

**Ministerio de Trabajo, Bienestar y Servicios Sociales**  
**División Superior de Emergencia y Seguridad**

*Sistema de instituciones*  
*para atención individual y comunitaria*  
*en situaciones de emergencias y desastres masivos*

*Apéndice*

*Equipo de "Línea abierta"*  
*Primeros auxilios emocionales por teléfono*

*Borrador*

## *Sistema de instituciones*

### *Equipo "Línea abierta". Primeros auxilios emocionales por teléfono*

#### **Antecedentes**

La utilización del teléfono en situaciones de emergencia, para atender a los residentes que necesitan apoyo emocional, se ha vuelto conocido y usual. Si en un pasado remoto el teléfono era considerado un medio de comunicación que generaba distancia, hoy, en la realidad de los "smartphones", en la que la mayoría estamos conectados al teléfono (que, en realidad, es una computadora personal), se puede acceder de esta manera a muchos servicios.

Contactar a una persona para solicitar ayuda por teléfono es ahora una solicitud válida e incluso, más frecuente que una reunión presencial.

El uso generalizado del dispositivo telefónico representa también la "distancia", tanto física como psicológica, que separa a las personas en la realidad del siglo XXI. El teléfono se utiliza como medio de acercamiento durante una emergencia y después de ella, cuando la permanencia y la estabilidad se ven gravemente alteradas. La posibilidad de recurrir a un dispositivo telefónico como forma de ayudar a los ciudadanos que no se vieron afectados directamente, acelera el intento de volver a un equilibrio renovado de una manera sencilla que ahorre tiempo y energía emocional.

Diversos estudios muestran que el uso del teléfono para ayudar a las personas necesitadas ha superado la prueba y ha demostrado su eficacia.

**El uso repetido de la "línea abierta" y la respuesta positiva recibida, además de las continuas amenazas de terrorismo, guerra, llevaron a entender que el servicio de "línea abierta" debe profesionalizarse e institucionalizarse.**

#### **1. "Destino"**

**El objetivo principal del equipo es proporcionar "primeros auxilios emocionales" a través del teléfono.**

La asistencia está diseñada para ser breve y enfocada, dirigida a la población que experimenta la necesidad de apoyo para hacer frente a la situación de emergencia. La atención por teléfono brinda accesibilidad a toda la población en cualquier momento, sin importar el lugar del evento; la línea directa proporciona esa accesibilidad incluso a aquel segmento de la población que







evita buscar ayuda que implique exposición personal.

**Hipótesis de trabajo:** Las circunstancias de emergencia generan diversas respuestas, la mayoría de las cuales son consideradas normales dadas las circunstancias. La ayuda breve y focalizada puede contribuir al desempeño y a disminuir la ansiedad.

**Objetivos del equipo:**






**Brindar "primeros auxilios emocionales" especializados para apoyar a las víctimas a recuperar su funcionamiento adecuado (en situaciones de impotencia, falta de control y diversas respuestas desconocidas).**

**La intervención profesional incluye:**

-  **Identificación y diagnóstico de las necesidades inmediatas del solicitante y ofrecer orientaciones de ayuda en consecuencia.**
-  **Proporcionamiento de recursos (cognitivas) inmediatos para reducir la ansiedad y afrontar la situación.**
-  **Proporcionamiento de información relevante para el solicitante.**
-  **Apoyo y aliento.**
-  **Asistencia en la detección de recursos de apoyo.**
-  **Identificación de problemas y situaciones que requieran intervención y derivación a sistemas comunitarios y terapéuticos de apoyo.**

## 2. Metas

**2.1 Diagnóstico profesional rápido del motivo y el propósito del contacto telefónico. El diagnóstico incluye:**




-  **Datos anamnésicos (edad, estado civil, proximidad al evento, población con necesidades especiales, etc.).**
-  **Contacto directo o indirecto (un padre para un niño, etc.).**
-  **Foco de la dificultad.**
-  **Diagnóstico de la gravedad del pedido ,sus consecuencias a corto y largo plazo.**
-  **Localizar recursos inmediatos de resiliencia/afrontamiento.**

**2.2 Brindar asistencia específica, que incluye:**

Tomar contacto, escuchar, incentivar y apoyar la "normalización" de las reacciones ante el

evento; brindar soluciones prácticas e inmediatas al solicitante.

### **2.3 Si es necesario, derivación para continuar recibiendo asistencia:**

-  En los centros de asistencia comunitaria.
-  Por teléfono, en una fecha posterior.
-  En casos excepcionales, se lo puede invitar a una conversación en el Departamento de Bienestar.

\* La mediación y el seguimiento se realizarán según sea necesario.

### **2.4 El final de la conversación irá acompañado por una breve observación acerca de la ayuda brindada.**

### 3. Estructura organizacional

COMITÉ DE EMERGENCIA MUNICIPAL		
↓	↓	↓
Sede central del complejo de información y esclarecimiento	Sede central del sistema poblacional	Sede central del sistema educativo
↓	↓	↓
Sede central de emergencia del servicio psicológico	<b>Jefe del equipo de "Línea abierta"</b>	Centro municipal de información
	↓ Vicedirector/a 1	
↓	↓	↓
Equipo 1	Equipo 2	Equipo 3
X psicólogos X trabajadores sociales	X psicólogos X trabajadores sociales	X psicólogos X trabajadores sociales

#### Referencias:

→ Subordinación

← - - - - - → Coordinación

**Nota:** Es posible efectuar el "seguimiento" de "Línea abierta" (mediante un sistema de navegación de líneas) al teléfono del empleado que no pueda llegar a la sede municipal; de esta manera se combinará de manera óptima el personal profesional y la respuesta a la población a través de la "Línea abierta" desde el hogar y/o un lugar en donde el empleado permanezca seguro.

## 4. Dotación de personal

### 4.1 Composición del equipo "Línea abierta"

☎ El equipo de "Línea abierta" está formado por psicólogos educacionales y trabajadores sociales.

☎ Composición del equipo:

1 director/a + 1 vice director/a

X equipos; en cada equipo X psicólogos y X trabajadores sociales.

**Total: Se reclutan XX empleados por incorporación anticipada al equipo.** En caso de ser necesario se convocará a empleados que hablen diferentes idiomas, para la población que no habla hebreo (según las características de la población de la ciudad).

### 4.2. Perfil de los integrantes del equipo de "Línea abierta" en situaciones de emergencias

☎ Es capaz de diagnosticar y ayudar al solicitante, aun sin interacción personal.

☎ Muestra flexibilidad profesional.

☎ Tiene la capacidad de tomar decisiones bajo presión.

☎ Posee conocimientos profesionales sobre el comportamiento de la población en situaciones de emergencia.

☎ Muestra disposición para realizar la tarea.

☎ Tiene la capacidad de identificar rápidamente las necesidades y los recursos.

### 4.3 Descripción del cargo en el equipo de "Línea abierta"

☎ **Director/a de la "Línea abierta": trabajador/a social o psicólogo/a senior del Servicio de Psicología Educacional. Sus funciones serán:**

a. Gestión del equipo.

b. Asesoramiento profesional antes de la asignación y al final de la tarea.

c. División de responsabilidades y asignación durante la misión.

d. Cuidado del bienestar de los encuestados durante el turno.

e. Asesoramiento y soluciones a problemas inmediatos.

f. Conexión entre el equipo y la comisión de emergencia de la autoridad municipal.

☎ **Vicedirector/a:** Reemplazar al director/a del equipo de acuerdo con las necesidades y los turnos.

#### 4.4. El método de los turnos

- ☎ La apertura de la “Línea abierta”, la duración de su operación, el horario de funcionamiento y el término de la actividad serán determinados por la autoridad institucional, por recomendación del director/a de la “Línea abierta” y sujetos a la política de la autoridad municipal.
- ☎ El equipo de respuesta está conformado por X personas y trabajará en turnos según sea necesario.
- ☎ Duración del turno: 6-8 horas.
- ☎ La organización de los turnos y sus cambios serán responsabilidad del director/a o vicedirector/del equipo.
- ☎ La “Línea abierta” se activará en diferentes eventos de acuerdo con la política del centro de emergencias autorizado y con las etapas de preparación para la emergencia. El centro estará obligado a estar preparado para abrir la línea **lo más rápidamente posible y hasta P+3**.

La decisión en cada situación de emergencia será determinada por la central de emergencias autorizada, por recomendación de la comisión centralizadora, de acuerdo con las condiciones y características de la situación de emergencia y la naturaleza del acontecimiento.

### 5. Presentación y lanzamiento

#### Presentación

**5.1 Alternativa A:** Es importante localizar y asegurar con anticipación un lugar protegido en la sede municipal; es recomendable situar el equipo en estrecha proximidad a la sede municipal para facilitar el intercambio de información y actualizaciones.

- ☎ El equipo de Línea abierta opera en ..... (detalle del edificio y dirección ubicada con anticipación y equipada con la infraestructura adecuada).
- ☎ El personal se encuentra distribuido en X puestos telefónicos (la ubicación es elegida para permitir una conversación tranquila), en cada puesto hay una mesa + un teléfono + el equipo requerido para la tarea (carpetas, formularios de informe, etc.).
- ☎ Se recomienda marcar las salas de actividades para fines de identificación.
- ☎ Lanzamiento: Al recibir la orden de activar la línea abierta, el jefe del equipo dará la señal

de inicio al equipo designado para el primer turno, para activar X líneas telefónicas destinadas exclusivamente a la "línea abierta".

**5.2 Alternativa B - ;Este equipo es singular en el sentido de que también puede operar mas allá de los límites de la autoridad municipal! La actividad es posible gracias a un sistema de enrutamiento de líneas: programación de la infraestructura según los turnos ,frente al jefe de equipo que da instrucciones al coordinador informático de los teléfonos móviles.**

**La autoridad local implementará con antelación una infraestructura para la "línea abierta":**

Un teléfono multilínea que se activará **de inmediato** en caso de emergencia, sujeto a la política de la autoridad municipal/central coordinadora de toda la población.

**☎ En nuestra municipalidad - \_\_\_\_\_**  
**el número de teléfono multilínea de la "línea abierta" es:**  
**☎ XXXXXXXXXXX**

## 6. Sistemas informáticos

### 6.1 Informática

Se sugiere que el sistema informático municipal para emergencias analice los datos de los "formularios de registro de llamadas" (ver anexo), con el fin de obtener una vision integral de las características de los solicitantes y la naturaleza de las referencias en diferentes secciones transversales.

### 6.2 Procedimientos de informes

**☎** Los miembros del personal resumirán cada consulta telefónica en un "formulario de registro de llamadas" en la "línea abierta". (Se recomienda hacerlo directamente en la computadora). Al final del turno se concentrarán todas las consultas y al final del día se procesará la información (clase y cantidad de llamadas, análisis de temas, etc.), y se formularán propuestas de acción.

**☎** El director/a del equipo remitirá el informe a la central coordinadora de toda la población,



que considerará dar una respuesta integral/pública sobre problemas recurrentes.

- ☎ Al finalizar el evento se elaborará un informe de resumen, análisis de datos, conclusiones y extracción de reflexiones sobre la acción realizada (estructura, diseño y contenido).

#### **En conclusión:**

**Se grabará cada conversación, respetando el anonimato de los solicitantes, y se investigará todo el proceso a partir de la documentación.**

#### **7. Medidas específicas recomendadas**

- ☎ **Carpetas para quienes atienden las llamadas, que incluyan:**
  - (1) El procedimiento actualizado de la autoridad municipal.**
  - (2) Revisión de las instrucciones de primeros auxilios emocionales por teléfono.**
  - (3) Información relevante para el evento de emergencia, incluidas las instalaciones operativas, centros de recepción, material informativo a nivel nacional y local, etc.**
  - (4) Formularios: formulario de registro de convocatoria y formulario de coordinación.**
  - (5) Lista de teléfonos necesarios.**
  
- ☎ **Walkie-talkie según la naturaleza y ámbito del evento.**

*El equipo de "Línea abierta" en situaciones de emergencia*

**Anexos**

- **Anexo número 1**  
**"Línea abierta": principios y directrices**
- **Anexo número 2**  
**Formularios**

## *Equipo de "Línea abierta" en situaciones de emergencia*

### **Anexo número 1**

#### *"Línea abierta": principios y directrices*

#### **Antecedentes**

La utilización del teléfono en situaciones de emergencia, para atender a los residentes que necesitan apoyo emocional, se ha vuelto conocido y usual. Si en un pasado remoto el teléfono era considerado un medio de comunicación que generaba distancia, hoy, en la realidad de los "smartphones", en la que la mayoría estamos conectados al teléfono (que, en realidad, es una computadora personal), se puede acceder de esta manera a muchos servicios.

Contactar a una persona para solicitar ayuda por teléfono es ahora una solicitud válida e incluso, más frecuente que una reunión presencial.

El uso generalizado del dispositivo telefónico representa también la "distancia", tanto física como psicológica, que separa a las personas en la realidad del siglo XXI. El teléfono se utiliza como medio de acercamiento durante una emergencia y después de ella, cuando la permanencia y la estabilidad se ven gravemente alteradas. La posibilidad de recurrir a un dispositivo telefónico como forma de ayudar a los ciudadanos que no se vieron afectados directamente, acelera el intento de volver a un equilibrio renovado de una manera sencilla que ahorre tiempo y energía emocional.

Diversos estudios muestran que el uso del teléfono para ayudar a las personas necesitadas ha superado la prueba y ha demostrado su eficacia.

**El uso repetido de la "línea abierta" y la respuesta positiva recibida, además de las continuas amenazas de terrorismo, guerra, llevaron a entender que el servicio de "línea abierta" debe profesionalizarse e institucionalizarse.**

#### **2. Los solicitantes**

Los solicitantes que piden asistencia telefónica en general, independientemente de las situaciones de emergencia, son personas que necesitan un oído atento, apoyo, buenos consejos, asistencia en la resolución de problemas y orientación. También hay quienes intentan solucionar el problema de su soledad a través de la llamada, o la ven como un sustituto de otras soluciones más eficaces. En cambio, quienes solicitan asistencia telefónica en caso de

emergencia constituyen una población diferente. La investigación y el seguimiento de las llamadas a las líneas abiertas en situaciones de emergencia muestra una imagen de las personas que llaman de la siguiente manera: **las primeras personas que llaman** suelen ser aquellas que tienen un vínculo directo con el incidente. Por ejemplo, una persona que estaba cerca y se salvó de milagro; o un familiar, uno de cuyos allegados estaba en el lugar del hecho y resultó herido o casi herido, y el familiar reacciona con preocupación y ansiedad (primer círculo de vulnerabilidad).

**En el segundo grupo** de solicitantes, a las pocas horas o días de ocurrido el hecho, hay padres y/o niños y jóvenes, que no estaban en el lugar del acontecimiento, pero la exposición a los medios de comunicación, y/o los diversos relatos despierta en ellos mucha ansiedad, acompañada de trastornos diversos, entre otras cosas dificultad para dormir, dificultad para comer, reacciones regresivas, comportamiento de abstinencia, dependencia inesperada, síntomas físicos, etc. Los solicitantes (principalmente padres), se dirigen a la línea abierta para saber si estos comportamientos son adecuados, si es algo temporario, cómo enfrentarlo y el impacto de la reacción es de todos los miembros del hogar. A veces los niños y adolescentes llaman directamente por ellos mismos, y más raramente hablan sobre los adultos de la casa.

**En el tercer grupo de solicitantes** hay personas que han experimentado situaciones traumáticas en el pasado cercano o lejano: aquellos que resultaron heridos en ataques terroristas o guerras, sobrevivientes del Holocausto, quienes recientemente experimentaron una pérdida/experiencia difícil que aún no han terminado de elaborar y el motivo principal de la vivencia es la separación (por ejemplo, personas que se han divorciado recientemente, personas que han perdido recientemente un familiar). Por lo general, la reacción de estrés en los solicitantes del tercer grupo surge después de unos días, por dos razones:

1. Por el sentimiento de que las víctimas directas tienen derecho a recibir atención antes que ellos.
2. Los solicitantes del tercer grupo han desarrollado mecanismos de defensas en relación al acontecimiento traumático y les lleva tiempo superarlos.

Un enfoque adicional en los grupos de solicitantes muestra otra perspectiva, **asociada al nivel de cercanía al sitio del acontecimiento.**

En el primer grupo de solicitantes se encuentran quienes viven cerca del lugar en el momento que sucedió. Luego se amplía el área geográfica de los solicitantes, y en el tercer grupo llegan

solicitantes de toda la ciudad y el país.

La investigación y estudio del ritmo de llamadas a lo largo del tiempo, cuando continúan el estado de emergencia y el estrés, se pueden encontrar en la investigación de Schwartz-Wallach (1994), quienes hallaron que el ritmo de las llamadas con los primeros misiles lanzados era extremadamente alta; después de eso, el ritmo de solicitantes disminuyó. Con cada lanzamiento adicional de misiles aumentaba la cantidad de solicitantes, pero aquí también hubo una disminución en las llamadas entre una caída y otra.

Este hallazgo interesante e importante muestra los procesos que la población afectada atraviesa, y el significado de la llamada a la "línea abierta: la primera conmoción es la más grave, porque crea una nueva situación que genera estrés.

A partir de ahí, surgen nuevas estrategias de afrontamiento, adecuados para la situación, y luego disminuye la necesidad de ayuda.

Esta es la ocasión para señalar: las conclusiones expuestas se basan en hechos pasados, los sucesos venideros son impredecibles, y ciertamente puede haber sorpresas en el comportamiento de la población en diferentes y desconocidos escenarios de emergencia/desastre masivo. Una tendencia/ indicio de esto se encuentra en los dos ataques contra autobuses en Jerusalén y el ataque al Centro de Compras Dizengoff. Estos tres incidentes ocurrieron en un lapso de ocho días y cada ataque aumentó el nivel de ansiedad. El grado de amenaza grave que experimentaron las personas por los tres ataques fue muy alto, antes de que se construyeran las defensas adecuadas entre un atentado y otro. Otra población solicitante que se debe tener en cuenta es la que no habla hebreo. Los nuevos inmigrantes que se dirigen a la "línea abierta" pertenecen naturalmente a los solicitantes del tercer grupo; es decir, la vivencia de la inmigración, que es esencialmente una experiencia de estrés en la cual la despedida es el motivo principal, surge de forma aguda tras un ataque que provoca estrés y ansiedad.

### 3. Quienes contestan las llamadas

La asistencia telefónica en situaciones de emergencia es un arte, una habilidad que debe ser enseñada y desarrollada adecuadamente; una habilidad que requiere la capacidad y el conocimiento para responder bajo presión a las solicitudes previsible e inesperadas de personas de diferentes edades y orígenes, que tratan de escapar de la angustia que se presenta en diferentes formas y por diferentes razones. Quienes llaman disponen de un tiempo de

llamada limitado, en promedio 20 minutos, y en la mayoría de los casos se trata de una llamada única. Algunas veces expresa una dificultad leve, y otras una grande. La respuesta a brindar es compleja y muy significativa. **La intervención terapéutica de emergencia por teléfono tiene un peso valioso y decisivo para aliviar el malestar, o exacerbarlo.**

### Es importante recordar:

Los sentidos involucrados en una conversación terapéutica normal se bloquean en su mayoría en una conversación telefónica. De hecho, existe una relación interpersonal a través de **la escucha y la voz**, sin la ayuda del canal visual, tan útil en nuestra cultura. Bajo estas difíciles condiciones, quien contesta está obligado a responder a la difícil situación del solicitante. A esto hay que sumar el hecho de que, en una situación de emergencia en la comunidad, también quienes contestan se encuentran en un nivel de angustia u otro (a diferencia de quienes contestan en días normales en las líneas de emergencia); es decir, quienes contestan deben estar atentos a la angustia de los solicitantes, mientras están preocupados por su propia angustia personal, que también requiere escucha y consideración. Esta situación plantea el peligro de la formación de procesos de transferencia y contratransferencia, que pueden despertar ansiedades adicionales y otras reacciones de estrés en quienes contestan, y perturbar así los procesos de intervención.

#### 4. Los responsables de la "línea abierta"

Los directores de la "línea abierta" son los responsables del funcionamiento ordenado y correcto de la "línea abierta".

Ellos son los encargados de recibir a quienes contestan cuando acuden al turno, y de verificar su aptitud emocional para el trabajo, especialmente ante su definición como también pertenecientes a la población en riesgo.

El responsable de cada turno asiste a quienes contestan en la consulta. Puede recurrir a los miembros de la sede de la central coordinadora en caso de emergencia para consultas sobre solicitudes específicas, o sobre la organización de la actividad, el horario de cierre, la necesidad de personal adicional, etc. Los responsables del turno no deben responder directamente a los solicitantes; sus recursos están dirigidos a garantizar el buen y correcto funcionamiento de la "línea abierta" y la constante preocupación personal por quienes contestan. Conviene permitirles cambiar de puesto de teléfono, tomar descansos, cuidar sus finanzas, fomentar el contacto con la casa, cuidar la relación entre los empleados y los responsables de ellos. Al final de un turno, cada responsable de turno mantendrá una conversación de comentarios y compartirá en grupo los sentimientos de quienes contestan y, si es necesario, también

individualmente. Bell (1995) describe en su artículo la utilización del plan preparado de antemano para ayudar a los socorristas en el ataque en la ciudad de Oklahoma. La autora describe con gran emoción la importancia de la ayuda a los miembros del equipo, tanto utilizando el plan creado de antemano para ello, como a través de voluntarios, mientras ayudan, debido a las dimensiones del desastre.






El responsable del turno mantendrá contacto regular con la central coordinadora para consultas e informes.

El responsable del turno recogerá los formularios completados de las llamadas y garantizará su llegada a la central/ sección de investigación.

## 5. Principios

Los principios que guían las intervenciones en situaciones de emergencia en general también son adecuados para las intervenciones telefónicas en momentos de emergencias. **El enfoque estratégico ayuda mucho para una actitud adecuada.**

Según este enfoque:

-  Se debe abordar la causa de la llamada, el síntoma, separarlo y tratarlo de manera individual.
-  Se debe "respetar" al síntoma, identificar la parte sana, y darle un nuevo significado.
-  Se debe enfatizar la la naturalidad de las respuestas inusuales.
-  Se debe ayudar a la persona que llama e identificar y utilizar recursos positivos en su propio ser y en su entorno.
-  Se debe brindar consejos eficaces y orientadores cuando sean detectados.



## Cinco etapas en la intervención telefónica en situaciones de crisis: Kron (1991)

### En la primera etapa

Se pone el énfasis en establecer contacto entre el que llama y el que responde; esta es la etapa en la que surgirán indicios de examen, apatía, retraimiento, arrepentimiento, y en la que se "firmará" el contrato entre quienes se encuentran en ambos extremos de la línea.

### En la segunda etapa

Se evaluará y examinará el problema, el grado de riesgo, la trascendencia de la perturbación y el daño en la vida del solicitante y de quienes lo rodean, sus fortalezas, la cantidad y calidad de los recursos humanos y materiales de los que dispone, las formas de enfrentar situaciones similares en el pasado, un examen de los recursos no utilizados y las formas de afrontarlo.

### En la tercera etapa

La **asistencia inicial** será proporcionada para:

- Brindar ayuda proactiva y comprensión intelectual de la relación entre el conjunto de sus reacciones y el origen, causa y esencia del estrés o el evento que provocó la crisis.
- Dar lugar a una reacción emocional liberadora y tranquilizadora.
- Formular un número muy limitado de objetivos para lograr alivio, control y una sensación de éxito.

### En la cuarta etapa

Revisaremos **los logros de la tercera etapa**, fortaleceremos las estrategias de afrontamiento que han demostrado ser eficaces y brindaremos otras opciones. Se da una posibilidad para expresar emociones y se brinda la oportunidad de promover acciones orientadas al restablecimiento de vínculos familiares o sociales.

### En la quinta etapa

Etapa de **seguimiento, apoyo y despedida**. En ella utilizaremos el éxito con el fin de sacar conclusiones para el futuro. A lo largo de todas las etapas de la intervención nos centraremos en el evento de crisis, evitando exponer al solicitante a problemas y conflictos ajenos a la crisis en cuestión.

## Cómo organizar el diálogo y qué actitud adoptar hacia el solicitante y su pedido.

### Estructura

- ☎ Para generar un clima de cercanía en la llamada telefónica, la conversación se abrirá presentando el nombre de la persona que atiende y solicitando el nombre del solicitante.
- ☎ Las palabras de quien responde utilizará un tono cariñoso, práctico y confiable y que exprese conocimiento y autoridad profesional.
- ☎ Las palabras de quien responde serán breves y claras, se formularán de acuerdo con el nivel de comprensión del solicitante y se pronunciarán a un ritmo de habla adecuado.
- ☎ El contenido y estructura de la conversación se referirán en que, en la mayoría de los casos , se trata de una única consulta.

### Contenido. Quién contesta deberá enfocar el pedido de atención en el problema significativo de las siguientes maneras:

- ☎ Aclarar la principal preocupación expresada por el solicitante.
- ☎ Distinguir entre el motivo expuesto y el problema más significativo para él, si no hay superposición entre ambos.
- ☎ Entender los sentimientos y los pensamientos relacionados con la dificultad en sí, a través de la presentación de preguntas orientadoras.
- ☎ Las palabras de quien contesta deben ser claras y organizadas, con el objeto de ayudar al solicitante a organizar sus pensamientos , sentimientos y facilitarle la búsqueda de formas de reducir su angustia, o recibir sugerencias que logren ese objetivo.
- ☎ Quien contesta debe formular, o redefinir, el problema presentado por el solicitante, enfatizará las fortalezas junto con los puntos de dificultad, lo que ayudará a fortalecer el sentido de mayor organización y control del solicitante.
- ☎ Se dará legitimación a las variaciones en las respuestas de las personas.
- ☎ Se darán pautas para una actividad relajante y constructiva, con el objetivo de fortalecer el sentido de control y la habilidad para enfrentar la situación. Esta actividad ayudará también a que el solicitante no se centre únicamente en sus problemas.
- ☎ La orientación de la actividad se hará de forma clara y concreta. Por ejemplo: pensamiento positivo, actividad física, métodos de relajación, etc.
- ☎ Se identificará las fortalezas del solicitante para enfrentar la situación. Se examinará la

existencia de un sistema de apoyo social y se animará a contactar con él, o con fuentes alternativas de apoyo, como vecinos, compañeros de trabajo, etc.

- ☎ Quien contesta finalizará la llamada con un mensaje que enfatice la disponibilidad del servicio, pero no fomentará la dependencia ni indicará que se repita la solicitud. De esta manera se evitará crear sentimientos de inseguridad, dependencia y descontrol por parte del solicitante.
- ☎ Si surge la impresión de que existe la necesidad de continuar la relación con el solicitante, esto debe coordinarse con él e incluso iniciar la relación, según el criterio de quien contesta.
- ☎ Si el solicitante había sido atendido por otro servicio, se lo debe alentar a que regrese a él.
- ☎ Si existe otro centro de ayuda relevante para él, se lo debe ayudar a contactarlo.

Al comienzo del artículo se **presentaron las características de la "línea abierta": tiempo limitado, uso por única vez y anonimato de los hablantes**. No obstante, cuando una persona llama y presenta evidencias de una gran angustia, **hay razones para desviarse** de las caracterizaciones anteriores y tomar una serie de actitudes de excepción: un pedido para tomar un descanso en la conversación, para consultar y volver al solicitante más tarde, para acordar con el solicitante que vuelva a presentar la solicitud después de cierto tiempo. A veces, también es posible que quien contesta acepte presentar la solicitud él mismo después de un tiempo. En algunas ocasiones, después de una pausa en la conversación, se puede transferir la llamada a un colega de turno, basándose en la hipótesis de que eso es lo mejor para el solicitante y para el tratamiento de su pedido.

En conclusión, el solicitante tipo es una persona anónima, angustiada, solitaria y/o alguien que busca ayuda para sus angustias y dificultades.

## 6. Resumen

Las emergencias locales en la vida cotidiana, en muchos lugares de Israel y del mundo, se han vuelto más frecuentes, y los sistemas de asistencia y apoyo deben especializarse en la preparación para emergencias comunitarias y urbanas.

**La "línea abierta" es parte integral, profesional y esencial del sistema de atención a la población en una situación de emergencia.**

*Equipo "Línea abierta en situaciones de emergencia*

*Anexo número 2*

*Tabla de concentración de formularios para emergencias*

<b>Nº de orden</b>	<b>Nombre del formulario</b>	<b>Quién completa el formulario</b>	<b>Distribución</b>
1.	<b>Formulario de registro de llamadas en "Línea abierta"</b>	<b>Miembros del equipo</b>	<b>Central coordinadora de "Línea abierta"</b>
2.	<b>Formulario de concentración de llamadas en el turno</b>	<b>Jefe del equipo</b>	<b>Central coordinadora de toda la población</b>

*Equipo "Línea abierta"*

*Formulario de registro de conversación en " Línea abierta"*

**Parte A**

Nombre del solicitante: (no obligatorio)		Nº telefónico de contacto: _____	
<b>1. Fecha de llamada</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> año mes día	<b>5. Género</b> Masculino 1 Femenino 2	<b>7. Estado civil</b> Niño/a 1 Joven 2 Soltero/a 3 Casado/a 4 Separado/a 5 Divorciado/a 6 Viudo/a 7 Uniparental 8 Desconocido 9	<b>8. Rol</b> Independiente 1 Hija/o 2 Progenitor 3 Esposo/a /pareja 4 Hermano/a 5 Amigo/a 6 Otro/a 7
<b>2. Día de la semana en cifras</b> <input type="text"/>	<b>6. Edad aproximada</b> Menos de 10: 1 11-17: 2 18-21: 3 22-28: 4 29-49: 5 50-64: 6 65+: 7 Desconocida: 8		<b>9. Nuevo/a inmigrante</b> Sí 1 No 2
<b>3. Inicio de la llamada</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Minutos Horas			
<b>4. Fin de la llamada</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Minutos Horas			

<p><b>En las secciones 10-11 rodee con un círculo el número apropiado</b></p> <p><b>En las secciones 12-13, escriba el número apropiado de las opciones dadas en el lado derecho del formulario</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Miedo/ansiedad</li> <li>2. Aislamiento</li> <li>3. Cambios en la función motora (parálisis, hiperactividad)</li> <li>4. Depresión/afecto depresivo</li> <li>5. Soledad</li> <li>6. Pegajosidad excesiva</li> <li>7. Dificultades de concentración</li> <li>8. Alteraciones del sueño</li> <li>9. Comportamiento infantil para la edad</li> <li>10. sentimientos de culpa</li> <li>11. Negación</li> <li>12. Disfunción general</li> <li>13. Malestares físicos</li> <li>14. Trastornos alimentarios</li> <li>15. Comportamiento violento</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Llanto</li> <li>17. Alcohol y drogas</li> <li>18. Conexión con eventos del pasado</li> <li>19. Problemas familiares</li> <li>20. Problemas con el/la pareja</li> <li>21. Relación con los padres</li> <li>22. Falta de apoyo</li> <li>23. Recepción de información</li> <li>24. Necesidad de un cuidador/a</li> <li>25. Salida de/ regreso al lugar de residencia</li> <li>26. Preguntas relativas a la escuela</li> <li>27. Uso de medicamentos</li> <li>28. Delirios</li> <li>29. Problema no relacionado con el evento de emergencia</li> <li>30. Otro _____</li> </ol>		
<p><b>10. Tipo de derivación</b></p> <p>Nueva 1</p> <p>Repetida 2</p>				
<p><b>11. Origen de la llamada</b></p> <p>Autoridad/Consejo local 1</p> <p>Periferia 2</p> <p>Nombre de la población: _____</p> <p>Nombre del barrio: _____ 3</p>				
<p><b>12. Problema primario</b></p> <table border="1" style="width: 100%; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> </table>				

(seleccione de las opciones a la derecha)		
<b>13. Problemas adicionales</b>  <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div> (seleccione de las opciones a la derecha)		

**Parte B. Descripción de la conversación**

**1. Describa en general los antecedentes de quien llama.**

---

---

---

---

**2. ¿Cuál fue la razón para recurrir a la línea abierta?**

**Describa el problema, tal como lo presenta el solicitante, y cómo lo enfoca usted.**

---

---

---

---

**3. Describa el curso de la intervención e indique cuáles fueron los objetivos:**

---

---

---

---

---

**4. Derivación y apoyo, para continuar el tratamiento.**

---

---

---

**5. Encierre en un círculo un factor de ayuda central en esta etapa:**

- a. Familia**                      **b. Amigos**                      **c. Medicina comunitaria**                      **d.**  
**Bienestar social**                      **e. Salud mental**                      **f. Otro** \_\_\_\_\_

**6. Comentarios adicionales**

---

---

---

**7. Completar el formulario: Nombre y apellido** \_\_\_\_\_ **Fecha completa** \_\_\_\_\_

**Cargo: 1. psicólogo; 2. trabajador social;** 📞 **Teléfono:** \_\_\_\_\_

**Derivado a tratamiento:** \_\_\_\_\_



**Equipo de "Línea abierta"**

**Formulario de resumen de llamadas durante un turno**

**(Se recomienda completarlo en un sistema computarizado)**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Hora de inicio:** \_\_\_\_\_

**Hora de finalización:** \_\_\_\_\_

**Número de trabajadores:** \_\_\_\_\_

Nº	Temas principales	Respuesta dada	Transferido al equipo para tratamiento (√/X)	Área de residencia de quien llama	Comentarios
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

**Nombre y apellido:** \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

**Escrito y editado en nombre del Ministerio de Bienestar por  
Smadar Spearman, MA en Administración Pública**