

# ATENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA COVID-19

**Grupo de Intervención Psicológica en situaciones de Emergencias, Desastres y Catástrofes  
-GIPEC- NAVARRA**

# INTERVENCIONES TELEFÓNICAS

**Mismos principios y objetivos que las intervenciones presenciales**

APOYAR

ESCUCHAR

ORIENTAR



**Objetivos específicos**

Dar soporte emocional y ayuda de  
manera inmediata

Prevenir el agravamiento del estado  
psicológico

Autocuidado

# INTERVENCIÓN TELEFÓNICA

## INCONVENIENTES

- Único canal: oral/auditivo
- Ausencia de contacto ocular
- Ausencia de comunicación no verbal
- Ausencia de contacto físico



## VENTAJAS

- Supera las barreras del espacio físico
- Respuesta inmediata
- Reduce los prejuicios
- Se puede tomar notas



# INTERVENCIÓN TELEFÓNICA

## SALUDO

- Verificar la identidad de la persona
- Presentarnos

## CONCRETAR LA DEMANDA y ESTABLECER EL OBJETIVO

- Recoger motivo de la llamada
- Escucha activa/respeto silencios
- Explorar otras áreas:
  - Dónde, con quién, riesgos, batería...
- Necesidades

## NO REALIZAR NINGUN TIPO DE INTERVENCIÓN HASTA CLARIFICAR EL MOTIVO DE LA LLAMADA

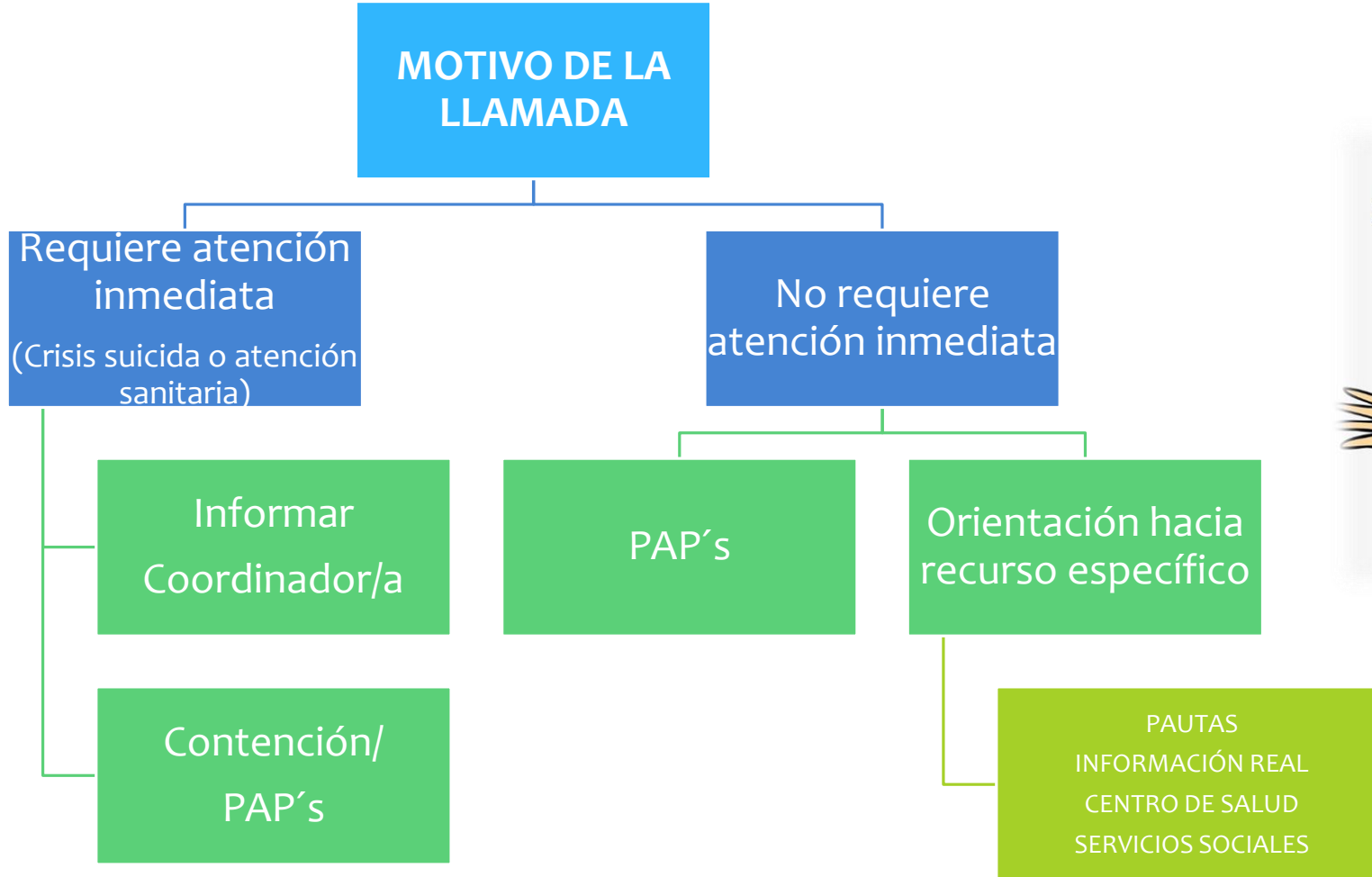
## ¡CUIDADO!

La persona puede estar verdaderamente angustiada. Quizás al principio tengamos que comenzar con escucha activa para:

- Recoger la angustia o los aspectos mas amenazantes para la persona
- Rebajar el nivel de ansiedad



# INTERVENCIÓN TELEFÓNICA





# INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN

HAY QUE ESTAR INFORMADOS/AS DE CUALES SON LOS PROTOCOLOS SANITARIOS ANTES DE COMENZAR LA ATENCIÓN PSICOLOGICA.

La información es cambiante según va evolucionando la emergencia.

No tiene sentido añadir aquí la información. Por lo que es

**OBLIGATORIO ANTES DE CADA TURNO**

leer todas las actualizaciones del Gobierno de Navarra.

<https://coronavirus.navarra.es/es/>

**Solo ofrecer información contrastada y fiable**

**Facilitar el acceso a la pagina web oficial:**

<https://coronavirus.navarra.es/es/>

# INTERVENCIÓN TELEFÓNICA

## USO DEL LENGUAJE

Mayor cortesía y educación

Cuidar mucho las palabras, no las podemos modular con los gestos

Usar su nombre durante la conversación

Tratar “de usted”

## USO DEL PARALENGUAJE

Volumen suave, un poco mas fuerte para remarcar algo

Entonación: las mismas palabras con diferente tono cambia el significado

Fluidez

Velocidad: fluido pero no demasiado rápido. Un poco mas lento que cara a cara

Sonreír

Claridad: 3 cm del micrófono

Tiempo de habla: mínimo



# 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**

**Resignificar**



# 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

## VALORACION DE RECURSOS:

- Identificar sus puntos favorables para sobrellevar esta situación
- Establecer rutina parecida a su vida habitual
- Apoyo social o gubernamental

## 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 Psicologo/a en la atención telefónica



# OBJETIVOS/ ESTRATEGIAS

## OBJETIVOS:

**APOYAR, ESCUCHAR, ORIENTAR**

- EVALUACIÓN SITUACIÓN
- FACILITAR LA INTEGRACIÓN DEL SUCESO
- VENTILACIÓN EMOCIONAL
- DEVOLVER CONTROL: ORIENTAR A LA ACCIÓN
- PROMOCIONAR AUTONOMÍA: PLANES DE FUTURO INMEDIATO

**EMPATÍA**

**ESCUCHA ACTIVA**

**HACER PREGUNTAS**

**RESUMIR**

**CLARIFICAR**

**PARAFRASIS**

**DIRIGIR**

**INFORMAR**

**NORMALIZAR**

**RESIGNIFICAR**

**REFORZAR**

**DISTRAER**



# ESTRATEGIAS: EMPATÍA

- Tú lógica o la lógica del protocolo no es la de la persona afectada.
- Comprender la visión de la situación de la persona afectada puede facilitar la intervención.
- Empatizar no significa estar de acuerdo con él o ella, pero sí mostrar respeto y no dejar que nuestra biografía afecte a la intervención.

No solo sentirla, transmitirla.  
Interesadas/os por su estado y dispuestas/os a ayudar en lo que a ella le importa y no sólo en lo que nos importa a nosotras/os o lo que nos pudiera importar en su situación.

# ESTRATEGIAS: ESCUCHA ACTIVA (I)

- \* ESCUCHAR = voluntario / OIR = involuntario
- \* ESCUCHA ACTIVA:
  - \* VOLUNTARIA
  - \* INTENCIONADA
- \* ESCUCHA INTEGRAL:
  - \* MENSAJE: Información: **¿Qué dice?**
  - \* SENTIMIENTOS: Emoción: **¿Cómo se siente?**
  - \* NECESIDADES: Función: **¿Qué quiere?**

«Nos han sido dadas dos orejas, pero en cambio sólo una boca, para que podamos oír más y hablar menos»  
*Zenón de Elea*

***Escuchar para COMPRENDER ≠ Escuchar para RESPONDER***

# ESTRATEGIAS: ESCUCHA ACTIVA (II)

## Nivel verbal protagonista en la atención telefónica

**Repetición:** Devolución literal de lo dicho por otra persona para no perder el hilo de la conversación

SIRVE PARA:

centrar a la persona en el contenido del mensaje

- *“Llevo días sin saber nada de ella”.*
- *“No sabe nada de ella desde hace días”.*
- *“Eso es, la he llamado y no me contesta el teléfono”...*

señalar una incongruencia en el discurso

- *He llamado a mi hermana y me ha dicho que mi hermano quiere salir a la calle*
- *Tu hermano*
- *Ay no perdona, mi padre, mi padre...*



# ESTRATEGIAS: HACER PREGUNTAS (I)

## Preguntas cerradas

- Focalizar un tema
- Obtener información concreta
- Redirigir si se va por las ramas
- Facilitar el contacto con la realidad con personas retraídas o disociadas

## Preguntas abiertas

- Desarrollar un tema
- Construir narrativa del suceso
- Ventilación emocional

¿Cual es el propósito de mi pregunta?

A veces...

preguntamos demasiado sin tener claro el propósito o preguntamos con un propósito de dudosa eficacia para la relación de ayuda





# ESTRATEGIAS: PREGUNTAS ABIERTAS

- \* Indagar para prestar ayuda. “¿Cómo puedo ayudarle? ¿Qué le ha ocurrido?”.
- \* Identificar una reacción o estado. “¿Cómo se encuentra? ¿Qué nota cuando le...?”.
- \* Cuando se desea centrar un tema. “Para que yo pueda comprender, ¿qué ocurrió cuando...?”.
- \* Cuando se desea identificar objetivos, intereses, necesidades e introducir procesos de reflexión. “¿Por qué quieres...? ¿Cómo prefieres que...? ¿Qué otra cosa podemos hacer por ti? ¿Qué crees que es lo más apropiado para ti en esta situación?”.
- \* Cuando se intenta definir un problema. “¿Qué te ha llevado a tomar esta decisión?”
- \* Cuando se intenta activar las alternativas de solución a un problema. “¿De qué otra forma podrías actuar para...?”
- \* Cuando se necesita tomar decisiones. “¿Cuáles son las ventajas de...? ¿y los inconvenientes? Si hacemos... ¿qué podría ocurrir?”.
- \* Cuando deseamos motivar y promover la participación. “¿Qué opina de lo que le decimos?”.

# ESTRATEGIAS: RESUMIR, CLARIFICAR, PARÁFRASIS

**Paráfrasis:** Repetición del contenido que describe una situación, una persona o una idea.

- *Me extraña mucho porque no suele pasar tanto tiempo sin que me llame”.*
- *“Ella le suele llamar sin esperar a que pasen tantos días como en esta ocasión”.*
- *“Eso es”.*

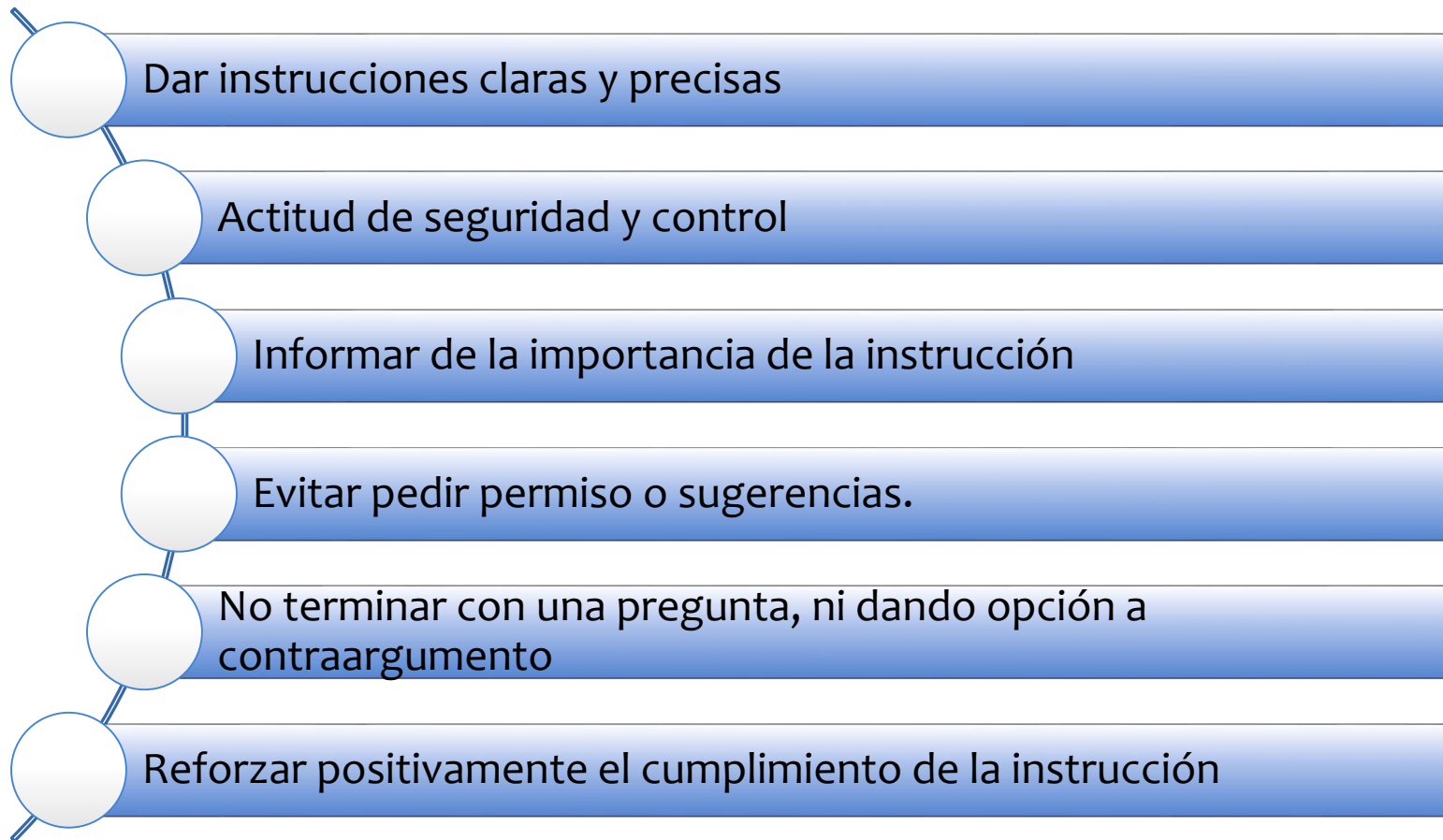
**\*\*\*Reflejo:** Devolución de la **parte afectiva** del mensaje  
Cuando te acercas a sus sentimientos empatizas y además das más información útil.

- *“¿Qué tipo de hija soy? La última vez que hablamos, le dije que era una pesada y le colgué el teléfono”.*
- *“Se siente enfadada por la manera en que finalizó la última conversación con su madre”.*



# ESTRATEGIAS: DIRIGIR

**Cuando la persona está en riesgo, o su estado emocional le puede llevar a situaciones de riesgo.**





# ESTRATEGIAS: INFORMAR

- \* Incertidumbre vs. Control. La información nos da control.
- \* La información disminuye la ansiedad y el estrés
- \* Qué información proporcionar, en qué cantidad y detalle, en qué momento:
  - Informar de todo aquello que contribuya a disminuir la ansiedad por desconocimiento.*
  - \* Dar información sobre lo que está sucediendo para que la persona afectada se sienta orientada.
  - \* Ser sensibles a las necesidades de información en cantidad y profundidad que la persona afectada tiene.
  - \* Ser respetuosos con el ritmo que la persona marca y sólo suministrar la información que pide
  - \* Ser descriptivos, basarnos en <https://coronavirus.navarra.es/es/>
  - \* Ser objetivas, evitar opiniones sin fundamento, impresiones o sensaciones.
  - \* Ser constructivos: subrayar la información positiva, motivar hacia el cambio de lo mejorable y adoptar y transmitir una actitud que muestre que confiamos en que éste es posible



# ESTRATEGIAS: NORMALIZAR Y RESIGNIFICAR

Las personas que llamen pueden experimentar una cascada de reacciones fisiológicas, sentimientos, deseos, o acciones afectivas que quizás nunca habían vivido.

Algunas de estas reacciones desorientan, asustan y exacerban el malestar

Normalizar y validar la experiencia de la persona afectada la ayudará a mantener su consideración de persona “normal” tratando de asumir, procesar y afrontar una situación muy difícil.

*Normalizar no es suficiente.*

Resignificar pasa por hacer una “traducción terapéutica” de la vivencia de la persona como un intento de su organismo –incluyendo su psique– de hacer frente a la situación y recuperar el equilibrio



# ESTRATEGIAS: DISTRACCIÓN

- \* La persona tiende a “engancharse” atencionalmente en algún aspecto de su estado o de la situación que la paraliza, descontrola y/o interfiere con las actuaciones de ayuda.
- \* La duración de la llamada se prolonga en el tiempo y toda la información relevante ya se ha proporcionado.

- Redirigir la conversación realizando un resumen de la situación y de las pautas o conclusiones.
- Finalizar la llamada recordando a la persona el plan establecido.

## ¡CUIDADO!!!

Evitar hacer preguntas “sorprendentes” o sin relación, al menos en principio, con la realidad presente

La distracción no es efectiva si comienzan a ser percibidos por la persona como “desconsideración por nuestra parte”



# REACCIONES Y ESTADOS EMOCIONALES

## TRISTEZA

**HOSTILIDAD:** Enfado por las consecuencias de la situación, estar encerrados/as

**MIEDO** al contagio o preocupación por que otras personas se contagien.

**ANSIEDAD** por la situación o preocupación por el trabajo, el futuro...

## RETRAIMIENTO o SENTIMIENTOS DE SOLEDAD

**CULPA:** por no haber evitado situaciones de contagio

# ESTADOS EMOCIONALES

TRISTEZA	
ADAPTATIVA	DESADAPTATIVA
Motivada	Sin motivo
Intensidad moderada	Gran intensidad (desesperanza, riesgo autolítico)
Se mantiene el funcionamiento básico	Gran afectación del funcionamiento habitual



## Recordando...

Empatía

Escucha activa

Facilitar ventilación emocional:

**PERMITIR Y ACOMPAÑAR EL LLANTO**



# ESTADOS EMOCIONALES

## HOSTILIDAD

### ADAPTATIVA

Motivada y relacionada directamente con el acontecimiento

Expresión de enfado breve en el momento que surge el estímulo

Sin grandes dramatismos

No busca culpables

### DESADAPTATIVA

Sin conexión directa con el acontecimiento

Gran intensidad. Desplazada y prolongada en el tiempo

Con mucho dramatismo

Con culpabilidad desproporcionada



### Recordando...

Manejo de Curva de hostilidad

No interrumpir si no supone riesgo:

**EXTINCIÓN**

# ESTADOS EMOCIONALES

## MIEDO

### ADAPTATIVA

Respuesta ante un peligro real

Proporcionada

Permite otras respuestas de  
afrontamiento

### DESADAPTATIVA

Respuesta ante un peligro imaginario y  
poco probable

Respuesta demasiado intensa y  
desproporcionada al estímulo

Bloqueo

### Recordando...

Escucha activa

Expresión emocional: Poner palabras

**FACILITAR AFRONTAMIENTO**



# ESTADOS EMOCIONALES

ANSIEDAD	
ADAPTATIVA	DESADAPTATIVA
Desaparece con la desaparición del estímulo amenazante	Se mantiene en el tiempo o tiene picos cuando ya ha desaparecido el estímulo
Proporcionada	Desproporcionada a la situación
Permite otras respuestas de afrontamiento	Síntomas físicos persistentes en el tiempo



## Recordando...

Dar seguridad y control  
Técnicas de desactivación

**NORMALIZAR**

# ESTADOS EMOCIONALES

RETRAIMIENTO	
ADAPTATIVA	DESADAPTATIVA
Se trata de una persona reservada	Quiere hablar y no puede
Estado de shock post-impacto	Estado confusional que se alarga en el tiempo



## Recordando...

Dar seguridad y control  
Implicarla en tareas de apoyo a otras personas a través del teléfono

**TIEMPO Y DISPOSICIÓN**

# ESTADOS EMOCIONALES



CULPA	
ADAPTATIVA	DESADAPTATIVA
Se expresa a través de pensamientos y se dirige hacia un hecho concreto “Lo he hecho mal”	Se expresa a través de emociones y hacia la totalidad de la persona “Soy un desastre”
Deseo de reparar	Pasividad y autoexigencia
Aunque sean pensamientos irracionales “me tenía que haber dado cuenta”, no desborda ni tortura.	Autodesprecio y conductas autolíticas

## Recordando...

Escucha activa

Facilitar expresión

**REESTRUCTURACIÓN**

¿si lo hubieras sabido?



# PAUTAS AUTOCUIDADO

POBLACION GENERAL

PERSONAL SANITARIO



# PAUTAS: POBLACIÓN GENERAL (I)

## Reconocer y expresar emociones

- Podemos expresarlo hablarlo con otras personas, escribiendo un diario, una poesía o relato.

## Mantener una rutina

- Establecer horarios de comida, trabajo, sueño.

## Buscar momentos de autocuidado

- Realizar actividades que nos reporten bienestar (lectura, series, dibujar, escribir...)

## Mantener hábitos de higiene

## Limitar la exposición a la información

- Relativa al covid-19 a dos o tres veces al día.
- Fuentes de información oficiales
- contrastar la información que nos llega a través de redes sociales.



# PAUTAS: POBLACIÓN GENERAL (II)

## Establecer objetivos diarios

- No anticipar demasiado
- Tener una meta al día siguiente nos ayudará a mantener la perspectiva

## Mantener contacto red social

- Permanecer en **contacto** con nuestra familia y amigos a través del teléfono, redes sociales, videollamada...

## Tiempo para uno mismo

- Si vivimos con otras personas buscar algo de **tiempo para uno mismo**
- Respetar los tiempos de los demás.

## Ser flexibles y amables

- **Con nosotros mismos** y con las demás personas.
- Permitirnos los errores.
- No elevar la auto exigencia
- No pretender tener todo controlado para compensar las sensaciones de descontrol

## Participar de acciones comunitarias

- Sentirnos parte de nuestra comunidad (aplausos, canciones a determinadas horas...)



# PAUTAS PERSONAL SANITARIO

## ATENCIÓN A LAS REACCIONES POSIBLES EN SITUACIÓN DE ESTRÉS INTENSO

- Ansiedad
- Tristeza
- Frustración
- Miedo
- Culpa
- Irritabilidad
- Impotencia
- Anestesia emocional
- Etc....

### Emocionales



- Dificultades respiratorias
- Sudoración excesiva
- Temblores
- Cefaleas
- Mareos
- Molestias gastrointestinales
- Contracturas musculares
- Taquicardias
- Agotamiento físico
- Insomnio
- Alteraciones del apetito

### Físicas



- Confusión o pensamientos contradictorios
- Dificultades de concentración, para pensar de forma clara o para tomar decisiones.
- Dificultades de memoria
- Pensamientos obsesivos o dudas
- Pesadillas
- Fatiga por compasión
- Imágenes intrusivas
- negación
- Sensación de irrealidad

### Cognitivas



- Hiperactividad
- Aislamiento
- Evitación de personas, situaciones ...
- Verborrea
- Llanto incontrolado
- Dificultad para el autocuidado y descansar

### Conductuales



# PAUTAS PERSONAL SANITARIO

## Cuidar necesidades básicas

- Asegúrate de comer, beber y dormir regularmente, no hacerlo lleva al agotamiento físico y mental.

## Descansar.

- En el trabajo haz pequeños descansos.
- Si es posible, permítete hacer algún descanso y haz algo que encuentres agradable. El descanso adecuado también repercutirá positivamente en tu trabajo.

## Planificar rutina fuera del trabajo

- Trata de mantener los hábitos que permitan las medidas de restricción. Rutinas de ejercicio, de lecturas, de limpieza, de contacto con seres queridos.
- Dedicar un tiempo diario a **realizar actividades de relajación**, como meditación, mindfulness, etc

## Expresar emociones.

- Comparte con tus compañeros y compañeras tus impresiones y emociones, es normal que en esta situación sientas miedo, frustración, etc...
- Utiliza la ventilación emocional también con tus seres queridos. Las emociones nos hacen humanos.
- Comparte las emociones con otras personas nos ayuda a hacerlas más tolerables y poder regularlas.

## Compartir información constructiva

- Comunícate con los compañeros y compañeras de manera clara y alentadora. Comparta soluciones, proponga objetivos para vencer esta situación, plantea metas .

# PAUTAS PERSONAL SANITARIO

## Estar en contacto con la familia y personas queridas

- Ponte en contacto con tus seres queridos si es posible. Compartir y mantenerse conectado es positivo para tu salud emocional. Además tus seres queridos también agradecerán su confianza.

## Actualizar información

- Información a través de fuentes fiables sobre la pandemia.
- Limita la sobreexposición a los medios de comunicación.

## Buscar ayuda

- Date permiso para pedir ayuda si consideras que lo necesitas.
- Reconocer signos de estrés y pedir ayuda es un modo de regularnos y favorece a estabilidad frente al estrés mantenido.

## Enfócate

- Enfócate en aspectos positivos de la situación de la situación.
- Busca metas y objetivos en el trabajo realizado.

**Reconócese y reconocimiento a todo el equipo asistencial por el gran trabajo realizado**