

Consejos para la ATENCIÓN PSICOLÓGICA telefónica

Qué hacer

Grupo de Intervención en Emergencias y Catástrofes



- 1** No es una intervención terapéutica. Es una acción centrada en la contención.
- 2** Nos presentamos: nombre y "soy psicólogo/a".
- 3** Mensajes breves, concretos y centrados en la situación que la persona plantea.
- 4** Hablar poco y despacio, con calma y tranquilidad, transmitiendo serenidad y seguridad.
- 5** Escuchar a la persona, comprender sus demandas y pensar en la respuesta.
- 6** Permitir la expresión (no ser intrusivos), normalizar sus reacciones y, si fuese necesario, trabajar la emoción.
- 7** En algunos casos, ayudar a ordenar su mente. Ayudarle a generar un discurso coherente.
- 8** Dirigir la intervención hacia la movilización de los propios recursos de la persona.
 - a. Ayudarle a pensar.
 - b. Potenciarle para encontrar respuestas propias.
 - c. Ayudarle a encontrar soluciones dentro de sus propias circunstancias.
- 9** Si lo vemos pertinente: aprovechar para ver el lado positivo de la situación.
- 10** Ante una situación urgente y grave real (ideación suicida, violencia intrafamiliar...), derivar al 112, sabrán qué recursos activar.

Qué NO hacer

- 1** Dar respuestas precipitadas.
- 2** Culpar, sermonear...
- 3** Comparar, ponernos de ejemplo...
- 4** Minimizar o no tomar en serio las demandas de la persona.
- 5** Crear dependencias.
- 6** Paternizar.
- 7** Asustar, alarmar...
- 8** Mentir y/o transmitir rumores.
- 9** Opinar.
- 10** Meternos en cuestiones médicas. Aconsejar sobre cuestiones médicas.

