



Intervención psicológica telefónica

Objetivos

- **APOYAR:** Dar soporte emocional y ayuda de manera inmediata.
- **ESCUCHAR:** Prevenir el agravamiento del estado psicológico.
- **ORIENTAR:** Autocuidado.

Pautas para realizar la intervención telefónica

SALUDO

- Verificar la identidad de la persona
- Presentarnos

CONCRETAR LA DEMANDA y ESTABLECER EL OBJETIVO

- Recoger motivo de la llamada
- Escucha activa, respetando los silencios
- Explorar otras áreas: dónde, con quién, riesgos....
- Necesidades

No realizar ningún tipo de intervención hasta clarificar el motivo de la llamada.

¡Cuidado!

La persona puede estar verdaderamente angustiada. Quizás al principio tengamos que comenzar con escucha activa para:

- Recoger la angustia o los aspectos más amenazantes para la persona
- Rebajar el nivel de ansiedad

Motivo de la llamada

- Requiere atención inmediata (crisis suicida o atención sanitaria)
 - Derivar al 112 o 061 o Centro de Salud
 - 976 696 382 si hay síntomas graves o duda sanitaria sobre el coronavirus
 - Contención y Primeros Auxilios Psicológicos (PAP's)
- No requiere atención inmediata
 - PAP's u orientación hacia recurso específico
 - Pautas y/o información de otros recursos: Servicios Sociales, etc.

Solo ofrecer información contrastada y fiable.



Intervención psicológica telefónica

Uso del lenguaje y del paralinguaje

LENGUAJE

- Mayor cortesía y educación
- Cuidar mucho las palabras, no las podemos modular con los gestos

PARALENGUAJE

- Volumen suave, un poco más fuerte para remarcar algo
- Entonación: las mismas palabras con diferente tono cambia el significado
- Velocidad: fluido pero no demasiado rápido. Un poco mas lento que cara a cara
- Sonreír (ayuda a mantener la calma y transmitirla)
- Claridad: 3cm del micrófono
- Tiempo de habla: mínimo

Recomendaciones para la intervención telefónica

- Escucha activa
- No interrumpir: cuidar el intercambio de turno de palabra
- Verificar periódicamente que hemos entendido: "Si te he entendido bien...." "lo que quieres decirme es..."
- Validar emociones y sentimientos
- No justificarse ante las críticas
- No emitir juicios de valor
- No tomar parte en los conflictos
- No mostrarse falsamente optimista
- No dar consejos
- No alimentar delirios o alucinaciones

Primeros auxilios psicológicos

- Escuchar
- Facilitar expresión verbal: el relato
- Facilitar expresión de emociones: ventilación
- Normalizar reacciones



Intervención psicológica telefónica

Actuación básica

COMPENETRACIÓN

Interés, entendimiento, empatía

EVALUACIÓN SITUACIÓN

- Escuchar el relato
- Conocer motivo de consulta y comprender su visión de los hechos
- Evaluación síntomas: físicos, cognitivos y conductuales
- Devolver el control de la situación a la persona

DESARROLLO DE UN PLAN CON LAS PERSONAS AFECTADAS:

- Soluciones a sus necesidades inmediatas
- Potenciar sus recursos y estrategias de afrontamiento
- Generar habilidades alternativas: mente plena, regulación emocional, tolerancia al malestar
- Dar pautas si consideramos necesarias

CIERRE

Competencias personales del psicólogo/a en la atención telefónica

- Capacidad de escucha
- Paciencia
- Ser digno/a de confianza
- Ser accesible
- No juzgar
- Amabilidad
- Compromiso
- Empatía
- Respeto, tolerancia
- Recoger información



Intervención psicológica telefónica

Objetivos / estrategias

- Apoyar
- Escuchar
- Orientar

¿Cómo?

- Evaluar la situación
- Facilitar la integración
- Ventilación emocional
- Devolver el control: orientar a la acción
- Promocionar autonomía: planes de futuro inmediato

Estrategias

- Empatía
- Escucha activa
- Hacer preguntas
- Resumir
- Clarificar
- Paráfrasis
- Dirigir
- Informar
- Normalizar
- Resignificar
- Reforzar
- Distraer