

Adelaida Valencia Puentes\*\*, Jenny Trejos García\*\*\*

# Los primeros auxilios psicológicos en el servicio de atención al ciudadano desde un enfoque humanista\*

The first psychological aids in the service of attention to the citizen from a humanist approach

Psychological primeiros socorros no serviço de atenção do cidadão a partir de uma abordagem humanista

Revista LOGOS CIENCIA & TECNOLOGÍA ISSN 2145-549X,  
Vol. 4. No. 2, Enero – Junio, 2013, pp. 42-52

## Resumen

Alteraciones emocionales producto de eventos potencialmente traumáticos: desastres naturales y problemáticas de tipo social, afectivo y económico son prioridades que el Policía debe aprender a manejar para mejorar la atención en su servicio.

Desde esta perspectiva, es importante incluir los Primeros Auxilios Psicológicos, dentro de la formación integral del Policía, en el entendido de que constitucionalmente "La Policía Nacional es un cuerpo

armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz."<sup>1</sup>; contexto que les exige ser el primer respondiente en situación de vulnerabilidad y el generador de impacto positivo o negativo frente a la percepción del servicio de policía.

**Palabras clave:** Primeros Auxilios Psicológicos, enfoque humanista, alteraciones emocionales, servicio de Policía, atención al ciudadano, formación integral.

## Abstract

Emotional alterations product of potentially traumatic events: natural disasters and problematic of

**Fecha de recepción:** 18 de julio de 2012.

**Fecha de aceptación:** 21 de agosto de 2012.

\* Resultado del Grupo de Investigación ESBOL-DINAE

\*\* Docente Escuela de Policía Simón Bolívar.

\*\*\* Docente Escuela de Policía Simón Bolívar.

<sup>1</sup> Artículo 218 de la Constitución Política de Colombia.

type: social, affective and economic; they are priorities that the Policeman must learn to handle, to improve the attention in his service. From this one perspective, it is important to include the First Psychological Aids, inside the integral formation of the Policeman; in the understood one, that constitutionally "the maintenance of the conditions necessary for the exercise of the rights and public freedoms, and to assure that the inhabitants of Colombia should coexist in peace"; context that they demands to be the first respondent in situation of vulnerability and the generator of positive or negative impact opposite to the perception of the policeman's service.

**Key word:** Psychological First Aid, humanistic approach, emotional disturbances, Police Service, Citizen, integral formation.

#### Resumo

Produto de eventos potencialmente traumáticos de distúrbios emocionais: catástrofes naturais e os problemas do tipo: sociais, emocionais e económicos; são as prioridades que a polícia deve aprender a gerir, para melhorar o atendimento em seu serviço. Nesta perspectiva, é importante incluir o primeiro auxílio psicológico, dentro a formação integral da polícia; no entendimento que constitucionalmente "a manutenção das condições necessárias para o exercício dos direitos e liberdades e garantir que os habitantes da Colômbia vivem juntos em paz"; contexto que os obriga a ser o primeiro entrevistado em situação de vulnerabilidade e o gerador de impacto positivo ou negativo para a percepção dos serviços de polícia

**Palavras-chave:** Primeiros Socorros psicológico, abordagem humanística, distúrbios emocionais, Serviço de Polícia, Cidadão, Formação Integral.

#### INTRODUCCIÓN

La Policía Nacional de Colombia es una institución que desarrolla su labor dentro de una sociedad compleja, con problemáticas de carácter social, afectivo, político y económico (Desplazamiento, desempleo, pobreza, conflicto armado, narcotráfico, desastres naturales), situaciones que afectan de manera significativa la salud mental de los individuos.

Las personas víctimas de eventos potencialmente traumáticos pueden experimentar desequilibrio emocional y estados críticos, los cuales al no recibir la atención adecuada pueden generar consecuencias negativas en la percepción del ciudadano frente a la Policía, ya que estas esperan una intervención oportuna, eficiente, orientadora, educadora, respetuosa, responsable y no victimizante.

Por lo anterior, es fundamental incluir en el proceso de formación de hombres y mujeres para "hacer parte de la institución policial" conocimientos sobre "Primeros Auxilios Psicológicos", como una herramienta que le permita estabilizar emocionalmente a una persona que ha sido víctima de un evento inesperado (terremotos, accidente de tránsito, violencia intrafamiliar, extorsión, hurto, secuestro, violaciones, abuso de menores, intento de suicidio, sanciones de tránsito, entre otros), con el propósito de evitar consecuencias negativas en la imagen institucional, no solo para los implicados sino también para la comunidad observante, teniendo en cuenta que en ocasiones los ciudadanos solo esperan orientación y apoyo en el quehacer, y cómo llegar a las diferentes instituciones implicadas de acuerdo a su disciplina.

Es importante resaltar que lo ideal sería que la Policía, como institución de primera respuesta, esté en capacidad de brindar la ayuda inicial al ciudadano sin afectar su salud mental, cuando este enfrenta una situación de emergencia inesperada; así mismo, debe aprender a prestar un servicio adecuado para cada caso, teniendo claro lo que se debe hacer y lo que no.

El individuo y la imagen institucional se pueden ver afectados por la prestación de un Servicio de Policía, cuando el miembro de la institución llega al lugar de los hechos con actitud equivocada; puede tener muchos conocimientos pero no logra un impacto positivo en la comunidad.

En consecuencia, este escrito pretende dar a conocer una herramienta que contribuya al mejoramiento del servicio de atención al ciudadano a través de la implementación de los primeros auxilios psicológicos (P.A.P.).

En un primer momento se hablará sobre la formación de los Policías desde un enfoque humanista, después hablaremos sobre los primeros auxilios psicológicos y por último la importancia de incluirlo en el servicio de atención al ciudadano.

## LA FORMACIÓN DE LOS POLICÍAS DENTRO DE UN MARCO HUMANISTA

*“La Policía Nacional de Colombia se proyecta como una entidad integrada a la comunidad, en la decisión de construir las realidades de convivencia pacífica y segura, desde la perspectiva que ofrece la corresponsabilidad social y la legitimidad organizacional. Su gestión estará basada, por un lado, en un profundo sentido humanista que involucre integralmente las diversas competencias de sus integrantes; de otra parte, por el fortalecimiento de la capacidad organizacional, mediante la adopción de modernos criterios gerenciales y el soporte de avanzadas tecnologías que le permitan mejorar la efectividad en sus resultados, además de adaptarse con facilidad a la dinámica del entorno, dentro de un mundo contemporáneo cada vez más globalizado que exige de las instituciones un cambio permanente” (Ibíd. p. 5, referenciado por la Policía Nacional).*

La Policía Nacional en la búsqueda del fortalecimiento de valores del Policía como hombre íntegro,

En un primer momento se hablará sobre la formación de los Policías desde un enfoque humanista, después hablaremos sobre los primeros auxilios psicológicos y por último la importancia de incluirlo en el servicio de atención al ciudadano.

capaz de reconocer en su trabajo el servicio abnegado, dejando atrás el sentido obligatorio, y de ofrecer a la comunidad un servicio de policía basado en altos estándares de calidad, se ha visto en la necesidad de evolucionar, pues el mundo dinámico y cambiante de hoy requiere cada vez mujeres y hombres

competentes e idóneos en el actuar policial, pero a su vez hombres y mujeres capaces de interactuar de manera asertiva con la comunidad, bajo los parámetros de respeto por el otro y la diversidad, intelligen-

cia emocional, ética-valoral y solidaridad social, así mismo, bajo los principios de vida, dignidad, excelencia, equidad y coherencia.

Las entidades del Estado compiten a través de la exigencia social buscando generar altos niveles de productividad; en este orden de ideas se hace necesario el desarrollo de la administración del talento humano, constituyéndose en el principal medio de la institución para alcanzar los propósitos de la misión y la visión, definiendo al ser humano como “persona que se desarrolla integralmente, en sus dimensiones intelectual, socioafectiva, física, laboral y espiritual, comprometida con la razón de la institución”, enfoque humanístico del servicio de policía.

Es así como la educación policial está fundamentada en un enfoque humanista, en el cual la integralidad del ser humano, la potenciación del conocimiento, la actualización constante y la capacidad de adaptación a exigentes entornos laborales constituyen uno de los requerimientos que los miembros de la institución deben aprender durante el proceso de formación; cabe resaltar que este proceso, debido a distintas circunstancias multicausales, se convierte en una formación continua e inacabada.

Este proceso educativo basado en el humanismo tiene como tarea principal abordar al ser humano desde su subjetividad, teniendo en cuenta las dimensiones inherentes a su ser: físico, mental y espiritual, para de esta forma actuar con el “convencimiento de que al formar un mejor ser humano, el profesional de policía estará en capacidad de generar las condiciones de convivencia que la sociedad colombiana requiere” (Lineamiento de política I, direccionamiento policial basado en un humanismo responsable (2010); así mismo, capaz de impactar y transformar su entorno en forma positiva).

Cuando el sujeto se compromete con la institución, el deber ser es servir de manera oportuna y eficaz desde todas las miradas y todas las situaciones que viva la comunidad, “el desarrollo de esta concepción de policía ideal, exige una estrategia de ges-

ción humana que permita el despliegue de acciones coherentes para propiciar el desarrollo humano integral de las personas en sus dimensiones, de manera que se cuente con personas comprometidas, que contribuyan en la construcción de una cultura orientada a consolidar una institución altamente competitiva” (Modelo de Gestión Humana Fundamentado en Competencias, (2006) referenciado por Enfoque humanístico del servicio de policía), capaz de responder a eventos potencialmente traumáticos.

Es importante resaltar que el carácter humanista enviste a la institución en todo el contenido de la palabra, no solo en el trato digno y respetuoso sino en la consideración de las doctrinas institucionales, los valores y los principios rectores del actuar, por ejemplo “la vida”, considerándola un bien material y a veces olvidando la importancia no solo de rescatarla sino de contribuir a mantenerla saludable.

Desde este punto de vista humanista es importante considerar y concluir que el ser humano inmerso en esta institución siente la necesidad de estar constantemente capacitado para poder responder y enfrentar de forma eficiente, eficaz y efectiva las demandas de esta sociedad cambiante.

Actualmente, la imagen institucional se puede ver afectada, cuando sus integrantes evidencian vacíos en el momento de prestar su servicio, al no hacer uso de recursos internos como los “Primeros Auxilios Psicológicos” los cuales podrían ayudar a recuperar el normal desempeño de una persona que ha tenido una crisis circunstancial. Es fundamental estar preparado para ser el primer respondiente en cualquier evento potencialmente traumático y más cuando ocurre inesperadamente: accidentes, crímenes, suicidios, guerras, desastres naturales y provocados por el hombre; hechos en los cuales puede estar comprometida significativamente la salud mental de quien los experimenta y los presencia; de esta manera es importante implementar los primeros auxilios psicológicos, para cuidar y velar por la integridad de cada uno de los individuos y a su vez proteger la salud mental de la comunidad.

## DEFINICIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Según la Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes, “En situaciones de emergencia, no todos tienen o desarrollan problemas psicológicos apreciables. Numerosas personas dan pruebas de resistencia, y tienen la capacidad de hacer frente relativamente bien a la adversidad”. Es decir, aunque dos personas estén expuestas a un mismo evento potencialmente traumático, el nivel de afectación y de manifestación varía, pues “El grado de la intensidad de la reacción dependerá de la severidad de la experiencia e incluso de lo sorpresivo que resulte, ya que a mayor sorpresa menos preparada se encontrará la víctima para adaptarse al incidente o a la nueva situación” (Lorente, 2008).

Nadie conoce cuál será la reacción de una persona cuando se desencadene una crisis, pues estas reacciones son difíciles de predecir, pero lo ideal sería que cada integrante de la Policía Nacional esté capacitado y preparado para enfrentar y manejar las diferentes reacciones que una persona puede llegar a experimentar después de un acontecimiento que alteró su normal funcionamiento, llámese abuso sexual, accidente de tránsito, incendio, conflictos de pareja, violencia intrafamiliar, terremoto, hurto, entre otros.

Todas estas situaciones hacen que se desencadene una crisis, la cual es definida por Slaikeu (1996) como “un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas y por el potencial

Es fundamental estar preparado para ser el primer respondiente en cualquier evento potencialmente traumático y más cuando ocurre inesperadamente: accidentes, crímenes, suicidios, guerras, desastres naturales y provocados por el hombre

El Policía, debido a las funciones que les fueron encomendadas constitucionalmente, en la mayoría de las ocasiones siempre será esa primera persona que llegue al lugar de los hechos

adecuada. Es una reacción normal a una situación anormal”.

De igual manera Pittman, F. (1990) propone cinco características fundamentales para entender mejor el concepto “crisis circunstanciales”, estas son:

1. Aparecen de repente: pueden llegar en cualquier momento, lugar, día y hora.
2. Son inesperadas: en ningún momento se piensan, ni se planifican.
3. Tienen la característica de emergencia: requieren atención oportuna e inmediata, porque se puede ver afectada la vida.
4. Tienen el potencial de afectar a nivel individual y/o colectivo: las crisis tienen el potencial de amenazar la vida de una o varias personas, entre ellas pueden considerarse desastres naturales, accidentes de tránsito, entre otros.
5. Peligro y oportunidad: las crisis circunstanciales ponen en juego la capacidad de afrontamiento, la resiliencia y la adaptación.

Desde esta perspectiva, referenciando a Slaikeu y a Rotger, podemos definir la crisis como una respuesta del organismo hacia situaciones inesperadas, que desequilibran el normal funcionamiento del individuo, provocando reacciones como: llanto, ansiedad, agresividad o quietud, ideas suicidas e ideas distorsionadas, temor, preocupación, entre otros; es importante destacar que dichas reaccio-

nes varían de acuerdo a la persona y al estímulo estresor.

para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo”.

Rotger (1999) afirma que una crisis “ocurre cuando una persona se enfrenta a una situación excepcional que le causa un perjuicio y para la cual no dispone de recursos propios para darle una respuesta

adecuada. Es una reacción normal a una situación anormal”.

Siendo los policías formados bajo los parámetros de un enfoque humanista, en el cual el talento humano se convierte en el eje central, y el sujeto es abordado desde la integralidad, entendiendo a la persona como un todo unificado y no como partes separadas, el deber ser sería que esta formación se viera reflejada en cada una de las acciones y las actitudes de los policías hacia la comunidad; es decir, los policías deberían abordar al ciudadano desde la integralidad, reconociendo las dimensiones inherentes al ser: físico, mental, espiritual y social.

Cuando se habla desde la integralidad, es mirar al ciudadano en su conjunto, dando respuesta a su necesidad por la cual fue llamado, pero a su vez cuidando y preservando su salud mental.

La salud mental ha sido definida como “el derecho y compromiso de toda persona, familia o grupo para manifestar sus capacidades biomédicas, psicoafectivas y socioculturales, e interactuar en su entorno, de vida cotidiana, de manera satisfactoria” (García, J. C., 1996).

### **¿Pero el Policía cómo contribuye al cuidado de la salud mental del ciudadano?**

Cuando una persona experimenta una situación difícil o crítica, donde las capacidades propias de resolución se encuentran en desequilibrio, se necesita de una persona externa que le ayude a recuperar el normal funcionamiento o el equilibrio que tenía antes del evento inesperado. El Policía, debido a las funciones que les fueron encomendadas constitucionalmente, en la mayoría de las ocasiones siempre será esa primera persona que llegue al lugar de los hechos; por lo tanto, la tarea fundamental será proporcionar el primer apoyo emocional, a través de los Primeros Auxilios Psicológicos.

Según la Cruz Roja Española “las necesidades psicológicas, resultantes de acontecimientos que producen tensión, o de desastres o accidente, etc., deben ser atendidos al mismo tiempo que las necesidades físicas más evidentes”.

Cuando se habla de los primeros auxilios psicológicos (PAP), Núñez (2004) lo define "como la ayuda inmediata e intervención que se le ofrece a víctimas y personas afectadas". Corral T. (2009) lo define "como el conjunto de estrategias puestas en marcha de manera inmediata por los intervinientes (Sanitarios, bomberos o policías) tras un suceso crítico y que estén orientadas a prevenir o disminuir las consecuencias negativas en la salud mental de los afectados".

Es indispensable resaltar, que "Los responsables de brindar apoyo psicológico deben poseer básicamente cualidades para el trato con los demás y mostrar preocupación, buena disposición e interés en ayudar a los que lo necesitan" (Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna (2003)), a su vez mantener contacto visual, hablar con respeto, con adecuada entonación y articulación, no tener prejuicios y respetar los silencios. Estas características permitirán en este caso al policía la aplicación de los PAP con una mayor eficiencia y eficacia, y por ende un servicio de atención al ciudadano de forma integral.

Uno de los modelos que los policías pueden aplicar es el modelo propuesto por Slaikeu, Primeros Auxilios Psicológicos de primera instancia, el cual es aplicado por personas que no son profesionales en la salud mental. Tiene como objetivo principal "auxiliar a la persona a dar pasos concretos hacia el afrontamiento con la crisis, lo cual incluye el control de los sentimientos", referenciando por Halpern (1973). Aja (2009) hace una descripción de aquellos síntomas que aparecen más frecuentemente en las personas que atraviesan por una crisis:

- Sentimientos de cansancio y agotamiento.
- Sentimientos de desamparo.
- Sentimientos de inadecuación.
- Sentimientos de confusión.
- Síntomas físicos.
- Sentimientos de ansiedad.

De igual manera, se puede evidenciar un desequilibrio a nivel familiar, laboral y social dimensiones que de una u otra manera afectan las formas de ser, sentir, pensar y actuar de la(s) persona(s) que experimentan una crisis o evento traumático.

Por otra parte, es importante considerar las reacciones físicas, emocionales y cognitivas que puede experimentar una persona que ha vivenciado un momento de crisis circunstancial. A nivel físico se pueden reflejar las siguientes características: incremento del ritmo cardiaco, agresión física, el cuerpo comienza a sudar o a hiperventilar, a nivel cognitivo se puede reflejar desorientación y confusión, dificultad para tomar decisiones, pensamientos desordenados, problemas para concentrarse y recordar cosas; así mismo, se evidencia una preocupación excesiva por detalles insignificantes. A nivel emocional se puede presentar irritabilidad, enojo y resentimiento, culpabilidad, tristeza, ansiedad, miedo, desesperanza, desespero, llanto y baja autoestima.

Así mismo, estos acontecimientos tienen muchos elementos que pueden alterar o cambiar significativamente la vida de estos sujetos; estas alteraciones en la cotidianidad de sus vidas también se pueden reflejar en las actividades laborales que normalmente desempeñan, evidenciándose una disminución tanto en su productividad como en su rendimiento laboral.

Los primeros auxilios psicológicos se basan en los principios de intervención en crisis y

en el manejo del estrés de incidentes, su objetivo principal es dar a conocer a los policías las habilidades y los conocimientos para entender, reconocer su respuesta emocional ante situaciones potencialmente traumáticas en donde puedan amenazar la integridad física, emocional y comportamental del sujeto (Prewitt, D., 2001).

## CINCO COMPONENTES DE LOS PAP

**1. Realización del contacto psicológico:** Este primer momento es entendido como la capacidad que tiene el policía para establecer una

"Los responsables de brindar apoyo psicológico deben poseer básicamente cualidades para el trato con los demás y mostrar preocupación, buena disposición e interés en ayudar a los que lo necesitan"

relación orientada hacia el respeto por el otro, la comprensión y la solidaridad social.

Este primer contacto con la persona en crisis está enfocado a generar y proporcionar un ambiente de confianza, donde la capacidad de escucha activa es el elemento esencial para percibir lo que el individuo siente, piensa y visualiza de esa situación.

Es importante considerar que el objetivo de este primer contacto es que la persona sienta que lo escuchan, lo comprenden, elementos que pueden influir en la disminución de la ansiedad, la preocupación y la soledad.

- 2. Analizar la dimensión del problema:** en este punto la tarea del policía es indagar sobre la magnitud del problema, entendiendo que todos los seres humanos son diferentes y que dependen de su capacidad de afrontamiento, experiencias y aprendizajes para resolver los problemas que a diario se le presentan. Esta indagación se debe orientar hacia tres áreas específicas: el pasado, el presente y el futuro.

El pasado hace referencia a eventos, situaciones, hechos que condujeron al estado de crisis por ejemplo: muertes, heridas corporales, maltrato intrafamiliar, entre otros.

El presente: indagar mediante preguntas quiénes son los principales implicados con la situación traumática; estas pueden proporcionar información sobre el evento, las cuales pueden ser: dónde, cómo, cuándo y por qué.

El futuro: Se orienta a situaciones, dificultades o adversidades que se pueden presentar en un momento determinado (desastres naturales).

- 3. Sondar las posibles soluciones:** dentro de este componente el Policía identificará previamente las alternativas de solución, tanto para las necesidades inmediatas y primarias como para las que pueden esperar o ser de segundo orden. El objetivo central de este punto es orientar a la persona en crisis a

generar alternativas de solución dependiendo de sus necesidades.

- 4. Asistir en la ejecución de pasos concretos:** uno de los principales fundamentos que debe abordar el policía en los primeros auxilios psicológicos está enfocado en ayudar a la persona en las crisis a ejecutar la mejor acción específica y determinada según la situación, es decir, brindar un apoyo constante, permanente e implementar conductas facilitadoras que permitan que la persona lleve y trate su crisis.
- 5. Seguimiento para verificar el proceso:** el objetivo principal de este último elemento que compone los primeros auxilios psicológicos es implementar un plan, es decir, un procedimiento el cual permita confrontar el proceso desde el momento de la crisis hasta días después; la verificación de este se puede dar o implementar en dos formas: personal o por teléfono.

Este modelo básico de los PAP se convierte en una de las herramientas que el policía de la actualidad debe tener, pues debido al trabajo que debe desempeñar necesita estar presente a lo largo y ancho de todo el territorio nacional, incluyendo aquellos lugares abandonados y desconocidos donde existe una fuerte problemática, y donde contar con el policía se convierte en una gran esperanza para la comunidad.

Los intervinientes en emergencias se han preocupado y ocupado por mantener o aliviar el sufrimiento físico, pero actualmente con los dramáticos y bruscos cambios de la sociedad, se hace a la vez impredecible tratar de mantener el buen funcionamiento a nivel psicológico, motivo por el cual surge la necesidad de capacitar a los hombres y mujeres integrantes de la institución en aquellos ámbitos que se requiere apoyo social y psicológico, ya que no en todas estas situaciones están presentes los profesionales en salud mental.

Desde diferentes perspectivas es importante incluir este proceso, por tres razones: primera, para sensibilizar a todos los miembros de la institución sobre la importancia de cubrir y velar por la integridad de

los ciudadanos, tanto a nivel físico como a nivel psicológico; segunda, el policía debe estar en la capacidad de conocer sus diferentes habilidades sociales tales como: escucha activa, empatía, comunicación basada en el respeto y la solidaridad, por último el policía deberá tomar conciencia de lo que se puede hacer, es decir lo que sería correcto realizar, o por el contrario lo que se debe evitar, pues sus acciones, actitudes y comentarios pueden de una u otra manera influir en el comportamiento y/o sentimientos de la persona que ha vivenciado un evento difícil.

Algunas de las recomendaciones que los policías no deben hacer o decir son:

Contacto: ignorar los hechos, contar experiencias personales en un evento similar al vivenciado.

Dimensiones del problema: detener o encasillar la visión hacia un solo escenario del evento, sin la capacidad de visualizar un todo.

Acción concreta: tratar de resolver todo inmediatamente y de manera rápida.

Seguimiento: dejar detalles al aire e inferir que el sujeto continuará con el plan de acción bajo su responsabilidad (Valero, 2002).

El policía debe considerar, en el momento de brindar el primer apoyo emocional, establecer empatía, generar confianza, si es posible retirar a la persona del lugar de los hechos, proteger a la persona de los curiosos y medios de comunicación, ya que estos pueden atentar contra la dignidad y la autoestima de la persona; de igual manera, evitar que la persona esté sola, si necesita retirarse asegurarse de que la víctima quede acompañada, preguntarle cómo se siente, verificar que la persona en ningún momento se disocie, es decir, que pierda el contacto con la realidad.

### **IMPORTANCIA DE LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Para lograr que la Policía de Colombia sea una Policía que perdure en el tiempo se requiere que sus

integrantes estén en un aprendizaje constante, sintiendo la necesidad de la renovación, actualización e innovación permanente de conocimientos y destrezas que vayan acorde con lo que les exige el medio, además que le permitan ofrecer al ciudadano una atención oportuna, inmediata con altos estándares de calidad y bajo los parámetros de los principios y valores institucionales, pues "Una empresa que no cambie, que no evolucione, se estancará y desaparecerá" (Barret).

La Policía Nacional pretende marcar la diferencia y posicionarse como una de las mejores del mundo, a través de la prestación de servicios a los ciudadanos con calidad; por lo tanto, uno de sus objetivos está orientado a "brindar un servicio de manera adecuada con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos permitirá hacer la diferencia, conquistando la satisfacción, confianza y preferencia de nuestros ciudadanos" (Manual y Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Policía Nacional).

La Policía Nacional pretende marcar la diferencia y posicionarse como una de las mejores del mundo, a través de la prestación de servicios a los ciudadanos con calidad

El objetivo de entregar a la comunidad este tipo de servicio constituye un reto para los policías de la nueva era, la implementación de los primeros auxilios psicológicos en el primer contacto que tiene con la comunidad en la atención de casos.

Según el Manual de Protocolo de Atención al Ciudadano de la Policía Nacional, se resaltan elementos indispensables que podrían aportar a la aplicación de los PAP, como son:

- *Hacer contacto visual con la ciudadana o ciudadano desde el momento en que se le acerque.*

- *Saludar a la ciudadana o ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea ella (él) que salude(n) primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes (su nombre y apellido)... "en qué puedo servirle".*
- *Dar al ciudadano o ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.*
- *Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano o ciudadana, con un trato cordial, espontáneo y sincero.*
- *Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano o ciudadana. En ese momento ser un asesor.*
- *Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y si es del caso se registrará en el formato correspondiente.*
- *Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para prestar un servicio satisfactorio.*
- *Al despedirse, agradecer al ciudadano o ciudadana el haber recurrido a la Policía Nacional para resolver su problema y si se le puede servir en algo más, con el gesto de darle la mano, ya que manifiesta más seguridad.*
- *Realizar seguimiento de la información hasta que dé respuesta al ciudadano.*

En algunas ocasiones, debido a la complejidad de las circunstancias, existirán personas que requieren del contacto físico, de miradas cálidas, palabras amables, en cambio otras solo requerirán compañía. Estas situaciones deben ser diferenciadas por los integrantes de la institución. Aunque si bien es cierto, en la mayoría de las circunstancias el policía no sabe cómo actuar o reaccionar frente a una persona que está atravesando por una crisis circunstancial, desconociendo que la inadecuada intervención puede traer consigo trastornos psicológicos, intensificar las manifestaciones físicas y emocionales y reacciones que pueden atentar contra la integridad misma y de las demás personas.

"Al hablar de un servicio con calidad es todo aquello que se considera óptimo, de las mejores condiciones, con los máximos atributos posibles; es responder a las expectativas del usuario o consumidor y superarlas más allá de lo que pide o espera, es hacer las cosas lo mejor posible, con diligencia y excelencia".

A través de los Primeros Auxilios Psicológicos se verá reflejada la calidad del servicio de atención al ciudadano, que la misma institución quiere proyectar.

Para finalizar, es importante resaltar que los problemas de orden psicológico requieren una atención inmediata y especial, que muy seguramente debido a la plasticidad de los policías y a la flexibilidad para adaptarse a nuevos entornos podrán lograr.

## CONCLUSIONES

- Los Primeros Auxilios Psicológicos se convierten en la herramienta fundamental que los policías de la actualidad deberían aprender a manejar, para así contribuir con una prestación de servicio de atención al ciudadano en forma integral.
- Se hace necesario incluir dentro de la formación integral del policía, los primeros auxilios psicológicos, ya que estos hacen parte del equipo de primera respuesta ante una necesidad de la comunidad.
- Para el desarrollo de conocimientos acordes a la prestación de los PAP, jugaría un papel muy importante el modelo de Slaikeu, guía aplicable al modelo humanista adoptado por las escuelas formativas de la Policía Nacional de Colombia.
- Es importante considerar que los Primeros Auxilios Psicológicos no necesariamente deben ser aplicados por los profesionales de la salud mental, cualquier persona que esté debidamente capacitada y entrenada los puede aplicar.
- Cuando se le da el manejo de intervención inadecuado a una persona que ha experimentado una crisis circunstancial, puede generar trastornos mentales, intensidad de las manifestaciones

físicas y emocionales, atentar o poner en riesgo la integridad de sí mismo y de las personas.

- Siendo la educación policial fundamentada desde un enfoque humanista, se hace necesario y relevante abordar al ser humano desde la integridad, en la dualidad mente-cuerpo.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, J. (2005). Introducción a la salud mental. México.

Aja, L.; Gómez, J. J. (1999-2006). Siete Años de Experiencia en la Prevención del Riesgo de Suicidio.

Aja, L. (2009). Intervención en crisis. Diplomado factores psicosociales y trabajo saludable. Pontificia universidad Javeriana. Bogotá.

Constitución Política de Colombia. Artículo 218.

Corral, Ervigio y otros (2009). Técnico en emergencias sanitarias, apoyo psicológico en emergencias sanitarias. Editorial Aran. España.

Duch, M. L., Fortuño, C. y Lacambra, V. M. (1997). Apoyo Psicológico: formación e intervención con el voluntariado en desastres. Papeles del Psicólogo.

Erie. Equipo de respuesta inmediata en emergencias. Primeros Auxilios Psicológicos. Intervención Psicosocial. Cruz Roja Española.

Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2003). Apoyo psicológico basado en la comunidad. Manual de formación. Ginebra.

García, J. (1996). Documento "Acciones de prevención en depresión y suicidio.

IASC (2007). Guía del IASC sobre salud mental y apoyo psicosocial en emergencias humanitarias y catástrofes, módulo 6.

Gómez, J. (1994). Intervención en las crisis. Editorial Plaza y Valdés. México.

Lorente Gironella (2008). Asistencia psicológica a víctimas. Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias. Editorial Aran. Madrid.

Núñez, Diego (2004). Primeros auxilios psicológicos y emocionales. Material de uso para bomberos voluntarios ante situaciones operativas de emergencia, crisis, pánico y catástrofes. Editorial Dunken.

Rotger, David (1999). La preparación psicología del bombero y otros grupos de rescate. Su aceptación al estrés y los primeros auxilios psicológicos a las víctimas. Mapfre. Seguridad No. 74 - segundo semestre.

Slaikeu, K. A. (1996) Intervención en Crisis. Manual para práctica e investigación. México. Manual Moderno.

Pittman, F. (1990). Momentos Decisivos: Tratamiento de Familias en Situaciones de Crisis Buenos Aires: Editorial Paidós.

Prewitt, D. (2001). primeros auxilios psicológico. Ciudad de Guatemala. Guatemala. Cruz roja Americana.

Prewitt, D. (2002). Apoyo psicosocial en desastres un modelo para Guatemala. Ciudad de Guatemala.

Policía Nacional. Lineamiento de política I direccionamiento POLICÍAl basado en un humanismo responsable. Cap4 la educación como fundamento de la actuación del hombre y mujer policía.

\_\_\_\_\_. Lineamientos generales de Políticas para la Policía Nacional.

\_\_\_\_\_. Lineamiento de política 4 potenciación del conocimiento y formación Policía. Cap. 2. Potenciación del conocimiento: Una Formación integral desde el Humanismo.

\_\_\_\_\_. Por el camino de la eficiencia, la transparencia y el buen uso de la fuerza. Publicación de la Policía Nacional de Colombia Dirección General - Oficina de planeación.

\_\_\_\_\_. Manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la policía Nacional

\_\_\_\_\_. Enfoque humanístico del servicio de policía.

Zadeli, M. (2006). Guía práctica de salud mental en situación de desastres. Manual y guía sobre desastres. Organización panamericana de salud.