

Crisis Text Line: Innovación social en el apoyo a crisis emocionales

Diego Fernando Bolaños Roa

Asesor

Leidy Consuelo Torres Collazos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ECSAH

Psicología

2024

Resumen

Crisis Text Line es una plataforma de apoyo emocional digital que se ha consolidado como una respuesta innovadora a la creciente necesidad de asistencia en momentos de crisis. Este artículo analiza su modelo de intervención, destacando su naturaleza como una innovación social que utiliza la tecnología para ofrecer apoyo inmediato y accesible. La investigación empleó un enfoque cualitativo, utilizando entrevistas con voluntarios y coordinadores, así como la revisión de documentos clave de la plataforma. Se identificaron elementos positivos, como la rapidez de la respuesta y el anonimato, pero también se señalaron desafíos en términos de la capacitación del personal y la accesibilidad cultural. La investigación concluye con recomendaciones para mejorar la efectividad y expandir el alcance de Crisis Text Line.

Palabras clave: Crisis Text Line, apoyo emocional, innovación social, intervención digital, crisis emocional.

Abstract

Crisis Text Line is a digital emotional support platform that has established itself as an innovative response to the growing need for crisis assistance. This article analyzes its intervention model, highlighting its nature as a social innovation that uses technology to provide immediate and accessible support. The research employed a qualitative approach, using interviews with volunteers and coordinators, as well as reviewing key platform documents. Positive elements such as the rapid response and anonymity were identified, but challenges in staff training and cultural accessibility were also noted. The research concludes with recommendations for improving effectiveness and expanding the reach of Crisis Text Line.

Keywords: Crisis Text Line, emotional support, social innovation, digital intervention, emotional crisis.

Tabla de Contenido

Introducción	5
Metodología	6
Resultados	8
Gestión de las Ideas y de la Creatividad	8
Gestión del Desarrollo Interactivo Aplicativo	8
Gestión del Proceso.....	9
Gestión de las Oportunidades y Gestión del Cambio	9
Conclusiones y Recomendaciones	11
Referencias Bibliográficas	12

Introducción

Crisis Text Line es una plataforma pionera de apoyo emocional en línea que proporciona ayuda instantánea a personas en crisis a través de mensajes de texto. Fue fundada en 2013, esta iniciativa ha crecido rápidamente, extendiéndose a varios países con el fin de atender a la creciente demanda de soporte emocional inmediato. La plataforma permite que los usuarios accedan a ayuda sin tener que enfrentarse a barreras tradicionales como el miedo al estigma o la falta de acceso a servicios presenciales. De esta manera, Crisis Text Line representa una innovación social al utilizar la tecnología para facilitar el acceso a servicios de salud mental.

El ecosistema de actores de Crisis Text Line está conformado por voluntarios entrenados, coordinadores, profesionales de la salud mental y usuarios. Los voluntarios, que son la columna vertebral de la plataforma, son capacitados para responder de manera efectiva y empática ante personas que atraviesan situaciones de crisis. Además, la plataforma colabora con organizaciones y expertos en salud mental para mejorar continuamente el servicio y garantizar que se manejen adecuadamente las situaciones de emergencia.

Este artículo tiene como objetivo sistematizar la experiencia de Crisis Text Line, analizando su implementación como una innovación social, los actores involucrados, los procesos de intervención y los resultados obtenidos. A través de esta sistematización, se busca evaluar la efectividad del modelo, identificar fortalezas y debilidades, y proporcionar recomendaciones para su expansión y mejora.

Metodología

La investigación empleó una metodología cualitativa, parafraseando a Villamil Fonseca (2003) “es un enfoque adecuado en aspectos de la salud que no pueden ser explicados de la manera tradicional”, usando esto se centró en la recopilación y análisis de información sobre la plataforma Crisis Text Line. El diseño fue exploratorio y descriptivo, ya que el objetivo era comprender cómo funciona el modelo, evaluar sus resultados y generar recomendaciones basadas en datos empíricos. Se utilizaron diversas fuentes de información, incluyendo entrevistas con voluntarios y coordinadores de la plataforma, así como una revisión de documentos clave como informes anuales, estadísticas de uso y materiales de capacitación de los voluntarios. Además, se realizaron observaciones indirectas mediante la revisión de estudios previos sobre el impacto de la plataforma.

Según Hernández Sampieri et al. (2014) “las técnicas de recolección de datos es un proceso activo, que implican todos los sentidos”. Se realizaron entrevistas con 8 voluntarios y 3 coordinadores que trabajan activamente con la plataforma. Las entrevistas se centraron en explorar la experiencia personal de los participantes con la plataforma, sus percepciones sobre su efectividad y los desafíos que enfrentan en el proceso de intervención.

Dentro del análisis documental, se revisaron informes y documentos internos de Crisis Text Line, así como estudios previos y artículos académicos que analizaron la eficacia de plataformas similares en la atención a crisis emocionales.

Finalmente, en la observación de procesos, a través del análisis de las interacciones entre los voluntarios y los usuarios, se pudieron identificar patrones en las respuestas, así como evaluar la efectividad de los protocolos de intervención.

La información recolectada se analizó utilizando el marco de la Teoría de la Innovación Social (TLR) “término adaptado por Colciencias en el que se enmarca distintos niveles de maduración de un proyecto” (MinCiencias, 2016). El análisis se estructuró en torno a cuatro categorías principales: 1) Gestión de las ideas y creatividad. 2) Gestión del desarrollo interactivo aplicativo 3) Gestión del proceso 4) Gestión de oportunidades y cambio.

Estas categorías permitieron una evaluación detallada de los distintos aspectos de la plataforma y proporcionaron una comprensión profunda de sus fortalezas y debilidades.

Resultados

Gestión de las Ideas y de la Creatividad

Crisis Text Line ha demostrado ser innovadora al utilizar la tecnología para ofrecer apoyo emocional de manera accesible y rápida. La plataforma permite a los usuarios interactuar de forma anónima, lo cual elimina una de las principales barreras que enfrentan las personas que buscan ayuda, como el temor al estigma (Campo-Arias et al., 2014). Además, el uso de mensajes de texto, una de las formas de comunicación más utilizadas, según Crisistextline (2023) “más de 9 millones de conversaciones de texto, de las cuales 47% se identifican como LGBTQ+” hace que el proceso sea menos intimidante y más cómodo para los usuarios, especialmente aquellos que se sienten más cómodos escribiendo que hablando.

En términos de creatividad, la plataforma ha logrado adaptar los métodos tradicionales de intervención psicológica a un formato digital superando las brechas digitales existentes, reafirmando la idea Mental Health Europe (2022, p. 17) “la digitalización es un medio para lograr una atención en salud mental óptima”.

Gómez-Díaz (2023) afirma que “es necesario una capacitación previa y un protocolo establecido para la atención mental que aproveche los beneficios de telepsicología”, por lo tanto, las respuestas de los voluntarios se basan en protocolos terapéuticos bien establecidos, lo que asegura que los usuarios reciban apoyo adecuado en momentos de crisis.

Gestión del Desarrollo Interactivo Aplicativo

Desde el punto de vista técnico, Crisis Text Line ha desarrollado una plataforma robusta que es fácil de usar y accesible en varios dispositivos. Sin embargo, se identificaron algunas limitaciones en términos de personalización del servicio, ya que las respuestas son estandarizadas según los protocolos establecidos. Aunque esto garantiza la consistencia y la

calidad en la intervención, de acuerdo con Fernández Márquez (2010, p. 4) esta atención busca que “puedan recuperar el equilibrio después del incidente”, no obstante, también puede resultar en una falta de flexibilidad para abordar casos más complejos o específicos.

Además, algunos usuarios reportaron dificultades con la interfaz, especialmente aquellos que no están familiarizados con la tecnología. Esto resalta la necesidad de mejorar la accesibilidad de la plataforma, ya sea con la inclusión de un módulo en formación en competencias digitales. (Transform Health Coalition, 2023)

Gestión del Proceso

Según García (2003) “Las crisis deben ser abordadas en un tiempo oportuno, dado que se corre el riesgo que se origine una situación grave”. En consecuencia, la gestión del proceso de intervención se caracteriza por la rapidez con la que los voluntarios responden a los usuarios, en promedio, las respuestas se envían en menos de 5 minutos, en donde es vital el factor tiempo.

Sin embargo, varios voluntarios mencionaron que la carga emocional de interactuar con personas en crisis puede ser abrumadora, especialmente en situaciones graves, como pensamientos suicidas. Este reto sugiere la necesidad de implementar un sistema de apoyo más sólido para los voluntarios, de acuerdo a Cruz Roja (s.f.) es necesaria el uso de una herramienta que les permita manejar la carga emocional mediante la ventilación emocional.

Gestión de las Oportunidades y Gestión del Cambio

Crisis Text Line ha demostrado una capacidad notable para adaptarse y evolucionar con base en los resultados obtenidos. Según los informes de la Crisis TextLine (2024) “1 de cada 6 estudiantes de secundaria ha elaborado un plan de suicidio”, a partir de las múltiples conversaciones anónimas, se han recopilado datos sobre las interacciones con los usuarios, lo que permite ajustar los protocolos de intervención y mejorar continuamente el servicio. Además,

la colaboración con expertos en salud mental y otras organizaciones ha permitido ampliar el alcance y la efectividad del programa.

Conclusiones y Recomendaciones

Crisis Text Line ha emergido como una innovación social efectiva en la gestión de crisis emocionales. La plataforma ha demostrado ser accesible, rápida y eficaz, ofreciendo un modelo de intervención que tiene el potencial de revolucionar la manera en que se brinda apoyo emocional a nivel global. Sin embargo, existen áreas de mejora en cuanto a la formación continua de los voluntarios, la expansión a más idiomas y culturas, y la mejora de la accesibilidad de la plataforma para usuarios con menos experiencia tecnológica.

Referencias Bibliográficas

- Campo-Arias, A., Oviedo, H. C., & Herazo, E. (2014). Estigma: barrera de acceso a servicios en salud mental. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 43(3), 162-167.
<https://www.redalyc.org/pdf/806/80633732007.pdf>
- Crisistextline (2023). *A Decade of Impact: Crisis Text Line's 10-Year Impact Report*.
<https://www.crisistextline.org/wp-content/uploads/2023/10/A-Decade-of-Impact-Report.pdf>
- Crisistextline (2024). *What do young people in crisis need from their communities?*
<https://www.crisistextline.org/wp-content/uploads/2024/02/community-resilience-report.pdf>
- Cruz Roja Española. (s.f.). *Ventilación emocional: El momento de pedir ayuda*. Cruz Roja Española. <https://www2.cruzroja.es/web/ahora/ventilacion-emocional-momento-pedir-ayuda>
- Fernández Márquez, L. M. (2010). *Modelo de intervención en crisis: en busca de la resiliencia personal*. <https://www.cop.es/uploads/PDF/MODELO-INTERVENCION-CRISIS-RESILIENCIA-PERSONAL.pdf>
- García, J. C. (2003). *Primeros auxilios psicológicos*. *Psicocentro*, 20-37.
http://www.psicocentro.com/cgi-bin/articulo_s.asp
- Gómez-Díaz, J. A. (2023). Atención en telesalud mental: una revisión sistematizada para el diseño de un protocolo basado en buenas prácticas en telepsicología. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 15(2). <https://doi.org/10.17533/udea.rp.e352334>
- González, M. (2021). *Innovación tecnológica y apoyo emocional digital: el caso de Crisis Text Line*. *Journal of Social Innovation*, 7(3), 44-59

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° Ed). México McGRAW-HILL. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- López, P., & Romero, S. (2020). La evolución de las plataformas digitales en la intervención en crisis emocionales. *Psicología Digital*, 12(2), 75-90.
- Mental Health Europe (2022). *La salud mental en la era digital*. <https://www.mhe-sme.org/wp-content/uploads/2023/04/LASALU2.pdf>
- Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación - MinCiencias (2016). *Anexo 13 niveles de madurez tecnológica*. <https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/convocatoria/anexo-13-niveles-madurez-tecnologica-conv.pdf>
- Paredes, J. (2019). El impacto de las tecnologías en la atención psicológica: análisis de plataformas como Crisis Text Line. *Revista de Psicología y Salud*, 18(4), 115-130.
- Transform Health Coalition. (2023). *Cerrando la brecha digital: mayor y mejor financiación para la transformación digital de la salud*. <https://transformhealthcoalition.org/wp-content/uploads/2023/04/Closing-the-digital-divide-Spanish.pdf>
- Villamil Fonseca, O. L. (2003). *Investigación cualitativa, como propuesta metodológica para el abordaje de investigaciones de terapia ocupacional en comunidad*. *Umbral Científico*, (2), 0. <https://www.redalyc.org/pdf/304/30400207.pdf>