**Contención emocional por teléfono   
PROTOCOLO DE 7 PASOS**

**Orientaciones para responder desde las parroquias a personas en crisis vía telefónica derivado de la emergencia COVID-19**

|  |  |
| --- | --- |
| Paso 1. ESCUCHA ACTIVA | |
| **Pregunta clave 1** | **¿Qué fue lo que sucedió?** |
| **Descripción** | Rescata el derecho al pasado, que por difícil, triste, vergonzoso, violento o cruel que haya sido debe conocerse. |
| **Acciones** | Deje que la persona describa con detalle lo sucedido. Si se presenta llanto o pausa, debe respetar el tiempo para que la persona se recupere y continúe (acompañamiento amoroso). |
| **Pregunta clave 2** | **¿Cómo estás ahora?** |
| **Descripción** | Busca reconocer completamente la situación actual que vive la persona, la manera en cómo lo ha enfrentado y cuál es el estado actual de su sentir, pensar y actuar. |
| **Acciones** | Es una pregunta que sondea la valoración de la persona respecto a su estado emocional actual, sus pensamientos, la dinámica que guardan los afectos, su estado somático y sus relaciones interpersonales.  CASIC  Emociones y sentimientos emergentes |
| **Pregunta clave 3** | **¿Qué vas a hacer ahora?** |
| **Descripción** | Se realiza con la intención de concluir un proceso terapéutico, que promueva estrategias de acción, planes, proyectos y por lo tanto, nuevas formas de ver la vida y cambiar. |
| **Acciones** | Una intervención eficaz busca que la persona realice cambios por pequeños que sean pero que sean evidentes.  El objetivo es desarrollar los principios de actuación. |

|  |  |
| --- | --- |
| Paso 2. RESPUESTA REFLEJO - TRABAJO DE FACTOR RESILIENTE | |
| **Actividad 1** | **Reconocimiento de Fortalezas** |
| **Descripción** | Patrones de conducta, pensamientos, sentimientos y emociones relativamente estables, que hacen que nos comportemos de un modo más o menos persistente ante una gran diversidad de situaciones. |
| **Acciones** | **24 fortalezas personales**  **Sabiduría** (creatividad, curiosidad, juicio, deseo de aprender)  **Valor** (coraje, perseverancia, honestidad, entusiasmo)  **Amor y humanidad** (amor, bondad, inteligencia social)  **Justicia** (trabajo en equipo, equidad, liderazgo)  **Templanza** (perdón, humildad, prudencia, autocontrol)  **Trascendenci**a (Aprecio por la belleza, gratitud, esperanza, sentido del humor, espiritualidad) |
| **Actividad 2** | **Factores de Protección** |
| **Descripción** | Caracterizan a los individuos que pueden adaptarse a sus contextos sin recaer en ninguna patología.  Son mediadores o atenuantes de las consecuencias causadas por eventos adversos o factores de riesgo. |
| **Acciones** | **Yo tengo** (Apoyo externo)  **Yo soy** (fuerza interior)  **Yo puedo** (capacidades interpersonales y de resolución de conflictos) |
| **Actividad 3** | **Aceptación Incondicional** |
| **Descripción** | Auténtica aceptación del cliente como persona de valor incondicional. Que no dependa de un juicio en torno a su comportamiento. |
| **Actividad 4** | **Empatía** |
| **Descripción** | Intento de comprender los sentimientos y comunicaciones del cliente desde su propio punto de vista. |

GUION DE ACOMPAÑAMIENTO

(EJEMPLO)

Nota: La llamada debe durar 45 min. máximo.

|  |
| --- |
| Paso 1. ESCUCHA ACTIVA |

Interventor: **Buen día, soy** (nombre del servidor) **de la parroquia** (nombre de la parroquia) **tengo el gusto con** (nombre del solicitante)

Solicitante: Hola si soy yo, gracias por comunicarse.

Interventor: **Hola** (Nombre del solicitante) **es un gusto poder comunicarnos, por favor coméntame ¿cómo te encuentras? ¿Cómo puedo ayudarte?**

* Estar atentos a cambios en el discurso: tono, ritmo, respiración.
* Ante el llanto:-« es importante que llores, te escucho cuando estés lista para hablar, continúo contigo (y guardamos silencio esperando)»-.

Solicitante: Gracias me comunicaba para…….

Interventor:(Nombre del solicitante)**, primeramente quiero hacerte saber que todo lo que platicamos es CONFIDENCIAL, tu nombre, número de teléfono están protegidos por la LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS.** Por lo que solo te marcaré para brindarte el acompañamiento que tú has solicitado.

**Esta llamada será única, tendrá una duración de 45 a 60 minutos aproximadamente, eso depende de ti.**

Solicitante: si entiendo

Interventor: **Por favor platícame ¿Qué fue lo que sucedió?**

Solicitante: lo que pasa es que a raíz de la emergencia yo…………

* Deje que la persona describa con detalle lo sucedido. ESCUCHE CON TODOS LOS SENTIDOS.
* Si se presenta llanto o pausa, debe respetar el tiempo para que la persona se recupere y continúe (acompañamiento amoroso).
* La respiración un indicador de estado emocional
* El ritmo de la voz, las pausas, los silencios. Atención al lenguaje paraverbal.

Interventor:(Nombre del solicitante)**, y en este momento** **¿Cómo estás?** **¿Cómo te sientes?**

Solicitante: En este momento me siento…………………

* Escucha con atención
* Explora el CASIC
* Explorar cuál es la emoción emergente.

**Miedo:** nudo en el estómago, sensación de pesadez o indigestión, diarrea. Suele ocurrir por estrés o por asociación de recuerdos propios o familiares con el nuevo suceso. ¿Qué hacer? Explorar la razón del miedo, ubicarlo en tiempo, cómo se recuperó en el pasado y cómo puede hacerlo ahora.

**Tristeza:** nudo en la garganta, llanto. Suele ocurrir por la conmiseración de los afectados o la población vulnerable. ¿Qué hacer? Pedir que haga 4 inhalaciones y exhalaciones largas, que suspire.

**Ira:** tensión corporal en los hombros, brazos y puños. Se genera porque la persona busca la fuente que le impide seguir adelante, un culpable o una razón. ¿Qué hacer? La ira paraliza a las personas para evitar la agresión y también puede movilizarla hacia la acción creativa o el humor.

**Frustración:** duelen las piernas, los tobillos, las rodillas producto de la sensación de querer salir o correr. Básicamente la persona no logra conseguir sus metas o acciones cotidianas, se siente impedida, puede ser real o imaginario. ¿Qué hacer? Trabajar con actividades que le permita movilizarse físicamente, replantear actividades creativamente, reorganizar sus planes.

**Incertidumbre:** Dolor de cabeza o pensamientos intrusivos. Cuando no se tiene claro sobre el futuro, llega la preocupación. ¿Qué hacer? Trabajar con acciones que le den certeza de los hechos, las personas, los tiempos, los lugares. Etc.

**Inquietud:** Es esa ansiedad de querer hacer algo, puede transformarse en frustración. dolor o entumecimiento en espalda, hombros o rodillas. ¿Qué hacer? Diseñar actividades que transformen de los pensamientos a las acciones, tareas tan elaboradas como lo quiera la persona, esencialmente prosociales.

Interventor:(Nombre del solicitante)**, ¿Qué vas a hacer ahora?**

* Se realiza con la intención de concluir un proceso terapéutico, que promueva estrategias de acción, planes, proyectos y por tanto nuevas formas de ver la vida y cambiar. Una intervención eficaz busca que la persona realice cambios por pequeños que sean pero que sean evidentes.

Solicitante: Si responde: - «no sé»

Interventor: **explorar:**

**¿Qué has hecho hasta ahora?**

**¿Alternativas existentes?**

**¿Qué hacer?**

* *Ir de lo biológico a lo psicológico en cuanto a las necesidades cubiertas o por cubrir.*
* Ir hacia el **CASIC Son aproximadamente 15 minutos para cada pregunta.**

|  |
| --- |
| Paso 2. RESPUESTA REFLEJO - TRABAJO DE FACTOR RESILIENTE |

Una vez exploradas las 3 preguntas clave, se debe cerrar la sesión de manera resiliente.

Se le hace a la persona un recuento de sus factores resilientes: ***yo tengo, yo puedo, yo soy* (Edith Grotberg)**

**Ejemplo de devolución**:

Interventor: **«Esto que tú me dices, me deja ver que *tú​ eres* una persona (nombrar alguna característica como valiente, justa, bondadosa, amable, agradecida, sabia, empática, decidida, etc.), *tú  tienes* (nombrar las áreas de salud conservadas y las redes de apoyo), tú puedes (nombrar su capacidad más fuerte de afrontamiento: inteligencia social, sabiduría, justicia, amor, gratitud, creatividad, sentido de vida, etc.).**

* Ver las 24 Fortalezas de martín Selligman

De esos 3 factores, se ve cuál es el más fuerte o cuál es el que le hace más sentido a la persona y se resume en una frase corta que deberá de repetirse mentalmente o en voz alta cuando la emoción predominante (de las 4 ya mencionadas) aflore o se agudice.  
Ejemplos:

Solicitante: «Yo soy valiente», «Yo tengo salud, una familia unida», « Yo puedo (acción voluntaria actual) informarme mejor» o sus capacidades de afrontamiento personales « ayudar a los demás» Esta frase resiliente es más intensa, si la construye el usuario.

Cierre de llamada

Interventor: « *Es esperable que te sientas así (nombrar emoción predominante) esta puede aumentar y disminuir, cuando aumente repite «tu frase» con suspiros largos hasta que creas sentirte mejor o más tranquila. Puedes volver a llamarme cuando lo necesites».*

Al concluir, el Interventor por teléfono debe transcribir la **ficha de asesoría**, anotando la estrategia realizada, la actividad o tarea y los pendientes para la siguiente sesión.