



PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS: HERRAMIENTA CLAVE EN LA GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA PROFESIONALES DE EMERGENCIAS

María de la Luz Riquelme Muñoz¹
Ma. Cristina González Martínez²

¹ Doctoranda Universidad Americana de Europa (UNAE).

² Profesora Universidad Americana de Europa (UNAE).

RESUMEN

Este estudio ha abordado los riesgos psicosociales específicos del personal de emergencias, cuya labor implica altas exigencias emocionales, toma de decisiones bajo incertidumbre y exposición a eventos traumáticos. Se ha destacado la importancia de generar herramientas de ayuda psicológica especializadas, incluyendo los Primeros Auxilios Psicológicos. El objetivo general ha consistido en diseñar una propuesta de intervención contextualizada, orientada a la prevención, detección temprana e intervención de dichos riesgos, incorporando un enfoque de género e interseccionalidad. Entre los objetivos específicos se ha incluido el análisis del contexto de la población diana, la revisión normativa y la creación de estrategias viables y replicables para colectivos como personal policial, bomberos/as, sanitario, de servicios sociales, penitenciario y militar. La metodología adoptada es cualitativa, basada en análisis documental, entrevistas simuladas y revisión de buenas prácticas. La muestra se ha configurado de forma hipotética, con representación equitativa de género y sectores clave. Se esperan como resultados el incremento en la identificación temprana de síntomas de estrés, la reducción de sintomatología post evento crítico, el aumento del conocimiento sobre el acoso laboral y el fortalecimiento de competencias emocionales. Se concluye que la intervención propuesta ofrece una hoja de ruta técnica, ética y organizacionalmente sostenible, subrayando el valor de integrar la salud mental como prioridad institucional y de fomentar una cultura preventiva y corresponsable en el ámbito de las emergencias.

Palabras clave: Acoso Laboral, Intervención Psicosocial, Prevención De Riesgos Laborales, Salud Mental, Seguridad En El Trabajo, Servicios De Emergencia.

ABSTRACT

This study has addressed the specific psychosocial risks faced by emergency personnel, whose work has involved high emotional demands, decision-making under uncertainty, and exposure to traumatic events. The importance of developing specialized psychological support tools, including Psychological First Aid, has been highlighted. The general objective has been to design a contextualized intervention proposal aimed at the prevention, early detection, and management of these risks, incorporating a gender and intersectional approach. Among the specific objectives, the analysis of the target population's context, regulatory review, and the creation of viable and replicable strategies for groups such as police officers, firefighters, healthcare workers, social services personnel, prison staff, and military personnel have been included. The methodology adopted has been qualitative, based on document analysis, simulated interviews, and a review of best practices. The sample has been configured hypothetically, with equitable gender representation and inclusion of key sectors. Expected outcomes have included an increase in early identification of stress symptoms, a reduction in post-critical event symptomatology, greater awareness of workplace harassment, and the strengthening of emotional competencies. It has been concluded that the proposed intervention offers a technically, ethically, and organizationally sustainable roadmap, emphasizing the importance of integrating mental health as an institutional priority and promoting a preventive and co-responsible culture within the emergency services field.

Keywords: Workplace Harassment, Psychosocial Intervention, Occupational Risk Prevention, Mental Health, Workplace Safety, Emergency Services.

INTRODUCCIÓN

El personal interviniente en situaciones de emergencia —como bomberos/as, policías, personal sanitario, de instituciones penitenciarias, militares y equipos de protección civil— enfrenta cotidianamente contextos laborales caracterizados por una elevada presión psicológica y emocional, toma de decisiones bajo incertidumbre y exposición directa a eventos potencialmente traumáticos. Estas condiciones, lejos de ser excepcionales, constituyen la norma en su desempeño profesional, lo que incrementa significativamente el riesgo de desarrollar alteraciones en la salud mental. Entre las más frecuentes se encuentran los trastornos de ansiedad, el trastorno de estrés postraumático (TEPT), el síndrome de burnout y la fatiga por compasión (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021; American Psychiatric Association [APA], 2022).

A pesar de la creciente evidencia científica que documenta estos efectos, las respuestas institucionales siguen siendo fragmentarias, reactivas y, en muchos casos, inexistentes. La ausencia de protocolos estructurados y sostenibles para la prevención y atención de los riesgos psicosociales en este colectivo no solo compromete el bienestar individual de los y las profesionales, sino que también impacta negativamente en la calidad del servicio prestado a la ciudadanía. La salud mental, en este sentido, no puede seguir siendo concebida como una responsabilidad individual, sino como una dimensión organizacional que requiere políticas públicas, recursos técnicos y voluntad institucional.

En este contexto, el presente artículo propone una intervención preventiva y proyectiva que articula estrategias de prevención, detección temprana y abordaje integral de los riesgos psicosociales específicos que afectan al personal de emergencias. La propuesta se fundamenta en un enfoque interdisciplinario, sensible al género y a la interseccionalidad, y se apoya en prácticas psicológicas empíricamente validadas. Asimismo, se alinea con los marcos normativos nacionales e internacionales que exigen la implementación de medidas efectivas para garantizar entornos laborales seguros, inclusivos y emocionalmente sostenibles.

La intervención proyectada no solo busca mitigar los efectos negativos del estrés crónico y la exposición al trauma, sino también fomentar una cultura institucional basada en el cuidado mutuo, la corresponsabilidad y la promoción activa del bienestar psicosocial. Para ello, se plantea un diseño contextualizado, técnicamente viable y éticamente comprometido, que pueda ser replicado y adaptado a diferentes realidades organizativas.

Objetivos y pregunta de investigación

Objetivo general

El objetivo principal de este estudio es elaborar una propuesta de intervención contextualizada y viable para la prevención, detección temprana e intervención de los riesgos psicosociales generales y específicos que afectan a profesionales de emergencias. Esta propuesta se fundamenta en un análisis crítico del contexto institucional, la evidencia científica actual y los marcos normativos vigentes.

Objetivos específicos

Para alcanzar el objetivo general, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Analizar los principales factores de riesgo psicosocial que afectan al personal de emergencias.
- Revisar el marco normativo vigente en materia de acoso laboral y salud mental.
- Evaluar la viabilidad técnica, ética e institucional de la intervención propuesta.
- Diseñar un protocolo con estrategias de afrontamiento, atención psicológica y prevención del acoso.
- Incorporar una perspectiva de género e interseccionalidad en el diseño de la intervención.
- Proponer indicadores de evaluación y seguimiento del impacto de la intervención.
- Sensibilizar sobre la importancia de condiciones laborales saludables y seguras en el ámbito de las emergencias.

Pregunta de investigación

¿Cómo puede una intervención con carácter proyectivo, con perspectiva de género, contribuir a prevenir y/o reducir los riesgos psicosociales laborales en profesionales de emergencias?

MARCO TEÓRICO

Impacto psicológico en profesionales de emergencias

Los profesionales que intervienen en situaciones críticas —como personal sanitario, policial, bomberos/as o personal de emergencias— presentan una alta prevalencia de trastornos como el trastorno de estrés postraumático (TEPT), la ansiedad generalizada y la fatiga por compasión. Estos efectos han sido ampliamente documentados por organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) y la American Psychiatric Association (APA, 2022).

La teoría transaccional del estrés, desarrollada por Lazarus y Folkman (1984), sostiene que el estrés no depende únicamente del evento, sino de la evaluación cognitiva que realiza la persona y de sus recursos de afrontamiento. Esta perspectiva resulta clave para comprender cómo los profesionales interpretan y enfrentan las situaciones de emergencia.

Intervenciones tempranas y prevención

Las intervenciones psicológicas tempranas, como los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), han demostrado ser eficaces para reducir el impacto emocional inmediato y prevenir la cronificación del malestar. Estas estrategias incluyen escucha activa, validación emocional y conexión con redes de apoyo.

Soto-Baño y Clemente-Suárez (2021) destacan la necesidad de programas estructurados de prevención de riesgos psicosociales, especialmente en contextos de alta exposición al trauma.

Normativa institucional y enfoque de género

Desde el plano legal, la Ley Orgánica 10/2022 (Boletín Oficial del Estado [BOE], 2022) y las directrices de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) exigen la implementación de protocolos contra el acoso laboral, con especial atención al enfoque de género.

Tanto la OMS (2021) como la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC, 2020) recomiendan que los planes de intervención en emergencias incorporen perspectiva de género e inclusión social, reconociendo que mujeres y colectivos vulnerables enfrentan riesgos diferenciados.

Psicología basada en la evidencia

El marco metodológico de la psicología basada en la evidencia, promovido por Gálvez-Lara, Moriana y Corpas (2019), propone integrar la mejor evidencia científica disponible con la experiencia clínica y las preferencias del paciente. Este enfoque garantiza intervenciones eficaces, éticas y adaptadas al contexto. Las herramientas de intervención para profesionales de emergencia, con los Primeros Auxilios Psicológicos como base esencial, deben contar con esta validación terapéutica.

Competencias emocionales

El desarrollo de competencias emocionales es esencial para fortalecer la resiliencia de los y las profesionales. Según Bisquerra (2003) y Goleman (1995), estas competencias incluyen la autoconciencia, la autorregulación, la empatía, las habilidades sociales y la toma de decisiones responsable. Su entrenamiento sistemático mejora la gestión emocional ante situaciones de alta carga afectiva, siendo clave para el personal de emergencias.

METODOLOGÍA

Enfoque

La metodología adoptada es de carácter cualitativo y proyectivo, sin intervención directa, basada en la evidencia científica disponible. Este enfoque permite explorar escenarios hipotéticos y diseñar estrategias contextualizadas para el abordaje de riesgos psicosociales en profesionales de emergencias.

Tipo de estudio

Se trata de un estudio exploratorio, orientado al diseño de una propuesta de intervención preventiva y contextualizada. La naturaleza proyectiva del estudio responde a la necesidad de anticipar escenarios plausibles y generar herramientas aplicables en contextos reales, sin que se haya implementado aún la intervención.

Muestra

La muestra es hipotética, compuesta por un rango estimado de entre seis y doce profesionales pertenecientes a tres entidades clave: Policía Local, Bomberos/as y Servicios de Emergencias Sanitarias. Esta configuración se adopta como recurso metodológico, dada la orientación proyectiva del estudio. La muestra se define de manera intencional, con el objetivo de modelar situaciones representativas del personal de emergencias y diseñar estrategias adaptadas a sus realidades organizativas.

El diseño metodológico es cualitativo, no experimental y de carácter proyectivo. Entre las principales limitaciones se reconoce que los resultados esperados son estimaciones teóricas, susceptibles de ajustes en función de su futura implementación. No obstante, el valor del estudio radica en ofrecer una hoja de ruta técnica, ética y replicable para intervenciones sostenibles en el ámbito de las emergencias.

Técnicas utilizadas

Se han empleado técnicas de análisis documental, entrevistas semiestructuradas simuladas y estudios comparativos de buenas prácticas. Estas técnicas han permitido triangular información relevante y construir una propuesta fundamentada en evidencia (Fresno Consulting, 2023).

Análisis contextual

El análisis del contexto institucional y organizativo ha permitido definir las líneas estratégicas del programa de intervención. Se han considerado variables estructurales, normativas y culturales que inciden en la salud mental del personal de emergencias, así como los recursos disponibles para la implementación de medidas preventivas.

Ejes de intervención y acción programática

Tabla 1

Ejes de intervención y acción programática

Eje de intervención	Acción programática
Prevención	Talleres de sensibilización sobre salud mental y personal de emergencias con perspectiva de género
Detección temprana	Aplicación periódica de evaluaciones (Test, cuestionarios y/o entrevistas)
Atención psicológica	Implementación de sesiones para afianzar en el uso práctico de los Primeros Auxilios Psicológicos
Prevención del acoso	Creación de un protocolo institucional con enfoque de género para la prevención del acoso laboral en el ámbito de las emergencias
Formación continua	Capacitación en competencias emocionales y autocuidado
Evaluación y seguimiento	Encuestas de satisfacción anuales

Nota. Elaboración propia.

RESULTADOS

Los resultados esperados de la propuesta de intervención se estructuran en función de seis ejes programáticos, cada uno con indicadores proyectados que permiten estimar su impacto potencial en el bienestar psicosocial del personal de emergencias.

En el eje de prevención, se proyecta un incremento del 40 % en la identificación temprana de síntomas de estrés y ansiedad entre el personal que participe en los talleres de sensibilización sobre salud mental, diseñados con perspectiva de género.

Respecto a la detección temprana, se anticipa la identificación de casos con riesgo de trastorno de estrés postraumático (TEPT) en fases iniciales, mediante la aplicación periódica de instrumentos de evaluación como test, cuestionarios y entrevistas semiestructuradas.

En el eje de atención psicológica, se estima una reducción del 30 % en la sintomatología aguda posterior a eventos críticos, como resultado de la implementación de sesiones orientadas al uso práctico de los Primeros Auxilios Psicológicos.

En cuanto a la prevención del acoso laboral, se prevé una disminución del 25 % en los reportes de acoso durante el primer año, tras la creación de un protocolo institucional con enfoque de género específico para el ámbito de las emergencias.

En el eje de formación continua, se proyecta una mejora del 50 % en los indicadores de afrontamiento funcional en contextos de alta exigencia emocional, gracias a la capacitación en competencias emocionales y estrategias de autocuidado.

Finalmente, en el eje de evaluación y seguimiento, se espera una retroalimentación positiva superior al 80 % en la percepción de apoyo institucional, medida a través de encuestas de satisfacción aplicadas de forma anual.

DISCUSIÓN

Los resultados esperados se alinean con las tendencias actuales en la intervención en salud mental laboral. Estudios previos (Lisbona et al., 2006; Martínez-Taboas, 2014) confirman la relación entre altos niveles de estrés, percepción de riesgo y ausencia de protocolos estructurados. Asimismo,

investigaciones como la de Miguéns Blanco, Munayco Sánchez y Quintana Díaz (2023) visibilizan la desigualdad de género en los entornos de urgencia, lo que refuerza la necesidad de incorporar enfoques interseccionales en las estrategias de intervención.

El modelo propuesto aporta una hoja de ruta innovadora para abordar los riesgos psicosociales en el ámbito de las emergencias, alineándose con las tendencias actuales en salud mental laboral. Su enfoque integral permite proyectar mejoras en la identificación temprana del estrés, el fortalecimiento del afrontamiento funcional y la promoción de entornos institucionales más seguros y equitativos, especialmente desde una perspectiva de género.

No obstante, la principal limitación radica en la ausencia de aplicación práctica, al tratarse de una investigación proyectiva basada en una muestra hipotética. En este sentido, el estudio ofrece bases sólidas para futuras intervenciones, susceptibles de ser implementadas y evaluadas en escenarios reales, contribuyendo al desarrollo de políticas preventivas y protocolos estructurados en salud mental para el personal de emergencias.

CONCLUSIONES

La propuesta de intervención permite abordar de forma integral los principales factores de riesgo psicosocial que afectan al personal de emergencias, cumpliendo con el objetivo de diseñar estrategias específicas de afrontamiento, atención psicológica y prevención del acoso. El protocolo contempla acciones programáticas alineadas con los seis ejes definidos, proyectando mejoras significativas en la identificación temprana de síntomas de estrés y ansiedad, así como en la reducción de sintomatología aguda posterior a eventos críticos.

Asimismo, se avanza en la incorporación de una perspectiva de género e interseccionalidad, visibilizando desigualdades estructurales y proponiendo un protocolo institucional para prevenir el acoso laboral. Esta línea responde directamente a la revisión normativa y al compromiso ético de generar entornos laborales más seguros y equitativos.

La viabilidad técnica, ética e institucional del modelo se sustenta en la aplicación de herramientas diagnósticas y en la proyección de indicadores de impacto, como la mejora del afrontamiento funcional en un 50 % y una retroalimentación positiva superior al 80 % en la percepción de apoyo institucional. Estos resultados esperados refuerzan el objetivo de sensibilizar sobre la importancia de condiciones laborales saludables y sostenibles.

En conjunto, la propuesta ofrece una hoja de ruta replicable, con potencial para ser implementada en contextos reales, contribuyendo a fortalecer la salud mental como prioridad organizacional en el ámbito de las emergencias.

Agradecimientos

Agradezco especialmente a mi grupo de intervención, el GIPEC (Grupo de Intervención Psicológica en Emergencias y Catástrofes) del Excmo. Colegio Oficial de Psicología de la Región de Murcia, por su acompañamiento y compromiso profesional. Asimismo, reconozco la labor de los y las profesionales del ámbito de las emergencias por su dedicación constante al bienestar colectivo y su vocación de servicio en contextos de alta exigencia emocional.

REFERENCIAS

- American Psychiatric Association. (2022). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5ª ed., texto revisado; DSM-5-TR). American Psychiatric Publishing.
- American Psychological Association. (2008). *APA statement on the role of psychologists in international emergencies*. <https://www.apa.org/international/resources/info/emergency-statement>
- Bisquerra, R. (2003). *Educación emocional y competencias básicas para la vida*. Editorial Síntesis.

- Boletín Oficial del Estado. (2022). *Ley Orgánica 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual*. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2022-14579>
- Fernández Felipe, M. C., de la Cruz Cantos, M. L., Gayoso Doldán, M., & Rodríguez Tupayachi, S. (2015). Carga mental en la mujer trabajadora: desigualdad de género y prevalencia. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(238). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100003
- Gálvez-Lara, M., Corpas, J., Velasco, J., & Moriana, J. A. (2019). El conocimiento y el uso en la práctica clínica de los tratamientos psicológicos basados en la evidencia. *Clínica y Salud*, 30(3), 115–122. <https://journals.copmadrid.org/clysa/art/clysa2019a12>
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam Books.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2020). *Psychosocial support in emergencies*. <https://www.ifrc.org/our-work/health-and-care/community-health/mental-health-and-psychosocial-support>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Miguéns Blanco, I., Munayco Sánchez, A., & Quintana Díaz, M. (2023). Percepción de brechas de género en los servicios de urgencias y emergencias en España. *Revista Española de Urgencias y Emergencias*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Violencia y acoso en el mundo del trabajo*. <https://www.ilo.org/global/topics/violence-harassment/lang-es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Mental health in emergencies*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-in-emergencies>
- Soto-Baño, M. A., & Clemente-Suárez, V. J. (2021). Psicología de emergencias en España: análisis actual, normativa y proposición reguladora. *Papeles del Psicólogo*, 42(1), 46–55. <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2020.2938>
- Unión General de Trabajadores. (2023). *Análisis de la perspectiva de género en la salud laboral*. https://www.ugt.es/sites/default/files/analisis_de_la_perspectiva_de_genero_en_la_salud_laboral_-_marzo2023.pdf
- Villanueva-Villanueva, M., Ibáñez-Parga, J., Ayala-Muñoz, A., Muñoz-Fuentes, P., Ayala-Díaz, F., & Vera-García, R. (2023). Estrés post traumático en el personal sanitario de la Unidad de Emergencia de un hospital terciario en pandemia SARS-CoV-2. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 32(3). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S3020-11602023000300005