de sus estudiantes y además se les otorgó la opción de mencionar algún otro tipo de crisis suscitada.



De los 18 tipo de crisis dados, 11 de ellos presentaron porcentajes sobre la media; y estos fueron: fracaso académico, migración, embarazo adolescente, muerte de un familiar, divorcio o separación de sus padres, económicos – familiares, cambios físicos propios de la adolescencia, conflictos en el noviazgo, discapacidad física, enfermedad crónica de un familiar, y violencia doméstica. Entre las crisis menos frecuentes tenemos a la enfermedad crónica del estudiante, un asalto, abuso de sustancia psicotrópicas, el matrimonio adolescente, abuso sexual, suicidio de un familiar o amigo cercano y el aborto. También se les pidió redactar brevemente alguna situación de crisis, y consideraron la violencia entre pares como otra de las crisis frecuentes.

5. Formación que debe tener el docente para trabajar en crisis.

Básicamente un docente debe conocer los lineamientos generales en PAP y poseer conocimiento de los diferentes tipos de crisis. Además debe poseer la capacidad de usar de manera adecuada las técnicas que previamente haya aprendido, pero sin duda, lo que se destaca es la capacidad de empatía, escucha activa, comunicación assertiva y la disponibilidad de servicio a la hora de ayudar a sus estudiantes.

Un docente empático detectará fácilmente los cambios, que pudiesen darse en un estudiante que atraviesa una crisis. Dentro de la investigación realizada el 47,84% de los docentes efectivamente evidenciaron, cambios en algunas de las esferas personales CASIC, nos referirnos a cambios: físicos, afectivos, comportamentales, en las relaciones interpersonales y las cognoscitivas. De estas 5 esferas en la única que los docentes identificaron cambios fue la afectiva. (Véase gráficos 32-33 pág. 95-96.)

6. Aplicación de PAP por parte de los docentes

Los docentes deberían conocer y aplicar de manera correcta los PAP, pues la mayoría de ellos se han enfrentado alguna vez a una situación de crisis. (Véase gráfico 10, pág. 64 acerca de la prevalencia de las crisis percibida por los



docentes en el último año). Detectamos luego del análisis que muchos de ellos no conocen el procedimiento exacto a seguir en una situación de crisis, a pesar de que dicen conocerlos. Si observamos la gráfica el 77% de ellos afirman tener dicho conocimiento; pero solo el 2% respondió de manera correcta a la definición de PAP.

A continuación explicaremos los pasos a realizar por el docente en una situación de crisis, analizando así más fondo el conocimiento de los docentes en relación a los PAP, hallazgos de nuestra investigación.

Los pasos a seguir en la aplicación de primeros auxilios psicológicos se refieren a:

1. Contacto psicológico
2. Examinar las dimensiones del problema
3. Exploración de las posibles soluciones
4. Ejecución de la acción concreta
5. Seguimiento

5.1 Contacto Psicológico.-Su objetivo es responder a los contactos iniciados por los estudiantes en crisis o iniciar el contacto de manera discreta compasiva y útil.

El primer contacto es muy importante si se maneja de una forma respetuosa y compasiva, puede establecerse una relación efectiva de ayuda y aumentar la receptividad del estudiante para continuar con el proceso.

Algunos adolescentes podrían no buscar ayuda. El docente nunca debería dar por hecho que los estudiantes responderán a su acercamiento con reacciones positivas inmediatas, puede que esto tome tiempo pues el adolescente en crisis siente cierto grado de inseguridad y desconfianza. Si se rehúsa a su oferta de ayuda, el docente debería respetar su decisión e indicar cuando y donde ubicarlo



a futuro. (Red nacional para el estrés traumático infantil, 2000)

Las tres principales habilidades que el docente debe desarrollar en este componente son: la empatía, ventilación emocional y la capacidad de escucha, todas estas habilidades se detallan a profundidad en el capítulo 2 pág. 40-43

En la investigación planteada se preguntó a los docentes acerca de las actitudes que ponen en práctica al escuchar al estudiante en crisis, así: el 79% de los docentes encuestados sostienen que procuran evitar ponerse a la defensiva y se compromete a escuchar; el 49,7% escucha sin interrumpir, el 35,5% evita ponerse a la defensiva y solo el 19,3% reconoce la validez de las percepciones del individuo.

Nos llama la atención el escaso porcentaje de docentes que acepta reconocer la validez de las percepciones del individuo; pues en una situación de crisis el suceso precipitante es de magnitud relativa; la percepción del docente no se equipará jamás a la del estudiante en crisis; de ahí la necesidad de desarrollar empatía en este tipo de situaciones.

Si bien es cierto la escucha es sumamente importante de igual manera, lo son las frases o palabras que utilizamos para mantener un diálogo con un estudiante en crisis; en el cuestionario aplicado a los docentes se les presentó algunas frases correctas e incorrectas que suelen ser utilizadas en este tipo de situaciones.

Se obtuvieron los siguientes resultados: entre las respuestas incorrectas mejor puntuadas mencionaron “todo va a mejorar” y “tienes que ser fuerte”; y entre las correctas “te comprendo” y “siento mucho que te haya pasado”. Véase gráfico 7 pág.41 (cuadro de frases correctas e incorrectas); gráfico 34 pág.97 (Frases más utilizadas por los docentes)



4.2 Examinar las dimensiones del problema

El objetivo de este componente se refiere a: Reconoce las necesidades inmediatas y mediatas. Con este paso se intenta restaurar la seguridad en el estudiante (necesidad inmediata); pues al promover la seguridad, se producirá alivio, se reducirá la angustia y la preocupación.

Se trata de asegurarse que el adolescente este físicamente seguro en la medida de lo posible, si es necesario se debe reorganizar el entorno inmediato, para aumentar la seguridad física y emocional.

En este componente se otorgará la información necesaria al adolescente en crisis para posteriormente buscar posibles soluciones. (Véase en dar información pág. 44)

En la investigación planteada se preguntó a los docentes si los mismos identificaron o no las necesidades mediatas e inmediatas de los estudiantes en crisis. Se obtuvieron los siguientes resultados:

El 47,3% de ellos detectaron las necesidades inmediatas en sus estudiantes; y así mismo del 100% de estos el 60,1% detectaron necesidades mediatas. (Véase gráfico 36. pág.99)

4.3 Exploración de las posibles soluciones

El objetivo de este componente es guiar al estudiante en crisis a la búsqueda de soluciones adecuadas y pertinentes. Para ello es necesario reconocer las fuentes de apoyo con las que cuenta el individuo y sus propios recursos personales; se debe proporcionar al individuo información sobre los lugares a los cuales acudir. Así, es indispensable que el docente conozca estos espacios, instituciones, lugares, sus números de contacto y la forma de llegar a ellos.

En la investigación realizada se cuestionó acerca de las fuentes a acudir para la ejecución de las posibles soluciones.



El 44% de los docentes consideró que las soluciones provienen de quien ayuda, el 29,3% de familiares o amigos del individuo y solo el 26,7% consideró al individuo en crisis como fuente de solución. Siendo esta última la respuesta ideal en una situación de crisis, pues cuando no existe peligro para el individuo o para otros, es el propio individuo quien debe tomar un papel activo.

Deberá existir entre el docente y el estudiante un acuerdo acerca de la aceptación de las posibles soluciones que se escogieron y con ello plantear la ejecución del próximo componente.

Al igual que el primer componente, contacto psicológico; el plantear las posibles soluciones requiere de estrategias eficaces con las cuales conseguir los acuerdos antes mencionados. Les preguntamos a los docentes acerca de las posibles soluciones y encontramos que: el 90,5% utiliza el parafraseo como una técnica, el 71,5% utiliza la revelación de uno mismo; 4,7% reflexiona sobre los pensamientos del individuo; entre las otras estrategias con menos puntaje se encuentran: escuchar, confrontar y el uso del silencio.

Es necesario considerar que la estrategia de revelación de uno mismo es poco adecuada sobre todo si el docente que interviene no cuenta con la experiencia necesaria.

Así mismo el docente en este componente deberá conocer las fuentes de apoyo con las que cuenta un estudiante en situaciones de crisis, para de esta manera guiarlo hacia una acción concreta.

Se cuestionó a los docentes, acerca de las fuentes con las que según ellos contaba el estudiante. Entre las principales encontramos a: el departamento de consejería estudiantil, la familia, y los amigos. (Véase gráfico 40. Fuentes de apoyo con las que contaba el estudiante pág. 103)



4.4 Ejecución de la acción concreta

El objetivo de este componente es que el estudiante luego de plantearse las posibles soluciones, realice acciones concretas con el fin de superar la crisis suscitada y posteriormente recuperar el equilibrio, disminuyendo las posibles consecuencias negativas.

Para ello preguntamos a los docentes sobre las acciones concretas que realizó el estudiante, es decir si se constató la asistencia del estudiante a las fuentes de apoyo, acordadas en el componente anterior. Esto no debe confundirse con el seguimiento, ya que el mismo se dará posteriormente.

De los docentes encuestados el 67,60% verificó que el estudiante en crisis haya asistido a la fuente pactada. (Véase grafica 41 pág.104)

4.5 Seguimiento

Con el componente cuatro se termina la intervención en crisis como tal; sin embargo es primordial realizar un seguimiento con el estudiante, a fin de conocer si se ha superado o no la situación de crisis.

Preguntamos a los docentes cuántos de ellos realizaron seguimiento, en la situación de crisis, el 87,88% efectivamente lo realizó, a través de contacto con la persona que presentó la crisis, la fuente de ayuda a la que acudió, y los familiares del sujeto en crisis. (Véase gráfico42 pág.105)

5. Suicidio en la escuela.

Dentro de los objetivos del PAP, encontramos como primordial el evitar el posible riesgo suicida, es por ello que hemos decidido realizar este apartado con información acerca del suicidio, una de las crisis con más graves repercusiones.

El suicidio es una posibilidad en cualquier etapa de la vida, así lo confirma la OMS, ya que se calcula que cada año aproximadamente un millón de personas se suicidan nivel mundial, por lo que el suicidio se ha convertido una de las



problemáticas de salud más contundentes y una de las principales causantes de muerte, especialmente en el grupo etario de 15 a 24 años, siendo además una de las 5 causas de mortalidad en la franja de 15 a 19 años. En el Ecuador los casos del suicidio se han duplicado, el Azuay es la tercera provincia luego de Pichincha y de Guayas con el mayor número de casos suicidas donde la mayor parte de los casos se dieron en Cuenca. De acuerdo a la información registrada por la OMS, los hombres se suicidan en números más amplios que las mujeres. Sin embargo la tasa de intentos de suicidio es dos o tres veces mayor en las mujeres.

Entre los eventos más comunes que precipitan el suicidio en los adolescentes, se encuentran: depresión, adicción al alcohol, conflictos familiares, historia familiar, tendencia suicida, violencia infantil y doméstica, dificultades socioeconómicas conflictos interpersonales, problemas escolares, problemas legales o disciplinarios. También se ha demostrado el nexo entre la muerte de uno de los padres y la conducta suicida. (Betancourt, s/f)

6.1 Indicadores del riesgo suicida

- La advertencia verbal directa.- Una afirmación directa sobre la intención de suicidarse es uno de los predictores individuales más evidentes.
- Intentos anteriores del suicidio.
- Afirmaciones directas o signos conductuales. Signos de alarma como: contenidos suicidas en redacciones de la escuela, poemas, diarios, trabajos de arte. Preocupación por los temas de muerte, por el fallecimiento, por la vida después de la muerte etc. Preguntas fuera de contexto sobre el suicidio y la muerte.
- Depresión
- Desesperanza
- Intoxicación.- El suicidio se encuentra vinculado con el alcohol como factor contribuyente o detonante en muchos casos.



- Síndromes clínicos.- Depresión, alcoholismo.
- Religión.- La tasa de suicidio es mayor entre aquellos agnósticos a la religión.
- Vivir solo.
- Estado de salud.- La enfermedad y quejas somáticas se relacionan con un mayor riesgo suicida, así como los casos de trastornos del sueño y apetito.
- Impasibilidad.- Capacidad de una persona para impedir que una impresión o estímulo externo altere su estado de ánimo.
- Rigidez mental.- Este tipo de sujetos manifiestan a menudo un pensamiento de tipo todo o nada “*si no sucede determinada situación me suicidare*”.
- Eventos vitales estresantes. (Rubin, Intervención en crisis y respuesta al trauma Teoría-Práctica, 2000, págs. 121-129)

6.2 Quienes se encuentran en riesgo

- Estudiantes deprimidos
- Estudiantes que abusen de sustancias adictivas
- Estudiantes con historial de ira, impulsividad o inestabilidad.
- Estudiantes con desordenes conductuales, conductas antisociales o histriónicas.
- Personas solitarias, aisladas y marginales.
- Personas destacadas, perfeccionistas y rígidas. (OMS, 2001, págs. 6-7)

Si se detecta alguno de estos indicadores en los estudiantes, es indispensable comenzar de inmediato la aplicación de PAP, con el fin de evitar a toda costa un fatal desenlace.



CAPÍTULO IV

ESTUDIO DE CAMPO Y

ANÁLISIS DE RESULTADOS



ESTUDIO DE CAMPO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

D. ESTUDIO DE CAMPO CUANTITATIVO.

1. Tipo de investigación.

Para realizar el estudio se aplicó un cuestionario a los docentes de los Colegios Urbanos, fiscales y fisco-misionales, con modalidad presencial ubicados en la ciudad de Cuenca, se empleó un método cuantitativo, el cual nos permitió obtener la información necesaria para responder a los objetivos de nuestra investigación.

Este estudio se sitúa en un tipo de investigación no experimental-transversal, ya que el instrumento para recolectar la información, se aplicó en un momento determinado, sin realizar comparaciones de tiempo. Además la investigación en concordancia a su alcance es de tipo exploratoria, por la deficiencia de conocimiento en el tema; y descriptiva, debido al tipo de información que se recolecta y los resultados que se proyectan.

2. Objetivos de la investigación.

OBJETIVOS:

• GENERAL

- Estudiar el conocimiento que tienen los docentes de los Colegios Urbanos de Cuenca, acerca de Primeros Auxilios Psicológicos y cómo los aplican.

• ESPECIFICOS:

- Identificar si los docentes en los Colegios Urbanos de Cuenca conocen lo que son Primeros Auxilios Psicológicos.



- Describir el conocimiento que tienen los docentes de los Colegios Urbanos de Cuenca, acerca de Primeros Auxilios Psicológicos.
- Conocer cómo los docentes en los Colegios Urbanos de Cuenca aplican Primeros Auxilios Psicológicos

3. Participantes de la investigación.

La población de estudio la constituyen 1746 docentes de 29 instituciones educativas fiscales, fiscomisionales con modalidad presencial; localizadas en el área urbana de la Ciudad de Cuenca (Ministerio de Educación, 2013-2014). La muestra estudiada, es de tipo probabilística aleatoria; y la integran 358 docentes.

Gráfico 8: Docentes encuestados por institución educativa.

INSTITUCION EDUCATIVA	SEXO		TOTAL GENERAL
	FEMENINO	MASCULINO	
Francisco Tamariz	4	2	6
Inmaculada	9	4	14
César Dávila	3	8	11
Benigno Malo	8	6	16
Miguel Moreno	10	4	14
Miguel Merchán	10	1	12
Antonio Ávila	5	7	12
Francisco Febres Cordero	3	12	15
Dolores J Torres	9	3	12
Luis Monsalve Pozo	3	2	5
Zoila Esperanza Palacios	7	2	11
Manuel J Calle	10	9	19
Juan Montalvo	7	8	15
San Francisco	1	1	2
Octavio Cordero Palacios	4	10	14



Daniel Córdova	10	1	11
Fé y Alegría	5	4	10
Juan Bautista	0	3	3
Stiehle			
César Andrade y Cordero	3	2	5
Manuela Garaicoa	18	4	24
Víctor Gerardo Aguilar	9	10	19
Técnico Ecuador	14	6	20
Ciudad de Cuenca	9	6	15
Madre EnriquetaAymer	2	2	4
UNE del Azuay	2	2	4
HerlindaToral	11	10	21
AbelardoTamariz	4	5	9
TécnicoSalesiano	13	11	24
UNEDID	9	2	11
TOTAL	202	147	358

Fuente: Elaborado por las autoras

Basado en: (Ministerio de Educación, 2013-2014)

4. Instrumentos de investigación.

Descripción de la encuesta

El cuestionario que se elaboró para nuestra investigación fue validado a través de un pilotaje y la revisión de dos expertos y dos jueces. Luego de las respectivas correcciones y sugerencias se elaboró la encuesta definitiva.

El cuestionario está estructurado en cuatro partes, en las cuales se abordan: a) datos informativos, b) circunstancias y conocimientos básicos acerca de crisis, c) conocimiento en relación a primeros auxilios psicológicos y d) la forma de



aplicar P.A.P. por parte de los docentes.

En cada resultado se aborda información específica, la cual ha sido seleccionada por ser la más relevante; en relación al cumplimiento de los objetivos propuestos en la presente tesis. . **(Ver anexo 2)**

4. Procedimiento.

Para la ejecución de nuestra investigación se procedió al cumplimiento de los siguientes requerimientos:

En primer lugar se obtuvieron los permisos correspondientes, tramitados en la Coordinación Zona 6, del Ministerio de Educación. En dicho permiso se nos autorizó ejecutar nuestra investigación únicamente en los colegios Fiscales y fisco-misionales, debido a que dicha institución, solo tiene injerencia directa en los mencionados planteles educativos. ANEXO 4

En segundo lugar, una vez obtenidos los permisos correspondientes, elaboramos un cronograma en cuanto a fechas y horarios para la aplicación de las encuestas. La encuesta se aplicó a 358 docentes de 29 instituciones educativas fiscales con modalidad presencial; localizadas en el área urbana de la Cuidad de Cuenca.

5. Procesamiento de datos.

Se emplearon los siguientes programas para el procesamiento de los datos, obtenidos de las encuestas: IBM SPSS Statistics versión 20 para la elaboración de una base de datos y el programa Microsoft Office Excel 2013 en la generación de los gráficos.

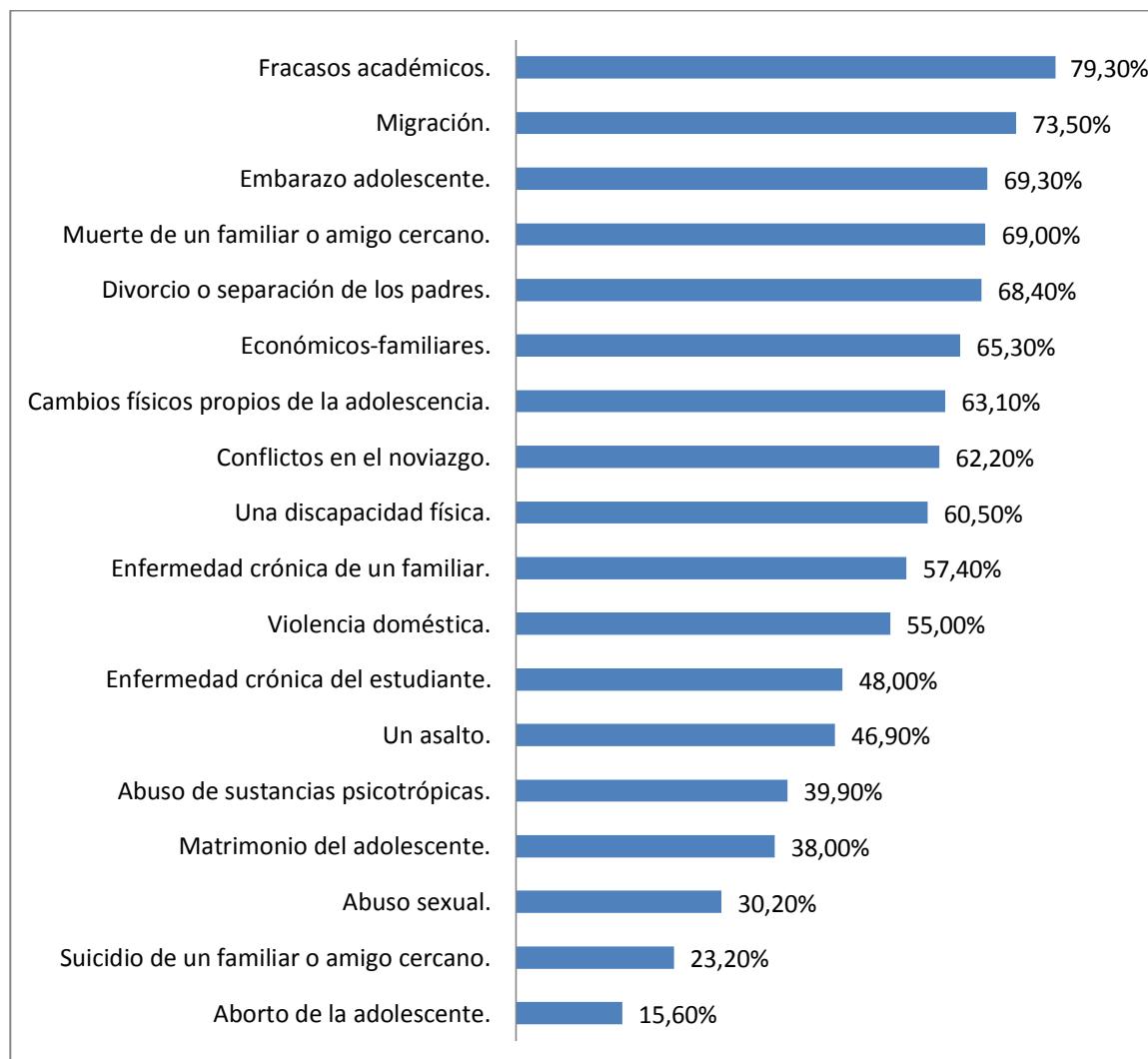


RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación, luego del su respectivo procesamiento e interpretación, se dan a conocer a continuación.

Resultados 1: EN RELACION A LAS CRISIS Y LOS DOCENTES

Gráfico 9: Situaciones de crisis, por las que han tenido alguna vez que intervenir los docentes para ayudar a sus estudiantes



Fuente: Elaborado por las autoras

Basado en: datos de la encuesta.



En la pregunta número uno del cuestionario aplicado a los docentes, se les pidió señalar aquellas situaciones de crisis de sus estudiantes; en las que han tenido que ayudarlos.

En el gráfico número 9, se puede observar que el fracaso académico 79, 30%, es la crisis más frecuente, seguida por la migración con el 73,50%; embarazo adolescente con el 69,30% y el divorcio de los padres 69%. Otras crisis a las que más del 50% de los docentes han tenido que enfrentarse con sus estudiantes se refieren a: económicos-familiares 65,30%; cambios físicos propios de los adolescentes 63,10%; conflictos en el noviazgo 62,20%; crisis por una discapacidad física 60,50%; enfermedad crónica de un familiar o amigo cercano 67,40% y violencia doméstica con un 55%.

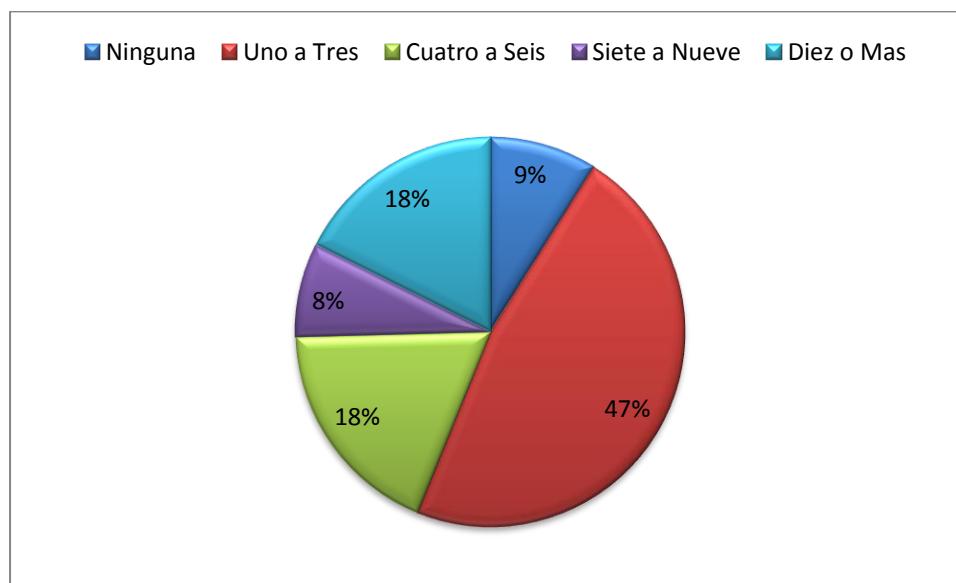
Entre las crisis menos frecuentes en los estudiantes se mencionan: enfermedad crónica del estudiante 48%; un asalto (robo) 46,90%; abuso de sustancias psicotrópicas 39,90%; matrimonio del adolescente 38%; abuso sexual 30,20%; suicidio de un familiar o amigo cercano 23,20% y aborto de la adolescente 15,60%.

Como podemos observar los docentes en su ejercicio profesional, se enfrentan a una gran variedad de crisis de sus estudiantes. De las 18 crisis presentadas en el cuestionario 11 de ellas se encuentran sobre la media, e inclusive las 5 crisis por debajo del 50%, a nuestro criterio mantienen porcentajes relevantes ya que todas se sitúan por encima del 30%; es decir que de los 358 docentes encuestados más de 107 tuvieron alguna vez que intervenir en situaciones de crisis.

Las dos crisis menor puntuadas; son el suicidio con 23,20% lo cual continua siendo un dato representativo ya que por lo expuesto en la bibliografía (revisar capítulo uno acerca de la crisis vital universal), este tipo de crisis presenta un mayor riesgo para el individuo, y además la probabilidad de un suicidio como desenlace a la crisis, aumenta. (Rubin, Intervención en crisis y respuesta al

trauma Teoría-Práctica, 2000, pág. 22). El aborto en la adolescente situación menos frecuente, dada quizá por otras variables independientes a nuestra investigación, entre ellas la variable socio-cultural, que impide nombrar o aceptar siquiera que se ha tenido que enfrentar dicha crisis, mucho peor ante los docentes.

En Gráfico 10: Prevalencia de crisis percibidas por los docentes en el último año.



En la última pregunta del cuestionario aplicado a docentes, se les preguntó acerca de la cantidad de crisis percibidas por ellos, en el último año escolar; para con esta información determinar si existe una necesidad de capacitar a los docentes en intervención en crisis.

Así podemos observar en la gráfica que antecede que el 47%, cerca de la mitad de los docentes encuestados percibió alrededor de una a tres crisis; el 18% evidencio alrededor de 4 a 6 crisis; el 8% de 7 a 9 crisis y un 18% 10 o más crisis; es así que, solo el 9% de los docentes no percibió algún tipo de crisis en



sus alumnos.

Si tomamos en consideración el porcentaje de docentes que distinguieron una crisis sin tomar en consideración la cantidad de las mismas, cerca del 81%, observó en sus estudiantes algún tipo de crisis y solo el 9% restante no lo hizo.

Gráfico 11: Porcentaje de crisis percibidas por los docentes en el último año, en relación al número de estudiantes a cargo

NÚMERO DE ESTUDIANTE S A CARGO	NÚMERO DE CRISIS PERCIBIDAS					TOTAL
	Ningun a	Unos a Tres	Cuatro a Seis	Siete a Nueve	Diez o Mas	
Menos De 50 Estudiantes	0	8	3	3	0	14
50 A 100 Estudiantes	3	22	3	4	7	39
De 101 A 200 Estudiantes	14	69	21	7	20	131
Más de 200 Estudiantes	14	68	39	14	36	171
TOTAL	31	167	66	28	63	355

Luego de obtenidos los datos de la gráfica 11 y de observar la evidente cantidad de crisis evidenciadas por los docentes se realizó una correlación de dichos datos con el número de estudiantes a cargo.

En relación con el número de estudiantes existe una relación proporcional es decir, a mayor número de estudiantes mayor cantidad de crisis evidenciadas.



Gráfico 12: Porcentaje de Docentes que afirman conocer, como actuar en una situación de crisis.

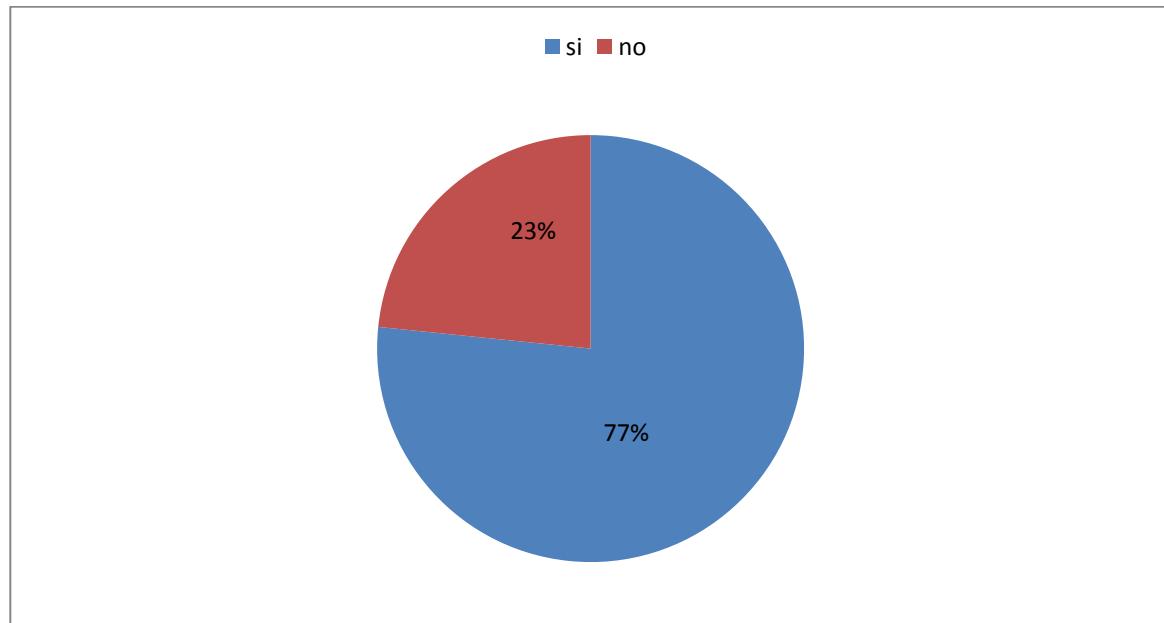


Gráfico 13: Porcentaje de Docentes que afirman haber recibido algún tipo de capacitación, acerca de cómo brindar ayuda a sus estudiantes en situaciones de crisis psicológicas.

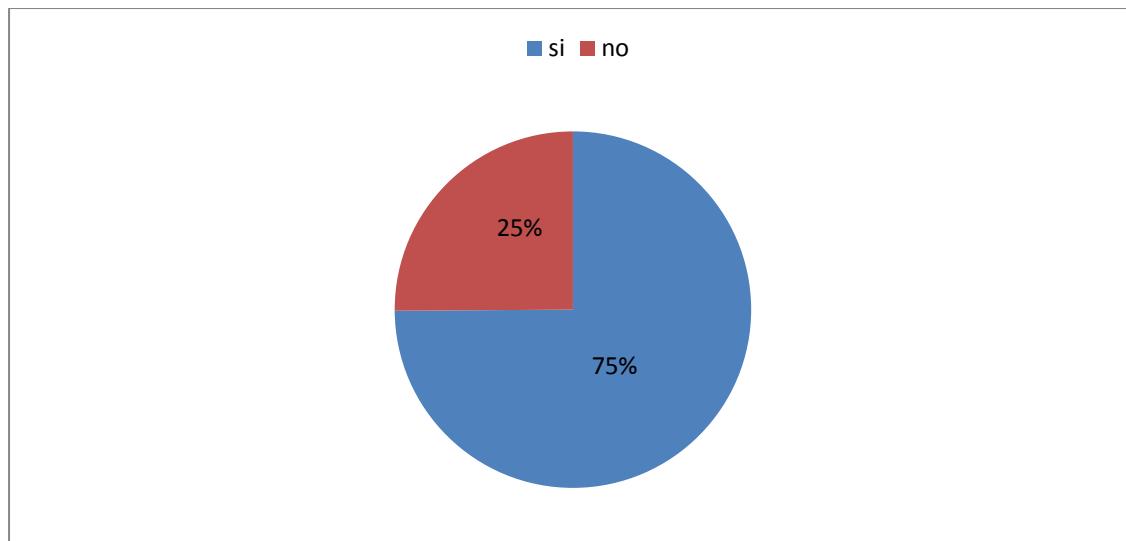
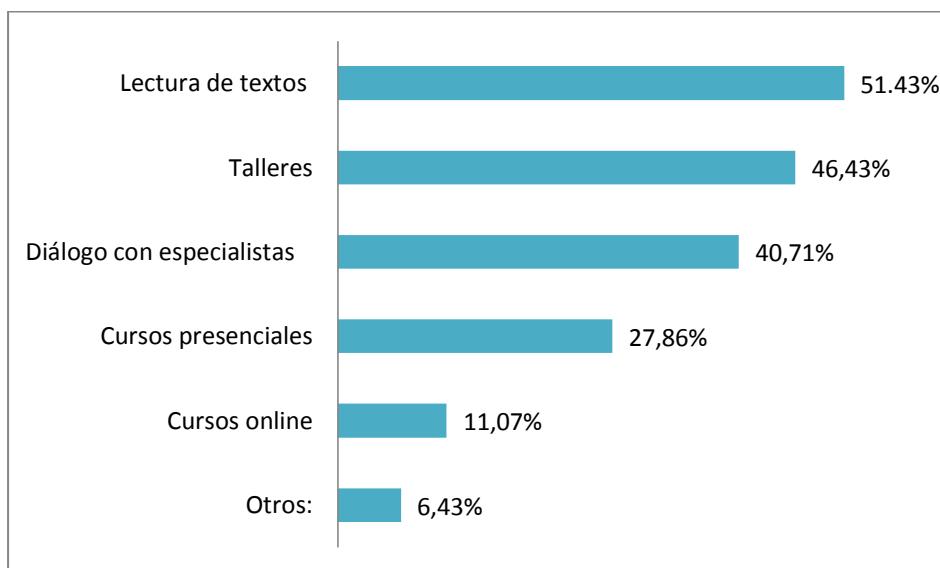


Gráfico 14: Tipo de capacitación que han recibido los docentes; en relación a como brindar apoyo en situaciones de crisis psicológicas.





El 77% de los docentes afirma conocer cómo actuar en una situación de crisis suscitada con alguno o alguna de sus estudiantes, mientras que el 23% dice no conocer cómo actuar. (Grafico 12)

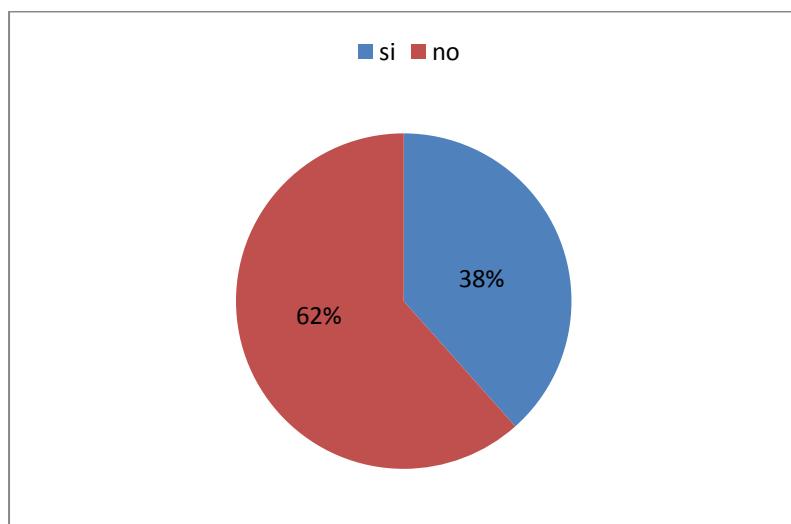
En relación a esta pregunta se indagó acerca del tipo de capacitación en situaciones de crisis psicológicas, obteniéndose los siguientes resultados: el 75% de los encuestados ha recibido capacitación en situación de crisis mientras que el 25% restante, afirma no haber recibido capacitación alguna (grafico 13). De ese 75% de docentes “capacitados” se indagó acerca la forma de capacitación obteniéndose los resultados que se observan en el gráfico número 14.

El 51,43% de los docentes se capacitó a través de lectura de textos, el 46,43% en talleres; el 40, 71% hacían relación al tipo de capacitación con diálogo establecido con especialistas, el 27,86% dijo haberse capacitado a través de cursos presenciales, el 11,07% realizó su capacitación a través de cursos online y el 6,43% mencionaba otros como la experiencia en estas situaciones y la auto capacitación.

Cabe recalcar que en el gráfico, los porcentajes corresponden al 75% de los encuestados que afirmaron tener una capacitación; y que debido a que esta interrogante se realizó como una pregunta de opción múltiple se analiza por separado los diferentes tipos de capacitación en relación al 100%, 269 docentes capacitados.

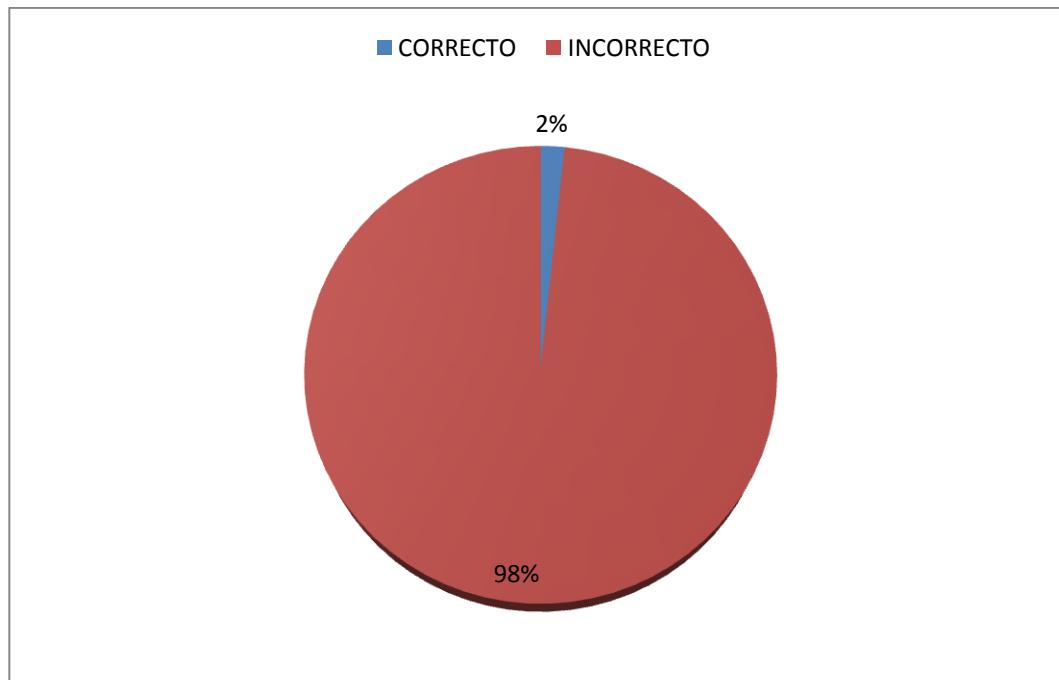
Resultados 2: CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS DOCENTES ACERCA DE LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS

Gráfico 15: Conocimiento de los docentes acerca del concepto “Primeros Auxilios Psicológicos”



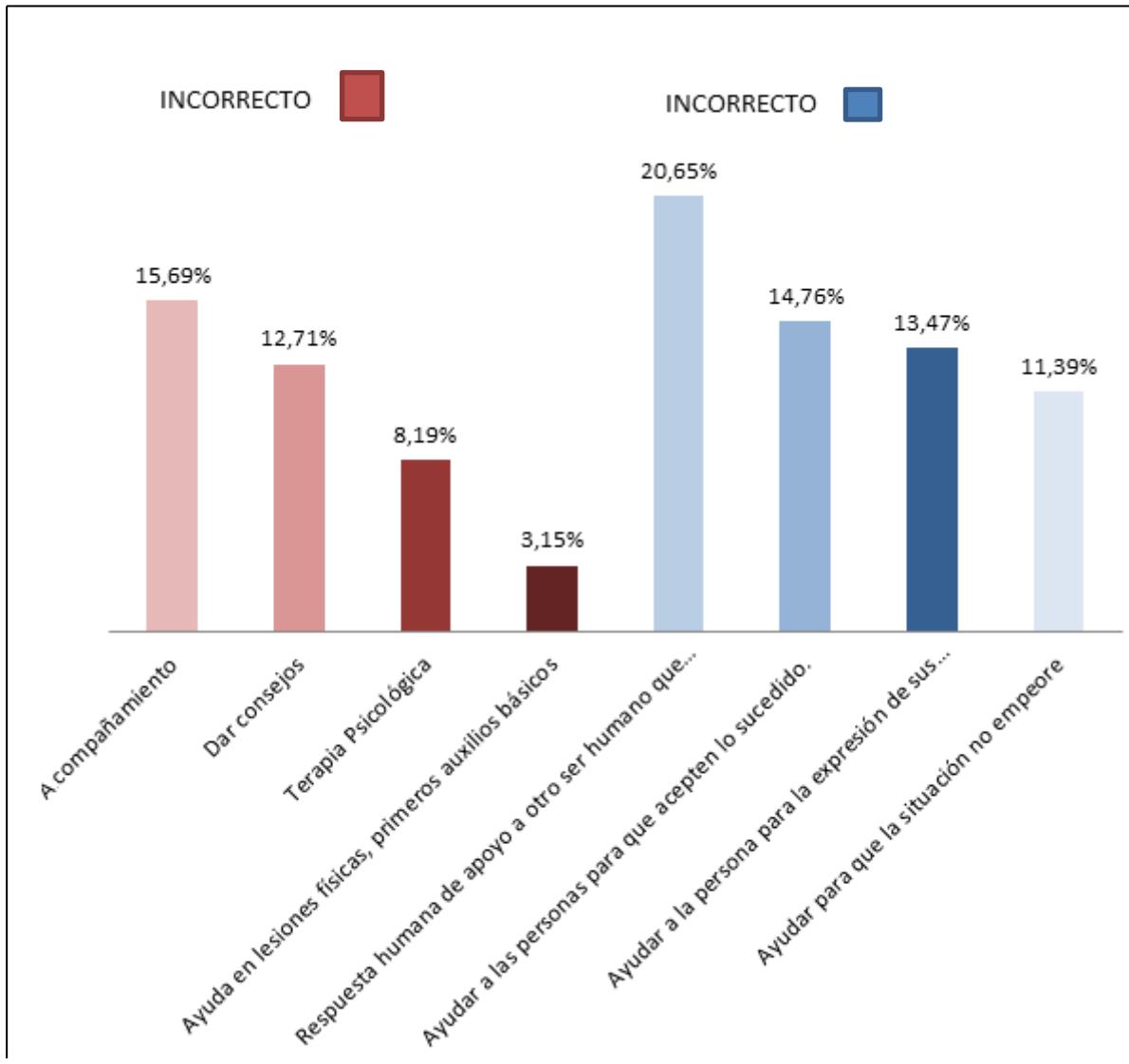
En primer lugar se comenzó cuestionando si los docentes si, conocían o no el término de primeros auxilios psicológicos como tal, para lo cual se realizó una pregunta ¿Conoce usted, primeros auxilios psicológicos?, el 62% de los docentes no conoce el término y el 38% restante lo conoce.

Gráfico 16: Conocimiento de los docentes acerca de la definición de “Primeros Auxilios Psicológicos”



Analizadas cada una de las respuestas solamente el 2% del total de encuestados, señaló correctamente las afirmaciones verdaderas correspondientes al concepto de PAP, mientras que el 98% restante respondió una o varias afirmaciones incorrectas.

A continuación se detallan las respuestas dadas por los docentes a la definición de primeros auxilios psicológicos (gráfica 17) en la que se encuentran todas las respuestas correctas e incorrectas, sobre lo que suponen los docentes son los PAP.

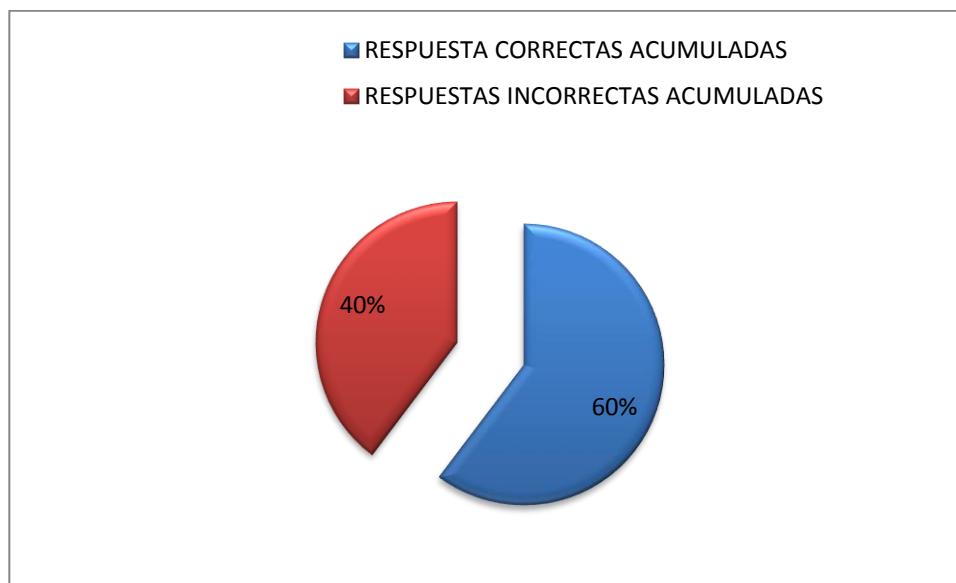


El 20,65% se refiere a los PAP como una respuesta humana de apoyo a otro ser humano que está sufriendo; 14,79% lo definen como ayuda a la persona para que acepten lo sucedido; 13,47 se refiere a los PAP como una manera de ayudar a la persona para la expresión de sus sentimientos y el 11,39% como una ayuda para que la situación no empeore todas estas respuestas las hemos considerado como válidas puesto que abarcan aspectos puntuales de la definición dada por múltiples autores (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000). Entre las respuestas incorrectas a dicho cuestionamiento tenemos:-el

acompañamiento con 15,69%; -dar consejos 12,71%; -terapia psicológica 8,19% y -ayuda e lesiones físicas primeros auxilios básicos 3,15%.

Las dos primeras respuestas incorrectas mencionan mínimamente una definición de PAP, mientras que las otras 2, no se aproximan en lo absoluto.

Gráfico 18: Conocimiento de los docentes acerca de la definición de PAP



Si bien es cierto el número de respuestas correctas acumuladas corresponde al 60%, como ya se explicó en el gráfico 16, solo el 2% señaló correctamente todas las afirmaciones, el 40% de las respuestas incorrectas acumuladas demuestra el poco conocimiento que los docentes tienen acerca de esta importante definición.

Gráfico 19: Análisis de los momentos en los que consideran los docentes, se debería brindar P.A.P

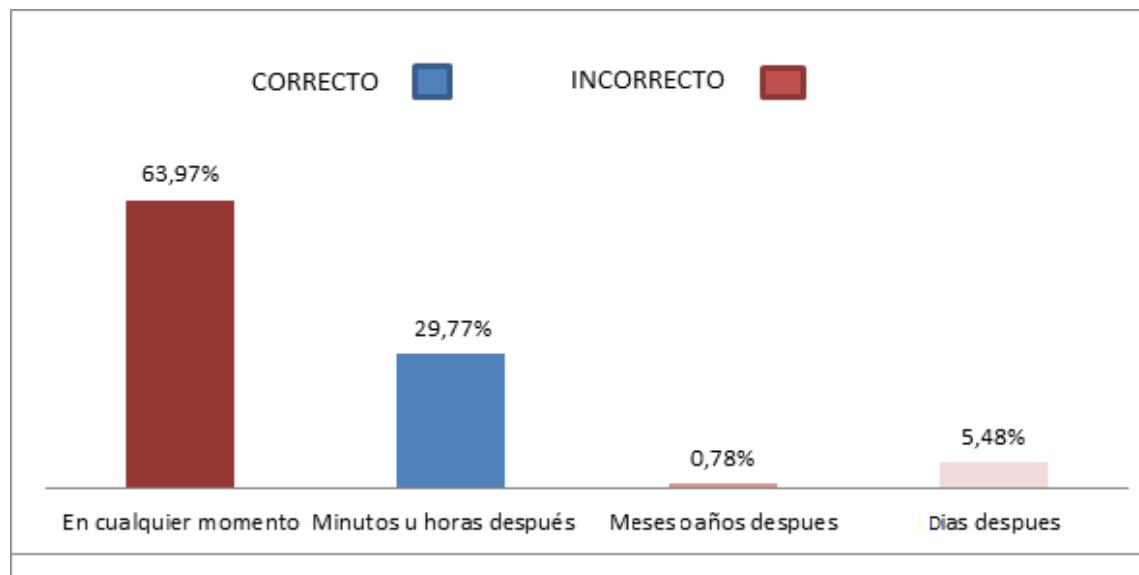
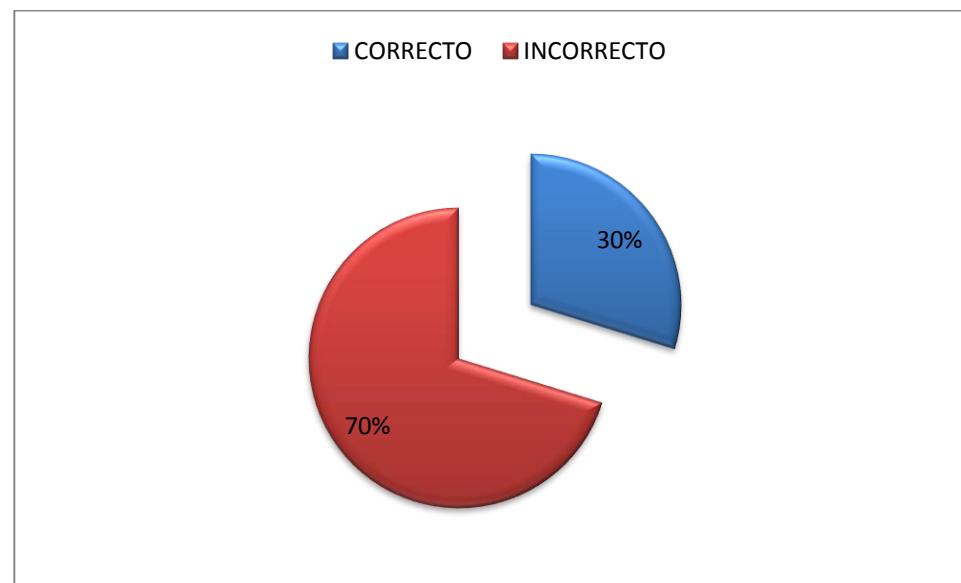


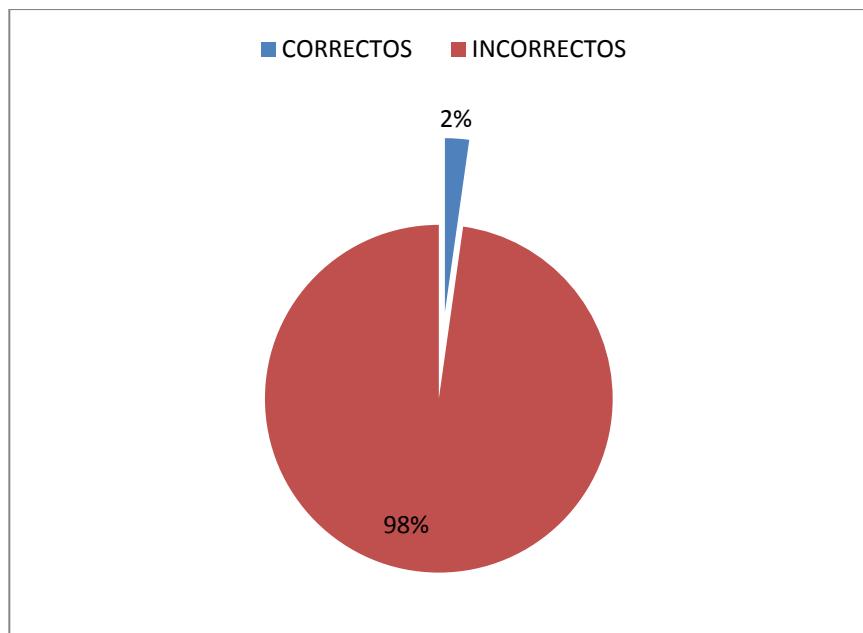
Gráfico 20: Porcentaje de docentes que conocen el momento adecuado, en el que se debería brindar PAP



Los porcentajes demuestran que la mayoría de los docentes no conocen el momento adecuado para brindar PAP, ya que solo el 29,77% respondió que los

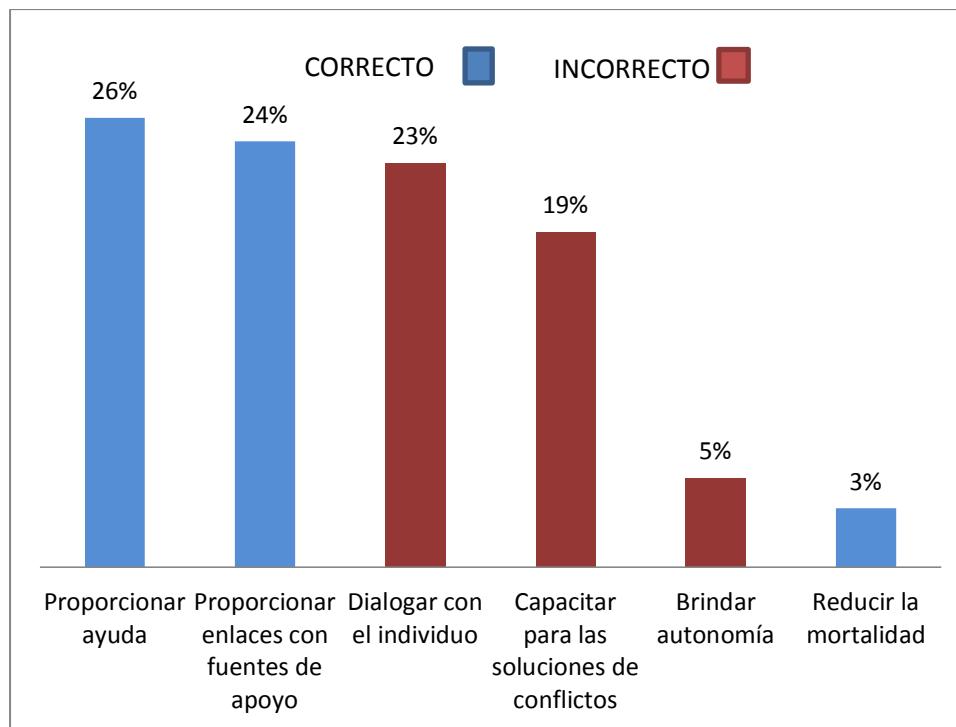
mismos deben impartirse minutos u horas después, las demás respuestas como: en cualquier momento 63,97% , meses o años después 0.78% y días después 5,48% representan alrededor el 70% son respuestas incorrectas (ver gráfica 20).

Gráfico 21: Conocimiento de los docentes acerca de los objetivos que persiguen los “primeros auxilios psicológicos”



En la pregunta número 7 referida a los objetivos de los PAP, se pidió a los participantes o encuestados señalar 3 objetivos correctos que se persiguen con los PAP de entre 6 opciones, resultando que solo el 2% de los mismos señalo correctamente todas las afirmaciones. Para un mayor detalle se presenta la gráfica 22 con los porcentajes obtenidos en el análisis de cada afirmación correcta o incorrecta.

Gráfico 22: Análisis del conocimiento de los docentes acerca de los objetivos que persiguen los PAP



Entre las respuestas correctas tenemos: proporcionar ayuda con 26%, seguido por proporcionar enlaces con fuentes de apoyo 24% y reducir la mortalidad 3%. Llama la atención este último dato puesto que uno de los objetivos primordiales del PAP, es ayudar al individuo para evitar los posibles riesgos de un intento de suicido y la muerte.

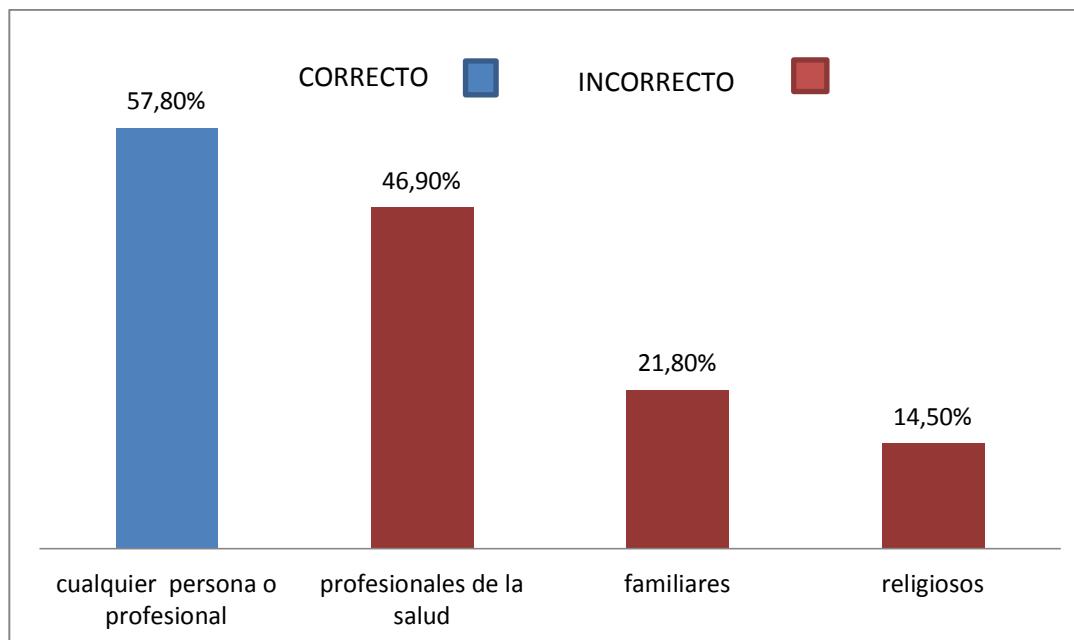
Entre las respuestas incorrectas se presentan dialogar con el individuo 23%, capacitar para la solución de conflictos 19%, y brindar autonomía 5%. Estas opciones no se relacionan en absoluto con los objetivos del PAP.

Gráfico 23: Porcentaje de docentes que conocen los objetivos que persiguen los PAP.



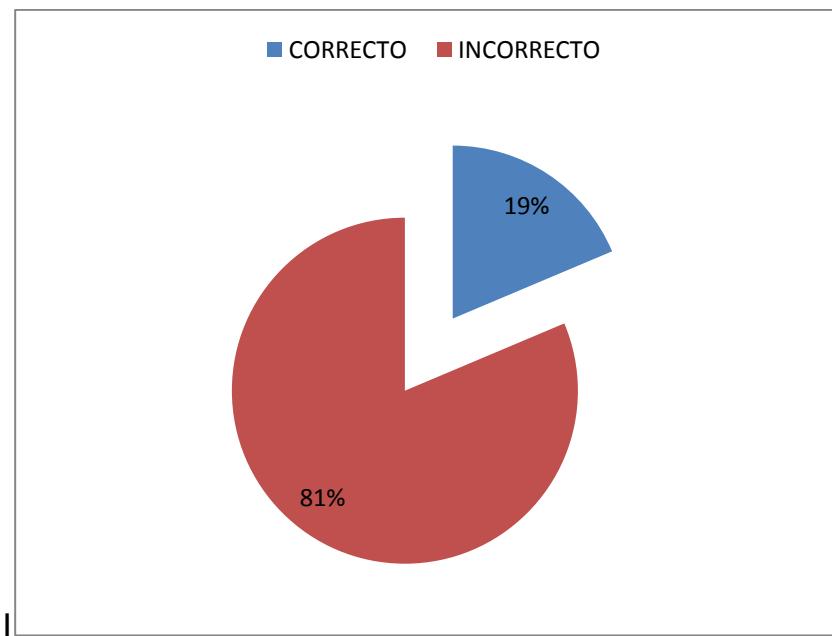
Como muestra la gráfica 23 el 53% conoce o intuye los objetivos propuestos por el PAP; sin embargo el porcentaje de respuestas incorrectas se encuentra casi equiparada, obteniendo un porcentaje alto de 47%.

Gráfico 24: Personas que, a criterio de los docentes pueden o podrían proporcionar “Primeros Auxilios Psicológicos”



En la pregunta número 8 del cuestionario se preguntó a los docentes acerca de las personas que podrían estar capacitadas para intervenir en primeros auxilios psicológicos, obteniendo los siguientes resultados: 57,80% de los docentes considera que cualquier persona puede aplicar PAP, 46,90% considera que solo los profesionales de la salud; 21,80% cree que los familiares podrían impartirlos y solo el 14,50% señala a los religiosos.

Gráfico 25: Porcentaje de docentes que conocen el proceso correcto a seguir, al momento de brindar “Primeros Auxilios sicológicos”



Para conocer si los docentes sabían el procesos a seguir en la aplicación de PAP, se les presentaron los diferentes pasos a seguir y se les pidió organizarlos de acuerdo a la manera en que ellos actuarían, no se tomó en consideración de manera individual cada uno de los pasos a seguir, pues el proceso al momento de impartir PAP, sigue un orden lógico pre-establecido (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 115). Así que, se consideraron respuestas correctas solo las respuestas de aquellos docentes que respondieron en el orden establecido.

De los 358 docentes encuestados solo el 19% respondió correctamente todo el proceso; mientras que el 82%, erró en su respuesta.

Conocimiento de los docentes en relación a las acciones concretas a realizar en cada uno de los pasos a seguir en el P. A. P

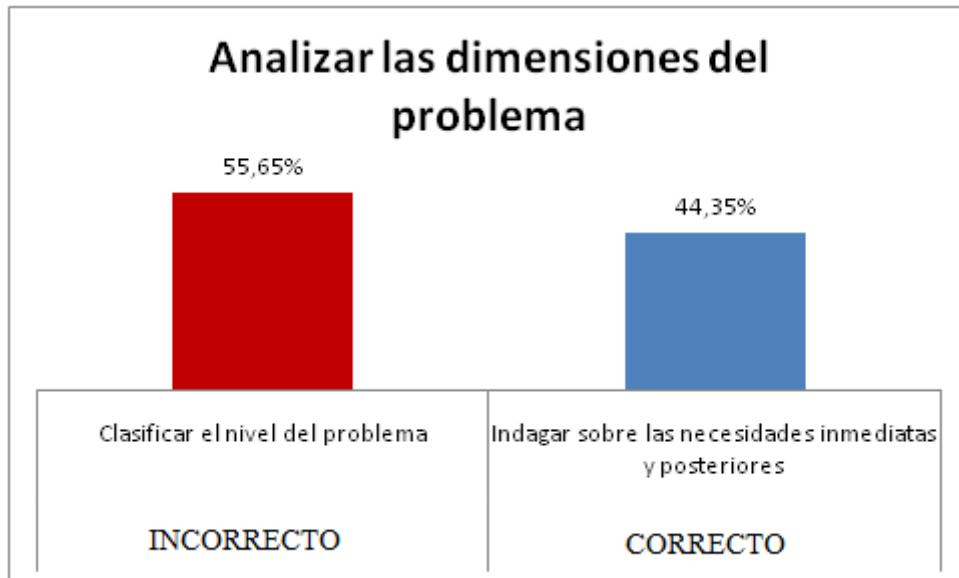
Luego que respondieran el orden lógico del proceso a seguir en PAP, se pidió a los docentes señalar la definición correcta para cada paso.

Gráfico 26: Componente 1 de los PAP. Realiza un contacto psicológico.



El primer paso a seguir al momento de impartir PAP, es realizar un contacto psicológico, es decir; que el individuo se sienta aceptado, apoyado (crear empatía) (Antón, 2011, pág. 39). Es así que el 60,10% de los docentes encuestados respondió correctamente esta pregunta, es decir conocían en términos generales a lo que se refería dicho paso. El 33,90% restante respondió que el contacto psicológico se refería a brindar seguridad al individuo. Dicha respuesta no es completamente errada, sin embargo no abarca todos los aspectos de la definición correcta.

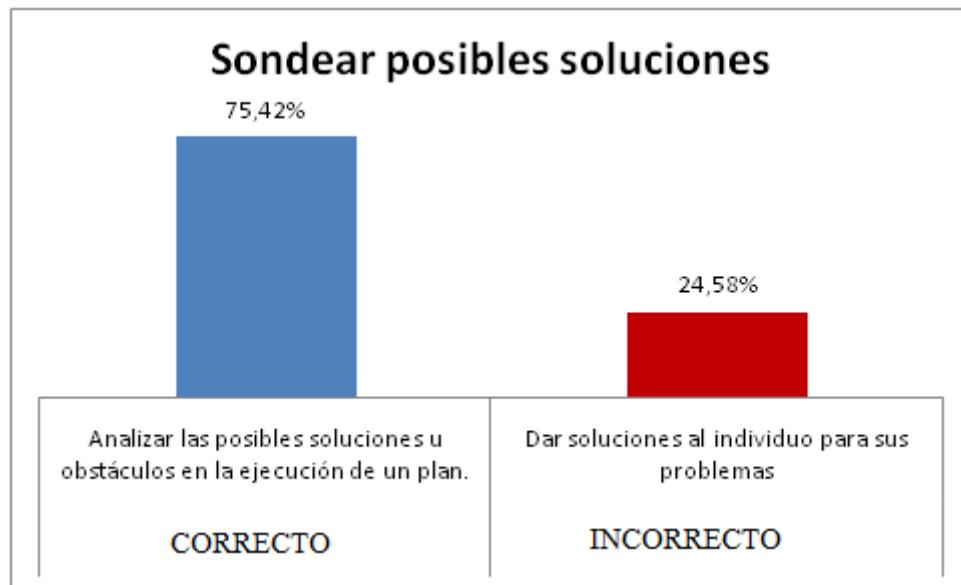
Gráfico 27: Componente 2 de los PAP Analizar las dimensiones del problema.



El segundo paso a seguir al momento de impartir PAP, es analizar las dimensiones del problema, es decir; indagar sobre las necesidades inmediatas y posteriores presentadas por el individuo en crisis. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 119). Como podemos observar en la gráfica el 44,35% de los docentes encuestados respondió correctamente esta pregunta, es decir conocían en términos generales a lo que se refería dicho paso. Mientras que el 55,65% restante respondió que dicho paso se refería a clasificar el nivel del problema, esta respuesta es incorrecta pues al momento de intervenir en crisis, ningún problema puede ser categorizado.

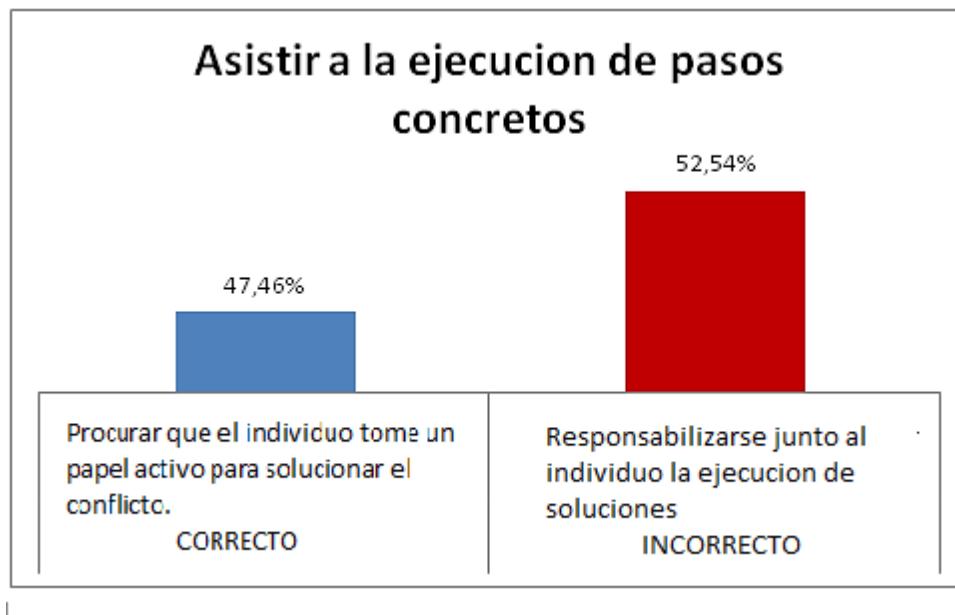


Gráfico 28: Componente 3 de los PAP Sondear posibles soluciones.

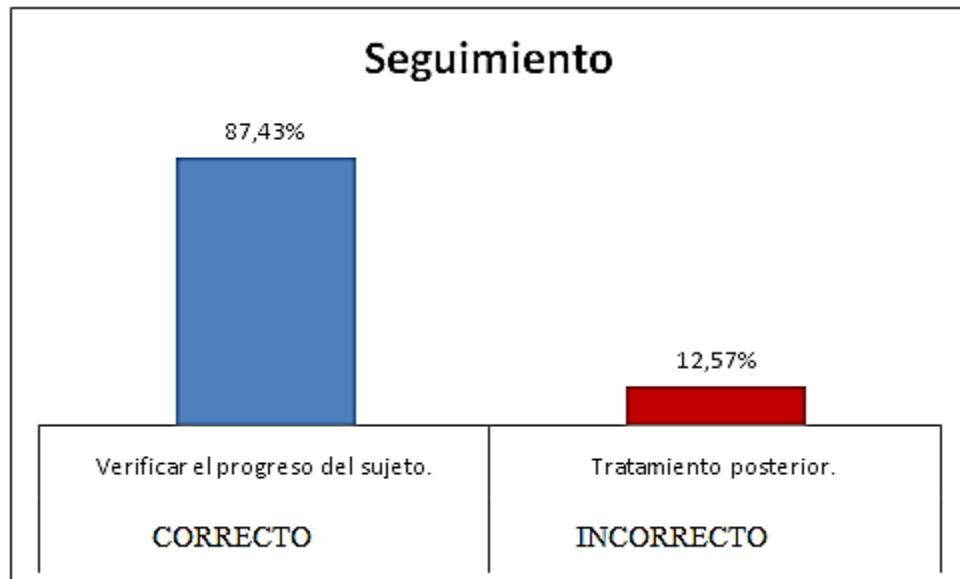


El tercer paso, sondear soluciones, se refiere a analizar posibles soluciones u obstáculos en la ejecución de un plan. Como podemos observar en la gráfica el 75,42% de los encuestados respondió correctamente esta pregunta, es decir conocían en términos generales a lo que se refería dicho paso. Mientras que el 24,58% consideró que dicho paso se refería a dar soluciones al individuo para su problema, esta respuesta es incorrecta pues la persona que asiste en una situación de crisis no debería tomar un papel activo en la intervención, ya que las soluciones preferentemente deberán ser expresadas por la persona en crisis. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, págs. 120-121)

Gráfico 29: Componente 4 de los PAP. Asistir a la ejecución de pasos concretos.



El siguiente paso a seguir se refiere a asistir en la ejecución de pasos concretos, procurando que el individuo tome un papel activo para solucionar su conflicto. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 122). Como podemos observar en la gráfica el 47,46% de los encuestados respondió correctamente esta pregunta, es decir conocían lo que se refería dicho paso. Mientras que el 52,54% consideró que este paso se refería responsabilizarse junto al individuo para la ejecución de soluciones, esta respuesta es incorrecta pues la persona que asiste preferentemente no deberá tomar responsabilidad sobre las conductas del individuo y solo deberá hacerlo en casos extremos donde exista un riesgo latente . . (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 122)

Gráfico 30: Componente 5 de los PAP. Seguimiento.

El último paso a seguir en la intervención de PAP, se refiere a realizar el seguimiento necesario, es decir verificar el progreso del sujeto. . Como se observa en la gráfica el 87,43% de los encuestados respondió correctamente esta pregunta, es decir conocían a lo que se refería dicho paso. Mientras que el 12,57% consideró que dicho paso se refería al tratamiento posterior, esta respuesta es incorrecta puesto que el PAP se refiere únicamente a una intervención de primera instancia, donde la persona que interviene no va más allá de verificar el progreso de individuo en crisis. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 127)

Resultados 3: APLICACIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS POR PARTE DE LOS DOCENTES

Gráfico 31: Situaciones de crisis de los estudiantes en los cuales los docentes realizaron algún tipo de intervención.



La pregunta 11 en el cuestionario aplicado proponía describir una situación de crisis acontecida con alguno de los estudiantes, de los docentes encuestados. Fue la única pregunta abierta de dicho cuestionario, con el propósito de conocer: el tipo de situaciones a las que se enfrentan los docentes y la forma en que

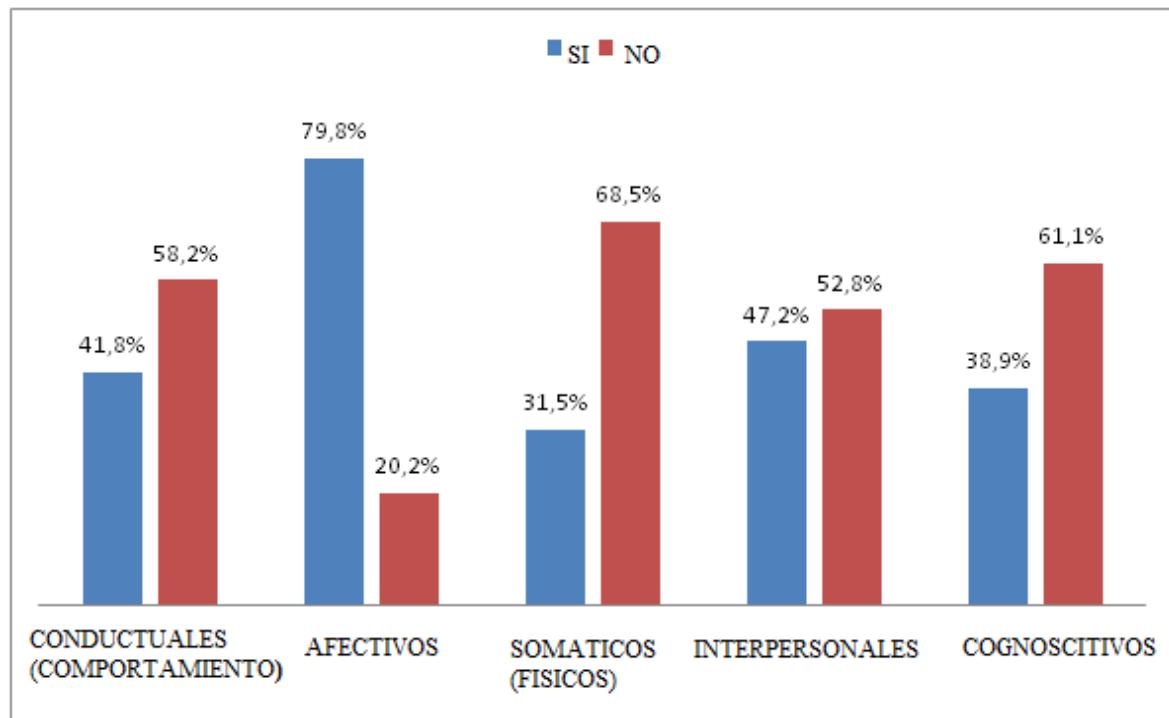


aplican los PAP.

Así, si observamos la gráfica los docentes mencionaron 11 crisis, entre las recurrentes se refieren a: embarazo adolescente 15,65%; abuso de sustancias psicotrópicas 9,86%; muerte de familiar o amigo cercano al estudiante 9,86%; migración 6,12%; divorcio o separación de los padres 5,78%; abuso sexual 5,44%; violencia doméstica 5,10%; conflictos en el noviazgo 4,08%; problemas familiares 3,40%; un asalto 3,06%; y otros que registran valores menores como: enfermedad crónica del estudiante 2,72%; fracaso escolar 2,38%; violencia entre pares 2,04%; enfermedad crónica de un familiar 1,70%; cambios físicos propios de la adolescencia 1,36%; y otros con el 1,02% como: el suicidio de un familiar o amigo cercano, una discapacidad física, consumo de drogas de un familiar o amigo cercano. Y por último otras situaciones de crisis con el 0,68% entre las cuales se mencionan: el aborto, matrimonio de la adolescente y el acoso sexual. Una crisis en menor incidencia pero sin duda muy relevante se refiere al intento de suicidio en referencia al cual el 0,34% de docentes dijo haber tenido que responder.

El 15,99% de los docentes encuestados al responder a esta pregunta hizo referencia a manifestaciones de una crisis, lo que evidencia el poco conocimiento al momento de diferenciar una crisis de sus manifestaciones.

Gráfico 32: Cambios evidenciados por los docentes, en una situación de crisis con sus estudiantes.



Parte de aplicar efectivamente primeros auxilios psicológicos es reconocer los cambios dados a partir de la crisis, en todas las esferas del individuo. Hacer un análisis global de lo que se conoce como perfil CASIC, para ello preguntamos a los docentes, tomando en consideración cada uno de los aspectos de este perfil; acerca de los cambios que ellos evidenciaron o no en sus estudiantes que atravesaron una crisis. Los resultados se muestran en la gráfica 32 y se analizan a continuación.

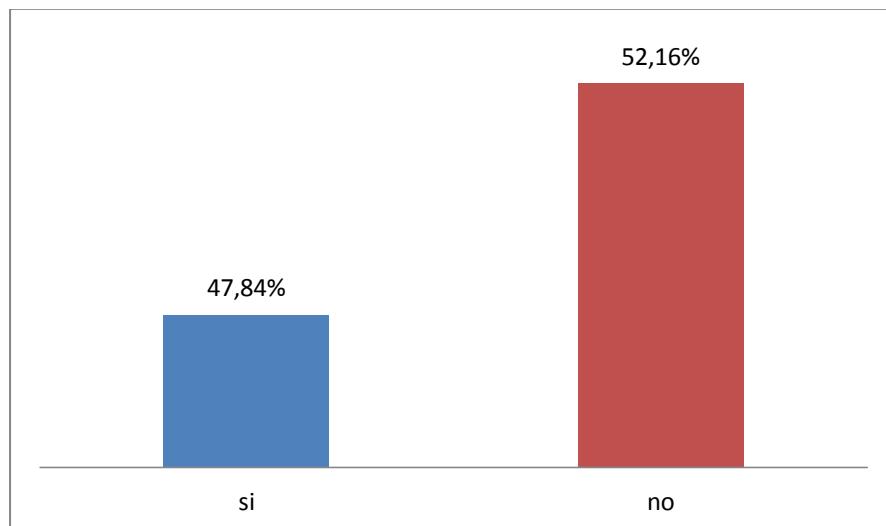
- **CONDUCTUALES.-** 41,8% de los encuestados señaló haber reconocido en sus estudiantes, cambios a nivel de su comportamiento; mientras que el 58,2% no lo hizo.
- **AFECTIVOS.-** 79,8% de los docentes observó cambios en el área afectiva y tan solo 20,2% de los mismos no lo hizo.

- **SOMÁTICOS.**- el 31,5% de los docentes se percataron de cambios físicos en sus estudiantes mientras que el 68,5% restante no.
- **INTERPERSONALES.**- 47,2% de los encuestados observaron cambios en las relaciones interpersonales de sus alumnos en crisis; el 52,8% no.
- **COGNOSCITIVOS.**- 38,9% identificó cambios en esta área, el 61,1% de los docentes restante no.

Como podemos observar en la gráfica, en 4 de las 5 áreas los docentes no evidencian cambios en el estudiante que atraviesa una crisis. Es el área afectiva en la que, el mayor porcentaje de docentes logran captar cambios.

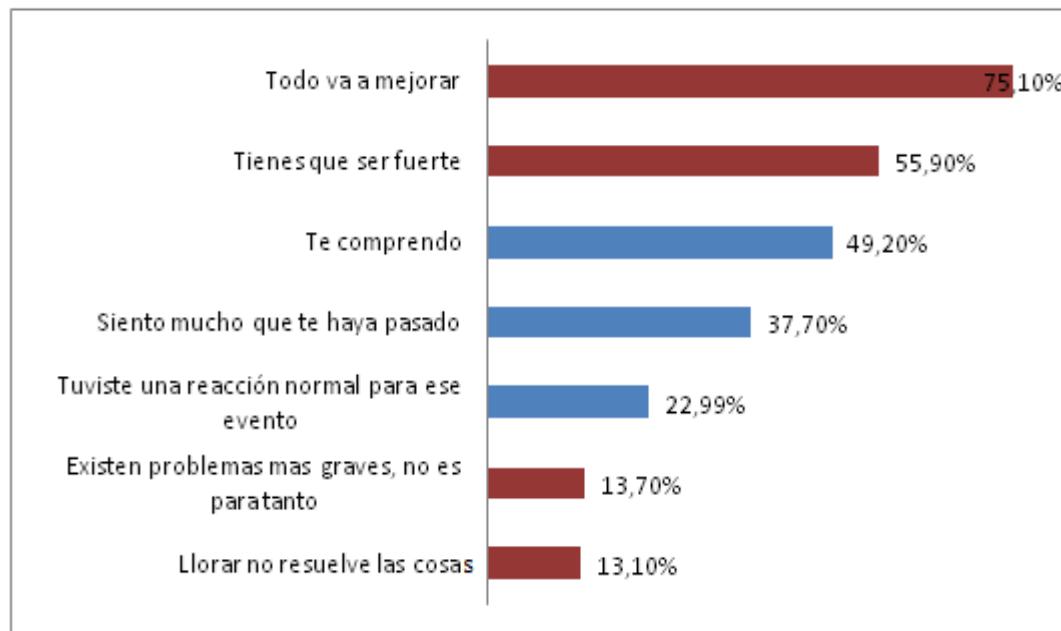
Si juntamos las respuestas afirmativas contenidas en cada área, podemos señalar que, es mayor el porcentaje de docentes que no observan cambios (52,16%), en relación a los que si lo hacen (47,84%).

Gráfico 33: Cambios globales evidenciados por los docentes, en una situación de crisis con sus estudiantes.



COMPONENTE 1.- REALIZAR UN CONTACTO PSICOLÓGICO

Gráfico 34: Frases más utilizadas por los docentes, para tranquilizar a un estudiante que atraviesa una crisis psicológica.



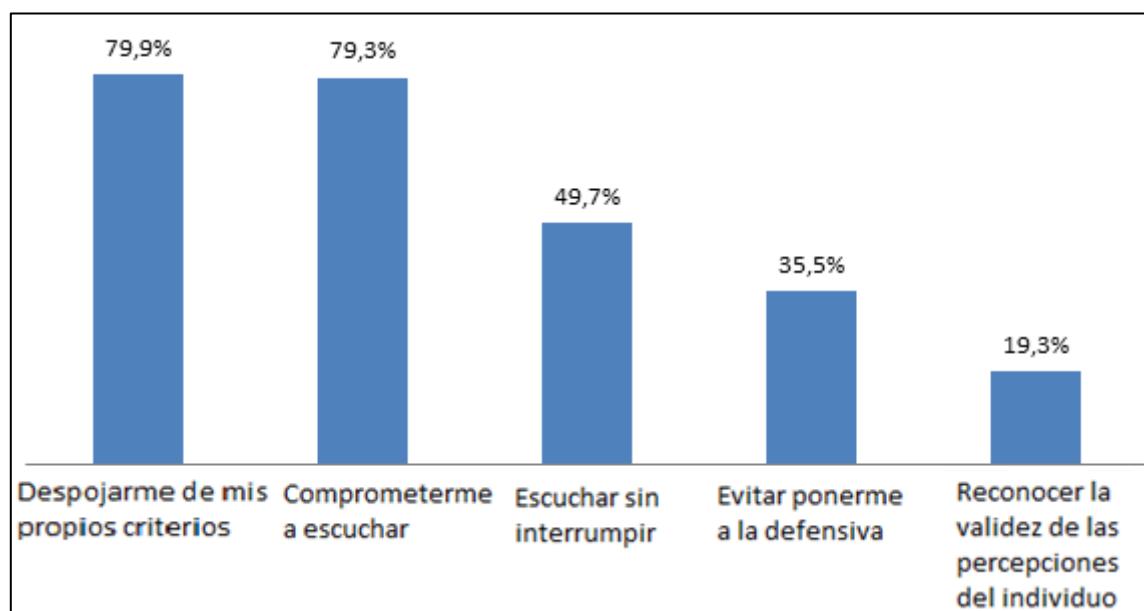
Parte de realizar un contacto psicológico es utilizar frases adecuadas con el fin de crear empatía con el estudiante en crisis, es así que en la pregunta número 14, presentamos a los docentes algunas frases que se utilizan con frecuencia en este tipo de situaciones, independientemente de si estas eran adecuadas o no.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

Entre las frases incorrectas y que en su mayoría son utilizadas por los docentes tenemos: “Todo va a mejorar” 75,10%; “Tienes que ser fuerte” 55,90% y otras con menor porcentaje como “Existen problemas más graves, no es para tanto” 13,70% y “Llorar no resuelve las cosas” 13,10%. Estas frases pueden producir reacciones evasivas por parte de la persona en crisis, como lo señalamos en el capítulo 2 pág. 41-42.

Entre las frases adecuadas a manejar en este tipo de situaciones y que los docentes dicen utilizar tenemos: “Te comprendo” 49,20%, “Siento mucho que te haya pasado” 37,70% “Tuviste una reacción normal para ese evento” 22,99%, así, menos de 50% de los docentes encuestados utilizan frases correctas para intervenir en las diversas situaciones de crisis.

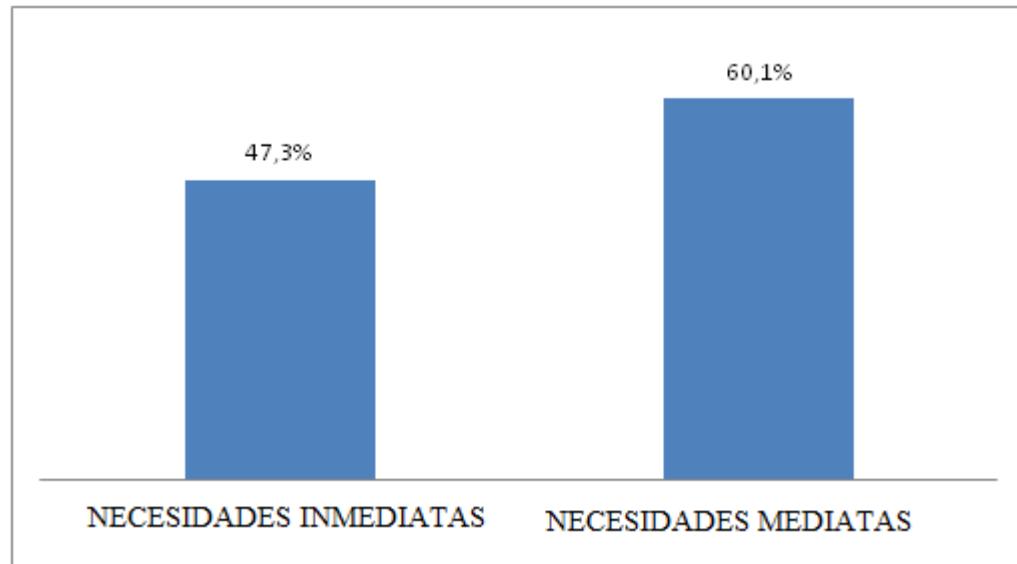
Gráfico 35: Actitudes que ponen en práctica los docentes, a la hora de escuchar a un estudiante que atraviesa una crisis



Es importante conocer las actitudes que los docentes ponen en práctica al momento de escuchar al estudiante en crisis, es por ello que se preguntó a los docentes acerca de dichas actitudes. Obteniéndose los siguientes resultados: el 79,9% se despoja de sus propios criterios, el 79,3% se compromete a escuchar al estudiante, el 49,7% escucha sin interrumpir, el 35,5% evita ponerse a la defensiva y el 19,3% reconoce la validez de las percepciones del individuo. Cabe recalcar que cada una de las respuestas se encuentra en correspondencia al 100%, pues no se pretende realizar una comparación entre estas.

COMPONENTE3.- ANÁLISIS DE LAS POSIBLES SOLUCIONES

Gráfico 36: Necesidades de los estudiantes en crisis identificadas por los docentes.|



Identificar las necesidades de los estudiantes en crisis es una parte fundamental a la hora de aplicar primeros auxilios psicológicos, por ello preguntamos a los docentes las necesidades que identificaron o no, en la situación de crisis en la que han intervenido, así:

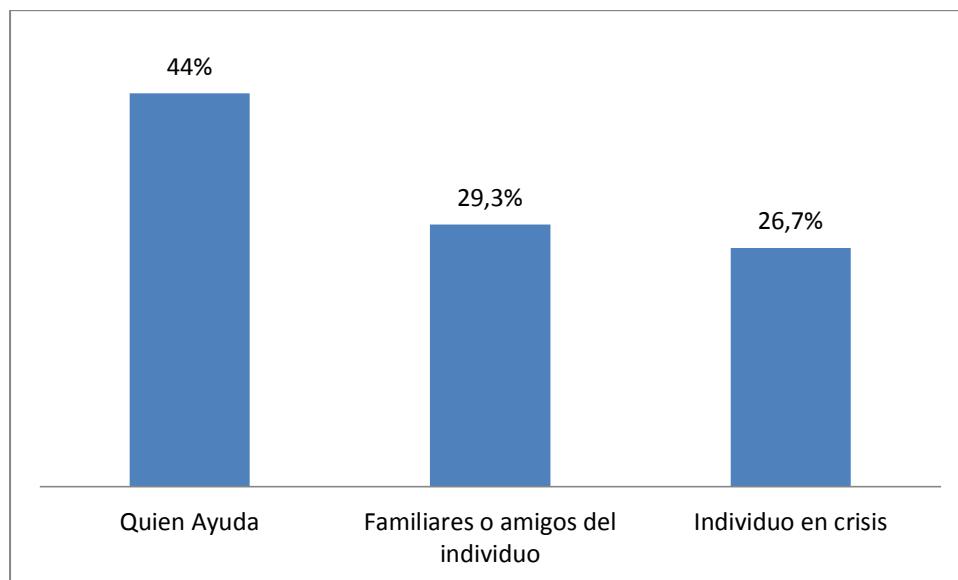
- **NECESIDADES INMEDIATAS.** – 47,3% evidenció este tipo de necesidades, que se relacionan con medidas urgentes, posteriores a la crisis
- **NECESIDADES MEDIATAS.** – 60,1% reconoció haber identificado estas necesidades, las cuales se refieren a actividades a realizar en un periodo de tiempo más largo.

Así podemos distinguir en relación a ambos tipos de necesidades, una deficiencia al momento de que los docentes deban identificar las necesidades en

crisis. Mucho más en cuanto a las necesidades inmediatas en donde, menos del 50% refiere identificarlas.

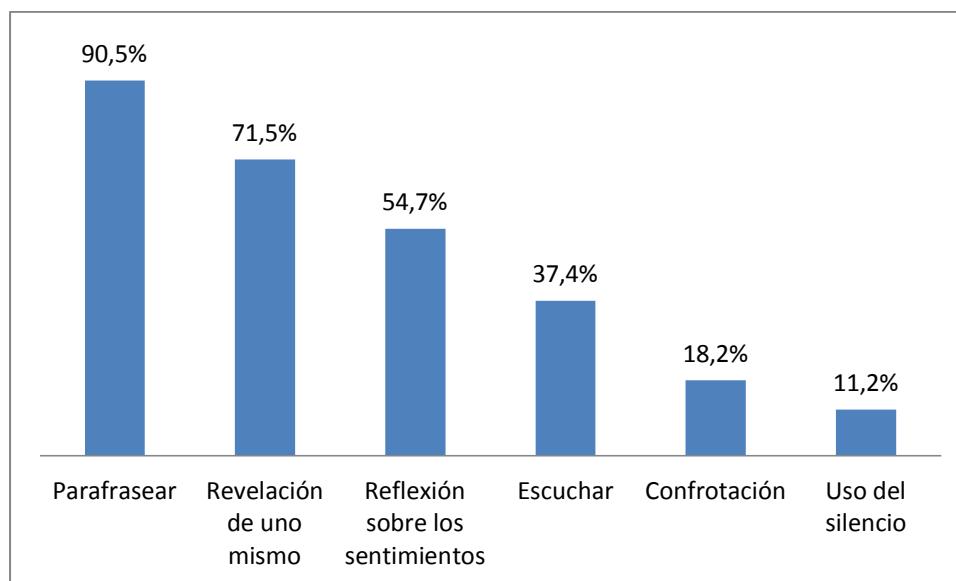
COMPONENTE 3.-EXAMEN DE LAS DIMENSIONES DEL PROBLEMA

Gráfico 37: Personas de las cuales provienen las posibles soluciones a una crisis psicológica, según los docentes.



Dentro de la aplicación de primeros auxilios psicológicos es necesario conocer de dónde, según lo docentes deberían provenir las posibles soluciones a la crisis. Así obtuvimos los siguientes resultados el 44% de los docentes consideran que las posibles soluciones provienen de quien ayuda, 29,3% sostiene que las soluciones provienen de familiares o amigos del individuo y el 26,7% considera que provienen del mismo individuo en crisis, la cual es la opción más adecuada ante la interrogante planteada.

Gráfico 38: Estrategias utilizadas por los docentes, al momento de plantear posibles soluciones.



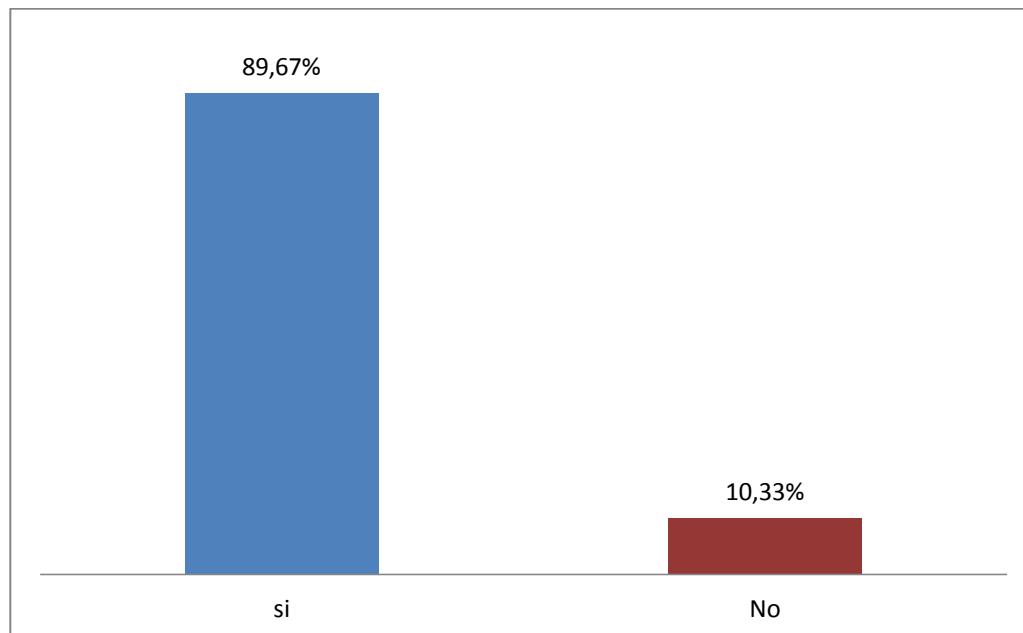
Es necesario plantear posibles estrategias a utilizar ante las situaciones de crisis psicológicas y así mismo saber aplicar, las más efectivas. Por ello preguntamos a los docentes ¿Qué estrategia utilizan con mayor frecuencia?

Obteniendo los siguientes resultados:

Entre las más utilizadas tenemos: El Parafrasear con el 90,5%; la revelación de uno mismo con el 71,5% ; el reflexionar sobre los sentimientos del estudiante en crisis con 54,7%; el escuchar a la persona con 37,4%; la confrontación con 18,2% y el uso del silencio con el 11,2%.

Cabe recalcar que todas las estrategias son adecuadas al momento de la aplicación de PAP, sin embargo algunas de dichas estrategias (revelación de uno mismo y confrontación) son poco recomendables, ya que si las mismas, no son aplicadas de forma adecuado podrán resultar contraproducentes. Ya que requieren una mayor preparación del asistente.

Gráfico 39: Porcentaje de docentes que, indagó acerca de las fuentes de apoyo con las cuales contaba el estudiante

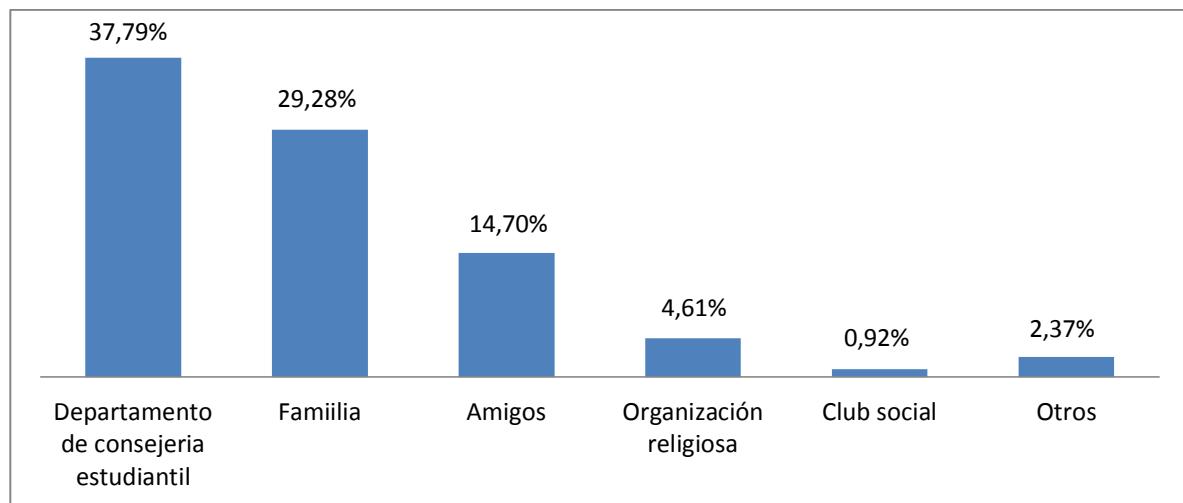


Conocer las fuentes de apoyo con las que cuenta el estudiante permitirá al docente encaminarlo a la ejecución de acciones concretas ante la crisis. Según la gráfica, podemos observar que el 89,67% de docentes, indagó acerca de las fuentes de apoyo y solo un 10,33% no lo hizo.

De la misma forma se preguntó sobre el tipo de fuentes de apoyo con las que contaba el estudiante; obteniendo así, los siguientes resultados: que se muestran a continuación en la gráfica 40.



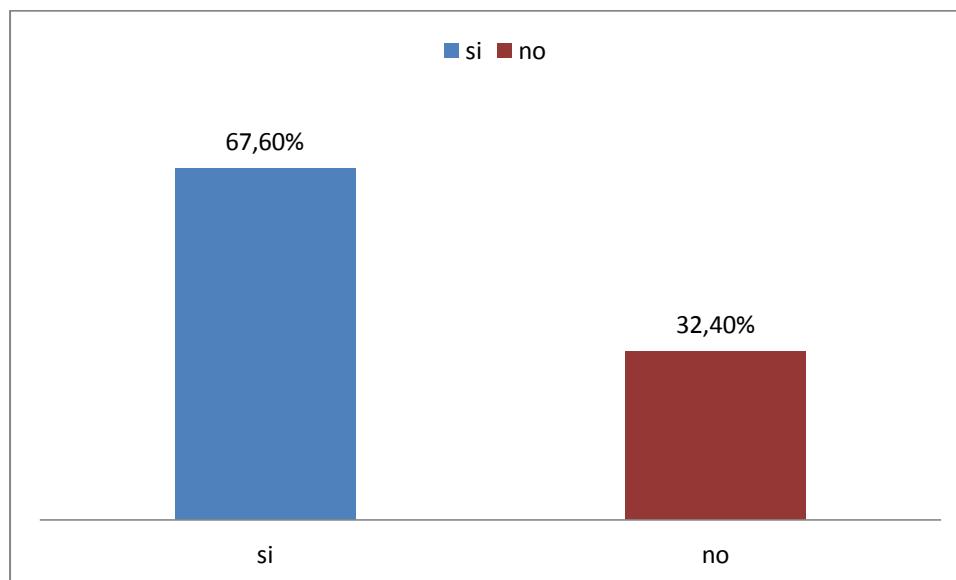
Gráfico 40: Según los docentes, fuentes de apoyo con las que contaba el estudiante.



Del 89,67% de docentes que respondió que sí había indagado sobre las fuentes de apoyo con las que contaba el estudiante; el 37,79% dijo que él o la estudiante en crisis contaba con el departamento de consejería estudiantil ; el 29,28% dijo que contaba con su familia; el 14,70% dijo que el estudiante contaba con sus amigos, el 4,61% con una organización religiosa y 0,92% con un club social. Entre otros que constituyen 2,37% se encuentran los docentes que nombraban a instituciones públicas y especialistas.

COMPONENTE 4.- EJECUCION DE LA ACCION CONCRETA

Gráfico 41: Porcentaje de docentes que, verificaron la asistencia de sus estudiantes en crisis a fuentes de apoyo.

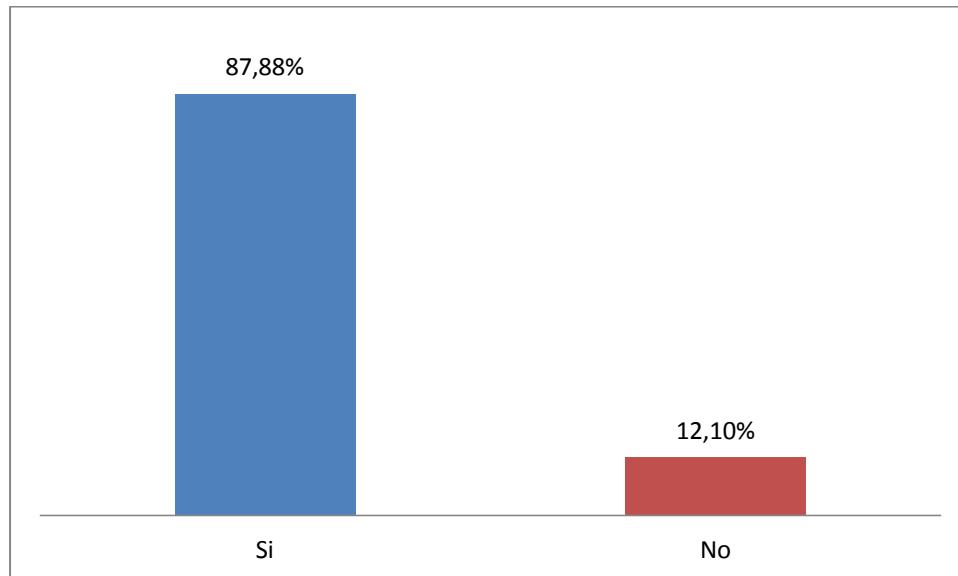


El pactar y verificar que el estudiante asista a las fuentes de apoyo, forma parte de la ejecución de una acción concreta, es decir que posterior al análisis de las posibles soluciones y respectivas fuentes de apoyo los docentes deberían asegurarse que el estudiante haya acudido a las mismas. Como muestra la gráfica el 67,60% de los docentes encuestados verificó que sus estudiantes hayan acudido a las fuentes de apoyo y el 32,40% no lo hizo lo cual incidiría negativamente en el proceso de aplicación de PAP.



COMPONENTE 5. SEGUIMIENTO

Gráfico 42: Porcentaje de docentes que, realizó seguimiento de caso.

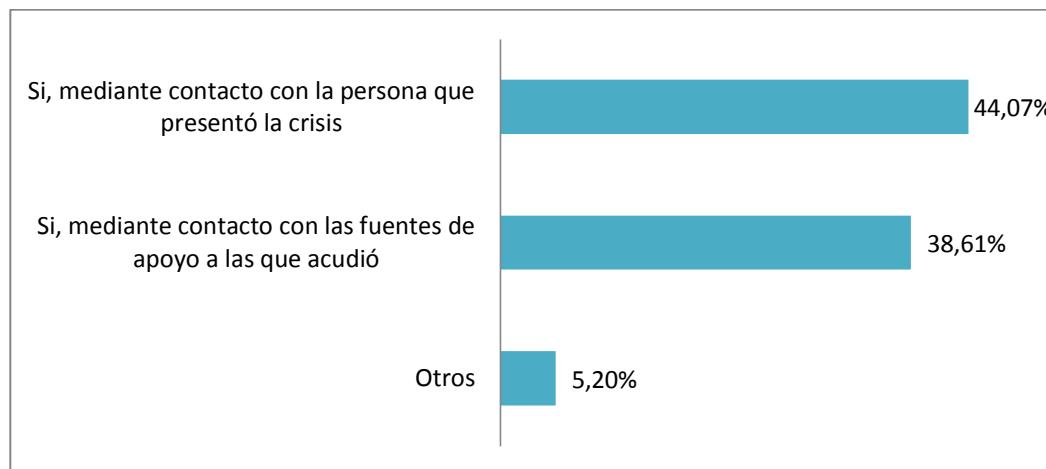


El último componente de los primeros auxilios psicológicos se refiere a realizar el seguimiento correspondiente, es decir la forma en la que el docente constató el avance del estudiante en crisis.

Así, el 87,88% de los docentes encuestados realizó algún tipo de seguimiento, mientras el 12,10% declaró que no lo realizó.

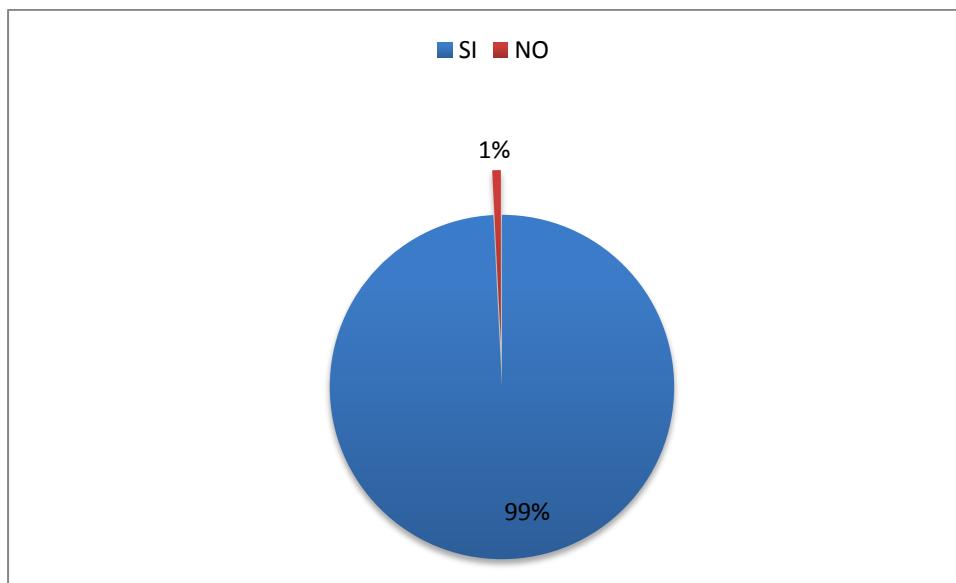


Gráfico 43: Tipo de seguimiento realizado.



Del 87,88% de docentes que si realizó seguimiento al estudiante en crisis; el 44,07% realizó seguimiento mediante el contacto con la persona que presentó la crisis; el 38,61% mediante el contacto con las fuentes de apoyo a las que acudió el estudiante y el 5,20% respondió que realizó el seguimiento mediante otras opciones como: el departamento de consejería estudiantil y los familiares del individuo en crisis.

Gráfico 44: Necesidad de capacitarse en “Primeros Auxilios Psicológicos”, percibida por los docentes.



Para finalizar la encuesta preguntamos a los docentes si consideraban necesario capacitarse acerca de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), ante lo que el 99% de ellos respondió que dicha capacitación era necesaria, como parte de su formación debido a que en su gran mayoría han tenido que intervenir en una situación de crisis psicológica. Esto lo podemos corroborar al observar la gráfica 10, prevalencia de crisis percibidas por los docentes en sus estudiantes.



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES

Luego de concluir con nuestro proceso investigativo acerca del conocimiento y aplicación de primeros auxilios psicológicos por parte de los docentes en los colegios urbanos de Cuenca, podemos indicar que:

Los docentes en su ejercicio profesional se ven enfrentados a situaciones de crisis suscitadas con sus estudiantes; así el 81% de los docentes mencionó haber atravesado por esta situación y solo el 77% dijo conocer cómo actuar ante dichas situaciones, sin embargo dicha información se contrapone al conocimiento que refieren los docentes acerca de los PAP; pues del 100% el 38% de ellos dijo conocer acerca del concepto de PAP y solo el 2% de los mismos respondió total y correctamente a su definición, esto en respuesta a nuestro primer objetivo que proponía , “identificar si los docentes en los colegios urbanos de Cuenca conocen lo que son primeros auxilios psicológicos” . En términos generales podemos concluir que:

Es mayor el porcentaje de docentes que no conocen sobre primeros auxilios psicológicos.

También se analizó, que tipo de conocimiento poseen los docentes acerca de los PAP; esto en respuesta a nuestro segundo objetivo, “describir el conocimiento que tienen los docentes de los colegios urbanos de Cuenca, acerca de primeros auxilios psicológicos”. Para ello, indagamos acerca de los conceptos principales entorno a los PAP, obteniendo los siguientes resultados:

- El 30% de docentes conoce el momento indicado para brindar primeros auxilios psicológicos.
- Únicamente el 2% de docentes respondió correctamente acerca de los tres objetivos que persiguen los PAP.
- Así mismo solo 19% señaló la opción correcta cuando se les preguntó acerca de



las personas que podían proporcionar PAP.

- Para la aplicación de los PAP, es necesario conocer los pasos a seguir , así como el orden de los mismos, pues es un proceso riguroso y sistemático debido a esto pedimos a los docentes ordenar correctamente dichos pasos o componentes. Se contabilizaron estos datos, encontrando como resultado que solo el 19% de los encuestados respondió correctamente.
- Por último, se les pidió señalar la definición correcta para cada uno de los componentes de los PAP, y obtuvimos los siguientes resultados: el 66,10% conoce a los que se refiere el primer paso de los PAP, realizar un contacto psicológico; el 44,35% respondió correctamente a la definición del segundo componente, análisis de las dimensiones del problema; el 75,42% conocen lo que significa el tercer componente, sondear posibles soluciones; el 47,46% tuvo una respuesta afirmativa al cuarto componente, asistir a los pasos concretos y el 87,43% respondió correctamente acerca del seguimiento , quinto y último componente de los PAP.

Así, concluimos que los docentes de los colegios urbanos, fiscales y fiscomisionales con modalidad presencial, no conocen aspectos básicos relacionados al concepto de los PAP, pues los porcentajes obtenidos en la investigación se hallan en un rango menor al 50%, salvo las respuestas en relación a los componentes donde existe un parcial conocimiento.

Finalmente, daremos respuesta al último objetivo planteado en nuestra investigación, “conocer como los docentes en los colegios urbanos de Cuenca aplican primeros auxilios psicológicos”. Para lo cual indagamos procedimientos básicos para la ejecución de los PAP, concluyendo que:

- Los docentes se enfrentan a múltiples situaciones de crisis como: el embarazo adolescente, el abuso de sustancias psicotrópicas, la muerte de un familiar o un amigo cercano, la migración, el divorcio o separación, el abuso sexual, la violencia doméstica etc. Y que el 15,99% de los docentes encuestados no



distingue lo que es una crisis, pues la confunde con sus manifestaciones.

- Menos del 50% de docentes encuestados evidencia cambios en las esferas CASIC del sujeto en crisis; a excepción de la esfera afectiva en donde cerca del 79,8% de los docentes evidenció cambios.
- En el primer componente, realizar un contacto psicológico se evidencia que:

Las estrategias más utilizadas por los docentes son: el evitar ponerse a la defensiva 79,9%; el comprometerse a escuchar 79,3%.

Y que los docentes no utilizan frases adecuadas en una situación de crisis puesto que las más utilizadas, todo va a mejorar 75,10% y tienes que ser fuerte 55,90%, fueron incorrectas,

- En relación al segundo componente, Examen de las dimensiones de problema:

Existe una deficiencia por parte de los docentes, al momento identificar las necesidades del individuo en crisis, sobre todo en las necesidades inmediatas donde menos del 50% refiere identificarlas.

- En el tercer componente Análisis de las posibles soluciones:

Los docentes desconocen de donde deberían provenir las posibles soluciones ya que solo el 26,7%, responde de forma acertada.

Así mismo, los docentes utilizan estrategias poco adecuadas para plantear las posibles soluciones, ya que el 71,5% utiliza la “revelación de uno mismo” la cual consideramos poco adecuada si el docente no cuenta con la experiencia necesaria.

Otro aspecto a considerar en este componente se refiere al conocimiento de las fuentes de apoyo con las que cuenta el estudiante; según los docentes las principales fuentes de apoyo son: el departamento de consejería estudiantil y la



familia.

- En el cuarto componente, Ejecución de la acción concreta, que básicamente se refiere a poner en ejecución las soluciones anteriormente planteadas (recurrir a las distintas fuentes de apoyo según fuese el caso), el 67,60% de los docentes verifica que se haya ejecutado la acción concreta, es decir este porcentaje de docentes dice cumplir con este cuarto componente
- El último componente en el PAP, se refiere al Seguimiento en el cual el 87,88% de los encuestados afirma haber realizado el contacto con la persona que presentó la crisis, con la fuente de apoyo a la que acudió o con la familia del individuo, evidenciándose así que la mayoría de docentes realiza el seguimiento respectivo en una situación de crisis.

Con ello finalizamos el análisis en cuanto a la forma de aplicación de los PAP, por parte de los docentes. Podemos concluir que los docentes aplican PAP, basados en su experiencia y no en un sustento teórico adecuado, por lo que existen falencias a la hora de ejecutar los diversos componentes de PAP.



RECOMENDACIONES.

Terminado nuestro proceso investigativo y basándonos en los hallazgos obtenidos recomendamos:

Ejecutar un proyecto con talleres para docentes en relación al tema, a fin de difundir esta temática, que para nuestro contexto es mínimamente conocida; pues es indispensable ya que constituye un soporte al momento de evitar mayores riesgos derivados de la crisis e incluso la conducta suicida en los estudiantes (adolescentes).

Que el Ministerio de Educación efectué un plan o proyecto con el fin de capacitar a los docentes en PAP, procurando de esta manera mejorar el bienestar de los estudiantes y respondiendo a las necesidades encontradas fruto de esta investigación.

Realizar a futuro una investigación más profunda, en cuanto a la aplicación de PAP por parte de los docentes, puesto que nuestra investigación al ser exploratoria y de carácter cuantitativo, en los aspectos investigados como: forma como los docentes proceden en los determinados componentes y cómo actúan los estudiantes de los colegios urbanos de Cuenca en una situación de crisis.



ANEXOS



ANEXOS

ANEXO 1

ESQUEMA DE PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

TEMA

Conocimientos y Aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos por parte de los docentes en los Colegios Urbanos de Cuenca.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El conocimiento que existe actualmente acerca de intervención en crisis y puntualmente en Primeros Auxilios Psicológicos, se centra en la primera ayuda a las víctimas luego de desastres naturales, crimen, accidentes y en general, crisis circunstanciales desarrolladas a raíz de un evento catastrófico.

En documentos como los que propone: la OMS como guía De Primera Ayuda Psicológica, Caplan en la intervención de crisis (1964), realizada después del incendio en Boston en 1942, entre otras. (OMS, 2012)(Slaikeu, 2000, pág. 6). En donde se aborda intervenciones para los individuos pertenecientes a una población que ha sufrido una crisis.

La deficiencia del conocimiento en PAP se halla al momento de intervenir a las personas de manera específica; se podría hablar de una intervención individual, donde no necesariamente el evento catastrófico, es de gran magnitud.

Por ello, proponemos con esta investigación, un estudio acerca del conocimiento que tienen los docentes acerca de Primeros Auxilios Psicológicos, en relación a las crisis y como los mismos utilizan el conocimiento para ayudar a sus estudiantes.



Por otra parte, en lo referente a nuestro país, el gobierno nacional ha creado algunos programas escolares con el fin de mejorar el sistema educativo actual (Ministerio de Educación, 2007, pág. 17), pero no existe hasta la fecha uno que atienda de manera específica, el área Psico-Emocional de los estudiantes. De existir crisis, la ausencia de dichas técnicas podrían desencadenar serios problemas psicológicos e incluso el suicido. Autores como Caplan (1964), en su enfoque sobre la intervención temprana, sostiene que los PAP “ayudan al crecimiento positivo y aminoran el riesgo de un deterioro psicológico”. (Slaikeu, 2000, pág. 7); Lester y Brockopp, (1973); Farberow y Shneidman, 1961 sostienen que “debido a la incapacidad producida en la crisis, algunos individuos deciden que simplemente no hay esperanza o que el dolor es muy grande y toman la decisión de arriesgar sus propias vidas”. (Slaikeu, 2000, pág. 26). Lo que pretenden entonces los Primeros Auxilios Psicológicos es restablecer la calma y volver al equilibrio.

Consideramos que el bienestar psicológico ante una situación de crisis, de todas las personas y sobre todo de las y los adolescentes, por la etapa de desarrollo que estos enfrentan, no debería ser minimizado debido a las peligrosas consecuencias ya mencionadas. Es por ello que consideramos a los docentes un contingente valioso a la hora de brindar PAP por la cercanía y contacto diario que estos tienen con sus estudiantes. “Lidemann (1944) llegó a creer que el clero y otros asistentes comunitarios (docentes) podrían tener un papel determinante en la prevención de posteriores dificultades psicologías”. (Slaikeu, 2000, pág. 7), Enrique Guangcorrobora dicha aseveración “conociendo los patrones de crisis, el trabajo se hace puntual y no resulta urgente que los profesionales que intervienen sean solo psicólogos y psiquiatras”(Guang, 2004, pág. 183)

Debido a esta realidad y con el fin de prevenir riesgos mayores deseamos generar un aporte para atender de una manera más técnica a los estudiantes en



este ámbito y que a través de este estudio, se pueda analizar las deficiencias que existan o no, en los conocimientos de los docentes acerca de los PAP.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

- ¿Conocen los docentes acerca de Primeros Auxilios Psicológicos?
- ¿Qué conocen los docentes acerca de Primeros Auxilios Psicológicos?
- ¿Cómo aplican los docentes Primeros Auxilios Psicológicos?

HIPÓTESIS

- La mayoría de docentes de los Colegios urbanos de Cuenca no conocen acerca de PAP.
- La mayoría de docentes de los Colegios urbanos de Cuenca no aplican PAP.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Estudiar el conocimiento que tienen los docentes de los Colegios Urbanos de Cuenca, acerca de Primeros Auxilios Psicológicos y cómo los aplican.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar si los docentes en los Colegios Urbanos de Cuenca conocen lo que son Primeros Auxilios Psicológicos.
- Describir el conocimiento que tienen los docentes de los Colegios Urbanos de Cuenca, acerca de Primeros Auxilios Psicológicos.
- Conocer cómo los docentes en los Colegios Urbanos de Cuenca aplican Primeros Auxilios Psicológicos

JUSTIFICACIÓN

Una de las necesidades fundamentales en el ser humano es mantener el bienestar Psico-Emocional, pues esta esfera constituye una parte esencial en el desarrollo normal del individuo. Debido a ello, la necesidad de conocer PAP, con



el fin de minimizar los riesgos posteriores a la crisis.

Actualmente, en nuestro país se ha implementado una educación integral, de calidad y con calidez (LOEI, 2011, pág. 10), es por ello que se busca, que los docentes implementen estrategias novedosas que encaminen al estudiante hacia el crecimiento y desarrollo basado en el aprendizaje, coincidiendo de esta manera con las metas que ofrecen los PAP (Slaikeu, 2000, pág. 367)

Además es necesario considerar; a las crisis que surgen en los ambientes escolares (colegios), pues; estas abarcan casi el rango completo de incidentes circunstanciales y de desarrollo. Debido a esto, es indispensable que las personas próximas a los adolescentes, conozcan cómo ayudarlos en situaciones de riesgo. Es así, que, proponemos estudiar el nivel de conocimientos de los docentes en PAP, pues; son ellos quienes, constituyen un contingente muy valioso a la hora de intervenir en situaciones de crisis. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 367) .

Por otra parte, es necesario justificar nuestra propuesta de investigación describiendo una de las competencias del Psicólogo Educativo, la de Prevenir y promocionar el bienestar psicológico en personas, grupos y comunidades, en relación con la educación, a través de la implementación de programas de prevención y promoción psico-educativa.

En conclusión, creemos que la investigación planteada aportará a la creación de un modelo preventivo y a entender la importancia de una temprana asistencia. Además los resultados del estudio ayudarán a crear, una mayor conciencia de la necesidad de conocer PAP en los docentes y a contribuir de esta manera a mejorar el sistema educativo.

MARCO TEÓRICO

CRISIS PSICOLÓGICA

Creemos pertinente comenzar en esta investigación definiendo lo que es una



crisis psicológica ya que, sobre esta, se fundamentan los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 7)

Definición de crisis

“Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo” (Slaikeu, 2000) . Es decir el individuo pierde su homeostasis reduciendo así sus capacidades e impidiendo encontrar un canal adecuado para la solución del problema.

Tipos de crisis

Como ya se indicó anteriormente las crisis son necesarias en la vida del ser humano sin embargo, unas pueden aparecer de manera repentina mientras otras son parte de desarrollo; es así que los autores las clasifican en dos tipos:

Crisis Circunstanciales

Crisis de Desarrollo

Ciclo de la crisis

La crisis se considera un proceso y por ello se han definido etapas.

Caplan (1964) considera que en la crisis se produce:

1. una elevación inicial de la tensión
2. falta de éxito en la resolución de problemas
3. la tensión se incrementa e inmoviliza otros recursos pocos asequibles.
4. si nada ocurre la tensión aumenta y se produce una desorganización emocional grave.

De acuerdo con (Slaikeu, 2000), se experimentan algunas reacciones ante la tensión del suceso precipitante. Cada individuo reaccionará diferente ante un



hecho amenazante, sin embargo, existen reacciones comunes en los individuos ante la crisis, siendo estas:

- Desborde emocional
- Negación o Intrusión
- Translaboración
- Terminación(Garcés & Valdivieso, 2012)

Crisis más frecuentes en los adolescentes

En la teoría de Erickson sobre las etapas de desarrollo, encontramos a la adolescencia como el estadio comprendido entre los 12 y 18 años; en esta etapa la identidad es el eje fundamental, los adolescentes pasan por múltiples cambios físicos y psicológicos que producen stress e inclusive crisis. El adolescente busca un logro gradual de su independencia con respecto a sus progenitores, se ve obligado a la toma de una decisión vocacional sumado esto, a sus relaciones personales íntimas (amigas y parejas) y la concepción propia que desarrolla con respecto a los valores dentro de su estilo de vida. (Slaikeu, 2000, pág. 52)

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Los primeros auxilios psicológicos (PAP) y su traducción en español en 1972, esta fue elaborada en sus inicios por la Asociación de Psiquiatras Americanos (APA) (Rivera)

Concepto

Según Esfera (2011) y IASC (2007), la primera ayuda psicológica (PAP) describe una respuesta humana, de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda. (OMS, 2012) Su objetivo es ayudar a las personas para que acepten lo sucedido mediante la expresión de sus sentimientos, facilitándoles así la búsqueda de soluciones y del apoyo social necesario, se busca que el individuo recupere el equilibrio disminuyendo, de esta manera sus posibles consecuencias negativas; luego de una crisis dice Caplan (1964) “se



produce un colapso donde las capacidad de resolver los problemas del individuo (habilidades de afrontamiento) se ven disminuidas”.

Cabe recalcar que los PAP no deben ser vistos como psicoterapia, ya que este puede ser ejecutado por cualquier persona; claro está que se haya preparado con anticipación y que tenga conocimientos básicos de PAP; así, un docente, un consejero religioso, un abogado, un doctor, etc. puede ofrecer este tipo de ayuda ante una crisis. Pues los PAP solo se imparten minutos u horas después del seceso precipitante.

Objetivo

Luego de haber analizado brevemente el concepto de PAP, creemos necesario mencionar los tres objetivos principales sobre los que se encaminan la primera ayuda psicológica. Cualquier persona conocedora del PAP deberá realizar los siguientes pasos:

- a) **Proporcionar Apoyo**
- b) **Reducir la mortalidad**
- c) **Proporcionar enlaces con las fuentes de asistencia**(Brenson, 1985).

Perfil CASIC

El perfil CASIC se refiere a los cinco subsistemas en el individuo que pueden manifestarse al momento de la crisis, estos son: Conductual, Afectivo, Somático, Interpersonal y Cognoscitivo. La evaluación de estos componentes será útil en el momento de la intervención, ya que permitirá una asistencia eficaz. (Garces & Valdivieso, 2012)

PAP – DOCENTES

El rol del docente

Un docente debe poseer ciertas cualidades que optimicen el proceso educativo en el que participa. Actualmente, se tratan de seguir ciertas premisas acerca del camino a seguir en la enseñanza; así, la mayoría de los autores concuerda en que hay algunos aspectos primordiales que un profesor o educador debe tomar



en cuenta.

Pérez-Esclarín (1997) sostiene que se debe enseñar a ser, a aprender, pero sobre todo a convivir. Nosotros nos enmarcaremos dentro del concepto convivir, pues creemos, que un buen educador debe procurar el bienestar holístico de sus estudiantes. El aspecto que resaltamos en la presente tesis es el psicológico, pues como bien se conoce este constituye uno de los tres pilares fundamentales del desarrollo normal y satisfactorio. (Grisolia, 2007)

Así por ejemplo, en la LOEI, en el art.11 se establece que los docentes tienen las siguientes obligaciones:

- b. ser actores fundamentales en educación pertinente, de calidad y calidez con las y los estudiantes a su cargo.
- n. cuidar la privacidad e intimidad propias y respetar la de sus estudiantes (...)
- s. Respetar y proteger la integridad física, Psicológica y sexual de los estudiantes y denunciar cualquier afectación ante las autoridades judiciales y administrativas competentes. (LOEI, www.slideshare.net, 2011, págs. 15-16)

La importancia de que los docentes conozcan PAP, creemos se debe, a que con frecuencia los maestros tienen en sus clases a adolescentes, que se encuentran en una situación de crisis y que por lo tanto son ellos pieza fundamentales a la hora de una intervención temprana; pues incluso los docentes no entrenados en PAP, pueden reconocer síntomas de las crisis en sus estudiantes; el problema se presenta al no saber prestar la ayuda psicológica (PAP) adecuada.

Debido a ello se observa la necesidad de preparar a los docentes, dotándoles de habilidades para manejar estas situaciones, ya que constituyen un contingente de apoyo para manejar problemas que están ahí, y no se irán. (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 368)



Formación que debe tener el docente para trabajar en crisis

Básicamente un docente debe conocer los lineamientos generales en PAP y poseer conocimiento de los diferentes tipos de crisis. Además debe poseer la capacidad de usar de manera adecuada las técnicas que este previamente haya aprendido, pero sin duda lo que se destaca es la capacidad de empatía y servicio a la hora de ayudar a sus estudiantes.

METODOLOGÍA

La presente investigación es de corte cuantitativo debido a que la técnica utilizada será la encuesta, pues; se pretende estudiar el nivel de conocimiento y aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos por parte de los docentes.

Este estudio se sitúa en un tipo de investigación no experimental-transversal, ya que se aplicará un cuestionario en un momento determinado, sin realizar comparaciones de tiempo.

La investigación en concordancia a su alcance será de tipo exploratoria, por la deficiencia de conocimiento en el tema, se realizó la búsqueda: en fuentes científicas, artículos académicos (CIELO, REALYC, DIALNET, etc.) y revistas anexadas, sin encontrar resultados satisfactorios. Además la investigación es descriptiva, debido al tipo de información que se recolectará y los resultados que se proyectan.

La población de estudio la constituyen 1.964 docentes de 48 colegios, localizadas en el área urbana de la Ciudad De Cuenca (Ministerio de Educación, 2013-2014). La muestra a estudiarse, es de tipo probabilística aleatoria; pues los datos serán generalizados a toda la población.

El cuestionario será elaborado y validado por pares académicos, expertos y se aplicará una prueba piloto. Posteriormente los datos obtenidos a partir de la



muestra, serán procesados y analizados a través del programa SPSS.

Criterios de inclusión y exclusión

La encuesta será aplicada a los docentes, pues; consideramos que estos son agentes fundamentales al momento de brindar la primera ayuda psicológica (PAP), debido al contacto cotidiano que tienen con sus estudiantes, lo cual constituye una oportunidad, que facilita la detección de crisis psicológica (Slaikeu, Intervención en Crisis, 2000, pág. 377) . Por su parte, Montero resalta la necesidad de que el personal escolar (docentes) conozca la forma de intervenir en una situación de emergencia (Montero, 2011, pág. 5).

Además se seleccionó únicamente a los docentes de los colegios, debido a que sus estudiantes oscilan entre los 12 a 18 años, los cuales se sitúan en la adolescencia; la misma que se considera como una crisis. Así por ejemplo, Erikson en su teoría de las Etapas de Desarrollo Psicosocial, afirma que la adolescencia se constituye en sí misma una crisis debido a los múltiples cambios físicos, psicológicos y sociales que debe enfrentar el individuo. (Erikson, 1963)

Así mismo, se excluye a los docentes que laboran en los niveles de inicial y básica; debido a que los antes mencionados interactúan con estudiantes (niños entre los 5 y 11 años), los cuales ante una situación de crisis muestran reacciones diferentes a la de los adolescentes, en su mayoría relacionadas con episodios regresivos, problemas conductuales y que depende en gran parte de su cuidador, además existe mayor complicación al momento verbalizar la crisis.



Criterios éticos en la investigación

Dentro de la propuesta de investigación se evidencia la necesidad de incluir el consentimiento y asentimiento informado; los mismos que serán otorgados por el Ministerio de Educación, a través de un convenio inter- institucional con la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca, luego de realizado los trámites pertinentes.



11. CRONOGRAMA DE TRABAJO

	MARZO 2014	ABRIL 2014	MAYO 2014	JUNIO 2014	JULIO 2014	AGOST O 2014	SEPTIEMBR E 2014	OCTUBR E 2014
PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS	■■■							
REDACCIÓN MARCO TEÓRICO		■■■■■						
CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO			■■■■■					
APLICACIÓN DE ENCUESTAS				■■■■■	■■■■■	■■■■■	■■■■■	
PROCESAMIENTO DE DATOS						■■■■■	■■■■■	
REDACCIÓN DEL INFORME FINAL							■■■■■	■■■■■
SUSTENTACIÓN DE LA TESIS								■■■■■



ANEXO 2.

CUESTIONARIO

(A)DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN_____

CDPAP

Nº _____

SEXO: F₁ M₂

EDAD: _____

NUMERO APROXIMADO DE ESTUDIANTES A CARGO_____

NUMERO DE CURSOS A CARGO_____

La presente encuesta tiene el objetivo conocer como las(os) docentes brindan apoyo a sus estudiantes en situaciones de crisis psicológicas.

Solicitamos su colaboración y permiso para utilizar la información obtenida en esta investigación, cabe recalcar que esta encuesta es de carácter anónima.

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada una de las preguntas.

Responda estas interrogantes con sinceridad.

(B)CRISIS

- 1. Desde su experiencia como docente, señale las situaciones de crisis por las que ha tenido alguna vez que ayudar a sus estudiantes.*



SITUACION DE CRISIS	SI	NO
1Muerte de un familiar o amigo cercano.		
2Suicidio de un familiar o amigo cercano.		
3Enfermedad crónica de un familiar.		
4Enfermedad crónica del estudiante.		
5Una discapacidad física.		
6Un asalto.		
7Violencia doméstica.		
8Abuso sexual.		
9Migración.		
10Embarazo adolescente.		
11Aborto de la adolescente.		
12Abuso de sustancias psicotrópicas.		
13Divorcio o separación de los padres.		
14Cambiosfísicos propios de la adolescencia.		
15Matrimonio del adolescente.		
16Conflictos en el noviazgo.		
17 Económicos-familiares.		
18 Fracasos académicos.		
19Otros:		

2. ¿Conoce, cómo usted debería actuar frente a situaciones de crisis de sus estudiantes?

1SI

2NO



3. ¿Ha recibido alguna vez capacitación acerca de cómo brindar apoyo en situaciones de crisis de sus estudiantes?

- 1No 5Si, mediante diálogo con especialistas
 2Si, a través de talleres 6Si, mediante la lectura de textos

 3Si, a través de Cursos presenciales 7Otros: _____

 4Si, a través de Cursos online

(C)CONOCIMIENTOS

4. ¿Conoce usted que son los primeros auxilios psicológicos?

- 1SI 2NO

5. Independientemente de su respuesta anterior. Señale las afirmaciones que usted cree que define lo que son Primeros Auxilios Psicológicos. Puede señalar hasta 4 respuestas.

- 1Respuesta humana de apoyo a otro ser humano que está sufriendo
 2Ayudar a las personas para que acepten lo sucedido.
 3Ayudar a la persona para la expresión de sus sentimientos.
 4Terapia Psicológica
 5Dar consejos
 6Ayuda en lesiones físicas, primeros auxilios básicos.
 7Ayudar para que la situación no empeore.
 8Acompañamiento



6. En una situación de crisis, señale el momento indicado para brindar Primeros Auxilios Psicológicos.

- 1Minutos u horas después 2Días después 3Meses o años
después
 4En cualquier momento

7. De las siguientes afirmaciones, señale 3 respuestas , que considere son objetivos de los primeros auxilios psicológicos

- 1Capacitar para las soluciones de conflictos
 2Proporcionar ayuda
 3Reducir la mortalidad
 4Dialogar con el individuo
 5Proporcionar enlaces con fuentes de apoyo
 6Brindar autonomía.

8. Según su criterio, señale ¿Quiénes pueden proporcionar primeros auxilios psicológicos (PAP)?

- 1Profesionales de la salud
 2 Religiosos
 3Familiares
 4Cualquier persona o profesional.

9. De acuerdo a su criterio, ordene del 1-5 los siguientes enunciados que corresponden a los pasos a seguir en el momento de brindar PAP.



- a Asistir a la ejecución de pasos concretos
- b Realizar un contacto psicológico
- c Seguimiento para verificar el progreso
- d Sondear posibles soluciones
- e Analizar las dimensiones del problema

10. Para usted ¿A qué se refieren los siguientes componentes, de los primeros auxilios psicológicos? Señale la opción que usted considere correcta para cada componente

Analizar las dimensiones del problema	<input type="checkbox"/> 1Clasificar el nivel del problema. <input type="checkbox"/> 2Indagar sobre las necesidades inmediatas y posteriores
Realizar un contacto psicológico	<input type="checkbox"/> 1Que el individuo se sienta comprendido, aceptado y apoyado. <input type="checkbox"/> 2Brindar seguridad al individuo.
Sondear posibles soluciones	<input type="checkbox"/> 1Analizar las posibles soluciones u obstáculos en la ejecución de un plan. <input type="checkbox"/> 2Dar soluciones al individuo para solucionar sus problemas
Seguimiento	<input type="checkbox"/> 1Verificar el progreso del sujeto. <input type="checkbox"/> 2Tratamiento posterior.
Asistir a la ejecución de pasos concretos	<input type="checkbox"/> 1Que el individuo tome un papel activo para solucionar el conflicto. <input type="checkbox"/> 2Responsabilizarse junto al individuo para la ejecución de soluciones.



(D)APLICACIÓN PAP

11. Describa brevemente una situación de crisis acontecida con alguno o alguna de sus estudiantes.

12. Señale que tipos de cambios evidenció en el estudiante

- 1Físicos (dolores de cabeza, de estómago, fatiga, etc.)
- 2Afectivos (expresión de sentimientos, tristeza, ira, etc.)
- 3De comportamiento (hábitos de sueño, estudio, alimentación, trabajo, ocio, etc.)
- 4En sus relaciones interpersonales (aislamiento, dependencia)
- 5Cognoscitivos (pensamientos negativos, repite constantemente yo debería...)

13. Señale la o las necesidades, que usted identificó en el estudiante en crisis.

- 1*Necesidades inmediatas* (son urgentes como: llevarlo a una sala de emergencia, contactarlo con sus familiares, etc.)
- 2*Necesidades mediatas* (son a largo plazo como: terapia psicológica, acudir a un centro de rehabilitación .etc.)



14. De las siguientes frases, señale tres que usted ha usado o usaría para tranquilizar a un estudiante.

- 1Siento mucho que te haya pasado
- 2Tienes que ser fuerte
- 3Tuviste una reacción normal para ese evento.
- 4Todo va a mejorar.
- 5Te comprendo.
- 6Llorar no resuelve las cosas.
- 7Existen problemas más graves, no es para tanto

15. Cuándo usted escucha a la víctima, señale tres actitudes que pone en práctica.

- 1Despojarme de mis propios criterios.
- 2Comprometerme a escuchar.
- 3Evitar ponerme a la defensiva.
- 4Reconocer la validez de las percepciones del individuo.
- 5Escuchar sin interrumpir.

16. Cuando existe una crisis, las soluciones posibles provienen de: (señale una opción)

- 1Quien ayuda.
- 2Individuo en crisis.
- 3Familiares o amigos del individuo

17. Al momento de plantear las posibles soluciones. Señale 3 estrategias que usted utilizó



- 1Escuchar
- 2Parafrasear (repetir lo que dijo el estudiante en crisis en mis palabras)
- 3Reflexión sobre los sentimientos
- 4Uso del silencio.
- 5Confrontación. (enfrentarlo con la realidad)
- 6Revelación de uno mismo (contar su propia historia)

18. ¿Indagó acerca de las fuentes de apoyo, con las que contaba el estudiante en situación de crisis?

- 1No
- 2Si, contaba con la familia
- 3Si, contaba con los amigos
- 4Si, contaba con algún Club social
- 5Si, contaba con una organización religiosa.
- 6Si, departamento de consejería.
- 7Otra ¿Cuál ? _____

19. ¿Ha verificado que sus estudiantes en crisis hayan acudido a las fuentes mencionadas?

1SI 2NO

20. ¿Qué tipo de seguimiento ha realizado en las o los estudiantes que presentaron alguna crisis?

- 1No, he realizado seguimiento
- 2Si, mediante contacto con las fuentes de apoyo a las que acudió



- 3Si, mediante contacto con la persona que presentó la crisis
- 4Otro.

Especifique._____

21. ¿Considera necesario capacitar sobre Primeros Auxilios Psicológicos a los docentes?

¹ SI ² NO

22. En el último año ¿Cuántos casos de estudiantes en crisis ha percibido?

- 1Ninguno
- 2Uno a Tres
- 3Cuatro a Seis
- 4 Siete a Nueve
- 5 Diez o Más

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ENCUESTADO



ANEXO 3

Gráfico 45: Escala en la tasa de readaptación social.

GRADO	SUCESO EN LA VIDA	VALOR MEDIO
1	Muerte del conyuge	100
2	Divorcio	73
3	Separación matrimonial	65
4	Cumplimiento	63
5	Muerte de un familiar cercano	63
6	Lesiones personales o enfermedad	53
7	Matrimonio	50
8	Despido del trabajo	47
9	Reconciliación matrimonial	45
10	Jubilación	45
11	Cambio en la salud de un familiar	44
12	Embarazo	40
13	Trastornos sexuales	39
14	Un nuevo miembro en la familia	39
15	Reajustes en los negocios	39
16	Cambio en el estado financiero	38
17	Muerte de una amigo íntimo	37
18	Cambios de profesión	36
19	Cambio en el número de discusiones con el conyuge	35
20	Hipoteca o préstamo para una compra importante(casa u otro)	31
21	Juicio hipotecario o por préstamo	30
22	Cambio de responsabilidad en el trabajo	29
23	Hijo o hija que abandona el hogar	29



24	Problemas con parientes políticos	29
25	Logros personales sobresalientes	28
26	Esposa que empieza o deja de trabajar	26
27	Inicio o términos de la escuela	26
28	Cambios en las condiciones de la vida	25
29	Corrección de hábitos personales	24
30	Problemas con el jefe	23
31	Cambios en las condiciones y horarios de trabajo	20
32	Cambio de residencia	20
33	Cambios de escuela	20
34	Cambios en las diversiones	19
35	Cambios en las actividades de la iglesia	19
36	Cambios en las actividades sociales	18
37	Hipoteca o préstamo para una compra menor(automóvil, televisión u otros)	17
38	Cambios en los hábitos de sueño	16
39	Cambio en el número de reuniones familiares	15
40	Cambios en los hábitos alimenticios	15
41	Vacaciones	13
42	Navidad	12
43	Violaciones menores a la ley	11



ANEXO 4





**NÓMINA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS QUE PARTICIPARÁN EN LA APLICACIÓN DE LA
TESIS "CONOCIMIENTOS Y APLICACIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS POR PARTE
DE LOS DOCENTES EN LOS COLEGIOS URBANOS DE CUENCA"**

1. FRANCISCO TAMARIZ VALDIVIEZO
2. CENTRAL LA INMACULADA
3. CÉSAR DÁVILA ANDRADE
4. BENIGNO MALO
5. MIGUEL MORENO ORDÓÑEZ
6. MIGUEL MERCÉN OCHOA
7. ANTONIO ÁVILA MALDONADO
8. FRANCISCO FEBRES CORDERO
9. DOLORES J. TORRES
10. LUIS MONSALVE POZO
11. ZOILA ESPERANZA PALACIO
12. CARLOS CRESPI
13. MANUEL J. CALLE
14. JUAN MONTALVO
15. SAN FRANCISCO
16. OCTAVIO CORDERO PALACIOS
17. DANIEL CÓRDOVA TORAL
18. JOSÉ MARÍA VELAZ EXT. 68 B
19. FE Y ALEGRIÁ
20. JUAN BAUTISTA STIEHLE
21. CÉSAR ANDRADE Y CORDERO
22. MANUELA GARAICOA DE CALDERÓN
23. VÍCTOR GERARDO AGUILAR
24. TÉCNICO ECUADOR
25. CIUDAD DE CUENCA
26. MADRE ENRIQUETA AYMER SSCC
27. UNE DEL AZUAY
28. HERLINDA TORAL
29. ABELARDO TAMARÍZ CRESPO
30. TÉCNICO SALESIANO
31. HERNÁN CORDERO CRESPO
32. JOSÉ MARÍA VELAZ S.J. EXT. 58-A-IRFEYAL
33. UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL A DISTANCIA DEL AZUAY
34. UNIDAD EDUCATIVA URUGUAY, REMIGIO CRESPO, JARDÍN UNE, COLEGIO VÍCTOR
GERARDO AGUILAR
35. UNIDAD EDUCATIVA DE INICIACIÓN Y DESARROLLO DEPORTIVO DEL AZUAY
36. UNIDAD EDUCATIVA A DISTANCIA DEL AZUAY
37. UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL JOSÉ MARÍA VELAZ EXT. 105

JZ/fc





BIBLIOGRAFÍA

- Antón, M. J. (2011). *Guía básica Primeros Auxilios Psicológicos en violencia de género*. Madrid: Math Printer S.L.
- Bazerman, M., & Neale, M. (1993). *La negociación racional en un mundo irracional*. España: Paidós.
- Betancourt, A. (s/f). *El Suicidio en el Ecuador un fenómeno en ascenso*. Flacso, 5.
- Brenson, G. (1985). *Trauma Psico-Social*. Quito: ISBN.
- Caivano, R., Gobbi, M., & Padilla, R. (1997). *Negociacion y Mediacion: instrumentos Apropriados Para la Abogacia Moderna*. Buenos Aires: AD-HOC.
- Cobos, H., Ladino, J., Luna, M., Molina, V., & Reyes, N. (2003). *Los valores en la convivencia humana*. Madrid-España: Grupo Cultural.
- Cohen. (1999). En Cohen, *Salud mental para victimas de desastres,manual para trabajadores*. Bogota: El manual moderno.
- Cruz Roja Española. (s/f). Primeros Auxilios Psicologicos. En C. R. Española. España.
- Duque, M. (2006). Intervención en crisis-relatoria. En U. P. Saleciana, *Introducción a la intervencion en crisis* (pág. 40). quito.
- Erikson, E. H. (1963). *Childhood and society*. New York: Norton .
- Federación Internacional de Sociedades, d. l. (1994). *Manual de Primeros Auxilios Psicológicos*. Mexico.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (1991). *Sí... ¡Deacuerdo! Cómo negociar sin ceder*. Bogota: Editorial Norma.
- Garces, M., & Valdivieso, N. (Abril de 2012). *Lineamientos de primeros auxilios psicológicos para la asistencia en desastres*. Recuperado el 09 de Octubre de 2013, de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/5436>
- Gómez, J. G. (s.f.). Primeros Auxilios Psicológicos. Andalucía, España.
- Grisolia, M. (30 de Septiembre de 2007). *webdelprofesor.ula.ve*. Recuperado el 26 de Diciembre de 2013, de



<http://webdelprofesor.ula.ve/humanidades/marygri/documents/recursos/Ensayo.pdf>

Guang, E. (2004). La intervención en una familia con un miembro que se sufre una enfermedad terminal. En u. p. salesiana, *Maestría en intervención, asesoría y terapia familiar sistémica* (pág. 182). Quito.

Hernández, Á. (1998). Familia, Ciclo vital y Psicoterapia Sistemica Breve. Santafé, Bogotá: El Buho.

Highton, E., & Alvarez, G. (1998). *Mediacion Para Resolver Conflictos*. Buenos Aires: AD.HOC.

LOEI. (31 de Marzo de 2011). Recuperado el 25 de Noviembre de 2013, de www.slideshare.net/t/jhonnyalesar/ley-orgánica-de-educación-intercultural-loei

LOEI. (31 de Marzo de 2011). Quito.

Miles, P. (Abril de 2011). Mas que palabras. El poder de la comunicación no verbal. Aresta.

Ministerio de Educación. (2012-2013). *Listado de planteles de nivel medio con el numero de alumnos y profesores*. Cuenca.

Ministerio de Educación. (2013-2014). *Listado de planteles de nivel medio con el numero de alumnos y profesores*. Cuenca.

Ministerio de Educación, d. c. (2007). *Modelo de orientación, educación vocacional,profesional y bienestar estudiantil para la educación básica y bachillerato*. Quito.

Mnookin, R., Kolb, D., Rubin, J., Benjamin, R., Horowitz, S., López, F., y otros. (1997). *Mediación*. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.

Montero, L. (2011). *Guía escolar de intervención para situaciones de emergencias, crisis y vulnerabilidad*. México: Fernández educación.

(2002). Protección de la salud mental en situaciones de desastres y emergencias. En O.P.S. Washington DC. USA.

OMS. (2001). *Prevención del suicidio. Un instrumento para docentes y demás personal institucional*. Ginebra.

OMS. (2012). *Primera ayuda psicológica: guía para trabajadores de campo*. Recuperado el 20 de OCTUBRE de 2013, de http://whqlibdoc.who.int/publications/2012/9789243548203_spa.pdf



- Prewitt. (2001). Primeros Auxilios Psicológicos. En Prewitt. Guatemala: Cruz Roja Americana.
- Red nacional para el estrés traumático infantil. (2000). Primeros Auxilios Psicológicos. Guía de operaciones prácticas 2da edición. EEUU.
- Reyes, I., Alayo, L., & Martos, C. (2007). *Guía para el manejo de Primeros Auxilios Psicológicos*. Perú.
- Rivera, G. (s.f.). *Guía paractica: Primeros Auxilios Psicológicos*. Recuperado el 20 de octubre de 2013, de http://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4701/adversidadbg2.pdf
- Rivera, G. (s.f.). *Guía práctica: Primeros Auxilios Psicológicos*. Recuperado el 20 de octubre de 2013, de http://extensión.uned.es/archivos_públicos/webex_actividades/4701/adversidadbg2.pdf
- Rojas, M. (2003). La pareja rota, familia, crisis y superación.. Madrid: Espasa Calpe.
- Rubin, B. (2000). *Intervención en crisis y respuesta al trauma Teoría-Práctica*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Rubin, B. (2000). *Intervención en crisis y respuesta al trauma Teoría-Práctica*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Slaikeu, K. A. (2000). *Intervencion en Crisis*. México: El Manual Moderno.
- Slaikeu, K. A. (2000). *Intervención en Crisis*. México: El Manual Moderno.
- Slaikeu, K. A. (2000). *Intervención en Crisis*. México: El Manual Moderno.
- Sotomayor M, M., & Segovia Baus, F. (2001). *Maestría en gerencia de proyectos educativos y sociales. Trabajo en equipo, negociación y resolución de conflictos*. Quito: S/E.
- (2009). Primeros Auxilios Psicológicos. En L. M. Torralda. Madrid: Síntesis,S.A.
- Valero, S. (2002). Psiocología en emergencia y desastres. Perú: San Marcos.

