



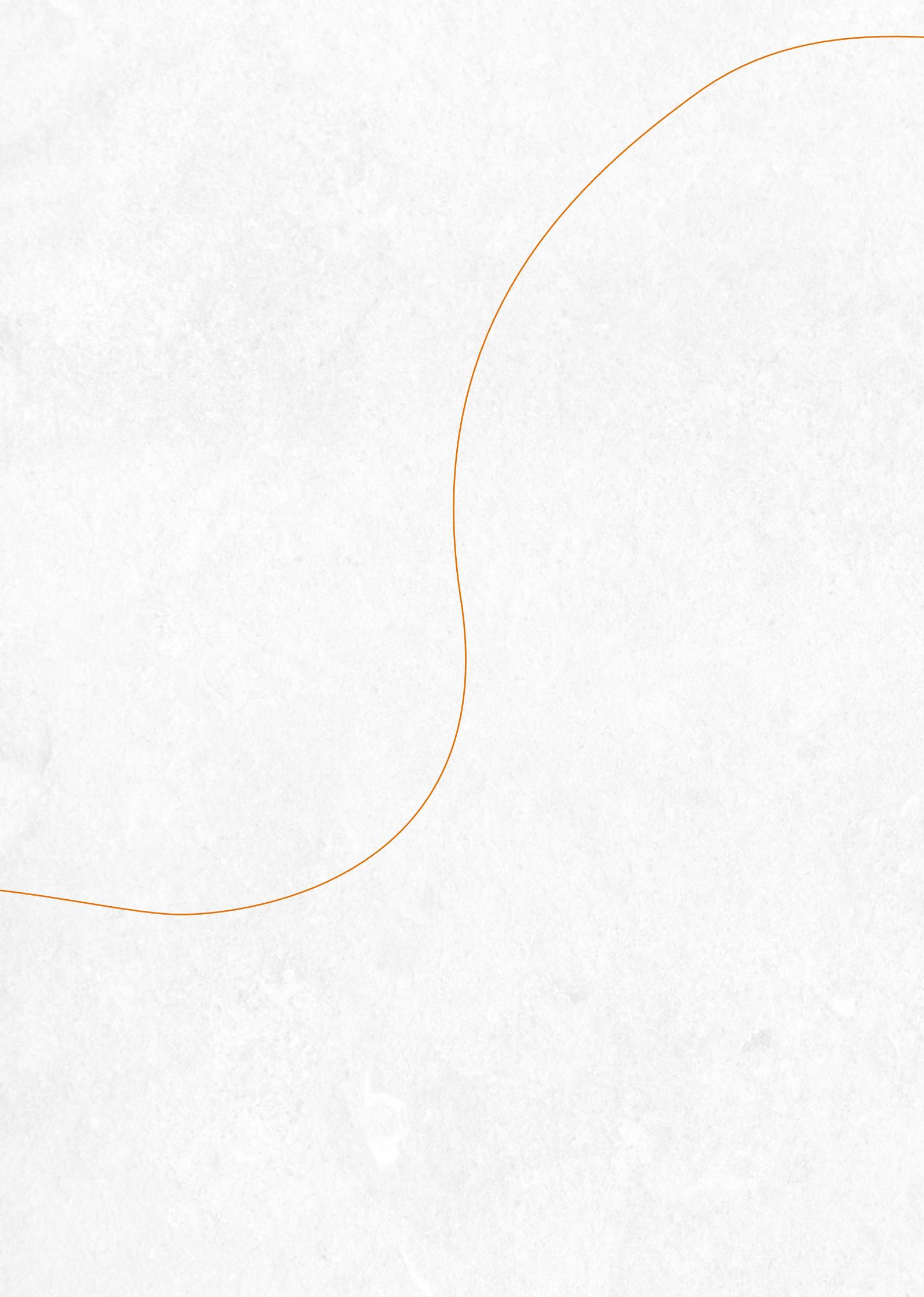
LÍNEA **15** LIBRE  
**15**

# “Hacia una nueva comprensión del vínculo no presencial”

PRIMER ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO  
PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

Publicaciones  
Fundación Para la Confianza  
Línea Libre n° 1 /2022

JUNIO 2019 - MAYO 2022



**Directora ejecutiva:**

Valentina Correa

**Edición general:**

Diego Riveros

Alejandra Acosta

**Redacción:**

Adonai Arancibia

Alejandra Acosta

Antonia Samaniego

Bernardita Peralta

Catalina Piraino

Catalina Venegas

Caribay Zambrano

Diego Riveros

José Miguel Silva

Josefa Bertolotto

María José Kaufmann

Silvia Narváez

Valentina Arratia

Valentina Correa

**Maquetación:**

David Varela

**Edición:**

Héctor Espinoza

Joaquín Mansilla

Paula Vergara

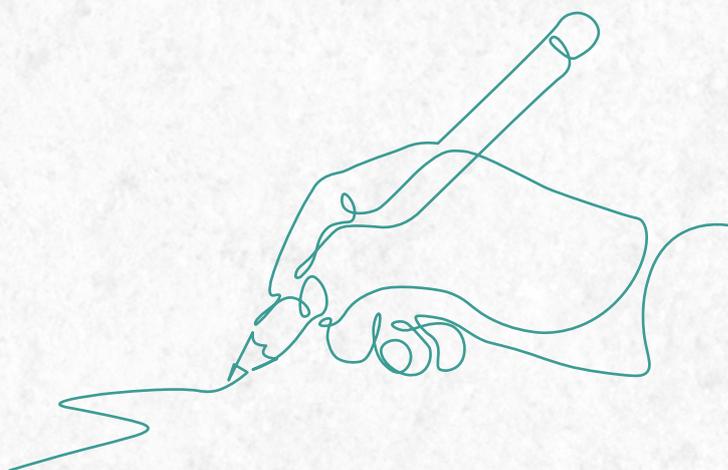
**Agradecimientos:**

Agradecemos especialmente el equipo de psicólogo/as de Línea Libre, al equipo de Control y Gestión a cargo del registro y análisis de datos; a la Dirección de proyectos por acompañar en el proceso de reflexión y análisis crítico. Finalmente, a todo el equipo de Fundación para la Confianza por favorecer un espacio de trabajo y de crecimiento profesional constante.

**Cítese como:**

Línea Libre (2022). Publicación Línea Libre N°1:

“Hacia una nueva comprensión del vínculo no presencial. Primer acompañamiento psicológico para niños, niñas y adolescentes”





# Contenido

---

Un sueño cumplido y desafíos pendientes.

---

## CAP. 02

### **Línea Libre como espacio de escucha:**

Percepción de  
niñas, niños y  
adolescentes  
usuarios/os.

---

## CAP. 04

### **Nuestra historia en datos:**

El compromiso  
ético del registro  
en Línea Libre.

---

## CAP. 06

Palabras finales.

---

## CAP. 01

“Línea libre  
como espacio de  
encuentro virtual”.

---

Hacia una  
comprensión del  
vínculo.

---

## CAP. 03

“Intervención en  
casos de riesgo  
suicida  
con niños, niñas y  
adolescentes”.

---

## CAP. 05

“Línea libre  
como espacio  
terapéutico”.

---



# Un sueño cumplido y los desafíos pendientes

Las líneas de ayuda tienen más de 70 años de historia en el mundo. La más antigua de habla hispana fue creada en España en 1994 por la Fundación ANAR. Esta organización llegó a Chile en el 2015 con el nombre de Línea Libre. Hasta esa fecha, no existía en nuestro país ningún canal gratuito, especializado y seguro de amplia cobertura para que los niños, niñas y adolescentes pudieran contar con una orientación psicológica y social adecuada a las preocupaciones o situaciones de peligro.

Ante la partida de ANAR del país, en el año 2017, Fundación Para la Confianza quedó a cargo de la administración de Línea Libre y de la recaudación de fondos para su continuidad. Convencer a las municipalidades, empresas y gobierno, de que las líneas de ayuda de atención remota son necesarias, demandadas y seguras para los niños y niñas, no fue tarea fácil.

**“Los niños no llamarán”**  
**“El chat no es un canal para entregar orientación psicológica”**  
**“Puede ser peligroso”**  
**“Solo se prestará para bromas”**

Nos encontramos con resistencia: “Los niños no llamarán”, “El chat no es un canal para entregar orientación psicológica”, “Puede ser peligroso”, “Solo se prestará para bromas”. No obstante, las investigaciones internacionales reportan que los canales remotos de orientación psicológica van en aumento y conforman espacios valiosos para sus usuarios (Fernandos, 2006, Fundación Todo Mejora Chile, 2017, Van Dolen, W., & Weinberg, C. B., 2019).

En ese mismo sentido, UNICEF sugiere a todos los estados miembros contar con líneas de ayuda debido a que son una herramienta efectiva para la disminución de la violencia hacia los niños y niñas (UNICEF, 2011).

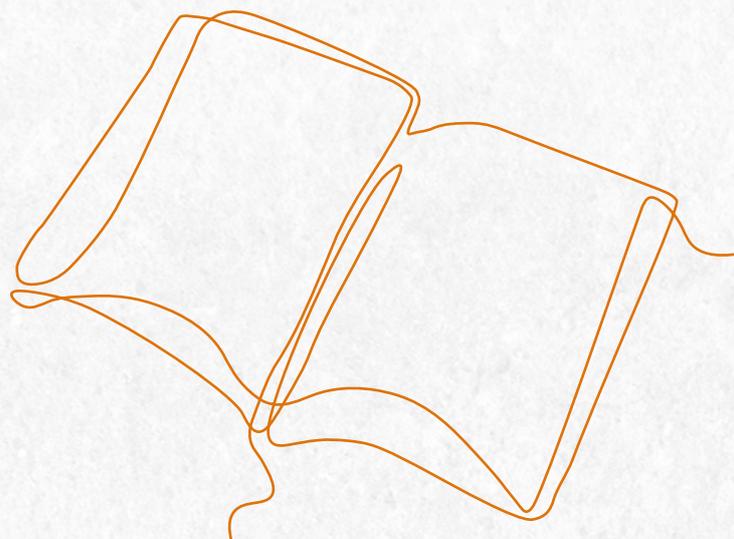
Las líneas de ayuda no solo contribuyen a la disminución de la violencia, también responden al derecho de los niños y niñas a ser oído, un derecho consagrado en la Convención de los Derechos de la Niñez, ratificada por Chile en el año 1990.

El frenético mundo en el que vivimos dificulta que los adultos estemos el tiempo adecuado para acompañar a los niños, niñas y adolescentes. Como equipo de Línea Libre, nuestro principal diagnóstico es una niñez

que se siente sola y triste, siendo estos los motivos de consulta más frecuentes durante el 2021, junto con pensamientos suicidas e intentos de suicidio (11,1% ); miedo y problemas de ansiedad (9%); angustia (7,6%), representando el 7,5 del total de atenciones efectivas.

Los niños, niñas y adolescentes se sienten solos y sufren por ello. Disponer de programas como Línea Libre es un deber, mas no la solución profunda a los problemas que nos llevan hasta este punto. Es por esto la importancia de mejorar el bienestar de la sociedad a través la implementación de políticas públicas que permitan disminuir las horas de trabajo y movilidad cotidiana, potenciar el diálogo como herramienta de transformación de conflicto, garantizar los derechos sociales, especialmente de salud y educación de calidad, entre otros. Sin lo anterior, nuestra línea seguirá recibiendo llamados de soledad y desesperanza.

Ahora bien, Línea Libre es un puente entre la intimidad del niño o niña que nos escribe y su entorno protector. Es un espacio de escucha, sin espera, sin intermediarios, donde psicólogos y psicólogas acogen el sufrimiento y, juntos, buscan un alivio y construyen una solución, donde el tejido que sostiene es la confianza entre quien nos llama y el profesional de Para la Confianza. De esta manera, Línea Libre se transforma en un altavoz de los problemas íntimos de la infancias y juventudes, entre quienes sufren y las instituciones que pueden intervenir de forma adecuada.



Línea Libre se ha ido transformando en un telar construido por las voces, preocupaciones, alegrías y anécdotas que nos cuentan los jóvenes, niños y niñas que viven en nuestro país. El sueño de contar con un canal remoto, gratuito, confidencial, con profesionales especializados, atendiendo

72 horas a la semana a miles de niños, niñas y jóvenes al año, de todos los rincones del país, es un sueño cumplido. Ahora tenemos el deber de comunicar que este espacio existe, sumar a adolescentes, niñas y niños como protagonistas, pues como Fundación nos sumamos a la consigna de “nada de nosotros, sin nosotros”. Por otro lado, debemos ampliar nuestra red de derivación y articulación con el intersector de salud y educación en todo el territorio nacional, para que cada vez que tengamos que realizar una derivación a terapia u otro tipo de tratamiento, esta sea de manera rápida y efectiva.



Lo que encontrarán en este documento es una reflexión sobre el vínculo que se establece en una atención remota entre los profesionales de Línea Libre y los niños, niñas y adolescentes que nos contactan. A casi tres años de su lanzamiento, desde Fundación Para la Confianza, nos sentimos felices de compartir con ustedes los avances del programa, los desafíos pendientes y las reflexiones y análisis sobre este espacio de escucha ampliamente usado por nuestros niños, niñas y jóvenes.

**Valentina Correa**  
*Directora Ejecutiva.*

# Referencias

Manual de lineamientos para intervenciones psicológicas por chat en contexto de crisis a raíz de la COVID-19. Santiago, Chile, enero 2022. Proyecto COVID1006 Universidad Adolfo Ibáñez-Fundación Todo Mejora Chile (2022).

Fernandes, P. (2006). Evaluating children's participation in decision making: A case study of a child helpline in India. London School of Economics and Political Science (United Kingdom).

Van Dolen, W., & Weinberg, C. B. (2019). An empirical investigation of factors affecting perceived quality and well-being of children using an online child helpline. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(12), 2193.

CAP.

# 01

---

“Línea Libre  
como espacio de  
encuentro virtual.  
Hacia una nueva  
comprensión del  
vínculo”

Bernardita Peralta, Catalina Piraino y Antonia Samaniego



# Resumen

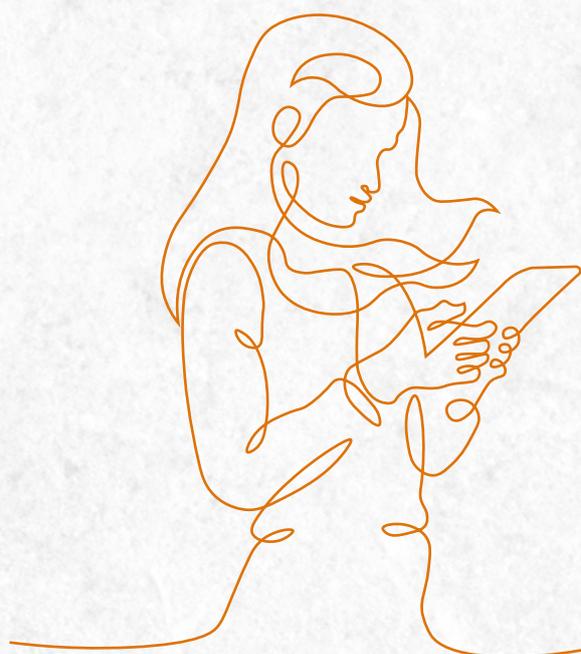
## CAP. 01

---

Línea Libre es un canal de orientación psicológica dirigido especialmente a niños, niñas y adolescentes, donde se ofrece un tipo de escucha y acompañamiento específica y particular.

En cada una de las diferentes etapas de la interacción, se realiza un ofrecimiento singular: facilitar un espacio para que lo aún no dicho pueda ser verbalizado, emergiendo relatos alternativos, y de esta forma, posibilitar que niños y niñas se piensen a sí mismos/as desde una perspectiva más amable, considerada y justa.

En este encuentro entre - al menos - dos mundos intersubjetivos diferentes y distantes, surge algo novedoso, y es por esto que es posible hablar de un vínculo que se basa en la confianza. ¿Qué implicancias tiene esta aseveración? ¿Cómo podemos caracterizar el vínculo que se genera en este espacio de atención remota? ¿Qué límites y condiciones estructuran el espacio? ¿Cuáles son esas buenas prácticas que posibilitan a Línea Libre como un espacio ético de encuentro virtual e intersubjetivo? Con el fin de responder a estas interrogantes, se utilizarán viñetas de los propios relatos del equipo profesional que atienden la línea, extraídos a partir del análisis de una encuesta.



# La narración de la propia historia

## CAP. 01

Todas las personas tienen al menos una historia que contar, que es la historia de su propia vida. No es fácil de narrar, sobre todo cuando está cruzada por el sufrimiento o el dolor. En una línea de ayuda, esta problemática queda al descubierto: las personas se movilizan para pedir ser escuchadas, pero dejan ver también la dificultad que esto supone. “No sé por dónde empezar”, es una de las frases que más se repiten en esos minutos del primer encuentro, y puede ser pensada también como una invitación explícita que demarca el rol del profesional y del equipo en la línea de ayuda.

En la práctica clínica tradicional, el terapeuta facilita que el paciente pueda narrar su relato, creando un contexto en el que lo “aún no dicho” - es decir, aquellos relatos alternativos que no han sido aún narrados - pueda ser desplegado (White & Epston, 1990). Para esto, el terapeuta utiliza una serie de herramientas que tienen como objetivo fomentar la circulación de significado, favoreciendo que surjan nuevas hipótesis, como pueden serlo

la actitud de escucha activa o el uso de la pregunta terapéutica, formulada desde una posición de no-saber, de genuina curiosidad (Rober, 1999).

Ahora bien, una de las paradojas del espacio de Línea Libre radica en el hecho de que se constituye como un espacio terapéutico - en el amplio sentido del término - sin ofrecer procesos de psicoterapia. En este punto, se vuelve importante delimitar las particularidades de la conversación interna del terapeuta en la línea de ayuda: no existe un sí mismo (conjunto de observaciones, imágenes, intuiciones o impresiones que surgen en el terapeuta a raíz del encuentro intersubjetivo) sino que un sí mismo colectivo, que entra a dialogar con el rol profesional que se ostenta: el trabajo en equipo permite un mayor proceso reflexivo para promover la circulación de significado y posibilitar que surjan relatos alternativos benévolos, amables, o justos, para el niño, niña o adolescente que sufre.

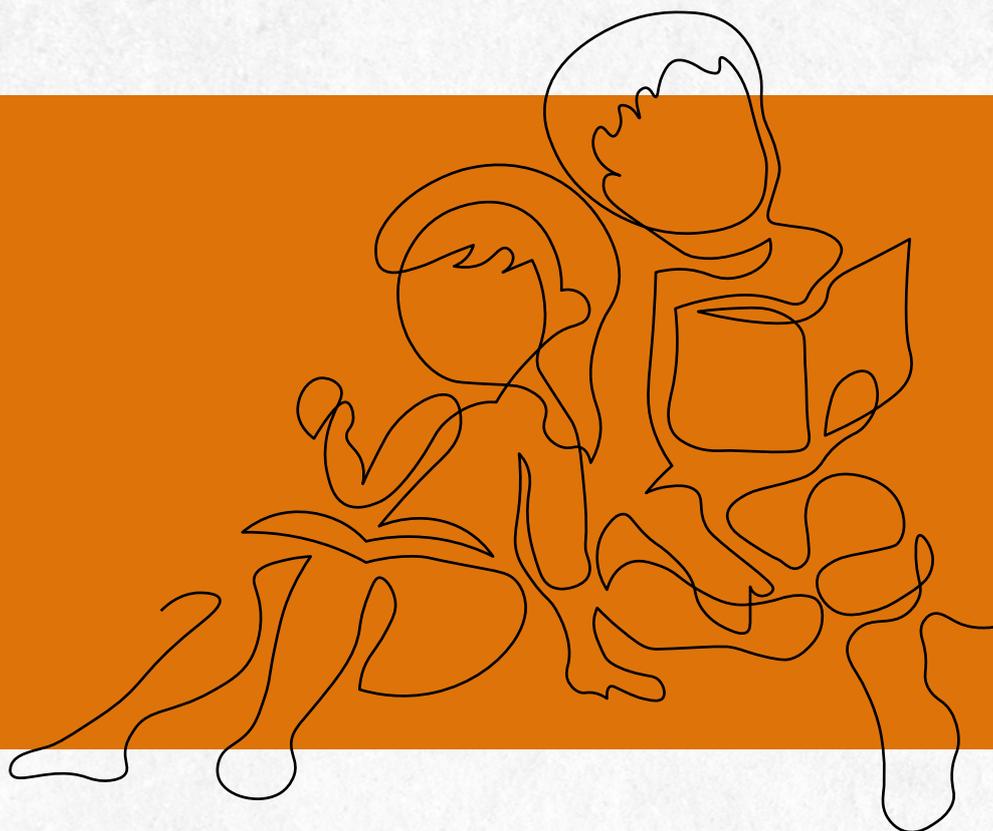
**“No sé por dónde empezar”**

De esta forma, en este capítulo se intentará dar respuesta a una pregunta esencial: ¿Es posible construir un vínculo terapéutico desde el espacio de la línea de ayuda? ¿Cómo se podría definir o caracterizar el vínculo particular que se genera en el encuentro, virtual y artificial, entre dos mundos distantes y remotos?

# La confianza y el vínculo como posibilidades que abre Línea Libre

Desde la bienvenida y saludo que el equipo entrega a niños, niñas y adolescentes que escriben o llaman a Línea Libre, la confianza es parte fundamental de la invitación a conversar. Y es que el tipo de contacto en Línea Libre es anónimo, en una doble dimensión, tanto en su forma como en el fondo: En primer lugar, niños, niñas y adolescentes aceptan la invitación a contactarnos bajo una modalidad no presencial, entendiendo que la interacción será virtual y remota. Pero por otra parte, depositan en Línea Libre una confianza caracterizada por el encuentro de lo inesperado y lo desconocido, asumiendo lo que cada psicólogo y psicóloga puede hacer, dando por hecho que de parte del equipo se hará un buen uso de la información que es, por naturaleza, íntima y confidencial.

Diferentes teóricos se han referido a la confianza como una condición existencial que no es opcional, sino que es constituyente de la existencia humana y la vida en sociedad, ya que confiar en un tercero implica admitir la dependencia a otros, y por ende, asumir nuestra fragilidad (Darat, 2018). Cuando confiamos en otros, inevitablemente quedamos expuestos a potenciales daños, a la decepción y a la incertidumbre, pero esta exposición no nos frena porque es un riesgo asumido, inevitable y necesario para la vida en comunidad.



En este sentido, es posible conceptualizar una confianza que no es ciega ni total, pero sí lúcida: una confianza que siente, reconoce y respeta los límites de uno mismo en los límites del otro, y que exige el respeto de los límites.

“La confianza lúcida no es una característica de algunas relaciones ni su resultado, sino un espacio que hace posible una relación de confianza. Este espacio, para que sea lúcido, es espacio de luz. Entonces, el establecimiento de relaciones de confianza lúcida comienza con la creación y defensa de espacios de luz entre las personas (...) la imagen de un espacio de luz es la posibilidad para ver y dejarse ver, para reconocer y ser reconocido (...) la confianza lúcida es también un espacio propicio para la escucha activa. Hay una suerte de silencio de la luz en el espacio de lucidez que permite escuchar al otro y ser escuchado.”  
(Murillo, 2012, p.61).

Por otra parte, y habiendo comprendido ya el concepto de confianza, cabe preguntarnos a qué nos referimos cuando se habla de vínculo en este contexto particular: Berenstein y Puget (1997) conciben el vínculo como un hacer algo junto con otro, es decir, como una entidad que se va co-construyendo y que lleva a transformar un puro estar con otro en un vincularse. De esta manera, el vínculo se conforma desde lo novedoso que surge del encuentro con el otro y esa novedad es la que brinda nuevas posibilidades, ya que el sujeto se reconoce a sí mismo en la otredad (Berenstein, 2004).

***“En ocasiones la distancia y el anonimato que posibilita el chat permite que muchas personas se sientan más cómodas y puedan contar cosas que no contarían por otro medio, por lo que aparecen grandes oportunidades de recibir ayuda”***

El vínculo comienza a construirse entonces a partir de lo desconocido y de lo inesperado que transmite un encuentro particular. Es por esto que decimos que en Línea Libre aparece producción vincular: en este encuentro, el proceso de intervención se basa en un enfoque que permite mantenernos abiertos a lo incognoscible y a esa complejidad inherente a lo humano, en donde lo que prima es la otredad y lo incierto, siendo esa la riqueza del encuentro.

Teniendo en cuenta las implicancias de considerar Línea Libre como un espacio en donde se invita directamente a la generación de un vínculo de confianza, nos preguntamos: ¿Qué se requiere de la interacción para generar un espacio de confianza lúcida dentro de Línea Libre?, ¿Cómo podemos caracterizar el tipo de confianza particular que se genera en la línea de ayuda? Y más importante aún, ¿Cuál es la posición que el equipo de profesionales va ocupando desde el lugar en el que está situado, y de qué forma se responde ante estas exigencias y expectativas?

# La posición subjetiva del equipo profesional

CAP.  
01

---

Al definir el tipo de vínculo que se genera dentro de este espacio asincrónico, remoto, pero oportuno; se puede avanzar en la distinción con el tipo de vínculo que se logra dentro de una psicoterapia, sincrónica, presencial, y estable. Esta diferencia, que marca la esencia de la conceptualización del vínculo dentro del contexto de la línea de ayuda, pareciera tener que ver con la disponibilidad que se ofrece y se brinda a las personas que contactan justamente en momentos de crisis, estrés o aflicción; siendo entonces la oportunidad la condición necesaria para la producción vincular dentro de la línea de ayuda.

***“En general (las conversaciones) se articulan en base a situaciones de crisis que traen los/as usuarios/as, lo que va construyendo un vínculo de confianza enmarcado en el aquí y ahora, en donde la persona encuentra la posibilidad de descargar sus emociones y generar un plan de acción que lo/a deja un poco más aliviado/a.”***

De esta forma, pareciera que sería posible hablar de producciones vinculares con características diferentes. En ese sentido, la propuesta del presente trabajo implica reconocer en cada encuentro que se genera en Línea Libre los escenarios singulares que permiten trabajar lo vincular de manera distintiva. Para comprender esta idea, se analizarán algunas características propias del modelo de atención, que aluden al tipo de relación que se establece entre el equipo profesional y el niño, niña o adolescente que acude a la línea.

Este espacio de encuentro emocional, conlleva un vínculo que es seguro y limitado, independiente de la distancia física. Psicólogas y psicólogos de Línea Libre estamos cuando tenemos que estar, cuando nos necesitan, y siempre dentro de un encuadre claro, limitado por nuestros horarios de atención. Esto no significa que brindemos una disponibilidad instrumental, sino que al revés: el o la profesional de Línea Libre ofrece nuevas posibilidades de narrarse a sí mismos desde una perspectiva externa, marcada por aquella palabra que la persona detrás de la pantalla o del teléfono no ha podido encontrar o verbalizar todavía. Teniendo claro que la salud mental se ve favorecida en el contacto sano con un otro, es importante referirnos a dos tipos de límites que se visualizan y que cuidan el vínculo con nuestro/as usuario/as: la disponibilidad emocional y la apuesta por la no permanencia.

**“Me parece que las relaciones generadas en una llamada en el 1515 son esporádicas, en el sentido de que sabemos que existe la muy alta posibilidad de que la persona corte y no se vuelva a contactar, o por lo menos que nosotros/as, personalmente, no volvamos a tener contacto con ese consultante. Es por eso que las relaciones son intensas, se interviene en un lapso acotado y definido, que requiere de mucha atención y disponibilidad”**

La disponibilidad emocional que ofrecemos para la co-construcción de este vínculo es extraña e involucra el lenguaje y la palabra. Este lenguaje implícito y la invitación que brindamos siempre al finalizar cada encuentro (“Aquí seguiremos estando disponibles para ti cuando lo necesites” “Espero que podamos seguir conversando en otro momento, te estaremos esperando”) podría confundirse con incondicionalidad, pero lo cierto es que lo que hacemos es generar un vínculo en donde se establecen límites y condiciones sin buscar la permanencia, pero no por eso creando un vínculo menos real y honesto.

¿Es esto una paradoja? Lo cierto es que lo auténtico y genuino de este encuentro es que no está basado en la presencialidad, es decir, puede brindar seguridad mientras se está en otro lugar, físicamente distante de la posibilidad de ayuda. Este tipo de vínculo, – que proporciona límites sanos, estructuración psíquica y mundo psíquico –, entrega a las personas una invitación: a ser protagonistas de su vida y a construir relaciones menos dependientes. Se procura entonces cocrear un espacio en donde la persona que decide pedir ayuda pueda sentirse entendida y segura, para conectar, conocerse y encontrarse en los puntos bajos de su historia y experiencia. Es así como transitamos y habitamos esa co-construcción del problema, movilizándolo en la persona su propia voluntad para implicarse en un proceso más profundo, al visualizar y expresar lo aún no dicho.



En otras palabras, damos espacio al despliegue de las propias capacidades y necesidades de niños, niñas y adolescentes para que así puedan apropiarse de su historia y desplegar todas sus posibilidades y potencialidades. Es por eso que el vínculo está dirigido a facilitar procesos de problematización y de cambio, en donde son los propios consultantes quienes pueden ir tomando protagonismo de sus historias y vivencias, promoviendo desde Línea Libre la posibilidad de que cada niño, niña y adolescente pueda ejercer el derecho a voz y voto para ampliar su perspectiva y conciencia.

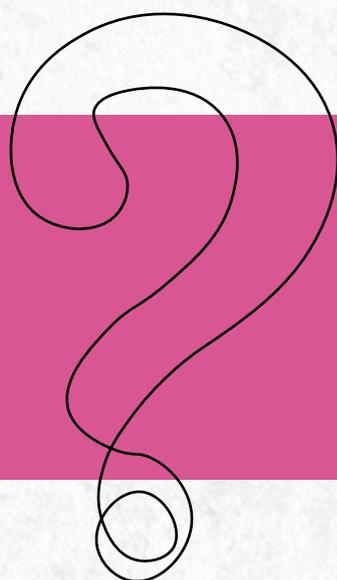
# Consideraciones éticas de un espacio de encuentro virtual

CAP.  
01

---

“Y si vuelvo a contactarme, ¿podré hablar con la misma persona?” Es una de las preguntas más frecuentes a la hora de dar la bienvenida, realizar un encuadre sobre el espacio, o al momento de terminar una atención y despedirnos. Para establecer una alianza de trabajo, niños, niñas y adolescentes requieren “poner a prueba” el espacio, asegurarse de que existe un valor en la generación de un vínculo seguro con una institución, y es el punto de partida necesario para el despliegue de la propia subjetividad.

Para el equipo, después de dos años de reflexiones y cuestionamientos, la respuesta parece sencilla: se explica y transparenta a la persona que consulta que al ser una línea de ayuda se utiliza una modalidad de turnos, por lo que no siempre podrá conversar con el o la misma profesional. Sin embargo, nuestro sistema nos permite dejar por escrito un breve resumen de lo conversado, así como de los acuerdos a los que llegamos, con el objetivo de que cuando vuelva al espacio, no tenga que partir de cero.



***Y si vuelvo a contactarme, ¿podré hablar con la misma persona?***

Este resumen - especie de bitácora o cuaderno de vida - cumple una doble función, tanto material como simbólica: en la interacción con la línea, consultante y profesional co-construyen una nueva forma de registrar el mundo interno del niño o niña, y en ese momento se produce una inscripción, novedosa, que no se borra y de la cual existen testigos. En otras palabras, Línea Libre se transforma en un testimonio vivo de una nueva forma de narrar al sí mismo, y a través de la inscripción de significados, favorece un espacio idóneo para el proceso identitario del sujeto.

En general, la explicación parece justa para quienes consultan: es clara, comprensible, sensata; y de hecho, muchas personas contestan ante esta explicación con una respuesta que cumple la función de humanizar nuestro trabajo. En este punto podemos detenernos, ya que pareciera que quienes consultan, se hacen conscientes, a veces por primera vez, de que la persona que está tras la pantalla, escuchando y conteniendo, también tiene necesidades que atender, y de forma genuina, sugieren recomendaciones que van en la línea de nuestro bienestar: ojalá puedas descansar, tomar un vaso de agua o comer algo antes de atender a otra persona.

Es interesante preguntarnos: ¿Qué es lo que ocurre en ese preciso momento de la interacción,

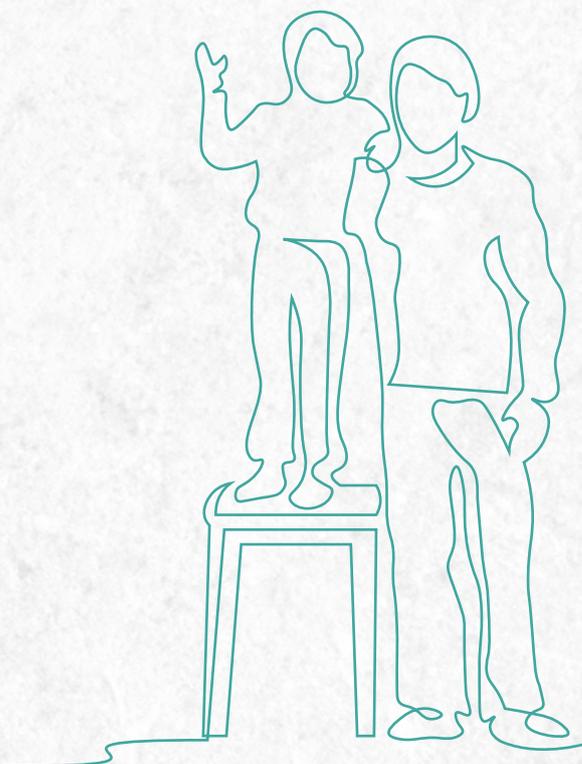
Es interesante preguntarnos: ¿Qué es lo que ocurre en ese preciso momento de la interacción, en donde algo cambia? Parece que se vislumbra, de forma más definida, cuál es la diferencia entre un "bot" – incluso el más entrenado de todos – y una persona, humana, que se pone a disposición del otro. Y en ese momento, se genera un encuentro subjetivo, entre dos mundos distantes y remotos, pero conectados virtualmente tras una pantalla. Parece importante destacar, entonces, cuál es el principal desafío que enfrentan los profesionales de la atención remota, dado el encuadre particular. Por un lado, es fundamental crear las condiciones para generar un espacio de confianza, intersubjetivo, entre la persona que consulta y el ser humano que se encuentra tras la chapa profesional; pero al mismo tiempo, cuidándose de generar una falsa expectativa de incondicionalidad.



Se ha mencionado anteriormente que Línea Libre no es un espacio terapéutico, por lo que no puede ofrecer un proceso predecible y sistemático, como sí se puede entregar en una psicoterapia. Pero esa realidad no significa que no pueda ofrecer una escucha y un acompañamiento genuino y ético. ¿Cómo se resuelve entonces esta tensión? ¿Qué mecanismos se utilizan para que la persona que consulta pueda confiar en Línea Libre como institución, sin depender de ese profesional determinado, que recibió el contacto por primera vez?

Es aquí donde se vuelve fundamental poder analizar cuáles son los ritos, dinámicas y procesos - en síntesis, las buenas prácticas - que otorgan a Línea Libre de una idiosincrasia particular y que permiten estructurar el espacio desde el acompañamiento ético.

En primer lugar, diariamente, se realiza una reunión de cambio de turno, en donde el equipo de profesionales del turno de la mañana actualiza al equipo de la tarde, sobre los casos atendidos, las principales dificultades, y las tareas pendientes, de forma que sea posible llegar a acuerdos, consensuados y explícitos, para continuar la intervención. Este rito cumple, por una parte, una función de supervisión y acompañamiento a los profesionales, y por otra, de formación profesional continua, en la que se refuerzan protocolos e indicaciones para que la respuesta no provenga exclusivamente de la subjetividad de un agente, sino que de la negociación entre esta y la incorporación de un modelo de intervención definido. De cara al consultante, este rito favorece que se tomen en consideración distintos recursos, factores protectores, y alternativas, para crear un plan que le haga sentido y con el cual pueda sentir comodidad.



En segundo lugar, existe consenso en que la supervisión es una actividad básica en el aprendizaje del quehacer psicoterapéutico y útil para el trabajo terapéutico con niños, adolescentes y adultos, cuando se trabaja en forma individual o en equipos interdisciplinarios y bajo cualquier perspectiva teórica (Loubat, M, 2005). Es por esto que de forma semanal, en Línea Libre se ofrece un espacio de supervisión de casos, en donde cada profesional puede presentar un tema clínico, problemática, o dilema ético, con el que se encontró a la hora de realizar una atención. De esta forma, se genera una discusión grupal de la que se extraen las principales conclusiones y acuerdos. En este sentido, existe la posibilidad de ampliar las hipótesis comprensivas generadas durante la atención, gracias a la circulación de nuevas visiones, por parte de otros profesionales que no estuvieron involucrados directamente en la intervención.

Además, todos los acuerdos generados en las instancias de traspaso de turno, así como en las supervisiones grupales, son debidamente registrados, de manera que sean accesibles para el siguiente profesional que tome un caso. Este ejercicio lo resguarda a la hora de enfrentarse a un caso complejo, al poder contar como recurso con la experiencia y el bagaje del equipo. Asimismo, son registradas las referenciaciones y derivaciones asistidas, tanto a redes públicas como privadas, y se cuenta con un equipo encargado del seguimiento de estas gestiones, para poder entregar información oportuna sobre el estado de las redes en convenio y apoyar en la democratización del acceso a salud mental.

Por último, es preciso enfatizar en que Línea Libre cuenta con profesionales especializados y con dedicación exclusiva, y comparte la visión, misión y valores de Fundación Para La Confianza, institución con más de diez años de experiencia en la protección de derechos, especialmente de la infancia. Existen protocolos definidos para activar al área socio-jurídica de la Fundación, y solicitar apoyo especializado frente a casos en donde se presenta vulneración de derechos o actos constitutivos de delitos. De esta forma, el espacio de Línea Libre adopta el rol de garante de derechos de niñas, niños y adolescentes; teniendo las facultades para activar procesos proteccionales y penales en las instituciones correspondientes (Tribunales de Familia, Ministerio Público).



Para concluir, se establece en este artículo que son estos ritos y dinámicas las que otorgan a Línea Libre la posibilidad de constituir vínculos seguros y singulares con cada niño, niña o adolescente que se contacta y que requiere, en un momento determinado y crucial, un acompañamiento, desde la otredad, para visualizarse desde otro ángulo, re-narrarse, y/o movilizarse en dirección a un desarrollo pleno y justo. En este sentido, lo particular y novedoso de este vínculo, es que se desarrolla entre el encuentro de -al menos- dos subjetividades: el mundo interno de la persona que consulta se encuentra con la subjetividad del profesional que recibe el contacto y que se encuentra en un diálogo constante con su sí mismo y la institución, es decir, las prácticas internas propias del espacio. Es justamente este carácter colectivo lo que posibilita la generación de un vínculo institucional que trasciende la singularidad de cada profesional, manteniendo indemne lo genuino del encuentro.

***“Pienso que se genera un vínculo de confianza que es momentáneo, pero que se puede ir construyendo un vínculo más allá del profesional de la Línea, dado que las personas que son usuarios/as frecuentes agradecen la escucha y apoyo entregado a lo largo de sus contactos, sin individualizar a un profesional, lo que les permite confiar en la Línea como espacio”***



# Referencias

Berenstein, I., & Puget, J. (1997). Lo vincular. Clínica y técnica psicoanalítica. Ed. Paidós, 1997.

Berenstein, I. (2004). Devenir otro con otro (s). Ajenidad, presencia, interferencia. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Berenstein, I. (2007). Del ser al hacer. Curso sobre vincularidad. Buenos Aires: Paidós.

Darat, N. (2008). La confianza (imp) posible. Santiago: RIL editores.

Murillo, J. (2012). Confianza Lúcida. Santiago: Uqbar

Rober, P. (1999). La conversación interna del terapeuta en la práctica de la terapia familiar: Algunas ideas acerca del sí mismo del terapeuta, el impasse terapéutico, y el proceso de reflexión. *Family Process*, 38, 209-228.

CAP.

# 02

---

## “Línea libre como espacio de escucha: Percepción de niñas, niños y adolescentes usuarias/os”

Alejandra Acosta & Adonai Arancibia.



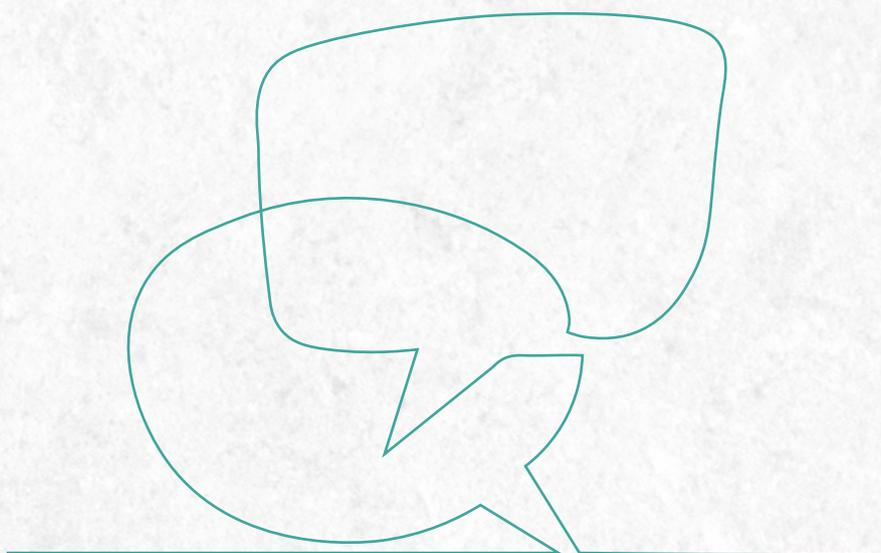
# Resumen

## CAP. 02

---

Línea Libre es un canal que entrega un servicio de acompañamiento y atención e intervención en crisis dirigido principalmente a niños, niñas y adolescentes que habitan en Chile. Resulta necesario conocer la calidad del servicio entregado a adolescentes (13 a 17 años) que se contactan por primera vez vía chat con profesionales de Línea Libre, comprendiendo que la calidad refiere a la capacidad del servicio de arrojar resultados positivos que impactan el bienestar y calidad de vida de quienes hacen uso del servicio.

Por esto, se aplicó una encuesta descriptiva, estructurada y exploratoria posterior a la atención.– aplicada en el mes de junio 2021– para conocer la calidad del servicio entregado a adolescentes a través del chat. Los resultados muestran que los/as usuarios previo a chatear, tienen un estado anímico “malo” o “muy malo”, que mejora luego de la conversación, evidenciando un impacto positivo de Línea Libre en el estado anímico de los/as adolescentes, que en su mayoría se sienten cómodos conversando, considerando que se habló de lo que querían, que el chat sí les ayudó, respondiendo las totalidad de usuarios/as que recomendarían Línea Libre.



# Introducción

## CAP. 02

Al revisar cifras respecto a la salud mental de la población infantojuvenil en Chile, es posible visualizar un contexto hostil para esta población. Chile es considerado uno de los países con mayor carga de morbilidad por enfermedades psiquiátricas en el mundo, donde el gasto en salud sigue siendo muy inferior a la mayoría de los países que conforman la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (Zúñiga-Fajuri, Zuñiga, 2020). Uno de los principales motivos de trastorno mental es la violencia intrafamiliar, situación preocupante al saber que el 71% de los niños, niñas y adolescentes en Chile recibe algún tipo de violencia por parte de su madre/padre y el 51,5% sufre algún tipo de violencia física (UNICEF, 2015 en Zúñiga-Fajuri, Zuñiga, 2020).

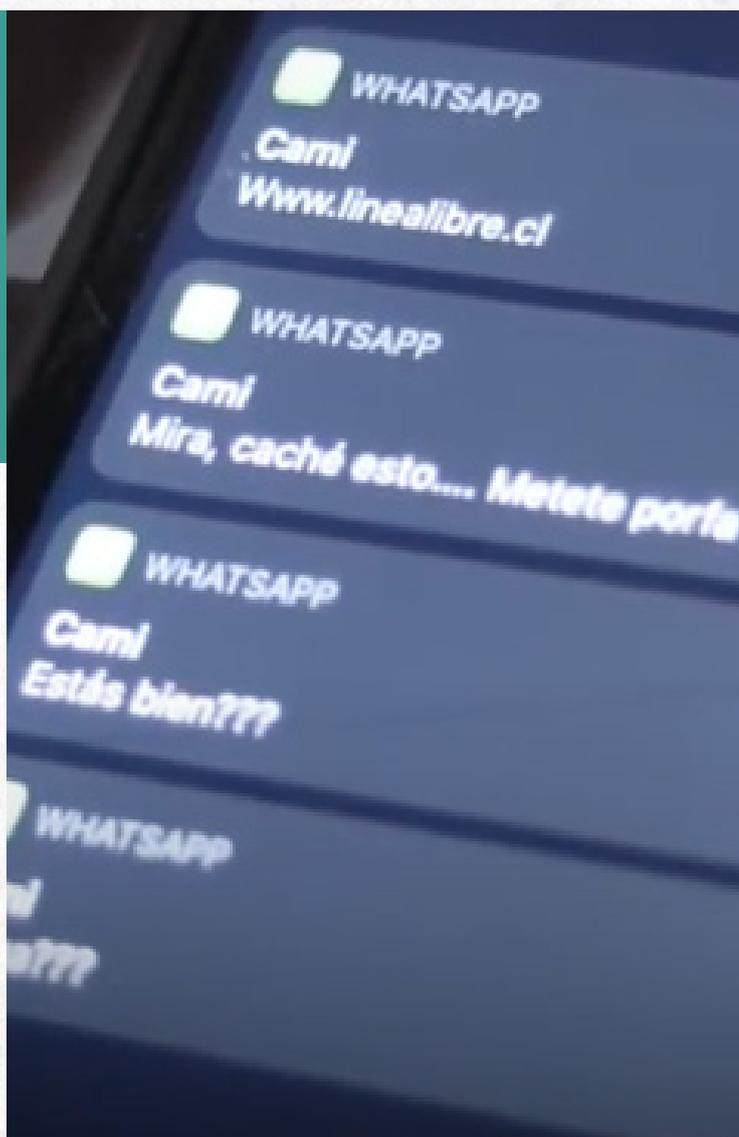


La importancia de la salud mental infantil radica en la capacidad de garantizar la protección, bienestar y calidad de vida a niños y niñas, tarea obligatoria del Estado chileno debido a la ratificación de la Convención de los Derechos de la Niñez en 1990. La cobertura que debe brindar el Estado debe dar “garantías de acceso universal, oportunidad, cobertura financiera y calidad, con el objeto de completar los planes y programas de salud mental vigentes” (Zúñiga-Fajuri, Zuñiga, 2020, p.77).

Las líneas de ayuda y plataformas de acompañamiento, dentro de las cuales se enmarca la labor de Línea Libre, permiten una protección esencial al derecho a ser oído que tienen los niños, niñas y adolescentes (Child Helpline, 2014), logrando conectar a esta población con profesionales de la salud mental en un espacio de confianza que les permite desahogarse, buscar información y consejos respecto a lo que necesiten, incentivando su capacidad de agencia al ser capaces de movilizarse para ser escuchados y entablar un diálogo con el equipo profesional de Línea Libre.

Esta plataforma busca que el acompañamiento entregado sea propia de la imprenta de Línea Libre y no de un profesional en particular, por esto, una persona puede ser atendida por distintos psicólogos/as, los cuales siguen un estilo de atención similar y se encuentran en constante comunicación entre sí (Línea Libre, 2021).

Para los niños, niñas y adolescentes, uno de los métodos más recurrentes para comunicarse son la mensajería instantánea (SMS) y, más en la actualidad, los chats (Gibson & Cartwright, 2014).



“Para los niños, niñas y adolescentes, uno de los métodos más recurrentes para comunicarse son la mensajería instantánea (SMS) y los chats”

Por esto, el asesoramiento a través de estos medios son los más seleccionados por el/la usuario/a, debido a su comodidad y porque es percibido como un lugar seguro. Un contacto anónimo contribuye a la privacidad de las personas jóvenes, logrando la búsqueda de ayuda sin necesidad de un adulto presente, lo que al mismo tiempo incentiva la autonomía progresiva consagrada en la Convención de los Derechos de la Niñez.

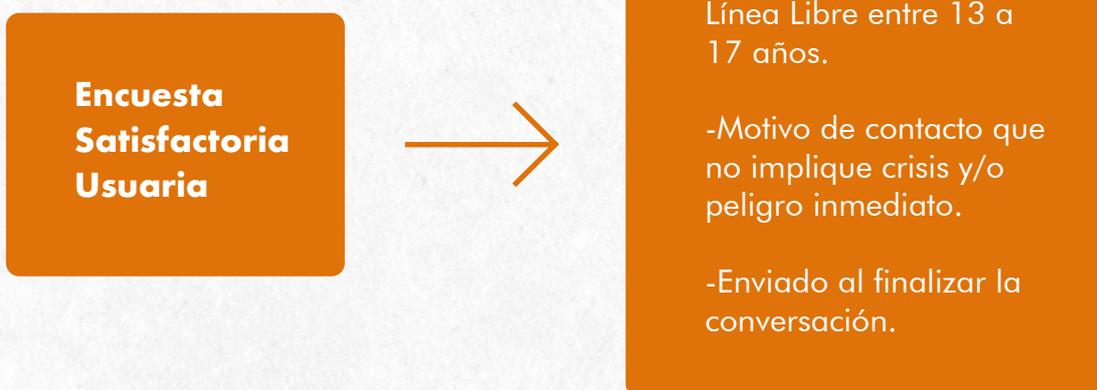
De esta forma, Línea Libre se inscribe como parte de este tipo de proyectos, labor similar a lo realizado por Crisis Text Line<sup>1</sup>, Yana<sup>2</sup>, entre otros.

1 “Crisis Text Line ofrece apoyo de salud mental e intervención de crisis de alta calidad, por medio de mensajes de texto, de manera gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través del empoderamiento de una comunidad de voluntarios capacitados para apoyar a las personas cuando más lo necesitan.” (Crisis Text Line, 2021)

2\_Yana es una aplicación que busca apoyar a las personas a través de un Chatbot (Agente Conversacional Automatizado).

Ante el importante rol que juega Línea Libre, tanto para el incentivo de determinados derechos pero también en el acceso a acompañamiento psicológico, escucha activa, entre otros, es necesario conocer la calidad con la cual se entrega este servicio, a través de la mirada de los propios niños, niñas y adolescentes usuarios/as de la plataforma. Se utiliza en la presente investigación el concepto de calidad, referido en particular a los servicios relativos a la salud mental, la que supone que el servicio debe arrojar resultados positivos para los/as usuarios/as, entregándoles la atención que requieren, basada en la evidencia científica, herramientas para que hagan frente a sus problemas, entre otros aspectos, teniendo por finalidad, un mejoramiento en su calidad de vida.

# Metodología



La investigación utiliza metodología cuantitativa, analizando la información recogida a través de una encuesta autoaplicada. Esta encuesta busca conocer la calidad del servicio que entrega Línea Libre, siendo contestada por los/as adolescentes luego de la intervención ejecutada en los chats de Línea Libre.

Se escogieron como posibles participantes de la encuesta a usuarios/as que tuviesen entre 13 y 17 años, ya que el público objetivo de Línea Libre son los niños, niñas y adolescentes, siendo este rango etario el que constituye la mayor cantidad de contactos efectivos<sup>3</sup> de la plataforma.

<sup>3</sup> Se comprende por contacto efectivo la existencia de un motivo de consulta por parte del/la consultante que genera una conversación con el/a profesional de Línea Libre en torno a este.

La encuesta posibilita el acceso a la información de forma rápida y armoniosa, recogiendo el relato sin necesidad de la presencia inmediata de ambos participantes (encuestador/a y encuestado/a). La aplicación de encuestas es una de las maneras más pertinentes de reunir información, teniendo en cuenta que la totalidad de los/as usuarios/as de Línea Libre que se conectan por medio de la App ya tienen acceso al internet.

A continuación, se identifica la pregunta de investigación que guía el presente estudio, además del objetivo general y específicos.

<b>Pregunta de Investigación</b>	-¿Cuál es la calidad del servicio que entrega Línea Libre a adolescentes que se contactan al chat por primera vez?
<b>Objetivo General</b>	-Conocer la calidad del servicio que entrega Línea Libre a adolescentes que se contactan al chat por primera vez.
<b>Objetivos Específicos</b>	<p>-Crear un instrumento metodológico que permita develar la calidad del servicio que reciben los/as adolescentes atendidos/as por primera vez por el chat de Línea Libre.</p> <p>-Identificar la calidad del servicio que reciben los/as adolescentes atendidos/as por primera vez por el chat de Línea Libre.</p>

Los/as profesionales que atienden en Línea Libre fueron los/as encargados/as de enviar el link que alojó la encuesta autoaplicada a usuarios/as entre los 13 y 17 años, sin importar el número de contactos previos. Esta encuesta se aplicó una vez finalizada la atención por chat. Los casos seleccionados para responder este instrumento fueron aquellos que no se encontraban en crisis, peligro inmediato o trataron un tema confidencial, aspectos que los/as profesionales tuvieron en cuenta debido a su rol en la selección de los casos y posterior envío del enlace durante el cierre de la conversación.

4\_ Se generó una guía práctica para los y las profesionales y una reunión vía Zoom con todo el equipo, donde se presentó el documento y la intención de la presente investigación.

Se aplicó la encuesta exploratoria durante el mes de julio de 2021, obteniendo un total de 21 respuestas. La creación de la encuesta utilizó como referencia lo realizado por Fundación Kids Help Phone (2012), estructurando la herramienta metodológica de la siguiente manera:

Dimensiones	Subdimensiones	Tópicos de Conversación
Identificadorias	Edad Género Región	<ul style="list-style-type: none"> <li>-¿Cuántos años cumplidos tienes?</li> <li>-¿Con qué género te identificas?</li> <li>-¿De qué región de Chile eres?</li> </ul>
Prevención de Riesgo	Estrategias utilizadas. Relevancia del problema. Importancia de la prevención	<ul style="list-style-type: none"> <li>-¿Sobre qué problema(s) nos contactaste hoy? Elige todos los que correspondan.</li> <li>-¿Cómo te sentías antes de conversar con algún psicólogo/a de Línea Libre?</li> <li>-¿Cómo te sientes ahora, luego de haber conversado con algún psicólogo/a de Línea Libre?</li> </ul>
Calidad del Servicio	Eficiencia en la atención. Gestión de la sesión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-¿El chat te ayudó de la forma en que esperabas?</li> <li>-¿Recomendarías esta aplicación a un amigo/a?</li> </ul>
Sentido de escucha	Atención al usuario/a. Disposición del usuario/a.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Durante el chat, ¿se conversó acerca de lo que querías hablar?</li> <li>-¿Qué tan cómodo/a te sentiste chateando?</li> </ul>

La encuesta se aloja en la plataforma JotForm, que permite armar una herramienta más interactiva, pensando en el rango de edad al que está dirigido el instrumento. Esta se encuentra en el enlace <https://www.jotform.com/build/211044801715041> y en el Anexo.

# Marco teórico

## Salud Mental en Chile:

En Chile la prevalencia de tener problemas psiquiátricos es mayor entre niños, niñas y adolescentes, situación que alerta sobre la necesidad de reevaluar los servicios de salud mental dirigidos a esta población (Vicente, et al, 2012). Según la investigación realizada por Vicente, et al (2012), estos resultados implican un problema de salud que al parecer no está siendo priorizado por el Estado, siendo urgente la redistribución de recursos para que se genere un impacto en reducir la prevalencia de problemas psiquiátricos que tiene esta población.

Chile presenta un problema grave respecto a la inequidad, por ejemplo, la disponibilidad de personal médico es diferente en la salud pública y privada; el sector privado tiene 5 veces una disponibilidad superior de personal que el sector privado (Goic, 2015 y Becerril-Montekio, 2011 en Gómez, Núñez, 2021). Junto a esto, la disponibilidad de atención de salud mental y especialistas para niños y niñas es limitada e incluso no se encuentra disponible (Vicente, et al, 2012).

Actualmente, el financiamiento principal para acceder a la salud mental se basa en seguros de salud previsional, generando que el acceso a través del sistema sea complejo, surgiendo el autofinanciamiento como la gran opción (Vicente, et al, 2012).

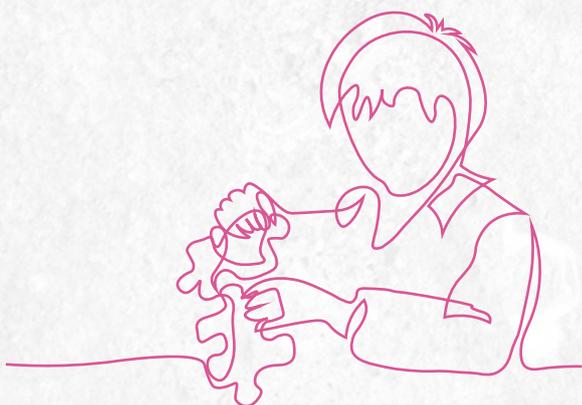
De esta forma, se configura con contexto complejo para los niños, niñas y adolescentes de Chile, quienes tienen mayor preponderancia a sufrir problemas psiquiátricos y, al mismo tiempo, experimentan importantes barreras económicas que nos les permiten acceder a la salud mental que requieren, además de existir una oferta limitada de profesionales de la especializados para este rango etario.



## Líneas de acompañamiento:

El avance de las tecnologías ha permitido el desarrollo de diversas plataformas que buscan acompañar y detectar situaciones ante las cuales los/as profesionales del otro lado de la línea o pantalla pueden ayudar a sobrellevar de mejor forma, así como también detectar e intervenir ante situaciones de riesgo. Actualmente, las brechas de acceso a internet, teléfono y/o equipos tecnológicos cada vez son menores, permitiendo que estas plataformas puedan ser accesibles para la mayoría de las poblaciones objetivo de las diversas líneas existentes.

Las líneas de ayuda y acompañamiento dirigidas a niños, niñas y adolescentes son plataformas que buscan ayudar a quienes están experimentando situaciones que los/as llevan a querer contactarse con profesionales, a través de estos servicios gratuitos, anónimos y accesibles. De esta forma, dichas plataformas incentivan, a través del empoderamiento, que los niños y niñas a ejerzan sus derechos, permitiéndoles movilizarse ante las necesidades que identifican, siendo capaces de problematizar su vivencia, buscar y utilizar estos servicios para ser escuchados/as por un/a profesional.



Hacia una nueva comprensión del vínculo.

Para muchos niños, niñas y adolescentes, el acceso a los sistemas de salud es restringido, ya que está mediado por el consentimiento de sus padres o un adulto/a responsable, situación que se complejiza aún más para aquellos/as con menores recursos económicos. Por esto, las líneas de ayuda y acompañamiento logran ofrecer un servicio que puede hacer frente a estos problemas, siendo en muchos casos el primer contacto con un sistema proteccional de niños/as.

Existen antecedentes que indican que las personas jóvenes buscan ayuda cuando perciben que su bienestar se encuentra en un punto bajo (Natasja, Fukkink, Helles, 2019), entendiendo bienestar como un estado de comprensión de sí mismo respecto a la vida que lleva, sus anhelos, vínculo con el medio, entre otros, los cuales se encuentran vinculados a aspectos sociales, subjetivos y psicológicos.

Naciones Unidas (2006) en la recomendación N°8 del reporte "Promoción y Protección de los Derechos de la niñez", afirma que los Estados tienen la obligación de crear sistemas y servicios que reporten violencia contra la infancia y adolescencia, los cuales deben ser accesibles y amigables para niños/as. Por esto, Naciones Unidas (2006) enfatizan en que las líneas telefónicas de ayuda -como Línea Libre- son mecanismos que ayudan a cumplir esta importante labor, permitiendo que niños y niñas puedan reportar abusos, hablar en confianza con profesionales, solicitar ayuda o consejos, entre otras.

**Línea Libre n° 1 /2022**

## Calidad del servicio de salud mental:

**“Concentrarse sobre la calidad ayuda a asegurar que los escasos recursos disponibles se emplean de forma eficiente y eficaz. Sin calidad no habrá confianza en la efectividad del sistema”.**

*Organización Mundial de la Salud, 2007, p. VIII.*

Si bien las líneas de ayuda pensadas en entregar acompañamiento y ayuda psicológica de emergencia no necesariamente ejecutan terapias psicológicas, como es el caso de Línea Libre, aun así son parte de servicios relativos a la salud mental. De esta forma, los objetivos de Línea Libre principalmente se relacionan con ofrecer a todos los niños, niñas y adolescentes de Chile un canal de orientación gratuita, confidencial y profesional donde son escuchados, respetados y pueden encontrar ayuda a sus problemas y vulneraciones (Línea Libre, 2019).

En el modelo del Programa de Línea Libre (2019), establece que lo que se busca es contribuir a la disminución de conductas de riesgo en quienes consultan, entregando información que genere estrategias de autocuidado y orientación psicosocial especializada, directa, segura y anónima.

Para la OMS (2007), los servicios de salud mental tienen el deber de asegurar que su labor resguarde y preserve la dignidad de sus usuarios/as, entregue todos los cuidados aceptados y relevantes para disminuir el impacto del trastorno mental en caso que se presente. A su vez debe mejorar la vida de las personas que viven con dichos trastornos, que las intervenciones logren ayudar a los/as usuarios/as a afrontar por sí mismos/as las consecuencias derivadas de los trastornos, aseguren que la calidad de atención mejore en las diversas áreas que involucran este servicio, tales como la promoción de la salud mental, prevención, tratamiento y rehabilitación, entre otros aspectos.

Siguiendo lo dicho por la OMS (2007), tener un enfoque de calidad tiene diversas ventajas que involucran a los diversos actores del servicio de salud mental, ventajas relacionadas con la efectividad y eficiencia de recursos, con la entrega y recepción de cuidados adecuados que permitan un mejoramiento en la calidad de vida, así como también el impacto positivo que puede tener esto en cómo la población comprende y se relaciona con los servicios de salud mental, dejando atrás los mitos y la estigmatización gracias al fomento de la efectividad del sistema, fortaleciendo la confianza y credibilidad.

Por lo anterior, se comprenderá el concepto de calidad relativo a un servicio de salud mental como “una medida que evalúa si los servicios alcanzan o no los resultados deseados y si estos son coherentes con las actuales prácticas basadas en la evidencia” (OMS, 2007, p.2). De esta forma, el concepto calidad tiene dos grandes aspectos relevantes; para los usuarios/as y quienes los/as rodean, la calidad implica que este tipo de servicios debe arrojar resultados positivos; para los/as profesionales de la salud mental, planificadores de servicios y gestores políticos, se debe ejecutar el mejor uso posible del conocimiento y la tecnología actual.

## **Sentido de escucha:**

***“A world where technology allows children to be heard, one by one, and through their voices shape the world and realise their rights.” [Un mundo donde la tecnología permita a los niños y niñas ser escuchados/as, uno por uno, y a través de sus voces moldear el mundo y dar cuenta de sus derechos.]***

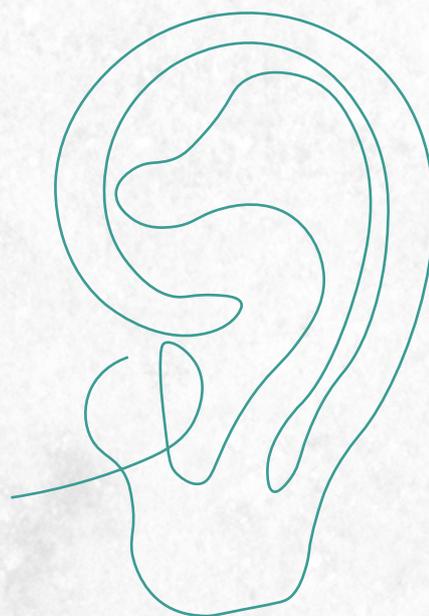
*Child Helpline International, 2017, p.6.*

Un servicio de acompañamiento psicológico busca brindar apoyo y contención capaz de reconfortar y aliviar al usuario/a, siendo un proceso de escucha en un espacio de confianza para que pueda hablar de lo que necesite, de ser escuchado/a bajo el formato que más le acomode. El papel del/la profesional en este proceso es brindar apoyo y escucha en el momento en que el/la usuario/a lo considere necesario.

La escucha refiere interés por el otro/a y su situación, mostrándose disponible y aceptando lo que sea que le fuera a contar, dando lugar a diferentes opiniones, perspectivas y explicaciones que pudiera escuchar, vinculándose con la habilidad de tener en cuenta el todo, no deteniéndose sólo en las palabras, sino pensando en procesos subjetivos que se dicen discretamente (Carballeda, 2016).

La escucha empática es un aspecto central del acompañamiento, elemento que mantiene su relevancia en el acompañamiento mediante mensajes de texto, donde la tecnología no cambia el hecho de que quien acude a recibir dicho servicio debe sentirse escuchado/a, bienvenido/a y tomado/a en serio por el/la profesional al otro lado de la pantalla en todo momento (Sindahl, et al., 2019).

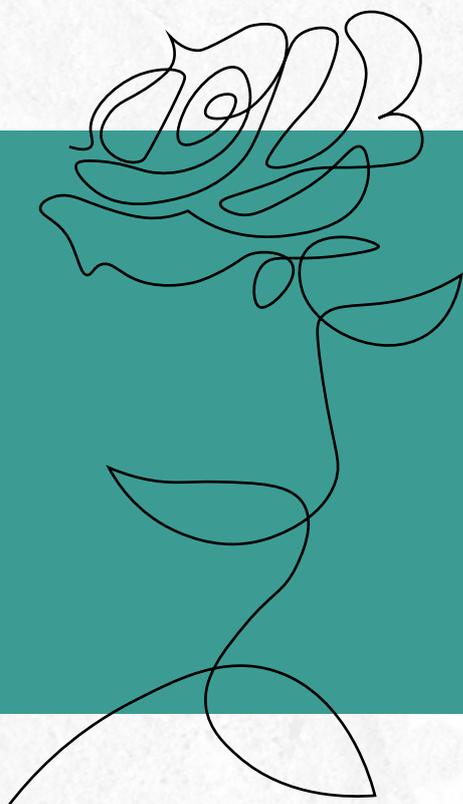
Existen antecedentes que indican la importancia del comportamiento – especialmente del consejero/a– en la predicción de un resultado positivo finalizada la intervención, en donde la validación de las emociones del usuario/a, el apoyo moral entregado, un buen contacto, hablar sobre su propia experiencia, entre otros, resultan significativos en este proceso (Mishara et al, 2007). Recientemente, Mokken Storm, et al (2017), afirma en su estudio cómo el sentido de escucha del consejero/a efectivamente es un rasgo positivo en la intervención misma.



Uno de los factores fundamentales para la consejería es la escucha empática, lo que quedó demostrado en la investigación de Trine Natasja Sindahl (2019), existiendo una similitud entre el comportamiento del consejero/a de una línea de acompañamiento telefónica y escrita, como SMS o chat. La ayuda no será efectiva si el usuario/a no se siente acogido y libre de hablar sobre lo que desee. Es el niño, niña y/o adolescente el receptor de la empatía, comprensión y sensibilidad sobre lo que está generando dificultades en su vida, para luego, solapadamente, generar un espacio seguro donde el/la usuario/a se sienta preparado para recibir consejos para la resolución de problemas, donde la posición del consejero/a debe reforzar continuamente la empatía, calidez y consideración al momento de contestar y mantener la conversación con el/la usuario/a (Sindahl, 2019).

Debido a la modalidad de chat y mail que ofrece Línea Libre (dos de los tres canales de comunicación ofrecidos) se presenta una dificultad al momento de expresar emocionalidad, a causa de la ausencia de lenguaje no verbal y/o sonidos. Por esto, es importante que el/la consejero/a se muestre en un constante estado de escucha con el/la usuario/a, requiriendo una escritura constante para hacerle saber que sigue ahí, pendiente de lo que está contando, siendo la única forma en la que el/la consejero/a se sienta presente para quien escribe. Los datos recopilados por el estudio de Sindahl (2019) demuestran que los/as consejeros/as deben ser expresivos y elaborados en sus escritos a medida que la conversación avanza, tomándose el tiempo para ir aportando profundidad a la conversación sólo a medida que avanza, evitando el asustar al usuario/a al utilizar mensajes que puedan interpretarse como un estado de seriedad.

Según el modelo de intervención de Línea Libre (2021), se espera que el/la usuario/a se sienta cómodo/a no sólo con uno de los/as profesionales, sino con cualquiera de ellos/as, puesto que las conversaciones pueden ser respondidas por más de un profesional. De esta forma, se busca que la sensación de empatía, escucha y confianza sean comprendidos como aspectos inherentes a la plataforma y no una característica de determinado/a profesional. Es a través de la construcción social de verdades y/o realidades las que generan el carácter mutuo en el proceso terapéutico (Safrán y Muran, 2005), por ello la importancia de la co-construcción de un vínculo entre los/as profesionales de Línea Libre y el/la usuario/a, existiendo un esfuerzo por hacer sentir comprendido, respetado y escuchado a quien ha buscado ayuda.



Este espacio terapéutico es una co-creación de los/as profesionales y el/la usuario/a, donde ambos entran al diálogo de forma personal (usuario) y grupal (Línea Libre), generando que el sentido de escucha sea un aspecto relevante que puede determinar la experiencia del/la usuario/a, debido al carácter de servicio que ofrece esta plataforma.

# Resultados

CAP.  
02

La encuesta fue aplicada al finalizar la atención que resultó ser evaluada por el/la usuario/a, obteniéndose un total de 21 respuestas.

La edad de quienes contestaron esta encuesta se distribuye mayoritariamente entre el rango 14 y 17 años, correspondiendo a un 81% de los/as encuestados/as, mientras que el 19% corresponde al rango entre 11 y 13 años (ver gráfico 1).

En cuanto al género de quienes respondieron la encuesta, el 71,4% declara identificarse como mujer, el 9,5% afirma identificarse como hombre, el 4,7% se identifica como no binario y el 14,2% no sabe o prefiere no contestar la pregunta (ver gráfico 2).

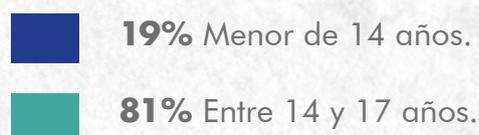
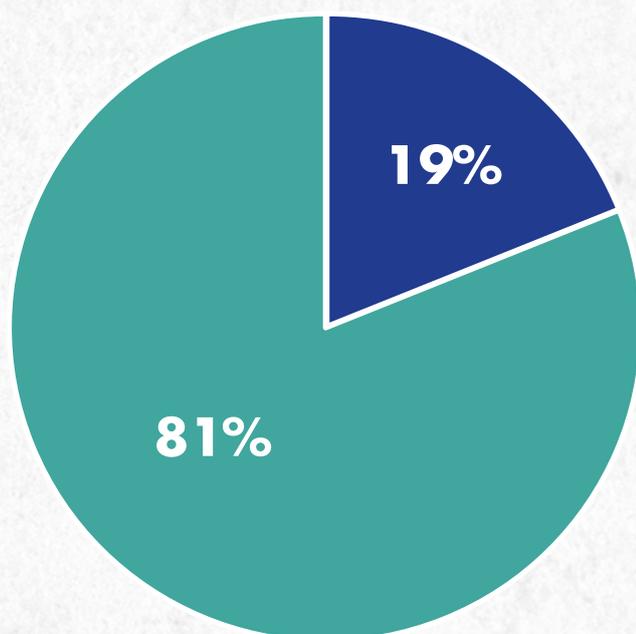


Gráfico 1: Edad. - Elaboración propia.

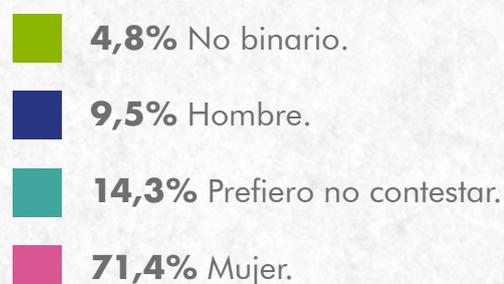
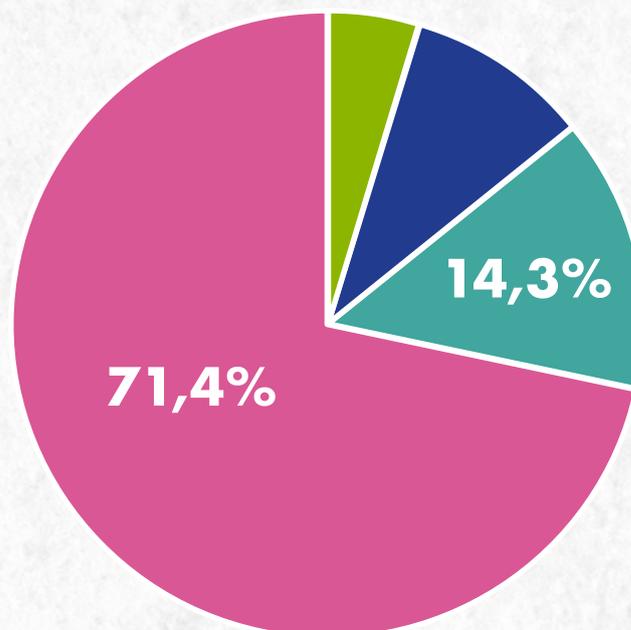
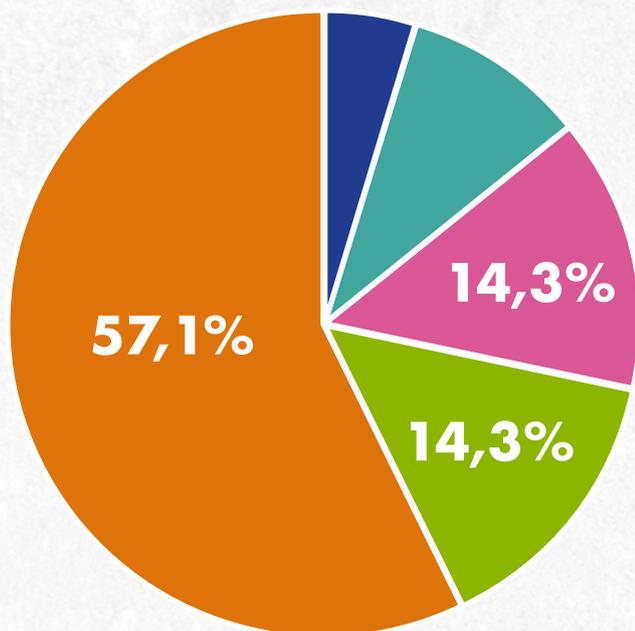


Gráfico 2: Identidad de género. Elaboración propia.

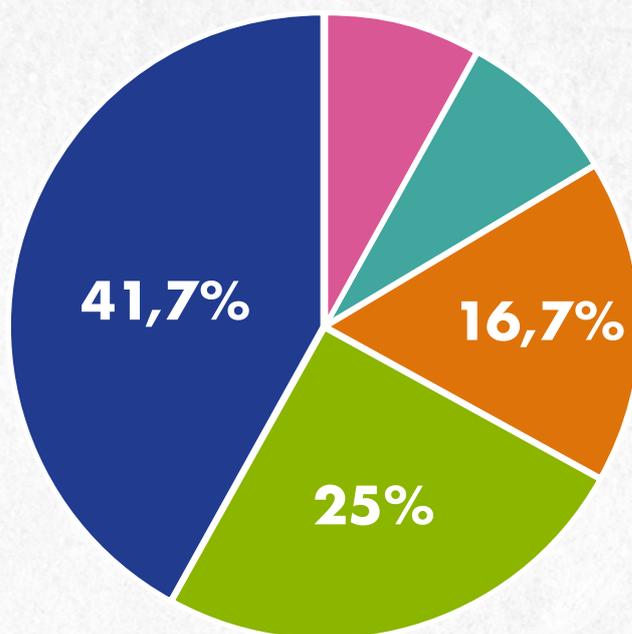
El origen geográfico de quienes contestaron borrar, se distribuye principalmente en tres comunas; el 57,1% dice vivir en la Región Metropolitana, el 14,3% en la Región del BioBío y el 14,3% en la Región del Libertador General Bernardo O’higgins (ver gráfico 3).



- 4,8%** Región de La Araucanía.
- 9,5%** Región del Maule
- 14,3%** Región del Libertador GBO.
- 14,3%** Región del BíoBío.
- 57,1%** Región Metropolitana.

Gráfico 3: Región. - Elaboración propia.

Al preguntar por los motivos que determinaron que los/as encuestados/as acudieron a Línea Libre, el 41,7% dice que fue porque se sentía mal, el 25% por problemas relacionados con su entorno, el 16,7% no sabía/prefería no responder, el 8,3% se sentía extraño con su cuerpo y finalmente el 8,3% dijo que acudió a la app porque tiene problemas en su casa (ver gráfico 4).

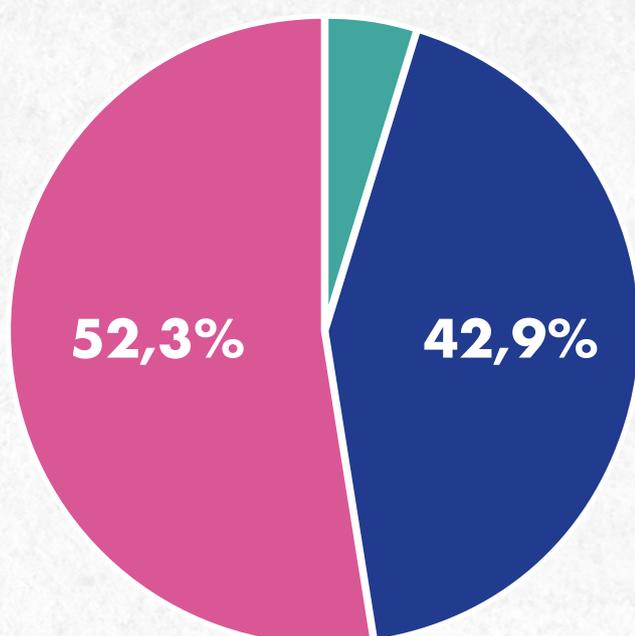


- 8,3%** Tengo problemas en mi casa.
- 8,3%** Me siento extraño con mi cuerpo.
- 16,7%** Prefiero no contestar.
- 25%** Tengo problemas en mi entorno.
- 41,7%** Me siento mal.

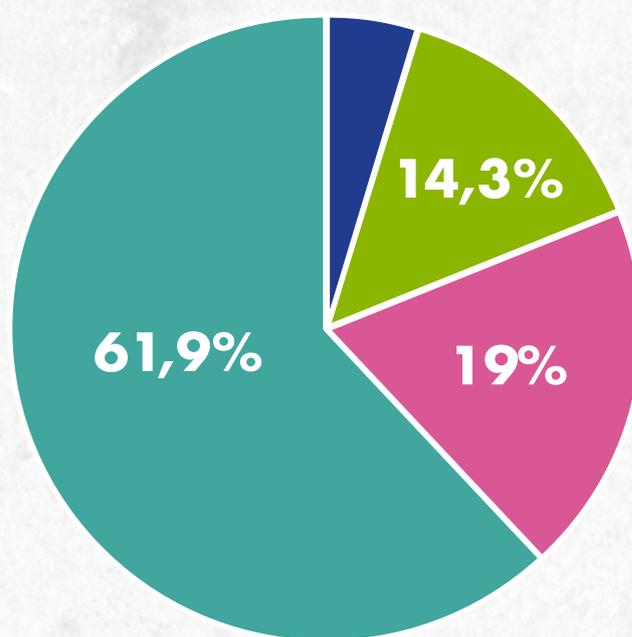
Gráfico 4: Motivos de Consulta. Elaboración propia.

Respecto a la sensación previa a la conversación con Línea Libre que tenían los/as encuestados/as, se les pidió identificar dicha sensación a través de una escala Likert, la que contaba con cinco caras distintas que representaban diversas emociones, desde la cara más triste a la más feliz. El 52,3% de las personas encuestadas identificó su estado previo estar "muy mal", el 42,9% con estar "mal" y el 4,8% identificó que previo a la conversación estaban "bien" (ver gráfico 5).

Cuando se les pregunta sobre la sensación posterior a la intervención realizada en Línea Libre, se puede identificar una tendencia positiva en sus respuestas, donde un 61,9% de los/as encuestados/as afirma sentirse bien después de haber conversado con un profesional de Línea Libre, un 19% afirma sentirse ni bien ni mal, un 14,3% dice sentirse muy bien y un 4,8% considera que se siente mal (ver gráfico 6).



- 4,8%** Bien.
- 42,9%** Mal.
- 52,3%** Muy mal.



- 4,8%** Mal.
- 14,3%** Muy bien.
- 19%** Ni bien ni mal.
- 61,9%** Bien.

Gráfico 5: Sensación previa a la conversación.  
Elaboración propia.

Gráfico 6: Sensación posterior a la conversación.  
Elaboración propia.

Al comparar los estados anímicos previos y posteriores a la conversación con un profesional de Línea Libre, se puede visualizar una mejoría respecto al sentir negativo mayoritario que existía antes de la conversación con profesionales de Línea Libre. De esta forma, comprendiendo que el peor estado anímico es el 😞 y el mejor el 😍, es posible afirmar que la conversación que tuvieron en Línea Libre sirvió para que los/as adolescentes encuestados/as consideraran que su estado anímico mejoró (ver gráfico 7).

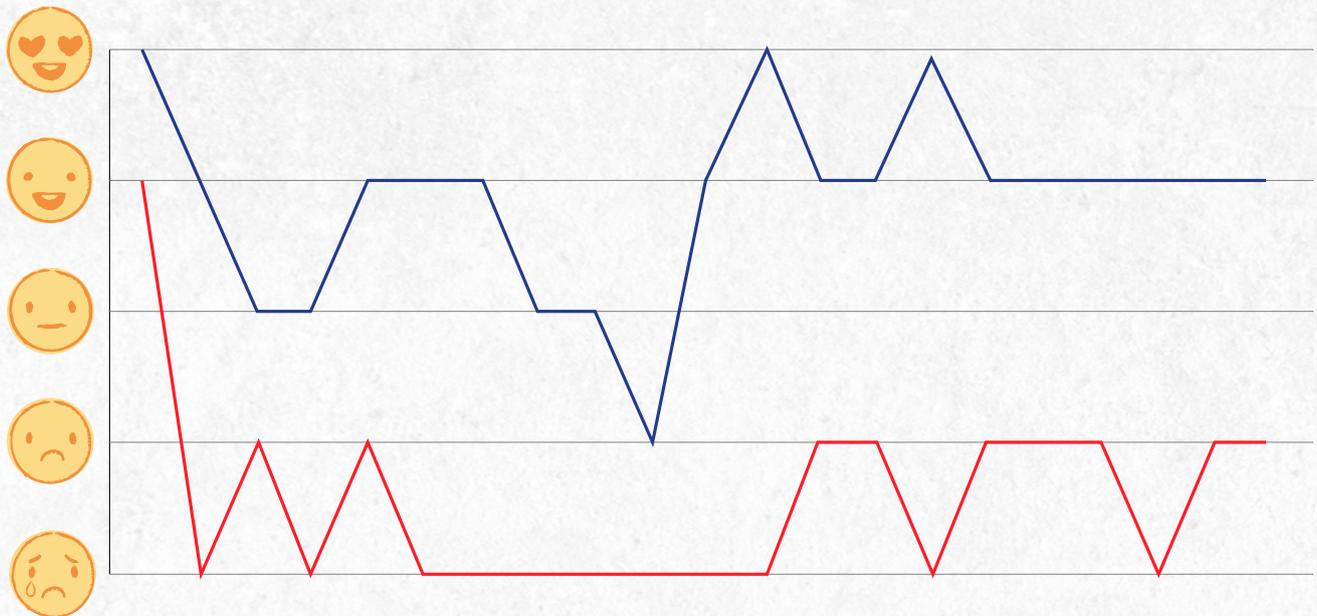


Gráfico 7: Estados anímicos.  
Elaboración propia.

- Estado anímico posterior a la conversación.
- Estado anímico previo a la conversación.

El impacto mayoritariamente positivo que tiene la plataforma sobre el estado anímico de los/as usuarios/as podría ser una respuesta al espacio seguro/de escucha que es Línea Libre, permitiendo a los/as usuarios/as a contar aquello que le está acomplejando y generando un problema en su cotidianidad. Esto se puede ver reflejado en los resultados de la pregunta sobre si el chat les ayudó de la forma que los/as usuarios/as esperaban, donde un 76,1% respondió que sí y un 23,8% dijo que un poco, es decir, la intervención de Línea Libre permitió ser un aporte -en menor o mayor cantidad- en mejorar el estado en el que llegaron los/as adolescentes (ver gráfico 8).

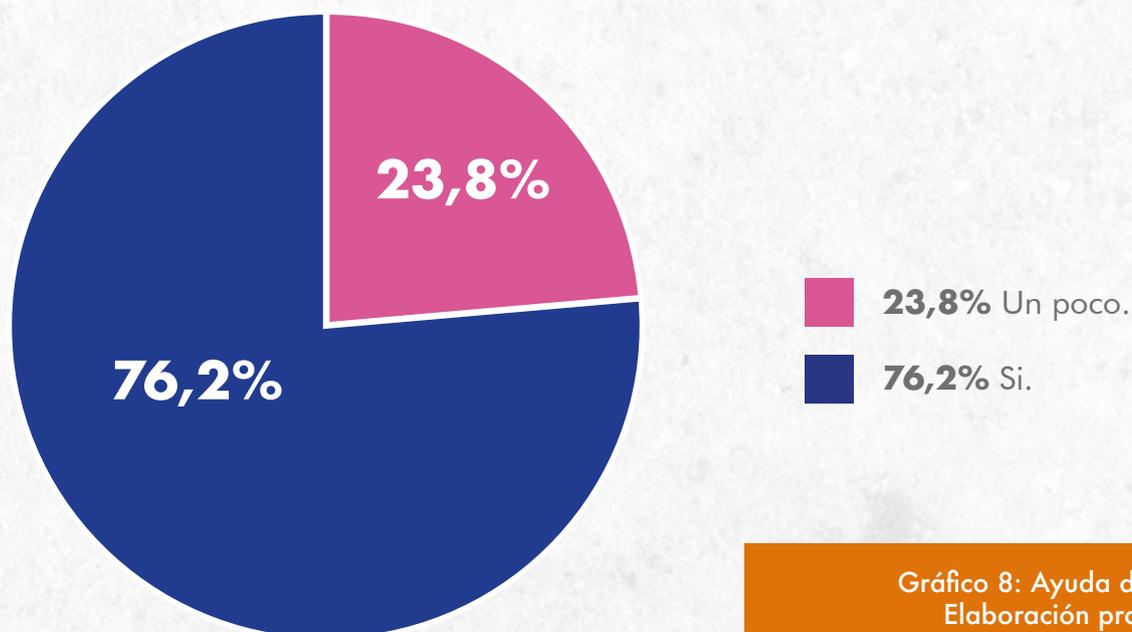


Gráfico 8: Ayuda del chat.  
Elaboración propia

La comodidad al conversar con los/as profesionales es un aspecto relevante para la labor que se realiza desde Línea Libre. En función de esto, se les consultó a los/as encuestados/as el nivel de comodidad que sintieron durante la conversación en Línea Libre, obteniendo que; el 52,4% afirma haberse sentido muy cómodo/a borrar, el 9,5% dijo haber estado cómodo/a y el 38,1% algo cómodo/a, no existiendo resultados para la opción incómodo/a (ver gráfico 9). En relación a la evaluación que se hace respecto a lo conversado en la atención y si es que realmente se habló de lo ellos/as querían, el 85,7% dijo que que sí se conversó de lo que quería y el 14,2% dijo que más o menos (ver gráfico 10). En relación a la pregunta si recomendaría Línea Libre a un amigo/a, el 100% dijo que sí lo haría (ver gráfico 11).

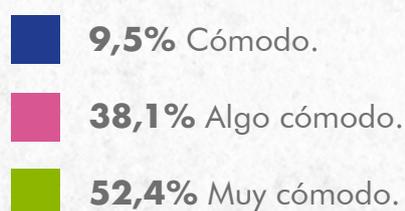
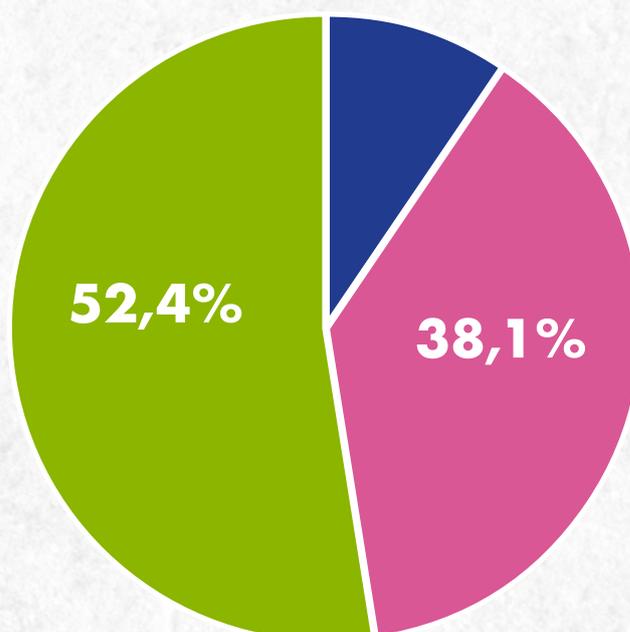
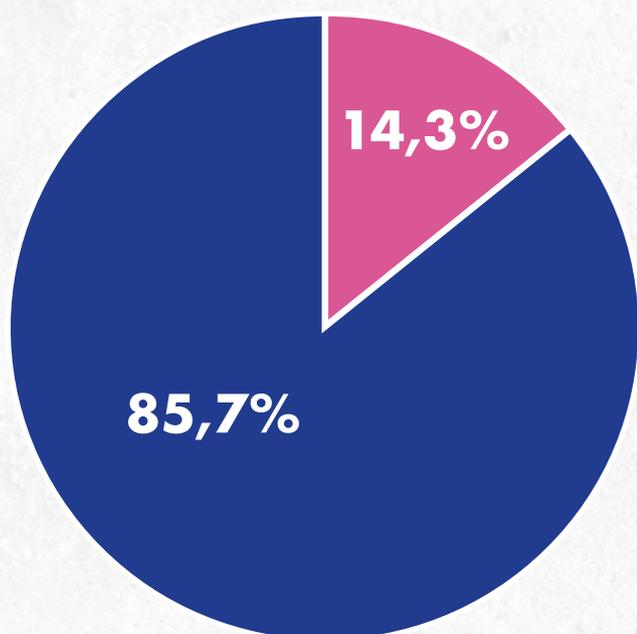
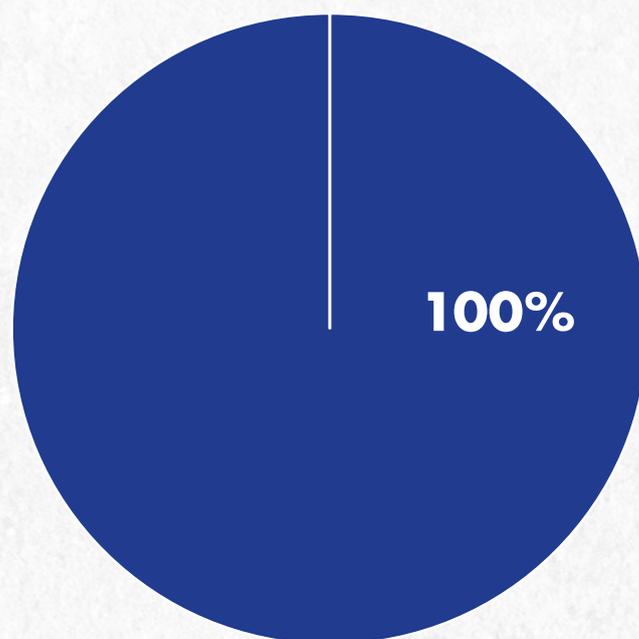


Gráfico 9: Comodidad al conversar.  
Elaboración propia.





■ 14,3% Tal vez.  
 ■ 85,7% Si.



■ 100% Si.

Gráfico 10: Conversar de lo que quería.  
 Elaboración propia

Gráfico 11: Recomendación a Línea Libre.  
 Elaboración propia.

## Conclusiones:

A partir de los resultados de la encuesta, se puede observar que los/as adolescentes que buscan chatear por primera vez con un profesional de Línea Libre, lo hacen con un estado anímico malo o muy malo. Sin embargo, observan modificaciones luego de chatear con un psicólogo/a de la plataforma, siendo el chat la instancia que permite una mejoría notoria en la autopercepción del ánimo y que da cuenta de un impacto positivo que Línea Libre tiene sobre quienes utilizan el servicio prestado, donde este resultado es uno de los indicadores de calidad del servicio: la mejoría del estado del usuario/a. Este impacto positivo puede considerarse como un resultado derivado de una serie de variables importantes, como lo son la comodidad que sienten al conversar situaciones que les acongoja, la sensación de sentirse escuchados/as cuando desean hablar de algo en específico, entre otros escenarios.

Teniendo presente el complejo contexto de la salud mental en Chile, resulta preocupante el estado anímico que declararon tener los/as usuarios/as previo al chateo con un profesional, comprendiendo que esta encuesta fue enviada a casos no complejos, es decir, adolescentes que no se encontraban en crisis y/o riesgo inmediato.

Esta investigación puede ser el puntapié inicial para que la encuesta sea fortalecida y aplicada masivamente a los usuarios/as de Línea Libre, apuntando siempre a mejorar la calidad del servicio entregado. Junto a esto, quedan aspectos de la calidad a nivel organizacional que también pueden ser analizados en futuros procesos evaluativos, los que pueden referir a la utilización efectiva y eficiente de los recursos, a repensar el acompañamiento en base a conocimientos científicos recientes y nuevas tecnologías que puedan implicar posibles modificaciones en pos del mejoramiento del servicio, entre otros aspectos.



# Referencias

Carballeda, A. (2016). La escucha como proceso. Una perspectiva desde la intervención social. *Revista de políticas sociales*, N 3.

Child Helpline International. (2014). Child Helpline International and the Committee on the Rights of the Child - Reviewing 10 years of CRC recommendations on the Right to be Heard. Extraído de: <https://www.childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2017/05/CHI-and-CRC-English.pdf>

Child Helpline International (2017). Making it work! Our story on active youth participation. Extraído de: [https://www.childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2017/07/MANUAL-YAC\\_final-version.pdf](https://www.childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2017/07/MANUAL-YAC_final-version.pdf)

Crisis Text Line. (2021). Acerca de Nosotros. Extraído el 13 de septiembre de 2021 de: <https://www.crisistextline.org/about-us/>

Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos (pp. 378-380).

Donabedian, A. (1993). Quality in health care: Whose responsibility is it?. *American Journal of Medical Quality*, 8(2), 32-36.

Gibson, K., & Cartwright, C. (2014). Young people's experiences of mobile phone text counselling: Balancing connection and control. *Children and Youth Services Review*, 43, 96–104. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2014.05.010>.

Gómez, L., Núñez, A. A system aimed at monitoring healthcare access in Chile. *Rev. méd. Chile* [online]. 2021, vol.149, n.1 [citado 2022-01-04], pp.62-75. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872021000100062>. ISSN 0034-9887.

Hernández Salazar, Patricia. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. UNAM México.

Línea Libre. (2021). Manual de Línea Libre.

Mokkenstorm, J., Eikelenboom, M., Huisman, A., Wiebenga, J., Gilissen, R., Kerkhof, A., & Smit, J. (2017). Evaluation of the 113Online Suicide Prevention Crisis Chat Service: Outcomes, Helper Behaviors and Comparison to Telephone Hotlines. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 47(3), 282-296. doi: 10.1111/sltb.12286.

Naciones Unidas. (2006). Promotion and protection of the rights of children. A/61/299.

Natasja, T., Funkkink, R., Helles, R. (2019). SMS counselling at a child helpline: counsellor strategies, children's stressors and well-being. *British Journal of Guidance & Counselling* <https://doi.org/10.1080/03069885.2019.1580676>.

Organización Mundial de la Salud. (2007). Mejora de la calidad de la salud mental : Editores Médicos, S.A. EDIMSA ISBN: Conjunto de Guías 84-95076-79-9 Módulo IV - ISBN-13: 978-84-7714-256-0.

Kids Help Phone. (2012). Impact Report: caring for the future. Disponible en <http://kidshelpphone.ca/wp-content/uploads/Kids-Help-Phone-Impact-Report-2012-English.pdf>

Safran, J. D., & Muran, J. C. (2005). La alianza terapéutica. Una guía para el tratamiento relacional. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Sindahl, Trine Natasja. (2019). Texting for help. Counselling processes and impact at a child helpline SMS service. Universidad de Copenhagen. Denmark.

Vicente, B., Saldivia, S., De la Barra, F., Melipillán, R., Valdivia, M., & Kohn, R. (2012). Salud mental infanto-juvenil en Chile y brechas de atención sanitarias. *Revista médica de Chile*, 140(4), 447-457. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872012000400005>

Zúñiga-Fajuri, A., & Zúñiga, M. (2020). Propuestas para ampliar la cobertura de salud mental en Chile. *Acta Bioethica*, (26), 73-80.



CAP.

# 03

---

## “Intervención en casos de riesgo suicida con niños, niñas y adolescentes”

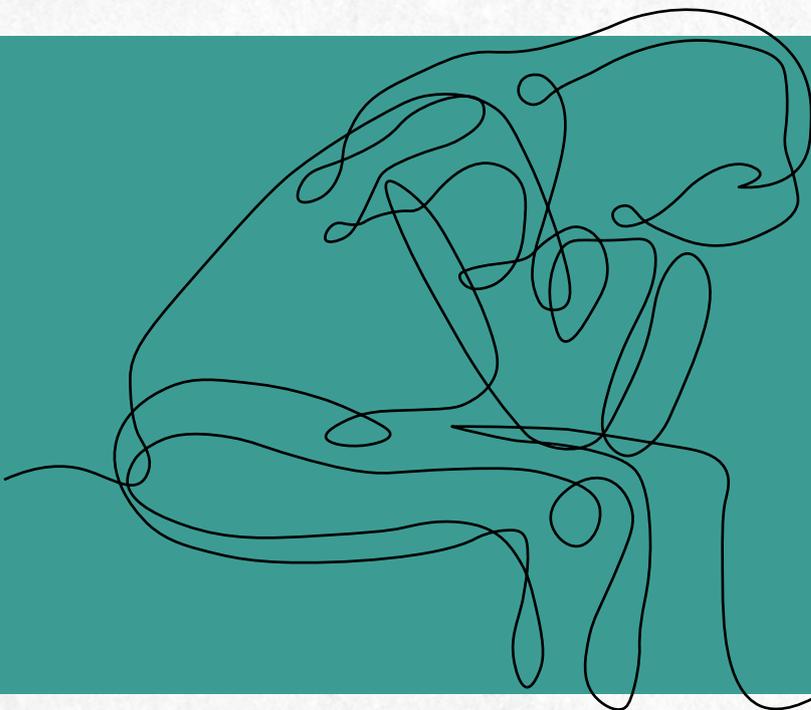
Josefa Bertolotto, María José Kaufmann, Silvia Narvaéz & Diego Riveros

# Introducción

Una usuaria se contacta con Línea Libre con elevados niveles de angustia, llora con facilidad y es difícil comprender su relato. No es su primer contacto desde el número 1515, al responder la llamada afirma:

CAP.  
03

---



**- Hola, quisiera saber si es posible hacer eso que hacen en las enfermedades cuando una persona no puede seguir viviendo. No me acuerdo del nombre.**

**- Eutanasia?**

**- Sí eso, ya no puedo seguir con esto. No aguanto más...**

*Línea Libre, Comunicación personal, 2022.*

En Línea Libre, en promedio, se reciben tres llamadas diarias por casos de comportamiento o riesgo suicida. En otras palabras, atender a personas que están pensando en la muerte como una alternativa, es uno de los motivos de consulta más frecuentes que recibe el equipo de psicólogos/as.

El impacto emocional de trabajar en intervención en crisis, específicamente mantener una escucha activa que permita acompañar a niños, niñas y adolescentes que han pensado en el suicidio como una posibilidad, se convirtió en una fuente de preguntas invaluable para generar espacios de discusión teórico - prácticas.

De esta manera, se considera este texto como el lugar indicado para propiciar un ejercicio de reflexión teórica - práctica, que permita dar cuenta de algún punto, la posición que ocupa un/a psicólogo/a de una línea de ayuda ante estas problemáticas, así como también reflexionar respecto a cómo esta posición se enfrenta a los desafíos que surgen al acompañar remotamente a niños, niñas y adolescentes que, además de presentar ideación suicida, se encuentran en contextos poco empáticos, receptivos o disponibles emocionalmente por personas de su alrededor.

Durante el segundo semestre del año 2021, parte del equipo de Línea Libre participó en un proceso de investigación, en el que se analizaron veinte chats de niños, niñas y adolescentes entre 13 y 17 años que se contactan por primera vez, con un motivo de consulta que refleja pensamientos relacionados al comportamiento suicida. El análisis, realizado a través de la Teoría Fundamentada tuvo dos objetivos principales: conocer el rol del/la profesional y los diversos aspectos de conflictos de los/as usuarios/as de Línea Libre.

En este sentido, el análisis de los mensajes recibidos al canal de ayuda que presentaron ideación suicida refleja que gran parte de este tipo de casos cuentan con limitadas o nulas redes de apoyo. Por ello, es posible observar la presencia de una dificultad patente respecto a que niños, niñas y adolescentes obtengan un acompañamiento emocional adecuado de parte de sus principales vínculos afectivos, la mayoría desarrollando la sensación de encontrarse en un contexto hostil, indiferente y/o violento. Estas condiciones no favorecen la construcción de espacios de escucha, seguros y protegidos, en los que se sientan comprendidos por su entorno.



En cuanto al análisis de las respuestas de los/as psicóloga/as del equipo de Línea Libre, una de las interrogantes que orienta los resultados obtenidos es ¿Cómo se acompaña desde una atención psicológica no presencial a niños, niñas y adolescentes que buscan acabar con su vida y se encuentran en ambientes con bajos niveles de empatía, sin reconocimiento de sus dificultades y/o en ausencia de factores protectores?

# Desarrollo

## CAP. 03

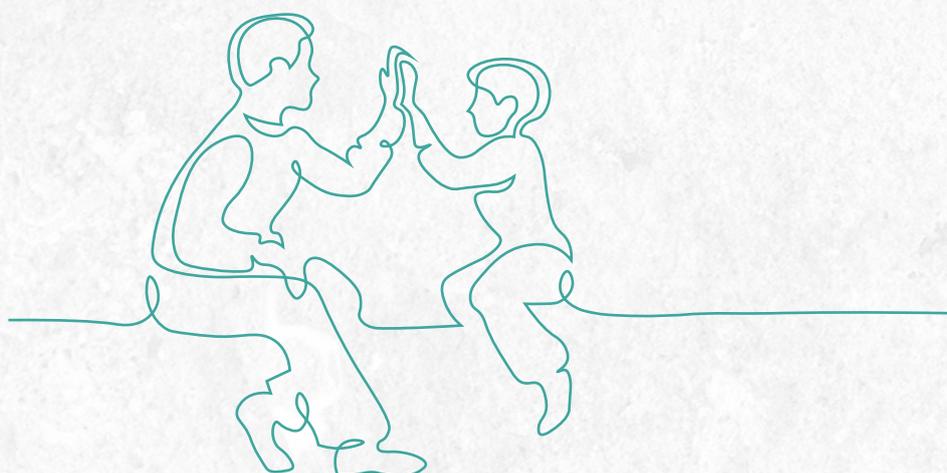
---

Un primer punto en este tipo de atención es la posición profesional o encuadre, que se encuentra configurada según las características del encuentro con un/a usuario/a de Línea Libre. De esta manera, es posible hablar de una dirección de trabajo más que de un modelo que sigue un patrón estable y que se diferencia por etapas. A partir de este escrito, se ha elegido ocupar la representación de un viaje como si se siguiera la ruta en un tren.

### Encuadre y co-construcción del Problema:

La primera estación en que se asienta la intervención de Línea Libre son el encuadre y la co - construcción del problema. Este punto de partida es el camino, es el sostén y soporte afectivo que permite al equipo mantener el encuentro con este tipo de experiencias. La mayor parte del tiempo, estas dificultades emocionales no han tenido acceso a representaciones simbólicas, sino más bien se constituyen como fuente de sufrimiento y descarga continua. Así, es necesario un tono afectivo particular que envuelva, involucre e integre al consultante en un nuevo sentido de significaciones.

Una de las características fundantes de estos primeros movimientos será la búsqueda de aquellas palabras y expresiones que sintonicen con el ritmo de quien abre una de las conversaciones del chat. El concepto de intersubjetividad, bien definido por el psicoanalista uruguayo Víctor Guerra (2009), entrega algunas señales de lo que se ha venido señalando. La intersubjetividad se podría definir como “la experiencia de compartir estados emocionales con otro, el conjunto de experiencias que se co - construyen cuando dos personas se encuentran” (p. 8).



Es desde este primer contacto en donde se establece el encuadre, el que hace posible el proceso de acompañamiento. Enuncia un conjunto de reglas que delimitan el espacio y el vínculo que se puede establecer (Ávila, 2001), instalando las condiciones necesarias para generar la particular relación psíquica y afectiva entre el/la psicólogo/a y usuario/a (Quiroz, 1992).

***“¡Hola, te doy la bienvenida a Línea Libre! Este es un espacio seguro y confidencial, en el que podemos conversar con confianza sobre lo que necesites. Mi nombre es Gabriela, y estoy aquí para escucharte. ¿Hay algo de lo que te gustaría que conversemos?”***

La co-construcción del problema, junto al encuadre, son condición para el resto de las intervenciones. No es solo conocer qué lo llevó a contactarnos, sino entender el panorama en donde se enmarca el problema; los factores de riesgo y protectores presentes en el contexto. Así, hay intervenciones que buscan subjetivizar el malestar de quien se contacta, ya que éste es variable y único en su presentación, relaciones y asociaciones (Ruiz, 2009).

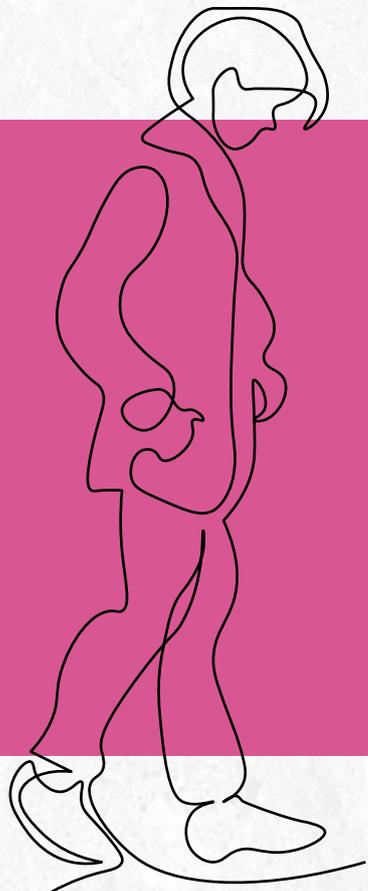


## Envoltura, Involucramiento y Psicoeducación:

### ENVOLTURA

Se entiende por envoltura en Línea Libre, la habilidad de contener a niños, niñas y adolescentes para que puedan recuperar el nivel de funcionamiento emocional que tenían antes del desarrollo de la crisis. Esto, a través de la validación de la experiencia emocional, de la presencia y establecimiento de vínculo entre psicólogo/a y usuario/a -con el fin de que se sienta acogido, valorado, comprendido y respetado-.

Es fundamental el tono afectivo y la capacidad de soporte en el que un psicólogo/a de Línea Libre es capaz de envolver de manera cálida las dificultades emocionales presentes en las atenciones. Esto se transforma en uno de los ejes centrales del modelo de acompañamiento en crisis. En este sentido, se espera que niños, niñas y adolescentes logren incorporar elementos negativos de su experiencia, los cuales han dirigido contra sí mismos, en una comprensión integrada de su personalidad. De esta manera, un rasgo común del dispositivo de trabajo en Línea Libre es buscar una modalidad de intervención que siga este propósito; el de intervenir en crisis logrando una envoltura, en el sentido de una acogida que ayude a contener y, sostener emociones desbordantes de experiencias vividas como confusas e incomprensibles.



Dentro de las principales características encontradas en el análisis de los mensajes escritos por niños, niñas y adolescentes, es posible observar que no cuentan con personas que les ayuden a reconocer lo que sienten, que acojan sus necesidades y entreguen significaciones que ayuden a comprender su estado anímico. De este modo, no verían a sus redes de apoyo (social y comunitaria) como opción para ser escuchados/as.

De esta forma, Línea Libre aparece como un espacio que brinda aquello que el contexto no ofrece o no sabe dar, una plataforma donde se espera que cada niño, niña y adolescente ocupe un lugar activo para manifestar sus conflictos, problemas o dificultades; y a su vez logre participar activamente de la solución y disminución de su malestar. En otras palabras, su voz es considerada en las temáticas importantes que afectan su vida. De esta manera, la interpelación contiene el tipo de vínculo que surge en un espacio de orientación y acompañamiento psicológico, la cual estará determinada por la escucha activa. Así, intervenciones como la interpretación o la resignificación, adquieren un lugar especial dentro de la metodología que se ha construido en estos 3 años de atención de modalidad no presencial.

## MALESTAR

Una de las principales funciones de la atención ofrecida desde Línea Libre es la intención de disminuir el dolor psíquico, dar lugar al sufrimiento pero buscando acotarlo. En esta parte del recorrido, en la que se busca validar y resignificar el relato de los/as usuarios/as, el malestar aparece desde otro lugar. Es posible comenzar a orientar la intervención, en un sentido en el que se propicie que la persona logre ocupar una posición diferente.

El modelo de intervención va acompañado del seguimiento de la Pauta de Evaluación y Manejo de Riesgo Suicida, basada en la Escala "Columbia Suicide Severity Rating Scale, (C-SSRS), Kelly Posner, Ph.D.", revisada para Chile por Dra. Vania Martínez 2017, y disponible en el documento "Recomendaciones Para la Prevención de la Conducta Suicida" (2019). Esta Pauta permite a los miembros del equipo hacer preguntas clave para identificar el nivel de riesgo suicida y buscar contactar con la red de apoyo, tanto familiar como de salud.

---

**"¿Has pensado en hacerte daño?  
¿Cuándo fue la última vez que  
pensaste en el suicidio como una  
posibilidad? ¿Has pensado en  
dormirte y no despertar? ¿Has  
pensado en hacer realidad estos  
pensamientos?"**

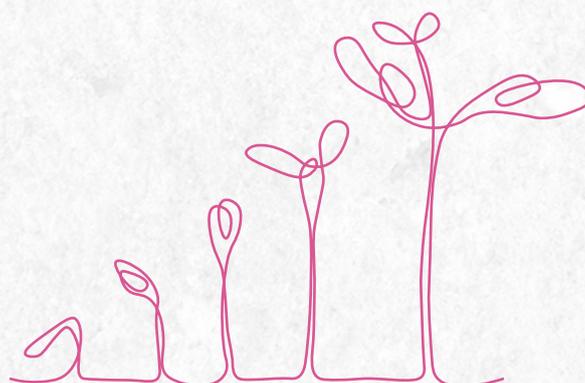
---

Llegados a este punto, es posible encender la baliza como señalización del riesgo durante la conversación. La información reunida, a partir del procedimiento comentado en este escrito, refleja el camino de vía única que sigue el recorrido de la atención. El malestar expresado encuentra una tracción diferente, como si de alguna manera fuera posible imaginar la carga de arrastre de lo que se ha venido mencionando hasta ahora.

La bienvenida, el establecimiento de vínculo, la evaluación de los factores de riesgo y la búsqueda de redes de apoyo encuentran en este minuto del trayecto, el escenario para su adecuada ejecución. Es decir, se espera que a partir de este modelo cada paso contenga al anterior y que lo hecho hasta acá represente un tipo de trabajo que sigue un modelo de acción, aunque por momentos sea necesario que el/la psicóloga sea capaz de maniobrar ante la presencia de cambios azarosos que surgen en un encuentro humano.

**“¿Qué te imaginas que tendría que pasar para que puedas sentirte un poco mejor, o más tranquila/o?”**

Es importante no avanzar demasiado rápido en la conversación a la búsqueda de alivio, pues ello podría inhibir un discurso que probablemente ha tenido poca posibilidad de ser expuesto. Es común que niños, niñas y adolescentes eviten hablar de su dolor porque no quieren molestar a sus seres queridos, o porque no desean causar sufrimiento a los demás a través de sus palabras. Línea Libre resulta un espacio de descarga, en el que los/as psicólogos/as pueden sostener el malestar mientras éste necesite ser expresado, y posteriormente, pensar en posibles alternativas para reducirlo.



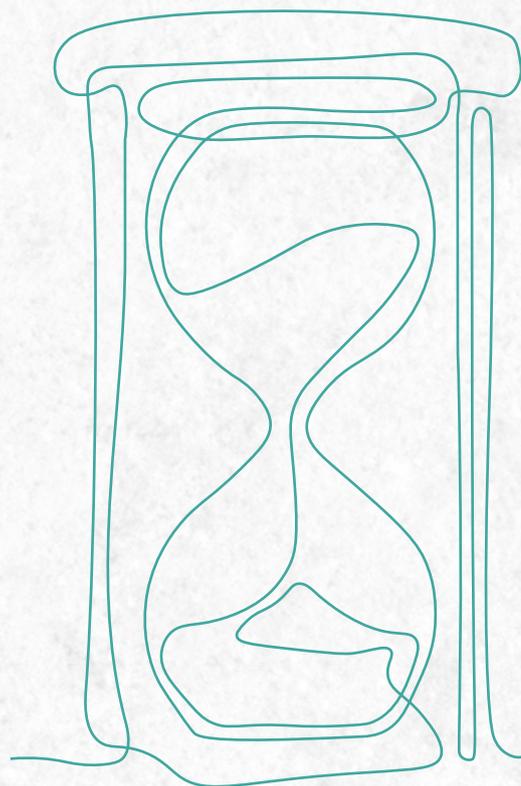
## TIEMPOS SUBJETIVOS Y CONVERSACIÓN

La intervención realizada en Línea Libre tiene un enfoque de derechos, por ello, quienes se contactan no son vistos como receptores pasivos de lo que les pasa, sino que tienen la capacidad de actuar y participar activamente de ello (Moreno, D. 2021). Desde ahí, siempre es importante respetar su autonomía y subjetividad.

Este enfoque se ve en el equipo al momento de intervenir, considerando siempre el respeto a los tiempos subjetivos. Esto concretamente quiere decir que se va a respetar la decisión del usuario/a de querer hablar de ciertas temáticas pero de otras no; que sean ellos/as quienes deciden de qué se conversará y en qué profundidad, como también considerar que pese a que hay cosas que decidieron comentar, pueden decidir no querer seguir hablando de aquello: el derecho a poner límites, y a guardar silencio.

Lo anterior adquiere especial relevancia, pues es necesario que Línea Libre se posicione como un espacio de no-obligación y de no-presión, invirtiendo lógicas adulto centristas presentes en otros espacios de la vida de los/as usuarios/as, donde no son ellos/as, sino los/as adultos/as, quienes van marcando la pauta y el ritmo de lo que se habla y de lo que no. En pocas palabras, el mensaje a transmitir es el siguiente: "Nadie sabe mejor que tú lo que te pasa, tú decides cuándo y de qué quieres hablar, eres experto/a en ti mismo/a"

Por esto, no sería posible mantener el contacto sin ciertas frases que invitan a la participación de quien escribe en la aplicación, tales como "¿qué crees tú?", "¿cómo era eso?", "¿es algo que te gustaría?", "¿qué te hace creer que es así?". Estas preguntas pueden aparecer en referencia a lo que el usuario/a nos comenta, y permiten comprender mejor su problemática y sensaciones, ayudarlo a reflexionar sobre lo que le pasa, pero sobre todo, demostrar lo relevante que es su opinión y participación en la construcción de alternativas para afrontar su malestar.



Por otro lado, estas preguntas también se hacen sobre lo que ha escrito el psicólogo/a en el chat, con el objetivo de transmitir que lo que dicen los profesionales de Línea Libre no es incuestionable. Si bien, algunas personas asumen la veracidad de lo que leen en el chat -pues confían en la formación académica de quienes lo atienden-, no se busca posicionar a los psicólogos/as del canal en un rol de poder, legitimado en su conocimiento y experiencia.

## PSICOEDUCACIÓN

Partiendo de la comprensión que quien nos contacta es experto/a en sí mismo/a, la psicoeducación no aparece como un mecanismo para invalidar su experiencia o perspectiva, sino como un complemento a su visión de lo que está experimentando. En general, la intervención psicológica es un proceso de aprendizaje y por lo tanto constituye un proceso educativo, dirigido por el terapeuta y elaborado conjuntamente con la persona (Hernández, 2020). Su utilidad se centra en que permite asumir un rol activo en la comprensión y manejo del malestar propio, por lo que aumenta el sentido de agencia y autonomía.



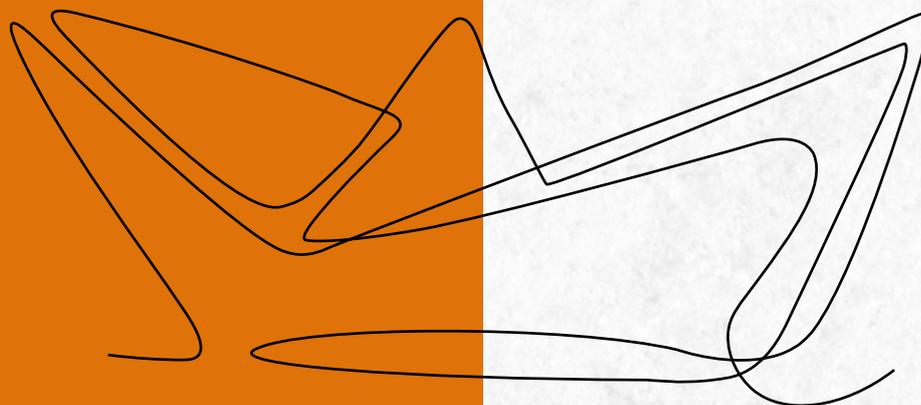
En Chile todavía se habla poco sobre la salud mental, especialmente cuando se trata de temáticas como los pensamientos de muerte o la conducta suicida. Esto dificulta el acceso que tienen niños/as y adolescentes a información fiable, en un lenguaje cercano y comprensible sobre aquello que están viviendo. La intervención en estos casos puede incluir explicaciones sobre cómo funciona nuestro cerebro, qué síntomas deben alertarnos, qué tratamientos existen, qué resultados se pueden esperar de los mismos, etc. Responder a preguntas y señalar ciertos conceptos permite a quienes nos contactan mejorar su comprensión del problema que enfrentan, y visualizar posibilidades de acción.

Las intervenciones psicoeducativas tienen el objetivo común de involucrar, informar, y dar pautas basadas en principios científicos que sean atingentes al caso particular de cada uno. Así, la psicoeducación requiere una evaluación previa del conocimiento que tiene la persona sobre lo que le ocurre, y las soluciones que ha intentado. Por ello, es una intervención que necesita cierto contexto, y pretende complementar la perspectiva de quien la recibe, ampliando su rango de alternativas disponibles; por ejemplo, a través de afirmaciones, entrega de información, exposición de riesgo y estrategias de afrontamiento.

## DESTINO: POSIBILIDADES.

El viaje, en la intervención en casos de ideación suicida, tiene como objetivo, durante todo momento, evaluar posibilidades; promoviendo distintos puntos de vista y alternativas para sobrellevar de mejor manera, el malestar que la persona está sintiendo, evaluando y buscando un camino que le permita sentirse mejor. Las posibilidades que se van promoviendo surgen en un espacio seguro, de escucha empática y activa. Estos son los elementos que caracterizan la atención recibida y que al mismo tiempo niñas, niños y adolescentes agradecen en la mayoría de las conversaciones analizadas.

Todas las intervenciones anteriormente descritas van orientadas a encontrar posibilidades para lidiar con aquel malestar que se está problematizando. Esto se traduce en la presentación de alternativas que pueden ser puestas en práctica posterior a la conversación, mediante una derivación a un espacio psicoterapéutico para trabajar a mayor profundidad lo que se ha conversado, o simplemente gracias a la posibilidad de expresarse y ser escuchado a través de la conversación virtual.



# Conclusión

Pese a que este texto ha sido escrito en tercera persona, creemos importante, en este punto, escribir en primera persona. Esto por una razón bastante simple: queremos hacerlo y nos parece necesario. Queremos implicarnos directamente en lo que se ha hablado, pues somos nosotros/as, en una función de testigos y acompañantes, quienes hemos conversado, sostenido y apoyado a los/as niños, niñas y adolescentes que nos han contactado con ideas relacionadas a la muerte.

¿Qué relatos o discursos se pueden reconocer desde el lugar que se ocupa como psicólogo/a para trabajar con el suicidio? Primero, es necesario rescatar el trabajo de equipo y reconocer la fragilidad de la experiencia emocional que implica pensar en el suicidio como una posibilidad, dando lugar a la incertidumbre que ello supone. Resulta fundamental trabajar desde la responsabilidad ética que esto requiere, dejando de lado el lugar asistencialista o paternalista que puede ocupar un/a profesional en una línea de ayuda.

¿A qué se refiere particularmente dejar de lado este lugar? Es posible pensar que lo que debería movilizar la intervención de una línea de ayuda, en una de las manifestaciones de sufrimiento radical como el suicidio, es acompañar a otras personas que están sufriendo o sienten que el dolor se ha vuelto intolerable para ellas. En este escenario, desde el límite más sensible del acompañamiento ofrecido, Línea Libre se convierte en un espacio capaz de acompañar en momentos en los que no se vislumbran otras alternativas.



CAP.  
03

---

Un elemento que puede ayudar a elaborar y orientar las reflexiones en este punto, son las barreras que impiden activar los protocolos de acción, específicamente respecto a momentos de vulnerabilidad, como puede ser una despedida en contexto de ideación suicida. Esto, pues en algunos casos no tenemos suficiente información (por ejemplo, su nombre completo, número de teléfono, etc.), como para alertar a su contexto inmediato sobre lo que le ocurre.

La biomedicina emplea el concepto de “límite de esfuerzo terapéutico” (LET), considerando el tipo de tratamiento destinado a pacientes en cuidados paliativos, contexto que permite aprovechar algunas de sus discusiones para los efectos de esta reflexión. Cantera (2011) plantea lo que para los psicólogos/as de Línea Libre podría ser un principio rector: es imperativo evitar la obstinación terapéutica, como un compromiso ético en el que se corre el riesgo de “caer en una desproporción entre los fines y medios terapéuticos” (J. Cantera, 2011).

Traspassar este límite puede ir acompañado de intervenciones iatrogénicas, comprendidas como aquellas que a pesar de tener la intención de ayudar, y ser las correctas, adecuadas, o incluso indicadas, resultan perjudiciales (Domecq, 2020). Es difícil aceptar que un niño, niña o adolescente pueda haber reflexionado sobre la posibilidad de morir, y tener una postura irreversible al respecto. Sin embargo, seguir insistiendo en encontrar otras alternativas al suicidio -tras haber reconocido una determinación definitiva- puede causar daño de forma involuntaria, porque implica invalidar lo que el otro está sintiendo, buscando controlar sus acciones o activar redes, sin reconocer su experiencia personal. Hacer esto sería dejar de escuchar.

Quizás, esta es la parte que temen conocer quienes preguntan qué hacer en casos de comportamiento de riesgo suicida. Tal vez, desean escuchar que se interviene efectivamente, que es posible “salvar vidas”, que nadie está más allá del pase mágico de los psicólogos/as con preparación en atención en crisis.



La realidad es que, a pesar de mostrar alternativas, a veces los/las usuario/as no están de acuerdo. No quieren ese tipo de ayuda, no llegaron buscando eso. Lo que nos piden es que estemos ahí, cuando nadie más quiere o puede estar. Entonces, dejamos de lado el enfoque proteccional porque ya no es viable, nos enfrentamos con una barrera que no podemos sortear. El tren no puede pasar, hay un abismo de por medio. Nos quedamos sin terreno, sin recursos o energía. Por esta razón, en este escrito se adopta la idea de dirección de trabajo.

**“La ética del no poder tiene mucho que ver con el curar, pero no debe aplicarse al cuidar. No siempre se puede curar a un ser humano, pero mientras el ser humano viva, aún en estado muy deteriorado, siempre es posible cuidarle. El ejercicio de cuidar es ilimitado, pues siempre puede cuidarse mejor, pero requiere un desarrollo óptimo del mismo tanto desde la perspectiva teórica como práctica.”**

J, Cantera. p 290.

Así, nos disponemos a enfrentar estos momentos con empatía, rescatando la dignidad de la otra persona como sujeto, respetando su derecho a no estar solo/a en un momento tan difícil, a tener alguien que le escuche y acompañe hasta el final. Entendemos Línea Libre como un espacio que, por sobre todas las cosas, busca acompañar en los momentos en que el usuario/a considere que lo necesita, teniendo claro que muchas veces solo el estar ahí, es lo que se requiere de la plataforma.

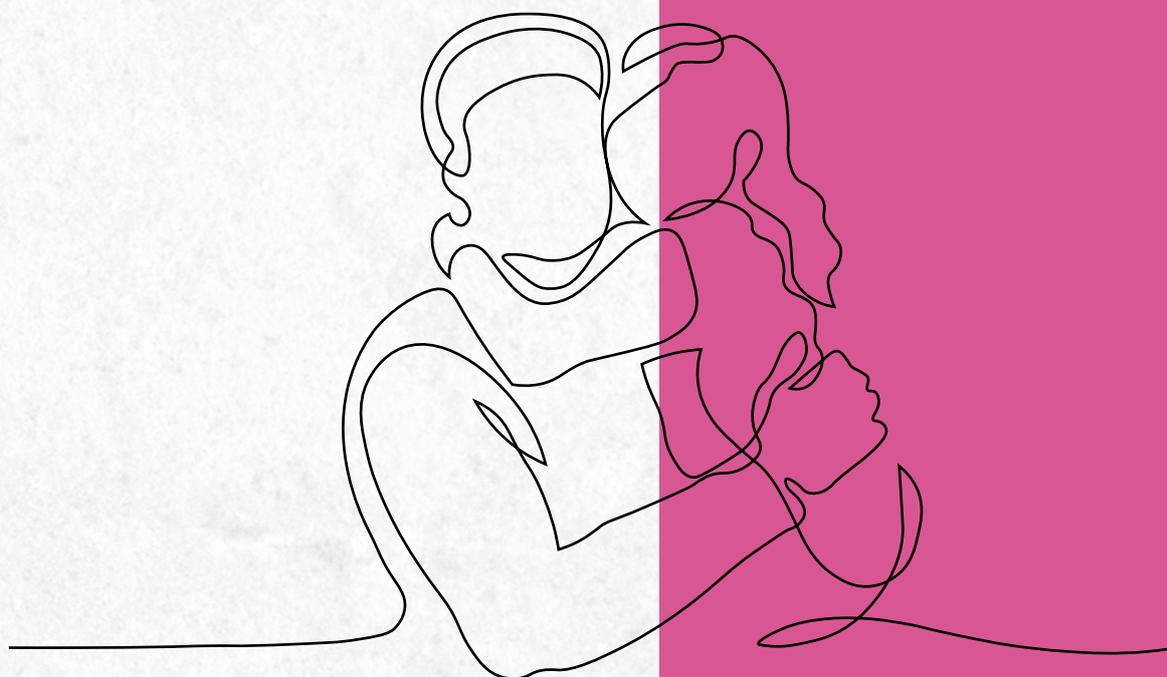
Por este motivo, se habla de una dirección de trabajo en la que el equipo de profesionales pueda orientar su quehacer en el marco de intervenciones respetuosas, tanto para el usuario/a como para quien sostiene el encuentro.

Esta labor es compleja, no solo por lo delicada que es la intervención que corresponde realizar, sino porque muchas veces el desenlace es frustrante, entristecedor, doloroso o incluso agobiante

para los profesionales que están ahí. Es un duelo aceptar que una conversación no cambiará el pasado ni lo que niñas/os y adolescentes están viviendo. Aparecen con frecuencia preguntas como ¿Por qué estamos haciendo esto? ¿Cambia en algo la situación de niñas/os y adolescentes? Nuestra conclusión es que vale la pena, porque aunque una conversación no cambia una vida, puede ser un punto de inflexión, una oportunidad de ver las cosas de manera distinta.



La metáfora del tren se convierte en un esfuerzo de nombrar y caracterizar el quehacer de Línea Libre. Este intento por simbolizar es complejo en la medida en que, aunque existen protocolos y se sigue un modelo, el equipo siempre se enfrenta a lo desconocido, a la incertidumbre, a la subjetividad y particularidad de cada usuario/a. Cada persona requiere algo diferente, y cada psicólogo/a lo provee de manera distinta. Pensamos en el aforismo de Heráclito, en que afirmaba que “No es posible ingresar dos veces al mismo río” (Castro. S, 2016, pp 39) caracterizando la idea de cambio y “devenir” entre una atención y otra. Podemos enfrentarnos a lo desconocido gracias a nuestra formación académica, pero logramos sostener no llegar al destino propuesto, gracias a la experiencia de viajes anteriores.



# Referencias

Cantera, J. B. (2007). Limitar el esfuerzo terapéutico al final de la vida. Astudillo W, Orbegozo A, Díaz-Albo E, Bilbao P, organizadores. Los cuidados paliativos, una labor de todos. San Sebastián: Sociedad Vasca de Cuidados Paliativos, 285-300.

Castro, S. (2016) Revista del Círculo de Cartago N° 12. Recuperado en <http://www.circulodecartago.org/wp-content/uploads/2016/09/Coris12.pdf#page=29>

Domecq Gómez, Y., Freire Soler, J., Querts Mendez, O., & Columbié Reyes, J. L. (2020). Consideraciones actuales sobre la iatrogenia. Medisan, 24(5), 906-924.

Guerra, V. (2009) Transcripción del Curso dictado por el autor en el Ministerio de Educación y Cultura del Uruguay. Montevideo 17 y 18 de Marzo 2009.

Ministerio de Salud, Subsecretaría de Salud Pública y División de Prevención y Control de Enfermedades. (2019). Recomendaciones para la Prevención de la Conducta Suicida en Establecimientos Educativos. Desarrollo de estrategias preventivas para las Comunidades Escolares. Programa Nacional de Prevención del Suicidio. Santiago: Chile. <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2019/03/GUIA-PREVENCIÓN-SUICIDIO-EN-ESTABLECIMIENTOS-EDUCACIONALES-web.pdf>

Moreno, D. (2021, 15 abril). El enfoque de derechos de infancia y cómo aplicarlo en tu municipio. UNICEF. Recuperado 3 de febrero de 2022, de <https://ciudadesamigas.org/enfoque-derechos-infancia/>

CAP.

# 04

---

## “Nuestra historia en datos: El compromiso ético del registro en Línea Libre”

Catalina Venegas Godoy

Directora de Proyectos de Fundación Para la Confianza

Con la colaboración de Camila Hidalgo, analista de Fundación Para la Confianza, en la recopilación de los datos históricos de la línea y revisión de este capítulo.

# Más allá de los datos

CAP.  
04

---

En el capítulo “Línea Libre como un espacio de encuentro virtual: hacia una comprensión del vínculo”, revisamos cómo el registro de los principales antecedentes que surgen durante la interacción entre agente y consultante, forma parte fundamental del quehacer de los profesionales de Línea Libre y del ejercicio de una intervención ética.

Analizamos además, cómo en este registro co-construido de antecedentes y acuerdos, se produce una inscripción que transforma a nuestra línea de ayuda en un testimonio vivo de una nueva forma de narrar al sí mismo, teniendo entonces un acceso privilegiado a la comprensión del mundo infanto-juvenil. Esto último, vuelve un imperativo ético el dar cuenta de estas subjetividades y también de las necesidades que aparecen en cada interacción para seguir avanzando en la construcción de una mejor niñez.

***El presente capítulo responde justamente a ese imperativo y busca construir una imagen testimonial agregada, a partir de cada uno de los testimonios individuales registrados, con el objetivo de contribuir a una mayor comprensión de los problemas que enfrentan los niños, niñas y adolescentes.***

# Ética de datos

Uno de los principales componentes del espacio de encuentro virtual que constituye Línea Libre, dice relación con la ética de datos, entendida como la rama de la ética que estudia y evalúa los problemas morales relacionados con la generación, registro, selección, procesamiento, uso y difusión de datos para formular y apoyar soluciones que usan tecnología.<sup>1</sup> En este sentido, Fundación Para la Confianza en atención al principio de autonomía progresiva, entiende que los niños, niñas y adolescentes que se contactan con Línea Libre son titulares de sus datos y que la organización actúa solamente como custodio de los mismos, aplicando los siguientes principios de la Ética de datos y la Inteligencia Artificial:<sup>2</sup>

## 1. Transparencia:

La organización entiende que es su obligación el actuar de manera visible, predecible y comprensible en el tratamiento y uso de los datos, siendo abiertos sobre quiénes somos y por qué utilizaremos la información registrada. Este principio aplicado al contexto de niños, niñas y adolescentes implica preguntarse constantemente cómo explicar al público objetivo el uso de datos de manera accesible y fácil de comprender.

## 2. Responsabilidad:

En concordancia con los lineamientos del GDPR (General Data Protection Regulation) de la Unión Europea,<sup>3</sup> Fundación Para la Confianza comprende como responsabilidad principal el vigilar la existencia de posibles riesgos en el tratamiento y uso de datos, adoptar medidas de protección, cumplir la legislación vigente y responder por daños.

---

1\_Floridi L, Taddeo M. 2016 What is data ethics? Phil. Trans. R. Soc. A 374:20160360. <http://dx.doi.org/10.1098/rsta.2016.0360>

2\_Ethical principles identified in existing AI guidelines (Jobin et. al, 2019)

3\_<https://gdpr.eu/compliance/>

### 3.Privacidad:

Conforme a lo señalado en el Art. 19 N°4 de la Constitución sobre “el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y de su familia, y asimismo, la protección de sus datos personales”, Fundación Para la Confianza ha identificado claramente los datos personales, así como también los datos sensibles que maneja Línea Libre en su quehacer, asegurando un tratamiento que asegure la privacidad y resguardo de los mismos.

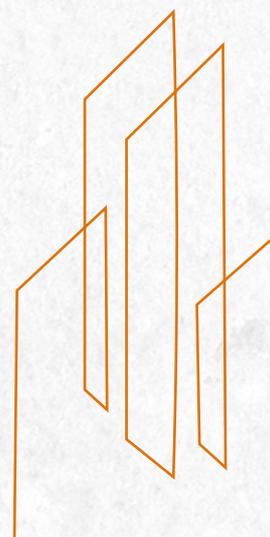
### 4.No maleficencia:

El manejo de datos buscará ante todo no causar daño y, en el caso de que la confidencialidad deba romperse y los datos recabados deban ser utilizados para identificar claramente a la persona que se ha contactado con la línea, esto se hará exclusivamente ante el riesgo de un daño mayor, cuando se encuentre en riesgo la integridad física o psíquica de esta persona y/o en caso de que la ley nos lo exija, en atención al rol de Fundación Para la Confianza en la protección de niños, niñas y adolescentes. Esta excepción ha sido debidamente indicada en los términos y condiciones del servicio.

### 5.Beneficiencia:

El quinto principio es también aquel que da sentido al tratamiento de datos en la línea de ayuda, ya que el fin último de recabar información en las interacciones que se realizan en Línea Libre es el de beneficiar con esto tanto a los niños, niñas y adolescentes que se contactan con la línea como a la niñez en general. En este sentido, el tratamiento de los datos estará enfocado en asegurar la protección de quienes se contactan por primera vez, en evitar la revictimización de quienes se contactan más de una vez y contribuir a políticas públicas y programas que aborden las problemáticas de los niños, niñas y adolescentes que residen en Chile.

Algunas de las preguntas que debemos ser capaces de responder y que se desprenden de estos principios son: Cómo se registrarán estos datos, quiénes los utilizarán y para qué. Parte importante de la motivación detrás de este capítulo es abordar y responder estas preguntas.



# Nuestra historia en datos

## CAP. 04

---

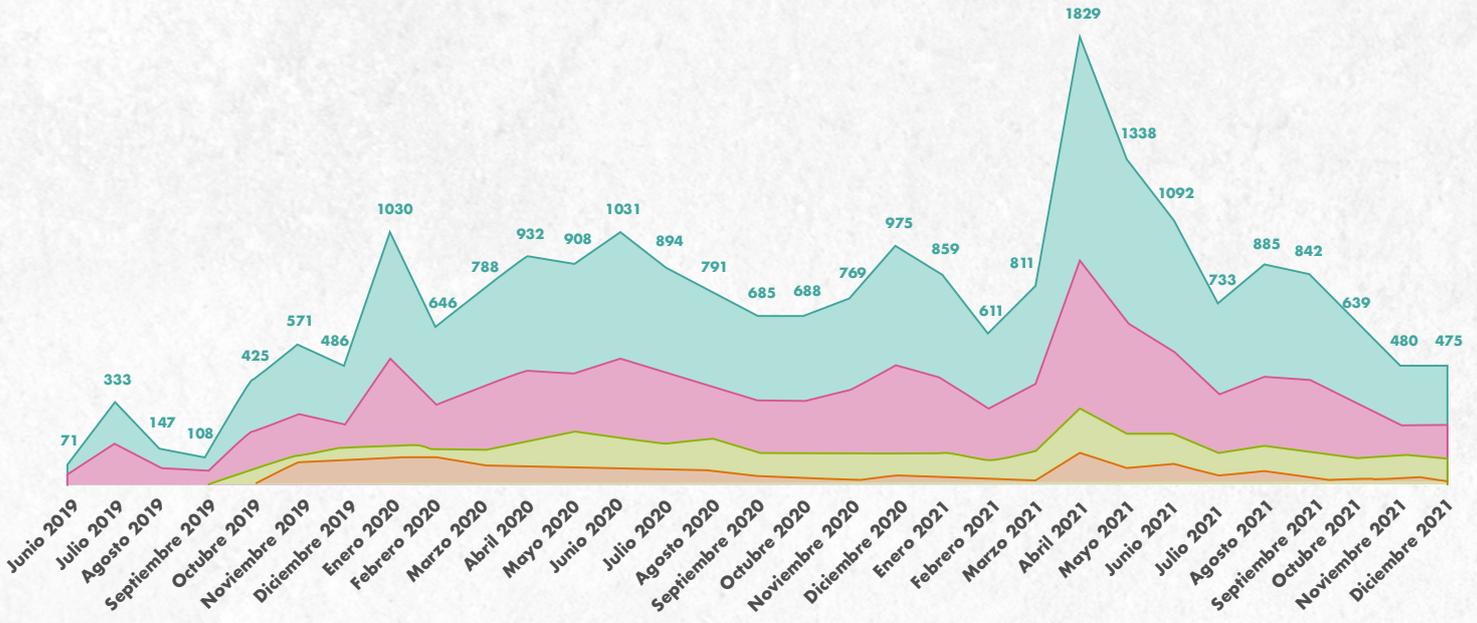
Línea Libre comienza su atención en el mes de junio de 2019, con 2 profesionales especializados en atención remota, atendiendo mediante la aplicación "Línea Libre" a niños, niñas y adolescentes de 16.00 a 22.00 horas (6 horas de atención continuada).

En octubre del año 2019 se comienza a atender a través de dos nuevos canales, la línea telefónica gratuita "1515" y el correo electrónico. Además, de cara a la crisis social que se enfrentaba a nivel nacional, se decide extender el horario de 10.00 a 22.00 horas, ampliando el número de profesionales contratados a tres.



Desde sus inicios y hasta la emisión de estas memorias, Línea Libre buscó posicionar la línea de ayuda a nivel nacional, para llegar a cada vez más niños, niñas, adolescentes y jóvenes, un objetivo que, como lo muestra el gráfico N°1, se ha cumplido:

Resumen de atenciones efectivas por mes (total y canal)



**Gráfico 1: Resumen de atenciones efectivas por mes**

- Total atenciones.
- APP.
- 1515.
- Correo.

Elaboración propia - Fuente: Datos internos en bases de datos por canal, Línea Libre.

Hasta el 31 de diciembre de 2021 Línea Libre había realizado 22.872 atenciones efectivas<sup>4</sup>, que corresponden a todas aquellas interacciones en las que una persona que se contacta con la línea es atendida por un/a profesional y se logra asociar a esta atención un motivo de consulta válido para este servicio, quedando fuera de este conteo aquellos contactos que ingresan fuera del horario de atención, los que no son atendidos por algún/a profesional y aquellos que si bien son atendidos por un/a agente, son asociados a motivos como “broma”, “no definido” o “número equivocado”.

<sup>4</sup> El aumento significativo de contactos en el mes de abril de 2021, se debió a la campaña de difusión masiva a través de redes sociales “Mírate eres más de lo que ves”.

Al comparar el promedio de atenciones mensuales del segundo semestre del año 2019, con el promedio de atenciones mensuales para el mismo periodo del 2021, se observa un aumento de un 140%. Este aumento ha respondido a esfuerzos de difusión del canal, la ampliación del horario de atención y un refuerzo en el número de profesionales que atienden la línea.

Como se observa en el gráfico N°1, el canal más utilizado por los usuarios es la aplicación móvil, seguido de la línea telefónica y el correo electrónico. El gráfico N°2 muestra esta distribución porcentual según cada año:

#### Uso de canales en Línea Libre según año - Distribución Porcentual

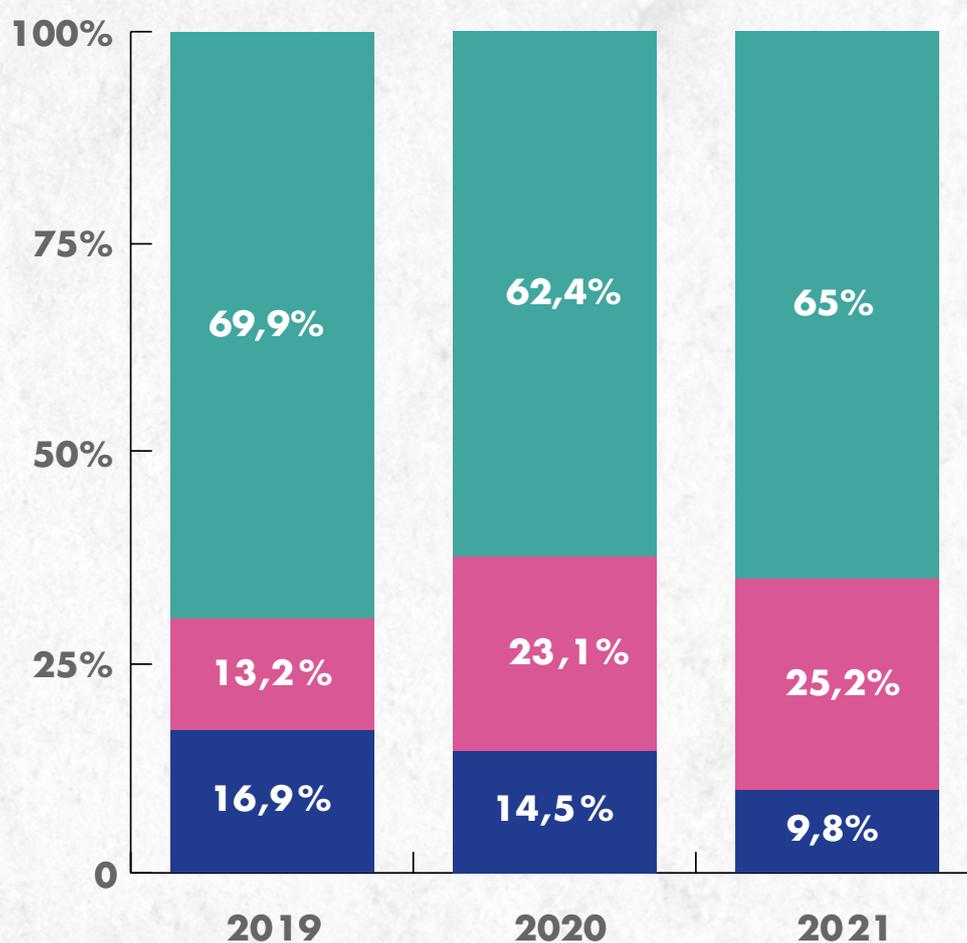
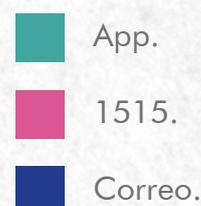


Gráfico 2: Uso de canales según año

Elaboración propia - Fuente: Datos internos en bases de datos por canal, Línea Libre.



Si se agregan todas las atenciones realizadas hasta el término del 2021, el 64% de ellas se han realizado a través de la aplicación, el 23% a través del teléfono 1515 y el 13% a través del correo. Tomando en consideración estos datos sobre los canales preferidos por los niños, niñas y adolescentes que piden apoyo a Línea Libre, durante el segundo semestre del 2021 se realizó un esfuerzo por actualizar nuestra APP, incorporando mejoras que fueron sugeridas por los mismos usuarios y usuarias. La nueva versión de la aplicación “Línea Libre” está disponible desde febrero de 2022.

Los gráficos N°1 y N°2 fueron construidos sin utilizar datos personales asociados a las personas que han sido atendidas en Línea Libre. La información corresponde específicamente a los datos asociados a las interacciones, los que son guardados automáticamente por los proveedores del servicio de contact center de cada uno de los canales.<sup>5</sup> Estos datos corresponden a fecha y hora del contacto, duración del contacto y tipo de canal del contacto. Adicionalmente, el/la profesional que atiende esta interacción asocia un motivo de consulta específico a la misma.

# Las personas que han confiado en Línea Libre

En cuanto a los datos personales de los usuarios y usuarias del servicio, al ingresar en la aplicación móvil, se pide a quien ingresa entregar su nombre, correo electrónico, edad, género, región y comuna. En el caso del canal telefónico y correo electrónico, es el/la profesional quien solicita nombre, edad, género, región y comuna al momento de realizar la atención; el número telefónico es un dato personal que es registrado automáticamente por la plataforma, al igual que el correo electrónico.

A partir de los datos personales de género, edad, comuna y región,<sup>6</sup> fue posible realizar una caracterización de las personas que son atendidas, para entender mejor las voces que se expresan en Línea Libre:

---

<sup>5</sup> Crossnet como proveedor del canal telefónico y correo; Lets Talk como proveedor de la APP Línea Libre. La data histórica es almacenada a través de SuiteCRM.

<sup>6</sup> La entrega de esta información no es de carácter obligatorio en todos los canales, de manera que se cuenta con estos datos para un porcentaje del total de atenciones efectivas.

CAP.  
04

Distribución acumulada de atenciones según género en cada canal (Junio 2019 a Diciembre 2021)

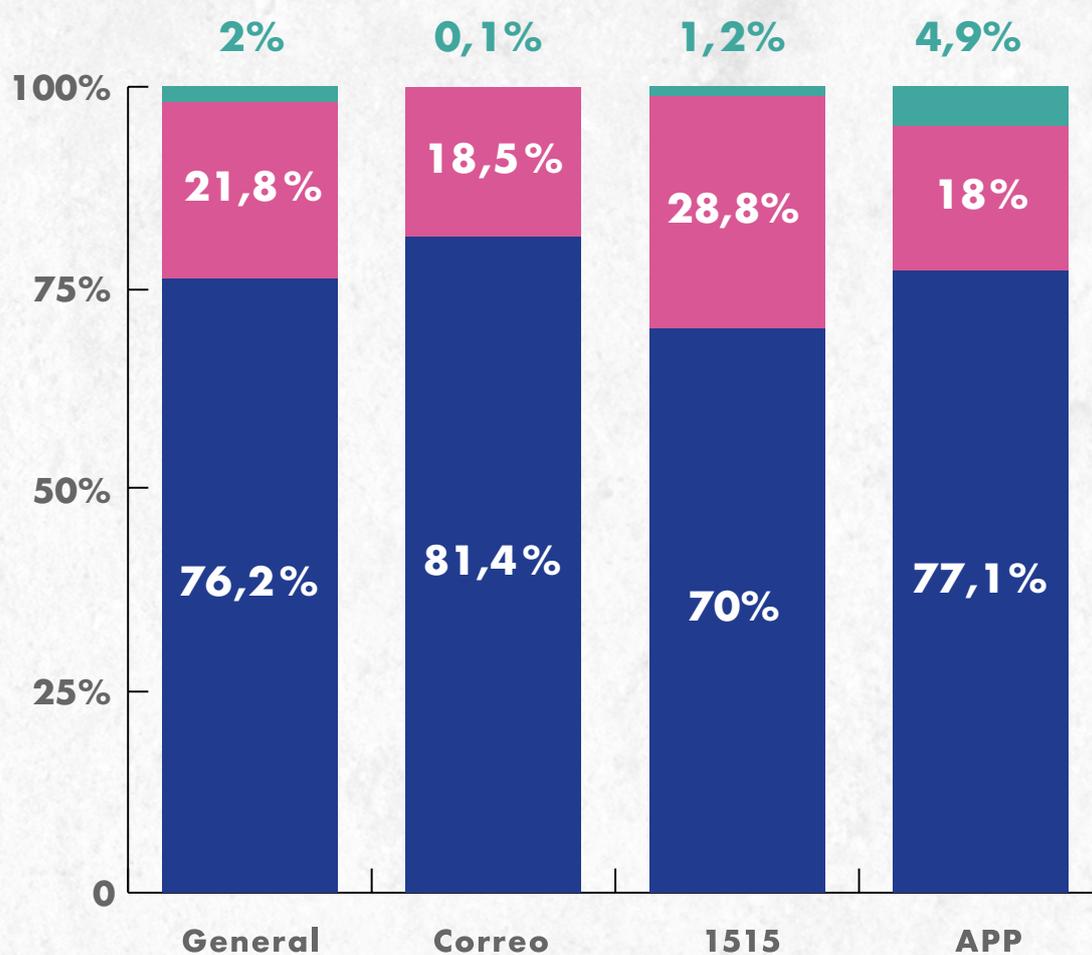


Gráfico 3: Distribución de atenciones efectivas según género.

Elaboración propia - Fuente: Datos internos en bases de datos por canal, Línea Libre.



Distribución de atenciones efectiva según rango etario.

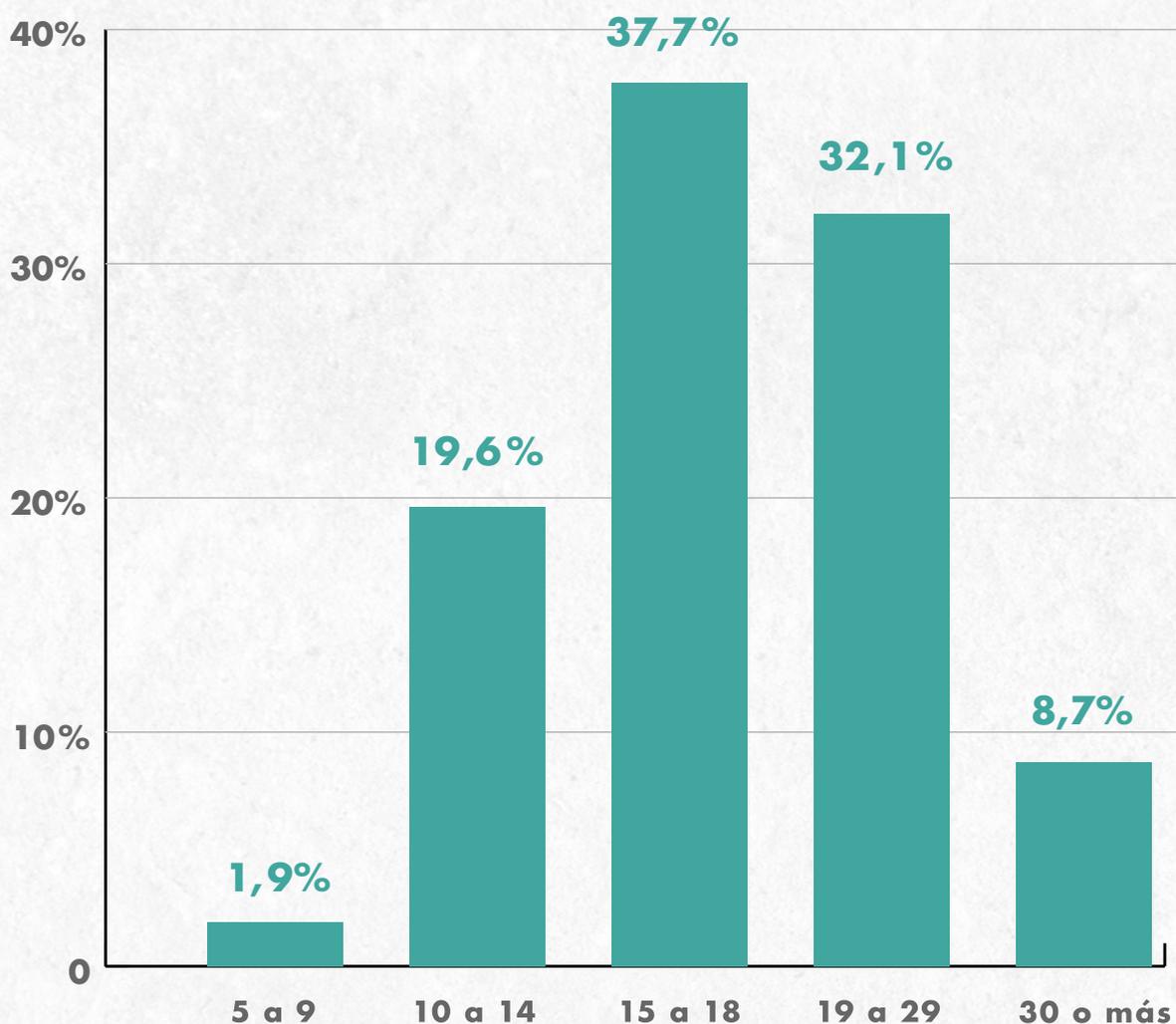


Gráfico 4: Distribución de atenciones efectivas según rango etario.

Elaboración propia - Fuente: Datos internos en bases de datos por canal, Línea Libre.

De los datos se desprende que la mayoría de las personas que son atendidas en Línea Libre se identifican con el género femenino (76,2%), tienen entre 15 y 29 años (69,8%) y se contactan desde la Región Metropolitana (51%).

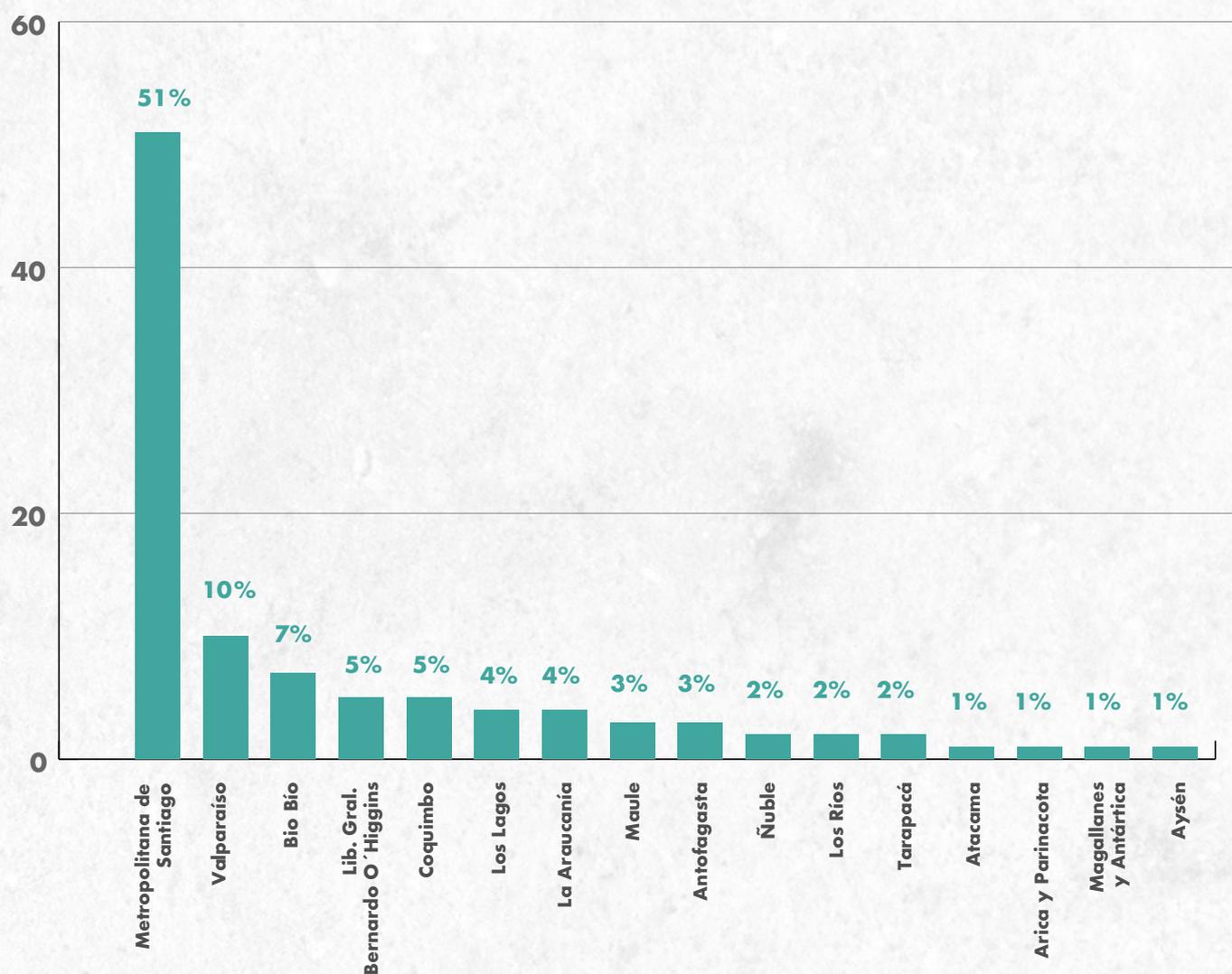


Gráfico 5: Distribución de atenciones efectivas por comuna.

Elaboración propia - Fuente: Datos internos en bases de datos por canal, Línea Libre.

El bajo porcentaje de atenciones a personas que se identifican con el género masculino (21%) se condice con estudios nacionales como el "Termómetro Social" implementado por el centro de investigación Núcleo Milenio en Desarrollo Social, el que mostró que los hombres piden menos ayuda que las mujeres ante problemáticas de salud mental (Termómetro Social, 2021). Por otro lado, el mismo estudio mostró que las mujeres se ven más afectadas por sintomatología ansiosa y depresiva que los hombres (33% versus 22,6%), a lo que se suma que las mujeres están más expuestas a vulneraciones asociadas a la violencia de género, como la violencia sexual y violencia intrafamiliar, lo que estaría relacionado con el alto porcentaje de usuarias de nuestra línea de ayuda.

Con respecto a los lugares desde los que nos contactan las personas, desde el año 2019 a la fecha Línea Libre ha realizado esfuerzos para llegar a más niños, niñas, adolescentes y jóvenes. En particular, se mencionan los esfuerzos de difusión focalizada que se hicieron en la Región de la Araucanía durante el año 2021 en el marco del fondo “Chile Compromiso de Todas y Todos”, así como también los esfuerzos de difusión que se realizaron en la Región de Atacama, en el marco del convenio con la compañía Lundin Mining. Durante el año 2022 se proyecta además realizar difusión focalizada en la Región de Los Lagos y la Región de Valparaíso. Los convenios con municipalidades en la Región Metropolitana han permitido realizar difusión de Línea Libre directamente a estudiantes de los establecimientos educacionales dependientes de estas comunas.

Finalmente con respecto a la edad de quienes acuden a nuestro canal, se menciona en estas memorias que durante el año 2020 y en el marco de un convenio con el Instituto Nacional de la Juventud, Línea Libre pudo ampliar el rango etario de atención de 18 a 29 años, abarcando así las problemáticas asociadas a los y las jóvenes que residen en el territorio nacional y aumentando el número de atenciones efectivas en este tramo.



Por otro lado, el llegar a niños y niñas entre 5 y 13 años de edad se ha planteado como desafío para nuestra organización, donde uno de los esfuerzos más relevantes y sistemáticos de difusión correspondió a las cápsulas transmitidas diariamente en TV EducaChile, señal de carácter nacional fruto de un esfuerzo coordinado entre el Consejo Nacional de Televisión (CNTV), el Ministerio de Educación y los canales de la Asociación Nacional de Televisión (ANATEL). Al momento de emisión de estas memorias, estas cápsulas de difusión son transmitidas a través de NTV, canal de televisión con programación educativa y cultural enfocado para un público infantil y juvenil.

# Las problemáticas que acogemos en la línea

## CAP. 04

En cada interacción que llega a nuestra línea, las y los psicólogos especializados en atención remota levantan en conjunto con el niño, niña o adolescente la problemática por la cual ha acudido al canal, co-diseñando estrategias para abordarla. Parte de los lineamientos del modelo de atención de Línea Libre considera que para cada atención efectiva que se realice a través de alguno de los tres canales, el o la agente deberá identificar al menos un motivo de consulta. Estos motivos de consulta se componen de dos elementos, el primero que corresponde a la tipificación primaria (o nivel 1), la que identifica un motivo general de consulta, y una tipificación secundaria (o nivel 2), la que especifica con un mayor nivel de detalle la razón que motiva la atención.

Así, Línea Libre contempla dentro de sus motivos de consulta primarios temas asociados a Salud mental y salud física, Conflictos interpersonales (relaciones con iguales y familiares), Esfera sexual (sexualidad), Abuso y violencia, Discriminación y exclusión, Educación y ocupación, Orientación y accesibilidad. Adicionalmente, a raíz de acontecimientos de carácter nacional como el estallido social y la pandemia por COVID-19, se decidió incorporar como motivo de consulta primario la opción de "Temas emergentes".



Considerando todos los motivos de consulta primarios registrados en la línea desde el año 2019 hasta diciembre de 2021, se obtiene la siguiente distribución:

Distribución de motivos de consulta.

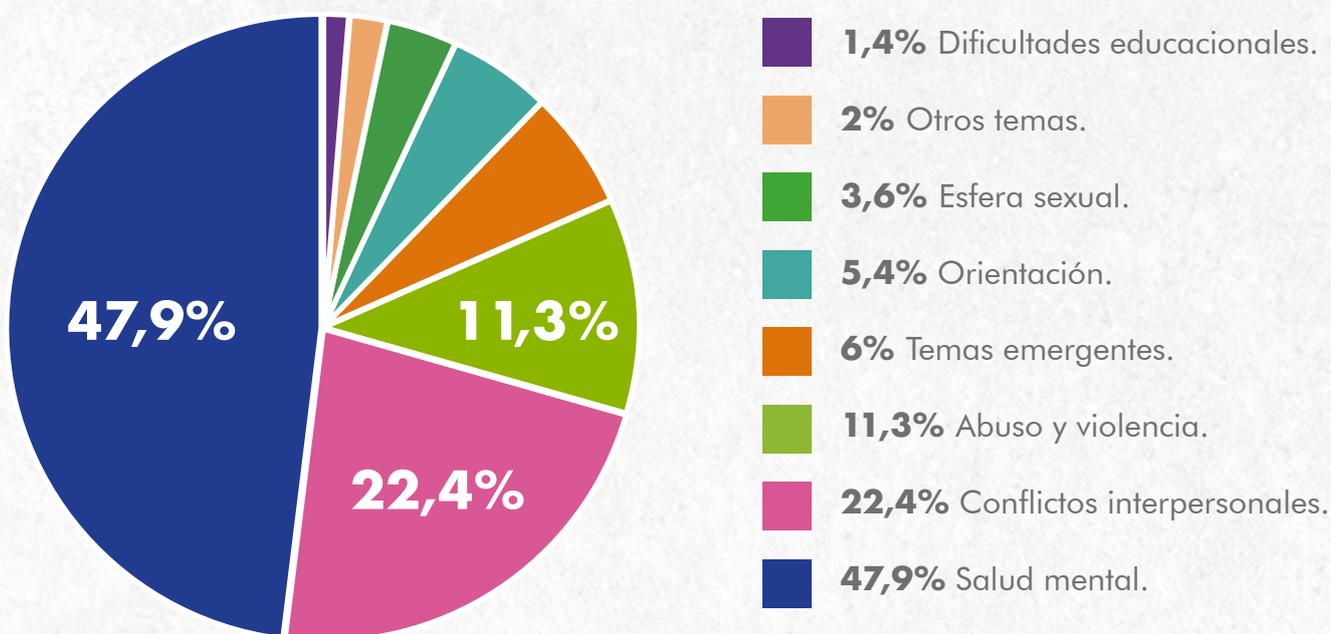


Gráfico 6: Elaboración propia

Se observa que más del 45% de los motivos de consulta se asocian a temáticas de salud mental, seguido de conflictos interpersonales (22,4%) y consultas por abuso y violencia (11,3%).

Los motivos de consulta secundarios nos entregan mayor información sobre qué afectaciones específicas en salud mental presentan en mayor medida los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, de qué vulneraciones están siendo víctimas y qué desafíos enfrentan en sus relaciones interpersonales. Los datos nos muestran que la mayoría de las consultas por salud mental se asocian a pensamientos suicidas e intentos de suicidio (10,5% del total general), miedo y problemas de ansiedad (8,7% del total general) y angustia (6,7% del total general). Con respecto a los conflictos interpersonales, la mayoría de las consultas corresponden a conflictos familiares (8,7% del total general) y problemas amorosos (6,5% del total general). Finalmente, en materia de abuso y violencia, la mayoría de las consultas corresponden a abuso sexual infantil (4,4% del total general) y violencia intrafamiliar (2% del total general).

Haciéndonos cargo del objetivo principal que perseguimos tras la recolección de datos en cada una de las interacciones de Línea Libre, la imagen testimonial agregada que resulta de los más de 20.000 testimonios individuales registrados a lo largo de estos años, nos muestra la necesidad de apoyo y contención que tiene la niñez, adolescencia y juventud en nuestro país en materia de salud mental, vulneración de derechos y establecimiento de vínculos sanos. De ello, un dato que prende una alarma y que debiese movilizarlos particularmente es considerar que la principal razón por la que las personas piden ayuda a nuestros agentes es por pensamientos relativos a la posibilidad de terminar con sus vidas.

Como parte de la reflexión que motiva la construcción de estas memorias, como Fundación Para la Confianza posicionamos la importancia de contar con canales especializados que aborden la atención directa al suicida, un esfuerzo que la experiencia internacional ha mostrado como positivo, así como también la necesidad de difundir Línea Libre en todos los ríncones del país, de manera que todo niño, niña, adolescente y joven conozca que existe un canal gratuito y especializado disponible para apoyarle y contenerle ante los desafíos que pueda estar enfrentando.

# La recopilación de datos como un esfuerzo internacional

Enfrentados a desafíos tan grandes en materia de salud mental, enfoque de derechos y bienestar socioemocional, los espacios de colaboración y articulación son primordiales. En esta línea y como miembros de la red internacional de líneas de ayuda Child Helpline International (CHI), hemos tomado un compromiso de colaborar anualmente con el esfuerzo de agregar, recopilar y analizar los datos que registran distintas líneas de ayuda que acompañan a niños, niñas y adolescentes en distintas regiones del globo. De acuerdo con la estrategia de datos y la estrategia de promoción aprobadas en la Asamblea General de 2021 de este organismo internacional, estos esfuerzos buscan relevar la importancia de las líneas de ayuda a la infancia, por un lado, y amplificar las voces de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en todo el mundo, por otro.

De esta manera, Línea Libre envía cada año los datos anonimizados y agregados de su operación al área de Datos e Investigación de la CHI, lo que ha sido posible gracias al esfuerzo realizado por analistas de la fundación en consolidar la data disponible conforme a las disposiciones de la Child Helpline International, adaptando el tipo de registro que realizan los/as agentes al estándar internacional provisto por el “Nuevo marco de datos para recopilar información sobre los contactos de las líneas de ayuda a la infancia” publicado por la red (CHI, 2021).

## Desafíos futuros

La planificación estratégica realizada por Fundación Para la Confianza en diciembre del año 2021, permitió a la organización reflexionar sobre los desafíos del programa Línea Libre para los próximos 4 años, definiendo metas concretas a las que el equipo en su conjunto estará apuntando hasta el año 2025.

Dentro de las metas que la organización acordó de manera colaborativa se destacan en estas memorias el establecer al menos 10 nuevos convenios con organizaciones que permitan difundir Línea Libre para ampliar su alcance a niños, niñas y adolescentes de zonas aisladas, aumentar en 50% los convenios con las redes de protección y/o salud mental en cada región del país para entregar mayor accesibilidad y atención oportuna, y avanzar hacia la ejecución de Línea Libre los 7 días de la semana y feriados aumentando las 72 horas actuales de atención.

Específicamente en materia de registro y tratamiento de datos, culminamos este capítulo declarando como principales desafíos futuros aquellos que responden a los principios de transparencia y beneficencia que observamos: encontrar maneras cada vez más eficaces de explicar a quienes nos contactan cómo, por quién y para qué se registran sus datos, enfocándonos principalmente en transmitir esto de manera comprensiva a niños y niñas entre 5 y 10 años, así como también incidir activamente en políticas públicas de infancia y adolescencia a partir de las reflexiones que surgen de los datos históricos aquí presentados. Ese es nuestro compromiso y ese es también nuestro quehacer.

CAP.

# 05

---

# “Línea Libre como Espacio Terapéutico”

Valentina Arratia, José Miguel Silva & Caribay Zambrano .

# Resumen

## CAP. 05

---

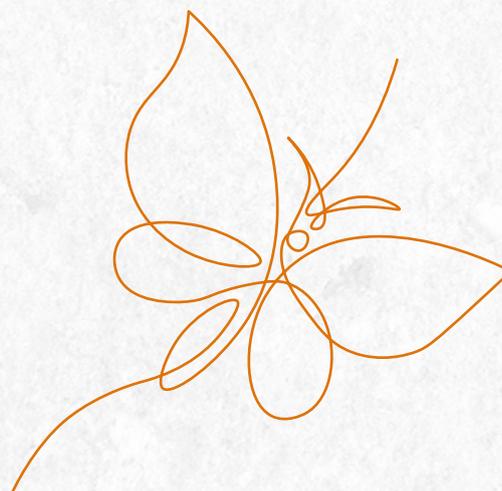
A partir del modelo de intervención Línea Libre y sus tres plataformas de interacción, el presente trabajo se posiciona desde un encuadre teórico que no considera la atención brindada a través de esta plataforma como un proceso psicoterapéutico. No obstante, la experiencia como profesionales que trabajan a diario en Línea Libre ha llevado a pensar que, a pesar de no ser psicoterapia, el espacio pareciera tener efectos terapéuticos.

En este sentido, es necesario hacer la siguiente pregunta ¿De qué manera es posible justificar esta hipótesis? Para hacerlo, se utilizarán tres conceptos centrales que refuerzan esta idea: el sufrimiento que vivencia cada persona y sobre el cual se articula la intervención; la empatía como herramienta del terapeuta que sirve para aliviar la angustia vinculada a este sufrimiento; y, por último, la importancia del vínculo para generar un espacio terapéutico que propicie el desarrollo de efectos terapéuticos.

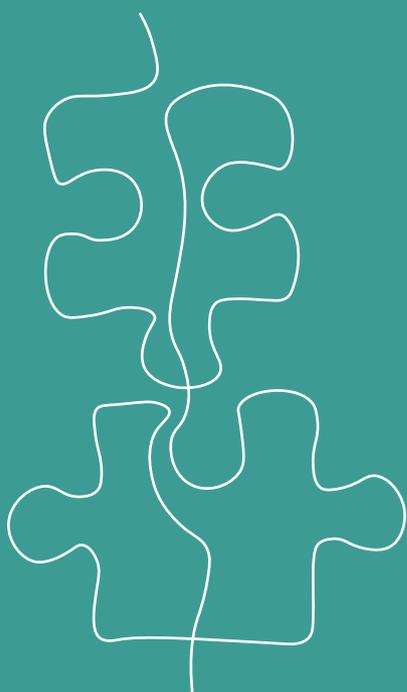
***“La inspección minuciosa del encuentro de dos mentes, cada una de ellas como una multiplicidad propia”***

*Benjamin, 1997, p.57.*

Al iniciar una conversación sobre el quehacer como profesionales de la salud mental, es necesario hacer una invitación que busque reflexionar sobre el lugar –físico y mental– desde el que se posiciona el equipo de psicólogos y psicólogas de Línea Libre. Lo anterior entrega ciertas claves fundamentales a la hora de comprender el tipo de escucha y acompañamiento en el sufrimiento de un otro, caracterizado por una marca singular: un espacio invisible y virtual, que nos conecta con las personas que utilizan nuestras líneas de ayuda.



En primer lugar, es importante señalar cuál es el lugar que se podría otorgar al sufrimiento. De esta manera, se puede entender al sufrimiento como un motor de búsqueda, de apoyo y de ayuda de los y las usuarias/os, pues, como menciona Freud (1930):



**El sufrimiento nos amenaza por tres lados: desde el propio cuerpo que, condenado a la decadencia y a la aniquilación ni siquiera puede prescindir de los signos de alarma que representan el dolor y la angustia; del mundo exterior, capaz de encarnizarse en nosotros con fuerzas destructoras omnipotentes e implacables; por fin, de las relaciones con otros seres humanos. (p. 107).**

### **A esto Freud (1930), agrega:**

No nos asombra que el ser humano ya se estime feliz por el mero hecho de haber escapado a la desgracia, o de haber sobrevivido al sufrimiento, y que en general, la finalidad de evitar el sufrimiento relegue a segundo plano la de lograr el placer (p. 107).

Así es como la temporalidad, la intensidad y la afectación en el funcionamiento cotidiano del/la usuario/a en relación al sufrimiento, son dimensiones subjetivas que pueden motivar a que una persona considere la posibilidad de buscar apoyo o no lo haga. De este modo, si el/la usuario/a decide consultar, es importante que el profesional pueda brindar un espacio que permita la acogida de ese sufrimiento, para posteriormente generar la esperanza de que este pueda ser aliviado.

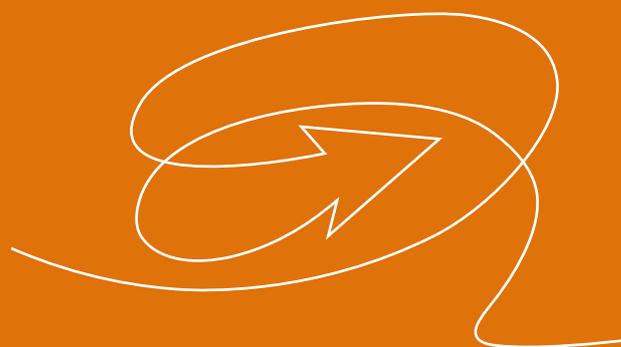
Posicionando el sufrimiento a la base, este encuentro asimétrico entre el/la usuario/a y el/la psicólogo/a que permite la construcción de lo vincular, está marcado por la capacidad de empatizar de este último, capacidad que propiciará en gran medida que se pueda generar este espacio terapéutico, aunque sea temporal y virtual. Esto puede verse reflejado en lo que señala Martínez (2016).

**“La cercanía emocional es terapéutica porque hace sentir al paciente reconectado con la humanidad, sentimiento que se pierde cuando hay sufrimiento físico o emocional (p. 36)”.**

Por esta razón, se podría decir que en la mayoría de los casos atendidos por los diferentes medios de Línea Libre, encontramos un tipo de sufrimiento que se caracteriza por una angustia que interrumpe el funcionamiento cotidiano de la persona. En esta línea, se hace necesario precisar que, a nivel etimológico, la palabra angustia proviene del latín *angustus*, que quiere decir estrechez, angostura o dificultad (Real Academia Española, 2021). Ahora bien, se podría decir que esta angustia generalmente proviene de una falta de empatía en el ambiente donde el/la usuario/a vive, la cual no le permite mostrarse tal y como es. Por lo anterior, es que se vuelve tan importante la comprensión empática del/la psicólogo/a, puesto que se configura como el oxígeno de la vida emocional del usuario/a, que les permite desahogar y expresar su ser, para así ampliar la estrechez de una angustia que obstruye esta oxigenación emocional. (Orange, 2011).

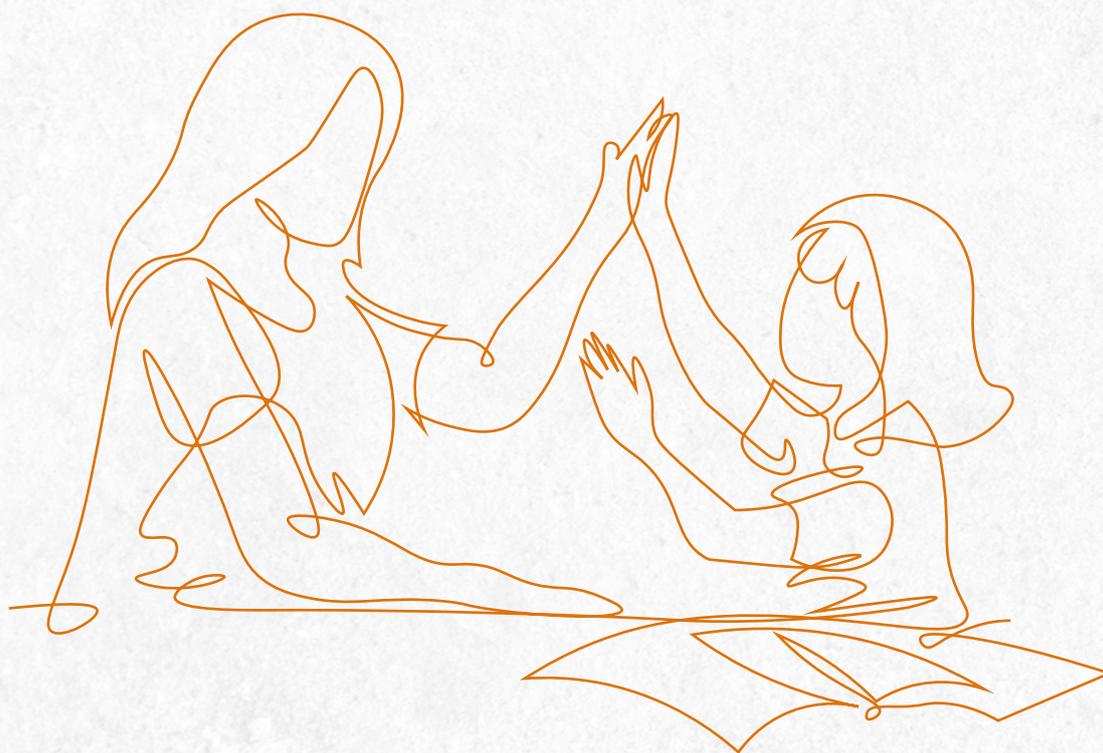
De forma complementaria, cabe destacar que la angustia que el/la psicólogo/a busca comprender empáticamente está dada, según Kierkegaard (1982), por una libertad que no es libre en sí misma ya que está trabada, generando en el ser humano una estrechez, la cual está referida al futuro en cuanto involucra lo posible, y si involucra al pasado no es precisamente por una situación pasada, sino porque dicha situación podría repetirse, y por tanto hacerse futura. De este modo, la angustia deviene como un movimiento que lleva consigo “expectativa, espera, posibilidad e indeterminación” (Pizarro, 2011, p.234), las cuales se pueden trabajar por medio de la reflexión en el espacio terapéutico de escucha que ofrece el/la psicólogo/a, donde se acoge la angustia del usuario/a para que atravesase esa estrechez y descubra su propia libertad como posibilidad.

Así es como se busca posicionar el espacio terapéutico como un campo que requiere transformarse en un espacio visible, convenientemente proyectado y habitable, pero también y sobre todo, en un espacio invisible, que se debe generar, mantener y restaurar (Darrault, 2010), otorgando las condiciones para que se lleve a cabo un proceso terapéutico. Es ese espacio terapéutico invisible el que se constituye a partir de tres criterios esenciales definidos por Paul Matot (1999):



1. La identificación conjunta de un profesional que dispone de una capacidad de tratar; y de una persona que sufre, incluso si el origen de este sufrimiento es exterior al sujeto (el cónyuge en un conflicto de pareja, el empleador en un conflicto profesional, el niño en un problema familiar, o una alucinación en un paciente delirante).
2. La construcción por parte del profesional de un espacio de acogida que permite un encuentro interpersonal en el que el paciente pueda sentir dos cosas: sentirse acogido y aceptado tal y como es, viendo que se le va a proponer un lugar propio; y además ser confirmado en su esperanza de que el cuidado entregado por el profesional pueda atenuar su sufrimiento.
3. La introducción por parte del profesional en un lugar de acogida del sufrimiento del paciente, donde se asegura un sostén de las necesidades inmediatas y vitales de este, junto con un sutil distanciamiento entre la promesa de aliviar el sufrimiento que hace el profesional y la esperanza de alivio del sufrimiento de posee el paciente (p.8).

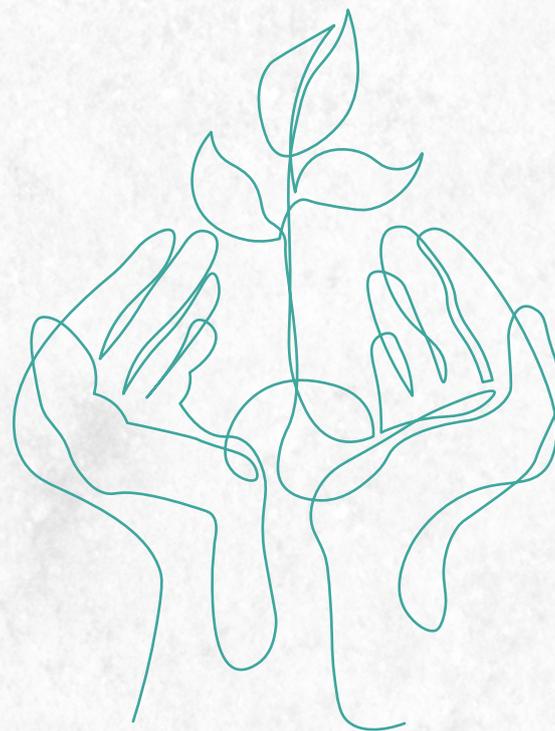
Teniendo estos puntos como base, se han desarrollado argumentos que buscan explicar que, al hablar de las líneas de ayuda, desde el quehacer psicológico, se habla de un espacio terapéutico. En este sentido, impera considerar que el/la psicólogo/a se encuentra ante una posición sumamente privilegiada, al ser la persona que acoge en algunas circunstancias por primera vez, el sufrimiento del usuario/a. Así es como Aron (1996) señala que el/la terapeuta se presenta al usuario/a desde sus sentidos, percepciones, pensamientos, su propia identidad, y autobiografía que se devela por medio de las frases escritas en un chat, correo, o aquello que se pronuncia en una llamada; y así es como se va generando una relación que transforma ambas realidades.



De esta manera, aunque sea momentáneamente, se va desarrollando una co-construcción de un vínculo, sabiendo que es un encuentro asimétrico, ya que, es el consultante el que debe sentirse comprendido, respetado, valorado, contenido; siendo el equipo terapéutico, el que debe hacer el esfuerzo personal y técnico para que esto ocurra.

A su vez, para reforzar todo lo dicho hasta el momento, es importante señalar que la contingencia actual de crisis sanitaria se ha convertido en un elemento que revela la gran necesidad de espacios terapéuticos como Línea Libre. Algunos factores que influyen en esta argumentación son la escasez de estos espacios presenciales, las barreras económicas para acceder a ellos y la gran necesidad de apoyo psicológico, esto ya que el COVID -19 nos ha mostrado que, aunque el factor biológico es esencial, los factores psicológicos y sociales lo han transformado en un desastre mundial. El rápido avance y el impacto de la enfermedad en diversos ámbitos ha generado la urgente necesidad de que las disciplinas científicas consideren toda la evidencia disponible para afrontar una crisis sanitaria a nivel mundial, dado que todos los grandes desastres de la naturaleza y salud implican variables y/o consecuencias psicológicas importantes que deben ser consideradas **(Vera & Vogel, 2010; Vera, Celis, Córdova, Zych &, 2011 en Urzúa, Vera, Caqueo, & Polanco, 2020).**

Es en este espacio invisible, en el que se genera una co-creación en donde trabajan activamente ambas partes, construyendo un solo diálogo, en función de ese sufrimiento, donde la sintonización de ambas subjetividades propician el momento de reflexión del consultante. Estos son momentos de encuentro, que promueven un cambio en las resignificaciones del sí mismo, tanto en el otro como en el espacio intersubjetivo. De esta forma, como lo señala Stern (2000), se podría llegar a dar un conocimiento relacional implícito, que es el efecto terapéutico del vínculo.



Para que esto se dé, debemos tomar en cuenta el encuadre de nuestras líneas, que se configura como una posibilidad de encuentro que intenta cuidar al otro/a, haciéndose imprescindible para dar continuidad al espacio terapéutico. Es en este encuadre en el que se establecen criterios como modalidad de intervención online por medio de chat o teléfono, gratuitas, confidenciales, con una frecuencia y duración flexibles. Gracias a él se podrá designar este espacio invisible, que está en una continua construcción. Esto se establece desde el inicio. Es una preocupación explícita, que se irá transformando en implícita, hasta que se interioriza por ambos.

Como lo señala Michel Martin (2001) “lo que el encuadre debe garantizar, sin importar el acondicionamiento espacial o verbal de la situación, es la realidad interna, la realidad psíquica, construida sobre la percepción organizada por la memoria, la clasificación, la estructuración en signos y significaciones coloreadas por la emoción” (p.112). De este modo, al buscar esta garantía por medio del encuadre en los diversos encuentros virtuales con el otro en nuestras líneas de ayuda, se genera la construcción del espacio intersubjetivo entre ambas partes, que va a ir en función del sufrimiento que trae el consultante al momento de realizar la conexión con Línea Libre.

Finalmente, surge la idea de si este espacio tiene este efecto terapéutico en algunas personas, porque desde Línea Libre muchas veces los y las terapeutas se posicionan desde una figura que acoge el sufrimiento del usuario/a, tomando ciertos aspectos del dispositivo de acompañamiento terapéutico. En este sentido, como lo señala Gustavo Rossi (2005) en su ensayo El acompañamiento terapéutico y los dispositivos alternativos en salud mental:

**“El AT opera como un apoyo para intentar restaurar aquello deteriorado en el sujeto, aunque sea en un pequeño punto que sirva de anclaje, de referencia. A manera de puente, o como una vía de entrada ante tantos lugares que el paciente percibe cerrados, y de los que trata de mantenerse alejado, en la soledad que funciona como barrera (p.53).”**

Por esta razón es posible argumentar que en múltiples ocasiones la escucha empática del sufrimiento que moviliza al usuario/a a buscar apoyo, lo lleva a encontrarse con un espacio que no se instala como un proceso terapéutico, pero que sí cumple con aquellas funciones psíquicas que puede tener el



acompañamiento terapéutico en las personas. Así, la experiencia relacional y vincular entre terapeuta y usuario/a crea un espacio transicional donde es posible el intercambio afectivo y cognitivo. Sumado a lo anterior, la escucha empática de su sufrimiento, genera las condiciones para que el/la usuario/a genere un cambio en su conocimiento relacional implícito, modificando sus pautas de interacción, estableciendo nexos entre sus pensamientos y emociones, y abriendo nuevos caminos (Sáinz, 2017).

Un ejemplo de lo mencionado se puede ver en el trabajo progresivo que se hace con algunos/as usuarios/as desde Línea Libre, donde de acuerdo al nivel de riesgo que presentan, el contacto puede verse mantenido por períodos medianamente prolongados, hasta que se den las condiciones para que el/la usuario/a pueda acceder a un proceso terapéutico o al menos se active el contacto con algún tercero significativo para informar sobre este riesgo y la necesidad de apoyo respectiva.

Así, este espacio de escucha, puede llegar a cumplir diferentes objetivos. En primer lugar, ayudar a construir con el sujeto las condiciones necesarias para que se pueda instaurar un proceso terapéutico. Por otro lado, ayuda a sostener a la persona en este dispositivo, pues contiene en momentos de crisis severas, cuando se plantean situaciones de urgencias subjetivas y, finalmente, apoya a la persona en la idea subjetiva del estancamiento de un proceso terapéutico.

**Como lo menciona Pulice (2014) “la eficacia del acompañamiento terapéutico tiene muchas veces una estrecha relación con la precisión que se imprime en la temporalidad de su implementación, con llegar a tiempo, en donde precisamente estos tiempos- desde su comienzo a su fin- deberían estar en relación a la lógica subjetiva de cada paciente, cosa que no siempre se lleva bien con los tiempos administrativos de las prestaciones institucionales” (p.35).**

De este modo, cuando el/la psicólogo/a de la línea atiende a un/una usuario/a, busca ofrecer un acompañamiento terapéutico, el que le va dando sentido a la vida psíquica del consultante en un momento específico de crisis, con una escucha empática de su sufrimiento, buscando generar un espacio terapéutico que aporte alivio al consultante y lo movilice en la búsqueda activa de su propia mejoría.



# Conclusión

## CAP. 05

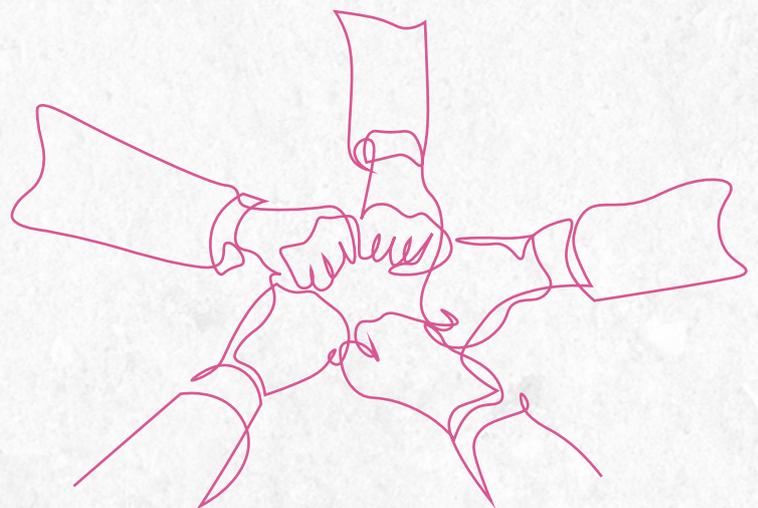
---

A partir del análisis del sufrimiento que experimenta el/la usuario/a que consulta a Línea Libre, de la empatía del terapeuta que busca aliviar la angustia que genera el sufrimiento y de la importancia del vínculo para generar un encuentro terapéutico, es posible concluir que el dispositivo de ayuda de Línea Libre efectivamente se configura como un espacio que tiene efectos terapéuticos para quien consulte.

Lo anterior puede sostenerse entendiendo que el sufrimiento que experimenta el/la usuario/a de Línea Libre, el que previo a consultar puede ser una limitante y fuente de dolor, se busca trabajar en este espacio para transformarse en una fuente de mejora, esto a través de la construcción de un vínculo que permite el encuentro de la subjetividades del terapeuta y el/la usuario/a, donde la angustia se va movilizando a través de la reflexión para llegar a encontrar en conjunto fuentes de posibilidad, de avance y de satisfacción de necesidades.

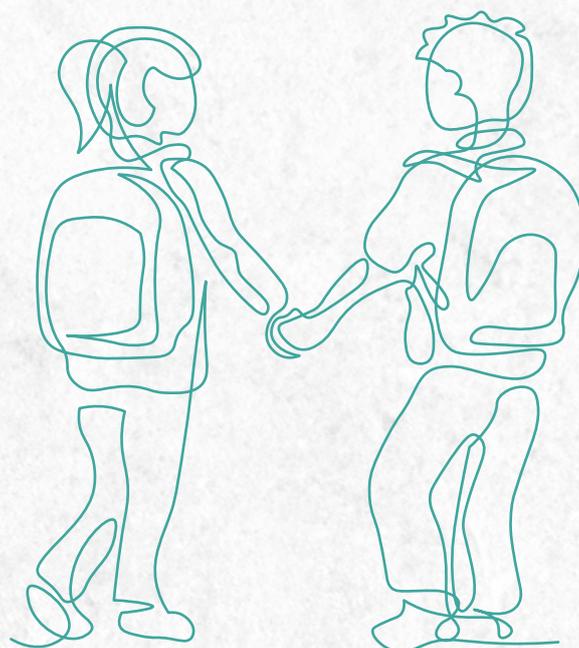
Es importante mencionar que para lograr esta movilización se debe dar una comprensión empática de la experiencia del usuario/a, ya que la percepción que puede tener este de la preocupación, búsqueda de confianza, interés en el relato y validación de las emociones y pensamientos que se llevan al encuentro con el otro, permite que se den las condiciones para que el/la usuario/a se sienta en un espacio de encuentro genuino, donde es posible la resignificación de sus experiencias y la apertura de caminos para enfrentar su malestar de manera saludable.

Es así como, a pesar de que Línea Libre no se crea como un espacio que ofrece psicoterapia, puede reunir de igual forma las condiciones para entregar un acompañamiento con efectos terapéuticos, donde se busca comprender, conectar, validar y vincularse con el sufrimiento del otro, para ir, en conjunto, construyendo un diálogo de sintonía de las subjetividades, donde la angustia pueda aliviarse y movilizar a la persona a que tome un rol activo en la transformación de su malestar.



Esta investigación presenta limitaciones, en tanto se realiza frente a una plataforma de apoyo psicológico que es innovadora respecto a los medios de comunicación que posee para atender a quienes consultan (teléfono, chat y correo electrónico). Esta innovación se ha presentado como una posibilidad de atención que responde al contexto de desarrollo donde las tecnologías de la información se abren como nuevas posibilidades para llegar a mayor cantidad de población, pero también es esa novedad la que no permite analizar por un período de tiempo más largo sus efectos positivos y negativos. A pesar de ello, es esta misma innovación de medios de atención que ofrece Línea Libre la que ha sido una gran fuente de ayuda en el contexto de pandemia que hemos vivido, ya que ha permitido que una gran cantidad de personas tenga acceso a un acompañamiento oportuno, accesible y de calidad.

Por lo anterior, se debe favorecer la ampliación de la investigación en estas temáticas, con el fin de que se analice cómo se da este efecto terapéutico a lo largo del tiempo y en otras líneas de ayuda, buscando así generar un mayor reconocimiento de los beneficios de la atención por medios virtuales, para que así, día a día, mayor cantidad de personas puedan tener un espacio de apoyo genuino, donde se promueva su salud mental, el conocimiento de sus derechos, y su malestar pueda ser acogido y transformado en favor de su bienestar.



A partir del análisis del sufrimiento que experimenta el/la usuario/a que consulta a Línea Libre, de la empatía del terapeuta que busca aliviar la angustia que genera el sufrimiento y de la importancia del vínculo para generar un encuentro terapéutico, es posible concluir que el dispositivo de ayuda de Línea Libre efectivamente se configura como un espacio que tiene efectos terapéuticos para quien consulte.

Lo anterior puede sostenerse entendiendo que el sufrimiento que experimenta el/la usuario/a de Línea Libre, el que previo a consultar puede ser una limitante y fuente de dolor, se busca trabajar en este espacio para transformarse en una fuente de mejora, esto a través de la construcción de un vínculo que permite el encuentro de la subjetividades del terapeuta y el/la usuario/a, donde la angustia se va movilizando a través de la reflexión para llegar a encontrar en conjunto fuentes de posibilidad, de avance y de satisfacción de necesidades.

Es importante mencionar que para lograr esta movilización se debe dar una comprensión empática de la experiencia del usuario/a, ya que la percepción que puede tener este de la preocupación, búsqueda de confianza, interés en el relato y validación de las emociones y pensamientos que se llevan al encuentro con el otro, permite que se den las condiciones para que el/la usuario/a se sienta en un espacio de encuentro genuino, donde es posible la resignificación de sus experiencias y la apertura de caminos para enfrentar su malestar de manera saludable.



Es así como, a pesar de que Línea Libre no se crea como un espacio que ofrece psicoterapia, puede reunir de igual forma las condiciones para entregar un acompañamiento con efectos terapéuticos, donde se busca comprender, conectar, validar y vincularse con el sufrimiento del otro, para ir, en conjunto, construyendo un diálogo de sintonía de las subjetividades, donde la angustia pueda aliviarse y movilizar a la persona a que tome un rol activo en la transformación de su malestar.

Esta investigación presenta limitaciones, en tanto se realiza frente a una plataforma de apoyo psicológico que es innovadora respecto a los medios de comunicación que posee para atender a quienes consultan (teléfono, chat y correo electrónico). Esta innovación se ha presentado como una posibilidad de atención que responde al contexto de desarrollo donde las tecnologías de la información se abren como nuevas posibilidades para llegar a mayor cantidad de población, pero también es esa novedad la que no permite analizar por un período de tiempo más largo sus efectos positivos y negativos. A pesar de ello, es esta misma innovación de medios de atención que ofrece Línea Libre la que ha sido una gran fuente de ayuda en el contexto de pandemia que hemos vivido, ya que ha permitido que una gran cantidad de personas tenga acceso a un acompañamiento oportuno, accesible y de calidad.

Por lo anterior, se debe favorecer la ampliación de la investigación en estas temáticas, con el fin de que se analice cómo se da este efecto terapéutico a lo largo del tiempo y en otras líneas de ayuda, buscando así generar un mayor reconocimiento de los beneficios de la atención por medios virtuales, para que así, día a día, mayor cantidad de personas puedan tener un espacio de apoyo genuino, donde se promueva su salud mental, el conocimiento de sus derechos, y su malestar pueda ser acogido y transformado en favor de su bienestar.

# Referencias

Benjamin J. (1997). *Sujetos Iguales, Objetos de Amor. Ensayos sobre reconocimiento y Diferencia Sexual*. Paidós.

De Coral, S., Fonseca, B., Lapacó, M., Sabogal de Laverde, F., Fernández, P., & Grajales, L. (2010). Del sufrimiento narcisista al dolor de amar: trastornos de género en el psicoanálisis de familia. Federación Psicoanalítica de América Latina. <http://www.fepal.org/nuevo/images/stories/del-sufrimiento.pdf>

Fernández, I., López, B. & Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 24(2), 284-298. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/42831>

Freud, S. (1930). *El Malestar en la Cultura*. Biblioteca Nueva.

Darrault, I. (2010). La estratificación del espacio psicoterapéutico. *Tópicos del seminario*, 2(24), 55-70. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59418542005>

Kierkegaard, S. (1982). *El Concepto de la angustia*. Espasa Calpe.

Martin, M. (2001). Le cadre thérapeutique à l'épreuve de la réalité. *Cahiers de psychologie clinique*, 17(2), 103-120. <https://www.cairn.info/revue-cahiers-de-psychologie-clinique-2001-2-page-103.html>

Martínez, J. (2016). El efecto terapéutico de la empatía. *Archivos de medicina general y familiar*, 13(1), 35-39. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-907409>

Matot, J. (2000). El espacio psicoterapéutico entre el reduccionismo médico y el reduccionismo social. *Cuadernos de psiquiatría y psicoterapia del niño y del adolescente*, (29), 5-32. <https://www.sepypna.com/documentos/articulos/matot-espacio-psicoterapeutico.pdf>

Orange, D. (2011). *El Desconocido que Sufre. Hermenéutica para la Práctica Clínica Cotidiana*. Cuatro Vientos.

Pizarro, F. (2011). La inscripción de la angustia en el campo psicopatológico: referencias etimológicas, consideraciones filosóficas y categorías precursoras. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 31(2), 229-241. <https://dx.doi.org/10.4321/S0211->

Pulice, G. (2014). Fundamentos Clínicos del Acompañamiento Terapéutico. Letra Viva.

Real Academia Española. (2021). Angustia. Definición. <https://dle.rae.es/angustia>

Rossi, G. (2005). El acompañamiento terapéutico y los dispositivos alternativos de atención en salud mental. *Uaricha*, 2(6), 49-53. [http://www.revistauaricha.umich.mx/ojs\\_uaricha/index.php/urp/issue/view/26/44](http://www.revistauaricha.umich.mx/ojs_uaricha/index.php/urp/issue/view/26/44)

Sáinz, F. (2017). Winnicot y la perspectiva relacional del psicoanálisis. Herder.

Urzúa, A., Vera, P., Caqueo, A., & Polanco, R. (2020). La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial. *Terapia Psicológica*, 38(1), 103-118. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082020000100103>



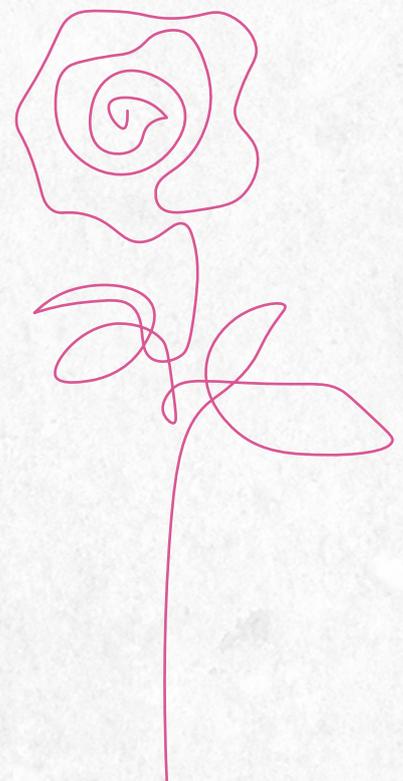
# Palabras finales.

# Palabras Finales

Child Helpline International es una red de 167 líneas de ayuda para la infancia en 140 países diferentes del mundo. La red se basa en la visión y la misión que compartimos con todos nuestros miembros. Todas las niñas, niños y adolescentes tienen voz y ninguno debe dejar de ser escuchado; deben poder expresarse y ser escuchados con empatía sobre cualquier cosa de la que quieran o necesiten hablar. Se debe hacer todo lo posible para que todas las niñas y los niños que busquen ayuda la reciban.

Las líneas de ayuda para la infancia escuchan y ayudan activamente a las niñas, niños y jóvenes; tratan de prevenir y responder a todas las formas de daño en su contra y, en última instancia, se les capacita para que tomen medidas para protegerse y mejorar su bienestar. Las líneas de ayuda son un servicio clave en cualquier sistema de bienestar infantil y juegan un papel crucial en la protección de las niñas y niños y para abogar por sus derechos, así como de informar, influir y permitir que las agencias asociadas tomen medidas para hacer lo mismo.

Como colectivo de organizaciones afines, compartimos los objetivos y programas comunes. Mediante la agregación de datos, el intercambio de conocimientos y habilidades, las experiencias conjuntas y el empleo de las nuevas tecnologías para llegar a todas las niñas, niños y jóvenes, podemos influir en la evolución de las políticas, prácticas y procesos mundiales para que sean escuchados y tengan una mejor protección. Mediante nuestros esfuerzos combinados para recolectar sus voces, podemos garantizar que tanto las niñas, niños y adolescentes se conviertan en la fuerza motriz que ayude a dar forma al mundo. Al hacer realidad sus derechos, nos permiten abogar en su nombre por un cambio duradero y sostenible.



El valor añadido por los miembros es nuestra composición única, nuestra forma de trabajar y nuestro nivel de impacto. Cada miembro tiene su propia trayectoria, características y experiencia. Reunir la información, los puntos de vista, los conocimientos y los datos de nuestros miembros y de nuestros socios permite obtener nuevas perspectivas sobre el bienestar de todas las niñas, niños y jóvenes a nivel nacional, regional y mundial. Debido a que nuestra red es global y diversa (formada por gobiernos, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones no gubernamentales) y a que nuestros miembros están en contacto directo con millones de niñas, niños y jóvenes, podemos crear un impacto sustancial y un cambio social positivo real y duradero, tanto como red global como líneas individuales de ayuda para la infancia. Podemos utilizar nuestros conocimientos compartidos y combinados para influir en los responsables políticos y quienes toman las decisiones, al tiempo que abogamos por mejorar los sistemas de protección infantiles.

Línea Libre es uno de nuestros miembros clave en la región de América y el Caribe. Desempeñan un papel importante y crucial en el sistema de protección infantil en Chile. Esta publicación describe varias dimensiones de este rol en el que Línea Libre ha elegido claramente ser un servicio centrado en el niño, confidencial y orientado a un espacio terapéutico.

Child Helpline International se enorgullece de tener a Línea Libre como miembro de la red y confiamos en que Línea Libre seguirá evaluando, desarrollando y compartiendo sus buenas prácticas, no sólo en beneficio de la niñez y la juventud en Chile sino también en el beneficiarse de la red mundial de líneas de ayuda a la infancia.

**Patrick Krens.**

*Director Ejecutivo.*

**Child Helpline International.**



**LÍNEA 15 LIBRE**  
**15**

Publicaciones  
Fundación Para la Confianza  
**Línea Libre n° 1 /2022**

**Para la Confianza**  
POR UN MUNDO SIN ABUSO

**10 años**  
Por un mundo  
**sin abuso**