

# ANÁLISIS ESTRATÉGICO

de los servicios online de ayuda por  **chat**  
para jóvenes

DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS QUE  
ATIENDEN EN ESTOS SERVICIOS



¿Qué se necesita para establecer y gestionar una línea de ayuda por chat?



Proporcionar a las personas que asisten el chat una **formación específica en el uso del mismo** que sea continua y adaptada a la población objetivo.



Asegurar que los/as asistentes/as posean **empatía** y habilidades de **escucha activa**.



Implementar **programas de supervisión** que ofrezcan retroalimentación y apoyo emocional a los/as asistentes/as



Utilizar una tecnología **accesible, actualizada, segura y adaptada a las necesidades** de la juventud.



Emplear una tecnología que facilite la **recopilación de datos** para la redacción de informes, la autoevaluación de los servicios y el desarrollo de material de formación para los/as asistentes/as.



Mantener la **disponibilidad del servicio** durante el mayor número de horas posible, adaptándose a las **necesidades de los/las usuarios/as**.



**Explicar claramente las normas del servicio:** cómo funciona, para qué sirve y qué información se va a guardar.



Disponer de **fondos suficientes** para **desarrollar planes a largo plazo** para el servicio.



**Establecer redes y coordinación** con otras **líneas de ayuda e instituciones de salud** para facilitar las derivaciones, compartir recursos de formación y colaborar de manera efectiva.



Desarrollar **estrategias de marketing y difusión personalizadas** que aseguren que la población objetivo conozca el servicio.





## ¿Cuáles son los principales puntos fuertes de una línea de ayuda por chat?



### PARA LOS/AS USUARIO/AS



Las líneas de ayuda por chat son **accesibles** para la juventud, permitiéndoles obtener ayuda cuando la necesiten, de forma inmediata y desde cualquier lugar.



Comunicarse por chat es algo **natural para la juventud**; algunos pueden sentir **dificultades para hacer una llamada** telefónica, por lo que el chat se convierte en un **primer paso** hacia la búsqueda de otros servicios de apoyo.



El chat es un **canal silencioso**, lo que permite que los/as usuarios/as puedan buscar ayuda de manera confidencial sin que lo sepan quienes están a su alrededor.



Las líneas de ayuda por chat pueden ser **anónimas**, lo que hace que las personas usuarias **se sientan seguras** compartiendo sus preocupaciones.



Las líneas de ayuda por chat **ofrecen apoyo** para los/as jóvenes que tal vez no tengan a nadie con quien hablar. Incluso si acuden a otros servicios, pueden recibir **apoyo adicional a través del chat**.



Las líneas de ayuda por chat utilizan el **lenguaje escrito**, lo que permite a los/as asistentes/as **reflexionar** sobre sus **intervenciones**.



Los/as asistentes/as del chat pueden **contactar a supervisores/as** u otros consejeros/as para recibir apoyo **mientras conversan con los usuarios/as**, buscando recursos o sugerencias sobre qué hacer.



Los servicios de chat ofrecen **oportunidades de formación** para los/as asistente/as, ayudándoles a **ganar experiencia** para su futuro profesional.



El chat puede permitir un **anonimato de la identidad de los/as asistente/as** que les ayuda establecer límites y controlar lo que eligen revelar.



### PARA LOS QUE ASISTEN



Los servicios de chat permiten a las organizaciones **conectar** con y **apoyar** a un **mayor número de jóvenes**.



Los servicios de chat mejoran la **imagen corporativa** de la organización al alinearla más estrechamente con las **preferencias de la juventud** y el **entorno digital**.



Las líneas de ayuda por chat pueden **recopilar datos** que se pueden utilizar para el análisis de calidad del servicio, actividades de difusión y la realización de investigaciones.



Tener una línea de ayuda por chat es un servicio **asequible** para la organización, especialmente si ya tienen otras líneas de ayuda.



### PARA LAS ORGANIZACIONES





# ¿Cuáles son las principales limitaciones de las líneas de ayuda por chat?



Algunas de estas limitaciones son inherentes a los servicios de chat



## Limitaciones

## Soluciones potenciales

La ausencia de **comunicación no verbal** no permite a los que asisten demostrar que están **"escuchando"** de manera activa.

**Formar a los que asisten** para identificar emociones, realizar una **mayor exploración** o **derivar** a los usuario/as a otro canal de comunicación

El **ritmo** de la comunicación por chat es más **lento**, lo que lleva a **conversaciones más largas y tiempos de respuesta extendidos**

Realizar **derivaciones a servicios telefónicos**, ofrecer **intervenciones más específicas** y **explicar** a las personas usuarias que puede tomar tiempo...

Existencia de largos tiempos de espera para los/as usuarios/as especialmente cuando hay mucha demanda o debido a la **disponibilidad limitada** del horario del servicio.

**Derivar** a los/as usuario/as a **otras líneas de ayuda** e **informarles** sobre el horario de apertura y los tiempos de espera.

Ser contactados por personas que **no pertenecen al grupo objetivo**: individuos que hacen bromas, contactan por accidente o superan el límite de edad.

En caso de bromas: **confrontar** a la persona usuaria y **explicarle** la importancia del servicio. Ofrecer **formación** para el/la asesor/a Otros: **derivaciones** a otras líneas de ayuda.

**Ghosting**: Los/as usuarios/as abandonan abruptamente la conversación o se quedan en silencio

**Formar** a los/as asesores/as para interpretar los silencios y enviar **recordatorios** de su presencia a los/as usuarios/as, así como la opción de contactar con el servicio en otro momento.

Algunos/as usuario/as se pueden **"atascar" en la búsqueda de ayuda en línea**: No trabajan **activamente** para resolver sus problemas ni buscan **asistencia profesional**.

**Derivar** a las personas usuarias a ayuda profesional offline, brindándoles **acompañamiento** durante el proceso

**Sentimientos negativos** derivados de la **incertidumbre**: Preguntas como "¿Estoy siendo **efectiv@?**", "¿Por qué están **desapareciendo?**" y preocupaciones sobre las personas usuarias en situaciones de emergencia, ya que **no es posible hacer un seguimiento**.

**Ofrecer apoyo al equipo**, abordar los sentimientos de preocupación y frustración en sesiones con supervisor/as o compañero/as que están en el servicio.

**Anonimato del usuario/a**: Los/as consejero/as no pueden recopilar suficiente información para realizar un seguimiento o brindar asistencia en situaciones de emergencia, además no pueden saber con quién están hablando.

Acceder a la **dirección IP** del usuario/a o **ganarse su confianza** para que proporcione voluntariamente la información necesaria.

**Problemas tecnológicos**: Las personas usuarias no pueden acceder a la misma conversación si cierran el chat, la plataforma está limitada por requisitos legales y se necesita un dispositivo tecnológico y conexión a WIFI para contactar con el servicio.

**Informar** a los/as usuario/as sobre los problemas de acceso o **proporcionar recursos** tanto para ellos/as como para los/as consejeros/as.

**Problemas para llegar a la juventud**: Algunos servicios de chat solo alcanzan a una pequeña parte de la juventud, y las organizaciones deben realizar esfuerzos constantes de marketing para mantener una visibilidad adecuada. Esto podría no ser sostenible a largo plazo.

Difusión a través de redes sociales (TikTok, Instagram, etc.) utilizando textos mínimos, videos cortos, humor, un **diseño atractivo** de la plataforma que capte la atención de la juventud y **aumento de financiación** para iniciativas de marketing.

**Escasez de personas que atiendan en el chat** debido a limitaciones presupuestarias o disponibilidad limitada de apoyo de voluntarios/as

Asignar un **presupuesto para reclutamiento**; **derivar** a los/as usuario/as a otro consejero/a o a una IA temporal; solicitar sus **correos electrónicos** para contactarlos cuando un/a consejero/a esté disponible.

- **La falta de financiación** está relacionada con muchos de los problemas identificados, como la incapacidad para actualizar la interfaz y la insuficiencia de personal.
- Obtener fondos es un reto debido a la **necesidad de demostrar eficiencia**.
- **Recopilar datos** puede demostrar la efectividad de los servicios, lo que podría ayudar a **asegurar apoyo adicional** en el futuro.



# ¿Cómo será el futuro de las líneas de ayuda por chat?



Se espera que el uso de las líneas de ayuda por chat **aumente con el tiempo**.



Las líneas de ayuda por chat **nunca deberán reemplazar los servicios presenciales**. Funcionan como un servicio **complementario**, proporcionando apoyo en emergencias, **acompañamiento** a la atención presencial, o como **primer punto de contacto**, etc).



Los servicios de chat pueden complementar los servicios tradicionales **mejorando la accesibilidad**, lo que ayuda a superar las barreras que tienen los jóvenes para acceder a la atención de salud mental.



Existe un deseo común de crear una **red de apoyo entre las organizaciones** de líneas de ayuda.



Existen **opiniones controvertidas** sobre el uso de la **Inteligencia Artificial (IA)** en los servicios de chat.



La IA **no debe reemplazar a las personas que asesoran**, ya que carece de la "humanidad" (calidez, empatía) esencial para estos servicios.



Las personas usuarias suelen mostrar una preferencia por la interacción humana y, en ocasiones, **preguntan por la autenticidad humana de los asesores**, rechazando la intervención de la IA.



La IA puede ofrecer nuevas **oportunidades si** se implementa dentro de un **marco ético sólido** y con una **planificación cuidadosa** respecto a su uso y funciones.



Entre los **posibles usos** de la IA se incluyen **herramientas de evaluación inicial para las personas usuarias** y **herramientas de filtrado** que recomienden a las mismas servicios más adaptados a sus necesidades.



FINNISH YOUTH RESEARCH SOCIETY  
FINNISH YOUTH RESEARCH NETWORK



UAM Universidad Autónoma de Madrid



ELTE  
EÖTVÖS LORÁND  
UNIVERSITY



Co-funded by  
the European Union

CH@T-YOUTH

*"Nos gustaría expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas asistentes y coordinadoras de los servicios de chat y a sus organizaciones por su colaboración con este proyecto.*

*Gracias por su tiempo, dedicación y disposición para participar."*

CHAT-YOUTH

Escanéame para más información!

