



DIRECCIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS

NUEVE, UNO, UNO (911)

PERFIL DE PUESTO

PSICOLOGO DE INTERVENCION EN CRISIS

1.1 Puesto: PSICOLOGO DE INTERVENCION EN CRISIS

1.2 Dependencia/Gerencia CECOP

1.3 Dependencia de la Dirección del Sistema Nacional de Emergencia 911

Requerimiento del Cargo.

INDISPENSABLE (I)

DESEABLE (D)

Especificación	Características	Requerimiento
Educación:	Universidad pregrado poseer título profesional de psicólogo	I
Sexo:	Femenino Masculino	
Edad:	De 24 a 40 años	D
Computación:	Manejo de base de datos y paquete de office completo	I
Idioma:	Conocimiento ingles básico español: hablado y escrito	D
Facilidad:	De expresión oral y escrita	I
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de informes técnicos y Psicológicos. ▪ Dominio avanzado de tecnologías de información e internet. ▪ Dominio de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point y Publisher). ▪ Dominio de herramientas de planificación: Microsoft Project y Gantt. 	I
Conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tener Conocimiento en el área de Intervención en Crisis. ▪ Primeros auxilios psicológicos. ▪ Manejo del estrés y ansiedad. 	I

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de recurso humano. 	
Requisitos	Aprobar Examen Psicométricos y de Conocimiento	
Experiencia	Experiencia de 6 meses a un año	
Disponibilidad:	Inmediata en cualquier horario de trabajo y en casos de crisis	

Descripción del puesto psicólogo de intervención en crisis

Puesto al que Reporta

Director de CECOP Ing. Juan Carlos Degrandez

1. Objetivo del Puesto

Brindar Intervención Psicológica en el momento de crisis, ofreciendo una ayuda inmediata y breve de apoyo a la población y miembros del 9-1-1 para reestablecer su estabilidad emocional, facilitando las condiciones de un continuo equilibrio personal.

2. Funciones del puesto

1.	En caso de que se reciba una llamada donde el ciudadano este pasando por un proceso de crisis, el psicólogo deberá tomar el control de la misma y proporcionar los primeros auxilios psicológicos con el fin de lograr la estabilidad emocional del ciudadano.
2.	Dar atención al operador de Call Center, Monitoreo y personal en general del sistema nacional de emergencias 9-1-1 en caso que lo requiera por secuelas de algunas llamadas de emergencia o monitoreo en vivo que hayan afectado emocionalmente al operador.
3.	Proporcionar "control" y "calma" ante la situación que causa la crisis.
4.	Establecer una adecuada empatía entre el operador y el ciudadano y todo el personal de la institución con el objetivo de brindar una mejor ayuda.
5.	Centrar la intervención en potenciar las fuerzas o recursos internos y externos de los colaboradores del 9-1-1 para que trabaje en el dominio de la situación.
6.	Manejar técnicas para reducir el nivel de estrés del denunciante y del personal del Sistema Nacional de Emergencia.
7.	Mantener una relación ética profesional e interdisciplinaria con los miembros y Colaboradores del Sistema Nacional de Emergencias.
8.	Escuchar al operador como atienden al ciudadano, corregir en el acto si presenta una mala atención, siempre de manera adecuada y profesional.
9.	Hacer un informe mensual unificado de las necesidades de capacitación que presentan los operadores de llamada y monitoreo, elaborar un estadístico de las intervenciones en crisis realizadas durante el mes.
10.	Estar al tanto del trabajo que realiza el operador de apoyo en cabina.

¡SALVAMOS TU VIDA!

3. Otros Requisitos.

- Estar activo en colegio de Psicólogos de Honduras.
- Capacidad de brindar Intervención en crisis.
- Capacidad de trabajo en equipo y adaptación.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Sentido de responsabilidad y compromiso con la Institución.
- Buenos valores éticos y morales.
- Capacidad para tomar decisiones ante imprevistos.
- Proactivo.

Presentación de documentos de carácter personal

- Tener documentos en regla (Cédula de Identidad, Constancia de Antecedentes Penales, Constancias de Empleos Anteriores, RTN, Tarjeta de salud.
- Estar Inscritos en el Colegio de Psicólogos).

Elaborado por José Antonio Cardona Pérez,
Oficial de personal, Recursos Humanos SNE 911



SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIA

¡SALVAMOS TU VIDA!