



**Materia 13 Aplicación de la Tecnología a la
Psicoterapia.**

José Luis Ferral Eufrasio

Actividad de Aprendizaje 2

**Manual donde se describa paso a paso la intervención en
chat, videollamada y telefónico.**

Catedrática: Marisol Domínguez

Licenciatura en Psicología

Manual de Intervención en Crisis Psicológica a Distancia

Introducción

La intervención en crisis psicológica busca contener, estabilizar y brindar apoyo inmediato a una persona que atraviesa un episodio de desbordamiento emocional, pensamientos suicidas, ansiedad aguda o situaciones traumáticas. A través de **chat, videollamada o llamada telefónica**, el profesional debe ofrecer acompañamiento breve, seguro y empático.

Este manual describe los pasos y protocolos según cada medio de comunicación.



Principios generales para todos los medios

1. **Escucha activa y empatía:** validar la experiencia de la persona sin juicios.
2. **Lenguaje claro y calmado:** transmitir seguridad.
3. **Confidencialidad:** aclarar los límites de privacidad (salvo riesgo vital).
4. **Evaluación rápida del riesgo:** identificar riesgo suicida, autolesiones, violencia, consumo de sustancias o desregulación extrema.
5. **Priorización de la seguridad:** en caso de riesgo inminente, activar protocolos de emergencia (contactar familiares, servicios de urgencia, etc.).
6. **Intervención breve y focalizada:** contención, orientación y canalización.



Intervención por Chat (texto escrito)

Etapas y pasos:

1. **Inicio de contacto**
 - Presentarse brevemente y establecer un tono empático.
 - Ejemplo: *“Hola, estoy aquí para apoyarte. Cuéntame qué está pasando ahora mismo.”*
2. **Evaluación inicial**
 - Preguntar por la situación actual y emociones predominantes.
 - Detectar riesgo suicida con preguntas directas pero sensibles (*“¿Has pensado en hacerte daño?”*).
3. **Contención emocional**
 - Validar sentimientos con frases escritas de apoyo (*“Es comprensible que te sientas así en este momento.”*).
 - Usar mensajes breves y claros (evitar largos párrafos).
4. **Orientación y apoyo inmediato**

- Ofrecer técnicas rápidas de autorregulación (respiración, escribir lo que siente).
 - Dar información clara sobre recursos disponibles.
- 5. Cierre y derivación**
- Reforzar que buscar ayuda es positivo.
 - Derivar a líneas de emergencia o a profesionales de la zona si el riesgo es alto.
 - Ejemplo: *“No estás solo/a en esto, te recomiendo llamar al número de emergencias XXX si en algún momento sientes que no puedes más.”*



Intervención por Videollamada

Etapas y pasos:

- 1. Inicio y encuadre**
 - Saludo, presentación y explicación del rol.
 - Garantizar privacidad (confirmar que la persona está en un espacio seguro para hablar).
- 2. Evaluación rápida**
 - Observar lenguaje verbal y no verbal (expresión, tono, conductas).
 - Identificar señales de riesgo: agitación, llanto intenso, mención de ideas de muerte.
- 3. Contención y estabilización**
 - Uso de la voz y expresión facial calmada.
 - Ejercicios guiados en tiempo real (respiración diafragmática, grounding, conexión con el entorno).
- 4. Intervención focalizada**
 - Identificar necesidades inmediatas (*“¿Qué es lo que más necesitas en este momento?”*).
 - Brindar herramientas de afrontamiento según la situación.
- 5. Cierre y plan de seguridad**
 - Establecer próximos pasos (contactar a familiar, buscar atención profesional presencial).
 - Asegurar recursos a los que la persona pueda acudir después de la llamada.



Intervención Telefónica

Etapas y pasos:

- 1. Inicio del contacto**
 - Identificación clara del profesional.

- Transmitir calma con el tono de voz.
- 2. **Exploración de la situación**
 - Escuchar sin interrumpir, hacer preguntas breves y dirigidas.
 - Evaluar riesgo vital con preguntas claras y compasivas.
- 3. **Contención emocional**
 - Uso de silencios terapéuticos (acompañar con la voz, incluso sin hablar).
 - Validar lo que la persona siente: *“Entiendo que esto es muy doloroso para ti en este momento.”*
- 4. **Intervención y acompañamiento**
 - Ofrecer pasos concretos: *“Vamos a enfocarnos en lo que puedes hacer en los próximos minutos...”*.
 - Enseñar técnicas simples de calma (respiración guiada por voz).
- 5. **Cierre y derivación**
 - Asegurarse de que la persona no quede sola si existe riesgo.
 - Proporcionar números de emergencia o referencias profesionales.

Protocolo en caso de riesgo suicida o violencia inminente

- Confirmar ubicación de la persona.
- Contactar servicios de emergencia locales.
- Informar, si es posible, a familiares o redes de apoyo.
- Mantener acompañamiento hasta que la ayuda llegue.



Recursos recomendados

- Líneas de emergencia nacionales e internacionales.
- Directorio de instituciones locales de salud mental.
- Aplicaciones o plataformas de primeros auxilios psicológicos.

Conclusión:

1. La **intervención en crisis psicológica a distancia** es una herramienta viable, eficaz y necesaria en contextos donde el contacto presencial no es posible.
2. Cada **medio de comunicación (chat, videollamada, teléfono)** tiene características propias que requieren ajustes en la forma de escuchar, contener y acompañar.
3. La **evaluación temprana del riesgo** es la prioridad en cualquier canal, especialmente cuando existen indicios de suicidio, violencia o autolesiones.
4. La **comunicación empática, clara y breve** es esencial en el chat y la llamada telefónica, mientras que en la videollamada se debe aprovechar el **lenguaje no verbal** como recurso de apoyo.

5. Un **plan de seguridad** y la **derivación a servicios de emergencia** son pasos obligatorios cuando se detecta riesgo vital.
6. El rol del profesional no es resolver el problema en su totalidad, sino **contener, estabilizar y conectar a la persona con recursos adecuados**.
7. Este tipo de intervención debe regirse por **principios éticos** (confidencialidad, consentimiento, respeto y límites de la práctica profesional).

Bibliografía:

1. *Aguilera, D. C. (1999). Crisis Intervention: Theory and Method. St. Louis: Mosby.*
2. *American Psychological Association (APA). (2013). Guidelines for Telepsychology. Washington, D.C.: APA.*
3. *Caplan, G. (1964). Principles of Preventive Psychiatry. New York: Basic Books.*
4. *Everly, G. S., & Mitchell, J. T. (2000). Critical Incident Stress Management (CISM): A New Era and Standard of Care in Crisis Intervention. Ellicott City: Chevron Publishing.*
5. *International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC). (2021). Manual de primeros auxilios psicológicos. Ginebra: IFRC.*
6. *Organización Mundial de la Salud (OMS). (2012). Psychological first aid: Guide for field workers. Ginebra: OMS.*
7. *Rauter, U. K. (2020). Telepsychology: Competency, Ethics, and Legal Issues. Journal of Clinical Psychology, 76(6), 1124–1136.*
8. *Roberts, A. R. (2005). Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment, and Research. New York: Oxford University Press.*