



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ZARAGOZA

PROPUESTA DEL PERFIL DEL PSICÓLOGO EN LA
ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA
EN EL PROYECTO DE HIJOS Y PADRES

TESINA
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
PRESENTA:
Arrieta Torres David Alejandro

Jurado:

Mtra. Alma Lidia Martínez Olivera

Mtra. María Enriqueta Figueroa Rubio

Mtra. María del Refugio Cuevas Martínez

Lic. Patricia Bañuelos Lagunes

Mtra. Julieta Becerra Castellanos

México, D.F., septiembre de 2007.





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A mis padres por que, por sus enseñanzas encontré mis sueños. Gracias por esas palabras en los momentos adecuados. A ustedes les dedico esta obra con mucho cariño.

A mi hermano por enseñarme el significado de la perseverancia.

Arge por ti este sueño se cumple, gracias por tu empuje, paciencia, cariño y sobre todo tu compañía para lograr este sueño, todo el trabajo esta impregnado de ti. Te amo.

Gracias Alma por el apoyo, la paciencia y las enseñanzas durante estos años.

Agradezco enormemente a la UNAM, mi alma mater, que me ha forjado como una mejor persona y que siempre el pertenecer a ella me llena de orgullo.

David Arrieta
Septiembre 2007.

Resumen	2
Introducción	3
Marco Teórico	
Orientación Psicológica por teléfono	8
Instituto Mexicano para la	
Excelencia Educativa A. C.	18
Descripción de las llamadas	25
Intervención en crisis	44
Perfil del Psicólogo	58
Metodología	81
Análisis	83
Propuesta de Perfil	86
Conclusiones	92
Observaciones	95
Referencias Bibliográficas	96

Resumen

El propósito de este trabajo es realizar un planteamiento teórico del perfil del psicólogo de la Línea de Orientación y Ayuda Psicológica del proyecto de hijos y padres, a través de una revisión documental de los distintos perfiles del psicólogo para atención telefónica en el ámbito internacional y nacional. Dentro de las problemáticas que se abordan en la línea se encuentran principalmente temas de comunicación, adolescencia y problemas de pareja, así que cada llamada en particular requiere la preparación y la capacitación del personal de intervención para satisfacer las demandas de cada usuario. Mencionar el perfil de otras instituciones relacionándolos con las necesidades que se detectan el proyecto de hijos y padres, para plantear una propuesta de perfil del psicólogo que labore en esta línea. El perfil que se propone enfatiza la labor de la institución, las demandas que se consideran las más relevantes en la Línea de Orientación y Ayuda Psicológica del proyecto de hijos y padres, considerando las aportaciones de la intervención en crisis propuesta por Slaikeu (2000)

El perfil pondera las características personales, competencias y la esfera social del psicólogo como elementos indispensables para la atención.

Introducción

Debido a los grandes cambios económicos y sociales que ha sufrido México, y el mundo en general, las familias se han tenido que enfrentar a un sinnúmero de problemáticas que alteran la salud mental de todo el sistema, tales como la deficiente comunicación entre los miembros de la familia, problemas de adicciones, violencia doméstica, entre otros; ante estas problemáticas las personas demandan apoyo inmediato para poder satisfacer sus necesidades, siendo la atención psicológica vía telefónica una opción viable, ya que además de recibir un apoyo expedito y efectivo, es gratuito y anónimo, sin embargo es necesario que los psicólogos que realizan esta tarea cuenten con las competencias y estrategias necesarias para brindar un servicio eficaz y pertinente.

Para el presente trabajo se retomará la labor realizada por la Línea Telefónica de Orientación y Ayuda del proyecto de hijos y padres (EXCELDUC A.C), que es una institución que como LOCATEL, SAPTEL, TELSIDA y otras, prestan servicios de atención psicológica telefónica; de igual manera se propone el perfil profesional requerido en los psicólogos que brindan atención en esta línea, el cual quedará a disposición del instituto para su análisis.

Para sustentarlo, se presentan los siguientes capítulos:

Historia de la Orientación psicológica por teléfono. En este primer capítulo se describe porqué la orientación telefónica se ha convertido en una herramienta eficaz para la atención en crisis y como los altos niveles de estrés y de frustración bajo los cuales viven las personas, han ocasionado que la psicología se adecue a los cambios de la sociedad con el fin de promover la salud mental.

Este tipo de orientación ha resultado útil, toda vez que es un servicio directo, adecuado y accesible; además la mayoría de los servicios de orientación psicológica telefónica se sustentan en el modelo de intervención en crisis con enfoque sistémico, en la corriente humanista y en la terapia centrada en el cliente, lo que lleva entre otros beneficios, a facilitar la catarsis en el usuario, además de que el costo para éste es mínimo.

En el 2º capítulo, se describen los servicios, las metas, la visión, la misión y las actividades en general, que desarrolla el **Instituto Mexicano para la Excelencia Educativa A.C.**

Esta institución tiene como objetivo principal ofrecer servicios y modelos educativos que coadyuven al mejoramiento de la calidad educativa en nuestro país, a través de la promoción de valores éticos y humanos que favorezcan la convivencia armónica entre los miembros de la sociedad. Para lograrlo, considera necesario orientar no solo a los docentes, sino también a los padres de familia, ya que éstos son los encargados de propiciar la comunicación y la unión familiar.

Esta orientación se cumple a través del proyecto de hijos y padres, el cual está integrado por cuatro áreas, a) escuela de hijos y padres, b) un programa de radio "Historias de todos", c) campañas de impresos y finalmente d) la línea telefónica de orientación y ayuda psicológica. Es importante mencionar que ésta última inició su operación en marzo de 2003 y hasta diciembre de 2005 había atendido a más de 6,000 personas. Las llamadas recibidas se han clasificado en intervención en crisis, orientación psicológica, información de los servicios, canalización y seguimiento de casos.

Las demandas de la población en la línea de orientación son diversas, para poder clasificarlas y proporcionar información cualitativa y cuantitativa ha sido necesario establecer un mecanismo de categorización.

En el 3er. capítulo denominado **Descripción de las llamadas** se describe el abordaje teórico de las diversas problemáticas que se han atendido y atienden en la Línea de Orientación y Ayuda psicológica. En éste se encuentra descrita la parte metodológica de las llamadas, desde su conceptualización hasta la manera en que los orientadores abordan y orientan sobre estas problemáticas.

En el 4º, capítulo es el de **Intervención en Crisis**. En éste se parte de la definición del concepto crisis para concluir en la intervención telefónica.

Se dice que una persona está en crisis cuando algún suceso amenaza su equilibrio familiar o personal, de manera positiva o negativa; se caracteriza por una desorganización emocional, perturbación y colapso.

Los factores que desencadenan una crisis son múltiples y no son los mismos para todas las personas, ya que algunas los pueden percibir como una amenaza, una pérdida o un reto (Rapaport 1965, citado por Slaikeu, 2000); algunos factores o sucesos desencadenantes pueden ser conflictos de cualquier índole, contratiempos personales del pasado, dificultad para resolver problemas, eventos inesperados, entre otros.

Derivado de lo anterior, podemos determinar que la intervención en crisis permite ayudar a un individuo a sobrellevar el evento traumático que experimentó.

El modelo de intervención en crisis por teléfono aplicado es similar al utilizado por SAPTEL y ACERCATEL, el cual se basa en el contacto psicológico, en el análisis del problema, en la búsqueda de las posibles soluciones, en la asistencia adecuada y en el seguimiento; estos elementos permitirán que el orientador desarrolle las competencias idóneas para poder brindar un apoyo eficaz y oportuno al usuario, además de anticiparse a eventos que pudieran poner en riesgo la integridad del mismo.

El 5º. Capítulo: **Perfil del psicólogo** fundamenta la necesidad de que los psicólogos, que brindan atención psicológica a través de líneas telefónicas, posean habilidades y destrezas, que les permitan

desempeñarse profesionalmente; dado que este tipo de intervención implica un desempeño de conocimientos específicos, por lo cual es necesario establecer claramente el perfil del psicólogo que proporcionará este servicio.

1. Orientación Psicológica por teléfono

Antecedentes Históricos

Actualmente en el mundo existe una gran cantidad de servicios de atención psicológica vía telefónica, por ejemplo en Tokio, Japón, el servicio telefónico llamado "Inochi No Denwua" es dirigido por el pastor Kikuchi, y es atendido por colaboradores cristianos y de otras religiones debidamente seleccionados y entrenados para brindar apoyo en diversos problemas psicológicos (Bustos, 1989)

En Buenos Aires Argentina, se creó el centro de asistencia para suicidas (CASC) que funcionaba de 7 a 1 de la mañana, proporcionando ayuda telefónica gratuita. El personal que atiende las líneas está conformado por voluntarios no profesionales anónimos que atienden a través del teléfono y en una sola entrevista terapéutica a todo aquel que llama a este centro.

Comenzó con 30 voluntarios que participan en el trabajo en la línea, estos voluntarios regalan 6 horas a la semana de las cuales 4 las dedican a la atención por teléfono y dos horas más a capacitación continua (García, B. 2003)

En Venezuela por ejemplo existe una línea de apoyo a las mujeres en donde se brinda orientación psicológica y legal a mujeres y familiares que sufren violencia. Se trabaja por 12 horas de 7 de la mañana a las 7

de la noche, es un servicio gratuito y la atención es nivel nacional que comenzó a operar desde noviembre de 1999.

Las personas que atienden son profesionales que han sido capacitados y sensibilizados en situaciones de violencia doméstica (Instituto Nacional de la Mujer, 2006)

Debido a la demanda que tiene este tipo de servicios de orientación y apoyo psicológico por teléfono, se han creado cada vez más instituciones en diversos países de Sudamérica, en EUA, Europa y algunos países del Asia (Bustos, 1989)

En México los antecedentes de servicios de ayuda nacional son muy escasos. En los años setentas, surgió el primer servicio de ayuda telefónica llamado "Asociación Mexicana de Auxilio al Desesperado" (A.M.A.D.) y fue una tentativa de ayuda, realizada por el Dr. Gallardo; él y su esposa contestaban llamadas y posteriormente continuaban con más sesiones y ellos eran los que se comunicaban con los usuarios (op. cit., 1989)

Actualmente las instituciones que destacan por ofrecer un servicio para casos de urgencia y de apoyo emocional e información son: los Centros de Integración Juvenil (CIJ), el Sistema de Apoyo Psicológico por Teléfono (SAPTEL), la Línea Telefónica de Información y Orientación sobre SIDA (TELSIDA), la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), el Servicio Público de Localización

Telefónica LOCATEL, ACERCATEL línea de intervención en crisis y canalización (Sánchez, 2003), Pro ayuda a la mujer Origen A.C. y la línea telefónica de orientación y ayuda del proyecto de hijos y padres (EXCELDUC A.C.), entre otras.

1.2 Líneas de atención en México

Con la implementación del teléfono en la mayoría de los hogares, las agrupaciones tuvieron mayor demanda, ya que el servicio podía darse inmediatamente, por lo tanto algunas clínicas y/o agrupaciones que en sus inicios sirvieron para ayudar a prevenir el suicidio, modificaron sus servicios atendiendo diversos problemas como: atención a homosexuales, orientación antialcohólica, servicio telefónico de urgencia para casos de suicidio, problemas de fármaco dependencia, orientación psicológica, entre otros.

La gran mayoría de las líneas que ofrecían estos servicios tuvieron una gran demanda, aunque es necesario mencionar que hubo algunas que se suspendieron por falta de apoyo económico y administrativo, por lo que en los años ochentas y ante los grandes cambios que han habido en México sobre todo económicos, sociales y de desastres naturales, se crearon instituciones de apoyo y orientación psicológica, como LOCATEL y SAPTEL. Éstos atienden de forma gratuita durante todo el año a personas que se encuentran en situaciones de crisis o que solamente requieran información u orientación psicológica.

Por mencionar algunas otras líneas se encuentran: Centros de Integración Juvenil, TELSIDA, VICTIMATEL, SAPTEL, ACERCATEL, línea telefónica de orientación y ayuda del proyecto de hijos y padres, Pro ayuda a la Mujer Origen A.C. y LOCALTEL.

Centros de Integración Juvenil

Esta agrupación nació con el propósito de ofrecer información sobre espacios para la atención de la fármaco dependencia en 1978. La asociación civil denominada Centros de Integración Juvenil (CIJ) puso a disposición de la población un número telefónico gratuito en un horario matutino, atendido por especialistas en Trabajo Social. Conforme transcurrieron años se creó el Servicio de Orientación e Información (SOI) vía telefónica de CIJ y se amplió el horario de atención incorporándose especialistas en Psicología.

El modelo de atención se basa en procedimientos de Psicología Clínica y Psicoterapia, entre los que destacan la información, la orientación y la intervención en crisis. Sus metas son el acompañamiento y el enlace institucional. Actualmente operan con los teléfonos: 52 86 59 95 y 55 34 34 35 las 24 horas del día todo el año (CIJ, 2006)

Sistema Nacional de Apoyo, Consejo Psicológico e Intervención en Crisis por Teléfono (SAPTEL)

El Servicio de Apoyo Psicológico por Teléfono es proporcionado por profesionales de la salud mental, licenciados y pasantes de

psicología y trabajo social de diversas Universidades de la Ciudad de México y área Metropolitana adecuadamente capacitados y supervisados semanalmente.

Es un programa conjunto de la Cruz Roja Mexicana, la Secretaría de Salud y la Federación Mundial de la Salud Mental, el programa en México es financiado por el Gobierno Federal a través del Consejo Nacional contra las Adicciones de la Secretaría de Salud y con el apoyo de la Fundación Vamos México.

Su horario de servicio es de 24 horas, durante todo el año operando con diversas líneas con el número de teléfono: 52 59 81 21, (SAPTEL, 2006)

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF)

La línea VICTIMATEL, ofrece apoyo y orientación a víctimas de cualquier delito violento y/o de violencia intrafamiliar. VICTIMATEL proporciona atención las veinticuatro horas durante todo el año de manera confidencial y gratuita. Ofreciendo también información sobre algunas instituciones, el teléfono actual es: 55 75 54 61 (Secretaria de Salud México, 2006)

Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL

En octubre de 1978 se proyecta desde la presidencia de la república la creación de un “Centro de Información Ciudadana”

Se fundó para atender básicamente dos primeros servicios:

1. Personas Extraviadas o abandonadas
2. Autos desaparecidos, robados o abandonados

El 29 de diciembre de 1998, se toma la decisión de integrar a **LOCATEL** como órgano desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social para “proporcionar mediante un servicio público telefónico, información, orientación y apoyo, así como asistencia médica, legal y psicológica a la población en general del DF”. Las áreas que se tiene como apoyo en **LOCATEL** son:

- **Programa de Apoyo a la Seguridad Pública.**
- **Programa para la Participación Social.**
- **Programa de Atención y Orientación Social.**

El servicio de **LOCATEL** opera con el teléfono: 56 58 11 11.
(LOCATEL, 2006)

Entre otras agrupaciones que han nacido a principios de 1990 que también ofrecen sus servicios de orientación e información y canalización sobre problemas específicos para la ciudadanía se encuentran:

Acercatel

Cuenta con el teléfono 01 800 110 10 10 y es parte de Fundación Casa Alianza México, de la agrupación Quiera de la Asociación de Banqueros de México y Avantel. Está agrupación nació desde 1999

debido a la unión de esfuerzos de varias instituciones para crear una agrupación que actuara en defensa de las niñas, niños y jóvenes de la calle. Es un servicio gratuito que está accesible las 24 horas del día durante todo el año.

Vive Sin Drogas

Comenzó a dar servicio a finales de 1999 y ofrece orientación, información y canalización a las personas que estén interesadas en el tema de las adicciones o que tengan algún problema con ellas. El personal está conformado por licenciados en Trabajo Social y Psicología.

Depende del Centro Nacional Contra las Adicciones (CONADIC) y de la Secretaría de Salud (SSA)

Ofrecen servicio las 24 horas del día durante todo el año con cobertura en todo el país. Su teléfono en servicio es: 01 800 911 2000, (LOCATEL, 2000)

Pro Ayuda a la Mujer Origen A.C.

Es una institución privada sin fines de lucro que cuenta con varios programas para ofrecer ayuda a las mujeres de entre 15 y 45 años de edad y que cuentan con una línea especializada que ofrece servicio telefónico de asistencia social que forma parte de Pro Ayuda a la Mujer A.C.

El número es el 01 800 015 16 17 y el servicio es de 24 horas todo el año. (Origen A.C., 2006)

Línea Telefónica de Orientación y Ayuda del Proyecto de hijos y padres

Forma parte del Instituto Mexicano para la Excelencia Educativa A.C. Esta asociación civil creó el área de familia que está conformada por el “Proyecto de hijos y padres”. Brinda servicios profesionales accesibles a personas de escasos recursos, constituye uno de los soportes del proyecto para ayudar a las familias mexicanas. El número telefónico local es 85 03 49 20 y el horario de atención de lunes a viernes de 9 de la mañana a 9 de la noche, durante todo el año. (IMEE. A.C., 2007)

1.3 La Orientación Psicológica por Teléfono

La Psicología hoy en día ha tenido diversas transformaciones gracias a las condiciones en que se desenvuelve la sociedad. Actualmente la demanda en el campo de la salud mental ha aumentado considerablemente debido a muchos factores como: el aumento de la población, los desastres naturales, los desajustes económicos, el desempleo y la inseguridad pública, etc. Este tipo de situaciones, entre otras, han llevado al hombre a tener que adaptarse rápidamente al medio que lo rodea, lo que muchas veces es imposible debido a la velocidad en que ocurren estos cambios. Como consecuencia de todo

esto, se desarrollan altos niveles de estrés y frustración que desajustan la calidad de vida de los seres humanos.

Para el campo de la Psicología el tiempo es un factor muy importante, ya que en la vida del hombre donde todo corre a grandes velocidades, se demandan servicios que atiendan de forma inmediata a sus necesidades emocionales. Actualmente con la implementación del teléfono dentro del campo de la psicoterapia, las demandas de apoyo y orientación psicológica pueden ser satisfechas en gran medida.

La orientación por teléfono ha venido conformándose como una nueva herramienta debido a sus múltiples características y beneficios. Durante la década de los noventa proliferó de manera importante la creación de múltiples servicios que proporcionan vía telefónica información, orientación y ayuda en diversas áreas de atención a la población. Actualmente el teléfono es considerado como una de las herramientas más importantes y valiosas que facilitan la atención directa, adecuada y accesible para los individuos que requieren de una intervención específica, surgiendo como una alternativa nueva en comparación con los servicios cara a cara, obedeciendo a la necesidad de prestar soporte o ayuda en condiciones especiales (Slaikeu, 2000)

La gran mayoría de los servicios de orientación psicológica por teléfono, se basan en el modelo de intervención en crisis con enfoque sistémico; la corriente humanista y la terapia centrada en el cliente.

Una característica distintiva de la orientación vía telefónica es que posee ciertas particularidades que facilitan o limitan la orientación, por ejemplo los indicios no verbales, es decir lo hablado entre el orientador y el usuario (el contenido) y por otro lado los verbales que se refieren a la forma en que lo dicen (el tono y/o la intención) (Slaikeu, 1996)

Para Lester (1977, citado por Slaikeu, 1996) entre los mayores beneficios que tiene el uso del teléfono dentro la orientación psicológica están:

- a) Mayor control del paciente al contacto por teléfono, ya que puede decidir el final de la llamada;
- b) protección de la identidad del usuario y del orientador;
- c) cumplir la fantasía del usuario acerca del orientador y por lo tanto facilitar la catarsis;
- d) reducción de la dependencia hacia el orientador;
- e) accesibilidad, costo y la disponibilidad del servicio.

En cuanto a la forma en que se traslada la orientación psicológica por teléfono a la práctica depende de los objetivos que tenga cada institución, de su programa, de su amplitud, marco normativo y conceptual, misión, instalaciones destinadas al mismo; personal asignado, a quienes estarán dirigidos los programas y el apoyo económico que se dispone para la organización de un centro o clínica.

2. Instituto Mexicano para la Excelencia Educativa A.C.

2.1 Misión

El Instituto Mexicano para la Excelencia Educativa A. C. es una institución privada, sin fines de lucro.

Su misión es ofrecer servicios y modelos educativos que contribuyan con la calidad de la educación en México, y que den respuesta a las necesidades de las personas, organizaciones y comunidades para que se pueda compartir el desarrollo y su autonomía.

Lo que pretenden es dignificar y enaltecer la labor del docente mexicano como una persona portadora de valores éticos y humanos, educador y transformador de la sociedad.

Se busca promover una educación ética, humana y de calidad que responda a las diversas realidades del país y que traduzca el resultado del quehacer educativo en una sociedad que facilite la convivencia digna y armónica entre todos sus miembros.

Otro punto importante es ayudar a los padres de familia, orientarlos, ofrecerles los contenidos que necesitan para que puedan elegir lo que más favorezca al sano crecimiento de los integrantes de las familias, además de proporcionarles herramientas básicas para propiciar la unión familiar.

2.2 Objetivos

- Ofrecer modelos educativos prácticos, pertinentes y repetibles que se puedan adecuar a las necesidades, expectativas e intereses de las diversas comunidades, regiones, ámbitos culturales e instituciones públicas y privadas.
- Contribuir a la formación y actualización de los integrantes de las comunidades educativas, directivas, docentes, personal de apoyo y servicios y padres de familia para apoyarlos en sus responsabilidades y compromiso como educadores.
- Facilitar la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales para hacer posible una escuela para todos.
- Difundir experiencias, metodologías y estrategias educativas que propicien el concebir las escuelas como organizaciones que aprenden.
- Facilitar conocimientos que mejoren la calidad de vida familiar a través de diversos programas de acción.

2.3 Áreas

Para lograr estos objetivos se trabaja en tres áreas: Académica, Inclusión y Familia.

En el área **académica** se crean cursos a partir de las necesidades de cada escuela de quienes lo solicitan.

Cualquiera de los cursos trata de proporcionar a los participantes elementos y técnicas que les permitan desarrollar competencias y habilidades en su área de trabajo. Por este motivo, los cursos están concebidos en forma de taller para facilitar la ejercitación, la ampliación, la aportación en el trabajo de equipo y el intercambio de conocimientos y experiencias.

En el área de **inclusión** educativa las escuelas regulares van buscando y generando los apoyos que requiere el alumnado con necesidades educativas especiales asociadas o no a discapacidades.

Los cursos de capacitación y actualización ofrecidos a las escuelas, están orientados a la detección de fortalezas y necesidades de los alumnos, así como los apoyos que responden a compensar estas necesidades, utilizando como soporte metodológico, la elaboración de Propuestas de Adecuaciones Curriculares Individuales (PACI), que vinculadas a la planificación de los maestros de grupo facilitará los procesos de aprendizaje y propiciará opciones para orientar dificultades de comportamiento; desarrollar estrategias de comunicación asertiva, promover el trabajo escolarizado para que de manera conjunta se definan apoyos internos y externos a la escuela.

Finalmente el área de **familia** se compone del **Proyecto de hijos y padres**, el cual toma como base la importancia y trascendencia que tiene la familia en la sociedad mexicana.

2.4 Proyecto de hijos y padres

2.4.1. Áreas del Proyecto

Consta de cuatro programas básicos de acción:

- **Escuela de hijos y padres.**
- **Programa de radio “Historias de todos”.**
- **Campañas de impresos.**
- **Línea telefónica de orientación y ayuda.**

Escuela de hijos y padres

Desde su inicio en febrero de 2003 hasta julio del 2006 se ha trabajado con 332 grupos, llegando a 5,080 padres de familia, 1660 niños y más de 1,000 adolescentes de secundaria.

Para la Escuela de hijos y padres se creó un modelo que incluye: capacitación de facilitadores, manual y materiales para el facilitador, manual para padres, evaluación y supervisión continua del programa.

Radio

Desde su salida al aire el 15 de julio del 2003, el programa de radio “Historias de todos”, presenta un tema por semana. Este programa es transmitido en dos estaciones distintas, con un formato de 15 minutos. A partir del 11 de abril del 2005, de manera semanal se transmite de lunes a domingo en Radio Centro, un programa en vivo, con duración de una hora.

Impresos

Dentro de este programa se encuentran los impresos, los artículos y la publicidad.

El material impreso apoya a los tres programas anteriores con carteles, lonas, volantes, folletería y artículos para la Gaceta de Excelencia Educativa y prensa.

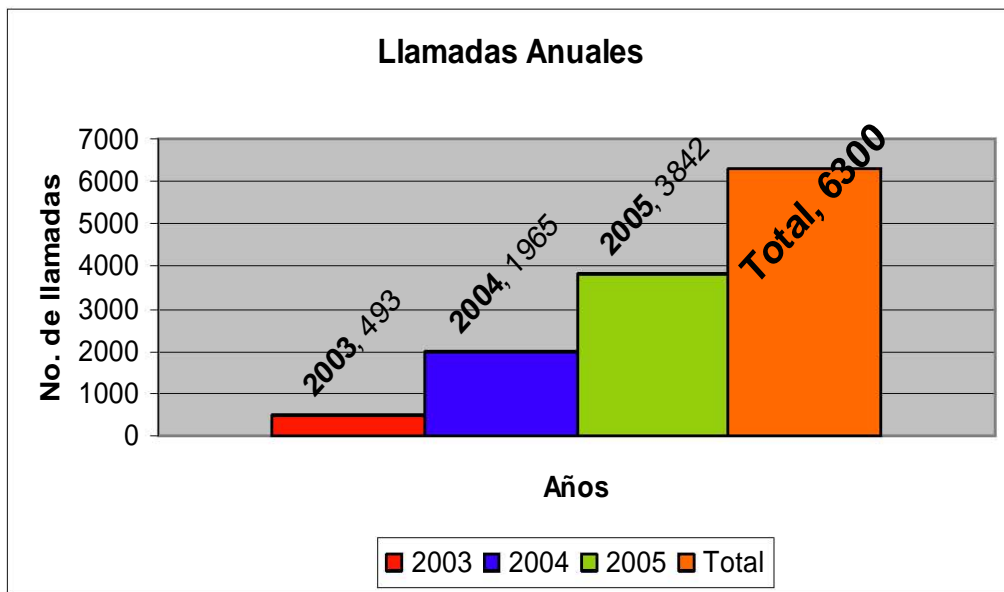
Cada material impreso pretende educar a través de artículos, frases, fotografías y diseños, además de promocionar los programas de radio y la línea telefónica de orientación y ayuda.

2.4.2 Línea Telefónica de Orientación y Ayuda

Comenzó a operar en marzo del 2003; puede acceder cualquier persona que atraviese por alguna problemática personal o familiar. La

atención es inmediata y si es necesario, se le canaliza a una institución especializada. Cuentan con un directorio de más de 400 centros e instituciones. El servicio es ofrecido por psicólogos que son capacitados constantemente por los especialistas que asisten al programa de radio.

Desde su apertura en marzo del 2003 hasta diciembre del 2005 se han atendido a más de 6000 personas¹



¹ Numero total de llamadas por año. Reporte Logros 2005 Instituto Mexicano para la Excelencia Educativa A.C. 2005

Las llamadas que se reciben son de temas de familia. La mayor cantidad de llamadas se deriva del programa de radio en primer lugar, en segundo lugar por las personas que asisten o han asistido a la escuela de hijos y padres y por recomendaciones de éstas. Por esta razón las llamadas tienen un sesgo importante por la temática que se aborda en los programas radiofónicos y los contenidos que se manejan en la escuela de hijos y padres. Con lo anterior y debido a la constante campaña de publicidad, se ha invitado a la línea a participar en programas televisivos como *“Diálogos en confianza”* que se transmite por el canal 11, *“Lo que llamamos las mujeres”* en el canal 13 de televisión Azteca, entre otros, por lo que se reciben llamadas que, de igual manera, se determinan por la temática que se trata en estos programas.

Las llamadas por lo general se clasifican en 5 grandes ejes: 1. Intervención en crisis; 2. Orientación psicológica; 3. Información de los servicios; 4. Canalización y 5. Seguimiento de casos.

3. Descripción de las demandas

Este capítulo consta de dos partes, la primera trata acerca de las problemáticas que se registraron en la *Línea de Orientación y Ayuda de hijos y padres (LOAdhp)* haciendo una descripción del modo en que se conciben, clasifican y se registran dentro de la institución.

La segunda parte es una revisión teórica de los temas que se han detectado con mayor incidencia en las llamadas, además de una revisión de las estadísticas que se han generado para realizar a detalle un marco conceptual que los psicólogos requieren conocer y de esta manera unificar el criterio de atención.

3.1. Problemáticas en la línea de Orientación y ayuda del proyecto de hijos y padres

Durante tres años en la línea de orientación y ayuda del proyecto de hijos y padres, se ha encontrado que las demandas de la población son variadas. Una de las cualidades de este tipo de demandas es que por lo general las personas refieren haber encontrado una alternativa para dar solución a sus problemas desde un acercamiento diferente. Dentro de las necesidades que se han encontrado en las personas que llaman existe una gran variedad debido a varios factores, por ejemplo la promoción que se hace de la línea de orientación y ayuda, las apariciones en ciertos

programas de temas de familia, los carteles que han sido colocados en instituciones, hospitales, casas hogar, centros sociales, entre otros.

El tema principal de la línea es la familia, por este motivo clasificar las temáticas que reportan los usuarios ha sido una labor complicada, dado que se requiere un mecanismo de control estadístico, por lo cual se creó un formato de registro de las llamadas para realizar una clasificación y obtener información de las demandas de los usuarios.

Las llamadas se registran en diferentes etapas, la primera es el llenado de una tabla, por turno y por día. En cada turno un operador se encarga de realizar el conteo de las llamadas y clasificarlas en un formato donde se registran por procedencia de la llamada, es decir, la fuente en que hayan obtenido el número telefónico del servicio, después en la siguiente etapa es un registro semanal y mensual de acuerdo a la temática que se trata en cada una; La clasificación de las llamadas es por temática y género de los usuarios (anexo 1)

A continuación se revisa la descripción operativa de las llamadas, es decir, la manera en cómo se clasifican de acuerdo a la información recabada durante la llamada y tomando como base el motivo de consulta*

* El motivo de consulta es la demanda específica de los usuarios, es decir el problema que los llevó a realizar la llamada. Por lo general dentro de la atención psicológica por teléfono el motivo de consulta está relacionado con una conceptualización del término crisis, por ejemplo Slaikeu (1996) menciona que la crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del sujeto para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas.

de acuerdo a la problemática**, con la intención de que se pueda ubicar con claridad la conceptualización de las llamadas.

Llamadas de:

- **Información de la línea.-** relacionadas con informes de la línea, comentarios y peticiones.
- **Información del radio.-** comentarios, peticiones, pensamientos, bibliografía semanal, decálogos y datos de los especialistas que asisten al programa de radio.
- **Adicciones.-** relacionadas con problemas de alcoholismo, drogadicción y tabaquismo.
- **Canalización especializada.-** solicitud de datos de algún centro que les brinde atención personalizada con su problemática.
- **Duelo, depresión, suicidio.-** pérdidas, abandonos, etc., además de las llamadas de intervención en crisis para

** Las problemáticas son los temas que los usuarios mencionan dentro de la llamada, por ejemplo, una señora, madre de un adolescente, menciona que su hijo se droga, en esta llamada la problemática será considerada en “adicciones”.

situaciones en las que los usuarios mencionan estar en una situación de peligro, tales como intentos de suicidio.

- **Manejo de adultos mayores.-** maltrato a los adultos mayores, orientación acerca de instituciones que tengan servicios como albergues, instituciones que reciban ayuda especializada de todo tipo.

- **Manejo hijos adolescentes.-** establecimiento de límites, comunicación con los adolescentes, negociación, abandono de estudios, rebeldía y peleas entre herman@s.

- **Manejo hijos pequeños.-** problemas relacionados con la comunicación con los hijos, límites, bajo rendimiento escolar y peleas entre herman@s.

- **Necesidades especiales** Necesidades educativas, centros escolares con inclusión educativa; llamadas relacionadas con problemas psiquiátricos, fisiológicos, enfermedades mentales, problemas de ansiedad, trastornos alimentarios.

- **Pareja.-** Problemas de la pareja: comunicación, violencia, educación de los hijos, establecimiento de límites, divorcio, separaciones.
- **Situaciones especiales en las familias.-** adopción, pérdida de empleo, situaciones relacionadas con género, segundos matrimonios, migración, etc.
- **Violencia intrafamiliar.-** situaciones de violencia física, psicológica, verbal y económica.
- **Seguimiento.-** usuarios recurrentes que solicitan la atención de un orientador específico.
- **Otros.-** bromas, número equivocado y llamadas colgadas.

Para clasificar las llamadas es necesario identificar la temática de la demanda de atención, una vez establecida, se registra en la tabla del día para que se pase a la base de datos y así obtener datos estadísticos.

En cuanto a las estadísticas señalan que las problemáticas con un índice más alto son: Violencia doméstica con un 40 %, adicciones con 25 %, problemas de pareja 20 %, problemas con la educación de los hijos

adolescentes 4 % y problemas en el establecimiento de límites con los hijos pequeños con un 3 % (IMME, 2006)

3.2. Análisis Teórico de las problemáticas

En lo que se refiere a la salud mental es necesario considerar la relación que se tiene con el medio social y diferentes problemáticas que aquejan a los individuos y a las familias; por lo tanto se debe tener en cuenta que la salud mental depende de la adaptación al medio ambiente y al medio social, que incluye los amigos, la escuela y la comunidad (De la Fuente, Medina-Mora y Caraveo, 2002)

Las personas se adaptan a un ambiente insalubre, a las carencias alimenticias crónicas, al ruido excesivo, a las grandes distancias, a la inseguridad y la incomunicación personal, pero al hacerlo se altera la salud física y mental.

La salud mental debe ser considerada como un aspecto de la salud integral, inseparable del resto y ésta se refiere no solamente a la ausencia de enfermedad y trastornos mentales, sino también al ejercicio de las potencialidades para la vida personal y la interacción social, que son inherentes a la naturaleza del hombre y condicionan su bienestar (Ibid, 2002)

El concepto de mala salud mental se refiere no sólo a quienes sufren alguna entidad psíquica definida, incluyendo el alcoholismo y el abuso de drogas. Incluye también a otras condiciones psicopatológicas y conductuales como la ansiedad persistente, propensión a la violencia, abatimiento del ánimo, desesperanza, propensión a sufrir síntomas corporales y formas mal definidas de somatización (Op. Cit. 2002)

Las condiciones del ambiente social desempeñan un papel muy importante en la mala salud mental, ya sea ocasionando la aparición de síntomas o haciendo más vulnerable a la persona.

De acuerdo a la **Encuesta Nacional de la Dinámica Familiar** se menciona que la estructura de las familias de clase baja en la que la ausencia de la figura paterna es común, las mujeres carecen de experiencias de intimidad y otros apoyos sociales que disminuyan el impacto del estrés (DIF, 2005)

Estos cambios afectan a los niños, a los jóvenes y también a los ancianos. Es importante considerar que los sistemas familiares de apoyo se debilitan y esto hace que los individuos de edad avanzada no se vean acogidos por la familia, por lo cual la adaptación a esta etapa de la vida se hace más difícil para muchas personas.

Otro de los factores que influyen en la estructura de las familias y que está relacionado desde lo social, es que los individuos que viven en una situación de pobreza, utilizan diferentes estrategias para sobrevivir, como la conformación de familias extensas en una misma casa, compartiendo responsabilidades, gastos, labores domésticas, crianza y cuidado de los niños, además de la incorporación al trabajo de todos los miembros, incluyendo niños y adolescentes (Op. Cit., 2005)

También se ha encontrado que los individuos que quedan desempleados tienen una causa directa para presentar síntomas emocionales como: ansiedad generalizada y reacciones depresivas. Por esto se observa claramente que la situación socioeconómica forma parte importante en ciertas psicopatológicas o problemáticas en las familias y por ende en los individuos (LOCATEL, 2000)

A continuación se lleva a cabo una descripción de las problemáticas más comunes de las llamadas recibidas, se retoman las definiciones operativas para sustentar la atención y así unificar el criterio de los orientadores.

Violencia familiar:

Para la Secretaría de Salud de México (SSA) es un “acto u omisión único o repetitivo consistente en el maltrato físico, psicológico, sexual o

abandono cometido por un miembro de la familia en relación de poder en función del sexo, edad o la condición física, en contra de otro integrante de la misma, sin importar el espacio físico donde ocurra" (SSA, 2000. p. 25)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el Informe Mundial sobre la Violencia y la salud del 2003 define a la violencia como: "el uso deliberado de fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones" (Saldivar. , Ramos, Saltijeral, 2004. p.42)

Casco y Natera (2001, citado en Caballero, 2004) reportan, de un estudio realizado en México, que en las familias existe un alto índice de violencia verbal y física. Ésta se vincula con los antecedentes de consumo de alcohol y otras drogas en la familia y también con las experiencias de violencia en la infancia.

La violencia familiar es diferente en cada uno de los integrantes, por ejemplo, los niños son vulnerables a ésta por ser dependientes física, afectiva, económica y socialmente de los adultos que están a su cargo. Estas circunstancias los convierten en blanco de una gran gama de abusos perpetrados en contra de su integridad; algunos de los abusos

cometidos hacia los menores son: negligencia, golpes, abuso sexual, maltrato emocional, explotación económica e inclusive la muerte.

Los niños son receptores de violencia y/o testigos de ella, siendo semejante el impacto, ya que a pesar de que a ellos no se les infringe violencia directamente, el ser observadores los coloca en una situación de violencia indirecta, que genera, en muchas ocasiones, consecuencias negativas similares. (Valdez; Hajar. 2002)

Las mujeres constituyen también otro grupo vulnerable de violencia familiar. En la década de los 90 fue cuando inició el estudio de las formas de violencia hacia las mujeres. En estos estudios se han exploraron diferentes dimensiones y características. Por lo general se coincide en la prevalencia, el tipo de violencia y la severidad, además de su asociación con problemas de salud y con problemas psicológicos (INMUJERES, 2005)

Otra visión de la violencia familiar es que por lo general se da entre adultos de una edad similar o de descendientes a ascendientes. Puede ser ejercida por el marido hacia su mujer y/o hijos, o por un hijo (a) hacia sus padres, en estas situaciones se asocia con frecuencia a la drogadicción; o que los padres son ancianos y dependen de los hijos, ya sea económica o emocionalmente y también por la esposa hacia el esposo. Es digno mencionar que no siempre se ejerce por la persona más

fuerte física o económicamente dentro de la familia, siendo con frecuencia razones puramente psicológicas las que impiden a la víctima defenderse.

Dentro de la violencia familiar se encuentran los diferentes tipos de violencia que han sido descritos por varios autores, las siguientes son las más comunes que se han encontrado en las llamadas de la línea de orientación y ayuda del proyecto de hijos y padres (IMEE, 2006)

- I. Violencia física:
 - *Violencia física directa*, que puede consistir en contacto físico no deseado, golpes, violaciones e incluso el asesinato.
 - *Violencia física indirecta*, como destruir objetos, arrojar objetos cerca de la víctima o contra ella, malos tratos a animales...

- II. Violencia mental o emocional: Amenazar a la víctima con actos de violencia física contra la víctima, uno mismo u otros, como los niños. Estas amenazas pueden ser explícitas y detalladas o bien vagas en contenido y plazo de tiempo.

- III. Violencia verbal: amenazas, insultos...

- IV. Violencia no verbal: gestos, expresiones, posturas...

- V. Abuso económico y social: controlar el dinero y otros recursos económicos de la víctima, impedir que pueda verse con amigos o

familiares, sabotear sus relaciones sociales y aislarla de contactos sociales.

- VI. **Violencia Psicológica:** Se considera como un patrón repetitivo de acciones u omisiones que buscan controlar, devaluar y aterrorizar a otros miembros de la familia. Los ataques psicológicos son medios para conseguir fines inmediatos, por ejemplo culpar al otro de los males, prohibir amistades, hostigar, entre otros. Se debe tomar en cuenta que es el tipo de violencia más común y la que tiende a presentarse desde las primeras manifestaciones. Se ha encontrado que también interactúa con la violencia física y es el principal motivo de la intensidad creciente de los ataques. Las mujeres son las por lo general tienden a utilizar este tipo de violencia, aunque no es exclusivo de ellas.

Adicciones:

El uso y abuso de sustancias adictivas constituye un complejo fenómeno que tiene consecuencias adversas en la salud individual, en la integración familiar y la estabilidad social. Aunque en la actualidad toda la sociedad está expuesta a las drogas, hay grupos más vulnerables que otros a sufrir los daños provocados por su uso, como los niños y jóvenes, quienes pueden truncar su posibilidad de desarrollo personal y de realizar un proyecto de vida.

La dependencia del alcohol se reconoce con el término **alcoholismo** y se les considera que son conceptos intercambiables, éste cumple con los criterios de consumo desadaptativo señalados por el manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-IV) para la dependencia. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) “es un estado patológico físico y a la vez psicológico, un trastorno de la conducta que se caracteriza porque el individuo bebe alcohol en exceso, más de lo aceptado socialmente, a pesar de que sabe que esa conducta es la causa de los problemas de salud, familiares y sociales que ya padece” (SSA, 2001, p.14)

Es necesario tener en cuenta las consecuencias psicológicas y psiquiátricas que se presentan ante el consumo excesivo o adicción al alcohol y que usualmente están relacionadas con la convivencia social (familia, amigos, trabajo, etc.) Este tipo de secuelas lastiman severamente al bebedor, pero su entorno se ve lamentablemente afectado.

El Consejo de Población en el Distrito Federal (COPODF, 2006) ha creado un reporte en donde continuamente se hacen estudios acerca de la influencia que tienen las adicciones a diversas sustancias, incluido el alcohol, para contar con un reporte que guíe la prevención desde diferentes instituciones.

En este reporte mencionan que existen diferentes factores que fortalecen ya sea el uso de las drogas o a no usarlas, por lo tanto se encuentra que los que están asociados con una mayor probabilidad de

consumo reciben el nombre de factores de riesgo, y los que están relacionados con una menor posibilidad de consumo, reciben el nombre de factores de protección. Se han determinado que los más importantes son:

Factores de protección

- Vinculo sólido con la familia.
- Experiencia de vigilancia paterna con reglas claras de conducta dentro de la unidad familiar y participación de los padres en la vida de sus hijos.
- Éxito en el desempeño escolar.
- Asociación fuerte dentro de la familia, la escuela u organizaciones religiosas.

Factores de riesgo

- Ambiente doméstico caótico, particularmente en donde los padres abusan de sustancias o padecen enfermedades mentales.
- Paternidad ineficaz, especialmente con hijos con temperamentos difíciles y desórdenes de conducta.
- Falta de solidaridad familiar.
- Conducta de timidez y/o agresividad.
- Fracaso en el desempeño escolar.

Se debe considerar siempre que en la población de menores en situación de calle, se encuentra en un elevado riesgo del uso de drogas y

que se asocia con una exposición a factores que aumentan su vulnerabilidad, tanto durante su infancia temprana como en su deambular por las calles. Las estimaciones de prevalencias de uso de sustancias adictivas en diversos trabajos varían entre **8.5%** y **27%**; son los **inhalables** las drogas de preferencia, con índices de consumo de **marihuana** 2 y 3 veces inferiores (CONADIC, 2005)

Una situación que requiere no perder de vista, es la relación entre consumo de drogas y delincuencia, ya que por lo general se vincula con conductas de tipo antisocial. El alcohol, la cocaína, la marihuana y los inhalables son las drogas más comunes que se consumen en México. En cuanto a las edades de consumo predominan los adultos de 50 a 60 años, en donde los hombres consumen en un 72.2 % y las mujeres 42.7%, esto con relación al consumo de alcohol. En cuanto a las drogas ilícitas, la situación es diferente, las edades de los consumidores son de 18 a 34 años, sin tomar en cuenta a los menores de edad y este grupo presentan un alto grado de consumo, siendo la marihuana la droga más común aunque por ejemplo la cocaína ha aumentado su consumo entre la población; antes, esta droga era usada por personas de un nivel social alto mientras ahora se ha colocado entre los adolescentes en nivel escolar medio superior; y finalmente las drogas inhalables, que son consumidas por los niños y niñas jóvenes en situación de calle (op. Cit., 2005)

Un dato más a relacionar es el lugar de consumo de las drogas, por ejemplo referente al consumo de bebidas alcohólicas, es el hogar donde más se consume, después las fiestas, en la esquina de la calle con los amigos, en antros y bares, entre otros (ENA, 2002)

Familia:

El tema de Familia está totalmente inmerso y relacionado con todas y cada una de las problemáticas que se registran en la línea de orientación y ayuda del proyecto de hijos y padres; es intención del apartado describir de una manera detallada a las familias, para que se pueda reconocer el vínculo que se tiene con todas las problemáticas, ya sea desde el orden individual o desde lo social.

En el proyecto de hijos y padres la familia es conceptualizada como un conjunto de personas unidas por lazos de parentesco que son principalmente de tres tipos:

- Matrimonio, en el seno de una pareja, o de más personas en el caso de las sociedades polígamas
- Filiación entre padres e hijos
- Relación entre hermanos

También puede diferenciarse la familia según el grado de parentesco entre sus miembros:

- Familia nuclear - padres e hijos o solo padres
- Familia patriarcal o extendida - además de la familia nuclear, incluye a los abuelos, tíos, primos y demás parientes de primera línea consanguínea (IMEE, 2006)

Desde la perspectiva del enfoque sistémico se considera a la familia como un "*sistema abierto* porque está viva y es activa. Se caracteriza por estar en continua *transformación*, pues afronta una serie de cambios constantemente; busca su *equilibrio* ante los cambios de manera *dinámica*, pues hace los *ajustes* y *acomodaciones* en el sistema cuando éstos son necesarios, y se maneja a través del *autogobierno*. Ella misma se estructura y marca las pautas de su organización" (Silva, 2003)

Por lo tanto se considera que la familia se diferencia de otros sistemas sociales por el criterio de pertenencia, en base a dos características:

- Referente a la estructura; las familias son las únicas en la forma en que estructuran a los géneros y a las generaciones. No todas las familias incluyen una pareja, ni ésta es siempre heterosexual, pero si se espera culturalmente que sea sexual y reproductiva. Y referente a la generación, de acuerdo a su organización jerárquica en las familias extensas.
- De acuerdo a la cualidad de las relaciones; pueden definirse como difusas (por que abarcan un gran numero de situaciones)

particularista (porque las reglas que se aplican dependen de las relaciones entre las partes), afectivas (porque existe la expresión de un amplio rango de sentimientos que se consideran apropiados) y finalmente, adscritas (porque se forman por identificación entre los integrantes, ya sea por conveniencia o necesidad, y finalmente que no necesariamente los unen lazos sanguíneos)

De acuerdo con las conceptualizaciones de familia se dice que las relaciones entre los miembros son determinantes, por lo tanto es necesario tomarlas en cuenta para encontrar la relación con las problemáticas que se registran en la tabla estadística y que han sido mencionadas. Por ejemplo: el maltrato a los adultos mayores, a los niños, situaciones conflictivas en la familia, comunicación deficiente en la familia, problemas de pareja, etc.; por lo general las problemáticas se definen de una manera en que los orientadores coinciden y actúan para dar la orientación cubriendo los parámetros esperados de atención.

También se ha observado que las llamadas están determinadas por la promoción que se hace, por ejemplo el 75% de las llamadas del turno vespertino hacen referencia al programa de radio historias de todos, por otra parte, en las ocasiones en que se ha promocionado la línea en programas televisivos que tratan temas de familia y/o de interacción

familiar, se reflejan directamente en las estadísticas de las llamadas. (IMEE, 2006)

Es importante tomar en cuenta la preparación que deben tener los orientadores, acerca de las temáticas que se abordan en el programa de radio para tener una correlación directa y por lo tanto considerar los elementos que día a día necesitan para orientar a las personas y las solicitudes que ellas hacen.

4. Intervención en Crisis

El primer paso para conocer una intervención en crisis es determinar qué se entiende por crisis, por ejemplo para Slaikeu (1996) una crisis es “un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la capacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo” (p. 16)

Las crisis aparecen en la vida de las personas cuando algún suceso amenaza con alterar su equilibrio personal o familiar, ya sea en un sentido positivo como negativo.

Las situaciones de crisis dependen por lo general de los recursos de los individuos y por lo tanto determinarán las situaciones en las que se presentan, ya sean por situaciones de desarrollo (evolutivas) o por que son precipitadas por un suceso inesperado.

4.1 Concepto de crisis

Todos los humanos pueden estar expuestos en ciertas ocasiones de sus vidas a experimentar crisis caracterizadas por una gran desorganización emocional, perturbación y un colapso.

Bellak y Small (1985) mencionan que la crisis se concibe como un estado, que está limitado en tiempo, el cual se manifiesta por un suceso

que lo precipita, en ocasiones puede esperarse que siga patrones de desarrollo a través de diversas etapas y tiene el potencial de resolución hacia diversos niveles de funcionamiento.

Los sucesos que desencadenan los estados de crisis pueden manifestarse por conflictos, contratiempos personales del pasado, dificultades en la solución de problemas, incapacidad para llegar a acuerdos, eventos inesperados, situaciones relacionadas con los procesos normales de la vida, por ejemplo la menopausia en las mujeres, cuando los integrantes de una familia cambian de etapa del ciclo vital, el casamiento de los hijos, nacimiento de los hijos, adopción, entre otras.

Para el entendimiento de la crisis se necesita conocer más que la naturaleza del evento; se debe saber si se percibe como una amenaza, además de qué expectativas establecidas en la vida se han alterado o visto afectadas y también qué conflictos personales se hicieron evidentes por la crisis.

Todas las personas tienen diferentes definiciones y características que les lleva a sentirse en un proceso de crisis, por ejemplo Rapaport (1965 citado por Slaikeu, 2000) sugiere que las personas pueden inicialmente percibirla como a) una amenaza, b) una pérdida y finalmente c) un reto. Aunque se debe precisar que, en cada caso los procesos cognitivos median entre el suceso y la respuesta del individuo.

Caplan (1965 citado por Parkinson, 1997) resume siete características de la conducta que se presentan para un enfrentamiento efectivo a la crisis:

- I. Explorar activamente conflictos reales y buscar información.
- II. Expresar sí reserva sentimientos negativos, positivos y si es capaz de tolerar la frustración.
- III. Pedir ayuda activamente a otros.
- IV. Descomponer los problemas en fragmentos manejables y elaborar uno cada vez.
- V. Estar consciente de la fatiga y las tendencias que proporcionan desorganización, en tanto se mantiene el control y los esfuerzos por seguir adelante en tantas áreas del funcionamiento como sea posible.
- VI. Controlar los sentimientos donde se pueda (aceptándolos cuando sea necesario), ser flexible y estar dispuesto a cambiar, y
- VII. Confiar en sí mismo y en otros además de tener un optimismo básico sobre los futuros resultados.

El estado de crisis se caracteriza por una serie de etapas más o menos definidas de la siguiente manera:

- a. Marcado incremento de tensión por el impacto de un suceso externo.

- b. La falta de éxito en las respuestas para la solución de problemas.
- c. Al alcanzar tazas elevadas de tensión se activan otros recursos inconscientes para la solución de problemas.
- d. Si ninguno de estos elementos se presenta, la tensión aumentará hasta un punto crucial dando como resultado una desorganización emocional grave (Slaikau, 2000 p. 125)

Uno de los factores determinantes para entender la crisis es que no se puede entender por completo sin comprender a la familia de la persona o el medio social, los recursos comunitarios y finalmente el trasfondo cultural. Esto se debe a que por lo general, las personas enfrentan en diferentes momentos de su vida situaciones que no necesariamente generan crisis en los demás, es decir una crisis puede tener más que solo el evento que la desencadena, ya sea el pasado o el apoyo social que pueda tener e incluso los ideales de acuerdo a cada entorno social y cultural.

Tipos de crisis

Para algunos teóricos de la crisis (Caplan 1965, Bellak y Small 1985, Slaikau 2000) existen dos tipos de crisis, de desarrollo y circunstanciales.

Crisis de Desarrollo

Las crisis del desarrollo son mas predecibles y sobrevienen cuando una persona va cumpliendo etapas en su vida desde la niñez a la senectud. Presentan una conducta indiferenciada y marcan un trastorno en el área intelectual y afectiva (Slaikeu, 2000)

Las hipótesis del desarrollo son seis:

- 1) La vida implica cambio y crecimiento continuos. La crisis es un cambio extremo.
- 2) El desarrollo consta de varias etapas, que se caracteriza cada una por ciertas actividades (Erickson, 1980) Las actividades de una etapa deben poder superarse para pasar a la etapa siguiente.
- 3) Las transiciones o etapas de los adultos son diferentes a las de la niñez y adolescencia. Decir que una crisis adulta parece como una segunda niñez o una segunda adolescencia es una sobre-simplificación.
- 4) Aunque cada etapa es única, los motivos juveniles son en general reconocidos o reelaborados durante todo el ciclo vital.
- 5) Los sucesos que precipitan una crisis en el desarrollo deben entenderse a partir de la historia personal.
- 6) Una crisis es una versión extrema de una transición, ya que esta última puede ocurrir fácilmente. Las crisis son desorganizaciones que preceden al crecimiento, y lo

posibilitan.

Hipótesis que indican cuando una transición se convierte en crisis:

- 1) Una crisis puede ocurrir cuando el desempeño de actividades relacionadas con una etapa del desarrollo se perturba o dificulta. Por ejemplo, una transición puede estar impedida por falta de habilidad, conocimiento o incapacidad para correr riesgos.
- 2) Demanda por sobrecarga: cuando se acumulan en cierto número ciertos sucesos a lo largo de un breve periodo de tiempo, por ejemplo a lo largo de un año.
- 3) Una transición puede convertirse en crisis si un individuo no acepta o no está preparado para los sucesos determinantes. La menopausia o la viudez son críticas para la mujer por las expectativas en cuanto a sus resultados.
- 4) Crisis masculina en la edad madura: Las etapas de la vida no son simplemente un proceso biológico o una secuencia de procesos psicológicos, sino también están influenciadas por sistemas familiares, educativos y culturales. Levinson (1976, cit. en Slaikeu, 2000) plantea cuatro etapas en la transición de la madurez: 1) Abandonar la familia, de 18 a 24 años, 2) Penetrando al

mundo del adulto, de 24 a 29 años, 3) Asentamiento, de 30 a 40 años, donde hay orden, estabilidad, control y deseo de quitar obstáculos, y 4) Convertirse en adulto responsable (de 35-39 años en adelante) que suele comenzar con una frustración de no haber logrado ciertos objetivos, de lo cual él no se siente responsable.

- 5) Por último, la transición puede convertirse en crisis si el individuo se percibe a sí mismo como fuera de fase, según las expectativas de la sociedad para esa etapa.

La crisis es un desafío a la estructura de la vida, donde están comprometidos aspectos internos (el sí-mismo, los sueños de lograr tales o cuales metas) y externos (papeles, responsabilidades, roles con relación a la familia y la sociedad)

Crisis Circunstanciales

Las crisis circunstanciales tienen poca o ninguna relación con la edad de la persona (a diferencia de la crisis de desarrollo) y pueden sobrevenir en cualquier momento de la vida y a cualquiera.

La crisis circunstancial tiene cinco características:

- 1) Es repentina: aparece de golpe.

- 2) Es inesperada: no puede ser anticipada.
- 3) Es urgente, pues amenazan el bienestar físico o psicológico.
- 4) Masiva: muchas crisis circunstanciales afectan a muchas personas al mismo tiempo (por ejemplo desastres naturales)
- 5) Peligro y oportunidad: la crisis puede desembocar en un mejoramiento o empeoramiento de la situación de la persona.

Ejemplos de crisis circunstanciales son enfermedades físicas o lesiones no debidas a una avanzada edad (pues estas son predecibles), muerte súbitas, crímenes, desastres naturales y guerras, etc.

Características comunes de las crisis.

Actualmente se ha encontrado que las crisis poseen ciertas características que se repiten en diversas situaciones, por ejemplo se sabe que las crisis que se originan en situaciones traumáticas, hacen que se experimente una amenaza real de perder algo importante y obliga a aplicar nuevas maneras de solucionar los problemas, puesto que constituyen circunstancias o situaciones que no pueden resolverse por los recursos comunes.

Los tres elementos básicos de una crisis son: La ocurrencia de un evento de tensión, los afectados por el evento y que tienen dificultad para lidiar con él y finalmente el momento de la intervención (Bellak y Small,

1985)

Para la mayoría de personas, exponerse a un evento de crisis no es suficiente para producir un estado de confusión emocional, ya que depende de cómo se valoran las situaciones y de las habilidades para manejarlas.

Los eventos de crisis tienden a resultar en un sinnúmero de disfunciones psicológicas:

1. Pensamientos desordenados.
2. Preocupación con detalles insignificantes.
3. Agresión.
4. Pasividad.
5. Impulsividad.
6. Baja autoestima.
7. Dependencia.
8. Insomnio.
9. Ansiedad.
10. Aislamiento del ambiente.
11. Depresión.
12. Sentimientos de culpa y enojo.
13. Irritabilidad ante la red social y otros.
14. Dificultad de concentración.

Fases de las Crisis.

Slaikau (2000) describe 5 fases de una crisis circunstancial, que por cierto ayudan a definir y llegar a una conceptualización acerca de este tipo de eventos.

1. Evento Precipitante

Cuando ocurre un evento precipitante inusual, no anticipado, de mucho estrés o traumático que es percibido como amenazante o abrumador.

2. Respuesta Desorganizada

Los afectados comienzan a mostrar signos de aflicción y se tornan más y más desorganizados a medida que los comportamientos, habilidades o recursos utilizados en el pasado fallan para resolver la crisis.

3. Explosión

Los involucrados pierden el control de sus pensamientos, sentimientos y comportamientos y pueden exhibir conductas inapropiadas o destructivas.

4. Estabilización

Los individuos afectados comienzan a calmarse a medida que se encuentran recursos alternos. La persona es muy vulnerable en este

momento y puede explotar otra vez si se siente amenazada de alguna manera.

5. Adaptación

El individuo finalmente se tranquiliza, y otra vez toma control de sus acciones.

Kaplan (2001) menciona también 5 etapas de la crisis.

1. Llanto, Reacciones iniciales al impacto.
2. Negación. Bloqueo al impacto y entorpecimiento emocional
3. Intrusión. Abundancia involuntaria de ideas y sentimientos de dolor acerca del suceso.
4. Penetración. Proceso en el que se expresan, identifican y divulgan pensamientos, sentimientos e imágenes de la experiencia de crisis.
5. Consumación. Etapa final de la experiencia de crisis que conduce a una interacción de la misma en la vida de la persona. El suceso se ha enfrentado, los sentimientos y pensamientos se han identificado y expresado de manera que se asume e inicia la reorganización.

Intervención en crisis por teléfono

Desde sus inicios la intervención en crisis ha tenido un enfoque preventivo. Los servicios de las líneas telefónicas de urgencia entrenaban

a trabajadores voluntarios para impedir que las personas cometieran un suicidio.

Actualmente se sabe que es un proceso de prevención secundaria, ya que tiene lugar después de que los sucesos críticos de la vida han ocurrido.

La intervención en crisis es “ un proceso de ayuda dirigido a auxiliar a una persona o familia a sobrevivir un suceso traumático, de modo que la probabilidad de efectos debilitantes (estigmas sociales, daño físico) se minimiza y la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, perspectivas y opciones de vida) se maximiza” (Slaikou, 2000 p. 6)

Características.

Algunas de características distintivas de la intervención en crisis por teléfono mencionadas por Slaikou (2000) son:

- El equilibrio de poder, incluso con mayor grado para el usuario en cuanto a la duración de la llamada y que el paciente tenga la posibilidad de ser quien termine la atención y no solamente el orientador.
- El anonimato de los usuarios, ya que la posibilidad de proteger la identidad parecería que facilita la apertura de los usuarios.
- El anonimato de los orientadores constituye otra característica que facilita que los usuarios idealicen a la persona que los atiende y así pueda fluir con más facilidad la información.
- La accesibilidad que tienen debido a que la mayoría de las personas tienen teléfono.

- La disponibilidad que se tiene, ya que la gran mayoría de las líneas cuentan con un horario amplio y en algunos casos están disponibles las veinticuatro horas del día.

Modelo de intervención en crisis por teléfono

Para la intervención en crisis por teléfono se ha aplicado una metodología de trabajo que algunas líneas en México utilizan, tal es el caso de SAPTEL y ACERCATEL. Instituciones que tienen como base el modelo propuesto por Slaikeu (1996) el cual se desglosa en cinco componentes que guían a los orientadores para ofrecer este tipo de atención.

Los cinco componentes son: 1) Realización del contacto psicológico; 2) Análisis de las dimensiones del problema; 3) Exploración de posibles soluciones; 4) Asistencia para realizar una acción concreta y 5) Seguimiento.

En cada uno de estos componentes se marcan, de acuerdo al orientador y al usuario, diferentes estrategias de cada uno, es decir en el primero que refiere al **contacto psicológico** la intención es: que el orientador posea un entrenamiento de control de la voz, la entonación, la tranquilidad que pueda transmitir, el hacer pausas en momentos decisivos; el segundo punto en el **análisis de las dimensiones del problema** los orientadores deben tener habilidades para rastrear

información relevante refiriéndose específicamente a situaciones de peligro de muerte, situaciones de riesgo y situaciones controladas que no presentan un riesgo inminente para el usuario. En cuanto al tercer componente **explorar posibles soluciones**, los orientadores deben tener en cuenta la situación en que los usuarios llaman, por ejemplo en el rastreo de esta dimensión del problema se pueden considerar las opciones que el usuario manifiesta en el momento, por ejemplo si está solo, si él ha sido quien ha atentado contra su vida o si el evento de crisis ocurrió en el pasado, una vez obtenida esta información será mas útil para el usuario buscar en su propia narración situaciones que lo lleven a la solución de la crisis, para esto en el siguiente inciso acerca de asistir al usuario para que realice la **acción correcta**, esto realmente es una consecuencia de la construcción de la llamada, si los pasos anteriores se han cubierto, los usuarios encuentran en el orientador una voz empática que les guiará en el proceso de explorar diferentes escenarios de las posibles soluciones y finalmente en el **seguimiento** se refiere a las llamadas subsecuentes que el usuario realice para concretar los puntos anteriores y que reciba una atención complementaria que en la primer llamada no se concreta, por lo tanto se considera el inicio de una terapia breve o terapia de crisis según sea el caso.

Preparación de los orientadores

Las características que un orientador debe reunir para orientar a las personas a través de la línea telefónica, son sin duda requisito indispensable para que se logre conservar la vida de los usuarios; además de favorecer el control de las situaciones de crisis, ya sean de riesgo inminente o crisis en las que se hace referencia a procesos de desarrollo.

Una situación de crisis es aquella en la que es inminente algún suceso infortunado y de desorganización, por lo que es importante actuar con rapidez y eficiencia. Una intervención cuyo objetivo sea aliviar la crisis, o mejor aún, ayudar a la persona para que pueda proceder con decisión, evitará otras o quizás más graves consecuencias (Díaz, 2004)

Dentro de las características que los orientadores deben poseer es necesario considerar ciertos conocimientos y habilidades para que puedan ayudar a los usuarios a encontrar soluciones alternativas. El siguiente capítulo se analizarán estos puntos a detalle.

5. Perfil del psicólogo

Dentro de la atención psicológica a través de la línea telefónica es indispensable que los psicólogos cumplan ciertas características que guiarán su trabajo y la manera de orientar a los usuarios.

Se debe tener en cuenta la preparación y la capacitación del personal de intervención en un servicio telefónico ya que la urgencia con la que se deben atender ciertos problemas que se presentan en la vida real y la incapacidad de un individuo para actuar ante ellos, están siempre presentes.

Durante la primera llamada o entrevista inicial, el usuario se encuentra confundido, ya que probablemente se ha dado cuenta que los otros recursos posibles han fracasado. Por lo regular, está desesperado y necesita que alguien le ayude a encontrar una solución. Llega con ideas preconcebidas sobre la labor del orientador telefónico o se halla tan preocupado por la situación que casi se sorprende al percatarse que está tratando su vida privada con un extraño.

Para determinar las características que deben cumplir y adquirir se debe crear un perfil del psicólogo que brinda orientación psicológica por teléfono.

Algunos autores (Slaikeu, 2000, Sullivan 1992, Egan 1981) mencionan que los orientadores deben poseer ciertas habilidades y

características que se deben analizar haciendo énfasis en diferentes aspectos:

- Las características personales que debe poseer ese profesional de manera particular, es decir, sus rasgos de personalidad.
- Las habilidades y destrezas que debe caracterizar su quehacer que se concretan en las funciones a desempeñar.
- Los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para el ejercicio profesional.
- Las acciones generales y específicas que desarrolla para la solución de las necesidades identificadas.

La definición del perfil profesional que se retomará es “concebirlo como una imagen previa de las características, conocimientos, habilidades, valores y sentimientos que debe haber desarrollado el psicólogo en su proceso de formación” (Hernández D., A. 2004 p. 7)

Para Castro (2004) el perfil de un psicólogo está basado en las competencias que deben ser necesarias en su desempeño profesional, menciona que se deben evaluar por un lado las destrezas técnicas (conocimiento específico) y por otro, las condiciones personales o de aptitudes necesarias para el ejercicio del puesto, básicamente concentradas en la valoración de la inteligencia y de la personalidad. Las competencias técnicas son evaluadas específicamente en sucesivas entrevistas, por el experto del área en cuestión. En cuanto al segundo

aspecto es de la incumbencia del psicólogo determinar si el examinado reúne las características básicas de personalidad, inteligencia, actitudes, intereses, etc.

Otra perspectiva, es la que plantea Pozo (1996) en donde diferencia dos tipos básicos de competencias: Un conocimiento de tipo declarativo, que está relacionado con el saber acerca de la realidad y de las cosas; y otro tipo de conocimiento de procedimientos, vinculado con el ejercicio de una profesión en el cual requiere la integración de ambos tipos de conocimiento (conocimientos de tipo declarativo y de procedimientos)

Otros autores (Calderón y Meléndez, 1993) en un ámbito más específico como es el de la atención psicológica mencionan que es necesario establecer un perfil del terapeuta que conozca y maneje los modelos terapéuticos empleados en situaciones de emergencia y crisis, con la finalidad de seleccionar psicólogos que manifiesten tener aptitudes y actitudes hacia este tipo de experiencia clínica.

Márquez (1993), por su parte señala, que el psicólogo, en su ejercicio profesional debe tener objetivos claros en su plan de intervención; mostrando un compromiso real con el usuario y sobretodo con el papel que está desempeñando; su rol debe de ser activo, aún en conductas que requieren una actitud pasiva (escuchando); debe tener habilidades para dar la retroalimentación en el momento preciso durante la llamada.

Los elementos de los diferentes puntos de vista nos ayudan a considerar que otra característica necesaria en los orientadores es el resultado de las llamadas o el proceso que llevan los orientadores en el transcurso de la llamada, es decir, los orientadores deben estar atentos a captar el significado de las comunicaciones verbales de los usuarios y las motivaciones internas, además de encauzar sus esfuerzos y conocimientos para ayudar a que las personas logren patrones de adaptación (Castro, 2004)

También es necesario considerar que no deben concentrarse en la naturaleza psicopatológica de los síntomas descritos del usuario mostrando un comportamiento pasivo e interpretando los significados de las conductas de las personas. Además de mostrar una excesiva preocupación por los problemas de los usuarios, hacer exclamaciones de sorpresa, criticar, prometer cosas inalcanzables, agobiar a los usuarios con los problemas personales, discutir asuntos políticos o religiosos durante la llamada, rechazarlo, manifestar intolerancia e impaciencia, interrumpirlo inadecuadamente, perder la intención tomando notas de manera excesiva y manipular objetos durante el transcurso de la llamada (Arteaga, 2002)

Weiner (1992) menciona que los profesionales pueden ofrecer buenos servicios como interventores en casos de crisis, siempre y cuando

demuestren que tienen o pueden adquirir las habilidades que requiera la situación.

A continuación se sintetizan los requisitos esenciales:

1. Contar con la capacidad de empatía que le permita comprender los problemas del usuario tal como éste los experimenta.
2. Mostrarse humanitario e interesado por el conflicto que éste experimenta, pero a la vez proceder sin perder un segundo para reunir la información que necesita.
3. Mostrar una conducta comprometida y objetiva cuando interviene en la situación de tratamiento, ya que esto permite percatarse de las distintas resoluciones que hay que tomar sin que interfieran la ineficiencia e inactividad que invaden al cliente.
4. Desarrollar una escucha selectiva para detectar lo que tiene relación con el problema que se trate y lograr que los usuarios que se expresan con dificultad debido a su estado emocional le proporcionen la información que necesita.
5. Estar al mando en todo momento, es decir, tiene que estar en una actitud activa; por tanto, es imprescindible que tenga experiencias y

haya adquirido habilidad para captar con rapidez las dificultades, determinar la dinámica que las encierran y poner en práctica medidas acertadas. Una síntesis que contenga una serie de hechos esenciales y algunas observaciones permite que el usuario integre los elementos que el orientador crea importantes y corrija o añada datos para que éste tenga una idea precisa de la situación.

6. Proporcionar información veraz cuando se presenten casos donde la gente tenga información errónea o distorsionada. No debe de ser un experto, pero si conocer la información necesaria, veraz y actualizada.
7. Ser directo y firme cuidando la proporción de comentarios hacia el usuario en comparación con los suyos. Se deben evitar comentarios superfluos y dar interpretaciones que no vienen al caso; es mejor quedarse callado que hacer observaciones poco pertinentes y/o preguntas inútiles.
8. Habilidades para fijar límites. En ocasiones no basta mostrarse comprensivo y reflexivo cuando se orienta a los usuarios. La conducta destructiva, amenazas de suicidio u homicidios, de individuos psicóticos, tienden a sobrepasar límites. Por lo que es necesario establecer reglas explícitas para detener este tipo de conductas.

9. Manejar técnicas catárticas las cuales influyen mucho para generar el cambio de conducta deseado. Se debe de fomentar la expresión de emociones con libertad logrando que el usuario experimente sus emociones, las examine, se "compenetre" con ellas.
10. Ser flexible e intuitivo en relación con las funciones que tenga que desempeñar para lograr reorientar como es debido, es decir, que según las exigencias de cada situación, sepa cuándo tiene que ofrecer apoyo o confrontar, ser amistoso o antagónico, aceptar o rechazar las ideas del cliente, y así sucesivamente.
11. Tener experiencia para evaluar los problemas, conflictos, cualidades y recursos del sujeto en el marco de la situación en que éste se encuentra. Debe poder valorar aspectos tales como nivel de su estado mental, probabilidades de suicidio y motivación para el cambio.
12. Estar al día o con una base de datos a la mano en lo que respecta a los servicios disponibles en la comunidad, ya que éstos representan opciones para referir a los clientes.
13. Es recomendable, que pertenezca al tipo de grupo cultural de quienes son usuarios de la línea.

Gómez del Campo (1994) señala ciertas habilidades y actitudes que el orientador debe de tomar en cuenta para proporcionar apoyo de emergencia a una persona en crisis:

- a. Actitud positiva incondicional, lo cual involucra una aceptación cálida y genuina de cada aspecto de la experiencia de la persona.
- b. Congruencia, correspondencia entre lo que la persona piensa, siente y hace, "ser uno mismo".
- c. Empatía, esto es, comprender la experiencia del otro desde su propia visión del mundo.
- d. Confrontación, comunicar al otro las discrepancias que se observan entre lo que piensa y lo que dice; Entre lo que se siente y lo que dice; entre lo que dice y lo que hace y entre la vida que lleva y la que se quiere llevar. Esta comunicación debe de hacerse una vez que se ha establecido un nivel profundo de empatía.
- e. Asertividad, capacidad para autoafirmarse y defender los propios derechos sin agredir a los demás; pues es una habilidad que ejercitará y modelará en su interacción con la persona que requiere el apoyo.
- f. Habilidades para facilitar la solución de problemas, conocimiento y aplicación de temáticas que permitan la definición del problema en términos de necesidades, la búsqueda de soluciones, la evaluación de cada opción, establecer un plan de acción, la

ejecución del plan, la evaluación del proceso de solución de problemas.

- g. Habilidades para la entrevista clínica y técnicas de evaluación psicológica rápidas de aplicar y calificar.

Con estas características en cuanto al campo de orientación psicológica por teléfono se refiere, el psicólogo se ve obligado a llevar una preparación más exhaustiva tanto teórica como práctica, para poder dominar de forma eficaz y rápida las técnicas y procedimientos que se llevan a cabo en una institución que ofrece servicios de atención, apoyo e información a todas aquellas personas que se encuentren ante un problema emocional.

Para Kleinke (1994) una buena forma de perfeccionar las competencias psicoterapéuticas consiste en primer lugar, en estar conscientes de los errores comunes de las intervenciones, para ello hace una descripción de los errores que deberán ser considerados por el orientador:

1. Desear ser apreciado por el cliente. Ser consciente que durante la llamada se generan sentimientos de ira, tristeza, ansiedad y hostilidad de los usuarios y también en los orientadores, en ocasiones el no saber manejar este tipo de situaciones lleva a perder el objetivo de la llamada.

2. Tener un discurso muy intelectualizado. Esto es especialmente difícil de evitar con los usuarios que tienen un estilo intelectualizado o racionalizado ya que, por lo general los orientadores entran al mismo nivel de los usuarios.
3. Expresión de comportamientos inadecuados. Divagar, reírse nerviosamente y las revelaciones personales no suelen ser por lo general apropiadas durante la orientación.
4. Pretender curar prematuramente al usuario. En muchas ocasiones, se piensa que una de las funciones de los psicólogos es curar a las personas de un “mal” y por lo tanto buscan la curación, basados en sus propias creencias sobre lo que es bueno y malo, además de responder al pedido de los usuarios de una “receta” para salir de la situación problema.
5. Centrarse en otras personas distintas al cliente. A veces los usuarios señalan que sus problemas son debidos a otras personas en sus vidas. Cuando esto ocurre, se debe centrar la atención sobre el demandante.
6. Hacer demasiadas preguntas. En ocasiones la mala preparación de un orientador lo puede llevar a divagar o preguntar cosas

repetidamente que hacen que los usuarios pierdan el objetivo de la llamada.

7. Mantenerse en aspectos superficiales. Se debe encontrar el equilibrio entre empujar a los usuarios hacia niveles más profundos de experiencia y sentimiento por un lado y respetar sus vulnerabilidades por otro.
8. Evitar o no permitir el tiempo suficiente para terminar. La terminación es una parte esencial y necesita ser planificada.

Con todos estos puntos se tiene que, los psicólogos que se entrenan para la orientación por teléfono deben de contar con el objetivo de disminuir lo máximo posible las consecuencias negativas de un suceso inesperado.

Para que las intervenciones sean efectivas es necesario evaluar primeramente las necesidades y los recursos con los que se cuenta, haciendo un mapeo de las condiciones presentes e implementando un tratamiento que tenga varios objetivos, entre ellos, la de restablecer el funcionamiento psíquico, reducir el estrés e introducir certidumbre frente al caos y la desorganización. Orillando en su mayor parte a que la persona pueda recobrar su nivel de actuación anterior a la crisis, creando

las condiciones para que tengan lugar los cambios que favorezcan su equilibrio emocional.

Es importante mencionar que el tono de voz es uno de los factores a considerarse en todo momento durante la intervención por teléfono, ya que será el único medio por el cual se dirigirá la intervención. Es un elemento importante para lograr los objetivos de la orientación, así como lograr que el usuario se sienta comprendido, aceptado, o para que la calma comience a reemplazar a la agitación y al estado de confusión del estado de crisis, el orientador en su tono de voz necesita ser tranquilizante o calmante.

Los orientadores deben cumplir con ciertas habilidades, características y competencias para poder lograr un buen desempeño en su trabajo, a continuación se enlistan algunas de las que han de ser parte del perfil de cada uno de los orientadores:

- Sólida capacitación teórico-práctica.
- Clara conciencia acerca de su papel profesional.
- Capacidad para integrar diferentes corrientes psicológicas.
- Concepción integral del ser humano.
- Clara definición ideológica.
- Formación profesional acorde con el medio social que enfrenta.
- Capacidad de planificación.

- Visión amplia de la Psicología.
- Ética profesional sólida.
- Respetuoso y honesto.

Además de contar con los siguientes atributos personales:

- Inteligencia, intuición, buena percepción.
- Sensibilidad, tolerancia, amplitud de criterio.
- Empatía, capacidad para establecer relaciones interpersonales.
- Compromiso social, objetividad, sentido realista.
- Capacidad de análisis práctico, habilidad para tomar decisiones.
- Creatividad, iniciativa, dinamismo.
- Actitud innovadora, sentido crítico, y buena estabilidad emocional.

También es importante tener en cuenta que existen otras características a considerar en el perfil del psicólogo:

Para Prieto (1997, cit. en Rubin, B.; Bloch, E. 2000) las siguientes son las indispensables para que un profesional brinde una orientación adecuada:

- Habilidades sociales: empatía, capacidad de comprensión, habilidad para la escucha.
- Equilibrio emocional, seguridad en sí mismo y capacidad de autocontrol. La intervención en una situación de desastre puede

contener un alto grado de tensión emocional, que el psicólogo debe conocer y manejar de forma adecuada.

- Resistencia a la fatiga física y psicológica.
- Capacidad de adaptación y flexibilidad. La emergencia o desastre puede suponer un desafío en cuanto a la utilización de recursos profesionales y personales, dada la complejidad y adversidad que puede caracterizar la situación.
- Capacidad y disposición para trabajar en equipo y cooperar con otros profesionales: la situación requerirá que el psicólogo se integre en un sistema organizado de gestión para la ayuda en la emergencia, colaborando según las necesidades reales y no exclusivamente desde su forma de hacer habitual.
- Tolerancia a la frustración.
- Capacidad de evaluación y planificación.
- Capacidad de toma de decisiones en situaciones de alto estrés.
- Disciplina y responsabilidad.

Por último y no menos importante se debe poner atención al silencio, por oposición a lo que ocurre en las situaciones cara a cara, ya que, sin las señales no verbales como los gestos faciales y el movimiento corporal sobre una silla, por ejemplo, el silencio por teléfono es mucho más ambiguo tanto para el orientador como para él que llama (Slaikeu, 1996)

En síntesis, los terapeutas que ofrecen un servicio de orientación psicológica por teléfono deben tener las competencias necesarias para transmitir preocupación y sensibilidad del otro lado del teléfono, al igual que, la habilidad para mantener su compostura en situaciones de crisis y ser firmes al desafiar y confrontar cuando sea preciso.

MODELO Y BASE TEÓRICA DE LOCATEL Y ACERCATEL

ACERCATEL

Esta línea de ayuda tiene dos principales modelos teóricos en los que fundamentan la orientación que ofrecen.

Como principal modelo es la terapia centrada en la persona de Carl Rogers (1980), así como la metodología de escucha activa y ciertas herramientas, como el manejo de los silencios, parafraseo, entre otras.

El segundo modelo es el de la intervención en crisis de Slaikeu (1996)

El modelo de atención de ACERCATEL ubica la intervención en 5 pasos que guían tanto al orientador como al usuario en el transcurso de las llamadas, estos cinco pasos son: **1. Identificando el problema; 2. Exploración de la meta; 3. Generando alternativas; 4. Elaborando un plan de acción y 5. Cierre de la llamada.**

El perfil que se propone para este tipo de atención es:

En esta línea a los psicólogos que atienden al teléfono se les llama facilitadores.

- Ser comprometido con su propio crecimiento físico, intelectual, emocional social y espiritual.
- Mostrar un respeto hacia su cuerpo y su salud.
- Estar consciente de sus propias posibilidades intelectuales, respeta el mundo de las ideas.
- Tener un buen sentido común, experiencia de vida y buena inteligencia social.
- Explorar su propia conducta y sabe quién es. Desarrolla su capacidad de auto-observación para saber lo que siente en cada momento. Sabe lo que significa ser ayudado y tiene un profundo respeto por el proceso de ayuda y su poder.
- Tener un mayor grado de desarrollo que el usuari@.
- El buen facilitador acepta a la persona por lo que es. Se da cuenta de que es un privilegio que se le permita entrar en la vida de otra persona y respeta ese privilegio.
- Respetar al usuario y expresar su respeto, al estar siempre disponible para él, trabajando con él, no juzgándole, confiado en las fuerzas constructivas encontradas en él y finalmente con la esperanza de que viva la vida tan efectivamente como pueda. Se interesa auténticamente por la persona que ha llamado buscando ayuda.
- Comprende que es mejor confiar en las decisiones que el usuario toma en la intervención.

- Es concreto en sus expresiones, trata con sentimientos reales y conducta real más que con formulaciones vagas o con generalizaciones.
- Es un integrador. Le ayuda a la persona que llama a integrar sus propios datos en una forma que le facilita a la persona entenderse a sí mismo y a su conducta” (ACERCATEL, 2006)

Los “facilitadores” deben poseer las siguientes habilidades y conocimientos. Se dividen en dos áreas que se relacionan con la tarea y las habilidades para la intervención en crisis:

Relacionadas con la tarea:

- a) Dominio técnico de la materia; b) credibilidad tecnológica; c) habilidad de concreción; d) sentido práctico, y e) actualización permanente.

Relacionadas con la intervención en crisis:

- a) Habilidad de comunicación; b) capacidad para escuchar; c) observación del desarrollo de la llamada, y d) capacidad de adaptación.

En el ámbito personal los facilitadores deben cumplir con ciertas características para el establecimiento de relaciones interpersonales:

- a) Inclinación natural a relacionarse con los demás y entender su situación;
- b) Apertura;
- c) capacidad para inspirar confianza personal;
- d) respeto hacia las personas,
- e) capacidad para establecer una relación de ayuda.

LOCATEL

El modelo integra los conceptos básicos de los enfoques de curso y proyecto de vida, educativo preventivo, de derechos humanos y la perspectiva de género; al mismo tiempo desarrolla herramientas útiles para la comunicación telefónica. Esta comunicación se sustenta en la definición de la interacción misma y de los agentes involucrados: el usuario y el orientador.

Modelo de Interacción Telefónica

Describe de manera esquemática el diálogo entre el orientador y el usuario ocurrido durante una llamada, a partir del cual será posible la consecución del objetivo general: elaborar con el usuario una plática reflexiva que le permita identificar recursos y desarrollar habilidades para tomar decisiones congruentes con su proyecto de vida.

Se conforma de 4 fases consecutivas y acumulativas donde la fase previa es una condición necesaria para el desarrollo de la siguiente.

Cada fase se compone de momentos significativos para la consecución del objetivo general. Las etapas poseen un nombre particular y son

definidas por su objetivo durante el proceso de interacción, por las acciones que realiza así como por los recursos disponibles por parte del orientador para llevar a cabo las acciones.

- **Fase uno.** Preparación para la interacción.
- **Fase dos.** Establecimiento del objetivo específico de la demanda del usuario.
- **Fase tres.** Elaboración de un plan de acción para lograr el objetivo específico de la demanda del usuario
- **Fase cuatro.** Conclusión de la interacción.

El modelo hace referencia a un proceso evolutivo construido a partir de la interacción entre los interlocutores, en el que ambos generan aprendizajes. Por consiguiente, al inicio de una nueva llamada se encontrarán en otro nivel de aprendizaje respecto al principio de cualquier llamada anterior.

Es un modelo dinámico y flexible en el cual se puede volver a pasar por una acción, etapa o fase ya recorridos, en tal caso se hará con un mayor número de elementos y conocimiento de sí mismo y del otro.

Como procesos subyacentes a la interacción telefónica se encuentran **la empatía, la escucha activa y la contención emocional** los cuales se mantienen durante toda la llamada

Proceso de empatía.

La empatía es el aspecto humano más importante en la interacción, es considerada como un proceso de comunicación en el cual el orientador intenta participar en el mundo íntimo de la persona usuaria y comprender sus palabras, experiencias, pensamientos, emociones y necesidades en el marco de referencia de la propia persona; así como promover en ella la utilización de sus habilidades y capacidades para entender y afrontar su propia vida y demandas personales.

Escucha activa.

La comunicación es un ejercicio de construcción en el que los sujetos se convierten en interlocutores con el propósito de comprender una situación determinada.

En la comunicación telefónica no existen apoyos visuales por lo tanto escuchar y dialogar se convierten en habilidades prioritarias. Es imprescindible, por parte del orientador, escuchar el tono de voz empleado por el usuario, el juego de silencios, los sonidos ambientales, el sentido de las frases o anuncios expresados, la acción verbal y el léxico, para comprender las ideas, sentimientos, dudas e inquietudes de los usuarios con una actitud de respeto y apertura.

Contención emocional.

Es un proceso y una estrategia permanente del orientador que

implica identificar las expresiones emocionales del usuario; anticiparse, en donde el orientador debe modular su tono de voz, para acompañar sentimientos y emplear un conjunto de técnicas para validar emociones, además de promover su expresión y canalización.

Descripción de las fases del modelo de interacción telefónica.

FASE UNO: PREPARACIÓN PARA LA INTERACCIÓN

Etapa: Preparación para la interacción.

FASE DOS: ESTABLECIMIENTO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA DEMANDA.

Etapa: Establecimiento de la comunicación.

Etapa: Focalización.

Etapa: Determinar las dimensiones de la demanda.

Etapa: Replanteamiento de la demanda del usuario.

FASE TRES: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA SATISFACER LA DEMANDA DEL USUARIO.

Etapa: construcción y elección de alternativas.

Etapa: Elaboración de un plan para ejecutar la alternativa.

Etapa: Desarrollo de habilidades necesarias para ejecutar la alternativa.

FASE CUATRO: CONSTRUCCIÓN DE LA INTERACCIÓN.

Etapa: Resumen.

Etapa: Conclusión de la comunicación.

Perfil del personal que proporciona orientación psicológica

Obedece al propósito de promover una comunicación horizontal con las personas basada en los marcos conceptuales, normativo y metodológico del servicio; además de ofrecer atención fundamentada en el manejo teórico y práctico de las temáticas consultadas frecuentemente por la población.

La existencia del perfil del orientador es la base de las acciones de reclutamiento, selección y capacitación del personal del servicio. Por ello se presentan a continuación las características, habilidades y recursos necesarios en los profesionales interesados en atender por vía telefónica a personas adultas, niños y niñas, así como adolescentes.

Licenciatura en psicología.

Edad sin límite.

Sexo indistinto.

Conocimientos sexualidad, adicciones, violencia, perspectiva de género, derechos humanos, conflictos emocionales, familia (ciclo vital y divorcio), atención y cuidado a niños y niñas en circunstancias especiales o de riesgo, salud en general; desarrollo infantil.

Habilidades y actitudes

Capacidad empatía; capacidad para escuchar y dialogar; habilidad para sintetizar y transmitir contenidos a través del discurso oral; capacidad de autocrítica y actitud abierta en los procesos de aprendizaje;

apertura al trabajo multidisciplinario; habilidad y conocimiento respecto al manejo de personas en situación de crisis; capacidad de reconocer y diferenciar sus posturas y valores personales, las políticas institucionales, así como los valores y posturas de otros.

Metodología de trabajo

PROPÓSITO

Elaborar una propuesta del perfil profesional del psicólogo en la atención psicológica por teléfono en la línea de Orientación y Ayuda del Proyecto de Hijos y Padres del Instituto Mexicano para la Excelencia Educativa A.C.

PROBLEMÁTICA

Por lo general, la demanda de las personas en la línea de orientación y ayuda del proyecto de hijos y padres se ubica en temas de familia.

Un gran porcentaje de las llamadas se relacionan con los hijos en la etapa de la adolescencia y por lo tanto, se relacionan directamente con otras situaciones familiares. Éstas generan otro tipo de conflictos, por ejemplo, maneras deficientes de comunicación, adicciones, problemas entre los cónyuges, violencia intra familiar, entre otros.

Por lo anterior, es necesario que los psicólogos que ofrecen orientación por teléfono posean competencias, estrategias y herramientas y que las perfeccionen para atender de una manera eficaz y acertada, para satisfacer las demandas de los usuarios.

Las necesidades de los psicólogos que laboran en las líneas de orientación son diversas sin duda, los marcos conceptuales que se deben integrar para ofrecer orientación psicológica por teléfono es muy amplia, por lo tanto se debe incluir modalidades de atención psicológica como:

intervención en crisis, terapia breve y orientación psicológica. (Bellak y Small 1993; Slaikeu, 2000; LOCATEL, 2000; ACERCATEL 2005)

Por otra parte es necesario mencionar que desde su inicio esta línea no cuenta con un perfil del psicólogo, que permita ubicar a los orientadores dentro de sus funciones, por lo tanto la necesidad de los usuarios más la necesidad de que los psicólogos cuenten con un marco teórico como referencia, genera un espacio en donde es viable la creación del perfil del psicólogo que atiende vía telefónica.

MÉTODO

1. Recopilación de información de las diferentes líneas que operan en la ciudad de México, a través de una revisión bibliográfica, además de establecer contacto con algunas líneas de atención, para conocer su modelo de atención.
2. Revisión de las demandas y de las problemáticas reportadas en la línea de Orientación y Ayuda del proyecto de hijos y padres del 2003 a 2006.
3. Realizar una comparación de los perfiles, el planteamiento teórico y el marco conceptual que se tiene en LOCATEL y en ACERCATEL.
4. Análisis: El resultado que se pretende obtener se sitúa en la propuesta de perfil del psicólogo que trabaje en la Línea de Orientación y Ayuda del proyecto de hijos y padres. La cual quedará para su análisis en la institución.

5. Propuesta de perfil. Desarrollar un perfil que cubra las necesidades teóricas y prácticas de los psicólogos que decidan brindar orientación psicológica por teléfono.
6. Conclusiones
7. Referencias Bibliográficas

ANÁLISIS

De acuerdo a la información recabada, se plantea un perfil del psicólogo que cubra las necesidades de la Línea de Orientación y Ayuda del proyecto de hijos y padres. Estas necesidades se deben contemplar en tres grandes áreas que debe cumplir tal perfil:

La primera se relaciona con las características personales de los psicólogos.

La segunda se refiere a las competencias que debe poseer y demostrar un manejo ágil y claro de las mismas.

Y la tercera se aboca al aspecto social.

Esta propuesta se basa en la definición de Hernández (2004) Quién concibe el perfil como un previo de las características, los conocimientos, las habilidades y los valores que debe haber desarrollado el psicólogo en su proceso de formación.

Así como las ideas de Levy-leboyer (1997) que hacen referencia a las características personales del psicólogo en cuanto a los rasgos de personalidad; como a las habilidades y destrezas que deben ser característicos y notables en sus relaciones interpersonales y en su desempeño laboral.

Desde otro aspecto, se pretende que los psicólogos desarrollen una actitud de análisis y evaluación crítica de las situaciones que refleje una comprensión de los problemas epistemológicos y metodológicos de las diferentes aproximaciones teóricas que podrían explicar las

problemáticas abordadas durante el desempeño laboral. Además de demostrar una competencia teórica y metodológica que les permita intervenir en diversas situaciones y ofreciendo acompañamiento en la búsqueda de soluciones.

Otras características necesarias, por ejemplo, demostrar disciplina y respeto, lo que le permitirá una amplia inserción laboral, formación de equipos de trabajo para contemplar las llamadas en donde se necesita el apoyo de los compañeros, entre otras.

Se busca un compromiso en varios ámbitos; hacia los usuarios, hacia los compañeros y finalmente hacia la institución. Ya que ésta debe ser una condición necesaria e indispensable en todo momento.

Referente a las habilidades y actitudes de los psicólogos existen diferentes aproximaciones, por ejemplo en LOCATEL contempla la empatía y la capacidad para escuchar, sintetizar y transmitir contenidos a través del discurso oral (LOCATEL, 2000)

En ACERCATEL (2005) los facilitadores deben poseer compromiso primero hacia ellos mismos, en el sentido del crecimiento físico, intelectual, emocional y espiritual; por lo tanto se debe observar un respeto hacia su cuerpo y su salud. Debido a esto está consciente de sus posibilidades intelectuales y como consecuencia el respeto a las ideas de los otros.

Este tipo de habilidades y actitudes, se relacionan con otra parte social que Prieto (1997, cit. en Rubin, B.; Bloch, E. 2000) menciona y es que los orientadores deben mostrar: una capacidad de adaptación y flexibilidad, además de poseer habilidades sociales, y de igual manera demostrar disposición y capacidad para trabajar y cooperar con un equipo de trabajo.

Así, se encuentra que diferentes aproximaciones permiten conceptualizar al psicólogo que brinda atención por teléfono desde tres ámbitos: características personales, competencias profesionales y finalmente una capacidad social como parte importante en la cooperación.

PERFIL

La propuesta del perfil del psicólogo en la Línea de Orientación y Ayuda del proyecto de hijos y padres se basa, principalmente, en la definición de perfil de Castro (2004) quien cita que las competencias laborales son necesarias en el desempeño profesional, además de un proceso en donde se evalúan, por un lado, las destrezas técnicas (conocimiento específico) y por otro, las condiciones personales o aptitudes necesarias para el ejercicio del puesto, básicamente concentradas en la valoración de la inteligencia y de la personalidad.

Incluyendo un ámbito social en el desempeño del psicólogo, debido a la pertinencia de grupo y considerando el trabajo en equipo que es necesario para ciertas llamadas.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES: Se refiere a los aspectos de tipo personal que le permiten sentirse bien consigo mismo; además de ser los principios en los que debe estar basada su vida (Egan, 1981)

- Ético
- Responsable
- Empático
- Comprometido con su profesión
- Demostrar un conocimiento de sus propias emociones
- Comprometido con las personas que atenderá
- Afable

- Seguridad en sí mismo
- Flexibilidad
- Interés en el crecimiento personal y profesional
- Dinámico
- Ser tolerante a la frustración
- Disciplinado
- Ordenado
- Ser creativo
- Criterio amplio
- Tener una definición ideológica

Algunas de las características que se mencionan anteriormente han sido retomadas en otras líneas de atención psicológica, y otras son las que a través de la revisión bibliográfica y la experiencia en el desempeño laboral en la línea, han demostrado ser útiles, por ejemplo en ACERCATEL los psicólogos deben poseer un compromiso con un crecimiento intelectual, emocional, social y espiritual. Este tipo de cualidades lleva a repensar las características de personalidad del psicólogo como elementos indispensables y necesarios para la atención psicológica por teléfono.

LOCATEL es otra línea donde se hace referencia a las características de personalidad del psicólogo. Aquí se refiere al término de Empatía como el lograr una conexión entre el psicólogo y los usuarios,

por lo que el psicólogo, como primer paso, considerará esta actitud empática como la principal en su desempeño personal.

Ser creativo es indispensable. Considerando el planteamiento que Maslow (1979) donde menciona que, para que se dé esta creatividad se deben dar ciertas condiciones personales que facilitarán esta actitud.

Por ejemplo, se demuestra encontrando las opciones de las personas, es decir opciones únicas para cada uno de los usuarios y por cada problemática, por lo que las respuestas estandarizadas o comunes no tienen cabida en tales situaciones. Por lo tanto, se deben considerar todas las llamadas como únicas y con el entendimiento de que esta unicidad será la guía para crear soluciones acordes a cada usuario.

Maslow (1979) refiere dos condiciones necesarias: la primera es “no catalogar o clasificar” y la segunda es “abrirse a la experiencia” (p. 190), estas dos, permitirán a los psicólogos un cambio de perspectiva de todas las llamadas.

Otras características, hacen referencia a una postura hacia la profesión desde un plan personal, donde la ética, la responsabilidad, el compromiso hacia él mismo y hacia las personas que atiende, se ponderan para procurar una actitud de responsabilidad y compromiso hacia varios frentes, el primero personal, el segundo hacia las personas que orienta y finalmente hacia la institución en la que se genera este tipo de servicio (Egan, 1981)

COMPETENCIAS: Pozo (1996) describe las competencias como “un tipo de conocimiento, vinculado con el hacer y con el ejercicio de una profesión que requiere la integración de los anteriores” (p. 59)

- Escucha Activa.
- Manejo del silencio.
- Contención emocional.
- Conocimiento de diferentes posturas teóricas.
- Estar actualizado en una gran variedad de temas.
- Demostrar congruencia entre la parte teórica y práctica.
- Habilidades para la evaluación de situaciones críticas.
- Capacidad para seguir ciertos lineamientos de atención.

Referente a las competencias es necesario considerarlas en su forma más general, que nos lleva a buscar habilidades que son requeridas para resolver aspectos de cualquier tarea o situación y que sin duda, cuando se consideran específicamente, como es el caso de las que se proponen líneas arriba, se engarzan con la experiencia y habilidad para resolver situaciones concretas (Sternberg, 1997)

Por ejemplo, la escucha activa es una herramienta que permite a los orientadores utilizar otras técnicas tales como: el parafraseo, el resumen, manejo de los silencios; Éstas competencias son utilizadas en algunas de las líneas que ofrecen atención psicológica por teléfono. ACERCATEL (2005); LOCATEL (2000)

Otro punto relevante es el manejo de diferentes temas, ya que existen ciertas situaciones en las que se requiere un amplio manejo y abordaje de los mismos. En LOCATEL (2000) por ejemplo, en el perfil de los psicólogos se menciona que es necesario el conocimiento en una gran variedad de temas, sexualidad, familia, perspectiva de género, adicciones, violencia, entre otros.

Es indispensable considerar los conocimientos que los psicólogos deben poseer antes de trabajar en las líneas telefónicas de atención psicológica, sin embargo la capacitación debe ser continua y proporcionada o facilitada por la institución, ya que día a día se generan contenidos.

En situaciones de crisis es importante considerar lo que Slaikeu (2000) comenta con respecto a la prontitud con que los orientadores deben atender a las situaciones de peligro que los usuarios viven o refieren, para estas situaciones se debe tener un marco teórico conceptual que permita responder con la premura necesaria, por lo tanto este punto esta necesariamente acompañado con un marco referencial de intervención en crisis, ya sea atención de emergencia o terapia de crisis.

Dentro de las áreas que refieren los marcos teóricos de la institución es necesario considerar que éstos determinan el desempeño de los psicólogos, puesto que los modelos de atención de cada línea se han diseñado de acuerdo a diversos objetivos.

ÁMBITO SOCIAL: Díaz (2004) refiere que el ámbito social de los psicólogos es una parte necesaria para una integración en los centros laborales, lo define como “actitudes que le facilitan la interacción con sus semejantes” (p. 156), estas actitudes deben encausarse para formar equipos de trabajo en los que se genere un compromiso hacia el conocimiento y el mejoramiento de todos como profesionales y como personas (ACERCATEL, 2005)

- Sociable.
- Trato con humildad.
- Compromiso con los demás.
- Facilidad para colaborar en equipo.
- Ser consciente de su entorno social.

Estas características se refieren específicamente a las habilidades que el psicólogo debe generar para un desempeño grupal

Conclusiones

Al retomar la atención de la Salud Mental como objetivo de la Psicología Clínica, las intervenciones se deberán establecer en el diagnóstico, el tratamiento, la orientación y la prevención. Identificando esto, se remarca que los psicólogos son los profesionales aptos para intervenir y dar tratamiento a las demandas de la población en cuestión de salud mental. Las acciones que los servicios de atención psicológica brinden, determinarán y favorecerán la calidad de vida de las personas.

A pesar de que la gran mayoría de las instituciones están centradas en el tratamiento, se puede tener en cuenta que la prevención es uno de los pilares hacia el futuro, en donde se busca que cobre relevancia para el fomento de la salud mental y que sea conceptualizada como parte indispensable del bienestar de las sociedades.

De acuerdo a la información recabada existen ciertos aspectos que se deben considerar:

1. La orientación psicológica por teléfono como un área importante dentro de la psicología clínica, ya que el auge de este tipo de atención es notable, además de los alcances de este tipo de atención, para ofrecer a las personas un recurso accesible que favorece la salud mental.
2. En los planteamientos de las diferentes líneas que ofrecen orientación psicológica se encuentra una amplia gama de

modalidades de atención que se incluyen en diferentes corrientes de la psicología clínica.

3. La preparación de los psicólogos o profesionales de la salud que trabajen a través del teléfono debe ser extensa y completa, ya que este tipo de atención requiere ciertos elementos que pueden ser necesarios, dependiendo de los objetivos de la institución y de los usuarios.
4. La organización de las instituciones deberá estar determinada por los objetivos de la población, por lo que los psicólogos deberán tener muy claro cuáles son las necesidades de los usuarios.
5. Las competencias que los psicólogos deben adquirir en el proceso de formación, son determinantes para que puedan entrar en esta área laboral.
6. Existen ciertas características que son necesarias en el desempeño de los psicólogos y que deben ser contempladas tales como características personales, competencias y socialización.
7. En cuanto a los procedimientos de atención, estos deben estar claramente delimitados y por lo tanto los psicólogos tendrán una base sólida para atender a los usuarios.
8. Incluir este tipo de atención psicológica dentro de la psicología clínica, ya que actualmente es una opción real para ciertos grupos.

9. Dentro de los planes de estudio de la carrera de psicología en diversas universidades no se contempla este tipo de atención.
10. El Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología A.C. propuso un perfil del psicólogo, a pesar de los años transcurridos, continua vigente en cuanto a las funciones de los psicólogos, éstas son: Evaluar, planear, intervención, prevención e investigación. En relación al planteamiento realizado, cubre los aspectos mas relevantes que el CNEIP A.C. propone, ya que se pretende que los psicólogos no solo intervengan, sino que evalúen y planeen estrategias de atención durante las llamadas, y aunque son situaciones limitadas, para cada llamada se debe considerar este enfoque, para lograr una prevención primaria en situaciones futuras de los usuarios.
11. Un aspecto que se menciona en el perfil propuesto por el CNEIP es el de considerar siempre el contexto social de la población, motivo por el cual los psicólogos son los profesionistas con mayor capacidad para integrar las intervenciones dentro del contexto social y familiar de los usuarios.
12. Finalmente una de las aportaciones al generar este tipo de perfil, es que los psicólogos no se queden simplemente en el ámbito de la intervención, por lo que se busca la participación

activa en la investigación y planeación de modelos de intervención psicológica en la atención por teléfono.

Observaciones

1. Actualmente en la FES Zaragoza no existe ninguna materia específica que aborde los contenidos necesarios para que los psicólogos cuenten con un entrenamiento y estar capacitados al ofrecer este tipo de atención.
2. Incluir en la currícula de la licenciatura en psicología este tipo de atención como una opción para que los psicólogos posean el entrenamiento y los conocimientos básicos necesarios para desempeñarse laboralmente en la orientación psicológica por teléfono.
3. Al realizar este trabajo encontré que existe muy poca bibliografía acerca de este tema, lo que me llevó a pensar en la utilidad que se le encuentra a la atención psicológica por teléfono como una opción real de trabajo para los psicólogos.
4. Otro obstáculo fue la poca capacitación que se adquiere, incluso en las mismas líneas, ya que este proceso de atención se renueva constantemente y es un poco limitado el acceso.
5. La utilidad que se desprende de este trabajo es conceptualizar a la orientación psicológica por teléfono como un área en donde se debe considerar el entrenamiento de los psicólogos, debido a la practicidad de esta modalidad de atención.

ANEXOS

TABLA DE REGISTRO DE LAS LLAMADAS

#	TEMAS O CLASIFICACION	Total de llamadas	
		Hombres	Mujeres
1	Información de la línea		
2	Información del radio		
3	Adicciones		
4	Canalización especializada		
5	Duelo, depresión, suicidio...		
6	Manejo de adultos mayores		
7	Manejo hijos adolescentes		
8	Manejo hijos pequeños		
9	Necesidades especiales		
10	Pareja		
11	Situaciones familiares especiales		
12	Violencia familiar		
13	Seguimiento		
14	Otros		

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACERCATEL (2005) Programa de orientación, apoyo emocional e intervención en crisis: programa de Formación y capacitación. México.

Arteaga, M. (2002) El psicólogo en la orientación por teléfono en LOCATEL y SAPTEL. México: Tesis licenciatura; Iztacala UNAM

Bellak y Small (1993) Manual de psicoterapia breve, intensiva y de urgencia; México: Manual Moderno.

Bustos, M.; Acosta, R. (1989) Sistema de apoyo psicológico por teléfono. Motivo de consulta. México: Tesis de licenciatura. Facultad de psicología, UNAM.

Caballero, L. (2004) Hagamos un trato (La negociación en la vida cotidiana). Bilbao, España: Ediciones Mensajero.

Calderón, S. y Meléndez, (1993) Sistema de apoyo psicológico por teléfono; ¿Quién llama los viernes por la noche? XIII Coloquio de investigación, Sección de cartel carrera de psicología; México; UNAM

Castro, L. (2004) Las competencias profesionales del psicólogo y las necesidades de perfiles profesionales en los diferentes ámbitos

laborales: Interdisciplinaria, año 2004, vol. 21, Número 002 Centro Interamericano de Investigaciones Psicológicas y Ciencias Afines. Buenos Aires, Argentina pp. 117-152

Centros de Integración Juvenil A. C.(2006) Extraído el 19 de Noviembre, 2006 de <http://www.cij.gob.mx>.

CONADIC (2005) extraído el 15 de Noviembre, 2005, de <http://www.conadic.gob.mx>.

Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología.

CNEIP, A.C. (1987) Perfil profesional del psicólogo y situación actual de la enseñanza de la psicología en México. México.

COPODF 2006 Extraído el 28 de Junio, 2006 de <http://www.copo.df.gob.mx/>

De la Fuente, Medina-Mora, Caraveo (2002) Salud Mental en México; México; Fondo de Cultura Económica

Díaz, M. (2004) Orientación y apoyo a los televidentes que se comunican al servicio de atención telefónica de un programa de televisión. México: Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM

DIF (2005) Extraído el 10 de Agosto, 2006 de <http://www.dif.gob.mx>

Egan, G. (1981) El Orientador experto: un modelo para la ayuda sistémica y la relación interpersonal. México: Grupo Editorial Iberoamericana.

Encuesta Nacional de Adicciones, (2002) Extraído el 30 de Julio, 2005 de

http://www.consulta.com.mx/interiores/99_pdfs/15_otros_pdf/ENA.pdf

Fernández, J. (1999) Manual práctico de apoyo psicológico en situaciones de emergencia. Madrid, España: Grupo Editorial Universitario.

Gaitan, A. (1993) SAPTEL, Guía de capacitación y manual de procedimiento del Sistema Nacional de Apoyo Psicológico por Teléfono. México: Universidad Interamericana. Extraído el 27 de Febrero, 2006 de

<http://www.ciudad.com.ar/ar/portales/cotidiano/nota/0,3104,48609,00.asp>

García, B. (2003) Enfoques en Terapia Familiar Sistémica. Barcelona, España: Herder.

García, P. (2005). Extraído el 31 de Enero, 2007 de

<http://www.inamujer.gov.ve/apoyo.html>

Gómez del Campo, J.F. (1994) Intervención en crisis: Manual para el entrenamiento. México: Edit. Plaza y Valdez

Hernández D., A. (2004) Perfil Profesional Revista pedagógica Universitaria. Vol 9 No. 2 2004: Centro de estudios para el perfeccionamiento de la educación superior. Universidad de la Habana. Cuba

INMujeres (2005) Extraído el 25 de Agosto, 2005 de

<http://www.inmujeres.gob.mx/>

Kaplan, L (2001) Family pictures: a philosopher explores the familiar Chicago, Illinois; Open Court

Kleinke, C., L. (1995) Principios comunes en psicoterapia; Bilbao; Desclee de Brouwer.

Levy-leboyer, C. (1997) Gestión de competencias (Management of Competentes): Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.

- Manual (2005) Curso de Especialización Formación de Orientadores en la atención de la violencia Intrafamiliar. Extraído el 30 de Noviembre, 2006 de <http://www.techpalewi.org.mx>
- Márquez, O. (1993) Desastres: Efectos psicosociales y alternativas de intervención (vivencias técnicas y humanas del terremoto de 1985) en la clínica. México: AMPAG, UAEM.
- Maslow, (1979) El hombre realizado. Barcelona, España: Edit. Kairos.
- Origen A.C. (2006) Disponible en <http://www.origenac.org/interno.htm>
- Perkinson, R. (1997) Chemical dependency counseling. A practical guide. E.E.U.U.:SAGE Publications
- Pozo, I. (1996) Aprendices y maestros (Novices and teachers) Madrid, España: Alianza Editorial.
- Instituto Mexicano para la Excelencia Educativa, (2006); Reporte de logros del año 2006. México. I.M.E.E.
- Rogers, C. (1980) Persona a persona. Buenos Aires: Amorrortu
- Rubin, B.; Bloch, E. (2000) Intervención en crisis y respuesta al trauma, Teoría y práctica. Bilbao, España; Desclée de Brouwer.

Saldivar, G.; Ramos, L.; Saltijeral, (2004) Extraído el 8 de Agosto, 2006 de <http://www.psico.ucr.ac.cr/perfil.htm>

Sánchez, A. (2003) Qué es el counseling. Argentina: Lectour

SAPTEL (2005) Extraído el 21 de Octubre de 2005

http://www.cruzrojamexicana.org.mx/vuspagininf.cfm?tema_id=12247

Secretaria de Salud México (2000), extraído el 15 de marzo 2006

<http://www.jornada.unam.mx/2000/09/08/ls-boletin.html>

Servicio Público de Localización Telefónica LOCALTEL. (2000)

México.

Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL (2005) extraído el 19 de septiembre de 2006

<http://www.locatel.df.gob.mx/index.php?id=25>

Silva, R. Vázquez, C. (2003) Autoevaluación Universitaria: Principios y mecanismos operativos desde la experiencia. Paris, Francia: Editores

Moisés.

Slaikeu, K. (1996) Intervención en crisis. México: Manual Moderno.

Slaikeu, K. (2000) Intervención en crisis. Manual para la práctica e investigación. México: Manual Moderno.

Sternberg R. (1997) Career paths in psychology where your degree can take you. Washington; American Psiquiatric Association.

Sternberg R. (1997) Inteligencia exitosa (Successful Intelligence)
Barcelona: Paidós

Valdez, S.; Hajar, M. (2002) Perfil Profesional. Revista pedagógica universitaria Vol. 9. Año 2002. Centro de estudios para el perfeccionamiento de la educación superior. Universidad de la Habana. La Habana, Cuba.

Weiner, I. (1992) Intervención en crisis y terapia de urgencia. Métodos de Psicología Clínica. México: Limusa.