

## **Animación de la EUAA sobre los primeros auxilios psicológicos (PAP) como herramienta de sensibilización**



**Instrucciones para los profesionales sobre cómo utilizar la animación para educar sobre el concepto de los PAP**

**Agosto de 2023**

El 19 de enero de 2022, la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) pasó a denominarse Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA). Todas las referencias a la EASO y a sus productos y órganos deberían entenderse como referencias a la EUAA.

#### Cláusula de exención de responsabilidad

Las autoridades nacionales competentes no han comprobado la calidad de esta traducción. Si considera que la traducción no cumple la terminología pertinente a nivel nacional, sírvase ponerse en contacto con la [EUAA](#).



Manuscrito terminado en agosto de 2023

En caso de preguntas, necesidad de aclaración o comentarios sobre la animación de la EUAA sobre los PAP y estas instrucciones, póngase en contacto con [vulnerablegroups@euaa.europa.eu](mailto:vulnerablegroups@euaa.europa.eu).

Ni la Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA) ni ninguna persona que actúe en su nombre es responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la presente publicación.

© Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA), 2023

Reproducción autorizada siempre que se cite la fuente. Para cualquier uso o reproducción de fotografías u otro material que no esté sujeto a los derechos de autor de la EUAA, debe solicitarse autorización directamente a los titulares de los derechos de autor.



# Índice

<b>Índice.....</b>	<b>3</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
Grupo objetivo.....	4
Consideraciones generales y garantías .....	6
<b>1. Qué son los PAP y cómo desplegarlos .....</b>	<b>7</b>
1.1. Cómo concienciar sobre los PAP utilizando la animación de la EUAA.....	7
1.2. Esquema de las sesiones.....	9
<b>2. Consejos para facilitar las seis sesiones .....</b>	<b>10</b>
2.1. Sesión 1: Conocerse el uno al otro .....	10
2.2. Sesión 2: Presentación de los PAP .....	10
2.2.1. ¿Qué son los PAP y qué no son?.....	11
2.2.2. ¿Por qué son útiles los PAP?.....	11
2.2.3. Limitaciones de los PAP .....	12
2.2.4. Angustia y trauma.....	12
2.3. Sesión 3: Visualización de la animación .....	17
2.3.1. Explicación de los cinco principios .....	17
2.3.2. Explicación del margen de tolerancia.....	21
2.4. Sesión 4: Volver a ver la animación .....	21
2.4.1. Concienciar sobre los PAP cuando el tiempo no sea una limitación ..	22
2.5. Sesión 5: Cuidado personal .....	23
2.5.1. Mi plan de cuidado personal .....	25
2.6. Sesión 6: Evaluación y cierre .....	27
<b>3. Anexo I: Los PAP en pocas palabras.....</b>	<b>28</b>



# Introducción

Como parte de su trabajo sobre salud mental y bienestar, el equipo de vulnerabilidad de la EUAA ha desarrollado una **animación sobre primeros auxilios psicológicos (PAP)** dirigida al personal que está en contacto con los solicitantes, especialmente en la fase de llegada, para mejorar su conocimiento del concepto de PAP. La animación se complementa con estas **instrucciones** que ayudan a los agentes de primera línea a **concienciar sobre el concepto de PAP** entre los recién llegados y los voluntarios.

Como tal, la animación y estas instrucciones son una herramienta útil para transferir conocimientos sobre los PAP al personal recién contratado o a los voluntarios. Los conocimientos en materia de PAP apoyan el trabajo diario de todos los que están en contacto directo con los solicitantes, cuando tratan de identificar a las personas necesitadas y prestarles un apoyo básico. Permiten llegar a más solicitantes necesitados y hacerlo de manera humana, cálida y significativa. Asimismo, ayudan a estabilizar el estado mental de las personas que acaban de llegar.

Los solicitantes que llegan a Europa podrían haber vivido situaciones de desesperación, violencia e inseguridad. Algunas personas podrían haber acumulado traumas a lo largo de años de penurias continuadas, mientras que otras podrían sentirse desbordadas por el sufrimiento causado por un difícil viaje a Europa. De ahí la importancia de adoptar un enfoque cuidadoso que también tenga en cuenta su salud mental.

La identificación temprana de los solicitantes que necesitan apoyo inmediato desde el momento de la llegada es crucial para mitigar eficazmente sus necesidades (incluidas las relacionadas con la salud y la salud mental) y responder a ellas antes de que se deterioren. Como consecuencia, también se puede facilitar un sistema de tramitación más ágil.

## Grupo objetivo

Estas **instrucciones** complementan la [animación de la EUAA sobre PAP<sup>\(1\)</sup>](#) y **apoyan a los profesionales** que ya **tienen conocimientos sobre PAP** en la introducción del concepto a nuevos colaboradores o voluntarios. El concepto de PAP se basa en cinco principios que también se mencionan en el vídeo. En estas instrucciones pueden encontrarse más detalles sobre los PAP, junto con algunos ejemplos que pueden facilitar el aprendizaje y el debate.

En general, los PAP los pueden prestar por igual los agentes de primera línea, los voluntarios y los miembros de la comunidad de refugiados, siempre que hayan recibido formación básica por parte de expertos. La animación se desarrolló para acercar el concepto de PAP a todos

---

<sup>(1)</sup> La animación forma parte de un paquete de orientación más amplio sobre la salud mental y el bienestar de los solicitantes de protección internacional. Todo el material producido en el marco de este proyecto puede consultarse en la [página sobre vulnerabilidad en el sitio web de la EUAA](#). También está integrada en la plataforma de suministro de información [Let's Speak Asylum](#), que está dirigida a los profesionales del asilo y la acogida y ofrece orientación y herramientas prácticas sobre el suministro de información a los solicitantes de protección internacional.



los **agentes de primera línea que trabajan en el ámbito de la acogida, pero también a otras personas que están en contacto con los solicitantes**, especialmente a su llegada. Puede incluir a la policía de inmigración, al personal médico, al personal de seguridad y a otras personas que trabajan en puntos de alta rotación, como los puntos críticos, en ejercicios de desembarque, en las fronteras exteriores de la UE o en entornos de acogida iniciales potencialmente saturados.

Lo ideal sería que todas las personas que están en contacto con los solicitantes de protección internacional tuvieran un conocimiento básico de las necesidades de una persona en una situación de intensa angustia. Por lo tanto, los equipos que trabajan en el desembarque, los puntos de entrada fronterizos o los centros de acogida iniciales deberían incluir a unos pocos miembros que puedan actuar como puntos focales de los PAP y prestar un apoyo crucial en caso necesario.

Los PAP pueden ayudar a reducir la tensión, la ansiedad y la frustración de los solicitantes desde su llegada. En consecuencia, los solicitantes pueden colaborar activamente con las autoridades, en particular en esta fase crucial del proceso de asilo.

La animación funciona como un «recordatorio» para los miembros del personal que ya están familiarizados con el concepto de PAP y su despliegue. La animación combinada con estas instrucciones puede utilizarse para concienciar sobre los PAP a los nuevos miembros del personal o voluntarios que presten apoyo durante épocas de gran afluencia u otras situaciones difíciles.



## Consideraciones generales y garantías

Aunque los PAP son una intervención de umbral bajo, es fundamental que se apliquen dentro de un marco operativo determinado.

Cuando participen **intérpretes** o **mediadores culturales**, se les debería presentar el concepto de PAP y deberían tener acceso a actividades de apoyo al bienestar del personal siempre que sea posible, a fin de reducir el riesgo de agotamiento profesional (burnout).

Cuando se trata de proveedores de PAP propiamente dichos, deberían tenerse en cuenta las siguientes consideraciones y salvaguardias.



### Requisitos y salvaguardias aplicables a los proveedores de PAP

- Haber recibido **formación básica/sensibilización en materia de PAP** de un profesional en la materia.
- Estar equipados para abordar las **necesidades básicas** de los solicitantes a medida que se determinan cuáles son, por ejemplo: comida, agua para beber/lavar, ropa, un lugar para sentarse/dormir.
- Tener acceso a un **sistema de orientación** básico establecido.
- Estar capacitados para proporcionar PAP en el **entorno más seguro** posible, tanto para ellos mismos como para los solicitantes.
- Cuando sea posible, poder utilizar un espacio específico para sentarse más tranquilamente con las personas que necesitan apoyo inicial. Sin embargo, los PAP **no** deberían proporcionarse a puerta cerrada, especialmente cuando hay menores implicados. El objetivo es evitar asustar a los menores, pero también por razones de salvaguardia y rendición de cuentas.
- Disponer de material informativo en varios idiomas y formatos para distribuir a los solicitantes cuando sea necesario. Este material debería proporcionar **información pertinente** a los solicitantes que hayan llegado recientemente y debería ser adecuado para su edad (se recomiendan versiones adaptadas para niños).
- Ser **identificables** para otros agentes de primera línea, voluntarios y solicitantes (por ejemplo, llevar una insignia o ropa que indique su papel como proveedor de PAP).
- Recibir apoyo** para evitar el agotamiento profesional, el trauma secundario y la retraumatización, especialmente cuando los PAP los prestan refugiados que hayan recibido formación para este fin.
- Recordarles que **no son profesionales de la salud mental**. Cuando surja una necesidad, el proveedor de PAP deberá remitir a la persona a los servicios pertinentes.



# 1. Qué son los PAP y cómo desplegarlos

Los PAP son un método para prestar apoyo a las personas tras acontecimientos o situaciones muy estresantes, a fin de ayudarles a sentirse tranquilos y capaces de lidiar con los retos a los que se enfrentan. El concepto de PAP se desarrolló a principios de la década de 2000. Desde entonces, varias organizaciones internacionales <sup>(2)</sup> han apoyado esta práctica y han elaborado materiales y cursos de formación sobre PAP.

La **animación sobre PAP** introduce **cinco principios básicos** <sup>(3)</sup> para los agentes de primera línea que son nuevos en este ámbito, con el fin de ayudar a los solicitantes a **restablecer un sentimiento de seguridad, tranquilidad y estabilización**.

Los cinco principios son los siguientes:

seguridad,  
tranquilidad,  
autoeficacia y eficacia colectiva,  
conectividad y  
esperanza.

La animación comprende los temas siguientes:

- comprensión básica de por qué los solicitantes a su llegada pueden tener estrés psicológico;
- una breve explicación de los cinco principios y su relación con los PAP;
- actividades básicas que los agentes de primera línea pueden hacer para prestar apoyo;
- algunas consideraciones básicas para garantizar la protección de los solicitantes.

## 1.1. Cómo concienciar sobre los PAP utilizando la animación de la EUAA

La EUAA propone sensibilizar sobre el concepto de PAP a través de **seis sesiones breves**, con una **duración total de dos horas**. En función del tamaño del grupo y del nivel educativo de los participantes, se puede dedicar más tiempo a cada una de las seis sesiones, que también podrían celebrarse en momentos diferentes a lo largo de un día o dos medios días.

---

<sup>(2)</sup> Por ejemplo, la Organización Mundial de la Salud, la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y Save the Children.

<sup>(3)</sup> Véase Hobfoll et al., [Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Massive Trauma Intervention: Empirical Evidence](#), 2007.





## Facilitación y composición del grupo

El grupo no debería exceder de **quince participantes** para permitir debates significativos.

Se recomienda contar con **un facilitador principal** que oriente el debate y un **cofacilitador** que permanezca más en segundo plano para tomar notas.

Tanto **el facilitador como el cofacilitador** deberían tener un **sólido conocimiento** de los PAP. El cofacilitador también supervisa la dinámica del grupo; por ejemplo, si surgen tensiones u otras emociones en los participantes relacionadas con los PAP, y los señala al facilitador cuando es necesario.

Se recomienda garantizar el equilibrio de género, así como formar como proveedores de PAP a personas de diferentes edades. Un grupo más diverso de proveedores de PAP puede ser útil para llegar a un grupo objetivo más amplio y diverso.



## Tiempo, configuración y equipamiento

La **duración de una sesión de sensibilización sobre la animación sobre PAP** depende de los participantes y de sus conocimientos sobre el tema. La animación dura unos cuatro minutos. Debería asignar aproximadamente **dos horas** para permitir una introducción adecuada a los PAP. Así tendrá tiempo para discutir los cinco principios y ver la animación dos veces para comprenderla mejor.

Para promover un debate fructífero sobre el contenido de la animación, es mejor organizar **sesiones de sensibilización presenciales** y mostrar la animación en una pantalla amplia o en una pared. En caso necesario, siempre puede celebrar sesiones a distancia para los participantes en zonas de difícil acceso.

En cuanto al **equipo, necesitará** un ordenador portátil para reproducir la animación, así como un proyector o soluciones alternativas de pantalla compartida, una pared blanca o una pantalla ancha. La sala debería permitir un debate sin trabas. Son útiles los rotafolios digitales o de papel, así como los cuadernos para que los participantes tomen notas. Si no se dispone de rotafolios de papel, puede utilizar marcadores blancos para escribir en el cristal de las ventanas.



## Metodologías

- Presentación
- Proyección de la animación
- Trabajo en grupo
- Debate





## 1.2. Esquema de las sesiones

Número de sesión	Metodología utilizada	Tema abordado	Hora
Sesión 1	<b>Ejercicio/juego</b>	Conocer a los participantes.	10 minutos
Sesión 2	<b>Debate</b> sobre lo que implican los PAP, complementado con una presentación/explicación por parte del facilitador.	<i>¿Qué son los PAP?</i> <i>¿Qué no son?</i> <i>¿Cuáles son sus beneficios y sus limitaciones?</i>	20 minutos
Sesión 3	Primera <b>proyección del vídeo</b> , seguida de un debate en grupo y una presentación a cargo del facilitador sobre las medidas que deben adoptarse durante los PAP y los cinco principios.	Reflexión sobre la animación <i>¿Cree que en el pasado ya ha prestado PAP?</i>	30 minutos
Sesión 4	<b>Segunda proyección</b> del vídeo	Debate sobre las salvaguardias y el principio de «no hacer daño» a la hora de prestar PAP.	30 minutos
Sesión 5	<b>Presentación/ejercicio</b>	Bienestar y cuidado del personal.	20 minutos
Sesión 6	<b>Debate/ejercicio</b>	Fin y evaluación de las sesiones.	10 minutos



## 2. Consejos para facilitar las seis sesiones

### 2.1. Sesión 1: Conocerse el uno al otro

El facilitador se presenta y explica el propósito de la sesión. Para entrar en materia, sugerimos un **ejercicio de introducción** en el que el grupo se divida en parejas. Cada participante dice a su pareja:

- cuál es su comida favorita y una película/libro reciente que le haya gustado;
- de dónde procede, su nombre, un pasatiempo, etc.

Al cabo de unos minutos, cada participante presenta a su pareja diciendo lo que puede recordar.



Aproximadamente 10 minutos

### 2.2. Sesión 2: Presentación de los PAP

El facilitador plantea al grupo algunas preguntas, como:

- *¿Qué son los PAP y qué no son?*
- *¿Por qué son útiles los PAP y cuáles son sus beneficios o limitaciones?*
- *¿Qué se entiende por estrés psicológico y por trauma?*

Los participantes responden a estas preguntas en el debate entre todos o por parejas y, a continuación, las comparten con el grupo. El facilitador utiliza el contenido que figura a continuación para explicar las áreas que no han sido cubiertas por los participantes o que necesitan aclaración.



Aproximadamente 20 minutos



### 2.2.1. ¿Qué son los PAP y qué no son?

El objetivo de los PAP es identificar a las personas en apuros y responder a sus necesidades. Los PAP los pueden prestar profesionales, pero también otras personas que tengan un conocimiento básico sobre el tema. Es fundamental que los proveedores de PAP sean capaces de identificar a las personas en apuros y:

- garantizar su seguridad,
- calmarlas,
- intentar consolarlas en la medida de lo posible en una situación determinada;
- comprender sus necesidades y ponerles en contacto con los servicios pertinentes.

Los PAP consisten en	Los PAP no consisten en
Proporcionar cuidados y apoyo prácticos y no intrusivos	Algo que sólo los profesionales pueden hacer
Prestar atención a las preocupaciones y necesidades de las personas en apuros	Asesoramiento o terapia
Ayudar a las personas a cubrir sus necesidades básicas (alimentos, alojamiento, información)	Un análisis detallado del acontecimiento que causó la angustia.
Escuchar a las personas, pero sin presionarlas para que hablen	Pedir a alguien que analice lo que le ha ocurrido o que ordene el tiempo y los acontecimientos
Reconfortar a las personas y ayudarlas a tranquilizarse;	Presionar a la gente para que comparta sus sentimientos y reacciones ante un acontecimiento
Ayudar a las personas a familiarizarse con la información, los servicios, los procedimientos, los derechos y las redes de apoyo social (familia y amigos, también a distancia).	Tener todas las respuestas a las preguntas o estar en condiciones de proporcionar todo lo posible

### 2.2.2. ¿Por qué son útiles los PAP?

Los PAP consisten en mostrar humanidad y dirigirse a quienes parecen tener necesidades emocionales, físicas o prácticas. A su llegada, los solicitantes suelen encontrarse en una situación de intensa angustia psicológica. La emoción de haber llegado por fin y la esperanza de estar a salvo se mezclan con la ansiedad por saber qué esperar y con lo desconocido de un nuevo país con una cultura, un idioma y unas costumbres diferentes. La posible pérdida de miembros de la familia a lo largo del viaje agrava la situación y puede provocar angustia.

Es posible reducir los sentimientos iniciales de estar «**abrumado**» con un gesto o una palabra amable y algo de información básica. Por ejemplo, resulta útil informar a los solicitantes sobre



dónde ir y a quién pedir ayuda para satisfacer una determinada necesidad, aclarar qué sucederá a continuación o simplemente reconocer que las cosas no siempre son fáciles.

Los PAP también consisten en poner en contacto a las personas con otras personas, incluida la familia. Sentirse atendido en lugar de solo puede ayudar a superar la angustia inicial. Ofrecer una esperanza realista de que las cosas pueden mejorar también puede resultar útil.

La mera adopción de un **enfoque humano puede tener un gran impacto positivo** y transmitir la sensación de ser reconocido como un ser humano hermano y tomado en serio. Los PAP proporcionan exactamente eso.

### 2.2.3. Limitaciones de los PAP

**Los PAP no son asesoramiento ni terapia.** En algunos casos, los solicitantes pueden haber sufrido graves trastornos psicológicos durante varias semanas. Pueden ser incapaces de beneficiarse de medidas como la facilitación de información y la asistencia sanitaria básica o de comunicarse con otras personas (incluidos los familiares). En este caso, se recomienda remitir al solicitante en cuestión a alguien que pueda proporcionar asesoramiento más detallado para ayudarles a reducir su nivel de estrés. En aras de identificar a las personas que necesitan ser remitidas a los servicios de asesoramiento, es importante comprender cómo puede materializarse el trauma.

### 2.2.4. Angustia y trauma

Diferentes personas experimentan los mismos acontecimientos con diferentes niveles de **angustia** y **resiliencia**. El trauma puede manifestarse con varios síntomas en diferentes personas y afectar a su funcionamiento general en diferentes niveles. Las reacciones a un acontecimiento traumático pueden variar y depender de la naturaleza del propio acontecimiento traumático, del sistema de apoyo disponible y de la duración de los acontecimientos negativos.

Ejemplos de **acontecimientos traumáticos** son abusos, guerra, accidentes, pérdida de seres queridos o el abandono por parte de un progenitor de la obligación de dar respuesta a las necesidades emocionales. A menudo, estos acontecimientos se perciben como una «amenaza para la vida» y uno puede sentir que no tiene control sobre ellos, lo que a veces es cierto.



Los solicitantes que hayan sufrido acontecimientos traumáticos como **abusos, explotación, guerra, inseguridad** antes de la migración o durante el tránsito o que sean supervivientes de un **naufragio** pueden presentar signos de ansiedad, agresión, retraimiento o similares.

El **trauma** puede entenderse como una **herida psicológica**. Puede estar causado por varios acontecimientos y a menudo va acompañado de una sensación de sentirse abrumado, lo que




significa sentir que la situación le sobrepasa a uno o que el impacto del acontecimiento es imposible de comprender.

Las heridas psicológicas necesitan tiempo para curarse. Aunque es posible que los sustos no desaparezcan, en la mayoría de los casos la persona afectada puede recobrase y seguir adelante con su vida, siempre que reciba un apoyo oportuno y significativo.

Las **heridas** creadas pueden **reabrirse con ciertos desencadenantes**. Los desencadenantes suelen estar vinculados a los **cinco sentidos** (vista, oído, olfato, gusto, tacto) que pueden recordar a una persona experiencias pasadas.

**Nuestros sentidos están siempre en alerta.** En general, nos ayudan a percibir el peligro y, en consecuencia, a protegernos de él. Sin embargo, cuando se conectan con experiencias negativas, pueden desencadenar reacciones que quizá afecten al funcionamiento de nuestro cerebro, así como a nuestro comportamiento en una determinada situación.

				
<b>Vista</b>	<b>Oído</b>	<b>Olfato</b>	<b>Gusto</b>	<b>Tacto</b>

Cuando se activa el recuerdo de acontecimientos traumáticos pasados, es posible que nuestros impulsos no estén regulados normalmente (por ejemplo, baja tolerancia a la frustración). La **comunicación** también puede verse afectada (por ejemplo, incapacidad para encontrar las palabras adecuadas con el fin de explicar lo sucedido o tartamudeo sin motivo aparente). Además, podría perderse el **recuerdo** de determinados acontecimientos (temporalmente o a largo plazo). Dependiendo de la intensidad del desencadenante, una persona podría no desenvolverse con normalidad en el período durante el cual se encuentra en una situación de intensa angustia.

En este contexto, también es importante señalar que los desencadenantes y las reacciones no son necesariamente una ecuación lineal. No todas las personas reaccionan de la misma manera después de experimentar un acontecimiento traumático. El mismo acontecimiento puede percibirse como traumático, lo que da lugar a un cambio en el comportamiento y el desempeño de la persona que lo experimenta, o como desagradable, triste o doloroso, pero aun así manejable. Esto se debe a la resiliencia de la persona afectada.

La resiliencia es la capacidad para hacer frente a una experiencia adversa y sobreponerse posteriormente. Se basa en las capacidades, los conocimientos, la experiencia, las acciones y el comportamiento. Dicho de otro modo, **la resiliencia es la capacidad de «recuperarse»**.

La resiliencia de los solicitantes de protección internacional puede reforzarse:

- si se les trata de forma humana, tranquila y cariñosa;
- recibiendo información sobre lo que se puede hacer para darles apoyo (apoyo jurídico, sanitario o psicológico, según la situación);





- dándoles tiempo para que vuelvan a sentir que tienen el control, sin añadir más estrés (por ejemplo, permitiendo que un solicitante que acaba de llegar duerma bien por la noche en un lugar seguro y tenga comida y agua);
- mediante el apoyo de familiares o amigos;
- poniéndose en contacto con familiares/amigos en Europa o en su país de origen.

Durante una **situación de angustia** (incluidos los factores estresantes posteriores a la migración, como la detención), la persona afectada puede desarrollar formas negativas de afrontamiento, por ejemplo tendencias autolesivas, intentos de suicidio, automedicación, consumo de sustancias.





A continuación, figuran algunos ejemplos de cómo interactuar con un solicitante que muestre signos de angustia (4).

Reacción/comportamiento del solicitante	Compromiso adecuado del proveedor de PAP
Visiblemente agitado, nervioso e irritado.	Acérquese a la persona y dígame que <b>está ahí para ayudarlo</b> . Puede ofrecerle un <b>vaso de agua</b> , un <b>lugar donde sentarse</b> o simplemente <b>escucharle</b> . Si la persona está extremadamente agitada, pedirle que se siente puede ser contraproducente. <b>Caminar mientras hablan</b> podría ser una mejor solución.
Desorientado, de alguna manera no presente en el aquí y ahora, atrapado en pensamientos (5).	Intente <b>traer a la persona de vuelta al aquí y ahora</b> , por ejemplo diciéndole: <i>Hola, soy xxx, hoy es xxx (lunes), estás en xxx (país), etc.</i> (enfoco en: tiempo, persona, lugar, situación). También puede tratar <b>de preguntar algo fuera de contexto</b> , como: <i>Hoy hace mucho calor. O Tengo sed, creo que voy a buscar un vaso de agua, ¿puedo ofrecerle agua a usted también?</i> Estas preguntas o declaraciones inesperadas son una sorpresa y pueden hacer que la persona vuelva al aquí y al ahora.
Sin esperanza o deprimido.	Compruebe si la persona puede <b>relacionarse con miembros del círculo cercano</b> y participar en algunas <b>actividades estructuradas</b> . Hablar y caminar a la vez puede ser útil a la hora de colaborar con alguien que parece deprimido. Un motivo frecuente para sentirse desesperado y deprimido es la sensación de estar «atascado» sin una solución a la vista. Al mover el cuerpo, puede materializarse la sensación de poder recuperar el control sobre una situación. En cualquier caso, nunca obligue a la persona a caminar; propóngaselo amablemente.
Agresivo y agitado.	Cuando el <b>nivel de frustración es alto</b> , pedir a una persona que se calme suele ser contraproducente. Hablar mientras caminan podría ayudar, pero también simplemente permitir que la persona deje salir su frustración de forma segura. Por ejemplo, puede sugerirle que redirija su agresividad (por ejemplo, dar patadas a la pared o a otros objetos en lugar de darse puñetazos en la cabeza o golpearse la frente contra la pared; o gritar un par de veces todo lo fuerte que pueda para sacar su rabia).
Hace comentarios como «No quiero vivir más» u «Ojalá me muriera», o intenta suicidarse.	Responda directamente y asegúrese de que la persona entiende que usted <b>se toma en serio sus pensamientos y reconoce su dolor</b> . Dirija la conversación hacia consejos prácticos de seguridad y mencione a la persona o personas con las que puede ponerse en contacto en un momento de crisis. Intente encontrar <b>actividades que puedan distraer a la persona</b> de pensamientos suicidas. Muy a menudo, las personas que hablan de suicidio no quieren morir, pero no saben cómo seguir viviendo, lo que significa que necesitan apoyo <b>para encontrar la forma y el sentido</b> para seguir viviendo.

(4) El cuadro ofrece solo ejemplos básicos. Al trabajar con solicitantes que se encuentran en una situación de intensa angustia, debe garantizarse un enfoque de «no ocasionar daños». Los PAP pueden ser útiles, pero no sustituyen a los servicios especializados que un solicitante podría necesitar como seguimiento. Parte del contenido compartido en este documento se ha ajustado a partir de la información facilitada por [Trauma Company B.V.](https://www.113.nl/english) Para más información sobre la prevención del suicidio, consulte <https://www.113.nl/english>.

(5) Esto puede ocurrir al recordar determinados acontecimientos; por ejemplo, durante la entrevista personal.





Como proveedor de PAP, es fundamental que **conozca** los posibles factores desencadenantes y situaciones que pueden causar angustia. Prestar atención a las reacciones que producen es importante no solo para evitar situaciones de crisis sino también para crear una sensación de conocimiento y, en consecuencia, de control en los solicitantes. Esto, a su vez, puede reforzar su resiliencia. Es fundamental que los solicitantes dispongan de **tiempo y espacio** para ser escuchados y para interactuar con el personal.







## 2.3. Sesión 3: Visualización de la animación

El facilitador informa de que la animación dura 4 minutos y pide al grupo que la vea atentamente. A continuación, el facilitador dice lo siguiente:

- *Reflexionad sobre lo que habéis visto. ¿Creéis que ya habéis proporcionado PAP, a sabiendas o no, en el trabajo o en otros contextos?*

Si un miembro del grupo desea compartir con el grupo alguna experiencia personal utilizando el concepto de PAP, invite a la persona a tomar la palabra.

**Observación:** para proteger a los participantes, no se compartirán experiencias traumáticas personales. Se pueden comentar sucesos ocurridos en el lugar de trabajo, pero es importante tener en cuenta que no se trata de una sesión de apoyo para discutir en detalle incidentes críticos u otras situaciones de crisis. Si un participante intenta compartir un ejemplo de este tipo, el facilitador deberá recordarle que esta conversación puede tener lugar en otro momento que no sea este ejercicio de sensibilización sobre PAP.

- *¿Qué parte de la animación os ha llamado más la atención? ¿Qué parte de la animación podéis recordar mejor?*

**Observación:** no hay respuestas incorrectas o correctas, los participantes pueden compartirlas libremente.

- *¿Cuál de los **cinco principios** podéis recordar? ¿Por qué? ¿Qué creéis que se entiende por «**margen de tolerancia**»?*
- *¿Hay algo que os haya llamado especialmente la atención? Por ejemplo, ¿algo **nuevo** o que os haya **interesado** especialmente?*

Los participantes responden a estas preguntas en el debate en común o por parejas y, a continuación, comparten con el grupo algunos de los puntos clave de su debate. El facilitador recuerda a los participantes que no repitan lo que ya han dicho otros.

El facilitador utiliza el contenido que figura a continuación para explicar las áreas que podrían no haberse abordado o que podrían necesitar aclaraciones.



Aproximadamente 30 minutos

### 2.3.1. Explicación de los cinco principios

Antes de explicar los principios en detalle, el facilitador puede invitar a los participantes a compartir su experiencia con los PAP, recordando intervenciones que hayan llevado a cabo realmente así como ideas de posibles intervenciones que podrían ser útiles relacionadas con cada uno de los principios. La edad, el género y la diversidad deberían tenerse en cuenta en este ejercicio, que es opcional (su realización o no depende de las necesidades y del nivel de conocimientos de los participantes).





A continuación, el facilitador puede hacer referencia a las ideas compartidas en la animación de los PAP y animar a los participantes a leer más información sobre el tema <sup>(6)</sup>.

---




<sup>(6)</sup> Véase también Hobfoll et al., [\*Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence\*](#), 2007.





Principio 1 – Seguridad	Aclaración y ejemplos
	<p>Puede proporcionar un sentimiento de seguridad a distintos niveles: individual, grupo, organización y comunidad. Para crear una sensación de seguridad, lo mejor es elegir un <b>encuentro/introducción humana básica</b>. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Me llamo xxx. Trabajo para xxx. Actualmente se encuentra en xxx.</i></li> <li>- <i>¿Puedo ayudarle en algo? Si necesita información o simplemente alguien con quien hablar, estoy ahí para escucharle.</i></li> </ul> <p>Puede ayudar a una persona a darse cuenta de que lo ha conseguido y de que ahora está a salvo (por ejemplo, tras una catástrofe/crisis) proporcionándole un lugar donde dormir, comida, agua e información básica sobre dónde se encuentra y cómo obtener ayuda.</p> <p><b>Desde el punto de vista del solicitante, la sensación de seguridad podría significar:</b></p> <p><i>Cuando empiece a sentirme más seguro, me permitiré abrir los ojos y ver dónde estoy... cuando pueda sentarme... poco a poco comprenderé que ya no estoy luchando por mi supervivencia.</i></p>
Principio 2 – Calma	Aclaración y ejemplos
	<p>Cuando <b>proporcione PAP</b>, tenga en cuenta que <b>cuanto más tranquilo/a esté usted, más tranquila</b> podrá estar/estará <b>la persona que tiene delante</b>. Mostrar calma, interés y compromiso con una persona en apuros ayudará a esa persona a darse cuenta de que usted es capaz de dedicar tiempo y atención a las necesidades que ella tiene aquí y ahora.</p> <p>Cuando parezca que una persona es presa de un ataque de pánico e hiperventila, asegúrese de que su respiración se calma.</p> <p>Sugerir que respiren conscientemente juntos puede ayudar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Respiremos juntos profundamente. Tome aire por la nariz (una, dos, tres, cuatro) y expúlselo lentamente por la boca (una, dos, tres, cuatro).</i></li> </ul> <p>En el caso de los menores, puede utilizar alternativas como la respiración en imágenes, formas o similares. Centrarse en la respiración mientras se cuenta al mismo tiempo ralentiza la respiración y ayuda a reducir el ritmo cardíaco.</p> <p>En determinadas <b>situaciones, un ejercicio de respiración podría ser contraproducente</b>. Por ejemplo, si una persona sufre ataques de pánico tras una tortura por asfixia/«submarino» o si alguien ha estado a punto de ahogarse o ha presenciado cómo otros <b>se ahogaban</b>. Por lo tanto, sea <b>prudente para garantizar un enfoque de «no hacer daño»</b> y tenga cuidado sobre cuándo y cómo realizar estos ejercicios de respiración.</p> <p>En estos casos, puede centrarse en contar y no en respirar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Estoy aquí para ayudarle a calmarse. Ahora, contaremos muy despacio hasta diez. Lo haremos juntos/as. Uno, dos...</i></li> </ul> <p>En caso necesario, puede repetir el ejercicio o seguir contando hasta quince.</p> <p>Al contar despacio, el ritmo cardíaco puede calmarse, lo que favorece un patrón respiratorio más regular. Como alternativa, puede señalar o nombrar juntos objetos que pueda ver en el lugar en el que se encuentra (por ejemplo, esto es una mesa, es blanca, junto a la mesa hay una silla, detrás de la silla hay una pared grisácea, etc.). Centrarse en el entorno</p>



	<p>inmediato puede ayudar a pisar terreno firme y a alejarse de un estado de pánico o prepánico.</p> <p><b>Desde el punto de vista del solicitante, esto podría significar:</b>  <i>Noto que estoy más tranquilo cuando me permito respirar y llenar mis pulmones de aire sin una sensación de estrés o miedo.</i></p>
<p><b>Principio 3 – Eficacia propia y colectiva</b></p>	<p><b>Aclaración y ejemplos</b></p>
	<p>Es importante que la persona a la que apoya adquiera un <b>sentido de autocontrol</b> para que sea capaz de ayudarse a sí misma y, en consecuencia, a los demás.</p> <p>Permita que los solicitantes tomen sus propias decisiones, incluso con aspectos básicos como en qué lugar de la habitación sentarse, hablar con usted, las rutinas diarias, etc. Puede resultarles muy útil hacerlo.</p> <p><b>Desde el punto de vista del solicitante, esto podría significar:</b>  <i>Me siento capaz de volver a cuidar de mí mismo/a. Cuando mi mente se despeja lentamente, mis pensamientos se vuelven más claros y específicos. No me llevan solo a lugares hostiles... Puede que me sienta capaz de volver a preocuparme por los demás...</i></p>
<p><b>Principio 4 – Conectividad</b></p>	<p><b>Aclaración y ejemplos</b></p>
	<p>Proporcione información sobre cómo <b>volver a ponerse en contacto con la familia</b> (por ejemplo, localización de la familia). Sin embargo, el simple hecho de poder comunicarse con la familia y los amigos en casa también puede ser beneficioso.</p> <p>Implicarse con otros solicitantes y <b>compartir experiencias de forma segura</b> puede ayudar a los solicitantes a procesar colectivamente su carga, superar y explicar de algún modo los acontecimientos traumáticos. También pone de relieve que <b>no están solos</b>.</p> <p><b>Desde el punto de vista del solicitante, esto podría significar:</b>  <i>Empiezo a sentir que puedo intentar establecer nuevas conexiones y permitirme sentir curiosidad por el lugar en el que me encuentro o por otras personas... Esto también ocurre cuando me permito sonreír y empiezo a explorar mi entorno con menos preocupaciones.</i></p>
<p><b>Principio 4 – Esperanza</b></p>	<p><b>Aclaración y ejemplos</b></p>
	<p>A la hora de proporcionar PAP, <b>sea realista</b>, pero anime a las personas a <b>tener esperanza</b>. Es fundamental ofrecer sugerencias o información realistas que puedan ayudar al solicitante a volver a hacer vida normal, lo que puede traducirse en un lugar donde dormir, información sobre el procedimiento, incluido un calendario para que los solicitantes sepan qué esperar, información sobre oportunidades de empleo o educación, etc. Como cualquier otra persona, los solicitantes necesitan algo que esperar de la vida.</p> <p><b>Desde el punto de vista de un solicitante, esto podría significar:</b>  <i>Empiezo a atreverme a ver al menos un mañana... pronto tal vez incluso un futuro.</i></p>



### 2.3.2. Explicación del margen de tolerancia

El margen de tolerancia es un estado en el que la excitación emocional intensa puede procesarse de forma saludable, permitiéndole desenvolverse y reaccionar ante el estrés o la ansiedad de forma eficaz. Cuanto más grave y duradera sea una situación estresante (guerra, inseguridad, pobreza, abuso y explotación, duelo y pérdida, catástrofe, etc.), más difícil será garantizar que el margen de tolerancia se mantenga y una persona pueda afrontar de forma saludable esos acontecimientos. Para comparar, consulte también la sección sobre traumas [más arriba](#).

## 2.4. Sesión 4: Volver a ver la animación

El grupo ve la animación por segunda vez. El facilitador invita a los miembros del grupo a anotar cualquier escena que pueda hacerles sentir incómodos o preocupados. Nota: quizá no todos los participantes tengan algo que compartir.



Para propiciar el debate, y si el grupo no ha compartido ninguna área/escena que le preocupe, el facilitador reproduce la animación desde el **principio 2** (a partir del minuto 2.25, se centra en la escena en la que el agente de primera línea toca al niño) y luego pasa al **principio 3** (a partir del minuto 3.05, se centra en la escena en la que el agente de primera línea toca a la mujer).

El facilitador o facilitadores pide al grupo:

- *Debatid en parejas si habéis tenido alguna experiencia en la que el contacto físico con un solicitante (por ejemplo, palmaditas en el hombro) haya podido malinterpretarse. Si no tenéis experiencia de primera mano, ¿alguna vez habéis observado a un/a compañero/a que lo haya hecho y os habéis quedado preocupados? Discutid qué os parece bien y dónde trazar una línea. Dad un ejemplo.*

**Observación:** deje claro a los participantes que, en general, no deberían establecer ningún contacto físico con la persona a la que apoyan. Sin embargo, podría haber situaciones en las que un menor/solicitante en apuros necesite ser consolado de una forma apropiada desde el punto de vista cultura y de género. En la animación, el agente de primera línea pone su mano durante un segundo en el hombro del solicitante y ayuda al menor a sentir su propia respiración. Ambos gestos se hicieron respetuosamente y en público. En cualquier caso, siempre hay que pedir permiso al solicitante antes de establecer contacto físico.

El facilitador pasa al **principio 5** (a partir del minuto 4.05, concéntrese en la escena en la que el agente coge de la mano al niño mientras habla con la mujer). El facilitador explica que, en esta escena, el agente de primera línea echa una mano a un menor no acompañado que acaba de llegar y le enseña los alrededores para que se sienta seguro. Mientras tanto, la mujer solicitante se acerca al agente de primera línea para preguntarle. El menor y la mujer no son familia.



El facilitador pide a los participantes que analicen la imagen y pregunta:

- *¿Podría malinterpretarse esta escena? En caso afirmativo, ¿de qué manera?*

Invite a los participantes a intercambiar ideas:

- *¿Cómo se sentiría si el menor fuera realmente el hijo de la mujer con la que está hablando el agente de primera línea? ¿Cómo afectaría eso a la forma en que ve esta escena?*

**Observación:** es importante que los participantes comprendan que los agentes de primera línea nunca deben tratar de asumir el papel de un progenitor. Tener un encuentro amistoso es crucial, pero pretender ser un amigo íntimo es contraproducente y poco profesional. Es necesario mantener una cierta distancia profesional, al tiempo que se garantiza un enfoque empático, respetuoso y humano.



Aproximadamente 30 minutos

## 2.4.1. Concienciar sobre los PAP cuando el tiempo no sea una limitación

En el caso de que se disponga de más tiempo para aprender sobre los PAP, el facilitador podrá:

- **Utilizar la animación sobre los PAP como una herramienta de sensibilización de diferentes maneras.**

Dependiendo de los antecedentes de los participantes y de lo cómodo que se sienta el facilitador para experimentar con el grupo, será posible proyectar la animación en tres rondas: la primera vez sin sonido y la segunda sin elementos visuales (solo audio). Entre las dos primeras rondas, el facilitador formula diferentes preguntas vinculadas a cómo identificar la angustia en general, a la comunicación, a las salvaguardias que han de tenerse en cuenta también vinculadas a la edad y al género, a la importancia de un encuentro humano y ético y similares. Los participantes comparten sus impresiones.

Una pregunta sobre la importancia de la comunicación en el ámbito de los PAP podría ser:

- *En vuestra opinión, ¿cuál es una buena forma de comunicarse y qué deberíais evitar?*
- *Tomaos unos minutos para reflexionar y proponed algunas cosas que se deben hacer y cuáles no a este respecto.*

Por último, el grupo ve la animación en la versión original. El facilitador y los participantes aclaran cualquier cuestión pendiente.

Algunas **cosas que no hay que hacer** en términos de comunicación al proporcionar PAP <sup>(7)</sup>:

<sup>(7)</sup> Para más información, véase Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation & World Vision International, *Psychological first aid: facilitator's manual for orienting field workers*, 2013.



- X No interrumpa al solicitante.
- X No se distraiga o compruebe su teléfono mientras el solicitante habla.
- X No interrumpa al solicitante ni dé señales de que se ha acabado el tiempo (por ejemplo, empiece a mirar el reloj, retome la conversación diciendo que ha tenido una experiencia similar).
- X No prometa apoyo de seguimiento si no está seguro/a al 100 % de que puede cumplir la promesa.
- X No cuestione ni ponga en duda lo que dice el solicitante.

- **Preparación de un estudio de caso**

El facilitador puede preparar un estudio de caso relevante para el contexto en el que operan los participantes. El estudio de caso puede servir para orientar el debate general y debería presentar una situación con solicitantes recién llegados, incluidos algunos que podrían encontrarse en una situación de angustia. En el estudio de caso debería incluirse información básica sobre el contexto de los solicitantes recién llegados, sobre los servicios disponibles, así como sobre otros aspectos relacionados con el contexto.

Se pide a los participantes que lean el estudio de caso y que anoten en viñetas cómo procederían para identificar/apoyar a los solicitantes en apuros, qué salvaguardias pondrían en marcha y, en general, qué pasos puede/debería dar un agente de primera línea para prestar un apoyo significativo.

## 2.5. Sesión 5: Cuidado personal

Es importante que el facilitador aborde el tema del cuidado del personal. Trabajar con solicitantes muy traumatizados es estresante y puede afectar a los miembros del personal. Implica una gran carga de trabajo, unas condiciones laborales a menudo difíciles y la exposición a sucesos traumáticos vividos por los solicitantes. Todo esto puede afectar a la forma en que los miembros del personal se sienten y se comportan. El estrés crónico en el trabajo puede provocar agotamiento y traumas secundarios.

Es responsabilidad del empleador (las autoridades de asilo y acogida) prestar apoyo a su personal. Para ello, deberían poner en marcha un plan de bienestar del personal <sup>(8)</sup> y asegurarse de que quienes trabajan en primera línea pueden conciliar adecuadamente trabajo y vida privada para mantenerse sanos y seguros.

**Ejercicio:** el grupo comparte ejemplos de lo que hacen para afrontar su trabajo diario de forma significativa y saludable. Tras el debate, el facilitador entrega a los participantes una versión en limpio de la hoja [Mi plan de cuidado personal](#) y les pide que la rellenen.

<sup>(8)</sup> Consulte el paquete de ayudas para el bienestar del personal de la EUAA, que consta de tres componentes: EASO, *Guía práctica sobre el bienestar del personal de asilo y acogida*, [Parte I: normas y políticas](#); [Parte II: caja de herramientas para el bienestar del personal](#); [Parte III: seguimiento y evaluación](#), 2021.



**Observación:** no es obligatorio que los participantes compartan ninguno de los elementos que han enumerado en su plan personal. Se trata de su plan individual de cuidado personal, por lo que no es necesario hacerlo público.

Si el facilitador observa que el ejercicio ha creado tensiones o molestias en alguno de los participantes, es el momento de hacer hincapié en que aquellos que deseen dedicar unos instantes a hablar individualmente con el facilitador podrán hacerlo después de la sesión del grupo.



Aproximadamente 30 minutos





## 2.5.1. Mi plan de cuidado personal

Ámbito de cuidado personal	Práctica de cuidado personal que iniciar/continuar	Frecuencia	Prácticas adicionales que probar
<b>Forma física</b> (comer regularmente, hacer ejercicio, cuidar de uno mismo).	Por ejemplo: <i>Programo mi visita anual de reconocimiento médico.</i>		
<b>Emocional/espiritual/mental</b> (dedicarse a lo que aporte calma y equilibrio a su vida).	Por ejemplo, <i>empiezo a meditar, paso tiempo en la naturaleza, tengo un pasatiempo, reconozco los logros conscientemente; si es necesario, acudo a un profesional.</i>		
<b>Vida profesional</b> (conciliar trabajo y vida privada, gestionar el tiempo, realizar actividades de capacitación).	Por ejemplo: <i>Busco activamente las próximas sesiones de formación y solicito participar.</i>		
<b>Personal/social</b> (quedar/llamar a amigos y familiares con regularidad; reservar tiempo para esta actividad).	Por ejemplo: <i>Intentaré ir regularmente a hacer «brunch» los domingos.</i>		
<b>Finanzas</b> (crear un presupuesto para mejorar la calidad de vida).	Por ejemplo: <i>Ahorro para comprarme un nuevo y cómodo sillón.</i>		

**A continuación, encontrará sugerencias adicionales de cuidado personal que puede utilizar en el debate en grupo.**

- Empezar a escribir un diario para liberar tensiones y reflexionar conscientemente sobre los acontecimientos de su vida
- Escribirse una carta a sí mismo; por ejemplo, respecto a su satisfacción laboral o su vida personal. Describir en ella qué funciona y qué tiene que cambiar. Abrir la carta al cabo de cierto tiempo (por ejemplo, seis meses o un año), observar los cambios positivos y las áreas que necesitan más atención.
- Retomar viejas aficiones que tenga olvidadas (por ejemplo, cocinar/escribir/bailar).
- Ver una película que siempre ha querido ver.
- Descansar lo suficiente y dormir para recuperarse.

Utilizar la tecnología (por ejemplo, las redes sociales) para hablar regularmente con amigos/familiares que no estén cerca o con los que sea difícil contactar debido a otras circunstancias (por ejemplo, durante una pandemia, trabajan en otro país, etc.).









## 2.6. Sesión 6: Evaluación y cierre

**Ejercicio 1:** El facilitador pide a los participantes que utilicen una tarjeta con *smiley* (preparada y recortada antes de la reunión) para indicar su estado de ánimo tras la sesión. Las tarjetas están junto a una hoja de rotafolio en la que se lee **«Evaluación de la sesión de sensibilización sobre PAP: hoy salgo de esta sesión de sensibilización sintiéndome...»**.

Los participantes eligen la tarjeta con *smiley* que mejor describe su sentimiento actual y la pegan en la hoja de rotafolio. Si no hay tarjetas, pueden dibujar un *smiley*. Si lo desean, los participantes pueden añadir un comentario junto al emoji.

			
Muy satisfecho	Satisfecho	Normal	Un poco decepcionado

**Ejercicio 2:** El facilitador pide a los participantes que indiquen su grado de acuerdo con la siguiente afirmación, escrita en una segunda hoja de rotafolio, marcando la casilla que les corresponda.

*«El contenido compartido fue útil, práctico y me hace sentir más seguro/a para prestar un apoyo significativo a los solicitantes que lo necesiten».*

ESTOY DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO
------------------	-------------------------	---------------------

**Ejercicio 3:** El facilitador pide a los participantes que escriban sus reflexiones y cualquier comentario adicional en la hoja de rotafolio situada a la salida, debajo de los encabezamientos:

- *Esto ha sido lo más memorable que he aprendido/oído hoy.*
- *Este es un ámbito sobre el que me gustaría saber o aprender más*

El facilitador agradece a los participantes su participación activa y entrega a cada uno de ellos una copia de [Anexo I: Los PAP en pocas palabras](#) antes de que se vayan.



Aproximadamente 30 minutos

**Reflexión posterior a la reunión:** El facilitador tiene en cuenta los comentarios compartidos durante la evaluación final, así como las notas tomadas por el cofacilitador. Cualquier crítica se integra en la planificación de la siguiente sesión de sensibilización, para garantizar la mejora y asegurarse de que los ejercicios que hayan sido calificados como útiles por los participantes se repitan o amplíen en función de las necesidades detectadas.

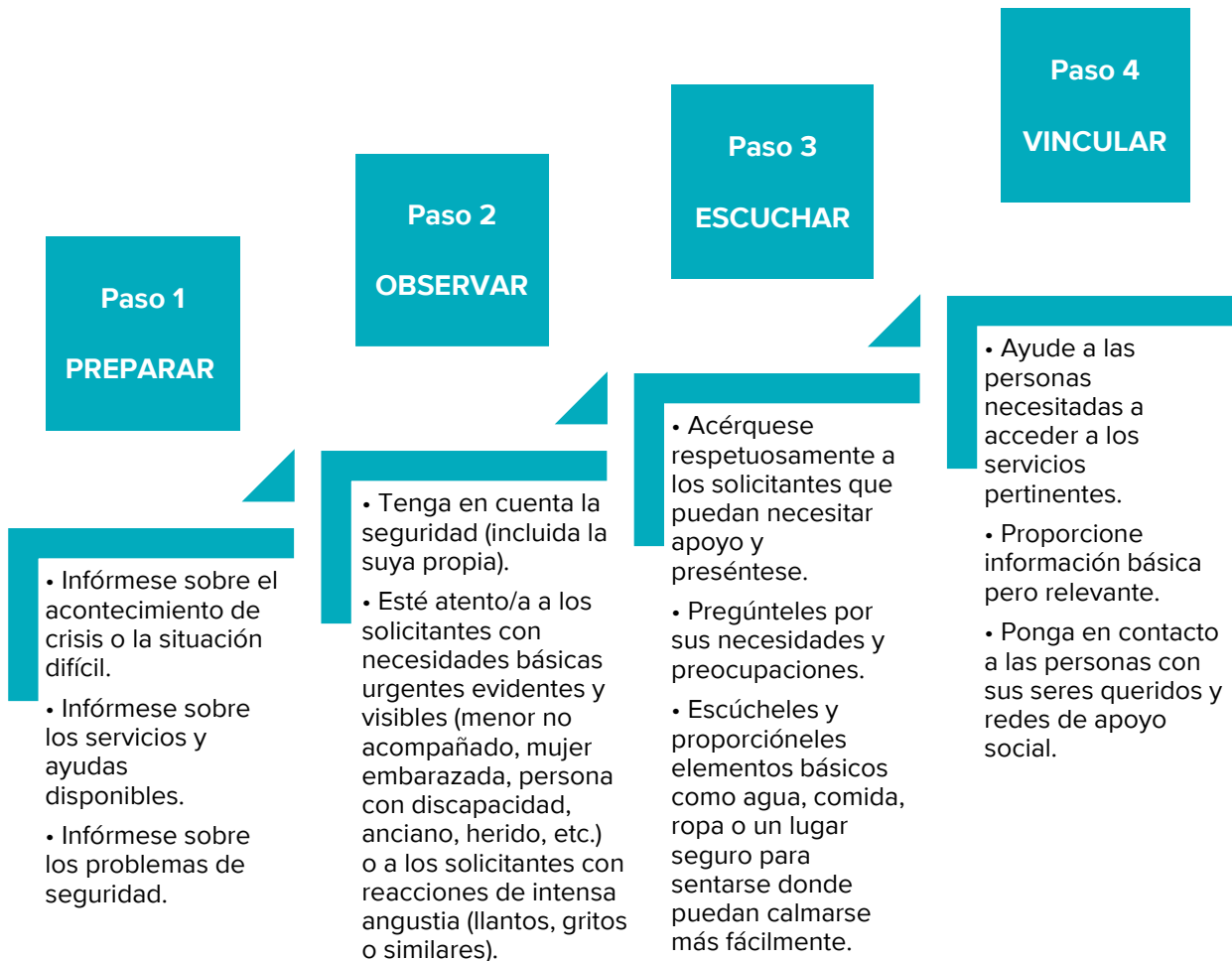


### 3. Anexo I: Los PAP en pocas palabras



La [animación de la EUAA sobre los PAP](#) presenta los **pasos clave** para identificar a una persona necesitada y derivarla/vincularla a los servicios de seguimiento pertinentes para abordar sus principales necesidades y posibles vulnerabilidades (por ejemplo, asistencia sanitaria, agua, alimentos, localización de familiares).

El vídeo también cubre el cuidado personal de los agentes de primera línea.



Algunas organizaciones añaden a la lista anterior **Paso 5 – VIVIR** vinculado a la resiliencia <sup>(9)</sup>.

Para reforzar la resiliencia, es importante señalar formas sanas de afrontar la situación.

<sup>(9)</sup> Véase la Cruz Roja Canadiense, [Psychological First Aid Pocket Guide](#), 2020.



Los proveedores de PAP que trabajan con solicitantes de protección internacional deben asegurarse de que todos los solicitantes, incluidos los que se encuentren en una situación de intensa angustia, estén protegidos durante todo el proceso.

Por último, los agentes de primera línea deberían asegurarse de cuidarse a sí mismos para poder seguir proporcionando PAP a otras personas que puedan estar experimentando una pérdida o un duelo tras un trauma.

