

# Primeros Auxilios Psicológicos -PAP- ante Violencias Basadas en Género -VBG-



HealthNet TPO  
2024

## CONTENIDO

Carina Romero, Psicóloga Mag.  
Andrea Ardila, Consultora Psicosocial  
HealthNet TPO

## REVISIÓN TÉCNICA

Carolina Leguizamón Martínez  
Coordinadora Programática HealthNet TPO

## DISEÑO

Germán Rodríguez Glaser

## REVISIÓN DE DISEÑO

Dahian Cifuentes



Ministry of Foreign Affairs of the  
Netherlands



**HEALTHNET**  **TPO**

## Primeros Auxilios Psicológicos PAP

**Acciones inmediatas** de contención emocional que pueden darse a una mujer que acaba de sobrevivir a las VBG, según lo que esté necesitando. Esto con el fin de que:

- **Reciba contención, alivio y protección frente a la VBG de la que ha sido víctima y que sobrevivió.**
- **Salga de la crisis en la que puede estar.**
- **Reciba información o sea remitida a servicios especializados (médicos, jurídicos, psicosociales, etc.)**

### Violencias Basadas en Género

Todos los actos físicos, psicológicos, sexuales, económicos, simbólicos, etc., que dañen o amenacen la integridad física, sexual y psicológica de las mujeres, por el simple hecho de serlo; las VBG se normalizan debido a las prácticas y creencias machistas y patriarcales culturalmente aceptadas y que pueden incluso llevar a la muerte (Feminicidio). (Ley 1257/2008).



### Herramientas para realizar PAP

1. Observación.
2. Escucha activa.
2. Empatía y conexión emocional.
3. Contención emocional.
4. Información o remisión oportuna.

## Cuando una Mujer busca ayuda...

- Seguro le ha implicado pensar mucho en esa decisión pues **No es fácil**, no todas las sobrevivientes a VBG tienen las condiciones para hacerlo.
- Frecuentemente ya no soporta más y lleva sobreviviendo a las VBG mucho tiempo.
- Probablemente ha buscado ayuda y no ha encontrado respuesta oportuna.
- Experimenta **angustia, miedo, confusión, ambivalencia, vergüenza y culpa.**
- Pudo pensar que las situaciones de VBG de las que ha sido víctima son "una práctica normal" porque creció o ha vivido en contextos y relaciones que **justifican y normalizan las VBG.**
- Busca a las vecinas, amigas, las organizaciones comunitarias, etc., porque éstas le inspiran confianza.



## ¿Quién puede realizar PAP?

De hecho, todas las personas adultas pueden: agentes comunitarios, maestras/os, enfermeras/os, etc. Sin embargo, **es necesario que la persona tenga nociones básicas sobre Derechos de las mujeres, apoyo emocional seguro, comunicación asertiva, escucha afectiva, enfoque diferencial y sobre las VBG.** Si estas nociones no están presentes, es posible que el apoyo genere una acción con daño.

Dado que los PAP requieren sobre todo contención emocional, es importante que los brinde una persona que esté en capacidad emocional, cognitiva y física de brindar el apoyo y en la disposición de entregar herramientas de respeto, acogida y apoyo de gestión a la mujer. Es necesario que la persona que va a brindar PAP, identifique si se siente cómoda para hacerlo y está habilitada para brindar fácilmente ayuda, de no ser así, se debe buscar otra red o persona para dar el apoyo y sostén emocional requerido.

Recuerde que decir: "No estoy en la capacidad, el conocimiento o la disposición de ayudar", puede salvar una vida, pues lleva a buscar una ayuda más oportuna y disponible.

## 1. OBSERVACIÓN

Este primer momento es clave para determinar aspectos como:

### NECESIDADES BÁSICAS URGENTES



¿La mujer está gravemente herida y necesita ayuda médica de emergencia?

¿Están resueltas necesidades de albergue, comida, cuidado de sus hijos(as) y agua?

¿En qué lugar puede quedarse en caso de no poder regresar a casa, por presencia del agresor?

Pida ayuda a personas o entidades capacitadas y con responsabilidad legal en la garantía de los derechos de las mujeres.

Identifique de manera respetuosa y cuidadosa las necesidades más urgentes de la mujer y active las redes de apoyo e información necesarias.

### ¡LAS PERSONAS ANGUSTIADAS NO DEBEN ESTAR SOLAS!

Trate de ayudarlas hasta que pase su reacción o hasta que consiga a alguien que pueda ayudarlas. Si la persona insiste en estar sola, permítale saber que usted respetará la necesidad de espacio y distancia que requiere, y, sin embargo, que estará al tanto de apoyar las necesidades de seguridad, bienestar y protección a las que tiene derecho.

## ESTADOS GRAVES DE ANGUSTIA:

Cada mujer reacciona diferente a una crisis por causa de VBG. Recuerde **NO juzgar** la manera en que cada mujer gestiona las situaciones de VBG de las que ha sido víctima, así como **NO juzgar** el momento y manera en la que se acerca a pedir ayuda y orientación.

Es natural que esté triste, molesta, confundida, desorientada, ansiosa o sienta emociones fuertes; recuerde que, con el apoyo adecuado, se sentirá mejor con el transcurso del tiempo. Es importante ver reacciones emocionales esperadas o graves e ir consiguiendo atención especializada, para estas últimas.

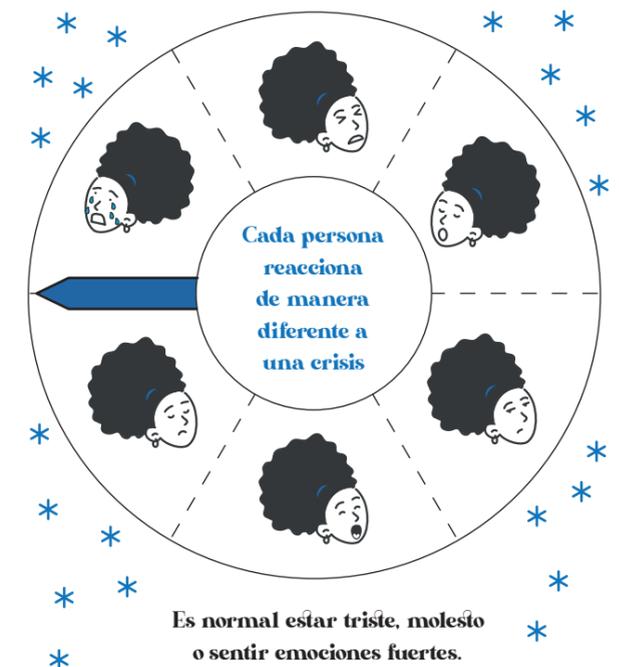
En estas ocasiones, **NO BUSQUE ACONSEJAR A LA MUJER**, en cambio, sugiera un espacio en silencio y cercanía discreta y respetuosa y sugiera, de ser posible, estrategias de regulación física como: Respiraciones controladas y profundas a 5 tiempos, ofrezca herramientas psico-corporales.

OJO: La seguridad va primero, si durante los PAP siente que usted se encuentra en peligro, porque la mujer le puede agredir o porque el agresor está cerca y tiene un arma, gestione mecanismos de autoprotección y de ayuda institucional o de redes comunitarias de manera urgente.

La observación le permitirá identificar cómo se está recibiendo el apoyo que usted proporciona. Para tener mayor claridad de si alguna acción está incomodando a la mujer o si sus señales corporales están develando algún malestar, **NO ASUMA**, haga preguntas que permitan aclarar y actuar consecuentemente.

Por ejemplo:

- Veo que estás respirando muy rápido ¿qué tal si respiramos juntas con las indicaciones que te voy a dar a continuación?



## 2. ESCUCHA ACTIVA

Es la disposición de cuerpo, mente y emociones para escuchar plenamente a la mujer. En ésta es importante desde el tono de voz con que se habla, hasta la posición del cuerpo frente a la mujer que acude, para que ella pueda expresarse ampliamente desde lo que siente. No existe una única forma de escuchar activamente y es necesario que usted identifique sus propias percepciones de la situación y las de la otra persona para elegir dichas posturas, tonos de voz y estrategias de acompañamiento.



### ¿CÓMO ESCUCHAR ACTIVAMENTE?

- En un lugar con **privacidad y seguridad** para ella.
- Ofrezca un vaso de agua si es posible.
- Con un lenguaje verbal y no verbal de apertura, horizontalidad y amabilidad.
- Manteniendo un **contacto visual amable**. (Mirar directamente a los ojos durante toda la conversación puede sentirse amenazante para algunas personas. Procure que la persona identifique que usted está 100% con ella, sin que sea invasiva. Asegúrese de que su mirada no esté en otros lugares como el celular, otros documentos o con otras personas)
- Respetando los silencios y el ritmo de su relato. Como en general nos cuesta mucho estar en silencio, es importante que ella sienta que realmente está siendo acompañada y respetada.

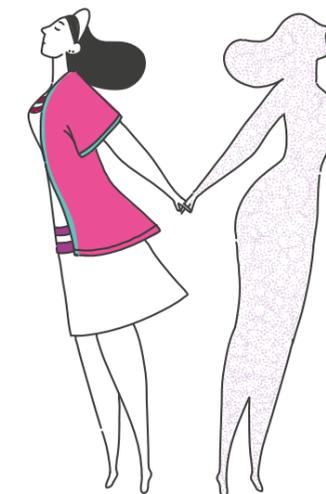
- **No establezca contacto físico** a menos que la persona lo solicite o lo autorice de manera expresa. Si se establece algún contacto a manera de soporte físico dando la mano, por ejemplo, continúe manteniendo un contacto discreto y respetuoso.
- **Sin interrupciones**, sino permitiendo que ella exprese todo lo que necesite.
- Si es necesario, puede preguntar detalles necesarios para comprender, solo cuando la mujer finalice todo su relato.
- Respete la dignidad y privacidad.
- Si es apropiado, mantenga la historia de la mujer confidencial.
- **Trate de proteger a la mujer** de atención no deseada. No involucre a más personas.
- Recuerde que la responsabilidad de PAP no acaba cuando la mujer está en una zona segura y se han activado las redes de apoyo, mantener **confidencialidad y respeto** ante el caso a lo largo del tiempo: ES ESENCIAL.

### VALIDAR LAS EMOCIONES DE LA MUJER

Las lógicas patriarcales que sostienen las VBG suelen generar que las mujeres:

- **Sientan culpa** por sentirse así o por haber sido víctimas de situaciones de violencias.
- **Piensen que están exagerando** o que sus emociones deberían ser "positivas".

Por lo tanto, validar las emociones de la mujer permitirá que ella reconozca lo que siente y lo exprese con mayor libertad.



## Puede usar frases como:

"Es natural sentirse así de asustada"

"No es para menos sentir tanta angustia"

"Es muy retante lo que ha vivido, ha debido ser usted muy valiente"

"Puedo imaginarme cómo se está sintiendo"

"Se requiere de mucho coraje pedir ayuda"

"Esto es muy doloroso"



## ¿CÓMO DESARROLLAR LA INTERACCIÓN?

1. Acérquese **respetuosamente**, puede preguntar ¿le puedo ayudar?
2. Averigüe qué es lo más importante para ella en este momento y ayúdela a definir sus prioridades:
  - a. Empiece por las necesidades de **seguridad física** (sed, hambre, temperatura, abrigo, regular dolor físico, regular temperatura corporal, atender síntomas físicos, etc).
  - b. Continúe con sus **necesidades emocionales** (necesita silencio, hablar de una emoción, regular las reacciones de su cuerpo, llorar, tomar una almohada entre sus manos, etc.).
  - c. Siga con las **necesidades cognitivas** (enumerar los pensamientos más difíciles, hablar de un pensamiento puntual, ordenar en una hoja que puede guardar para ella los pensamientos más amenazantes, etc.).
  - d. Siga con las **necesidades sociales** (personas que ella cuida que también puedan estar expuestas a la violencia, los espacios, seres y redes que ama, explore con ella redes de apoyo de cuidado y seguridad para ella y quienes ama, explore las necesidades de hogares de acogida o de paso).
  - e. **Escúchela y ayúdela a tranquilizarse.** (Use las expresiones recomendadas en este apartado y en el de empatía y conexión emocional y evite aquellas no pertinentes).
  - f. **Ofrézcale información de apoyo** si la tiene. Si no, tiene la información precisa y necesaria explique honestamente lo que puede o no averiguar.



## ¿QUÉ EVITAR?

- Usar expresiones como: “Tranquila, ya va a pasar”. Aunque tiene buena intención, en una situación de colapso, es difícil sentirse tranquila y anula la experiencia emocional de la persona.
- Aconsejarla con base en historias propias o de otras: “A mí me pasó, o a mi cuñada le pasó algo parecido y yo creo que debería...”. Este momento es para escuchar y contener. Cada situación es diferente y cada mujer procesa sus emociones y resuelve de manera distinta.
- Decirle cosas imprecisas o que no sepa: “Le prometo que” ... “Yo haré eso por usted”
- Interrumpirla mostrando el reloj o hablando rápido.
- Forzarla a hablar de algo que no pueda o quiera: “Pero trate de recordar” “Cuente más detalles”
- Pensar que usted debe resolverle todos los problemas. Recuerde: Ella debe sentir la fuerza y capacidad para volver a cuidarse a sí misma si se brinda el apoyo adecuado. “Usted puede hacerlo”.



## 3. EMPATÍA Y CONEXIÓN EMOCIONAL

Capacidad de conectarse emocionalmente con la mujer validando incondicionalmente su sentir, sus dudas y su valentía en expresar lo que ha vivido poniéndose en disposición de buscar ayuda. La empatía es entender que las emociones y momentos por los que está atravesando la mujer merecen respeto, ayuda y contención emocional. No siempre estaremos en la posición de “ponernos en los zapatos en las demás personas” porque nuestros propios juicios o vivencias no nos lo permiten; sin embargo, al dar PAP siempre validaremos sin juicio, consejo o crítica las emociones de la persona, y lo que buscamos será llevarla a un estado de gestión emocional y regulación psicofísica para poder activar y sostener redes de apoyo y protección.

Cuando hay empatía, **la escucha activa fluye porque hay atención y respeto** tanto a lo que nos cuenta, como a las emociones y manifestaciones físicas que está sintiendo la mujer.

## ¿CÓMO PRACTICAR LA EMPATÍA?

La empatía es una capacidad que puede fortalecerse en el relacionamiento con otras/os, al pensar en sus características, emociones y necesidades.

Pueden usarse expresiones como:

“Escuchándola, puedo imaginar lo doloroso que fue”

“Sinceramente siento mucho que haya vivido esto”

“No puedo imaginar cómo ha sido posible para usted sobrevivir a todo esto, es usted una persona valiente”



(Remitirse a expresiones recomendadas en el apartado de “Escucha activa”)

## ¿QUÉ EVITAR?

- **Juzgar los hechos.** “Pero a usted quién la tenía por esa calle a esta hora”. “¿Y usted siempre se viste así?” “ya sabe cómo son los tipos...”
- **Minimizar o desvalorizar:** “No es para tanto... Se sabe que él es malgeniado, ¿no?”
- **Contradecir:** “Yo conozco a fulano ... y él no es así” “Usted debe estar confundiendo las cosas”
- **Reprochar o cuestionar:** “Usted hubiera salido por la otra vía...”. “¿Por qué hasta ahora busca ayuda?”
- **Desesperanzar:** “Así denuncie eso no pasa nada”, “Ya sabe cómo es la justicia aquí” “Lo mejor es que se olvide de eso y siga adelante”
- **Presionar la denuncia:** “¿Todo esto para que usted no denuncie?”

Recuerde que la denuncia es una decisión personal y que tras una VBG hay muchos imaginarios asociados a la deslealtad con la pareja (cuando es ejercida por ésta).

Todos los anteriores ejemplos deben evitarse ya que afectan la confianza de la mujer, aumentan su angustia, confusión e incluso culpa y le generan arrepentimiento por buscar ayuda, llevando a que, si nuevamente necesita ayuda, decida no buscarla.

Recuerde que hay muchas manifestaciones de las VBG:

- **Violencia sexual**
- **Violencia sexual en el marco del conflicto armado**
- **Violencia contra defensoras y lideresas**
- **Violencia económica**
- **Violencia psicológica**
- **Violencia vicaria**
- **Violencia obstétrica**
- **Violencia física**
- **Entre otras**



Cada mujer vivirá de manera diferente los impactos de las VBG según su condición de pertenencia étnica, económica, política, organizativa, social o religiosa, así como de sus orientaciones sexuales, afectivas y/o de identidad.

## 4. CONTENCIÓN EMOCIONAL

Generar un espacio de seguridad y confianza, que permita a la mujer expresar las emociones del momento: miedo, angustia, dolor, frustración, rabia, desorientación, duda, tristeza, etc.

Propiciar un espacio e interacción segura y amable, permitirá a la mujer llorar, sentirse recibida, escuchada y comprendida, lo cual ayuda a regular el sistema nervioso y las emociones del momento. Todo esto ayudará a que la mujer pueda respirar mejor para asumir el camino que requiera ante las situaciones de las cuales ha sido víctima y ha sobrevivido.



## ¿QUÉ AYUDA A CONTENER EMOCIONALMENTE?

- Acompañe con calma y sin afán, solo con ánimo de dar sostén y facilitar el desahogo.
- Recuerde que contener no significa resolver completamente la situación de la mujer, dadas las complejidades de las VBG. Contener es acompañar respetuosa y cuidadosamente para identificar recursos de autocuidado y protección.
- Observe la situación y pregunte a la mujer si quiere que le tome la mano o ponerle su mano en el hombro. (OJO: solo si se considera pertinente y cómodo).

Use expresiones como:

- “Noto lo doloroso que es para usted”
- “Estoy con usted en este momento”
- “Su sentir es bienvenido acá”
- “Acá buscaremos que se sienta segura, dígame si hay algo que no le permita sentir protección en nuestra conversación”
- “ Entiendo que esto es duro, puede que encontremos soluciones”
- “No merece haber vivido nada de esto, puedo imaginar que esto es muy triste/duro para usted”
- “Usted es una mujer que ha vivido muchos desafíos, merece relaciones y contextos que la cuiden y apoyen”

### REGULAR LA RESPIRACIÓN

- Si la persona se percibe hiperventilada (respiración muy acelerada) pídale respirar nasalmente solo por una fosa, con la boca cerrada, hasta que el ritmo respiratorio se regule.
- Respiración en tres tiempos:  
Pídale inhalar 5 segundos  
sostener 5 segundos  
y exhalar en 8 segundos  
(repita esto 3 veces)  
Ésta desacelera la respiración y disminuye la ansiedad.



## 5. INFORMACIÓN Y/O REMISIÓN OPORTUNA

Cuando la mujer se encuentre regulada emocionalmente y usted haya reconocido el apoyo que requiere (salud, vivienda temporal, psicosociales y jurídicos, etc.) brinde a la mujer información clara, completa y precisa para:

- Activación de rutas y medidas de protección (Ley 1257/08) en entidades como Fiscalía, Sijín, Comisaría de Familia, Policía, Salud, ICBF y ONGs.
- Todo lo anterior según la institucionalidad del municipio o territorio. No direcciona desde su creencia personal: INFÓRMESE y DOCUMÉTESE sobre la normatividad existente y los mecanismos de protección para las mujeres víctimas de VBG.
- Pida ayuda a otras personas si usted no tiene la información.
- Acompañen a la mujer en la activación de las rutas para la garantía de sus derechos (y los de su familia, según el caso).

### IDENTIFIQUE A QUIENES PUEDAN NECESITAR ATENCIÓN ESPECIAL:

- Las infancias.
- Personas o mujeres con enfermedades o condiciones físicas o psicosociales diferentes.
- Personas con algún diagnóstico o condición de enfermedad.
- Familiares de las afectadas.



[www.healthnettpo.org](http://www.healthnettpo.org)  
[coordinator.wps@co.hntpo.org](mailto:coordinator.wps@co.hntpo.org)  
[@hntpo\\_latam](https://twitter.com/hntpo_latam)



**HEALTHNET TPO**

**Restoring health, rebuilding communities**