



GUÍA DE  
**PRIMEROS AUXILIOS  
PSICOLÓGICOS PARA EL  
REGRESO A CLASES**

## Contenido

Directorio de elaboración.....	1
Introducción.....	2
Justificación.....	3
Objetivo.....	4
¿Qué es la crisis?.....	4
¿Qué es la contención y quién la puede realizar?.....	5
Primeros auxilios psicológicos.....	7
Pasos a seguir si un estudiante se encuentra en una situación de crisis dentro de la escuela.....	7
Bibliografía.....	23

### Palabras Clave

Para la lectura de este documento se emplearán los siguientes términos:

**Estudiantes:** Se refiere a niñas, niños y adolescentes integrantes de la comunidad estudiantil.

**Padres de familia:** Se refiere a madres, padres y/o tutores que integran la comunidad escolar.

**Docentes:** Se refiere a maestras y maestros que integran la comunidad escolar.

## Directorio de elaboración

Lic. Mauricio Kuri González  
Gobernador Constitucional del Estado de Querétaro

Dra. Martha Elena Soto Obregón  
Secretaría de Educación en Querétaro.

Mtro. Raúl Iturralde Olvera  
Coordinador General USEBEQ

Mtra. Maribel Rodríguez Martínez  
Subcoordinadora de Gestión Educativa

Lic. Alberto Vázquez Martínez  
Subcoordinador de Gestión Operativa

Departamento de Valores y Promoción Social:

Lic. Ana Patricia Machuca Quintero  
Lic. Aurora Salazar Núñez  
Lic. Carolina Chávez Salinas  
Lic. Carlos Baruch Lira Martínez  
Lic. Cristian Eduardo Hernández Estrada  
Lic. Javier Saúl García Morales  
Lic. Juan Salvador Estrada Romero  
Lic. Luis Alejandro Torres Vargas  
Lic. Santiago Alberto Silva Bustamante

*Mayo 2022*

## Introducción

En el marco del regreso a clase presenciales para el ciclo escolar 2021–2022, la Unidad de Servicios para la Educación Básica del Estado de Querétaro (USEBEQ), mantiene el compromiso de aportar a la comunidad escolar las herramientas necesarias en materia socioemocional, útiles en caso de enfrentar situaciones adversas de esta naturaleza. En esta Guía de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) para el regreso a clases presenciales, el personal docente podrá encontrar una serie de pasos a seguir para afrontar situaciones de crisis en caso de reconocer que alguno de sus estudiantes esté pasando por una situación difícil.

Las crisis son parte normal de nuestra vida porque se generan a partir de situaciones que detienen el curso normal de ella, marcando un antes y un después. A pesar de que pueden representar una oportunidad para la adaptación, el crecimiento y la madurez, resulta complicado atravesarlas durante la infancia y la adolescencia, pues en estas etapas, los recursos psicológicos continúan en formación; además, por el impacto que suelen tener a nivel emocional, es común que las crisis bloqueen el pensamiento resolutivo y limiten la perspectiva, por lo que es menos probable acceder a resoluciones asertivas.

Los PAP representan una herramienta útil con la que podemos ayudar a los estudiantes en caso de que lo requieran, sin la necesidad de ser profesionales de la salud mental, ya que parten de la disposición humana de brindar apoyo emocional a quien lo necesite, es por ello que esta guía puede resultar útil tanto en el contexto escolar como fuera de él.

De esta manera, al estar preparados para atender los estados de crisis, se potencializará el aprovechamiento académico, la sana convivencia y el desarrollo integral de la comunidad estudiantil.

## Justificación

Las secuelas a nivel emocional subyacentes del confinamiento por la pandemia han impactado a la sociedad Queretana notoriamente. La experiencia profesional demuestra que padres de familia, así como personal docente, manifiestan la preocupación por el estado anímico de los estudiantes en donde es notable la apatía y el desinterés, así como cargas de estrés, ansiedad, desesperación y otros estados anímicos desadaptativos como consecuencia de dicho confinamiento.

De acuerdo con datos arrojados por El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2021) y la Organización Panamericana de la Salud (2021), los estudiantes han experimentado un cambio o pérdida de su rutina; dificultad para convivir con amigos, restringido contacto con familiares y el cierre de escuelas como espacio de interacción social, dando lugar a estados de hiperactividad e irritabilidad, trastornos del sueño y el apetito; dificultad en la comprensión; síntomas de angustia como palpitaciones, hiperventilación; también pueden generar depresión con sentimientos de tristeza y abandono.

Las clases presenciales representan una nueva experiencia para muchos estudiantes y un regreso para otros, también pueden constituir un espacio donde las cargas emocionales se desborden y den lugar a crisis. Por ello, la guía PAP forma parte de los materiales que la USEBEQ pone a disposición de los docentes a fin de contar con herramientas para combatir los estragos socioemocionales que puedan generarse en las escuelas de manera presencial.

Es fundamental garantizar que cada estudiante tenga la certeza de que al acudir a su escuela, está asistiendo a un espacio físico seguro y con personas que le generan confianza.

## Objetivo

Brindar herramientas de contención emocional de primer orden, dirigidas a personal de Educación Básica ante situaciones de crisis con estudiantes, derivadas de las implicaciones por el confinamiento a nivel personal y familiar, así como al ajuste institucional en el regreso a clases presenciales.

### ¿Qué es la crisis?

El concepto de “crisis” se refiere a todos aquellos incidentes que detienen el flujo normal de la vida cotidiana, obligando a reestructurar ideas, hábitos o formas de relacionarnos con el entorno, familiares, amigos o compañeros de trabajo. Un cambio de casa, el fallecimiento de un ser querido, el término de una relación de pareja, la actual pandemia o incluso la etapa de la adolescencia son ejemplos de crisis porque marcan un corte en el ritmo normal de la vida que exigen buscar nuevas formas de adaptación.

Generalmente, el desajuste de una crisis trae estados emocionales desadaptativos, por lo que es posible sentir niveles muy altos de estrés, tristeza, enojo, desesperación, angustia, ansiedad o alguna otra emoción y ante esto, se corre el riesgo del bloqueo de la capacidad resolutive. Por lo tanto, resulta complicado resolver necesidades inmediatas de manera adecuada.

En el ámbito educativo, los esfuerzos por adaptarse ante la crisis por el confinamiento han sido notorios, vemos por ejemplo las clases virtuales, el aprendizaje de las nuevas tecnologías de la comunicación por parte de docentes y padres de familia, o la misma adaptación de entornos familiares para el desarrollo de la clase. Lo anterior resalta la capacidad adaptativa que la sociedad ha demostrado ante situaciones adversas, así como el desarrollo de la resiliencia derivado de un proceso de crisis.

## ¿Qué es la contención y quién la puede realizar?

La contención emocional es la acción de realizar algunas prácticas para tratar de relajar, tranquilizar y crear un entorno seguro para las personas que se encuentran frente a una crisis emocional (Morán-Quiñonez, J. R. 2017).

Generalmente cuando se habla de contención, se sitúa esta tarea desde el ámbito profesional, atribuida a los profesionales que trabajan con las emociones. Sin embargo, los seres humanos realizan estas prácticas de forma natural a lo largo de la vida.

Durante el embarazo se llevan a cabo los primeros acercamientos hacia esta tarea, comúnmente es realizada por las personas que están alrededor de la madre, aquellas personas que son una red de apoyo para ella y cuyo aprendizaje es generacional. Cuando el nuevo ser nace, ya cuenta con una red de personas que le ayudarán a contener. En primer lugar, la tarea principal está dirigida a la atención de sus necesidades básicas y durante los primeros años cuando niñas y niños están en el proceso de regulación de sus emociones, padres de familia realizan la tarea de contención (Botero, H. 2011).

Más tarde, durante las primeras experiencias de socialización, la escuela cumple un rol fundamental para poner en práctica los aprendizajes sociales y emocionales aprendidos en casa. Así, Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), reconstruyen la forma de convivir y relacionarse con el mundo que les rodea, los adultos que realizan la acción de contener se sitúa en los docentes, cuando fungen como mediadores para facilitar las formas de convivencia entre sus estudiantes o cada vez que expresan una necesidad (Simkin, H., y Becerra, G. 2013).

Contener es un aprendizaje que los adultos proporcionan a aquellos que están bajo su cuidado, es una tarea que no sólo está dirigida a la infancia y adolescencia, los adultos también suelen tener prácticas de contención frente a situaciones adversas (Ferrán, M. B., y Barrientos-Trigo, S.2021).

¿Qué es importante saber sobre la contención? Como se mencionó anteriormente, hay conductas que se aprenden socialmente, sin embargo, hay cosas que los adultos como cuidadores y educadores deben saber.

A continuación, se presentan algunas puntualizaciones que, como padres de familia o docentes, pueden ayudar a identificar la manera correcta de cómo ser una red de apoyo emocional para los estudiantes.

- Es importante que se tome en cuenta que NNA necesitan ser escuchados, la escucha es la herramienta más importante para la contención.
- Si NNA presentan una imposibilidad para hablar por distintas circunstancias, es necesario observar aquellos indicadores que pueden llegar a expresar mediante su comportamiento. Si tienen un aspecto decaído, cambios drásticos en su alimentación, hábitos, formas de relacionarse con otras personas, conducta, estados de ánimo que pueden representar un estado de alarma, son formas de comunicar lo que sucede, por lo que necesitan ser escuchados.
- Otra forma de contener es cuando haces sentir seguridad y compañía, para ello es importante regular el tono de voz y la expresión corporal.
- Los adultos necesitan identificar cuando las acciones de contención no son suficientes o pertinentes, necesitando de acompañamiento profesional puntual para afrontar adversidades.
- Es importante transmitir a los NNA información adecuada para saber lo que sucede en su entorno familiar, escolar y social, ya que la orientación posibilita proporcionar un clima de confianza en donde se les tome en cuenta. Por ejemplo, si expresan miedo o angustia ante la contingencia sanitaria por Covid-19, se recomienda explicarles lo que sucede de una forma sencilla y acorde a su edad, así como buscar opciones en conjunto para que se sientan a salvo.



Durante el desarrollo de esta propuesta se describen acciones específicas para llevar a cabo la contención en las aulas cuando se presenta una situación de crisis emocional, sin embargo, es indispensable contar con la participación de las familias para continuar con el acompañamiento.

## **Primeros Auxilios Psicológicos**

Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), son una herramienta útil para brindar ayuda a una persona que se encuentra atravesando un estado de crisis, se basa en la contención emocional por medio de la escucha activa. El objetivo inmediato se centra en que la persona pueda recuperar su estabilidad emocional y minimizar o evitar los riesgos que la crisis implique. Ésta no es tipo de ayuda especializada o profesional, responde a una disposición de carácter humano para escuchar el contenido de la crisis en un momento determinado.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2012) los PAP son la respuesta humana, de apoyo a una persona que está sufriendo y que puede necesitar ayuda.

### **Pasos a seguir si un estudiante se encuentra en una situación de crisis dentro de la escuela**

A continuación, se presenta una serie de pasos a seguir y estrategias sugeridas mediante una propuesta para la atención de contención en crisis, a fin de poner en marcha los Primeros Auxilios Psicológicos correspondientes en caso de que un estudiante lo requiera durante las actividades de regreso a clases.

Esta guía es un recurso para que los docentes pongan en marcha acciones de contención apegándose a las funciones que pueden realizar. Sin embargo, no constituye una guía para el diagnóstico psicológico debido a que no es parte de las funciones y perfil profesional del personal docente ni de otras figuras de apoyo y asistencia a la educación, se trata de un material de acompañamiento

con base en las necesidades derivadas del ingreso a clases presenciales después de la contingencia por Covid-19.

## 1) Identificar la situación

### ¿Qué estamos observando?

En este punto se debe analizar la situación que está aconteciendo a través de lo que el estudiante pueda externar y lo que visualmente se pueda detectar, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

**Conducta:** Es lo que estudiante hace, por ejemplo; llorar de manera recurrente, mostrarse agresivo con sus compañeros, demostrar apatía con las actividades individuales o grupales, resistencia a escuchar, reacciona de manera impulsiva e intenta causarse algún daño.

**Lenguaje verbal:** Es lo que el estudiante dice, por ejemplo; se queja o expresa descontento en general, habla de la necesidad de recibir afecto constantemente, manifiesta la intención de causarse algún daño y expresa ideas fatalistas sobre sí mismo o su entorno.

**Lenguaje no verbal:** Lo que el cuerpo del estudiante manifiesta, por ejemplo; sudoración de manos, temblor o escalofrío en alguna parte del cuerpo, rigidez muscular y/o gestos de desagrado, miedo, dolor o incomodidad.

## Estrategia

Una vez que tenemos identificada la situación y los elementos que la integran, es importante valorar los diferentes escenarios según sus características.

Para lo anterior podemos aplicar la siguiente semaforización:

- **Verde:** Se refiere a situaciones en las que la integridad tanto física y/o emocional de los estudiantes no se encuentra en riesgo. Por ejemplo, un estudiante manifiesta llanto por la pérdida de un ser querido, sin embargo, se regula de forma adecuada.
- **Amarillo:** Se refiere a situaciones en las que no se determina un riesgo inmediato en los estudiantes, sin embargo, hay manifestaciones o

expresiones que pudieran indicar factores de riesgo a corto o mediano plazo. Por ejemplo; un estudiante manifiesta temor o miedo al integrarse a su grupo de forma presencial y además muestra dificultades para regular sus emociones.

- **Rojo:** Se refiere a situaciones en las que, por medio del análisis de todos los elementos, se observa un peligro inminente para los estudiantes. Por ejemplo; cuando un estudiante logra causarse daño de manera intencional a sí mismo o a un compañero, con la ayuda de algún objeto.

Además de lo anterior, es importante contemplar el espacio físico y quienes lo integran para determinar una posible situación de riesgo.

## 2) Crear un ambiente de seguridad y confianza para el estudiante.

### ¿Nos encontramos en un lugar adecuado? ¿Cómo me dirijo al estudiante?

En este punto es fundamental ubicar un lugar seguro, generando un ambiente de privacidad que facilite la posibilidad de contener al estudiante.

Es importante hacer un primer acercamiento en el que se establezca un trato de respeto y confianza. Para ello será necesario en todo momento mantener el contacto visual, modular el tono de voz, así como la manera en cómo tener acercamiento, empleando un lenguaje propio a su edad, además de observar las reacciones y posturas del estudiante.

### Estrategia

Durante el establecimiento del ambiente, se recomienda tomar en cuenta qué hacer y qué evitar en el momento de la intervención.

- **¿Qué hacer?**
  - Mantener la calma.
  - Recibir la información de manera inmediata.
  - Escuchar activamente.

- Validar el relato, tomarlo en cuenta sin necesidad de darlo por hecho y sin emitir juicios.
- Comunicarse de manera clara, directa y oportuna.
- Procurar en todo momento la protección basada en la contención y el acompañamiento.
- **¿Qué evitar?**
  - Aplazar para otro momento la escucha del relato del estudiante.
  - Expresar emociones de miedo, sorpresa o desagrado ante el relato.
  - Reprimir las emociones que el estudiante exprese ante la situación.
  - Culpabilizar, interrumpir o cuestionar el discurso, así como preguntar de manera hostil (revictimizar).
  - Realizar acciones que involucren al menor sin explicarle de qué trata.

### **3) Escuchar**

#### **¿Qué hay que preguntar?**

En este punto se debe mostrar en todo momento interés, empatía y disposición; el estudiante tiene que sentir que está listo para ser escuchado. Los docentes pueden hablar con los estudiantes de manera individual o grupal tomando en cuenta el punto anterior referente a mantener el ambiente de seguridad y confianza. Es importante mencionar que la escucha se llevará a cabo durante toda la intervención y ésta será el medio determinante para encauzar la atención.

La escucha puede comenzar realizando preguntas abiertas que ayuden a conocer la situación suscitada en el estudiante, éstas pueden ir encaminadas a facilitar el relato sobre la experiencia con mayor apertura, es importante validar la información sin ser invasivo o emitir juicios.

## Estrategia

Las preguntas guía que a continuación se presentan pueden ser utilizadas dependiendo del análisis de la situación que esté atravesando el estudiante.

- ¿Qué sucedió, quisieras contarme?
- ¿Cómo te sientes respecto a eso?
- ¿Qué es lo que más te preocupa?
- ¿Hay alguna manera en la que pueda apoyarte?

Se recomienda hacer un cierre en donde se le comunique al estudiante que existe la disposición y la apertura para escucharlo, posteriormente se sugiere llevar a cabo lo siguiente:

### **Técnica de respiración consciente:**

- Pedirle al menor que inhale profundamente contando hasta 4, luego que exhale el aire por la boca y repetir la acción de 5 a 10 veces. Es importante pedirle al estudiante que debe estar concentrado en su respiración.

#### **4) Validar las emociones del estudiante.**

##### **¿Qué hacer con lo que estoy escuchando?**

Este punto se realizará en el transcurso de la intervención mientras se hace la importante labor de escuchar lo que el estudiante quiera o pueda expresar. Se le ofrece la oportunidad de expresar lo que está sintiendo, lo que está pensando y si existe temor por su seguridad. En ocasiones, se suelen cometer algunos errores al intentar forzar al estudiante a expresarse, ya que no se brinda el tiempo necesario y se toman acciones sin antes escuchar y darle un valor a lo que está experimentando en el momento de crisis; a pesar de ser la misma situación no todos los estudiantes experimentan las mismas emociones.

Validar las emociones del estudiante será una labor subsecuente a la escucha activa de sus emociones. Siempre habrá algo que hacer con lo que el estudiante comunica. En situaciones de crisis también es común que no se encuentren las palabras para expresar lo que se siente, ya que existe un bloqueo propio de la

situación, de ahí la importancia de las redes de apoyo para guiar al estudiante si es necesario.

Una vez que se tiene claro lo que el estudiante está sintiendo, es necesario hacerle saber que está siendo acompañado en ese momento y que todo lo que está expresando da sentido a sus emociones, además de contribuir para generar el plan de acción que se realizará más adelante. Para ello se recomienda lo siguiente:

### Estrategia

Es frecuente que en situaciones de crisis haya bloqueo de algunas palabras que permiten explicar lo que se está sintiendo, sobre todo si son situaciones nuevas para el estudiante. Para ello es indispensable hacerle saber que *todo lo que diga es importante y que se le va a brindar apoyo*.

Para lo anterior, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Apoyar poniéndole un nombre a lo que siente. Por ejemplo, por medio de preguntas: *¿Sientes miedo?, ¿Sientes preocupación?, ¿Sientes tristeza? ¿Sientes algo que se parezca a estar solo?, ¿Lo sientes en alguna parte de tu cuerpo?, ¿Te sientes enojado?*
- Darle un mensaje de validación: Puedes mencionarle al estudiante: - “*es normal que estes sintiendo esa emoción, no está mal que lo sientas*”. Para ello en todo momento habrá que mostrar comprensión.
- Realizar una breve explicación de los motivos por los cuales se está sintiendo esa emoción: es común que ante una situación de crisis los canales de escucha no estén del todo alerta, sin embargo, al brindar una breve explicación de los motivos también se otorga el mensaje de que se le acompaña en ese momento, lo cual permite una conexión y comprensión que le ayudará a darle un valor a lo que está experimentando. Por ejemplo - “*estás sintiendo miedo porque te sientes en peligro, eso es normal pero aquí estoy para apoyarte*”.

## 5) Orientar al estudiante para expresar una necesidad inmediata

**¿Qué debo de hacer si un estudiante no puede expresar lo que siente o lo que quiere? ¿Qué puedo hacer para que el estudiante abandone el estado de crisis de forma activa?**

En este punto, una vez que se validan las palabras del estudiante y sus emociones, además de que se regularon lo suficiente para poder dialogar, es importante orientarlo a que haga uso de sus recursos personales para expresar una necesidad y construir una alternativa de acción inmediata con la finalidad de atender la problemática al momento.

Es necesario motivar al estudiante a proponer una acción concreta de actuación para comenzar a abandonar el estado de crisis valiéndose de sus fortalezas, propiciando así el fortalecimiento de la resiliencia; devolviéndole la responsabilidad y la capacidad de cuidar de sí mismo, es decir, fomentar el autocuidado.

### Estrategia

Se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Preguntar: - "*¿Qué necesitas ahora para poder tranquilizarte? o ¿Qué podemos hacer para que te sientas tranquilo?*" -
- Ser empático y flexible a las solicitudes del estudiante para atender sus necesidades emocionales posponiendo un poco el examen o la entrega de actividades, así como salir a despejarse unos minutos, etc.
- No deslindar o desvincular al estudiante de sus responsabilidades o funciones, evitando así incapacitarlo y entorpecer el fortalecimiento de los recursos personales para enfrentar una crisis. Para disminuir la tensión emocional, orientar al estudiante a que proponga acciones concretas para que sus necesidades puedan ser atendidas de forma inmediata.
- En ocasiones, el estudiante puede encontrarse en un estado de ensimismamiento en el que no se preste a intentar externar una necesidad ni elaborar una propuesta. En caso de que dicha situación se presente, considerar las recomendaciones del siguiente punto.

## 6) Propuesta empática

### ¿Qué acuerdos se pueden generar con el estudiante?

Este punto se tomará en cuenta durante el proceso de orientación, cuando hayamos detectado que el estudiante no puede expresar lo que siente en ese momento o cuando no puede externar una necesidad inmediata.

¿A qué llamamos necesidad inmediata? En ocasiones, debido a la crisis emocional que las personas experimentan en algún momento, se puede presentar una imposibilidad para pensar en aquello que se puede hacer en el “aquí y ahora” o para describir las emociones que aparecen. Con estudiantes pequeños ésta es una característica que debe ser tomada en cuenta, ya que a edades tempranas se encuentran en plena construcción de esquemas de temporalidad y espacialidad, por lo que es difícil que puedan expresar fácilmente lo que necesitan cuando se les pregunta.

La propuesta empática, al igual que los puntos anteriores, está orientada a la escucha, que será una herramienta fundamental para observar si el estudiante presenta imposibilidad para comunicar lo que siente o necesita. Se trata de una serie de sugerencias y acuerdos en común que se establecen para regular su estado emocional, además deben ser considerados los recursos del entorno a los cuales el estudiante puede acercarse o emplear como estrategia de regulación o que le permita realizar un producto que le ayude a expresar lo que piensa o siente, un dibujo por ejemplo o salir un momento a respirar.

### Estrategia

En caso de que al estudiante se le dificulte expresar sus emociones puedes apoyar con lo siguiente:

- Que encuentre alternativas para hacer conciencia sobre lo que está sintiendo sin olvidar la estrategia de validación en el apartado 4). Por ejemplo: - *“¿En qué parte de tu cuerpo lo sientes?, ¿Si pudieras ponerle un color?, ¿De qué color sería? - Muy bien, entonces ¿podríamos decir que te sientes enojado/triste?, - Gracias por compartirlo”.*



- Para trabajar la propuesta empática se establecen una serie de acuerdos en donde ambas partes los gestionan, el papel fundamental del adulto será acompañar con sugerencias sin imponer una actividad. Puedes mencionar: -"*¿Qué se te ocurre que podamos hacer ahora para que puedas sentirte mejor?, ¿Necesitas salir un momento a respirar? Muy bien - ¿Qué te parece salir cinco minutos y vemos si eso te ayudó?, ¿Crees que dibujar lo que sientes o lo que piensas pueda ayudarte a expresarte mejor?*".
- Posterior a generar la estrategia, es importante volver a recuperar la validación de sus emociones y mantenerla cada vez que el estudiante exprese una idea, un sentir o una necesidad. Se recomienda hacerle saber al estudiante, que la propuesta creada por sí mismo será de ayuda en ocasiones futuras: - "*Si en algún otro momento te vuelves a sentir así, te puedes acercar para que juntos encontremos algo que pueda hacerte sentir mejor*".

## **7) Identificación de fortalezas**

### **¿Cómo apoyar al estudiante para que logre reconocer las acciones que le pueden ayudar a alcanzar su bienestar?**

Durante el acompañamiento de la crisis, algunos estudiantes pueden identificar más fácil y rápidamente sus fortalezas. Las fortalezas serán aquellas acciones, actitudes y habilidades que estén a su alcance realizar.

Para aquellos estudiantes que, debido al bloqueo emocional que genera una crisis no logran identificar, ni hacer presentes aquellas cualidades, actitudes y acciones, la sugerencia será orientar con nuestras palabras, es decir, mencionar lo que percibimos, haciendo referencia a las fortalezas del estudiante, esta acción genera un acompañamiento que sirve de apoyo para que elabore estrategias propias en las que podemos participar con lluvia de ideas en referencia a los puntos anteriores.

Una vez que el estudiante, verbaliza y crea acciones positivas ante la situación, tomar decisiones simples le permite reforzar su autoestima y le brinda bienestar.

## Estrategia

En caso de que al estudiante se le dificulte mencionar sus fortalezas, puedes apoyar con lo siguiente:

- Mencionar las fortalezas que has visto en el estudiante. Ejemplo: "Tú, ayudas a los demás".
- Preguntar y repetir (técnica del eco).

*¿Qué fortalezas ves en ti? Si la respuesta es: "Soy paciente", se repetirá: "Eres paciente" ¿Cómo te ayuda ser paciente? - "Tengo mucha creatividad", "Eres muy creativo" - ¿Cómo te ayuda ser creativo? - "Me gusta hacer ejercicio", "Te gusta hacer ejercicio", ¿Cómo te ayuda hacer ejercicio?*

- Enumeren las acciones. Esto contribuye a que el estudiante, genere un plan para afrontar su estado emocional actual, algunos ejemplos de apoyo son:
  - a) Eres paciente
  - b) Eres creativo
  - c) Y te gusta ejercitarte
- Será importante mencionar que puede hacer uso de esos recursos de la manera siguiente: *¿Qué disfrutas hacer? "Con esas fortalezas puedes poner en práctica una actividad que te haga sentir mejor."*  
*¿Te gustaría saltar? o ¿Te gustaría realizar otra actividad?*

### 8) Plan de Acción

**¿Qué hacer una vez que el estudiante expresó su necesidad y se establecieron acuerdos inmediatos?**

El Plan de Acción tiene la finalidad de que una vez superada la crisis, el estudiante se valga de las estrategias aprendidas en los puntos anteriores para favorecer sus cualidades, habilidades y capacidades resolutivas y poner en práctica algunas estrategias cognitivas propuestas por él mismo, reafirmando los puntos que ya se

han llevado a cabo para que pueda identificar qué hacer frente a una situación similar.

Una vez establecido el Plan de Acción que el estudiante pueda generar, es indispensable que se realice una observación durante la jornada escolar y los días posteriores. También, se trata de continuar con el acompañamiento y reforzar las estrategias propuestas por el estudiante. Será necesario anotar algunas observaciones, acuerdos y necesidades, con ello se podrá marcar la pauta para tener seguridad en aquello que se llevó a cabo previamente y que posteriormente sean comunicadas las acciones a los padres de familia.

### Estrategia

- Una vez establecida la estrategia o acción inmediata, es necesario reforzarla, se puede mencionar lo siguiente: *"Si en otra ocasión esta situación se vuelve a repetir ya sabes qué hacer para sentirte mejor"*.
- Puedes propiciar que el estudiante genere un Plan de Acción a partir de lo aprendido retomando sus fortalezas para que realice una propuesta *"Si vuelves pasar por una situación parecida o te vuelves a sentir así ¿Qué podrías hacer?"*
- Es recomendable tener una bitácora del registro de las acciones realizadas y los acuerdos que se generaron con el estudiante, esto permitirá observar el tiempo en el que se ha presentado la crisis, para que, en dado caso, sirva como referencia para los padres de familia y continuar con el acompañamiento y contención desde casa. Así mismo, dará la pauta para observar los cambios que se van presentando en sus emociones o estados de ánimo y con ello determinar si existen cambios en la conducta que ameriten la canalización.

## 9) Canalización

### ¿Qué hacer si los estados de crisis se repiten de manera constante?

La canalización se refiere a que el docente pueda referenciar datos necesarios que permita buscar atención especializada para atender cierta problemática. Es

importante que a la hora de hacer referencia a los hechos o a las recomendaciones, se haga de manera clara, respetuosa y cuidando en todo momento no emitir juicios, imposiciones o condiciones.

Es este punto, derivado de la información otorgada por el docente, serán los padres de familia quienes realicen las acciones pertinentes en caso de que el estudiante requiera un seguimiento o atención especializada.

### Estrategia

- Establecer acuerdos con los padres de familia y proporcionar el catálogo de instituciones (anexo a esta guía) para que el estudiante reciba la atención especializada en caso de ser requerido.
- Solicitar a madres, padres y/o tutores alguna evidencia que permita tener conocimiento del seguimiento de las recomendaciones que se emitieron por parte de la escuela.
- Para los casos en los que se encuentre en peligro inminente la integridad del estudiante o algún integrante de la comunidad educativa, se sugiere solicitar apoyo a través de la línea telefónica 9-1-1.

Es muy importante hacer hincapié en la necesidad de continuar con el seguimiento una vez canalizado el estudiante, porque muchas veces sucede que los padres de familia lo llevan al psicólogo, psiquiatra u otro profesional sólo para entregar una evidencia, pero cuando el docente o la institución ya no dan un seguimiento, lo dejan de llevar al ya no considerarlo necesario, dejando con ello procesos terapéuticos y de sanación incompletos, los que potencialmente pueden volver a manifestarse, afectando la salud socioemocional de los estudiantes.

## DIRECTORIO DE SERVICIOS DE APOYO

INSTITUCIONES Y PROGRAMAS GUBERNAMENTALES			
INSTITUCIÓN	OBJETIVO	TELÉFONO	UBICACIÓN
<b>CEPCQ (COORDINACIÓN ESTATAL DE PROTECCIÓN CIVIL DE QUERÉTARO)</b>	Seguridad y Protección Ciudadana.	EMERGENCIA: 911 Y 066 4422170702	Río Tuxpan 107, Col. Desarrollo San Pablo, CP. 76130 Santiago de Querétaro.
<b>INSTITUTO QUERETANO DE LAS MUJERES</b>	Ser el eje rector de las políticas públicas con perspectiva de género para impulsar el desarrollo y la igualdad entre mujeres y hombres en Querétaro. Los módulos de atención en los 18 municipios, son espacios en los cuales se brinda contención, asesoría legal y asesoría psicológica a mujeres para hacer detecciones de violencia brindando servicios especializados.	2 15 34 04 / 2 15 34 53 contacto@institutoquereta nodelasmujeres.gob.mx	Gral. Mariano Reyes 17 Centro Histórico 76027 Querétaro, México
<b>DIF ESTATAL QUERÉTARO</b>	Recibe y da atención, así como seguimiento, a reportes de maltrato infantil.  Implementa programas para combatir y prevenir la violencia familiar.	442 238 5000 difestatal@queretaro.gob. mx	Av. Pasteur 6A Col. Centro 76000 Querétaro, México
<b>IPCR (INSTITUTO PARA PREVENIR CONDUCTAS DE RIESGO DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO)</b>	Atiende a niños, jóvenes y adultos en situación de vulnerabilidad en el área: psicológica, emocional -Realiza actividades de prevención encaminadas a la reconstrucción del tejido social.	4422100624 ext: 110 teresita.borbolla@municipi odequeretaro.gob.mx	Bosque de los Berros 406, Col. Bosques de las Lomas, Querétaro.
<b>SECRETARÍA DE LA JUVENTUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO</b>	Atención psicológica a distancia para jóvenes con la finalidad de asesorar, informar y enriquecer procesos de toma de decisiones a través de redes sociales y vía telefónica al 01 800 716 65 75.	018007166575; (442) 466 6575 / (442) 226 8604	Río Tamesis 113, Villas del Parque, 76140 Santiago de Querétaro, Qro.

<b>PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES</b>	Asesorías jurídicas en materia de derecho familiar para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes	( 442 ) 2385-108 (44-2)2385109	Pino Suárez No. 49, Col Centro, Querétaro.
<b>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO</b>	Es responsable de salvaguardar la integridad de la víctima, desde el lugar de la intervención y hasta el cierre de la misma, así como determinar la atención y canalización de la víctima, trabajando en la ejecución de acciones conjuntas a favor de la víctima con las demás áreas de la Secretaría, en vinculación y comunicación con otras instituciones.	4-27-67-00 – Ext. 4905	Zacarías Oñate. No. 13 Colonia Cimatario, Querétaro.
<b>DEFENSORÍA DE DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO</b>	Su objetivo es promover, proteger, respetar y garantizar los Derechos Humanos en la Entidad Federativa.	4421095400	Lic. Zacarías Oñate 13, Cimatario, 76030 Santiago de Querétaro, Qro.

### ATENCIÓN PSICOLÓGICA

INSTITUCIÓN	OBJETIVO	TELÉFONO	UBICACIÓN
<b>CENTRO ESTATAL DE SALUD MENTAL (CESAM)</b>	Dar atención de primer contacto a padecimientos mentales a través de la atención y consulta psicológica y psiquiátrica para adultos, adultos mayores, niños y adolescentes.	4422155433	Av. 5 de Febrero 105, Los Virreyes, 76030 Santiago de Querétaro, Qro.
<b>CESECO SUR</b>	Es un espacio que conjuga las tres funciones sustantivas de toda institución de educación superior: Docencia, Investigación y Extensión; a través de brindar a la sociedad un servicio, que concuerda con un plan curricular, una coordinación y asesoría del docente como una función propia de la	(442) 2 23 64 67	Rita Pérez de Moreno #108 Col. Burócrata
<b>CESECO NORTE</b>		(442) 2 46 90 27	Platón #91 esquina Av. Eurípides Col. San Pedrito Peñuelas
<b>CESECO SANTA BARBARA</b>		(442) 2 25 09 03	Emilio Portes Gil, Col. Santa Bárbara
<b>CESECO SAN JUAN DEL RÍO</b>		42-72-64-02-43	Río Sonora #40, San Juan del Río

<b>CESECO LOMAS</b>	enseñanza, en un espacio óptimo para la práctica del ejercicio profesional del psicólogo.	44-22-22-12-90 44-21-92-12-59	Calle 33, # 928, Lomas de Casablanca, Qro.
<b>CORAZONES MÁGICOS</b>	Apoyo Psicológico especializado para niñas y niños víctimas de abuso sexual.	44-22-23-68-44	Av. Candiles 153, Misión de Sta. Sofía
<b>CreSer - Para un Desarrollo Integral AC.</b>	Brindar atención y apoyo psicológico a la población en general de manera profesional, buscando el fortalecimiento del bienestar emocional y la salud mental desde diversas herramientas y metodologías clínicas y de intervención psico-social.	44-22-14-18-20	Fernando Montes de Oca, #114, Colonia Niños Héroes, Qro.
<b>INSTITUTO DE LA JUVENTUD TEQUISQUIAPAN</b>	Se brinda orientación a la niñez y a la juventud.	4142730146	Calle Heroico colegio militar #10, Col. El pedregal, Tequisquiapan, Qro. C.P.76750
<b>CENTRO ESTATAL CONTRA LAS ADICCIONES (CECA)</b>	Tratamiento contra las adicciones.	4422120408 y 4422120236	Calle Independencia 97, Centro Histórico, La Cruz, 76000 Santiago de Querétaro, Qro.

## ATENCIÓN MÉDICA

INSTITUCIÓN	OBJETIVO	TELÉFONO	UBICACIÓN
HOSPITAL GENERAL	En todos los Servicios de Salud del Estado de Querétaro se promueve la salud, se fomenta y realiza vigilancia sanitaria, prevención y atención a la enfermedad.	4422160039	Av. 5 de febrero # 102 col. Virreyes, Qro.
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES DEL NIÑO Y LA MUJER		290 92 00 y 231 9200	Luis Vega y Monrroy 1000, Colinas del Cimatario
HOSPITAL GENERAL DE CADEREYTA DE MONTES		(441)2760153	
HOSPITAL GENERAL DE JALPAN		442 2960150; 296 00 90 y 296 02 07	Nicolás Bravo esq. Galeana, Col. Alcantarillado, Jalpan de Serra
HOSPITAL GENERAL DE SAN JUAN DEL RÍO		427 278 2000; 427 274 25 11 y 274 22 89	Av. de las Garzas s/n, Col. Indeco, San Juan del Río
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES DEL NIÑO Y LA MUJER		442 291 9200	Av. Luis Vega Monrroy 410, Colinas del Cimatario, 76090 Santiago de Querétaro, Qro.



## Bibliografía

- Botero, H. (2011). Contener las emociones del recién nacido, un compromiso por la vida. *Revista de la Asociación Psicoanalítica Colombiana*, 23(2).
- Ferrán, M. B., & Barrientos-Trigo, S. (2021). Cuidar al que cuida: El impacto emocional de la epidemia de coronavirus en las enfermeras y otros profesionales de la salud. *Enfermería clínica*, 31, S35-S39.
- Morán-Quiñonez, J. R. (2017). Contención emocional: una necesidad para la desactivación emocional Ante Stress-Burnout. *Polo del Conocimiento*, 2(11), 154-165.
- Organización Mundial de la Salud. (2012). Primera Ayuda Psicológica. Guía para trabajadores de campo. Ginebra, Suiza: War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional.
- OPS (2021), El impacto de la pandemia en niños y adolescentes no puede ser ignorado. (n.d.). Medscape. Recuperado Enero 25, 2022, <https://espanol.medscape.com/verarticulo/5907721>
- Simkin, H., y Becerra, G. (2013). El proceso de socialización. Apuntes para su exploración en el campo psicosocial. *Ciencia, docencia y tecnología*, 24(47), 119-142.
- UNICEF (2021), Las escuelas primero. (n.d.).unicef.org Recuperado Enero 25, 2022. Disponible en: <https://www.unicef.org/mexico/historias/las-escuelas-primero>.
- USEBEQ (2019) Protocolo para la prevención, detección y actuación en casos de abuso sexual, acoso escolar y maltrato en las escuelas públicas del Estado de Querétaro. Recuperado el 26 de enero del 2022. Disponible en: <https://www.usebeq.edu.mx/PaginaWEB/Content/pdf/PROTOCOLO%20PARA%20LA%20PREVENCION,%20DETECCION%20Y%20ACTUACION%20EN%20CASOS%20DE%20ABUSO,%20ACOSO%20Y%20MALTRATO%20EN%20LAS%20ESCUELAS%20PUBLICAS%20DE%20EDUCACION%20BASICA.pdf>



GUÍA DE  
PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS  
PARA EL REGRESO A CLASES

Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro  
Subcoordinación de Gestión Operativa  
Departamento de Valores y Promoción Social