



# 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