

Manual de Intervención Psicológica: Chat, Videollamada y Telefónica

Introducción

Este manual tiene como objetivo guiar al profesional de la salud mental en la realización de intervenciones psicológicas en diferentes modalidades: chat, videollamada y telefónica. Cada sección describe los pasos a seguir para garantizar una atención eficaz y ética, respetando la confidencialidad y asegurando una comunicación clara y empática.

1. Intervención Psicológica a través de Chat

Paso 1: Preparación del Espacio de Trabajo

- ****Privacidad****: Asegúrate de que el espacio desde donde intervienes sea privado, seguro y libre de distracciones.
- ****Herramientas****: Verifica que el sistema de chat funcione correctamente y que tengas acceso a toda la información del paciente.
- ****Documentación****: Mantén un sistema de notas confidenciales y protegidas donde puedas registrar el proceso de la intervención.

Paso 2: Inicio de la Intervención

- ****Saludo profesional****: Inicia con una presentación breve y amigable, dando una bienvenida cálida al usuario.
 - Ejemplo: "Hola [nombre], soy [nombre del terapeuta], y estoy aquí para escucharte y ayudarte."
- ****Establecer límites y confidencialidad****: Informa al usuario sobre la confidencialidad del chat y las limitaciones de la modalidad (tiempo de respuesta, no verbalización de emociones, etc.).
 - Ejemplo: "Todo lo que compartas es confidencial. Debido a la naturaleza del chat, puede que tardemos un poco más en profundizar, pero estaré aquí para apoyarte."

Paso 3: Evaluación Inicial

- ****Exploración del motivo de consulta****: Pregunta qué llevó al usuario a buscar ayuda en ese momento.

- Ejemplo: "¿En qué puedo ayudarte hoy?"
- ****Clarificación y parafraseo****: Dado que no puedes observar el lenguaje no verbal, asegúrate de pedir aclaraciones y parafrasear para confirmar que has entendido correctamente.
- Ejemplo: "Si entiendo bien, te sientes [inserte emoción], ¿es correcto?"

Paso 4: Desarrollo de la Sesión

- ****Empatía y validación****: Al no poder usar lenguaje corporal, es importante validar emocionalmente a través de palabras.
- Ejemplo: "Puedo imaginar lo difícil que debe ser para ti. Estoy aquí para apoyarte."
- ****Herramientas psicológicas****: Ofrece estrategias como respiración profunda, técnicas de mindfulness o ejercicios cognitivos breves.
- Ejemplo: "¿Te gustaría probar una técnica de respiración para manejar la ansiedad que sientes en este momento?"

Paso 5: Cierre y Planificación

- ****Resumen de lo trabajado****: Resume los temas abordados y lo acordado para la siguiente sesión.
- Ejemplo: "Hoy hablamos sobre tu ansiedad en el trabajo. Para la próxima sesión, trabajaremos en estrategias para gestionar mejor esa presión."
- ****Agradecimiento y cierre****: Despidete de manera amable y deja abierta la posibilidad de contacto en futuras sesiones.
- Ejemplo: "Gracias por confiar en mí. Nos vemos en la próxima sesión."

Intervención Psicológica a través de Videollamada

Paso 1: Preparación Técnica

- ****Verificación del equipo****: Asegúrate de que la cámara, micrófono y plataforma de videollamada estén funcionando correctamente.
- ****Entorno adecuado****: Garantiza que el espacio donde realizarás la intervención sea privado, tranquilo y sin interrupciones.

- ****Documentación****: Ten a mano la historia del paciente y asegúrate de que tus notas se mantengan protegidas.

Paso 2: Inicio de la Intervención

- ****Saludo y presentación****: Inicia la videollamada con un saludo cálido y profesional, verificando que ambas partes puedan verse y escucharse bien.
 - Ejemplo: "Hola [nombre], ¿puedes verme y escucharme bien? Soy [nombre del terapeuta], y estoy aquí para ayudarte."
- ****Explicación del formato****: Aclara la estructura de la sesión y resalta la confidencialidad de la llamada.
 - Ejemplo: "Esta sesión es completamente confidencial. Si en algún momento tienes problemas técnicos, no dudes en avisarme."

Paso 3: Evaluación del Motivo de Consulta

- ****Exploración emocional****: Comienza con preguntas abiertas sobre la situación que el paciente desea trabajar.
 - Ejemplo: "Cuéntame, ¿qué te ha traído a esta sesión?"
- ****Observación del lenguaje no verbal****: Usa tanto las respuestas verbales como las señales no verbales (gestos, expresiones faciales) para ajustar tu intervención.
 - Ejemplo: "Veo que cuando mencionaste ese tema, tu expresión cambió. ¿Te gustaría profundizar más en eso?"

Paso 4: Desarrollo de la Intervención

- ****Terapia guiada****: Utiliza técnicas terapéuticas adecuadas para la modalidad. La terapia cognitivo-conductual y la terapia basada en la atención plena (mindfulness) son comunes en videollamadas.
 - Ejemplo: "Vamos a practicar una técnica de respiración para ayudarte a manejar la ansiedad."
- ****Interacción constante****: Mantén una comunicación clara y revisa continuamente cómo se siente el paciente.
 - Ejemplo: "¿Cómo te sientes ahora? ¿Te ayuda lo que hemos trabajado hasta este punto?"

Paso 5: Cierre y Seguimiento

- **Revisión de la sesión**: Resume los temas tratados y los próximos pasos.
 - Ejemplo: "Hoy identificamos algunas fuentes de tu ansiedad y trabajamos en técnicas para gestionarla. En la próxima sesión, avanzaremos con esas estrategias."
- **Planificación futura**: Establece un plan para las próximas sesiones y asegúrate de que el paciente entienda los compromisos.
 - Ejemplo: "Nos vemos la próxima semana a la misma hora, ¿te parece bien?"

3. Intervención Psicológica por Teléfono

Paso 1: Preparación

- **Equipo adecuado**: Asegúrate de que el teléfono tenga buena señal y batería suficiente para la sesión.
- **Entorno tranquilo**: Escoge un espacio donde no haya interrupciones y donde puedas garantizar la confidencialidad.
- **Documentación**: Ten cerca un registro protegido del paciente para hacer anotaciones durante la sesión.

Paso 2: Inicio de la Intervención

- **Saludo cordial**: Saluda al paciente de manera respetuosa y clara, asegurándote de que puedan escucharse bien.
 - Ejemplo: "Hola [nombre], soy [nombre del terapeuta]. ¿Puedes escucharme bien?"
- **Explicación de la modalidad**: Aclara cómo funcionará la sesión telefónica y establece expectativas.
 - Ejemplo: "Esta llamada es confidencial y durará aproximadamente [duración]. Si en algún momento necesitas un descanso, avísame."

Paso 3: Evaluación del Motivo de Consulta

- **Escucha activa**: Ya que no puedes ver al paciente, enfócate en escuchar con atención y hacer preguntas aclaratorias.

- Ejemplo: "Entiendo que te sientes [emoción]. ¿Te gustaría contarme más sobre lo que ocurrió?"
- ****Parafraseo constante****: Repite y aclara lo que el paciente dice para asegurar que comprendes sus preocupaciones.
 - Ejemplo: "Entonces, lo que dices es que esta situación te ha hecho sentir muy [emoción]. ¿Es correcto?"

Paso 4: Desarrollo de la Intervención

- ****Uso de técnicas verbales****: Utiliza técnicas psicológicas adecuadas, enfocándote en el diálogo y la reflexión.
 - Ejemplo: "Vamos a hacer un ejercicio de respiración. Cierra los ojos y sigue mi voz mientras te guío en esta técnica."
- ****Validación emocional****: Como el paciente no tiene señales visuales, es importante hacer validaciones emocionales frecuentes.
 - Ejemplo: "Es normal que te sientas así, y es muy valiente de tu parte compartirlo conmigo."

Paso 5: Cierre y Seguimiento

- ****Resumen****: Revisa lo trabajado durante la sesión y acuerda los próximos pasos.
 - Ejemplo: "Hoy trabajamos en cómo reducir tu estrés. En la próxima sesión, veremos cómo te ha funcionado lo que practicamos."
- ****Planificación futura****: Programa la próxima sesión y ofrece continuidad.
 - Ejemplo: "Nos escuchamos el próximo [día] a la misma hora. Si necesitas algo antes, no dudes en contactarme."

Conclusión

El éxito de las intervenciones psicológicas en chat, videollamada y teléfono depende de una preparación cuidadosa, una comunicación clara y una adaptación a las necesidades del paciente en cada modalidad. Mantener la confidencialidad, ser empático y aplicar las técnicas adecuadas asegurará que el paciente reciba la mejor atención posible en cualquier formato.