

# ATENCIÓN E INTERVENCIÓN TELEFÓNICA DE 9-1-1

11



# TEMAS

## **Modulo 1**

- \*Aspectos y modelos de la Intervención en crisis
- \*Introducción: Definición y Procesos Psicológicos
- \*Tipo de escucha en situaciones de crisis
- \*Técnicas de contención emocional
- \*Procedimientos, Ética y Límites de la intervención en la emergencia

## **Modulo 2**

- \*Problemas contemporáneos y las formas de intervención:
- \*Depresión, Suicidio, Violencia Sexual, Violencia Física,
- \*Drogadicción y Alcoholismo, Duelos

## **Modulo 3**

- \*Violencia Intrafamiliar, Crisis Médicas, Accidentes, Conductas de Riesgo en Adolescencia y Perspectiva de Género

## **Modulo 4**

- \*Llamadas en crisis de extorción, rapto, robo, amenazas, Heridos con armas, balaceras y diversas denuncias de terceros  
La atención desde el 9-1-1

## **Modulo 5**

- \*Formas de Canalización
- \*Contención emocional al Personal actuante
- \*Retroalimentación y Cierre



## ASPECTOS RELEVANTES PARA COMPRENDER LA CRISIS

### DEFINICIÓN DE CRISIS

•Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad de la persona para manejar ciertas situaciones utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, teniendo un potencial de obtener un resultado radicalmente positivo o negativo (Slaikeu).

### OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN EN CRISIS DE PRIMER ORDEN

- Brindar los Primeros Auxilios Psicológicos
- Proporcionar apoyo personal
- Reducir la mortalidad y morbilidad.
- Proporcionar enlace a recursos de ayuda.
- Ayudar a la persona a restablecer el nivel de funcionamiento previo al suceso.
- Ayuda inmediata y puntual.



## VARIOS FACTORES PARA RESOLVER UNA CRISIS

- Gravedad del suceso (real y sentida), Apoyo recibido, Recursos personales, familiares y sociales.
- Experiencias anteriores de crisis.
- El trabajo que realiza quien intervenga.
- Se trata de identificar primero cuál es el evento que produjo la crisis.
- No existe situación simples como para que una persona no tenga derecho de entrar crisis.
- Cada situación debe entenderse en el marco de toda una situación de desarrollo según la edad.

## INTERVENCIÓN EN CRISIS PSICOLÓGICAS

- Identificar primero cuál es el evento que causó la situación de crisis.
- Indagar dentro de lo posible y si fuera necesario, cuál es el significado de lo ocurrido para esta persona para lograr una mejor y pertinente orientación.



## PAP

### 1 -Realización del contacto psicológico

Empatía: No implica llorar con el otro, ni hacer las cosas por el otro, pero tampoco implica pensar soluciones desde los recursos personales de quien apoya.

Reflejo: Implica repetir, con tus palabras, lo que ha dicho quien llama.

Sirve para demostrar comprensión o aclarar dudas.

### 2 -Analizar las dimensiones del problema

¿Qué tamaño, forma y color tiene el problema?

Centrarse en el presente y en lo urgente

No buscamos conocer toda su historia

### 3 -Sondear las posibles soluciones

\*No apresurarse demasiado ni ofrecer soluciones muy simples o irresponsables.

\*Preguntar con detalle qué es lo que la persona misma ya ha intentado o la salida que le está viendo a todo esto.

\*Omitir las generalizaciones que se suelen hacer en un momento de total desesperanza.

\*Nunca lo hemos intentado todo.

\*Enmarcar la ayuda en los recursos de la persona y en los casos que se requiera, en los de la institución



#### **4 -Asistir en la ejecución de pasos concretos**

Esta decisión, en algunos casos, debe ser ejecutada por la persona que se encuentra en crisis.

Siempre es mejor dejar que tome la responsabilidad de dar solución a su situación.

Platicar con la persona sobre las posibles consecuencias que tendrían ejecutar esas acciones.

Cuando una persona está en crisis, no puede anticipar con claridad la magnitud que tendrán las consecuencias de sus actos.

#### **5 - Seguimientos para verificar el progreso**

\*Registro para el resguardo legal

\*Para conocer el alcance que se tuvo en la intervención

\*Permite retroalimentarnos

\*Porque los PAP's no son "la" solución a un problema más grave



## SIGNIFICADO DE LA CRISIS

- Amenaza - A las necesidades o a la integridad física o emocional de la persona.
- Pérdida - De una persona, habilidad, patrimonio, moral.
- Reto - Que sobrepasa las capacidades del sujeto.
- CAUSAS Y EFECTOS –
  - La esencia de una situación de emergencia es el estrés que genera, lo subjetivo de la vivencia, no lo material.
  - Los estímulos pueden ser: culturales, físicos, químicos, mentales y emocionales.
  - El miedo y la angustia pueden bloquear nuestro desempeño racional.

Genera comúnmente resultados negativos en el pensamiento, las emociones y en la conducta, ya que intervienen los procesos psicológicos y la misma historia y cultura de la persona



## PROCESOS PSICOLÓGICOS

- Permiten a la persona tomar conciencia de sí misma y de su entorno, es el origen de cualquier conducta.
- Actúa en el ajuste del organismo y lo psicológico ante las demandas y condiciones del ambiente que se percibe.
- Es lo fundamental para crear las condiciones de adaptabilidad de una persona a su entorno.

• **Percepción y Sensación;** (visual, olfativo, auditivo, del gusto y del tacto)

- Es lo más primario que produce la experiencia psicológica de sí mismo y el entorno
- Promueve la interpretación de cualquier estímulo que nos llega del exterior o del interior

• **Atención ;**

- Nos permite seleccionar los estímulos entre todas las que nos llega, logrando percibir para acomodar o analizar algún aspecto, de acuerdo a nuestras necesidades y/o aprendizajes
- Codificamos, almacenamos y evocamos la información del pasado de acuerdo al aprendizaje, siendo éste el proceso a través del cual se adquieren o modifican habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado de la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación, promoviendo las diferentes formas de aprendizajes, así como el desarrollo personal.
- Promueve la motivación intrínseca y extrínseca: siendo el activador y director de las conductas que nos dirigen hacia las metas

- **Cognición** (Razonamiento, Inteligencia, Pensamiento y lenguaje)
  - Es el proceso cognitivo por el que se elabora la nueva información y que es capaz de buscar resolver los problemas o situaciones que afectan a una persona según la capacidad de planeación, resolver problemas, pensar, relacionar conceptos e ideas, etc
- **Emociones**
  - Activa la conducta interviniendo lo fisiológico, los patrones conductuales, lo cognitivo como factor evaluador y conductual como respuesta

## LA ESCUCHA EN SITUACIONES DE CRISIS

- La Cognición Social (actitud, prejuicios, estereotipos)
- La subjetividad y la Experiencia
- La empatía y la Inclusión
- ¿Desde dónde escuchamos?
- Cómo escuchar - REFLEJO Y PREGUNTA
- Te Importa, te causa algún efecto
- Evitar una segunda agresión
- Hay que Atender el grado de confusión
- Permitir que hable, que se exprese, cuidando los tiempos y procesos
- Qué escuchar –



### Recepción del caso

- ¿Llama el/la afectado/a u otra persona?
- Edad y género

### Diagnóstico situacional

- ¿Qué le pasa (los hechos en detalle)?
- ¿Cuándo comenzó todo (el desencadenante y el nivel de tolerancia)?
- ¿Cómo se siente (las emociones al detalle)?

### Capacidad dialógica –

Niveles de ansiedad y Angustia

¿Qué nivel de escucha tiene la persona?

- ¿Cómo es su tono de voz, articulación, verborragia y respiración?
- ¿Qué nivel de descontrol, de sugestión o de negatividad presenta la persona (apertura o rechazo a la ayuda)
- ¿Desde dónde escuchamos?
- ¿Quién es el que consulta?
- ¿Quien llama padece o es un familiar.





## TÉCNICAS DE CONTENCIÓN EMOCIONAL

- Algunas técnicas ante el descontrol de la persona – Enséñale a respirar de manera pausada

- Dar una instrucción a la vez

Si el descontrol es muy alto, darle órdenes de manera muy imperativa y concisa, pero sin gritar

- Ser Directivo, Acompañante o Facilitador

–La Ansiedad y la Angustia (Síntoma en la llamada de emergencia)

–Crisis que motiva la llamada

- Respiración diafragmática

- Visualización Positiva

- Técnicas Cognitivas ante Ideas Irracionales

- Sostén Primario Corporal (Crisis de Pánico)

- Enraizamiento

- Ansiedad como síntoma - Nombre el síntoma y ayude al autocontrol.

- Concéntrese en la respiración (ímite, si es necesario).

- Sea firme en su tono de voz.

- Se directivo/a en sus indicaciones.

- No descuide el motivo de la llamada.

- Retroalimente al/la ciudadano/a con lo que está haciendo.

- Crisis de Ansiedad - Psicológicamente, la persona siente una gran desesperación y angustia, las cuales no puede controlar por sí misma.

- Se trata de una urgencia sentida que puede transformarse en real, si en la persona preexisten otras enfermedades graves (depresión, diabetes, hipertensión, etc.).

- No minimice el caso: una persona con ansiedad desbordada puede poner en riesgo su vida y la de los demás.

- Controlar la forma de respirar.

- Crear algún tipo de imagen mental aseguradora y/o placentera.



- Explorar experiencias previas para reasegurar.
- Naturalizar sin dejar de mencionar el riesgo.
- Permita que hable o que llore, pero sin descuidar la respiración diafragmática.
- Insistir en la capacidad de control.
- Canalización.
- Trastorno o Crisis de Pánico - En el pánico se conjuga la ansiedad y la angustia.
- Genera vivencia de muerte.
- Diferenciar fobia y estrés postraumático:
  - El fóbico presenta un temor irracional y persistente ante un objeto o situación, buscando evitarlo a cualquier costo.
  - Estrés postraumático es a causa de un hecho o situación amenazante que ha dejado secuelas psicológicas en la persona.
  - Ambos casos requieren canalización a psicoterapia.
- Qué hacemos ante una crisis de Pánico - Mencionar los síntomas que va a ir teniendo, ponerle nombre: ansiedad, dolor en el pecho, sudoración, miedo a morir, temblor y adormecimiento de extremidades, respiración agitada, etc.
- Hacer respiraciones lentas y profundas o jadeo.
- El acompañante: mantener la calma y seguridad.
- Asegurarle que no está solo e inducir a que no lo esté.
- Los síntomas de dolor físico pueden durar por días.
- Canalización a psiquiatría.



## LA ACTITUD

En ocasiones la persona se encuentra en un estado demasiado alterado que no es posible ni deseable que sea él quien decida y ejecute una acción

Realizar acciones directivas de nuestra parte, que apunten a salvaguardar la integridad de la persona y su entorno

Tomaremos una actitud facilitadora cuando la persona se encuentre con sus facultades mentales sanas y cuando el riesgo implicado (letalidad) no sea demasiado grave para la persona o el entorno

Recordemos que todo sujeto en crisis se encuentra con un curso de pensamiento alterado por lo que no puede dimensionar correctamente las consecuencias de sus actos, pero aún así, en muchos casos, con nuestra ayuda puede tomar buenas decisiones

## CONSIDERAR

- Para lograr la eficiencia en la intervención telefónica en una situación de crisis, es importante tener claro a nivel personal, el para qué estamos trabajando en un S.I.E.
- Por otra parte, preguntarnos si mi concepción de ayuda al prójimo se acerca a la función que determina la institución del S.I.E.
- Tener claro que muchas de las situaciones que atenderemos, van a revivir experiencias personales de las que muchas no quisiera acordarme, teniendo en muchas ocasiones que realizar un trabajo personal sobre las mismas
- Esto tiene implicancia en tu escala de valores, por lo que el valor del bienestar social debe estar presente en tu concepción como parte de tus prioridades y tomar en cuenta que cuanto más segura y atendida está la ciudadanía, tu también te sentirás y estarás más protegida/o
- Por esto es importante que revises tus valores en referencia a los de la institución del S.I.S, ya que toda labor que se realice y esté en concordancia con lo personal, implica un desarrollo y fortalecimiento para la autoestima del trabajador, siendo parte de su sentido de vida y por ende, de la valía personal

### ÉTICA DE LA INTERVENCIÓN –

- Tener en cuenta que estamos sirviendo a la sociedad
- Ofrecer la mejor disposición y actitud dentro de los protocolos y procedimientos
- Concientizarse del tipo de labor que cada quién realiza
- Saberse si se es capaz o no o si se tiene suficiente formación
- Retroalimentar las experiencias con el equipo de trabajo
- Darse cuenta si la función que cumple va acorde con sus principios

### •SUGERENCIA DE CÓMO PROCEDER –

- Informarle a la persona de lo que estás haciendo respecto de su caso (detalles del procedimiento si fuera necesario)
- No decirle que se tranquilice, a menos que la persona esté demasiado fuera de control. Preferentemente usa: “lo estoy escuchando...”
- **CONFIRMARLE, CON PALABRAS CLAVES**, que estás entendiendo lo que le sucede (“sé que está muy asustada y estoy intentando ayudarla, ahora le voy a decir lo que va a hacer”; o “entiendo que está muy desesperada, pero atiéndame lo que le voy a decir”).
- Si la persona está insultándoles, **NO RESPONDER CON AGRESIVIDAD**: “señor, comprendo que está muy enojado por esta situación, y entiendo lo que le sucede, pero yo estoy aquí intentando ayudarlo con su caso”; o “entiendo que el procedimiento es tardado, su enojo es más que razonable, pero también entienda que mientras mejor presentado se encuentre su caso, más probabilidades tendremos de evitarnos futuros retrasos”.



- Manejo Verbal - ¿Tranquilizarlo? - Evita decirle se tranquilice, a menos que la persona esté demasiado fuera de control.
- Frases - Puedes decirle: “trata de calmarte, estoy contigo”; “estoy escuchándote y tratando de ayudarte”; “sé que estás muy asustada, pero estoy intentando ayudarte; o “entiendo que estás muy desesperada, pero atiéndeme a lo que te voy a decir”
- ¿Agresividad? - Si la persona te insulta, no respondas agresivamente. Puedes decirle: “comprendo que estás muy enojado, y entiendo lo que te sucede, pero yo estoy intentando ayudarte y necesito que me escuches”

#### **CÓMO PROCEDER ANTE:**

- Preocupación, Miedo ante situaciones, expectativas negativas, angustias inespecíficas
- Molestia, Estado emocional alterado, sentimientos de frustración e impotencia, existencia incómoda que altera la vida cotidiana de la persona y genera ansiedad
- Urgencia Situación con posible riesgo de vida
- Emergencia Situación en franco riesgo de vida
- Emergencia o Urgencia Sentida - Aumentan el sentimiento de vulnerabilidad
- La persona cree estar muriéndose, pero los síntomas no lo indican claramente (ansiedad).
- Piensa que está siendo vigilada o han entrado a su casa, pero no se ha visto a nadie
- Sospechosos
- Desaparecidos (con pocas horas)
- Algunos robos menores o cuando ha pasado mucho tiempo

- Colisiones sin heridos de gravedad
- Ante este desconocimiento - Con mucha frecuencia, las urgencias han sido ignoradas o mal atendidas debido a que la persona que recibió el llamado de ayuda no se mostró sensible a las necesidades o sentimientos de quien pedía el auxilio.
- Cuál es nuestra responsabilidad - Si hay unos que forman parte del problema, hay otros que podemos ser parte de la solución
- Parte de nuestra responsabilidad social y ética de trabajar en un centro de emergencia es poder ayudar a quienes, en un momento determinado son incapaces (temporalmente) de poderse ayudar a sí mismos
- La labor de quien Recibe las Llamadas es identificar primero cuál es el evento precipitante de la crisis e indagar cuál es el significado para esta persona
- No existen situación simples como para que una persona no tenga derecho de entrar crisis
- Cada situación debe entenderse en el marco de toda una situación de crisis vital
- Criterio ante una llamada de emergencia - Es una la combinación de inteligencia, conocimientos, cultura, creatividad y capacidad de improvisación, que surgen de modo auténtico en personas cultivadas, que espontáneamente por su filtro social y código ético, los lleva a actuar en pro del bien común.
- Tomar en cuenta que: La persona que llama no puede resolver la situación como lo hace en situaciones cotidianas o ya conocidas, dado su estado emocional, mental y fisiológico
- Tampoco puede pensar bien por la situación presente, por lo que no le es posible encontrar recursos conocidos para salir adelante y es probable que tome decisiones equivocadas angustia pueden bloquear nuestro desempeño intelectual.

- Tener en cuenta el cómo usar los protocolos, la implicancia personal y que tienes un equipo que te apoya
- Cualquier acción que se emprenda, debe realizarse dentro del marco de legalidad existente (ya sea jurídico-social o jurídico-institucional).

•**TOMAR EN CUENTA** Con mucha frecuencia, las urgencias han sido ignoradas o mal atendidas debido a que la persona que recibió el llamado de ayuda no se mostró sensible a las necesidades o sentimientos de quien pedía el auxilio.

#### CUÁL ES NUESTRA RESPONSABILIDAD

Si hay unos que forman parte del problema, hay otros que podemos ser parte de la solución

Parte de nuestra responsabilidad social y ética de trabajar en un centro de emergencia es poder ayudar a quienes, en un momento determinado son incapaces (temporalmente) de poderse ayudar a sí mismos



## MODULO 2

### Problemas contemporáneos y las formas de intervención: Depresión, Suicidio, Violencia Sexual, Violencia Física, Drogadicción y Alcoholismo, Duelos

- Depresión - Síntomas cognitivos (memoria, lenguaje, concentración, atención, razonamiento), irritabilidad emocional, falta de motivación, anhedonia, clinofilia
- Conducta suicida – Ideación, Amenaza, Gesto, Tentativa, Suicidio Consumado
- Factores de riesgo y protección – Personales, familiares y Sociales

#### EVALUACIÓN DEL RIESGO SUICIDA –

- Plan Especificidad Letalidad Disponibilidad
- Antecedentes Personales Familiares
- Recursos Personales (psíquicos, económicos, intelectuales, etc.) Familiares Comunitario
- Suicidio - Para algunas personas en riesgo de suicidio, aquel que lo está escuchando, puede ser la única persona que pueda salvarle la vida.
- Escuche activamente.
- No juzgue ni confronte.
- Tómese un tiempo prudencial para generar confianza.
- Pida que ahonde en motivos y explicaciones.
- No minimice una amenaza de suicidio.
- Pregunte directamente.
- Lo que NO debe hacerse - Enojarse o engancharse en agresiones.
- Hablar con un tono de voz infantil o consejero.
- Regañar o dar consejos moralistas.



- Prometer lo que no puede cumplir.
- Terminar la llamada, sin haber establecido un acuerdo
- Violación y Abuso - Ofrecer ayuda psicológica (Víctima o Familiar):
- Escuchar y contener
- Si el suceso es reciente, enviar unidad y solicitar que no se higienice
- Si el suceso no es reciente, canalizar
- Brindar asesoramiento médico - legal
- Nadie puede ni debe obligar a denunciar
- Drogadicción y Alcoholismo - Quién es el que llama;
- Familiar, Amigo, Transeúnte, (Afectado directo o indirecto), El afectado personalmente
- Edad, sexo, sistema de apoyo/contención o cuidado situacional y situación contextual
- Tipo de Sustancia/s (recetado, inducido o auto suministrado), Frecuencia, Cantidad, Tiempo del Consumo, Historia
- Tipo y forma de afección: Conductual (impulsiva, violenta), mental, fisiológico, conciencia
- Duelos - Quien llama, Sexo, Edad, Hora
- Tipo de Duelo (muerte, académico, sentimental, pérdida objetos, mascotas)
- Tiempo transcurrido, Lugar que se encuentra, entre quienes se encuentra
- Está en contención o atención, toma algún tipo de medicamento para la situación



## MODULO 3

### Violencia Intrafamiliar

- Identificar la/s víctima/s inmediata/s.
- No juzgar, ni engancharse en agresiones: identifica y maneja tus prejuicios.
- No importa cuántas veces ha llamado antes
- Crisis Médicas, Accidentes, Tipo de situación médica y situación
- Antecedentes
- Con quién se encuentra, sexo, edad
- Posibles Daños Colaterales
- Conductas de Riesgo en Adolescencia y Perspectiva de Género - Quién llama (afectado directo, indirecto, familiar, la misma persona en riesgo)
- Edad, sexo, lugar, hora, situación, concomitantes



## MODULO 4

- Llamadas en crisis de extorción, rapto, robo, amenazas, Heridos con armas, balaceras y diversas denuncias de terceros  
La atención desde el 9-1-1
- Extorción, rapto, robo, amenazas (es la persona quien llama o un tercero)
- Heridos con armas, balaceras (es la persona quién llama herida o quién hirió o un tercero)
- Diversas denuncias de terceros (antecedentes, situación denunciada, implicancia personal de quién atiende y de quién denuncia, riesgos personales, potencial de transformación del evento)
- La atención desde el 9-1-1

## MODULO 5

- Formas de Canalización - Criterios, Lugares institucionales, Asociaciones
- Direcciones, formas de llegar, documentación mínima solicitada
- Desmitificar
- Contención emocional al Personal actuante - Atender cada situación recibida así como la presentada por la persona
- Situación emocional, fisiológica, mental y conductual del/a afectado
- Lugar y puesto de trabajo
- Horario, horas trabajando y tiempo laborando
- Existencia de espacio de contención

### RECORDANDO

- Urgencia/emergencia
- Crisis/preocupación/molestia
- Reducción del conflicto/segunda agresión
- Manejo de la ansiedad/angustia
- No diga “tranquilícese” o “cálmese”
- Diga “lo estoy escuchando” o “lo comprendo”
- No establezca discusiones
- No responda a las agresiones
- Tener en cuenta quién llama (niños, personas de diferentes niveles culturales, ancianos)
- Sea empático y comprenda que el que llama esta sufriendo
- Retroalimentación y Cierre

“Para mí eres una voz que en ocasiones resuena como un ángel.  
No veo tu rostro, no sé quién eres, pero sé que cuento contigo al  
estar ahí.

Tu voz es para mí una mano. Tus palabras aclaran mis pensamientos  
y tu aliento

se transforma en una nueva esperanza.

Gracias ... porque sé que cuento contigo”

L.Dorony -2006



