

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACION**



**MANUAL PRÁCTICO PARA LA ATENCION DE  
LLAMADAS Y CONTENCIÓN PSICOLÓGICA  
“CENTRO DE APOYO INTEGRAL COVID 19”**

**Agosto 2020**

**La Paz - Bolivia**

## ÍNDICE

Glosario de capacidades del entrevistador.....	3
Objetivos básicos en contextos de malestar en tiempos de Covid 19.....	4
Inicio de sesión.....	4
Rapport.....	4
Perfil del entrevistado y técnicas a utilizar.....	5
Registro de la información de atención de llamadas.....	7
Anexos.....	8
Anexo 1 TRIAJE.....	8
Anexo 2 ESCALA DE DESENSIBILIZACIÓN.....	9
Anexo 3 PRÉSTAMO DE PALABRAS.....	9
Anexo 4 HABILIDADES SOCIALES.....	9
Anexo 5 TÉCNICAS DE RESPIRACIÓN.....	14
Anexo 6 TÉCNICAS DE RELAJACIÓN.....	15
Anexo 7 LENGUAJE COGNITIVO.....	18
Anexo 8 CLASIFICACIÓN DE LAS VÍCTIMAS.....	18
Anexo 9 PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS.....	18

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**MANUAL PRÁCTICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS Y CONTENCIÓN  
PSICOLÓGICA “CENTRO DE APOYO INTEGRAL COVID 19”**

El presente Manual para la atención de personas que requieran contención psicológica, tiene por objeto establecer líneas generales de conducta, que sirvan de guía metodológica al momento de atender a quienes soliciten estos servicios.

El contenido del Manual ha sido elaborado por un equipo multidisciplinario de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, considerando elementos básicos de atención psicológica y para el contexto que vive nuestro país y La Paz en particular.

**I. GLOSARIO DE LAS CAPACIDADES DEL ENTREVISTADOR:**

- **Calidad y creatividad en la atención:** Debe ser ágil, efectiva, rápida, con respeto, empatía y amabilidad con el fin de reducir los tiempos de atención.
- **Calidez y proactividad:** Brindar cordialidad, afecto humano y cercanía con el entrevistado.
- **Comunicación asertiva:** El entrevistador moviliza la voluntad de sentido del entrevistado, fomenta el diálogo, mediante la voz generar confianza y ofrece seguridad, variando el tono de voz.
- **Confidencialidad y ética profesional:** La información por lo general tiene carácter reservado y secreto.
- **Eficiencia (actitud activa y participativa):** es la capacidad de alcanzar las metas programadas con el mínimo de recurso y tiempo, logrando su optimización, le permite al paciente una organización más favorable de la vida cotidiana.
- **Eficacia:** Despierta el interés del entrevistado, muestra interés genuino
- **Empatía:** Ponerse en el lugar del otro, sin perder la identidad, genera el establecimiento de vínculos interpersonales.
- **Escucha activa:** Rastrea el sentido oculto en cada situación, es receptor de historias de vida, de desamores, de desesperanza y de sufrimiento. Favorece la apropiación de valores, el fortalecimiento de capacidad de adaptación realista. Orientar a un mejor manejo de su ansiedad y nuevos modos de ajuste interpersonal.
- **Promueve la resiliencia:** Entendida como la capacidad de enfrentar y atravesar situaciones de adversidad y poder emerger de las mismas de forma creativa permitiendo un enriquecimiento de la personalidad. Ayuda en la elaboración de un proyecto personal con metas a corto, mediano y largo plazo.

## II. OBJETIVOS BASICOS EN CONTEXTOS DE MALESTAR EN TIEMPOS DE COVID 19

### 1) Generar alivio

- Conectar emocionalmente con la persona
- Aceptar incondicionalmente a la persona, aún con todos los problemas que genere su comportamiento
- Reconocer enfáticamente el esfuerzo que hace por enfrentar la situación

### 2) Aumentar recursos de afrontamiento

- Autorregulación de conductas con técnicas motivacionales
- Técnicas de relajación para promover estados emocionales favorables
- Técnicas de integración

## III. INICIO DE SESION

### RAPPORT:

Para establecer el rapport se atenderá al consultante con cordialidad, seriedad, responsabilidad, madurez, empatía y evitando manifestaciones de alta emotividad, permitiendo que se establezca la confianza entre ambos.

#### 1.- Presentación del entrevistador:

Ejemplo: *“Hola buenas tardes, se comunicó con la línea de apoyo psicológico de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la UMSA, mi nombre es Patricia ¿En qué podemos colaborarle?”*

Al momento de presentarse sólo decir el nombre, no dar el apellido. Es importante realizar esta pregunta ya que se constituye en la **pregunta palanca** para iniciar el diálogo.

2.- Escucha atentamente lo que el entrevistado le comunica mediante la escucha activa (herramienta primordial en la atención telefónica)

3.- Deja espacio para que la otra persona hable y simplemente hágale entender que lo está escuchando con expresiones como “sí” o “entiendo”

4.- Recabar y registrar los datos del entrevistado para la anamnesis

5.- Dar respuesta a la demanda del entrevistado, brindando información oportuna, la contención necesaria o la aplicación de las técnicas pertinentes a cada caso.

6.- En caso de no poder brindar la respuesta que el entrevistado requiere (*por ejemplo, en una situación que excede a su atribución*), derivar a la persona correspondiente, aquella que en efecto podrá ser de ayuda, puede derivarse la llamada al profesional encargado del grupo al que pertenece o al personal médico.

7.- Cuando derive la llamada asegúrese de pasar todos los datos a la persona correspondiente, así como las demandas o necesidades, en caso de que el entrevistado lo haya expresado.

8.- En caso de derivación de llamada, comunicar al entrevistado que lo va a dejar en espera para poder derivarlo, es importante informar que el tiempo de espera será largo, si la persona no desea quedarse en espera, sugerir llamarlo dentro de 5 minutos, para eso debe solicitar su número de teléfono.

9.- Al momento de derivar, asegúrese que la persona a quien va a derivar la llamada, haya recibido el mensaje correspondiente

10.- Llamadas particulares:

- En caso de llamada crónica (llamadas repetida constantemente con un discurso recurrente), proponer la derivación a otro profesional reportando al supervisor.
- En caso de llamadas groseras (ver protocolo del perfil agresivo) o Cortar la llamada en caso de agresión verbal.
- Llamadas de medios periodísticos indicar que es una línea de atención psicológica de emergencias y derivar al área de comunicación.

#### IV. PERFIL DEL ENTREVISTADO Y TÉCNICAS A UTILIZAR

A continuación se describen los recursos de intervención psicológica que se utilizará para cada perfil en la atención telefónica.

Tabla 1. Perfil del entrevistado y técnicas a utilizar

PERFIL	DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIA	TÉCNICAS
<b>SILENCIOSO</b>	No mantiene una comunicación fluida por inhibición total o parcial.	Hablar sobre la confidencialidad.  Validar la llamada. Respetar silencios.	Utilizar escalas de sensibilización.  Habilidades sociales para encarar los sentimientos.  Préstamo de palabras  Lenguaje cognitivo
<b>VERBORREICO</b>	Se trata de la persona que monopoliza el discurso convirtiendo la conversación en un monólogo, en el cual tenemos dificultades para intervenir y participar	Dar el tiempo necesario para que pueda expresar su demanda  Hacerle saber que comprendemos su urgencia  Organizar el discurso	Habilidades sociales de planificación.  Habilidades para encarar los sentimientos.  Lenguaje cognitivo
<b>DESBORDADO</b>	Experimenta reacciones emocionales intensas, estas	Validar sus reacciones y emociones.	Técnicas de respiración Respiración en cuadratura ( <b>Sólo con</b>

	dificultan la conversación, se presenta llanto excesivo y signos de ansiedad.	Usar calidez en el tono de voz.  Aterrizar a la persona en el aquí y en el ahora.	<b><i>aquellas personas que no tengan covid o no presenten síntomas de covid)</i></b>  Técnicas de relajación (Jacobson, Sofrónico u otros)  Habilidades para encarar sentimientos  Habilidades para controlar el estrés  Lenguaje cognitivo
<b>AGRESIVO</b>	Hace referencia a la persona que se muestra hostil durante la llamada, pudiendo expresar numerosas quejas hacia terceras personas o hacia el servicio	Facilitar el desahogo emocional.  Validar su necesidad de queja.  Mostrar calma en caso que se llegue a la falta de respeto, se le indica que se cortara la llamada.	Habilidades para controlar la agresión.  Técnica de respiración en caso de ser necesario. <b><i>(Sólo con aquellas personas que no tengan covid o no presenten síntomas de covid)</i></b>
<b>DESORGANIZADO</b>	Presenta un discurso desestructurado dificultando la recogida de información	Facilitar el desahogo  Devolver el mensaje de la forma más estructurada posible  Evaluar las posibles causas (intensidad emocional elevada, brotes psicóticos, déficit cognitivo y otros)	Habilidades para encarar sentimientos  Derivación al personal de psicología  Lenguaje cognitivo

*Fuente: Larroy, C. et.al. 2020. Guía para el abordaje no presencial de las consecuencias psicológicas del brote epidémico de COVID-19 en la población en general. Universidad de Complutense de Madrid.*

## **V. REGISTRO DE LA INFORMACIÓN DE ATENCIÓN DE LLAMADAS**

<b>Nombre y apellido del entrevistador:</b>	
<b>Fecha de entrevista:</b>	
<b>Hora:</b>	

### **I. Datos del entrevistado:**

- **Nombres y apellidos del entrevistado:**
- **Edad:**
- **Estado civil:**
- **Carrera:**

### **II. anamnesis**

- **Motivo de consulta (antecedentes):**
- **Nacionalidad:**
- **Religión:**
- **Composición actual del grupo familiar:**
- **Personas significativas del núcleo familiar:**
- **Personas significativas del núcleo extra familiar:**
- **Pérdidas significativas:**
- **Miedos significativos en la actualidad:**
- **Percepción de sí mismo:**
- **Enfermedad de base:**

### **III. Informe de aplicación del método:**

**Duración de la llamada:**

**Tipo de perfil del entrevistado** *(ver anexos):*

**Método empleado** *(ver anexos):*

**Evaluación / Resultado:**

## **ANEXOS**

### **Anexo 1 TRIAJE**

Es un recurso para valorar detectar y clasificar a la persona en función de la prioridad, se basa en tomar rápidas decisiones mediante un escaneo general. Ayuda a decidir quien necesita de manera inmediata intervención y apoyo psicológico.

#### **- Prioridad 1:**

Son aquellas víctimas que de acuerdo a su estado psicológico se van a beneficiar de la asistencia psicológica.

- Víctimas en shock emocional
- En estado disociativo
- Estupor reactivo
- Con explosión emocional sin autocontrol
- Con familiares desaparecidos
- Con familiares menores de edad desaparecidos
- Con comportamiento auto agresivo o agresivos a terceros
- Víctimas con base psiquiátrico
- Con crisis de ansiedad
- Víctimas menores que se encuentren solas

#### **- Prioridad 2**

Aquellas personas que poseen mayor capacidad de auto control o poseen una visión más realista de la situación. No son prioritarias y no suponen un riesgo para sí mismas o terceros.

- Víctimas con familiares heridos
- Con familiares fallecidos
- Víctimas que empiezan a mostrar emociones tras estar disociados o volviendo del shock
- Con ira y culpa
- Que se encuentran con duelo reciente
- Con ansiedad y somatización
- Víctimas menores que se encuentran con familia

#### **- Tercer nivel**

Son aquella personas que están afrontando la situación de forma saludable no suponen un riesgo ni para sí mismas ni para los demás poseen generalmente una adecuada canalización de emociones.



## Anexo 2 ESCALA DE DESENSIBILIZACIÓN.

En una escala de intensidad de 1 al 10 dónde 10 representa mayor intensidad, preguntar:

1. Manejar jerarquías de ansiedad
2. Elaborar una lista de estímulos ante los cuales el entrevistado se siente perturbado. Este ítem se pone en jerarquía 10 y el menos perturbador al final de la lista
3. Establecer una jerarquía y consultarle si el ítem de mayor perturbación provoca en jerarquía una puntuación de 10, preguntarle cuando ese ítem estuvo en una jerarquía menor y que factores intervinieron para que ello ocurra
4. Cuáles son los recursos que utilizaría para lograr reducir ese nivel de tensión

## Anexo 3 PRÉSTAMO DE PALABRAS.

Personas que no pueden expresar en palabras lo que siente, ni definir las experiencias de vida que tiene, es decir que no pueden verbalizar los afectos o no pueden encontrar palabras que contenga lo que está sintiendo. Cuando ocurre esto podemos recurrir al "préstamo de palabras" con palabras que lo contenga de manera concreta y precisa, por ejemplo " parece ser que...", "Entiendo que me quieres decir...".

Obviamente dando la posibilidad a nuestro interlocutor que nos corrija "¿crees que tengo razón?", "Puedo estar equivocado". Esto permitirá a la persona ordenar su discurso.

## Anexo 4 HABILIDADES SOCIALES.

HABILIDADES SOCIALES	ESTRATEGIAS	
<b>HABILIDADES PARA ENCARAR LOS SENTIMIENTOS Y LAS EMOCIONES</b>	<b>Conocer sus emociones y sentimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tratar de conocer las emociones que uno tiene.</li><li>• Identificar qué tipo de emociones le despierta el otro</li><li>• Ser sincero con sus propias emociones o sentimientos</li><li>• Reconocer con claridad las emociones y sentimientos propios dejando de lado influencias ajenas</li></ul>
	<b>Expresar sus emociones o sentimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer conocer las emociones que uno siente</li><li>• Identificar a la persona pertinente para expresar sus emociones y sentimientos</li><li>• Ser auténtico en la expresión de sus afectos</li><li>• Expresar sus afectos con dignidad y respeto a sí mismo</li></ul>
	<b>Entender las emociones y</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tratar de imaginar lo que el otro está sintiendo</li></ul>

	<b>sentimientos del otro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Practicar la empatía</li> <li>• Respetar las emociones y los sentimientos del otro</li> </ul>
	<b>Encarar el enojo de los otros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratar de entender los sentimientos de enojo de los otros</li> <li>• Preguntar los motivos de su enojo</li> <li>• Aplacar con respuestas contrarias al enojo</li> <li>• Dejar enfriar la respuesta del enojo si en ese momento es imposible hablar</li> <li>• No responder con enojo, ello aumenta la frustración</li> </ul>
	<b>Expresar afecto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacerle saber al otro el interés que le despierta valorando maduramente sus potencialidades</li> <li>• Expresar afecto sincero y espontáneo</li> <li>• Expresar confianza y solidaridad con el otro</li> <li>• Evitar ser demasiado afectivo</li> </ul>
	<b>Encarar el miedo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la razón que le produce temor</li> <li>• Buscar hacer alguna acción para evitarlo</li> <li>• Remitirse a su entorno</li> <li>• Enfrentar a la situación que le provoca miedo, mediante conocimiento</li> <li>• Desafiarse a uno mismo</li> </ul>
	<b>Autoreforzarse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decirse a sí mismo cosas agradables</li> <li>• Auto valorarse frente a uno y frente a los demás</li> <li>• Reconocer sus potencialidades</li> <li>• Poner en manifiesto sus capacidades</li> <li>• Felicitar por los logros obtenidos</li> </ul>
<b>HABILIDADES PARA EL ESTRES</b>	<b>Quejarse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La queja debe ser pertinente y concreta</li> <li>• No se debe aceptar injusticias</li> <li>• La queja debe presentarse a la persona pertinente</li> <li>• Se debe evitar menospreciar y desvalorizar a las personas que le hacen daño</li> <li>• Anunciar a la persona la queja que se realizará antes de realizarla</li> <li>• La queja debe estar fundamentada</li> <li>• No abusar la posibilidad de quejarse</li> </ul>
	<b>Contestar a una queja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr una solución satisfactoria a la queja justificada de alguien</li> <li>• Disculparse si uno es culpable</li> <li>• Hacer valer sus derechos si son justificados</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No usar apelativos, ni menosprecio, ni burla.</li> <li>• No recurrir a la mentira</li> <li>• Responder con madurez, sin evadir la queja</li> <li>• Justificar la actitud si se tiene razones valederas</li> </ul>
	<b>Encarar la vergüenza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfrentar a los otros señalando el acto que causa vergüenza evitando agrandar el hecho</li> <li>• Disculparse si este acto causó molestias</li> <li>• Asumir con madurez y serenidad</li> <li>• Enfrentar el acto.</li> </ul>
	<b>Encarar el ser descartado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los motivos por los que otros lo rechazan</li> <li>• Reconocer los motivos por los que uno está siendo. descartado</li> <li>• Conversar haciendo valer sus derechos.</li> <li>• Modificar la conducta que hace que uno se vea. descartado</li> <li>• Disculparse si uno cometió un error.</li> </ul>
<b>Habilidades para controlar la agresión.</b>	<b>Pedir permiso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar a la persona adecuada</li> <li>• La solicitud debe ser concreta y para un caso específico</li> <li>• No abusar</li> <li>• Solicitar con tiempo</li> <li>• Dejar las actividades para el tiempo de permiso cubiertas</li> </ul>
	<b>Compartir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compartir lo que se tiene con otros que requieran</li> <li>• Dar aquello que es posible</li> <li>• El acto de dar debe ser desinteresado Ser solidario</li> </ul>
	<b>Ayudar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No confundir la ayuda con dádivas</li> <li>• Ver formas alternativas de encontrar soluciones a los problemas</li> <li>• Apoyar en encontrar soluciones concretas</li> <li>• Medir las posibilidades propias</li> <li>• Enseñar con la experiencia adquirida los recursos para encontrar soluciones viables</li> <li>• Ayudar sin esperar o exigir recompensa</li> </ul>
	<b>Negociar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar diferentes puntos de vista</li> <li>• Ceder algo para lograr los objetivos prioritarios</li> <li>• Medir las posibilidades de aquello que se es capaz de ceder, más nunca principios</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlacionar las fuerzas</li> <li>• Negociar con dignidad y firmeza</li> </ul>
	<b>Usar auto control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar el temperamento para no perder la calma</li> <li>• Tomar un tiempo antes de responder agresivamente</li> <li>• Pedir explicaciones antes de responder</li> <li>• Analizar las consecuencias antes de infligir daño</li> <li>• Actuar con madurez</li> </ul>
	<b>Hacer respetar sus derechos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer saber el parecer de uno a las otras personas</li> <li>• Negociar</li> <li>• Plantear sus derechos como sus obligaciones</li> <li>• No ceder si uno no tiene convencimiento por presión del grupo u otra persona que desee mostrar su superioridad</li> <li>• Ser correcto</li> </ul>
	<b>Responder a la burla</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No perder el control de sí mismo</li> <li>• Contestar con altura y elegancia</li> <li>• Responder con respuestas acertadas</li> <li>• Responder con madurez</li> <li>• No mostrar enojo, por el contrario mostrar solvencia</li> </ul>
	<b>Evitar problemas con otros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar el ir a lugares donde uno no sea acogido y respetado</li> <li>• No utilizar apelativos ni insultos</li> <li>• Entablar conversación si es posible</li> <li>• No jugar, ni generar celos</li> <li>• No mostrar envidia</li> <li>• Actuar con justicia y respeto</li> </ul>
<b>HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN</b>	<b>Decidir qué hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer sus posibilidades</li> <li>• Reconocer sus habilidades</li> <li>• Analizar la factibilidad</li> <li>• Animarse a cumplir el objetivo</li> </ul>
	<b>Darse cuenta de lo que causa el problema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar si algún evento está bajo control</li> <li>• Estar seguro si el propósito está claro</li> <li>• Ubicarse si la tarea que se desea realizar cuenta con muchos escollos</li> <li>• Identificar si esos escollos son resolubles</li> <li>• Buscar resolver el problema considerando el apoyo de la o las personas indicadas</li> </ul>
	<b>Establecer una meta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de iniciar la tarea ver si la meta propuesta es realista</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La meta a ser alcanzada debe contar con cierto grado de factibilidad</li> <li>• La meta propuesta debe contar con una serie de plazos (corto, mediano y largo plazo)</li> <li>• Fijar una estrategia</li> <li>• Seguir paso a paso la estrategia</li> <li>• Lograr un propósito sin desfallecer</li> </ul>
	<b>Conocer sus habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar si uno tiene conocimiento respecto a la tarea emprendida</li> <li>• Verificar si uno tiene las destrezas que requiere esa tarea</li> <li>• Reconocer si uno tiene la experiencia para llevar adelante la meta propuesta</li> <li>• Recurrir la experiencia adquirida</li> </ul>
	<b>Obtener información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enterarse de trabajos similares</li> <li>• Leer acerca de la temática requerida</li> <li>• Indagar acerca del tema en cuestión</li> <li>• Buscar fuentes que permitan asegurar resultados</li> </ul>
	<b>Clasificar problemas por su importancia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detectar de manera realista cual o cuales son los problemas que deben priorizarse</li> <li>• Ordenar los problemas por orden de importancia</li> <li>• Actuar para resolver el problema que afectaría el cumplimiento de la meta</li> </ul>
	<b>Tomar decisiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar las posibilidades de manera realista</li> <li>• Realizar la acción que considere mejoras</li> <li>• Actuar de acuerdo a la elección</li> <li>• Dejar a un lado, una vez tomada la decisión, todo tipo de inseguridad e indecisión</li> </ul>
	<b>Concentrarse en una actividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar lo necesario para facilitar la concreción de una tarea</li> <li>• Mostrar dinamismo para lograr la meta</li> <li>• Proponerse en cumplir la meta efectiva diligente e inteligente la actividad asumida</li> <li>• Evitar la dispersión de actividades ajenas a la tarea propuesta</li> </ul>

*Fuente: Mgs. María Eugenia Pareja Tejada y Mgs. Julio C. Arraya. Métodos Psicoterapéuticos.*

## **Anexo 5 TÉCNICAS DE RESPIRACIÓN. (Para personas que no tienen Covid 19)**

### **1) Respiración en cuadratura**

El entrevistado no debe abrir los ojos ni hablar durante el proceso de relajación.

En caso de que el entrevistado se sienta incomodidad, debe levantar la mano no hablar, y proceder con la salida de la relajación y preguntar cuál fue la incomodidad que tuvo el entrevistado.

“Póngase cómodo, siéntese o recuéstese, cierre los ojos, ponga las manos sobre las piernas coloque una mano sobre vaca muslo”

“En respuestas a las sugerencias que yo le haga, iniciará y continuará la respiración en cuadratura”

“Imagine un cuadrado”

“La respiración completa debe realizarse a través de la nariz”

“Cuando cuente:”

“1 y 2 inspiras.”

“3 y 4 retienes el aire.”

“5 y 6 expulsas el aire.”

“7 y 8 normaliza respiración” (que significa inspira y expira el aire).

Repita este mismo ejercicio por dos o tres veces

Luego pide al entrevistado que siga con la misma respiración pero solo cuenta 1,2 / 3,4, / 5,6 / 7,8 durante dos o tres veces.

Después pide al entrevistado que siga la misma respiración, imaginariamente sin darle consigna alguna aproximadamente tres o 4 veces.

La respiración debe llegar a ser rítmica y equilibrada, no apresurada o tensionada, al dar la consigna esta debe ser pausada y con voz suave.

Después de haber logrado que la respiración se equilibre pasas al método Jacobson y/o Sofrónico (Ver el manual)

Para salir del sistema de relajación siempre se debe seguir los siguientes pasos:

“Contrae los dedos de los pies y suéltalos. Tensa las piernas y aflójalas. Contrae los brazos y suéltalos. Inspiración lenta y profunda. Aguanta el aire y expúlsalo por a boca. Abre los ojos. ”

## **2) Respiración dinamizante (energizar): *(Para personas que no tienen Covid 19)***

Se pide a la persona que con la yema de dos dedos (índice y medio) tome su pulso (muñeca), y vaya sincronizándose con sus latidos, por dos o tres minutos, una vez que lo haya realizado, se le pide que inhale por el lapso de 5 latidos y vaya exhalando por el lapso de otros 5 latidos, sintiendo su pulso (o 5 segundos), realizar tres respiraciones hasta vaciar los pulmones, y volver a inhalar y repetir el ejercicio durante 10 minutos.

## **3) Respiración sedante (apacar): *(Para personas que no tienen Covid 19)***

Al igual que la anterior debe tomar el pulso con la yema de dos dedos (índice y medio), una vez sincronizado el pulso, va inhalando con la duración de 5 latidos (5 segundos), retiene por 5 latidos (5 segundos) y vuelve a inhalar por otros 5 latidos (5 segundos) hasta que los pulmones estén completamente llenos y exhala de golpe. Repetir el ejercicio hasta completar 10 minutos.

## **Anexo 6 TÉCNICAS DE RELAJACIÓN.**

### **1) MÉTODO JACOBSON**

El método de Jacobson trabaja en dos niveles, el primero es el nivel motor, y el segundo es el nivel sensorial.

#### **PRIMER NIVEL – NIVEL MOTOR**

Comencemos:

- Dirigir la atención al pie derecho:
- “piensa en tu pie derecho, contrae los dedos y suéltalos. Contrae la pantorrilla derecha y afloja. Contrae el muslo derecho y suelta”
- Piensa en el pie izquierdo:
- “piensa en tu pie izquierdo, contrae los dedos y suéltalos. Contrae la pantorrilla izquierda y afloja. Contrae el muslo izquierdo y suelta”
- Pasamos ahora al brazo derecho:
- “Sin moverlo, ténsalo un poco y suéltalo. Contrae la mano, suéltala. Contrae el antebrazo y suéltalo. Tensa ahora un poco el hombro y aflójalo”
- Pasamos al brazo izquierdo
- “Contrae la mano y suéltala. Contrae el antebrazo y suéltalo. El hombro, ténsalo un poco y suéltalo.
- Traga saliva y piensa en la campanilla del paladar y ahora repite mentalmente:
- “Experimento un bienestar y una tranquilidad progresivas”

## SEGUNDO NIVEL – NIVEL SENSORIAL

- Piensa en el pie derecho:
- “En la uña del dedo pulgar, uña del dedo segundo, uña del tercer dedo, uña del cuarto dedo, uña del dedo pequeño”
- Piensa ahora en el tobillo:
- “En el empeine del pie, en la pantorrilla, en la rodilla en el muslo”
- Pasamos ahora al pie izquierdo:
- “En la uña del dedo pulgar, uña del dedo segundo, uña del tercer dedo, uña del cuarto dedo, uña del dedo pequeño”
- Piensa ahora en el tobillo:
- “En el empeine del pie, en la pantorrilla, en la rodilla en el muslo”
- Piensa en el ombligo
- “Repite mentalmente: experimento un bienestar y una tranquilidad progresivas”.
- Ahora pasa la mano y el brazo derecho
- “piensa en la uña del dedo pulgar, en la uña del dedo índice, en la uña del dedo corazón, en la uña del dedo anular, en la uña del dedo meñique, en la muñeca, en el antebrazo y el codo, en el brazo, en el hombro y repite mentalmente”:
- “Experimento un bienestar y una tranquilidad progresivas”
- Pasa ahora a la mano y al brazo izquierdo:
- “piensa en la uña del dedo pulgar, en la uña del dedo índice, en la uña del dedo corazón, en la uña del dedo anular, en la uña del dedo meñique, en la muñeca, en el antebrazo y el codo, en el brazo, en el hombro y repite mentalmente”:
- “Experimento un bienestar y una tranquilidad progresivas”
- “Traga saliva y piensa en la campanilla del paladar: “
- “Entreabre un poco la boca y con la punta de la lengua toca la encía superior y luego la inferior. Repite mentalmente: Experimento un bienestar y una tranquilidad progresivas”.

Para salir se hace una contracción:

“Contrae los dedos de los pies y suéltalos. Tensa las piernas y aflójalas. Contrae los brazos y suéltalos. Inspiración lenta y profunda. Aguanta el aire y expúlsalo por a boca. Abre los ojos. ”

## 2) MÉTODO SOFRÓNICO

“Ahora mientras sigo hablando sigues manteniendo el mismo ritmo respiratorio. Mantienes el ritmo mientras yo voy hablando. A medida que inspiras, tu cuerpo se llena de energías y cada vez que expiras, expulsas tensión y negatividad”



“inspiras te cargas, expiras te descargas”. “Uno – dos; tres – cuatro. Uno – dos; tres – cuatro.”

“A medida que sigo hablando sigues manteniendo el ritmo respiratorio. Del uno al dos, inspiras y cuando inspiras te cargas de energía vital, de vitalidad. Esta energía se expande por todo tu cuerpo regulando y vitalizando el mismo”

“Cuando expiras expulsas anhídrido carbónico y con este anhídrido carbónico expulsas todos los restos acumulados hasta ahora, de ansiedad, de angustia, de estrés, de malestar”.

Inspiras te cargas, te regulas. Expiras descargas. Inspiras te cargas. Expiras te descargas”.

Antes de pasar al segundo nivel preguntamos al entrevistado, si va bien, si se tiene que ir más despacio o más rápido. Este segundo nivel es una toma de consciencia del cuerpo:

“Ahora repite mentalmente conmigo y simultáneamente al mismo tiempo: a partir de este momento mi corazón está y estará cada vez más a medida que transcurra el tiempo, Funcionando correcta y equilibradamente”.

“O bien, desde este instante tu corazón late y latirá cada vez más, a medida que transcurra el tiempo, de una forma rítmica y equilibrada”

“Mi respiración, se hace y se hará, cada vez más, a medida que se pase el tiempo, rítmica, armónica y adecuada”.

“Mi hígado, mi bazo, mi páncreas y mi estómago están y estarán cada vez más, a medida que pase el tiempo, desinflamados, descongestionados y totalmente vitalizados”.

“Mis intestinos, mis riñones y mis glándulas suprarrenales desde ahora están y estarán cada vez más, a medida que pase el tiempo, desinflamados, descongestionados y totalmente vitalizados”.

“Mis uréteres, mi vejiga y mi aparato urinario – genital desde ahora están y estarán cada vez más a medida que pase el tiempo, desinflamados, descongestionados, descansados y plenamente equilibrados”

“Mi sistema muscular, mi sistema óseo, tendinoso y articular están y estarán cada vez más, a medida que pase el tiempo, desinflamados, descongestionados, desbloqueados, vitalizados y plenamente equilibrados”.

“Mi sistema nervioso, en cada una de sus partes, desde este instante está y estará cada vez más, a medida que pase el tiempo, desinflamado, descongestionado, desbloqueado, destensado, vitalizado y plenamente equilibrado”

En este segundo nivel, si en el caso del entrevistado hay una patología manifiesta, entonces se trabajaría esa patología manifiesta. Por ejemplo: el sistema respiratorio.

Diríamos:

“A partir de este momento, mi laringe, mi tráquea, mis pulmones y todo lo relacionado a mi sistema respiratorio, está y estará más, a medida que pase el tiempo, desinflamado, descongestionado, desbloqueado, vitalizado y plenamente equilibrado”

En este momento acabamos de llegar al final de segundo nivel y haríamos lo siguiente:

“Repite mentalmente: a partir de ahora experimento un bienestar y una tranquilidad progresivas. Dirige tu atención a los dedos de los pies, contráelos y suéltalos. Contrae las piernas y aflójalas. Inspiración lenta y profunda y expúlsala con fuerza por la boca ¡Abre los ojos!”

No olvidar preguntar al entrevistado, cómo se ha sentido durante la sesión y si ha logrado relajarse.

## **Anexo 7 LENGUAJE COGNITIVO**

Al hablar utilizar lenguaje cognitivo con las siguientes palabras:

- *Que*
- *Cuando*
- *Donde*
- *Como*
- *Quien*

Es la manera correcta del lenguaje para intervenir con una persona damnificada o victima porque desconocemos cual es si situación emocional en ese momento de esta manera no invadimos, ayudamos a que se reorganice se reordene emocionalmente e integre sus sentidos para evitar que caiga en disociación o estrés agudo o estrés post traumático.

## **Anexo 8 CLASIFICACIÓN DE LAS VÍCTIMAS**

- Víctimas primarias: Las ubicadas en las crisis
- Víctimas secundarias: familiares y amigos
- Víctimas del tercer nivel: **el personal que asiste a las víctimas (Nosotros)**
- Víctima del cuarto nivel: Miembros de la comunidad que ofrecen ayuda
- Víctimas del quinto nivel: Personas que se ven implicadas indirectamente

## **Anexo 9 PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS**

- 1) Escuchar
- 2) Facilitar la expresión verbal
- 3) Facilitar la expresión de emociones: ventilación
- 4) Normalizar reacciones
- 5) Resignificar

## **ACTUACIÓN BÁSICA**

- **Compenetración:** interés entendimiento empatía.
- **Evaluación de la situación:** Escuchar el relato, conocer el motivo de consulta, y comprender su visión de los hechos. Evaluación de síntomas físicos, cognitivos, y conductuales (No desde un lugar diagnóstico, solo de observación). Devolver el control de la situación a la persona.

- **Valoración de recursos:** Identificar sus puntos valorables para sobrellevar esta situación. Establecer rutina parecida a su vida habitual. Apoyo social o gubernamental.
- **Desarrollo de un plan con las personas afectadas**
- Solución a sus necesidades inmediatas. Potenciar sus recursos y estrategias de afrontamiento. Generar habilidades alternativas, regulación emocional y tolerancia al malestar.
- **Cierre**

## **Bibliografía**

- Larroy, C. et.al. 2020. *Guía para el abordaje no presencial de las consecuencias psicológicas del brote epidémico de COVID-19 en la población en general. Universidad de Complutense de Madrid.*
- Pareja M., Arraya J. *Métodos Psicoterapéuticos.*
- Nuñez D. 2020. *Curso: Auto cuidado y manejo de las emociones en tiempos de Coronavirus.*