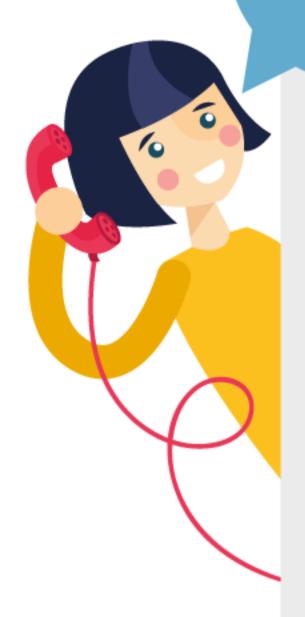
Consejos para la ATENCIÓN PSICOLÓGICA telefónica

Qué hacer Grupo de Intervención en Emergencias y Catástrofes



- No es una intervención terapéutica.

 Es una acción centrada en la contención.
- Nos presentamos: nombre y "soy psicólogo/a".
- Mensajes breves, concretos y centrados en la situación que la persona plantea.
- Hablar poco y despacio, con calma y tranquilidad, transmitiendo serenidad y seguridad.
- Escuchar a la persona, comprender sus demandas y pensar en la respuesta.
- Permitir la expresión (no ser intrusivos), normalizar sus reacciones y, si fuese necesario, trabajar la emoción.
- 7 En algunos casos, ayudar a ordenar su mente. Ayudarle a generar un discurso coherente.
- Birigir la intervención hacia la movilización de los propios **recursos de la persona**.
 - a. Ayudarle a **pensar**.
 - b. Potenciarle para encontrar respuestas propias.
 - c. Ayudarle a encontrar **soluciones** dentro de sus propias circunstancias.
- Si lo vemos pertinente: aprovechar para ver el lado positivo de la situación.
- Ante una situación urgente y grave real (ideación suicida, violencia intrafamiliar...), derivar al 112, sabrán qué recursos activar.
- Dar respuestas precipitadas.
- 2 Culpar, sermonear...
- Comparar, ponernos de ejemplo...
- Minimizar o no tomar en serio las demandas de la persona.
- Crear dependencias.
- Paternizar.
- 7 Asustar, alarmar...
- Mentir y/o transmitir rumores.
- Opinar.
- Meternos en cuestiones médicas.
 Aconsejar sobre cuestiones médicas.

