



ALUMNA: NANCY JUAREZ MEDELLIN

PROFESORA: MARISOL DOMÍNGUEZ

MATRICULA: IEDLEPS18

MATERIA: 13

FECHA: 30-11-2024

La crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares (Slaikeu, K.1996)

La atención telefónica psicológica en este caso además es intervención en crisis es una intervención preventiva cuyo fin es atender la salud mental y contribuir a no protocolizar las relaciones normales ante este tipo de situaciones de crisis.

En el modelo de intervención telefónica en primera instancia se da el inicio de la 1-comunicación

el objetivo es iniciar de manera formal el proceso de la interacción saludo y presentación.

Recursos tono de voz cálido y amable, así como un volumen adecuado

inicio de la comunicación

utilizar eficazmente la escucha activa

Establecer un rapport de adecuado

validar sentimientos y o percepciones del usuario

Utilizar técnicas dirigidas al área afectiva y cognitiva y de ser necesario ejercicios de respiración y relajación muscular

Lo que hay que evitar hacer durante esta etapa

- Confrontar
- Expresar juicios de valor
- Resaltar importancia a lo que piensa o siente el usuario

2-focalización

El objetivo es identificar el motivo de la llamada porque y la demanda tanto explícita como latente para que en caso necesario reformar esta última bajo el criterio de la demanda de mayor peso

Recursos

- Modulación de voz
- Empatía
- Validar sentimientos
- Lo que hay que evitar hacer durante esta etapa
- Interpretar o adivinar las necesidades de la o el paciente
- Interrumpir a la paciente o al paciente por creer que ya se entendió su demanda
- Resaltar importancia a su demanda

3-dimensionar la demanda

El objetivo es identificar factores de riesgo y factores de protección (familiares sociales e individuales) así como redes de apoyo

Recursos

- Utilizar preguntas directas como: ¿qué ocurre? ¿Desde cuándo? ¿Cómo es que...? ¿Cómo te afecta esto en tu familia escuela amigos trabajo emociones en lo que piensas)?
- Conocer el contexto en que se mueven la usuaria o el usuario
- Lo que hay que evitar hacer durante esta etapa
- Perder la objetividad de la llamada
- Preguntas triviales o sin justificación alguna
- Preguntas frases o sinónimos con el fin de ganar tiempo mientras se nos ocurre que preguntar

4-asistencia en la ejecución de pasas concretos

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

El objetivo es lograr que el paciente identifique posibles alternativas de solución o asistirlo de manera directa en caso de no contar con las características necesarias para elaborar un Insights adecuado y tome conciencia de la responsabilidad adquirida para llevarlas a la práctica efectivamente.

Recursos:

Técnicas dirigidas a la conducta y cogniciones (lluvia de ideas reforzadores positivos metáforas moldeamiento)

- Orientación anticipada
- Redes de apoyo
- Retroalimentación
- Lo que hay que evitar hacer durante esta etapa
- Ser directivo y cuando ella o él tenga las habilidades necesarias para lograr el Insight
- Expresar juicios de valor
- Incluimos dentro de las soluciones
- Decir lo que tú tienes que hacer
- Hacer uso indiscriminado de la técnica lluvias de ideas

5-fin de la orientación

El objetivo es confirmar el aprendizaje obtenido por ella o él

Recursos:

- Pedir o hacer un resumen de la llamada y de lo aprendido en ella
- Metáforas
- Retroalimentación de habilidades positivas

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

- Parafraseo
- Preguntarle cómo se siente en ese momento
- Canalización a otro servicio u otra institución
- Lo que hay que evitar hacer durante esta etapa
- Manifestar cansancio
- Emitir juicios de valor o menospreciar las alternativas elegidas por el usuario

6- cierre de la llamada

El objetivo es solicitar información que haya faltado

Recursos

- Modulación de voz
- Lo que hay que evitar hacer durante esta etapa
- Colgar el teléfono antes de concluir la llamada

Principios básicos de los primeros auxilios psicológicos: tomado del manual básico de los primeros auxilios

Proporcionar apoyo: es fundamental que la persona en estado de crisis no se sienta sola, sino que a través del diálogo se pueda generar una atmósfera de confianza y es de esta manera se puede aliviar sus cargas y expresen aquellas emociones que no permiten que la persona tenga un panorama claro de la situación

Salvar la vida y prevenir el daño físico

Componentes estratégicos de los primeros auxilios psicológicos: el objetivo principal debe ser preservar la vida e integridad de la persona reducir al mínimo las posibilidades destructivas en esta situación se recomienda ser objetivo con el fin de tomar medidas eficientes por ejemplo soltar la intervención de la

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

policía darle algunas directrices de emergencia que se salga de la casa si es posible que pida ayuda a su red de apoyo más cercana ya sea familiares o amigos

Componentes estratégicos de los primeros auxilios psicológicos

Realizar contacto psicológico

Analizar las dimensiones del problema en esto se debe tener en cuenta tres aspectos

1-primer paso paso inmediato El paso inmediato hace referencia que ellos acontecimientos que produjeron el estado de crisis al incidente específico desencadenante para la mayoría de las personas la crisis tiene un incidente que lo precipita se debe averiguar cuál su indagación complica preguntas cómo: quién? Dónde cuándo cómo.

2-segundo presente este componente hace referencia a qué sucedió cómo se siente qué piensa que puede hacer al respecto la situación que se está viviendo las preguntas que el orientador telefónico debe contestar son:

¿Cómo se siente la persona ahora?

¿Qué impacto tiene su salud? ¿Y en su red social?

¿Cómo se ha afectado su rutina diaria?

¿Con que factores de protección se cuenta? red familiar o ayuda especializada

3- Futuro inmediato: este componente se enfoca hacia cuáles son los eventuales riesgos para la persona y prepararse para las soluciones inmediatas se trabaja con orden jerárquico de necesidades dentro de dos categorías

1) conflictos que se necesitan solución de manera inmediata (estabilizar a la persona emocionalmente saber si cuenta con red de apoyo en el momento de crisis)

2) conflictos que puedan dejarse para otro momento

Sondear posibles soluciones

Recomendaciones básicas para la atención a personas en estado de crisis emocional

- Enfocarse en el problema
- Valorar áreas más afectadas
- No da consejos directos

Realiza las cuatro preguntas básicas: ¿cuáles son sus ideas sobre el problema? qué han hecho usted para mejorar? qué se lo ha impedido? Conoce a alguien que lo pueda ayudar?

- Deje que la persona afectada a ritmo propio
- Promueva el sentido de la esperanza
- Mantenga la conversación
- Recomendaciones generales

Si la persona parece estar demasiado agitada habla precipitadamente parece estar perdiendo contacto con su entorno o llora demasiado y desconsoladamente puede ser útil.

- Pedirle al individuo que lo escuche
- Descubrir si la persona sabe quién es dónde está Y qué está sucediendo
- Pedirle que le describa lo que está a su alrededor y que le diga dónde se encuentra en este momento
- Ninguna de estas acciones parece estabilizar al individuo agitado utilice la técnica llamada enraizado (grounding)

Puede presentar esta técnica diciendo: después de una experiencia tan terrible a veces uno se encuentra abrumado con emociones o no puede dejar de pensar en lo que sucedió o de imaginárselo puede utilizar un método que se llama enraizado para sentirse menos abrumado el enraizado funciona porque logra que sus pensamientos se dirijan nuevamente hacia el mundo externo esto es lo que puede hacer...

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

- Siéntese en una posición cómoda sin cruzar sus piernas o brazos
- Respire hacia adentro y hacia fuera lenta y profundamente
- Miras alrededor y mencione cinco objetos que no le causan angustia por ejemplo usted puede decir veo el suelo veo un zapato veo una mesa veo una silla o veo a una persona
- Respire hacia adentro y hacia fuera lenta y profundamente
- Ahora mencione cinco sonidos que pueden escuchar que no le causan angustia por ejemplo oigo una mujer hablando me oigo a mí mismo cuando respiro oigo una puerta que se cierra oigo alguien escribiendo con un teclado oigo un teléfono celular está sonando
- Respire hacia adentro y hacia fuera lenta y profundamente
- Ahora menciona cinco cosas que puedes sentir y que no le causan angustia por ejemplo puede sentir el brazo de madera de la silla con mis manos puedo sentir los dedos de mis pies dentro del zapato puedo sentir mi espalda haciendo presión en la espalda de la silla puedo sentir la cobija en mis manos puedo sentir mis labios pegados el uno al otro
- Respire hacia adentro y hacia afuera lenta y profundamente

Enseña técnicas de relajación sencillas los ejercicios de respiración ayudan a reducir la sensación exagerada del estado de alerta o tensión física y si se practican con regularidad puede mejorar el sueño el apetito y el funcionamiento de la persona

Manual para intervenciones psicológicas por chat

Intervenciones psicológicas por internet

Intervenciones basadas en la web:

Consisten en programas de intervención principalmente auto guiadas que son ejecutadas a través de sitios web y utilizados por quienes buscan asistencia relacionada con la salud física y mental dentro de estas

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

operaciones se distinguen la educación la intervención terapéutica auto guiada y asesoría psicológica basada en el apoyo humano.

Consejería y terapia en línea

Se refiere a una comunicación interpersonal con los fines terapéuticos que se establecen a través del internet se pueden contemplar evaluaciones de características de personalidad actitudes habilidades e intereses del consultante pueden abordarse desde diversas aproximaciones teóricas tales como la cognitivo conductual la psicoanalítica o la concentrada en el cliente

Software terapéutico

Son intervenciones terapéuticas efectuadas a través del software que utiliza la tecnología informática avanzada por ejemplo la aplicación de principios de la inteligencia artificial para la simulación robótica de terapéuticas los sistemas expertos basados en reglas para evolución selección de tratamientos en monitoreo de Progreso de tratamiento y juegos en torno virtuales en tres dimensiones y programas de realidad virtual

Otras actividades en línea

Incluyen variantes como la publicación de blogs personales participación en grupos de apoyo a través de canales de comunicación como el chat como audio video conferencia como el uso de evaluaciones en línea y el acceso a información sobre la salud mental a través de determinados sitios web y wikis todas estas actividades en línea pueden ocurrir espontáneamente o bien pueden ser recomendadas por especialistas como complemento de proceso terapéutico principal sea presencial o vía internet

Líneas de ayuda por chat para niños niñas y jóvenes

Brinda asistencia inmediata directa con la potencialidad de conectar al usuario o usuaria con servicios a largo plazo

Es preferiblemente accesible para niños niñas y jóvenes las 24 horas del día es gratuita lo que permite ponerse en contacto con alguien en cualquier situación sea o no de emergencia

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

Ofrece a niños niñas y jóvenes la posibilidad de expresar sus preocupaciones y hablar sobre los problemas que afectan directamente

Se basa en el reconocimiento de que niños niñas y jóvenes son sujetos de derecho y que por sí mismo pueden identificar mejor sus problemas si reciben las herramientas adecuadas

Algunas herramientas que debe brindar el operador del servicio o consejero psicológico para niños niñas y jóvenes

- Comunicación hábil
- Habilidades de escritura y comunicación con niños niñas y jóvenes
- Conexión empática

Capacidad de establecer un buen contacto y fomentar la confianza del usuario o usuaria mediante una conversación por chat

Buenas prácticas

Comprensión y cumplimiento de los protocolos y buenas prácticas de la línea de ayuda

Conocimiento sensible

Capacidad de identificar y valorar los riesgos a los que pueda estar expuesta la persona que contacta la línea esto puede estar asociado a comportamiento suicida o situación de vulnerabilidad de sus derechos tales como victimización delitos etcétera esta capacidad está vinculada con comprender el impacto de la desigualdad en la vida de los niños niñas desde una perspectiva de interseccionalidad

Capacidad autoreflexiva

Tener la suficiente capacidad auto reflexiva traducida como una comprensión de sus propias actitudes valores respuestas emocionales y de cómo todo ello puede influir en el cumplimiento de su tarea

Manejo

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

Conocer el rango de los temas afrontados por los niños niñas y adolescentes los que pueden cambiar con el paso del tiempo

Conocimiento experto

Conocer el sistema de protección de la infancia y juventud de cada país, así como las redes externas pero línea de ayuda especialmente para realizar las adecuadas referencias derivaciones u orientaciones hacia la búsqueda de ayuda específica.

Discernimiento

Discernir cuando es apropiado trabajar independientemente o como parte de un equipo y cuándo utilizar los sistemas de apoyo adecuadamente así como dar y recibir retroalimentación sobre los aspectos de su trabajo en el servicio

Registro

guardar registros precisos que reflejen el trabajo realizado y facilite la recopilación de datos

Registro de la información

Datos de identificación de usuarios (as) y sus problemáticas

Datos de atención para el monitoreo de la intervención

Seguimiento

Se recomienda hacer seguimiento en casos de que se haya derivado al usuario o usuaria hacia otra organización para garantizar su seguridad y verificarse a que se haya atendido o ayudado adecuadamente.

Derivaciones y redes

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

Proporcionar a la usuaria usuario información sobre otras fuentes de ayuda posibles o propiciar la vinculación de esa persona con dichas Fuentes

Recomendaciones para una línea de ayuda por chat para adolescentes

Gestión y formación del equipo de consejería

Esto tiene por objetivo disponer a quienes atenderán la línea de ayuda para responder a los contactos para esto el primer paso es determinar cuál será la disponibilidad de atención y esos horarios traducirlos en turnos

Primeros auxilios psicológicos

Esquisa y evaluación de comportamiento suicida y afección de la salud mental

Intervención con víctimas de bullying y cyberbullying abuso y acoso experiencias de violencia violencia de género y o de pareja etcétera

Alfabetización en temas de género y orientaciones sexo afectivas identidades y expresiones de género y características sexuales (OSIEGCS)

Aprendizajes de la línea de ayuda en la atención por chat en un contexto de reducción de señales

Autocuidado como pueden ser los ejercicios de manejo de la ansiedad o frustración así como asimilación de mecanismos protocolos para pedir ayuda llegado el caso

Otras como el manejo de los trastornos de la conducta alimentaria consumo de problemático de sustancias duelo adicciones etcétera

Atención

Forma estructurada de escuchar y responder activamente al usuario o usuaria lo que facilita decisiones informadas y saludables

Aspectos que se deben de incluir

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

- Escuchar y respetar lo que tiene que decir
- Hablar con ellos o ellas y facilitarles la información cuando sea necesario de una manera que resulte apropiada para su desarrollo ponderando sus capacidades
- Centrarse en sus necesidades y derechos
- Tratar de ver el mundo desde su perspectiva
- Reconocer sus derechos como usuarios o usuarias de un servicio de ayuda
- Verlos o verlas como entidades individuales así como parte de diferentes sistemas o grupos
- Trabajar de manera de seguir estimulando su participación fundada en sus propias fortalezas y recursos y su preparación para la toma de decisiones

Tres bases de una conversación estructurada que contempla organizar el tiempo y ajustar las expectativas frente al quehacer de la línea

Contacto inicial establecimiento de confianza y recopilación de información mínima

Trabajo en función del objetivo de la conversación

Resumen y despedida

Problemáticas presentadas por los usuarios o usuarias infanto juveniles de la línea que pueden ser clasificadas dentro de las siguientes familias temáticas

Temas vinculares asociados a relaciones familia amistades parejas asociados a este tema parece muchas veces la experiencia de soledad

Temas de autoimagen de evaluación personal sobre exigencia preguntas sobre la propia identidad

Temas de diversidad sexual identidad y expresión de género orientación sexo afectiva características sexuales dudas y cuestionamientos al respecto etcétera

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

Temas de desempeño académico escolar laboral financiero etcétera

Temas de manejo de la emoción control emocional ira la habilidad crisis

Temas por falta de sentido crisis existencial desesperanza con el mundo y el futuro ansiedad ambiental autoestima

Temas de violencia abuso físico emocional o sexual violencia de pareja violencia económica identidad bullying o cyberbullying rechazo familiar abandono etcétera

Principales estrategias de atención utilizadas por el equipo de consejería de programa hora segura son las siguientes

- Indagación a la problemática
- Contención emocional
- Identificación de recursos o redes
- Psicoeducación
- Hacer reflexionar
- Validación de la experiencia
- Derivación

Confidencialidad

La confidencialidad es un asunto serio para las líneas de ayuda muy especialmente en aquellas dirigidas a niños niñas y adolescentes, esto implica que ningún caso se pueda revelar datos personales adquiridos a través de la intervención y es una de las razones principales por la que las consultores sienten que pueden confiar en estos servicios por eso deben de destinarse a todos los esfuerzos necesarios para resguardarla

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

Una forma correcta para acercarse al tratamiento de la información sensible referida a los datos personales de una persona en el contexto de una intervención es considerada la única razón que justifica el acceso a ella es porque esa actividad le traerá beneficios al niño niña o adolescente

Las líneas de ayuda para niños niñas y jóvenes deben establecer mecanismos de gestión de la información en casos específicos estableciendo criterios de gravedad actuando en función del interés superior del niño o niña y declarándolo de esta forma en los términos de condiciones del servicio, se recomienda gestionar el almacenamiento de información utilizando sistemas de inscripción e incorporando a la práctica de eliminación de los registros una vez transcurrido cierto plazo desde su recopilación.

Comunicación

En primer lugar para que el público objetivo se comunique con la línea debe conocer el servicio y comprender que cabe esperar en ella

Los potenciales usuarios necesitan saber cómo dónde y cuándo se puede acceder a la línea de ayuda el objetivo de la comunicación es difundir y concientizar sobre los servicios que presta la línea fomentar la confianza en ella e incentivar a las personas para que se comuniquen con ella en caso de requerir ayuda con sus problemas la comunicación debe ser acorde a estar focalizada hacia la población objetivo de la línea de ayuda

Usuarios y usuarias LGBTIQ+

El acrónimo LGBTIQ+ saluda a la población lesbiana gay bisexual trans intersexual querer y asexual o aromática agregando al signo más para referir aquellas identidades que quedan fuera de las antes mencionadas por ejemplo personas con identidad de género no binarias o big género

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

Para este grupo de usuarias y usuarios existe una diversidad de intervenciones afirmativas posibles y todas ellas existen un fundamento en común la necesidad de patologizar proactivamente las diversidades exogenéricas y afirmarlas como una dimensión positiva de la identidad de las personas

- La generación de espacios afirmativos en el ámbito clínico implica:
- Ser autocrítico o autocrítica
- Crear un espacio afirmativo
- Uso de lenguaje afirmativo
- Mostrar abiertamente la propia postura afirmativa
- Ofrecer material visual en los espacios comunes tanto para facilitar el acceso y comprensión de la información como para visualizar en imágenes a la consejería en cuanto aliada el uso de material visual comunica una postura afirmativa

Asegurar que todo el personal se encuentre capacitado para un trato no discriminatorio de la diversidad sexual enseñar elementos fundamentales a todos y a todas quienes laboren en el funcionamiento de la línea incluyendo personal administrativo de manera de asegurar que la organización sea efectivamente un espacio seguro en su totalidad y que una persona LGBTIQA+ no recibirá bajo ninguna circunstancia discriminación ni violencia

Conocer y estar en contacto con la red LGBTIQA+ de su comunidad tener disponible una red de derivación asegurando que Los profesionales de la componen adhieran a una práctica afirmativa también estar en conocimiento de centros comunitarios y agrupaciones, así como los espacios e instancias de encuentros eventos marchas etcétera de la comunidad LGBTIQA+

Finalmente, para el trabajo con adolescentes en general y con adolescentes LGBTQI+ en particular se recomienda ocuparse de la flexibilidad y mantener una actualización constante es muy relevante profundizar tener una actitud clínica y reconocer que existen transformaciones socioculturales constantes que son parte

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

del proceso identitario de las propias comunidades que viven en los desafíos de existir en un sistema heterosis normativo.

Recomendaciones para la intervención en crisis por chat

Se propone un método para identificar riesgo suicida y los componentes mínimos para proceder de manera oportuna y efectiva frente al contacto remoto de personas en situación de riesgo suicida como ayuda orientada para organizar una conversación de estas características

En la atención PHS a usuarios y usuarias con riesgo suicida ha sido fundamental el trabajo continuo en la temática las reflexiones en equipo compartir experiencias y relevar aprendizaje

Escala de Columbia

La escala de Columbia es un instrumento de fácil y breve administración que permite una evaluación de severidad suicida en contextos comunitarios laborales familiares escolares y equipos de salud solo incluye lo esencial que se debe preguntar acerca de suicidalidad de acuerdo con la evidencia para ser completada es posible utilizar información de otras fuentes como registros escritos familiares pareja etcétera

Recomendaciones para personas en riesgo suicida

Recomendaciones para la atención o indagación

Realice atención en crisis

Identifique posibles descendientes de la conducta suicida que puedan ser abordados

Active protocolos de otras instituciones críticas sí es necesario

Identifique red de apoyo presencial o remota y fomente su vinculación

Explore y la persona está en control de salud mental e indique que tome contacto con su centro de atención habitual

Antecedentes familiares de suicidio intento suicidios previos

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

Antecedentes familiares de suicidio intento suicidos previos

Presencia de trastornos psiquiátrico

Recomiende canales de atención remota

Recomiéndame medidas de seguridad para que durante esa semana esté acompañada o acompañado y tenga acceso limitado a medios letales

Oriente sobre los servicios de salud ambulatorios y de urgencias

Apoya el proceso de referencia al centro de salud si es necesario

Urgencia con compromiso vital medio

Realice atención en crisis o active protocolos de otras situaciones críticas si es necesario

Identifique redes de apoyo e intente que la persona se contacte con alguien de su entorno de protección

Realiza plan de seguridad

Si la persona está en control de salud mental indica que tome contacto con su centro de atención habitual

En coordinación con esa persona fomentar que se comunique con el programa saludablemente y de salud responde 60 0 360 777 para conversar con alguien profesional de la psicología y continuar acompañado

Urgencia con compromiso vital

Estabilice a la persona mediante estrategias de atención y oriente a que concurra lo antes posible en el mismo día o de manera inmediata recibir atención de salud mental en conjunto con alguien que pertenece a su entorno protector

Gestionar las medidas de precaución inmediatas para el riesgo suicida eliminar medios letales del entorno en coordinación con esa persona comunicarse con la central de comunicación

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

En casos de riesgo suicida medio y alto priorizar la esterilización de la persona y no profundizar acerca de que fue lo que gatillo ese estado los sentimientos asociados y el o los motivos por los cuales se cree que se produjo la necesidad de hacer daño o terminar con su vida

No minimizar ni desconocer el sufrimiento que está padeciendo la persona sin pensar en gravedad misma de la situación ocurrida o vivida por quien consulta priorizar las actitudes cálidas y receptivas evitando el momento intentar entender y ofrecer razones para no suicidarse

Finalmente para este tipo de casos recordar que el suicidio es una medida extrema para poner fin al dolor y en la mayoría de los casos es una idea que comienza a instalarse luego de haber intentado sin éxito otras soluciones reflejar esto a la persona que puede aliviarla puedes estar cuestionando o buscándose y así mismo un contexto en el que fracasó de sus intentos de solución podría deberse a que ha buscado soluciones poco adecuadas o porque el contexto excede efectivamente sus posibilidades de hacer cambios.

REFERENCIAS

Sindahl, Trine Natasja (2013): Chat Counseling for Children and Youth - A Handbook. Child Helpline International; 141 pp.

Child Helpline International (2004): Building Your Child Helpline: A user-friendly guide to starting or scaling-up a child helpline.

World Health Organization (2018): Preventing

Suicide. A Resource for Establishing a Crisis

Organización Panamericana de la Salud (2020): Intervenciones recomendadas en Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SVIAPS) durante la pandemia (junio 2020).

United Nations (2020): Policy Brief: covid-19 and the Need for Action on Mental Health (13 May, 2020).

Turkington et al. (2020): Behavior of Callers to a Crisis Helpline Before and During the COVID-19 Pandemic: Quantitative Data Analysis. JVIIR Ment Health, vol. 7 iss. 11.

Child Helpline International (2014): Child Helpline International and the Committee on the Rights of the Child (2014): Reviewing 10 years of CIRC recommendations on the Right to be Heard.

(JIN General Assembly (2006): Promotion and protection of the rights of children. Report of the independent expert for the United Nations study on violence against children. /61/299.

Haxell, Ailsa Janet (2014): "On becoming textually active at Youthline, New Zealand". En British Journal of Guidance & Counselling Vol. 43 N° 1, January 2015; pp. 144-155.

- IVlökkens10rm el al. (2017): "Evaluation 01 lhe '1100online Suicide Prevenlion Crisis Chal Service: Oulcornes, l lelper Behaviors and Comparison 10 Telephone Hollines". Fn Suicide Lile Threalening Behavior vol. 47 IN" June 2017: pp. 202 296.
- Negrnilh, Ande (2010): "Reaching Young People Through Texlinq lBased Crisis Counseling Process. lBenel ils. and Challenges" _ Advances in Social Work vol. 10 IM⁰ 4. rall 2010: pp. 1147 1164.
- RiCkwood D.J., Telford N.A., Parker A.G., Tanti C.J., McGorry P.D. (2014): "headspace — Australia's innovation in youth mental health: who are the clients and why are they presenting?" En The Medical Journal ot Australia vol. 200 N ⁰ 2; pp. 100411.
- Bradlord, Sally & Rickwood, Debra (2015): "Young People's Views on Electronic Mental Health Assessment: Prefer to Type than Talk?" En Journal of Child and Family Studies vol. 24 N ⁰ 5; pp. 1213-1221.
- Child Helpline International & Plan International (2014): Child helplines: for the Protection of Children and Young People.
- Sharna, IVlorqan, l*alchelor, Ross, Spence el al. (2021): "Syslernalic Review: The Slalo 01 'he American Academy 01 Child & Adolescent Psychial,-y vol. 60 10: pp. 1190 1222.

INTERVENCIÓN DE CRISIS POR CHAT, TELEFÓNICO Y VIDEOLLAMADA

De la Harpe, Relha, Sellley C. & Cillierg R. (2019): ()nline counselling services for Youl h€i? risk.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN EMERGENCIA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

International Conference on Inlornnalion

2019 Proceedings_ Disponible on linea_

Baloian, Chía, Cornejo y Paverini (2007). Intervención psicosocial en situaciones de emergencia y desastres: guía para el primer apoyo psicológico. Oficina nacional de emergencia del ministerio del interior.

Pontificia tmivctsidad católica dc chilc

Díaz(s/l). Modelo de nieneión telefónien a mujeres que viven violenein familiar

Hernández y Gutiérrez (2014). Manual básico de primeros auxilios psicológicos. Centro

Universitario de ciencias de la salud. Universidad de Guadalajara

Montenegro y Figueroa(s/f). Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios

Psicológicos en crisis individuales y colectivas. Pontificia Universidad Católica de

Chile Escuela de Medicina, Departamento de Psiquiatría

Universidad pontificia bolivariana (2020). Protocolo atención emergencias psicológicas.

Slaikct' (s/l). Intervención Clisis manual para práctica c investigación. Editorial el manual moderno. .