

# CONSEJERÍA TELEFÓNICA, CONSEJO PSICOLÓGICO E INTERVENCIÓN EN CRISIS

Fundamentos Teórico-Prácticos en  
Casos de Consumo de Drogas,  
Suicidio y Disfunción Familiar.

*Milton Rojas Valero*  
*Patricia Giraldo Waagner*  
*Carmen Montes Bravo*

# **CEDRO**

**Centro de Información y Educación para  
la Prevención del Abuso de Drogas**

## **PRESIDENTE DEL DIRECTORIO**

*Ramiro Castro de la Mata*

## **CONSEJO DIRECTIVO**

*Luis Agois, Melitón Arce, Raúl Benavides, Hory Chlimper,  
Roberto Mac Lean, Fernando Otero, Federico Prieto, John Youle,*

## **DIRECTOR EJECUTIVO**

*Alejandro Vassilaqui*

## **SUB DIRECTORA**

*Carmen Masías*

EDICIÓN: Centro de Ediciones de CEDRO

Corrección de textos: *Iván Romero*

© CEDRO

Av. Roca y Boloña 271. San Antonio. Miraflores

Teléfonos : 446 6682 - 446 7046 - 447 0748

Fax : 446 0751

E-mail : [postmaster@cedro.org.pe](mailto:postmaster@cedro.org.pe)

Web : [www.cedro.org.pe](http://www.cedro.org.pe)

Portal : [www.drogasglobal.org.pe](http://www.drogasglobal.org.pe)

Tiraje : 100 ejemplares.

Derechos Reservados

Agosto 2002

# Prólogo

*Hoy, sobre todo en Lima, el acceso a una línea telefónica se ha hecho más amplio, más factible. El teléfono constituye una herramienta de comunicación que puede tener fines utilitarios y también objetivos altruistas.*

*«Lugar de Escucha» de CEDRO nació hace 12 años y lleva a cabo una labor ininterrumpida atendiendo a personas en crisis y/o a aquellas que desean hacer una consulta sobre el tema «drogas» o sobre alguna circunstancia que están viviendo en particular y que puede relacionarse con el consumo de sustancias psicoactivas.*

*La consejería telefónica requiere entrenamiento, calma, capacidad de empatía y «el salir de uno(a) mismo(a) para responder al(a) otro(a) e imaginarlo(a)». La voz, la concentración, el orden de las palabras, en una situación donde las personas que dialogan no se ven, cobran importancia fundamental.*

*«Lugar de Escucha» estadísticamente, ha atendido más de catorce mil casos en doce años de trabajo. La intervención en crisis a través del teléfono en casos de intento de suicidio, fármaco dependencia, personas interesadas en recibir información respecto a VIH, entre otras demandas, ha demostrado ser una técnica y estrategia valiosa en estos casos.*

*El equipo terapéutico «Lugar de Escucha» de CEDRO presenta hoy esta publicación que intenta informar y también alentar a otros en este tipo de estrategia, con el convencimiento que la consejería tiende puentes entre el deseo de vivir de personas en crisis, y la posibilidad de abrir una ventana hacia la esperanza.*

**Dra. Carmen Masías Claux**  
**Sub-Directora de CEDRO**



# Agradecimientos

*A la Dra. Carmen Masías Claux y al Dr. Ramiro Castro de la Mata, por sus valiosos aportes y sugerencias*

*Y, a quienes participaron directamente en la elaboración del texto:*

*A la Consejera Cludia Benetti Drappo.*

*Del mismo modo, deseamos expresar nuestro agradecimiento y aprecio a los demás miembros del equipo terapéutico del Servicio “Lugar de Escucha”: María Calvo, Alonso Vergara, Rossana Ñaupari y Circe Jacobi, quienes brindaron su apoyo y tiempo en las revisiones.*



# *“Lugar de Escucha”* - CEDRO

## *Servicio de Atención para Consumidores de Drogas*

### **Perfil de los Autores.**

#### **MILTON J. ROJAS VALERO.**

*Psicólogo clínico, egresado de la Universidad Ricardo Palma, sustentó dos Tesis Universitarias en el tema drogas. Estudios de Maestría en Fármaco dependencia (Primera Promoción, Candidato a Master) Universidad Peruana Cayetano Heredia. Ha seguido especialización en terapia de adicciones en Colombia (Programa “La Casa”, Santafe de Bogotá) y en los Estados Unidos (DAYTOP INC. New York). Ganador del Premio de Psicología Año 1999 en el área Salud, otorgado por el Colegio de Psicólogos de Perú. Primer Presidente de la Sociedad Peruana de Psicólogos en Conductas Adictivas. Miembro de la Sociedad de Farmacología del Perú. Miembro Fundador del Servicio “Lugar de Escucha” de CEDRO en 1988, siendo actualmente el Coordinador del servicio. Articulista de temas científicos tanto en el país como en el extranjero e investigador del fenómeno de las drogas en los rubros clínico, adolescencia y mujer. Ha publicado ensayos y libros. Miembro del Comité Editorial de la revista Era Adicciones de Santiago de Chile. Ha participado en eventos internacionales presentando sus experiencias de investigación.*

#### **PATRICIA H. GIRALDO WAAGNER.**

*Psicóloga clínica, egresada de la Universidad Ricardo Palma. Estudios de Maestría en Fármaco dependencia (Segunda Promoción, Candidata a Master) en la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Especialización en evaluación y diagnóstico clínico así como en consejería y psicoterapia en conductas adictivas dentro del enfoque Cognitivo. Miembra de la Sociedad Peruana de Psicólogos en Conductas Adictivas. Ha participado en investigaciones y es co-autora de publicaciones en el tema de la fármaco dependencia. En la actualidad es terapeuta del Servicio “Lugar de Escucha” de CEDRO.*

#### **CARMEN V. MONTES BRAVO.**

*Psicóloga clínica, egresada de la Pontificia Universidad Católica de Lima, con entrenamiento en terapia cognitiva y especialización en terapia familiar sistémica. Ha participado en investigaciones y es co-autora de publicaciones en el tema de la fármaco dependencia. Miembra de la Sociedad Peruana de Psicólogos en Conductas Adictivas y terapeuta del equipo terapéutico “Lugar de Escucha” de CEDRO.*



# Índice General

<b>Introducción .....</b>	<b>15</b>
<b>Capítulo I : «Lugar de Escucha» de CEDRO .....</b>	<b>17</b>
<b>Capítulo II : <i>CONSIDERACIONES GENERALES</i> .....</b>	<b>23</b>
2.1. Intervención en crisis .....	25
2.2. Singularidad de la consulta psicológica telefónica .....	28
2.3. Características de la consejería telefónica .....	28
2.4. Consejería Telefónica .....	28
2.5. El Servicio Telefónico .....	29
2.6. Algunas estrategias de comunicación .....	33
2.7. Algunas estrategias de emergencia .....	34
2.8. El consejero telefónico: rasgos y características .....	36
2.9. Principales habilidades .....	37
2.10. Caracterización de algunas llamadas. ....	40
2.11. Consejería psicológica y sesiones de motivación en casos de consumo de sustancias psicoactivas (SPA) .....	41
<b>Capítulo III: <i>Área de Trabajo N° 1</i></b>	
<b>CONSUMO Y DEPENDENCIA DE SUSTANCIAS     PSICOACTIVAS .....</b>	<b>53</b>
3.1. Conceptos clínicos básicos .....	55
3.2. Criterios clínicos en el diagnóstico de la dependencia de SPA (incluye SPA como el alcohol y los derivados de la cocaína) .....	57
3.3. Consumo y dependencia al alcohol .....	58
3.4. La cocaína .....	63
3.5. Inhalantes .....	66
3.6. Alucinógenos .....	68
3.7. Consumo de marihuana .....	69
3.8. Drogas de síntesis .....	72
3.9. Tranquilizantes .....	75
3.10. Analgésicos narcóticos .....	76
3.11. Estimulantes y anfetaminas .....	77
3.12. Intervención telefónica en casos de dependencia de SPA .....	78
<b>Capítulo IV: <i>Área de Trabajo N° 2</i></b>	
<b>SUICIDIO .....</b>	<b>85</b>
4.1. Conceptos básicos .....	90
4.2. Factores de riesgo .....	93
4.3. Lo que necesitamos conocer sobre el suicidio .....	94
4.4. Intervención telefónica en casos de intento de suicidio .....	96
<b>Capítulo V : <i>Área de Trabajo N° 3</i></b>	
<b>FAMILIA .....</b>	<b>103</b>
5.1. Fundamentos Básicos. Perspectiva Sistémica .....	105
5.2. Algunas pautas para la familia con problemas y dificultad de convivencia .....	114



# Índice Detallado

<b>Introducción .....</b>	<b>15</b>
<b>Capítulo I : «Lugar de Escucha» de CEDRO .....</b>	<b>17</b>
<b>Capítulo I : Consideraciones Generales .....</b>	<b>23</b>
<b>2.1. Intervención en crisis .....</b>	<b>25</b>
2.1.1. Fases y estadios (Del impacto a la resolución) .....	26
2.1.2. Estructura de la crisis. ....	26
<b>2.2. Singularidad de la consulta psicológica telefónica .....</b>	<b>28</b>
<b>2.3. Características de la consejería telefónica .....</b>	<b>28</b>
<b>2.4. Consejería Telefónica .....</b>	<b>28</b>
2.4.1. El teléfono como instrumento de ayuda inmediata .....	28
2.4.2. El teléfono y el manejo de problemas psico sociales .....	28
<b>2.5. El servicio telefónico .....</b>	<b>29</b>
2.5.1. Objetivos .....	29
2.5.2. Metodología de trabajo .....	30
<b>2.6. Algunas estrategias de comunicación .....</b>	<b>33</b>
<b>2.7. Algunas estrategias de emergencia .....</b>	<b>34</b>
2.7.1. Ejercicios de respiración .....	34
2.7.2. Relajación .....	35
2.7.3. La auto instrucción y control coverante .....	35
2.7.4. Red de apoyo familiar y social .....	36
<b>2.8. El consejero telefónico: rasgos y características .....</b>	<b>36</b>
2.8.1. Participación activa .....	36
2.8.2. Disponibilidad .....	36
2.8.3. Concentración .....	37
2.8.4. Recursos y condiciones .....	37
<b>2.9. Principales habilidades .....</b>	<b>37</b>
2.9.1. El silencio .....	37
2.9.2. El contacto psicológico .....	37
2.9.3. El reflejo .....	37
2.9.4. La clarificación .....	38
2.9.5. La repetición .....	38
2.9.6. El parafraseo .....	39
2.9.7. El asentir .....	39
2.9.8. La pregunta abierta .....	40
2.9.9. La confrontación .....	40
<b>2.10. Caracterización de algunas llamadas .....</b>	<b>40</b>
2.10.1. El verborreico o el que no para de hablar .....	40
2.10.2. El que llama: para pasar el tiempo, por broma, etc .....	41
2.10.3. El irritado o agresivo .....	41

<b>2.11. Consejería psicológica y sesiones de motivación en casos de consumo de sustancias psicoactivas (SPA)</b> .....	<b>41</b>
2.11.1. Consejería .....	41
2.11.2. Consejería en dependencia a SPA .....	42
2.11.3. La motivación como un estado .....	42
2.11.4. Condiciones básicas para el cambio .....	46
2.11.5. La entrevista motivacional .....	46
2.11.6. principios de la entrevista motivacional .....	47
2.11.7. Estrategias de la entrevista motivacional .....	47
2.11.8. Fomentar la autoeficacia .....	48
2.11.9. Escenario general .....	48
2.11.10. ¿Quiénes pueden ser consejeros en conductas adictivas? .....	49
<b>Capítulo III: Área de Trabajo N° 1</b> .....	<b>53</b>
<b>ABUSO Y DEPENDENCIA DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.</b>	
<b>3.1. Conceptos clínicos básicos</b> .....	<b>55</b>
3.1.1. Sustancias Psicoactivas (SPA) .....	55
3.1.2. Patrones de consumo .....	55
3.1.3. Compulsión .....	56
3.1.4. Síndrome .....	56
3.1.5. Dependencia psicológica-Dependencia física .....	56
3.1.6. Abstinencia y tolerancia .....	56
3.1.7. Neuroadaptación o neurosensibilización .....	57
<b>3.2. Criterios clínicos en el diagnóstico de la dependencia de SPA (incluye SPA como el alcohol y los derivados de la cocaína).</b> .....	<b>57</b>
<b>3.3. Consumo y dependencia al alcohol</b> .....	<b>58</b>
3.3.1. Factores ambientales .....	59
3.3.2. Factores constitucionales .....	59
3.3.3. Consideraciones en torno a la farmacocinética y efectos del alcohol en el organismo .....	60
3.3.4. Enfermedades más comunes como consecuencia del abuso. y dependencia del alcohol .....	60
3.3.5. Efectos del etanol al aumentar su concentración en la sangre .....	61
3.3.6. Tolerancia al alcohol y dependencia fisiológica .....	62
3.3.7. Dependencia física .....	62
3.3.8. Síndrome de abstinencia .....	62
<b>3.4. La cocaína</b> .....	<b>63</b>
3.4.1. Dependencia a los derivados de la coca .....	63
<b>3.5. Inhalantes</b> .....	<b>66</b>
3.5.1. Efectos producidos por la intoxicación con inhalantes .....	66
3.5.2. Correlato psicológico .....	67
3.5.3. Alteraciones cognitivas .....	68
<b>3.6. Alucinógenos</b> .....	<b>68</b>
3.6.1. Marihuana .....	68
3.6.2. Hashis .....	69
<b>3.7. Consumo de marihuana</b> .....	<b>69</b>
3.7.1. Efectos a corto y largo plazo .....	70
<b>3.8. Drogas de síntesis</b> .....	<b>72</b>
3.8.1. Éxtasis .....	72
3.8.2. Efectos de las drogas psicoactivas de síntesis .....	73

3.9. Tranquilizantes .....	75
3.10. Analgésicos narcóticos .....	76
3.11. Estimulantes y anfetaminas .....	77
3.12. Intervención telefónica en casos de dependencia de SPA .....	78
3.12.1. Llama el adicto .....	78
3.12.2. Llama la familia .....	80
3.12.3. Consideraciones a tener en cuenta en la derivación de casos .....	82
Referencias .....	82
<b>Capítulo III: Area de Trabajo N° 2.....</b>	<b>85</b>
<b>SUICIDIO</b>	
Antecedentes .....	87
4.1 Conceptos básicos .....	90
4.1.1. Suicidio .....	92
4.1.2. Intento de suicidio .....	92
4.1.3. Riesgo de suicidio .....	92
4.2 Factores de riesgo .....	93
4.2.1. La edad .....	93
4.2.2. Dependencia de Sustancias Psicoactivas (SPA) .....	93
4.2.3. Desequilibrio emocional .....	93
4.2.4. Problemas económicos .....	93
4.2.5. Problemas familiares .....	93
4.2.6. Problemas sentimentales .....	93
4.3 Lo que necesitamos conocer sobre el suicidio .....	94
4.3.1. Mitos sobre el suicidio .....	94
4.3.2. Signos de advertencia del suicidio .....	95
4.3.3. Maneras de ayudarse cuando usted está sintiéndose suicida .....	95
4.4 Intervención telefónica en casos de intento de suicidio .....	96
4.4.1. Algunas estrategias.....	97
4.4.2. Abordaje telefónico con la familia del suicida .....	99
4.4.3. Elementos básicos a tener en cuenta en la derivación .....	100
Referencias .....	100
<b>Capítulo III: Area de Trabajo N° 3.....</b>	<b>103</b>
<b>FAMILIA.</b>	
5.1 Fundamentos Básicos. Perspectiva Sistémica .....	105
5.1.1. Retroalimentación y homeostasis .....	105
5.1.2. Comunicación humana .....	106
5.1.3. La estructura familiar .....	107
5.1.4. Funcionabilidad y Disfuncionabilidad familiar .....	108
5.1.5. La familia emocional.....	108
5.2 Algunas pautas para la familia con problemas y dificultad de convivencia ....	114
Referencias .....	116
Anexo .....	117



# Introducción

*Cuando **Graham Bell** en 1876, inventa el teléfono, probablemente no intuyó la importancia de su descubrimiento, el mismo que muchos años después, sería decisivo en muchos estamentos del quehacer científico de una sociedad en constante desarrollo. Hoy, en el siglo veintiuno, se sabe que el teléfono puede llegar a prevenir o desencadenar conflictos bélicos, o ser usado con fines benéficos.*

*El hecho de su sofisticación en tamaño, alcance y calidad, como es el caso de la telefonía celular hoy en día, lo ha puesto dentro de las necesidades básicas del hombre, como son el agua y la energía eléctrica, ya que el teléfono forma parte del engranaje financiero, administrativo, político y hasta militar de la sociedad.*

***Ya en el nuevo milenio, se observa que en el Perú la proporción de personas que tienen línea telefónica se ha incrementado en este último quinquenio. Según el Instituto Cuánto (2000) en Lima Metropolitana, el 43,1% tiene un línea telefónica.***

*Indudablemente hoy el acceso al teléfono es más fácil, sin embargo, los costos del servicio y el mantenimiento aún no están al alcance de la porción más grande, dado que la telefonía fija y móvil en nuestro medio tienen costos altos. Ello, entre otros factores, imposibilitan que este recurso esté presente en la mayoría de los peruanos.*

*Ahora bien, en el ámbito internacional, retrospectivamente en Colombia (Santa fe de Bogotá y Medellín) comenzaron a operar servicios telefónicos de asesoramiento, sobre todo en el abuso y dependencia de Sustancias Psicoactivas (SPA), tal es el caso del Programa «La Casa» y «Surgir». Paralelamente, siempre en el rubro SPA, en Bolivia hacía lo propio la institución CESE («A ti»), como también, por la misma época, en Ecuador se abrieron centros de atención telefónica de emergencia.*

***Estas instituciones posiblemente fueron las que abrieron el camino para la atención y ayuda inmediata: la consejería telefónica.***

*En lo que respecta a nuestro medio hace más de dos décadas y media apareció «La voz amiga», un servicio pionero en la ayuda telefónica en casos de crisis. En 1986 la acción del Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas (**CEDRO**), al*

*iniciar sus labores preventivas en el escenario de la drogadicción, no podía desatender, los pedidos de ayuda de aquellas personas que necesitaban intervención no sólo de orientación, en momentos críticos para su asesoramiento, sino de acogida y eventualmente, de una derivación a instancias de tratamiento especializado.*

*De esta manera es que **CEDRO** desde 1987 ofrece sus líneas telefónicas y de acogida en consultorios psicológicos, constituyéndose en 1989 «**Lugar de Escucha**», programa que actualmente cuenta con dos líneas telefónicas en consejería en el rubro SPA, las mismas que funcionan hasta la media noche.*

*Al presente, el servicio se ha constituido en un canal importante no sólo en la captación, motivación y derivación, sino en el hecho de centrar la problemática y aclarar las dudas del adicto a SPA y sus familiares. Caracterizando así, el proceso de terapia breve que ha llegado a identificar al servicio «**Lugar de Escucha**» (**CEDRO: Rojas, 1995**), constituyéndose, de esta manera el servicio, en un puente entre el pedido de ayuda y el tratamiento.*

*En los últimos años se han instalado otros servicios telefónicos de emergencia en el Perú, tal es el caso de «Aló EsSALUD», «VÍA LIBRE», «Sida Fono», el Ministerio de Justicia con su línea para los casos de «Violencia Doméstica y de Maltrato a la Mujer», «DEMUS» en el mismo tema, así como también La Defensoría del Pueblo, la línea «105» de la Policía Nacional y las recientes líneas de emergencia como del Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano (PROMUDEH), «Línea de Vida» de la institución COPRODELI, ANAR dedicada a la problemática de la adolescencia, entre otras líneas, APROPO “En Confianza”. Últimamente, “FONO SALUD” del Ministerio de Salud, dedicada a la consejería en diversos temas de salud.*

*Ahora bien, el presente Manual pretende sistematizar y alcanzar la experiencia de trabajo, tanto en el nivel de Consejería Telefónica como en Consejo Psicológico, Inducción y Motivación en casos de abuso y dependencia de SPA, y proyectarlos a otros problemas psicosociales.*

***Esperamos, de esta manera, que este marco referencial aporte en la formación de profesionales y no profesionales interesados en trabajar en un servicio con las características mencionadas anteriormente.***

*Para tal efecto, este texto consta de cinco capítulos: El primero, trata de la descripción del servicio de CEDRO; el segundo capítulo, aborda consideraciones generales. El tercer capítulo, Área de Trabajo No 1, consumo y dependencia a SPA; el cuarto capítulo, Área No. 2, suicidio y, finalmente, el quinto capítulo, Área No. 3, Familia.*