

p-ISSN 1315-4079 Depósito legal pp 199402ZU41
e-ISSN 2731-2429 Depósito legal ZU2021000152

*Esta publicación científica en formato digital es
continuidad de la revista impresa*

Encuentro Educativo

Revista Especializada en Educación



Universidad del Zulia

Facultad de Humanidades y Educación

Centro de Documentación e Investigación Pedagógica

Vol. 32

N° 1

Enero - Junio

2 0 2 5

Maracaibo - Venezuela

Encuentro Educativo

e-ISSN 2731-2429 ~ Depósito legal ZU2021000152
Vol. 32 (1) enero – junio 2025: 195-211

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15665772>

Primeros Auxilios en Orientación. Un Modelo de Trabajo en Asesoramiento y Consulta Psicosocial

Leonardo Peña Contreras y Carmen Guillén Azuaje

*Facultad de Humanidades y Educación. Universidad del Zulia.
Maracaibo-Venezuela*

leonardopena007@gmail.com; carmenmila74@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-8046-8534>

<https://orcid.org/0009-0003-6262-269X>

Resumen

En un mundo cada vez más complejo y acelerado, las personas enfrentan diversas situaciones de crisis que pueden afectar su bienestar emocional y mental. En este contexto, la orientación y el asesoramiento psicosocial se presentan como herramientas para abordar las necesidades de individuos y comunidades. Esta investigación tiene por objetivo implementar un modelo de asesoramiento y consulta psicosocial enfocado en la intervención temprana en salud mental. Partiendo de la premisa que la orientación desempeña un papel vital en prevención y manejo de situaciones que atenten contra el desarrollo integral de la persona, se necesita vislumbrar un modelo que capacite a los profesionales de la orientación para brindar una atención oportuna y efectiva. Este es sustentado en tres pilares fundamentales: (1) Reconocimiento de señales de alerta, (2) Aplicación de técnicas de primeros auxilios desde la Orientación teniendo como base el principio educativo, y (3) Derivación a servicios especializados cuando sea necesario. Los resultados demuestran que, al recibir la capacitación desde el modelo educativo, los orientadores pueden adquirir las competencias necesarias para detectar indicadores de salud mental, proporcionar apoyo psicosocio-emocional, y canalizar a las personas hacia los recursos y tratamientos especializados pertinentes. Como conclusión se destaca la aplicación del protocolo sugerido para el ejercicio profesional de la orientación con base educativa donde se contribuye con el desarrollo del potencial humano desde el descubrimiento de sus habilidades y cursos de acción individual.

Palabras clave: primeros auxilios, orientación, salud mental, modelo educativo

Recibido: 16-04-2025 ~ Aceptado: 03-06-2025

First Aid in Counseling. A Working Model in Psychosocial Counseling and Consultation

Abstract

In an increasingly complex and fast-paced world, people face a variety of crisis situations that can affect their emotional and mental well-being. In this context, psychosocial counseling and guidance are presented as tools to address the needs of individuals and communities. This research aims to implement a psychosocial counseling and consultation model focused on early intervention in mental health. Based on the premise that counseling plays a vital role in preventing and managing situations that threaten a person's comprehensive development, it is necessary to envision a model that trains counseling professionals to provide timely and effective care. This model is based on three fundamental pillars: (1) Recognition of warning signs; (2) Application of first aid techniques through counseling based on educational principles; and (3) Referral to specialized services when necessary. The results demonstrate that, by receiving training from the educational model, counselors can acquire the necessary skills to detect mental health indicators, provide psychosocial and emotional support, and direct individuals to appropriate specialized resources and treatments. In conclusion, the suggested protocol for the professional practice of guidance with an educational basis is highlighted, which contributes to the development of human potential through the discovery of individual abilities and courses of action.

Keywords: first aid, guidance, mental health, educational model

Introducción

En un mundo cada vez más complejo y acelerado, las personas enfrentan diversas situaciones de crisis que pueden afectar su bienestar emocional y mental. En este contexto, la orientación y el asesoramiento psicosocial se presentan como herramientas fundamentales para abordar las necesidades de individuos y comunidades. Los *primeros auxilios en*

orientación se refieren a un conjunto de intervenciones inmediatas que buscan ofrecer apoyo emocional y psicológico a aquellos que atraviesan momentos de vulnerabilidad. Este enfoque se basa en la premisa de que una intervención temprana puede prevenir el deterioro de la salud mental y facilitar el acceso a recursos adecuados. Es por ello, que surge la imperiosa necesidad de establecer modelos de trabajo

referentes a los procesos de exploración, intervención y evaluación de los sistemas humanos.

La noción de *primeros auxilios psicológicos* (PAP) fue desarrollada por la Organización Mundial de la Salud, OMS (2012) y se centra en ofrecer una respuesta inmediata a las necesidades emocionales de las personas afectadas por situaciones de crisis. Esta intervención se basa en principios de empatía, escucha activa y validación emocional, permitiendo a los individuos expresar sus sentimientos y experiencias sin temor al juicio. Según la OMS (2012), los PAP promueven la estabilización emocional, la reactivación del sentido de seguridad y la conexión con recursos de apoyo, lo que resulta esencial para el desarrollo de resiliencia. El modelo de trabajo en asesoramiento y consulta psicosocial en el ejercicio profesional de la orientación se apoya en diversas teorías psicológicas, incluyendo por ejemplo la teoría del apego de Bowlby (1952), que resalta la importancia de las relaciones interpersonales en el desarrollo emocional.

La teoría del apego sugiere que el apoyo social es un factor crítico en la recuperación de traumas y que los orientadores pueden desempeñar un papel vital al ofrecer una relación de confianza y apoyo. Además, el enfoque centrado en la persona de Carl Rogers (1951) enfatiza la importancia de la empatía y la aceptación incondicional en el proceso de orientación, elementos que son fundamentales al implementar primeros auxilios en orientación.

Las tendencias recientes en la salud mental han mostrado un aumento en la demanda de servicios de orientación y apoyo emocional, impulsado por factores como la pandemia de COVID-19, el estrés relacionado con el trabajo y las crisis sociales. Según un informe de la OMS (2022), la salud mental de las poblaciones ha sido gravemente afectada, lo que resalta la necesidad de modelos de intervención que integren los servicios de orientación con un enfoque en la contención emocional. Este enfoque no solo se centra en la atención individual, sino que también busca fomentar la colaboración entre diferentes servicios, creando redes de apoyo que pueden abordar de forma más efectiva las complejidades de la salud mental el cual es un aspecto fundamental del bienestar integral de las personas, sin embargo, sigue siendo un área que enfrenta desafíos en cuanto a la accesibilidad, la aceptación y el abordaje oportuno de los problemas que afectan el equilibrio emocional y psicológico de los individuos.

En ese contexto, la orientación personal emerge como un campo con gran potencial para contribuir a la prevención, detección temprana y atención de los problemas de salud mental. La orientación como tal trabaja desde la parte *sana de la persona* estando encaminada hacia el autoconocimiento de sus fortalezas, habilidades potencialidades y destrezas desde el contacto real con sus propias experiencias. De este modo el individuo aprende desde la facilitación de un encuentro natural y único con el profesional, desde un mo-

delo estrictamente educativo adquiere procesa, codifica y le emplea un significado a su vida favoreciendo su autonomía, responsabilidad y manejo de sus situaciones particulares en función de las vicisitudes presentadas. Para ello, este modelo se sustenta en tres pilares clave: el reconocimiento de señales de alerta, la aplicación de técnicas de primeros auxilios psicológicos y la derivación a servicios especializados cuando sea necesario.

En atención a lo expuesto, esta investigación tiene por objetivo implementar un modelo de asesoramiento y consulta psicosocial enfocado en la intervención temprana en salud mental.

Fundamentación Teórica

Primeros Auxilios en Orientación

Antes de hacer referencia a los pilares claves en los primeros auxilios, se hace necesario definir de manera contextualizada los primeros auxilios en orientación, los cuales tienen una naturaleza meramente educativa y se refieren a las intervenciones iniciales y el apoyo brindado por los orientadores cuando un individuo experimenta una crisis o dificultad de salud mental (Kitchener & Jorm, 2002). Esto implica que los profesionales reciban capacitación para poder identificar señales de alarma, ofrecer apoyo emocional inicial y derivar oportunamente a los servicios de salud mental cuando sea necesario.

Se presenta como un modelo educativo esencial para la formación de profesionales en el ámbito de la salud

mental. Este enfoque no solo proporciona herramientas prácticas para abordar las necesidades emocionales inmediatas de las personas en crisis, sino que también fomenta una cultura de empatía y apoyo dentro de las comunidades. Al integrar los elementos constitutivos en programas educativos, se capacita a los futuros orientadores y trabajadores sociales en técnicas de escucha activa, validación emocional y conexión con recursos adecuados, promoviendo así un enfoque preventivo y proactivo ante situaciones de vulnerabilidad. Además, al equipar a los educadores y profesionales con estos conocimientos, se garantiza que estén preparados para intervenir de manera efectiva en momentos críticos, contribuyendo a la resiliencia individual y colectiva.

En última instancia, la implementación de los primeros auxilios desde la orientación se encuentra sustentada en un modelo estrictamente educativo; es decir, para el aprendizaje; no solo mejora la calidad de la atención psicológica, sino que también eleva la conciencia sobre la salud mental, capacitando a las comunidades para enfrentar y superar los desafíos emocionales de manera más eficaz.

Salud Mental

La salud mental es un pilar fundamental en el desarrollo integral de las personas, especialmente en contextos educativos y comunitarios donde la orientación juega un rol clave. Esta es definida como el “estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar

las tensiones normales de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera, y es capaz de hacer una contribución a su comunidad” (OMS, 2022, p. 1). Es por ello, que los profesionales de la salud mental y los orientadores deben estar en capacidad de identificar necesidades emocionales y conductuales, y de esta manera diseñar intervenciones basadas en evidencia que promuevan el bienestar psicológico. Para ello, es esencial una serie de factores de riesgo, los factores protectores y los constructos teóricos que sustentan las estrategias de intervención en poblaciones vulnerables.

Para mayor comprensión en cuanto a la estructura y dinámica de la salud mental en el individuo, es necesario conocer los factores que inciden en la misma. Entre estos se encuentran:

Factores de Riesgo

Para Herrera Santi (1999), son condiciones individuales, familiares o sociales que aumentan la probabilidad de desarrollar problemas de salud mental, se consideran de naturaleza individual como deterioro de la autoestima o autoconcepto negativo, historial de trauma o abuso, dificultades en habilidades sociales o regulación emocional. Los familiares que integran los conflictos parentales o dinámicas disfuncionales, antecedentes de trastornos mentales en la familia, negligencia o falta de apoyo emocional. Los sociales y ambientales, como acoso escolar (bullying) o discriminación, así como la exposición a violencia comunitaria o inseguridad.

Factores Protectores

Son elementos que mitigan el impacto de los riesgos y fomentan la resiliencia, los cuales pueden ser individuales donde se destacan las habilidades de afrontamiento (coping) y autorregulación, inteligencia emocional y sentido de autoeficacia. Por otro lado, los familiares referidos a la construcción de vínculos afectivos seguros y comunicación abierta, y presencia de figuras de apoyo (padres, tutores, mentores).

Factores Institucionales y Comunitarios

Describen el acceso a servicios de salud mental integrados (por ejemplo, los programas school-based), las políticas educativas inclusivas y clima escolar positivo las redes de apoyo entre pares y actividades prosociales.

Con el transcurso del tiempo se han desarrollado metodologías para para la Intervención dentro de la Promoción y Conservación de la Salud Mental (Kitchen & Jorm, 2002) las cuales han tenido su sustento en marcos teóricos y prácticos, como los siguientes:

- Enfoque de resiliencia: enfatiza la capacidad de superar adversidades mediante recursos internos y externos.
- Modelo ecológico: intervenciones multinivel individual, familiar, escolar, comunitario.
- Primeros Auxilios Psicológicos (PAP): protocolos para manejo de crisis

emocionales en entornos educativos.

- Terapias cognitivo-conductuales (TCC) breves: útiles para trabajar distorsiones cognitivas en jóvenes.

- Aprendizaje socioemocional (SEL): programas como el Aprendizaje Colaborativo Académico y Social CA-SEL, que desarrollan autoconocimiento, empatía y toma de decisiones.

Tomando en consideración los elementos antes mencionados, la orientación en salud mental requiere un enfoque proactivo que combine la prevención, la detección temprana y la intervención basada en evidencia. Al integrar factores protectores y trabajar sobre los riesgos desde modelos como el ecológico o primeros auxilios o teorías bajo enfoques psicológicos, los profesionales pueden empoderar a las poblaciones vulnerables para construir trayectorias de vida más saludables. La colaboración entre escuelas, familias y comunidades son elementos de gran relevancia para crear entornos que no solo contengan, sino que también transformen en cuanto a cultura e ideología la forma de ser, convivir y por ende existir en un ambiente seguro desde todo punto de vista.

Metodología

El presente trabajo, de tipo documental con alcance descriptivo, se fundamenta en los planteamientos metodológicos expuestos por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) y Arias (2016), destacando la importancia de la investigación sistemática, el análisis argumentativo y crítico de fuentes secundarias,

que contribuyan a la construcción de nuevos conocimientos. Siguiendo un enfoque cualitativo, se recopilaron, analizaron y sintetizaron los aportes teóricos de diversos autores, describiendo sus características y alcance para fortalecer el modelo de asesoramiento y consulta psicosocial en intervención temprana en salud mental. La metodología con alcance descriptivo permitió reconocer patrones, tendencias y enfoques clave, brindando una visión clara y detallada sobre cómo se desarrolla el modelo tanto en teoría como en la práctica. Gracias a esta perspectiva, el trabajo establece un marco de referencia que ayuda a entender los fundamentos esenciales de los primeros auxilios en orientación, con intervención psicosocial, principalmente en atención primaria, con el fin de brindar una respuesta oportuna y efectiva.

Resultados y Discusión

Luego de la revisión documental realizada, se exponen a continuación elementos relacionados con la atención a personas, grupos u organizaciones, en primeros auxilios en orientación.

Jorm (2012), propone el modelo de *Primeros auxilios de salud mental*, donde los orientadores aprenden habilidades básicas para brindar apoyo inicial y fomentar la búsqueda de ayuda profesional. De esta manera, desde las escuelas se permite la atención temprana a diversas poblaciones en función a sus necesidades e intereses. Por su parte, la American School Counselor Association, ASCA (2022) destaca la importancia de que los orientadores reciban

capacitación en primeros auxilios psicológicos, con el fin de poder identificar problemas de salud mental y proporcionar una intervención oportuna. Sin esta capacitación se perdería parte de la esencia de la Profesión del Licenciado en Educación Mención Orientación el cual es la intervención para el desarrollo del potencial humano,

Por otro lado, American School Counselor Association, ASCA (2020) enfatiza que los orientadores deben estar preparados para manejar crisis emocionales y brindar contención inicial, antes de derivar a los estudiantes a los servicios de salud mental correspondientes, y para ellos es imprescindible el autocuestionamiento de la praxis del orientador desde sus formación académica y personal. De igual manera, señalan que los programas de capacitación en primeros auxilios de salud mental para orientadores mejoran sus habilidades de identificación y derivación temprana de personas con problemas de salud mental. Por su parte, Kutcher y Wei (2014) resaltan que los primeros auxilios en orientación deben incluir una combinación de conocimientos, habilidades y actitudes que permitan a los orientadores reconocer, comprender y brindar apoyo inicial adecuado.

En contextos de crisis, existen emergencias psicosociales o situaciones de vulnerabilidad, donde muchas personas experimentan un profundo malestar emocional que puede afectar su capacidad para afrontar la adversidad. Los Primeros Auxilios en Orientación (PAO) surgen como una respuesta inmediata y humanizada para brindar apoyo emo-

cional, reducir el impacto del estrés agudo y conectar a las personas con los recursos necesarios. Pero, ¿cómo identificar cuándo alguien requiere esta intervención? No todas las personas en dificultad piden ayuda abiertamente; algunas manifiestan señales sutiles, mientras que otras pueden presentar síntomas más evidentes de angustia. Reconocer estos indicadores es clave para actuar a tiempo y prevenir un deterioro mayor en su bienestar psicológico y social.

Principales Signos y Síntomas que Indican que una Persona en Condición de Vulnerabilidad Amerita Primeros Auxilios en Orientación

En primer lugar: cambios de ánimo repentino y marcado, tristeza, desesperanza, ansiedad o irritabilidad excesiva (Jorm, 2012), ánimo fluctuante y emociones intensas sin aparente razón. En segundo lugar, pensamientos o conductas suicidas como expresiones de deseos de morir o ideas suicidas (ASCA, 2022), por otro lado, comportamientos de autolesión o intentos de suicidio, aislamiento social y dificultades interpersonales, retraimiento, alejamiento de familiares y amigos, así como problemas para establecer y mantener relaciones saludables.

En tercer lugar, los problemas académicos o laborales se traducen en la disminución del rendimiento, absentismo o deserción escolar (ASCA, 2020), las dificultades para concentrarse, tomar decisiones o cumplir con responsabilidades, el consumo problemático de sustancias junto con el uso excesivo de alcohol, drogas u otros com-

portamientos adictivos (Kutcher & Wei, 2014), generando el deterioro en el funcionamiento integral debido a dicho consumo.

La identificación temprana de los signos que indican la necesidad de Primeros Auxilios en Orientación (PAO) es una competencia crítica para los profesionales de la orientación, pues permite intervenciones oportunas que mitigan el impacto de las crisis psicosociales. Entre los principales indicadores aunados a los anteriormente expresados se encuentran: alteraciones emocionales, cambios conductuales bruscos, así como dificultades cognitivas desorientación, confusión o incapacidad para tomar decisiones). Estos signos, cuando se presentan en contextos de vulnerabilidad y exigen una respuesta inmediata desde un enfoque ético, empático y técnicamente fundamentado.

Como orientador, el rol trasciende la mera detección: implica validar el sufrimiento, estabilizar emocionalmente a la persona y activar redes de apoyo, siempre respetando su autonomía y dignidad. Los PAO no son solo un protocolo, sino un acto de acompañamiento profesional que previene cronificaciones del malestar y promueve la resiliencia. Sin embargo, su efectividad depende de nuestra capacidad para observar con sensibilidad, escuchar sin juicios y actuar con base en evidencias, evitando tanto la subestimación de riesgos como la patologización de reacciones normales ante lo anormal.

En un mundo donde las crisis psicosociales son cada vez más frecuentes y complejas, los orientadores debemos

fortalecer nuestras competencias en intervención temprana, trabajando desde la prevención y la promoción de salud mental. Los PAO son, en esencia, una primera línea de defensa humanizada que reafirma nuestro compromiso con el bienestar colectivo. En pocas palabras detectar a tiempo situaciones que afectan a las personas es salvar vidas, y actuar con profesionalismo es honrar la confianza que depositan en nosotros quienes más nos necesitan.

En ese orden de ideas se describen los *síntomas físicos relacionados con la salud mental*:

Elemento medular: dolor de cabeza, fatiga, problemas de sueño o apetito, así como las quejas somáticas sin causa médica clara. Reconocer que existen síntomas claros señalan cuando una persona en condición delicada y requiere intervención inmediata mediante los PAO. Estos síntomas se manifiestan en tres dimensiones interconectadas: es necesario acotar que al hacer desde un principio la descripción de signos, estos vienen interconectados con los síntomas los cuales pueden describirse de la siguiente manera:

A nivel emocional: presencia de angustia aguda, desesperanza pronunciada, ataques de pánico o respuestas emocionales desproporcionadas ante situaciones cotidianas.

En el ámbito conductual: observamos aislamiento social repentino, alteraciones significativas en patrones de sueño/alimentación, conductas autodestructivas o abandono de responsabilidades básicas.

En lo cognitivo: dificultad para concentrarse, pensamiento desorganizado, verbalización de ideas catastróficas o incapacidad para identificar soluciones.

Tomando en consideración los aspectos antes mencionados se puede señalar la importancia del modelo en contextos psicosociales en los cuales detectado el estado de vulnerabilidad de la persona corresponde a un nivel de intervención temprana siendo un proceso la atención inmediata puede prevenir el desarrollo de problemas más graves. Al abordar las necesidades desde el punto de vista biopsicosocial-espiritual de forma proactiva, se pueden reducir las secuelas emocionales. Para ellos es necesaria la creación de condiciones para gestar el proceso de empoderamiento del individuo; al ofrecer herramientas y recursos, se fomenta la autonomía del consultante, permitiéndole enfrentar mejor sus desafíos. De esta manera, al promover la salud mental a través de la orientación ayuda a desestigmatizar el acceso a servicios psicológicos haciendo la reducción del estigma o idea preconcebida referente a la percepción de los programas y servicios de asesoramiento y consulta desde cualquier área referida a la búsqueda de la salud mental, en este caso la orientación.

Para hacer un acercamiento a un modelo de intervención desde los Primeros Auxilios, se deben considerar los siguientes elementos que son de gran importancia para la formación del profesional y su posterior ejercicio:

Reconocimiento de Señales de Alerta

La primera etapa del modelo de *Primeros Auxilios en Orientación* consiste en la capacitación de los orientadores para identificar signos y síntomas tempranos de problemas de salud mental. Tal como señalan Gulliver et al. (2010), “la detección temprana de problemas de salud mental es crucial para poder brindar una atención oportuna y efectiva” (p. 3). En este sentido, los orientadores deben adquirir conocimientos sobre las diferentes manifestaciones de trastornos mentales, tales como cambios en el estado de ánimo, alteraciones del sueño, dificultades de concentración, entre otros. Asimismo, deben desarrollar habilidades de observación y escucha activa que les permitan reconocer señales de alerta en los usuarios que acuden a sus servicios.

Aplicación de Técnicas de Primeros Auxilios Psicológicos

Una vez identificadas las señales de alerta, el orientador debe estar capacitado para brindar un acompañamiento inicial y proporcionar *primeros auxilios psicológicos* a la persona en crisis. Esto implica aplicar técnicas de contención emocional, escucha activa y validación de los sentimientos, con el objetivo de estabilizar la situación y proporcionar un entorno seguro y de apoyo (Bisson & Lewis, 2009). Tal como menciona Slaikeu (1984), “los primeros auxilios psicológicos buscan ofrecer una respuesta inmediata y cálida ante la emergencia, con el fin de evitar mayores complicaciones y preparar el terreno para una

intervención más profunda” (p. 45). En este sentido, los orientadores deben desarrollar habilidades de empatía, comunicación y gestión de crisis para brindar un soporte efectivo.

Derivación a Servicios Especializados

Cuando el orientador identifica que la persona requiere una atención más especializada, el siguiente paso es realizar una derivación eficaz a los servicios de salud mental pertinentes. Para ello, es fundamental que el antes mencionado conozca la red de recursos y profesionales disponibles en la comunidad, así como los protocolos y procedimientos para canalizar adecuadamente a los usuarios. Tal como menciona Egan (2014), “la derivación a servicios especializados debe ser un proceso ágil y bien coordinado, de manera que la persona pueda acceder rápidamente a la atención que requiere sin que se pierda el contacto y el acompañamiento del orientador” (p. 78).

Fortalecimiento de Vínculos entre Orientación y Salud Mental

Para que el modelo de *Primeros Auxilios en Orientación* sea efectivo, es necesario que se fortalezcan los vínculos y la colaboración entre los servicios de orientación y los sistemas de salud mental. Esto implica establecer protocolos de derivación, desarrollar estrategias de comunicación y coordinación, y generar espacios de capacitación y retroalimentación conjunta. Tal como señala Cormier y Hackney (2012), “la integración de la orientación y la salud mental es

fundamental para brindar una atención integral y continua a las personas, evitando brechas y discontinuidades en el proceso de acompañamiento y tratamiento” (p. 89).

Estrategias para Fortalecer la Colaboración entre los Servicios de Orientación y la Conservación de la Salud Mental

En el contexto actual, donde la salud mental se ha convertido en una prioridad global, fortalecer la colaboración entre los servicios de orientación y los recursos de salud mental es crucial para abordar las crecientes necesidades de la población. Las estrategias respaldadas por la investigación ofrecen un enfoque fundamentado para integrar estos servicios, garantizando que las personas reciban un apoyo integral y continuo. A través de la implementación de modelos colaborativos, que incluyen la formación conjunta de profesionales, la creación de redes de apoyo y la sensibilización comunitaria, se puede promover un entorno donde la salud mental se valore y se proteja.

A continuación, se presentan diversas estrategias que no solo mejoran la eficacia de los servicios de orientación, sino que también contribuyen a la prevención y tratamiento de problemas de salud mental, asegurando así un impacto positivo en el bienestar de las personas, mediante elementos constitutivos en cuanto a procesos de intervención en los sistemas sociales desde el ejercicio Profesional de la Orientación directamente desde el contacto persona a persona.

Integración de Servicios y Modelos de Atención Colaborativa

El modelo de *Atención Integrada* propuesto por Rones y Hoagwood (2000), implica la coordinación de servicios de salud mental y orientación personal para ofrecer un apoyo integral. De igual manera, el modelo de *Atención Escalonada* de Suldo et al. (2009) sugiere niveles de intervención que van desde prevención universal hasta tratamiento individualizado, con una estrecha colaboración entre orientadores y profesionales de salud mental. De aquí la importancia del reconocimiento en cuanto a los alcances, límites y la acción inter, multi o transdisciplinaria en el ejercicio aplicado a personas grupos u organizaciones.

Desarrollo Profesional y Capacitación Cruzada

Formación conjunta del personal de orientación y salud mental (Mellin et al., 2009) para mejorar la comprensión mutua y las habilidades de trabajo en equipo, de igual manera la capacitación en primeros auxilios de salud mental (Jorm, 2012) para que orientadores puedan identificar y derivar oportunamente.

Comunicación y Coordinación Efectiva

Establece protocolos claros de derivación y retroalimentación pueden facilitar la transición de las personas entre servicios en esto se destaca las reuniones para la discusión de casos entre orientadores y profesionales de salud mental para analizar estrategias de apoyo.

Promoción de la Salud Mental y Reducción del Estigma

Consiste en los enfoques de *comunidades promotoras de salud* (OMS, 1998) que involucran a diversos actores de la comunidad, así como las campañas de sensibilización sobre salud mental lideradas en conjunto. De esta forma, se amplían los servicios, el radio de atención y la multiplicidad de profesionales.

Investigación y Evaluación Colaborativa

Esto es un factor en la construcción del corpus teórico en los procesos de intervención mediante el desarrollo de Proyectos de investigación y evaluación de programas (Mellin et al., 2010) que incluyan a orientadores y profesionales de salud mental. Uso compartido de datos y hallazgos para mejorar los servicios.

Estrategias para Brindar Contención Emocional en Casos de Personas en Condición de Vulnerabilidad

La contención emocional es un componente esencial en el trabajo de los orientadores, especialmente cuando se enfrentan a personas en condición de vulnerabilidad. Estas situaciones requieren un enfoque sensible y adaptado a las necesidades específicas de cada individuo. Al implementar estrategias efectivas, como la escucha activa, la validación de emociones y la creación de un espacio seguro para la expresión de sentimientos, los orientadores pueden ayudar a las personas a enfrentar sus desafíos de manera más resiliente. Además, el uso de técnicas de intervención breve

y la identificación de recursos comunitarios no solo refuerza el apoyo emocional, sino que también promueven la autonomía y el empoderamiento del consultante. Este enfoque integral permite a los orientadores brindar una respuesta adecuada y humanizada, fundamental para el bienestar de aquellos que atraviesan situaciones difíciles.

Escucha Activa y Empática

Consiste en prestar atención plena a la persona, sin interrumpirla ni juzgarla (Rones & Hoagwood, 2000), así como la utilización de técnicas de escucha reflectiva para demostrar comprensión y validar sus emociones (ASCA, 2020). De esta manera, se establecen vínculos de interés, reflexión como parte del inicio del proceso de cambio en la persona.

Comunicación Asertiva y Tranquilizadora

Esto permite mediante el proceso de hablar en forma calmada, clara y respetuosa (Kutcher & Wei, 2014). A fin de transmitir esperanza y confianza en la capacidad de la persona para superar la crisis.

Establecimiento de un Ambiente Seguro y de Confianza

Un rapport adecuado debe ser conforme a la proporción de un espacio privado y libre de distracciones, a fin de generar una atmósfera de calidez, aceptación y confidencialidad (Kutcher & Wei, 2014). Así, la persona es capaz de sentirse atendida, escuchada y sobretodo protegida desde su integridad total y sobre todo desde la confidencialidad.

Identificación y Validación de Emociones

Ayudar a la persona a reconocer y expresar sus sentimientos (Jorm, 2012). Favorece a normalizar y legitimar las emociones, sin minimizarlas ni patologizarlas. De esta manera, se procede a identificar y resaltar las habilidades, capacidades y estrategias de afrontamiento de la persona (ASCA, 2022) para motivar a la persona a utilizar sus propios recursos para hacer frente a la situación, reforzamiento de las fortalezas y recursos personales.

Derivación y Coordinación con otros Profesionales

Informar a la persona sobre los recursos y servicios de salud mental disponibles, permite facilitar el contacto y la coordinación con los profesionales de la salud mental, de ser necesario. Todo esto en caso que lo amerite.

Evaluación de la Efectividad de las Estrategias de Contención Emocional Utilizadas en la Práctica

Para contribuir al logro de la efectividad de los procesos de orientación en función al desarrollo del potencial humano se deben tomar en consideración los siguientes elementos:

Observación del Estado de la Persona

Permite monitorear cambios en el estado de ánimo, nivel de agitación, tensión muscular, etc. (Jorm, 2012). Observar si la persona se muestra más tranquila, serena y receptiva después de la

intervención. Preguntar a la persona cómo se sintió durante y después de la intervención. De igual manera, incentivar a la retroalimentación verbal de la persona y solicitar su percepción sobre la ayuda brindada y si sintió que fue útil.

Evaluación de Indicadores de Riesgo

Esto es un factor en que permite la eficiencia de la intervención donde se valora si los pensamientos/conductas suicidas, autolesivas o de consumo problemático disminuyeron (ASCA, 2022) permiten observar si hubo una mejora en la capacidad de la persona para afrontar la crisis.

Seguimiento a Corto y Mediano Plazo

Favorece a la praxis el mantener contacto con la persona y monitorear su evolución en las siguientes semanas. De esta manera se evalúa si la persona logró acceder a los servicios de salud mental recomendados. De igual manera de logra la revisión y ajuste de las estrategias para analizar qué estrategias funcionaron mejor y cuáles necesitan mejorarse (ASCA, 2020). De esta forma pueden incorporarse a los aprendizajes obtenidos en intervenciones futuras.

Registro y Documentación

Por último y no menos importante se debe llevar un registro de las intervenciones realizadas y sus resultados (Kutcher & Wei, 2014), utilizar este registro permite identificar patrones, tendencias y áreas de mejora. Tomando como base lo antes planteado, los procesos de intervención como profesionales de la

orientación se fundamentan en tres pilares esenciales de acuerdo al registro como parte de la consolidación del proceso orientador: **primero**, la detección temprana mediante escucha activa y observación profesional; **segundo**, la estabilización emocional a través de técnicas de contención y validación; y **tercero**, la derivación adecuada cuando se identifican necesidades que superan nuestro ámbito de acción. El ejercicio efectivo de los PAO requiere equilibrio profesional: debemos evitar tanto la minimización de señales de alerta como la medicalización innecesaria de respuestas humanas ante situaciones adversas.

En consecuencia, la intervención se enmarca siempre en principios éticos de respeto a la autonomía, confidencialidad y no juicio. En contextos de creciente complejidad psicosocial, los orientadores deben mantener una formación continua en detección de riesgos y protocolos de actuación, recordando que nuestra primera intervención puede ser determinante en el proceso de recuperación de la persona. Los PAO representan así no solo una técnica profesional, sino un compromiso ético con el bienestar individual y colectivo.

Conclusiones

El modelo de *Primeros Auxilios en Orientación* propuesto en esta investigación representa una estrategia innovadora y necesaria para mejorar la atención en salud mental a través de la participación activa de los profesionales que la ejercen. Al capacitarlos en el reconocimiento de señales de alerta, la aplicación de técnicas de primeros auxilios

psicológicos y la derivación oportuna a servicios especializados, se crea un sistema de detección temprana y acompañamiento que contribuye a la prevención, el manejo y la recuperación en situaciones que comprometan la salud mental. Asimismo, el fortalecimiento de los vínculos y la coordinación entre los servicios de orientación y los sistemas de salud mental es fundamental para garantizar una atención integral y continuada, evitando brechas y discontinuidades que puedan poner en riesgo el bienestar de las personas.

La orientación personal desempeña un papel crucial en el ámbito de la salud mental, especialmente en la implementación de estrategias de contención emocional que son fundamentales para apoyar a individuos en situaciones de vulnerabilidad. La efectividad de estas estrategias no solo radica en su capacidad para proporcionar alivio inmediato ante el sufrimiento emocional, sino también en su potencial para fomentar un sentido de seguridad y confianza en quienes buscan ayuda. Cuando los orientadores utilizan técnicas respaldadas por la investigación, como la escucha activa, la validación de emociones y la creación de un entorno de apoyo, se establece un marco que no solo atiende las necesidades emocionales de los consultantes, sino que también promueve su bienestar a largo plazo.

Además, fortalecer la colaboración entre los servicios de orientación y los recursos de salud mental es esencial para crear un sistema de apoyo integral. Esta colaboración permite una atención más holística, donde los orientadores

pueden actuar como puentes entre las personas y los servicios especializados, facilitando el acceso a recursos que pueden ser cruciales en momentos de crisis. Las estrategias de trabajo conjunto, que incluyen la capacitación continua de profesionales y la creación de redes interinstitucionales, son fundamentales para garantizar que los individuos reciban la asistencia adecuada en el momento oportuno, maximizando así el impacto positivo en su salud mental.

Las estrategias que los orientadores pueden implementar para brindar contención emocional a personas en condición de vulnerabilidad son variadas y deben adaptarse a las circunstancias de cada individuo. La identificación de necesidades específicas, el uso de intervenciones breves y el fortalecimiento de la resiliencia personal son componentes clave que permiten a los orientadores no solo ofrecer apoyo inmediato, sino también empoderar a los consultantes para que enfrenten sus desafíos de manera más efectiva. En conjunto, estos elementos crean un enfoque integral que no solo aborda las crisis emocionales, sino que también sienta las bases para una salud mental más robusta y sostenible en la comunidad.

La combinación de estrategias de contención emocional efectivas, la colaboración entre servicios de orientación y salud mental, y el enfoque adaptativo de los orientadores ante situaciones de vulnerabilidad, constituyen un modelo para mejorar la salud mental de las personas. Esta sinergia no solo beneficia a los individuos que reciben apoyo, sino que también fortalece el tejido social,

promoviendo un entorno donde la salud mental es prioritaria y accesible para todos. Los *Primeros Auxilios en Orientación* representan una oportunidad para posicionar a los orientadores como agentes clave en la promoción de la salud mental, contribuyendo a la construcción de comunidades más resilientes y saludables.

Referencias

- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (7ª ed.). Episteme.
- American School Counselor Association (ASCA). (2020). *The School Counselor and Student Mental Health* [El consejero escolar y la salud mental estudiantil]. <https://www.schoolcounselor.org/Standards-Positions/Position-Statements/ASCA-Position-Statements/The-School-Counselor-and-Student-Mental-Health>
- American School Counselor Association, ASCA. (2022). *Ethical Standards for School Counselors* [Normas éticas para los consejeros escolares]. <https://www.schoolcounselor.org/getmedia/44f30280-ffe8-4b41-9ad8-f15909c3d164/EthicalStandards.pdf>
- Bisson, J., & Lewis, C. (2009). *Systematic review of psychological first aid* [Revisión sistemática de primeros auxilios psicológicos]. Commissioned by the World Health Organization. https://www.researchgate.net/publication/265069490_Systematic_Review_of_Psychological_First_Aid
- Bowlby, J. (1952). *Maternal care and mental health* [Atención materna y salud mental]. (2ª Ed.). Geneva. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/40724>
- Cormier, S., & Hackney, H. (2012). *Counseling strategies and interventions for professional helpers* [Estrategias e intervenciones de asesoramiento para ayudantes profesionales] (8ª ed.). Pearson.
- Egan, G. (2014). *The skilled helper: A problem-management and opportunity-development approach to helping* [El ayudante experto: un enfoque de gestión de problemas y desarrollo de oportunidades para ayudar]. (10ª ed.). Cengage Learning.
- Gulliver, A., Griffiths, K., & Christensen, H. (2010). Perceived barriers and facilitators to mental health help-seeking in young people: a systematic review [Barreras percibidas y facilitadores para la búsqueda de ayuda en salud mental en jóvenes: una revisión sistemática]. *BMC Psychiatry*, 10, 1-9. <https://bmcp psychiatry.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-244X-10-113>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa,*

cualitativa y mixta. McGraw Hill Education.

- Herrera Santi, P. (1999). Principales factores de riesgo psicológicos y sociales en el adolescente. *Revista Cubana de Pediatría*, 71(1), 39-42.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75311999000100006#+
- Jorm, A. (2012). Mental health literacy: Empowering the community to take action for better mental health [Alfabetización en salud mental: empoderar a la comunidad para tomar medidas para mejorar la salud mental]. *American Psychologist*, 67(3), 231-243.
<https://doi.org/10.1037/a0025957>
- Kitchener, B. A., & Jorm, A. F. (2002). Mental health first aid training for the public: Evaluation of effects on knowledge, attitudes and helping behavior [Capacitación en primeros auxilios en salud mental para el público: evaluación de los efectos sobre el conocimiento, las actitudes y el comportamiento de ayuda]. *BMC Psychiatry*, 2, 10, 1-6.
<https://doi.org/10.1186/1471-244X-2-10>
- Kutcher, S., & Wei, Y. (2014). School mental health literacy: A national curriculum guide shows promising results [Alfabetización en salud mental escolar: una guía curricular nacional muestra resultados prometedores]. *Education Canada*, 54(2), 22-26.
<https://www.edcan.ca/articles/school-mental-health-literacy/>
- Mellin, E. A., Bronstein, L., Anderson-Butcher, D., Amorose, A. J., Ball, A., & Green, J. (2010). Measuring interprofessional team collaboration in expanded school mental health: Model refinement and scale development [Medición de la colaboración interprofesional en equipos de salud mental escolar ampliados: Refinamiento del modelo y desarrollo de escalas]. *Journal of Interprofessional Care*, 24(5), 514-523.
<https://doi.org/10.3109/13561821003624622>
- Organización Mundial de la Salud, OMS. (1998). *Informe sobre la salud en el mundo 1998. La vida en el siglo XXI: una perspectiva para todos*. 51 Asamblea Mundial de la Salud.
https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA51/sa3.pdf
- Organización Mundial de la Salud, OMS. (2012). *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo*.
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203_spa.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *World mental health report: Transforming mental health for all*.
<https://www.who.int/publications/i/item/9789240049338>

- Rogers, C. (1951). Client-centered therapy: Its current practice, implications and theory [Terapia centrada en el cliente: Su práctica actual, implicaciones y teoría]. Houghton Mifflin.
- Rones, M., & Hoagwood, K. (2000). School-based mental health services: A research review [Servicios de salud mental en las escuelas: una revisión de la investigación]. *Clinical Child and Family Psychology Review*, (3), 223-241. <https://doi.org/10.1023/A:1026425104386>
- Slaikeu, K. A. (1984). *Crisis intervention: A handbook for practice and research* [Intervención en crisis: un manual para la práctica y la investigación]. Allyn & Bacon.
- Suldo, S. M., Friedrich, A. A., White, T., Farmer, J., Minch, D., & Michalowski, J. (2009). Teacher support and adolescents' subjective well-being: A mixed-methods investigation [Apoyo docente y bienestar subjetivo de los adolescentes: una investigación de métodos mixtos]. *School Psychology Review*, 38(1), 67-85. <https://doi.org/10.1080/02796015.2009.12087850>