

¿Qué se debe y que no se debe hacer durante una actuación de PAPs?

SÍ (LO QUE PROTEGE)

- ✓ Escuchar más que hablar. ("Estoy aquí para escucharte".)
- ✓ No forzar el relato de lo ocurrido.
- ✓ Transmitir calma y seguridad con tu tono y lenguaje corporal.
- ✓ Validar las emociones ("Entiendo que esto está siendo muy difícil para tí").
- ✓ Respetar la autonomía de la persona.
- ✓ Mantener el rol de apoyo no terapéutico.

NO (LO QUE DAÑA)

- ✓ Minimizar el malestar. ("Tranquilo, no es para tanto").
- ✓ Intentar resolver el problema de inmediato.
- ✓ Interrumpir o hablar más que la persona.
- ✓ Juzgar o cuestionar las emociones. ("Deberías manejarlo mejor").
- ✓ Presionar para hablar cuando aún está muy activada.
- ✓ Asumir funciones que corresponde a un terapeuta.

NO DUDES, PREGÚNTANOS Y TE AYUDAREMOS

Con atención personalizada, asesoramiento técnico, elaboración de informes...

Servicio gratuito – Máxima Confidencialidad

¿DÓNDE NOS PUEDES ENCONTRAR?

SECRETARÍA DE SALUD LABORAL Y MEDIO AMBIENTE UGT-MADRID

GABINETE DE ASESORAMIENTO SOBRE ENTORNOS DE TRABAJO SALUDABLES Y LA SALUD MENTAL

- 📍 Avda. América 25, planta baja, 28002 Madrid.
- 📍 C/ Azcona 53, 28028 Madrid. Escuela Julián Besteiro
- ☎ Tel: 91 589 09 88
- ☎ Telf.: 91 589 09 88

✉ saludmental@madrid.ugt.org
✉ slaboralmedioambiente@madrid.ugt.org

🕒 Horario de atención:
Lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas
(El asesoramiento presencial se realizará con cita previa)

PORQUE DEFENDER NUESTRA SALUD MENTAL ES DEFENDER NUESTROS DERECHOS

¡No esperes! Pide Ayuda.
Cuenta con UGT, TÚ SINDICATO

DIRECCIONES DE INTERÉS

SECRETARÍA DE SALUD LABORAL Y MEDIO AMBIENTE DE UGT-MADRID

- 📍 Avda. América, 25 · 28002 Madrid.
- ✉ slaboralmedioambiente@madrid.ugt.org
- 🌐 <https://saludlaboralmadridugt.org> ☎ Tel: 91 589 09 88

SERVICIO DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES EN EL ÁMBITO LABORAL

- 📍 Avda. América, 25 · 28002 Madrid. ☎ Tel: 91 589 09 88
- ✉ slaboralmedioambiente@madrid.ugt.org

FEDERACIONES REGIONALES DE UGT-MADRID

SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO (FeSMC)

- ☎ Tel: 91 589 73 94
- ✉ saludlaboral.madrid@fesmcugt.org

UGT SERVICIOS PÚBLICOS DE MADRID

- ☎ Tel: 91 589 70 43
- ✉ saludlaboral@ugtspmadridd.es

INDUSTRIA, CONSTRUCCIÓN Y AGRO (FICA)

- ☎ Tel: 91 589 73 50
- ✉ saludlaboralmadrid@fica.ugt.org

UNIONES COMARCALES DE UGT-MADRID

NORTE

Avda. Valdelaparra, 108 · 28100
Alcobendas - Tel: 91 662 08 75
ucznonorte@madrid.ugt.org

SUR

Avda. de los Ángeles, 20 · 28903
Getafe - Tel: 91 696 05 11
slaboral.ucsurr@madrid.ugt.org

ESTE

C/ Simón García de Pedro, 2 28805
Alcalá de Henares - Tel: 91 888 08 18
uceste@madrid.ugt.org

OESTE

C/ Clara Campoamor, 2 · 28400
Collado Villalba - Tel: 91 850 13 01
ucoeste@madrid.ugt.org

SURESTE

C/ Silos, 27 · 28500
Arganda del Rey - Tel: 91 876 89 65
ucsureste@madrid.ugt.org

SUROESTE

C/ Huesca, 2 · 28941
Fuenlabrada - Tel: 91 690 40 68
suroeste@madrid.ugt.org

INSTITUTO REGIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Calle Ventura Rodríguez, 7 28008 Madrid
Tel: 900 71 31 23 - irsst@madrid.org - www.comunidad.madrid

SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES (SIRP)

irsst.sirp@madrid.org - www.comunidad.madrid

INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE MADRID

Plaza José Moreno Villa, 1 Esq. Pl. España, 17 28008, Madrid
Tel: 91 363 56 00 - itmadrid@mites.gob.es



Deposito legal: M-6184-2026

PRIMEROS AUXILIOS PSICOSOCIALES (PAPs)



LA SALUD MENTAL TAMBIÉN SE DEFIENDE ¡¡CUIDÉMOSLA!!



"Esta actuación se financia con fondos públicos. El Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo colabora económicamente en la elaboración de este material, no haciéndose responsable de los contenidos del mismo ni de las valoraciones e interpretaciones de sus autores. El material elaborado recoge exclusivamente la opinión de su autor como manifestación de su derecho de libertad de expresión"

¿Qué son los PRIMEROS AUXILIOS PSICOSOCIALES (PAPs)?

En un entorno laboral donde las presiones, los conflictos y los riesgos psicosociales siguen creciendo (basado en EU OSHA, Riesgos psicosociales y estrés laboral, 2023), los PAPs son una herramienta clave para que la plantilla y, especialmente los delegados y las delegadas de prevención, puedan ofrecer un apoyo inicial ante situaciones de crisis emocional relacionadas con el trabajo.

Su finalidad es ayudar a estabilizar emocionalmente al compañero o compañera, reducir el impacto inmediato del malestar y facilitar el acceso a los recursos adecuados.

Características clave de los PAPs.

- ✓ Se aplican de forma inmediata tras un incidente crítico o durante una situación de crisis laboral.
- ✓ Buscan reducir el malestar inicial y evitar que la situación se agrave.
- ✓ Promueven seguridad, calma y apoyo entre compañeros y compañeras.
- ✓ Facilitan la conexión con recursos internos (delegados y delegadas de prevención, comité de empresa, servicios de prevención) y externos (salud mental, redes de apoyo profesional).

¿Cuándo activar un protocolo de PAPs?

Cuando un trabajador o trabajadora presenta síntomas que indican que la situación le supera emocionalmente: bloqueo, llanto incontrolable, desorientación, pánico, dificultad para comunicarse, o cualquier reacción intensa tras un conflicto, accidente, agresión, presión laboral extrema o evento traumático.

La salud mental es un derecho laboral, y actuar a tiempo es parte de la prevención.

Según la OMS, la salud incluye la salud mental, y en nuestro país la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 15.1.g: **Obliga a prevenir los riesgos psicosociales**, por tanto, esta ley permite afirmar que la salud mental está protegida como parte del derecho a la salud laboral.

¿Quiénes pueden aplicar PAPs?

Cualquier persona emocionalmente estable y con formación básica en apoyo emocional puede aplicar los PAPs. En el ámbito sindical, **los delegados y las delegadas de prevención** tienen un papel esencial: acompañar, escuchar y derivar, sin asumir funciones terapéuticas que corresponden a profesionales.

La clave es mantener la calma, generar confianza y acompañar desde la empatía.

» Fases de Actuación para ofrecer PAPs.

1 PREPARACIÓN Y SEGURIDAD.

- Garantizar que el entorno sea seguro para la persona afectada y para quien interviene.
- Presentarse de forma calmada y respetuosa.
- Valorar si existen necesidades físicas urgentes antes de intervenir emocionalmente.

2 CONTACTO Y ESCUCHA.

- Escuchar activamente sin interrumpir ni juzgar.
- Validar las emociones y mostrar cercanía.
- Respetar el ritmo y el espacio personal del trabajador o la trabajadora.

3 EVALUACIÓN RÁPIDA DE NECESIDADES.

- Identificar si existe riesgo para la vida o para terceros.
- Detectar necesidades básicas inmediatas (agua, abrigo, contacto con familiares).
- Observar signos de bloqueo, desorientación o pánico.

4 APOYO EMOCIONAL.

- Ofrecer información clara y sencilla sobre lo que está ocurriendo.
- Ayudar a recuperar sensación de control mediante pequeñas decisiones o ejercicios de respiración.
- Evitar minimizar la situación o hacer promesas que no se puedan cumplir.

5 CONEXIÓN CON RECURSOS.

- Orientar hacia redes de apoyo:
 - Delegados o delegadas de prevención.
 - Comité de Empresa o Comité de Seguridad y Salud.
 - Servicios de Prevención.
 - Profesionales de salud mental.
 - Familia o personas de confianza.
- Acompañar, si es posible, en el primer paso hacia la ayuda profesional.

6 CIERRE Y SEGUIMIENTO

- Resumir lo hablado y acordar próximos pasos.
- Reforzar la idea de que pedir ayuda es un acto de fortaleza, no de debilidad.
- Mantener, si procede, un canal de seguimiento o derivación a los recursos sindicales o profesionales.