

# FUNDAMENTOS DE LA PRÁCTICA DEL TELEACOMPAÑIA MIENTO

M<sup>o</sup> JESÚS GARCÍA VALERO

NEUROPSICÓLOGA CLÍNICA Y FORENSE

PROFESORA DEL GRADO DE PSICOLOGÍA EN UNED- CARTAGENA



# ¿DE QUÉ VAMOS A HABLAR HOY?



- ▶ DEFINICIÓN Y UTILIDAD DEL TELEACOMPañAMIENTO
- ▶ PERFIL DE USUARIOS: ASPECTOS PSICOSOCIALES Y PSICOLÓGICOS
- ▶ HABILIDADES BÁSICAS PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN
- ▶ TELEACOMPañAMIENTO EN TIEMPOS DE PANDEMIA



**¿QUÉ ES EL TELEACOMPañAMIENTO?**

Servicio, dirigido a personas con necesidades de asistencia que permite pedir ayuda desde el propio domicilio.







**¿CÓMO AYUDA EL TELEACOMPañAMIENTO A LAS PERSONAS  
DEPENDIENTES?**

Intentando ofrecer tranquilidad y seguridad y también fomentando la autonomía de la persona en su domicilio.



¿A QUÉ TIPO DE  
PERSONAS ESTÁ  
ORIENTADO EL  
TELEACOMPAÑA  
MIENTO?



A personas que  
claramente se  
precipitan más al  
aislamiento o se  
encuentran en  
situaciones más  
delicadas







**Personas con  
mayor  
aislamiento  
social**

**Personas con  
adicciones**

**Personas con  
ideación  
suicida**

**Personas con  
enfermedad  
mental no  
estabilizada**

**Personas que  
sufren violencia  
doméstica**

**Personas con  
discapacidad**

**Personas en  
situación de  
crisis global**



# PERFIL PSICOSOCIAL Y PSICOLÓGICO DE NUESTROS USUARIOS

# PERSONAS CON MAYOR AISLAMIENTO SOCIAL.....EL MAYOR SOLO

## ► Síndrome de la soledad:

"convencimiento apesadumbrado de estar excluido, de no tener acceso a ese mundo de interacciones, siendo una condición de malestar emocional que surge cuando una persona se siente incomprendida o rechazada por otros o carece de compañía para las actividades deseadas, tanto físicas como intelectuales o para lograr intimidad emocional"





# PERSONAS CON MAYOR AISLAMIENTO SOCIAL.....FACTORES CAUSALES

- ▶ **Laforest** define tres crisis asociadas al envejecimiento:
  - ▶ • **La crisis de identidad** donde se viven un conjunto de pérdidas que pueden deteriorar la propia autoestima.
  - ▶ • **La crisis de autonomía**, dada por el deterioro del organismo y de las posibilidades de desenvolverse en las actividades de la vida diaria (AVD).
  - ▶ • **La crisis de pertenencia**, experimentada por la pérdida de roles y de grupos de la vida profesional y social.





# EL MAYOR SOLO.....EXPERIENCIAS PSICOSOCIALES

Relaciones  
familiares  
pobres

El Síndrome del  
nido vacío

Muerte del  
cónyuge

Falta de  
actividades  
placenteras

Salida del  
mercado  
laboral

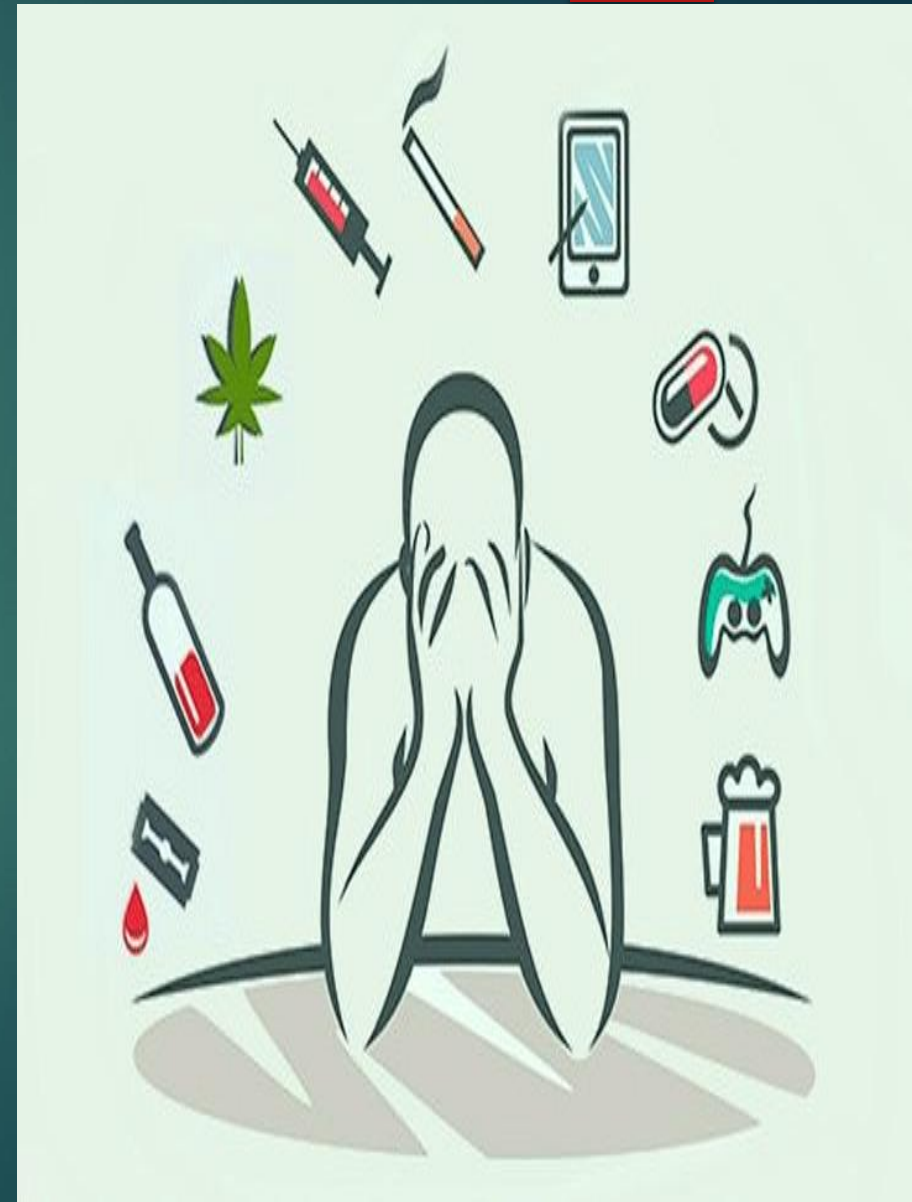
# PERSONAS CON MAYOR AISLAMIENTO SOCIAL.....LA PERSONA EN DUELO

- ▶ Según Parkes, las etapas por la que pasa la persona en duelo serían:
- ▶ 1. “Entumecimiento y embotamiento” (Shock mental)
- ▶ 2. Anhelo y languidez
- ▶ 3. Desorganización y desesperación
- ▶ 4. Reorganización y Recuperación



# PERFIL PSICOSOCIAL DE LA PERSONA ADICTA

- ▶ Situación de uso y abuso en el consumo
- ▶ **Sustancias adictivas más frecuentes:** Alcohol, cocaína y heroína
- ▶ **Sexo y edad:** Existe una mayor prevalencia de adicción a sustancias en hombres. Por otro lado, la edad media se sitúa entre los 20 y los 50 años de edad, siendo frecuente el inicio del consumo en la adolescencia o la adultez temprana.
- ▶ **Estado civil:** En general solteros
- ▶ **Nivel socio-educativo y laboral:** Heterogéneo
- ▶ Viven en un **contexto sociocultural** que promueve su consumo



# PERFIL PSICOLÓGICO DE LA PERSONA ADICTA

- ▶ Dificultad para establecer límites y poca tolerancia a la frustración
- ▶ Rasgo de personalidad secundario: Búsqueda de sensaciones nuevas
- ▶ Sentimientos de baja autoestima y autoimagen adversa
- ▶ Presencia de inestabilidad emocional, dependencia relacional y poca confianza en sí mismos.
- ▶ Expectativas demasiado altas
- ▶ Intento de ser aceptado socialmente





# PERFIL PSICOSOCIAL DEL SUICIDA

- ▶ 1. Conflictos familiares.
- ▶ 2. Sentimiento de soledad y minusvalía.
- ▶ 3. Enfermedad física invalidante.
- ▶ 4. Problemas económicos.
- ▶ 5. Conflicto amoroso.
- ▶ 6. Descompensación situacional.
- ▶ 7. Sentimiento de desesperanza.



# PERFIL PSICOLÓGICO DEL SUICIDA.....¿EXISTE UN PERFIL DE PERSONALIDAD CON MÁS TENDENCIA AL SUICIDIO?

- ▶ La respuesta es Sí
- ▶ **Impulsividad:** Uno de los principales factores que desencadena en conductas de daño hacia uno mismo.
- ▶ **Baja autoestima**
- ▶ **Pocas habilidades sociales:** Conlleva una red de apoyo más débil y menos ayuda por parte de seres queridos.
- ▶ **Sentimientos de soledad:** Cuando no tenemos muchas personas que nos puedan cuidar o apoyar, los pensamientos de suicidio pueden llegar con más intensidad.
- ▶ **Falta de estrategias de afrontamiento:** Puede hacer que aparezcan conductas relacionadas con el suicidio puesto que éste se establece como solución a todos los problemas.





# PERFIL PSICOSOCIAL EN LA ENFERMEDAD MENTAL

- ▶ Pueden aparecer en varones y mujeres de cualquier edad y en cualquier raza o grupo étnico.
- ▶ Dependen de una combinación de factores biológicos, psicológicos y sociales



# PERFILES PSICOLÓGICOS DE LAS PERSONAS CON ALTERACIONES MENTALES

- ▶ Un trastorno mental o del comportamiento se caracteriza por una perturbación de la actividad intelectual, el estado de ánimo o el comportamiento que no se ajusta a las creencias y las normas culturales.
- ▶ Entre ellos pueden figurar:
- ▶ síntomas físicos (dolores, trastornos del sueño)
- ▶ síntomas afectivos (tristeza, miedo, ansiedad)
- ▶ síntomas cognitivos (dificultad para pensar con claridad, creencias anormales, alteraciones de la memoria)
- ▶ síntomas del comportamiento (conducta agresiva, incapacidad para realizar las tareas corrientes de la vida diaria, abuso de sustancias)
- ▶ Alteraciones perceptivas (percepción visual o auditiva de cosas que otras personas no ven u oyen)





# PERFIL PSICOSOCIAL DEL MALTRATADO

- ▶ **Tipo de maltrato:** Maltrato físico, psicológico y sexual
- ▶ **Duración del maltrato:** entre 1 año y toda la vida
- ▶ **Duración de la relación de pareja:** Normalmente coincide con la duración del maltrato
- ▶ **Antecedentes de denuncias previas hasta la finalización de la situación de maltrato:** El 25% de personas maltratadas ( en su mayoría mujeres) presentan denuncias previas hasta que finaliza el contacto con el maltratador
- ▶ **Antecedentes de denuncias previas en otras parejas:** Alrededor de un 8% presentan además de sus denuncias, denuncias de antecedentes previos en otras parejas del maltratador
- ▶ **Antecedentes de violencia:** El 25% de las personas maltratadas describen haber estado expuesta en el ámbito sociofamiliar a situaciones de violencia previa
- ▶ **Nivel de estudios:** un 40%, tienen estudios medios, seguidas del grupo que han cursado la enseñanza obligatoria, 34%, y, en menor representación, los de escolarización deficiente (9%) y los que tienen estudios universitarios (16%).









# PERFIL PSICOLÓGICO DEL MALTRATADO

- ▶ **1. Sensación de privación de libertades:**
  - ▶ De pensar, decidir, actuar
  - ▶ Forma de vestirse
  - ▶ En las entradas y salidas
  - ▶ De la disponibilidad económica
- ▶ **2. Anulación de criterio para opinar, decidir y argumentar.**
- ▶ **3. Falta de control sobre la vida propia**
- ▶ **4. Pérdida de vínculos sociales**
- ▶ **5. Falta de valoración y desprecios**
- ▶ **6. Tener miedo**



# PERFIL PSICOSOCIAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD: TIPOS DE DISCAPACIDAD

TIPOS DE DISCAPACIDAD	CARACTERÍSTICAS
DISCAPACIDAD FÍSICA 	Limitación dada por una problemática vinculada a una disminución o eliminación de capacidades motoras o físicas.
DISCAPACIDAD SENSORIAL 	Existencia de limitaciones derivadas de la deficiencia en alguno de los sentidos
DISCAPACIDAD INTELLECTUAL 	Limitación del funcionamiento intelectual que dificulta la participación social o el desarrollo de la autonomía o de ámbitos como el académico o el laboral, con un CI inferior a 70.
DISCAPACIDAD PSÍQUICA 	Se presentan alteraciones de tipo conductual y del comportamiento adaptativo, generalmente derivadas del padecimiento de algún tipo de trastorno mental.
DISCAPACIDAD VISCERAL 	Aparece en personas que padecen algún tipo de deficiencia en alguno de sus órganos, la cual genera limitaciones en la vida y participación en la comunidad del sujeto.
DISCAPACIDAD MÚLTIPLE 	Se deriva de una combinación de limitaciones derivadas de algunas de las anteriores deficiencias



# PERFIL PSICOLÓGICO DEL DISCAPACITADO

1°- Negación

2°-  
Culpabilidad

3°- Enojo

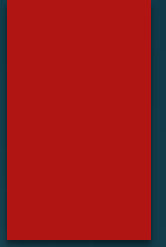
4°-  
Aceptación

# ALGUNAS REACCIONES EN LAS PERSONAS ANTE UNA SITUACIÓN DE EPIDEMIA/PANDEMIA

- ▶ • Miedo a enfermarse y/o morir.
- ▶ • Evitar acercarse a centros de salud .
- ▶ • Temor a no poder trabajar durante el aislamiento.
- ▶ • Preocupación por no generar ingresos y/o ser despedido de su trabajo.
- ▶ • Temor a ser excluído socialmente si es puesto en cuarentena.
- ▶ • Sentirse impotente por no poder proteger a sus seres queridos, y miedo a perderlos.
- ▶ • Temor a la separación de sus seres queridos debido al aislamiento.
- ▶ • Sentimientos de impotencia, aburrimiento, soledad y tristeza.
- ▶ • Miedo a vivir o revivir la experiencia de una epidemia previa u otras situaciones críticas.



**¿CÚALES SON LAS HABILIDADES  
BÁSICAS QUE DEBEMOS SABER  
TRANSMITIR PARA LOGRAR UNA  
BUENA COMUNICACIÓN CON LAS  
PERSONAS QUE TRABAJEMOS EN  
TELEACOMPañAMIENTO?**





# EMPATÍA...MUCHO MÁS QUE SABER PONERSE EN EL LUGAR DEL OTRO

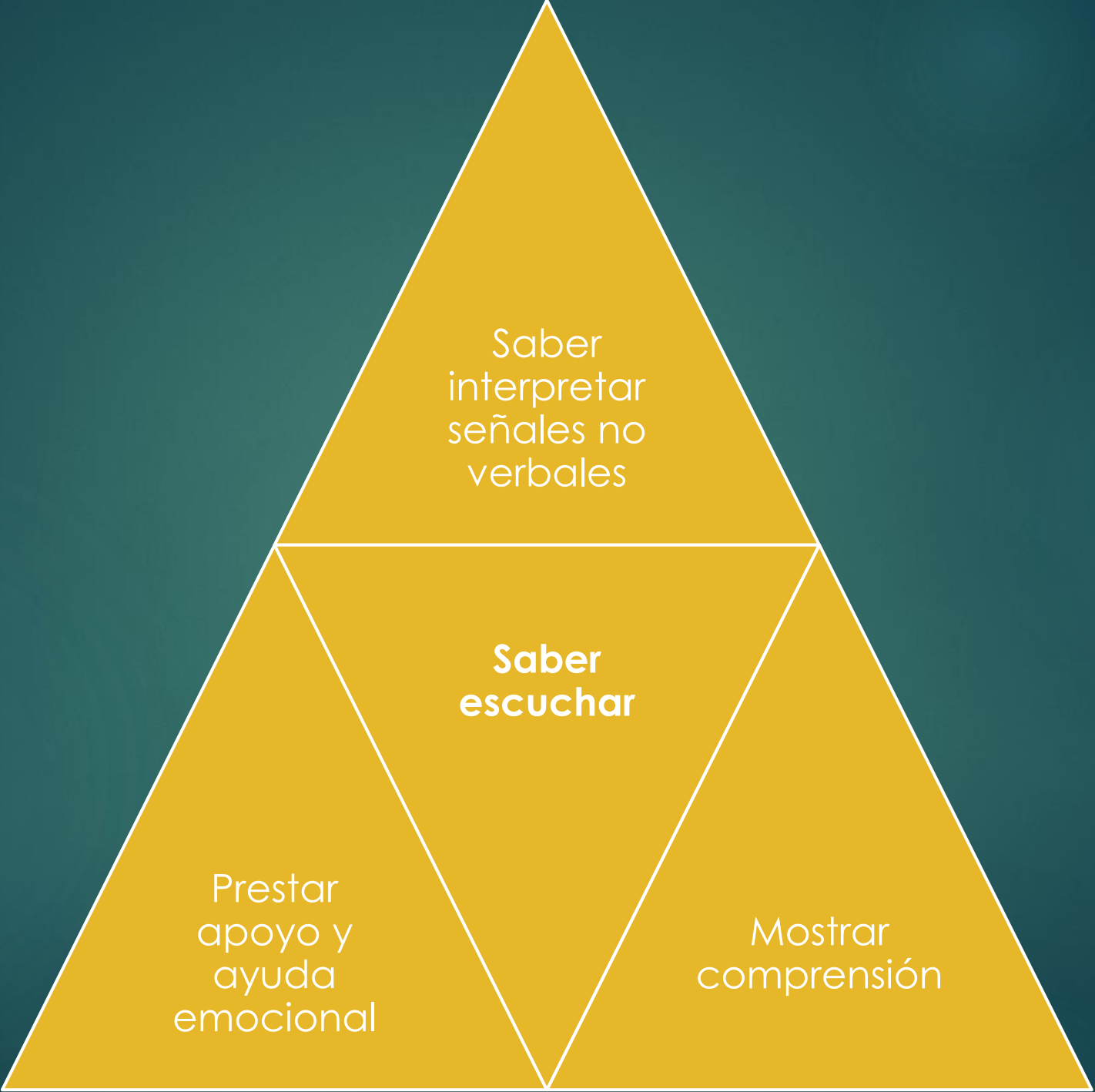
“Expresiones que provienen de lo más profundo de nuestro corazón en donde llevamos un Mensaje de comprensión, que resuena e impacta en la vida de alguien de forma Positiva y proactiva, en dónde pueden sentir que no están solos; que su sufrimiento no es en vano sino que se encuentra arraigado en el alma y el espíritu de toda la humanidad. Podemos y debemos ayudarlos a Trabajar con los sentimientos de tristeza, rencor, ira y confusión que pueden obstaculizar su VIDA PLENA.” (Alondra I. del Valle Lago)



# ¿QUÉ COMPONENTES TIENE LA EMPATÍA?

- ▶ Componente cognitivo
- ▶ Componente emocional





Saber  
interpretar  
señales no  
verbales

**Saber  
escuchar**

Prestar  
apoyo y  
ayuda  
emocional

Mostrar  
comprensión





¿Qué siente?

¿Cuál es su actitud?

¿Cuáles son sus miedos, frustraciones?

¿Cómo es su entorno?

¿Qué dice?



¿Cómo es su lenguaje no verbal?

¿Cuáles son sus necesidades?

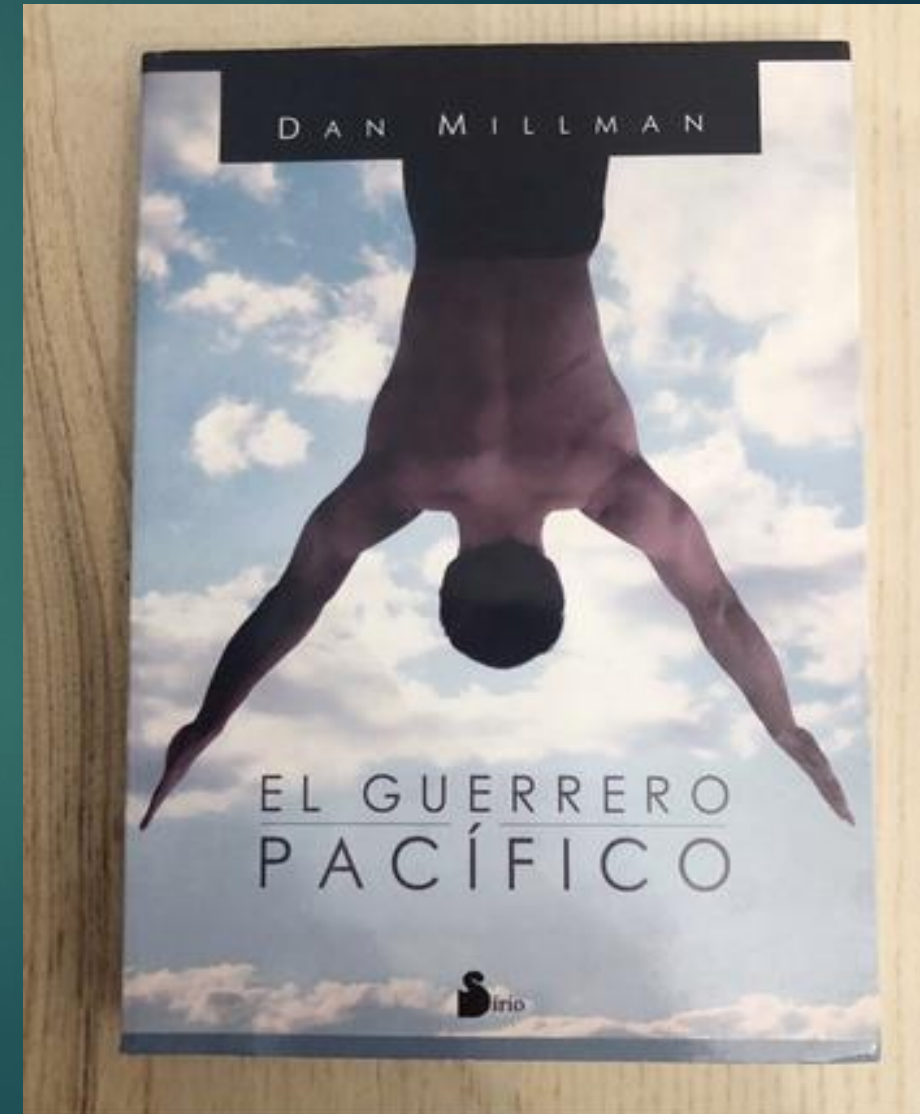
# ASERTIVIDAD.....EL ARTE DE EXPRESARSE EFECTIVAMENTE CON EL MENOR COSTE EMOCIONAL

## LA HISTORIA DE "LOS TRES GUERREROS"

"Hace mucho tiempo, en un lejano reino, vivían tres guerreros. Los tres guerreros tenían que defenderse de ataques de las demás personas. Uno de ellos, tenía un escudo y su manera de intentar defenderse era protegiéndose con el escudo pero siendo derrotado por agotamiento.

El segundo guerrero tenía una espada y lo que hacía éste era atacar a los demás con la espada.

El tercer guerrero no tenía ni escudo, ni espada y para defenderse tuvo que aprender a usar la palabra y así defender sus opiniones."





ANTES DE NADA, DEFINIR, ENTENDER  
Y SER CONSCIENTES DE HASTA QUÉ  
PUNTO QUERÉIS LLEVAR VUESTRA  
AYUDA.....¿YO PUEDO CON  
TODO?





¿PARA QUÉ?..... PARA SABER  
CUANDO QUERÉIS O TENÉIS QUE  
DECIR UN “NO”



# ¿CÚALES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE UNA PERSONA ASERTIVA?



# UNA PERSONA ASERTIVA...

- ▶ Conoce sus derechos y los defiende respetando siempre a los demás.
- ▶ Tiene seguridad en sí mismo.
- ▶ Habla fluida.
- ▶ Relajación corporal.
- ▶ Expresa sus sentimientos sin agresividad.
- ▶ Defiende sus gustos e intereses.
- ▶ Tiene capacidad de decir que no.
- ▶ Sabe aceptar errores.
- ▶ Respeta a los demás y así mismo.
- ▶ Tiene sensación de control emocional.





# ESCUCHA ACTIVA.....EL ARTE DEL SABER ESCUCHAR

- ▶ Si lo que vas a decir no es más bello que el silencio.....no lo vayas a decir ("Cuando el mar te tenga" El último de la Fila)

"El silencio  
tiene su  
lenguaje:  
sabe hacerse  
entender."

Siddharta Gautama Buda



# ¿ QUÉ CONDICIONES TIENE QUE TENER LA ESCUCHA ACTIVA?



- ▶ Aprender a estar en silencio:
- ▶ Presta atención a lo que explica o argumenta la otra persona y atender a las manifestaciones no verbales.
- ▶ Reflexiona sobre lo que la otra persona te está contando.
- ▶ Preguntar detalles sobre el contenido de la conversación.





# LA PRÁCTICA DE LA ESCUCHA ACTIVA

- ▶ Realizar gestos y sonidos que indiquen que estás escuchando
- ▶ Intentar no distraerte con otra cosa que no sea escuchar a tu interlocutor.
- ▶ No interrumpir ni cambiar de tema, a no ser que entres en un “callejón sin salida” difícil de manejar
- ▶ Identificar y destacar los sentimientos del otro
- ▶ Hacer preguntas si no hemos entendido algo de lo que nos han contado
- ▶ No aconsejar, no criticar



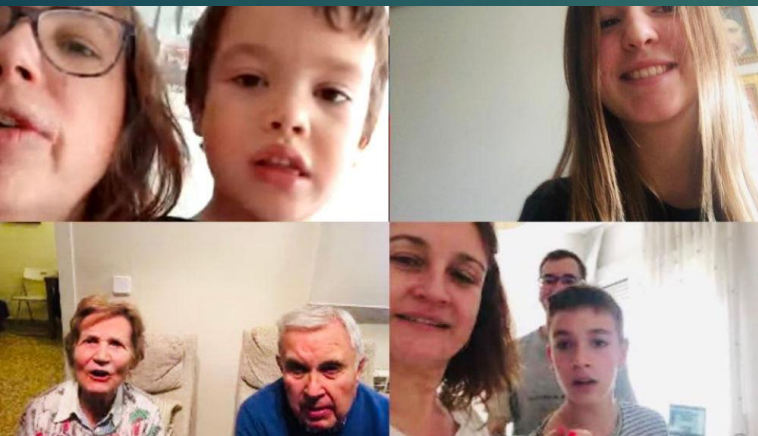
# CÓMO ACOMPAÑAR: RECOMENDACIONES, HERRAMIENTAS Y ASESORAMIENTO PARA TRABAJAR CON GRUPOS DE RIESGO



# NUESTRO MEDIO DE TRABAJO



- ▶ La asistencia telefónica y otras tecnologías son herramientas ampliamente utilizada en el acompañamiento de personas que puede utilizarse como complemento a servicios presenciales, pero también como servicio independiente.





# RECOMENDACIONES DE USO I

## La llamada es la visita

- ▶ Lo más importante en la comunicación es la calidad de la relación entre las personas.
- ▶ Se debe trasladar actitudes de cuidado por teléfono.
- ▶ Dedicar tiempo en la llamada para hacer mediante ella la “visita”:
  - ▶ – Si las personas suelen recibir con alegría la visita, recibirán igual la llamada
  - ▶ – No es sólo una llamada de seguimiento
  - ▶ – Programar la siguiente llamada y aumentar, en función de vuestras posibilidades, el número de interacciones con la persona que atendáis.



# RECOMENDACIONES DE USO II

## Canal

- ▶ Encuentra y acuerda el modo de comunicación preferido de cada persona.
- ▶ Investiga si prefieren (y disponen) de whatsapp, o Skype.
- ▶ Si durante la conexión telefónica o de Skype va a haber más personas en la habitación, mejor acordarlo.

## Rutina

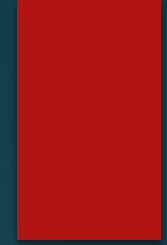
- ▶ Planificad las llamadas
- ▶ Invita también a hacer una planificación del día
- ▶ Termina siempre acordando una nueva llamada.

## Presencia

- ▶ Al mismo tiempo enviad mensajes cuando se pueda: Se trata de aumentar nuestra presencia en su vida



# RECOMENDACIONES DE USO III



## Exploración de necesidades

- ▶ Hablad sobre la comida, medicación o productos de higiene que necesiten
- ▶ Puedes generar un guion que te permita realizar un seguimiento del estado de bienestar de la persona:
  - ▶ a. **Horarios** (de sueño, comida...)
  - ▶ b. **Actividades realizadas** (limpieza, ocio, platos cocinados...)
  - ▶ c. **Relaciones sociales** (llamadas realizadas, recibidas, interacciones.)
  - ▶ d. **Estado de ánimo** (velocidad del habla, uso de absolutismo, ubicación temporal del discurso, elaboración de planes...)
  - ▶ e. **Patrón de consumo de sustancias.**
  - ▶ f. **Cantidad de alimento, medicación...**
  - ▶ g. **Estado de confort, estado de la vivienda, interacciones con vecinos...**



**Autorrealización**

moralidad,  
creatividad,  
espontaneidad,  
falta de prejuicios,  
aceptación de hechos,  
resolución de problemas

**Reconocimiento**

autorreconocimiento,  
confianza, respeto, éxito

**Afiliación**

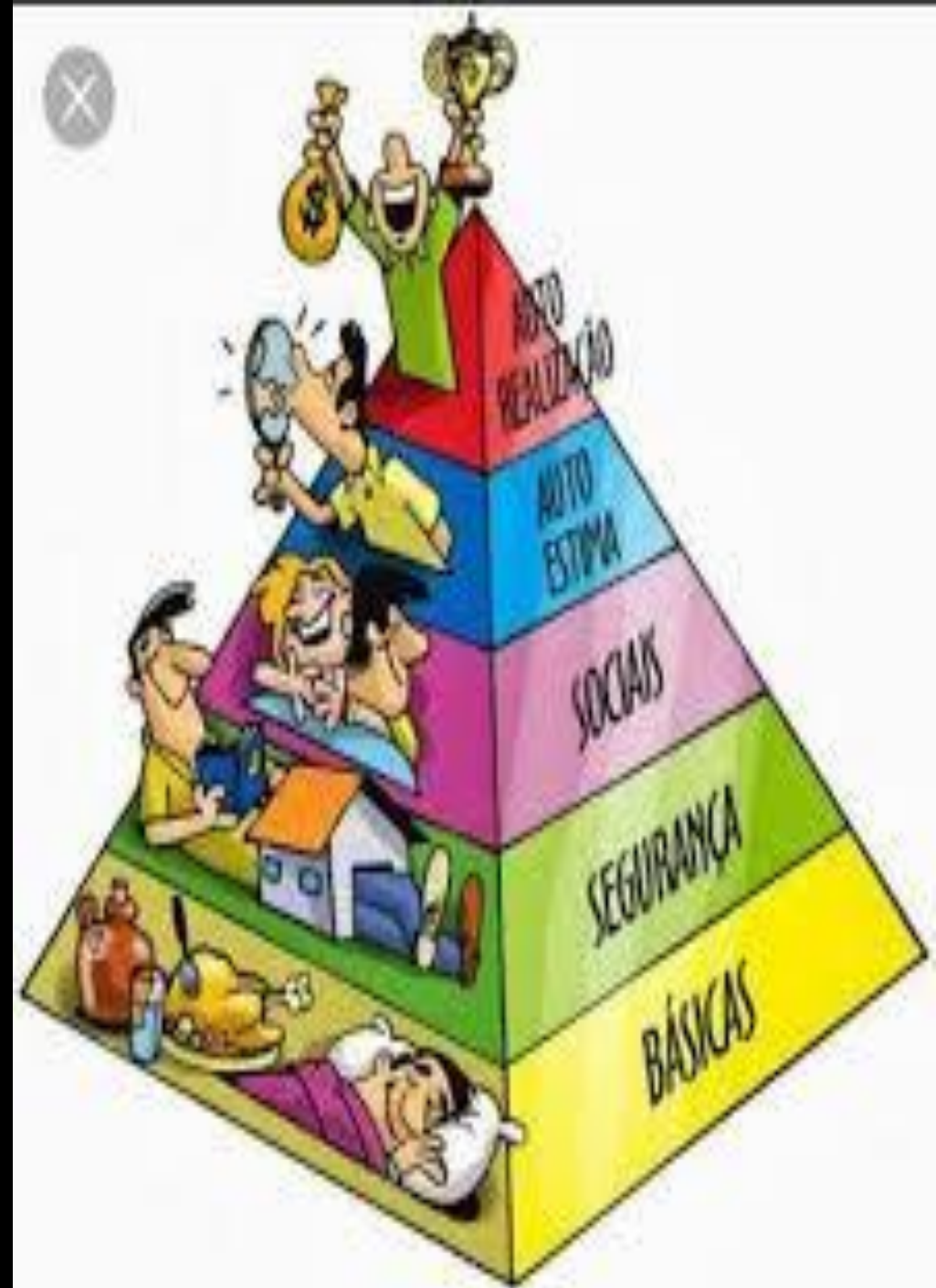
amistad, afecto, intimidad sexual

**Seguridad**

seguridad física, de empleo, de recursos,  
moral, familiar, de salud, de propiedad privada

**Fisiología**

respiración, alimentación, descanso, sexo, homeostasis



# RECOMENDACIONES DE USO IV

## Cotidianidad

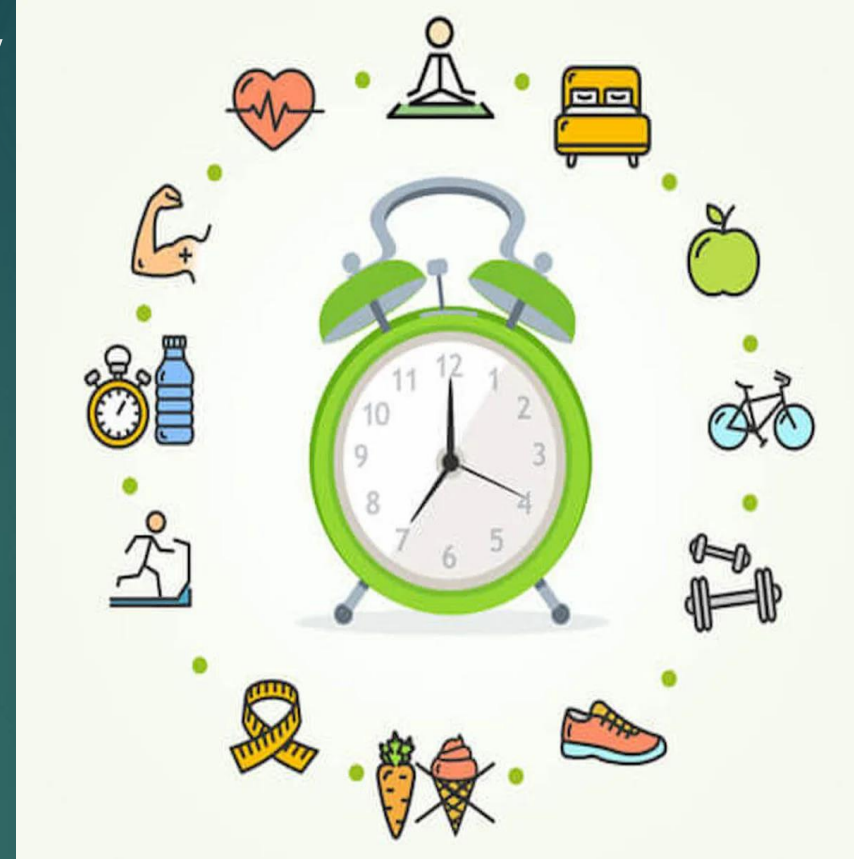
- ▶ Propicia que puedan llevar una vida saludable

## Conexión con otros

- ▶ Puede ser una buena oportunidad para invitar a que intensifiquen o inicien comunicación con seres queridos, amigos, familiares.

## Preguntas abiertas

- ▶ En las que puedan explicar lo que hacen, sus temores, anécdotas, películas que hayan visto, libros que estén leyendo, informaciones que les hayan llegado...



# RECOMENDACIONES DE USO V

## La normalidad en la excepcionalidad

- ▶ Lo más importante es normalizar la expresión de lo que uno siente y apoyarse en el equipo, familiares, amigos... Una vez identificadas (se pueden escribir) simplemente aceptarlas y compartirlas.

## Conexión con un@ mismo@

- ▶ Invita a la persona a que busque espacios donde reencontrarse consigo mismo en actividades en la que la mente pueda fluir.
- ▶ Promover una actitud de aceptación de la situación y animar a estar en el presente, aceptando cualquier sentimiento o sensación sin luchar contra ella.
- ▶ Conversar si es adecuado en cada caso reconociendo el sufrimiento que se está atravesando, sobre posibles aprendizajes que su crisis personal haya podido traer a la vida de la persona.
- ▶ Escribir puede ser beneficioso para algunas personas, así como ejercicios de regulación **emocional y relajación.**



# Ikigai: 'Tu razón de ser'



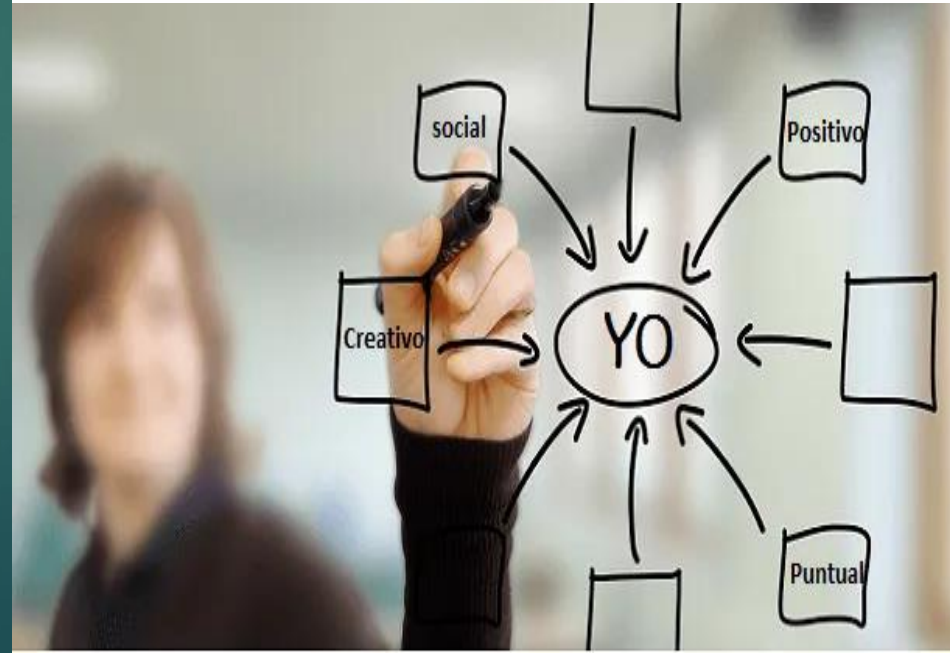
# POSIBILIDADES DE ACTUAR EN, CÓMO.....I

## Grupos de apoyo

- ▶ Preguntad si les gustaría abrir un grupo de whatsapp con otras personas de su misma ciudad o con otros grupos con la idea de generar hábitos de encuentro

## Identificación de fortalezas

- ▶ Puedes preguntarles cómo se han enfrentado a situaciones de estrés en el pasado, que han aprendido y como ahora están utilizando o pueden utilizar dicho conocimiento
- ▶ Utilizar las estrategias que ha empleado en el pasado para manejar etapas de mayor estrés pueden serle útiles





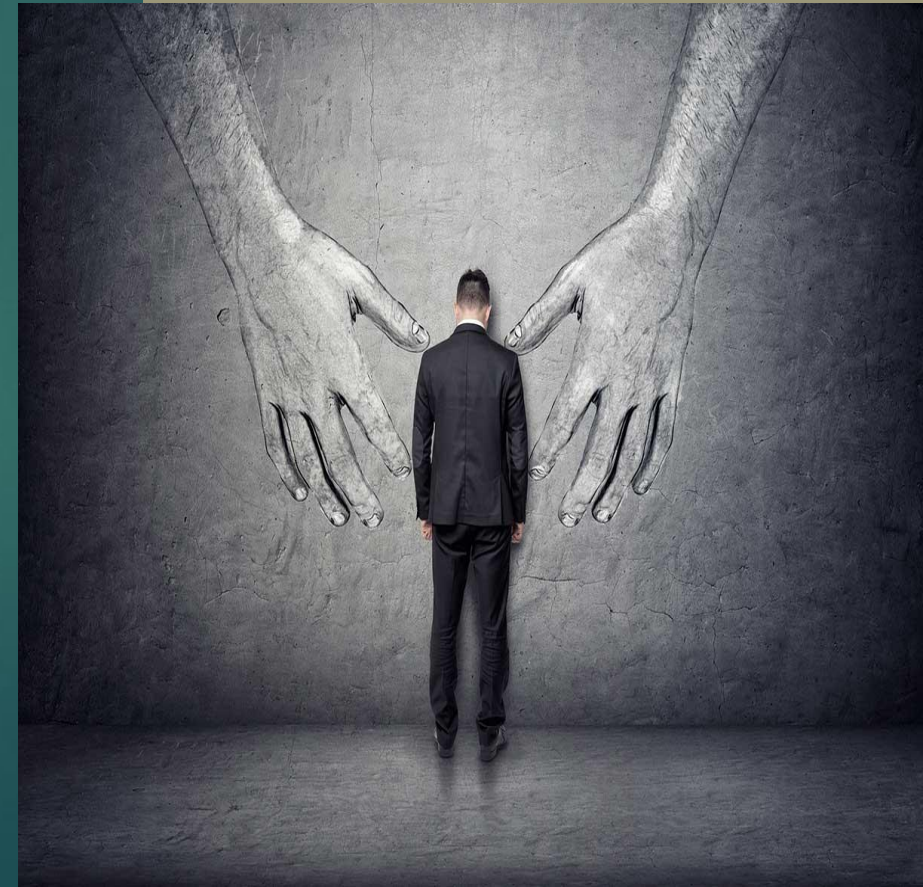
# POSIBILIDADES DE ACTUAR EN, CÓMO..... II

## Conexión con servicios de salud mental y otros recursos de emergencia

- ▶ Las personas, especialmente aquellos con mayor aislamiento y con deterioro cognitivo, enfermedad mental pueden encontrarse más ansiosos, irritables, estresados, agitados y retraídos
- ▶ Averigua los teléfonos de servicios de emergencia en salud mental de la comunidad.

## Identificación de usuarios más sensibles

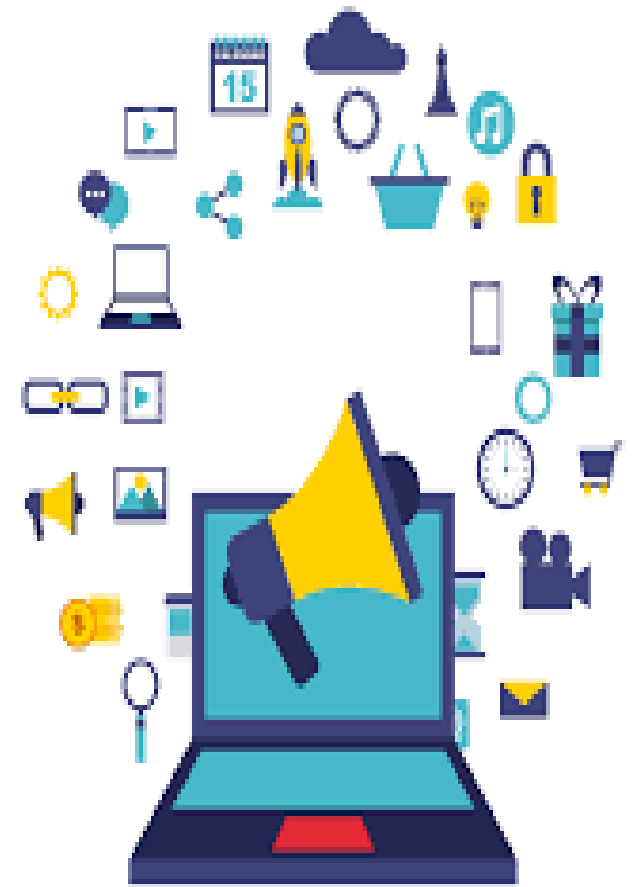
- ▶ Identificar una serie de personas que claramente van a acusar más el aislamiento o se encuentran en situaciones más delicadas.:
  - a. Personas sin teléfono y/o con mayor aislamiento social
  - b. Personas con picos de consumo a adicciones
  - c. Personas con idealización suicida y estados depresivos.
  - d. Personas con mayor descompensación emocional (enfermedad mental no estabilizada)
  - e. Personas que sufran violencia doméstica.
  - f. Personas aquejadas de enfermedades graves.
- ▶ Será necesario que con estas personas se explore con mayor detalle cómo se sienten y el acompañamiento tendrá que ser más cercano e intenso.
- ▶ Tenemos que estar especialmente atentos al aumento de comentarios negativos sobre uno mismo o sobre su vida y especialmente sobre su futuro en las personas depresivas.





# GENERACIÓN DE RECURSOS Y DESAFÍOS

- ▶ Es importante mostrar desafíos a quienes acompañamos para no caer en la desidia
- ▶ **a. Aplicaciones de mindfulness:** <http://remvolveracasa.com/>
- ▶ **b. Audios para cultivar la calma :** <https://cultivarlamente.com/practicasguiadas-cft/>
- ▶ **c. Revistas de acceso gratuito online:** <http://www.hearst.es/sala-deprensa/hearst-espana-ofrece-acceso-gratuito-a-sus-revistas>
- ▶ **d. Películas.** Si el cliente es socio de biblioteca tiene la posibilidad de acceder al catálogo de efilm. Cada comunidad tiene su propio catálogo: <https://efilm.online/> o bien acceder de forma gratuita a cine clásico como: <https://www.classicofilm.com/> También youtube ha colgado 100 películas gratuitas: [https://www.youtube.com/playlist?list=PLNq2eaZvd5PsY9bF9QTeJ30IRscWVT\\_4c](https://www.youtube.com/playlist?list=PLNq2eaZvd5PsY9bF9QTeJ30IRscWVT_4c)
- ▶ **e. Museos virtuales** a través de distintas plataformas como: <https://sincopyright.com/museos-virtuales> O bien directamente en cada uno de los museos Pinacoteca di Brera - Milano <https://pinacotecabrera.org/> Galleria degli Uffizi - Firenze <https://www.uffizi.it/mostre-virtuali> Musei Vaticani - Roma <http://www.museivaticani.va/content/museivaticani/it/collezioni/catalogoonline.html> Museo Archeologico - Atene <https://www.namuseum.gr/en/collections/> Prado - Madrid <https://www.museodelprado.es/en/the-collection/art-works> Louvre - Parigi <https://www.louvre.fr/en/visites-en-ligne> British Museum - Londra <https://www.britishmuseum.org/collection> Metropolitan Museum - New York <https://artsandculture.google.com/explore> Hermitage - San Pietroburgo <https://bit.ly/3cJHdnj> National Gallery of art - Washington <https://www.nga.gov/index.html>
- ▶ **f. Juegos para móvil** que generen conexión e interrelación como juegos de ajedrez (chess.com) que cuenta con chat privado y en el que organizar campeonatos entre los propios clientes o aplicaciones similares.
- ▶ **g. Experiencias compartidas.** A través de Blogger o plataformas similares o directamente con el grupo whatsapp se pueden generar relatos de la vivencia de un grupo de personas sin hogar confinadas en sus nuevos hogares. Puede ser una forma de generar testimonios compartidos.



# ALGUNAS ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS PARA TRABAJAR CON GRUPOS DE RIESGO



# LO QUE VAYAMOS A DECIR....SIEMPRE BASADO EN EL ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL RESPETUOSO

- ▶ Es una forma de acompañar sin juzgar según la idea que tenemos nosotros sobre cómo son o cómo deberían ser.
- ▶ Se basa en:
  - ▶ 1- Crear un clima de seguridad, respeto y confianza.
  - ▶ 2- No tapar las emociones y dejar que las expresen.
  - ▶ 3- Dar espacio y tiempo necesario para la gestión.
  - ▶ 4- No definir las emociones como buenas o malas, todas son útiles.
  - ▶ 5- Acompañar con presencia y disponibilidad.
  - ▶ 6- ¿Acompañar sin filtrar tus emociones en su vivencia?.
  - ▶ 7- Acompañar sin juicios.
  - ▶ 8- Ser cariñosos y dar muestras de afecto y amor.
  - ▶ 9- Reconocer y felicitar por la buena gestión emocional.





# TELEACOMPañAMIENTO A PERSONAS EN DUELO

- ▶ **IMPORTANTE:** El duelo no es una enfermedad
- ▶ Síntomas que se pueden presentar son:
- ▶ **Sentimientos:** tristeza, culpa, enfado, ansiedad, soledad., fatiga, impotencia, anhelo, emancipación, alivio, insensibilidad.
- ▶ **Sensaciones físicas:** vacío de estómago, opresión en el pecho, hipersensibilidad al ruido, sensación de despersonalización o irrealidad, falta de aire, debilidad muscular, falta de energía, sequedad de boca.
- ▶ **Pensamientos:** confusión, preocupación, sensación de presencia, incredulidad.
- ▶ **Comportamientos:** alteraciones del sueño, de la alimentación, conducta distraída, aislamiento social, sueños con temática de muerte o con el fallecido, evitar recuerdos del fallecido, buscar y llamar en voz alta, visitar lugares que traen recuerdos, atesorar objetos del fallecido
- ▶ **Recordad las cuatro fases del duelo:** Aunque no seamos terapeutas, Sí podemos explorar si las cuatro fases del duelo se van haciendo bien. Se le puede dar a conocer las distintas fases para que incluso él mismo las vaya identificando en su vivencia actual





**Acogiendo, escuchando y facilitando que pueda expresar sus sentimientos y emociones.**



**Preguntando lo que quiere o necesita.**



**Respetando su ritmo en la elaboración del duelo.**



**Estando disponible, dedicando tiempo y atención a esa persona, aunque sea desde la distancia.**



**Favoreciendo que pueda despedirse simbólicamente de la persona fallecida, hasta que la situación permita realizar el ritual de despedida o el funeral.**



**Respetando que haya momentos en los que necesite su espacio.**



**Siendo comprensivo con su dolor, sin minimizar su pérdida, ni opinar sobre cómo debería sentirse o actuar.**



**Evitando frases hechas como: "sé cómo te sientes", "tienes que ser fuerte", "es lo mejor que podría pasar"... En lugar de ayudar, pueden generar rabia y alejamiento en la persona que ha sufrido la pérdida.**



**Compartiendo recuerdos de la persona fallecida.**





# TELEACOMPañAMIENTO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD: ¿CÓMO PUEDO CREAR UNA RELACIÓN DE APOYO?

- ▶ Debemos ser lo suficientemente expresivos y transparentes como para mostrarnos tal como somos
- ▶ No es necesario poner “ciegamente” distancia entre nosotros y la persona que está detrás del teléfono, tomando una actitud profesional lejana e impersonal
- ▶ Debemos ser lo suficientemente fuertes como para aceptar y respetar a la persona sin fusionarnos con él ni sentirnos absorbidos por su dependencia
- ▶ Debemos admitir la individualidad del otro, permitiéndole “ser lo que es”
- ▶ Es necesario que nuestras acciones y actitudes no sean sentidas por la persona como un peligro
- ▶ La sensación de evaluación también constituye una amenaza externa
- ▶ Es importante considerar a la persona como un ser activo, capaz de un desarrollo creativo





# TELEACOMPañAMIENTO A PERSONAS MAYORES: IDENTIFICANDO LA DEPRESIÓN EN LA TERCERA EDAD

- ▶ Siempre es necesario acudir a profesionales para diagnosticar cualquier trastorno mental pero conocer los síntomas de la depresión nos ayudará a reconocer el problema:
- ▶ Vacío, tristeza patológica.
- ▶ Irritabilidad, agresividad.
- ▶ Desánimo, nula motivación ante cualquier actividad.
- ▶ Aislamiento, introspección.
- ▶ Ansiedad, estrés.
- ▶ Sentimientos de culpa.
- ▶ Trastornos alimenticios y del sueño.
- ▶ Cansancio físico y mental continuados.
- ▶ Ausencia de placer.
- ▶ Pensamientos negativos, ideas suicidas.



# TELEACOMPañAMIENTO A PERSONAS CON RIESGO DE SUICIDIO

## ▶ 1. Empatía y aceptación

▶ Una de las premisas fundamentales de cara a la actuación con un potencial suicida es intentar ver las cosas como el paciente las ve, y comprender sus motivaciones para querer suicidarse

## ▶ 2. Ejercicios de reflexión y análisis

▶ Es interesante proponer al paciente que escriba y analice de forma reflexiva y detallada los pros y contras de su intención

## ▶ 3. Listado de razones para vivir

▶ Este ejercicio consiste en que la persona escriba una lista con sus razones para vivir, y que a continuación las cuelgue en algún sitio visible de su casa

## ▶ 4. Reestructuración cognitiva de las razones para morir

▶ El objetivo es que el paciente entienda y vea que existen otras interpretaciones alternativas y menos negativas de ver las cosas. También se puede hacer reflexionar al paciente sobre situaciones difíciles pasadas que haya superado en la vida y cómo las resolvió



# TELEACOMPañAMIENTO EN LA VIOLENCIA DOMÉSTICA I

## Contacto psicológico

- ▶ - Permitir el desahogo
- ▶ - Escucha activa
- ▶ - Tranquilizar, dar seguridad
- ▶ - Canalizar y contener sus emociones
- ▶ - Mostrar empatía
- ▶ - Transmitir esperanza
- ▶ - Mostrar un posicionamiento contra la violencia

## Ayuda a la acción

- ▶ - Examinar el problema
- ▶ - Explorar la violencia
- ▶ - Informar de los recursos y derechos
- ▶ - Promover la toma de decisiones
- ▶ - Valorar el riesgo





# TELEACOMPañAMIENTO EN LA VIOLENCIA DOMÉSTICA II

## Ofrecer seguridad

- ▶ - Alejamiento del agresor
- ▶ - Facilitándole los recursos de acogida
- ▶ - Retorno al hogar
- ▶ - Facilitándole recursos de autoprotección
- ▶ - Sosteniendo una “ruptura evolutiva”

## Recuperación emocional

- ▶ - Visibilización de la violencia
- ▶ - Trabajo específico de:
  - ▶ o creencias erróneas
  - ▶ o roles de género
  - ▶ o aspectos emocionales
  - ▶ o habilidades
  - ▶ o redes de apoyo



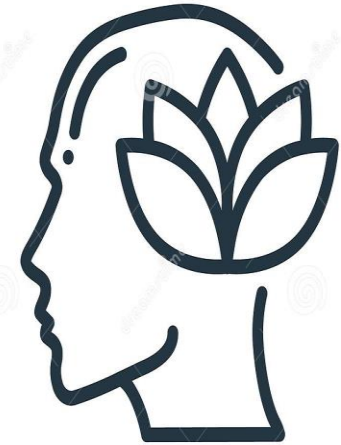
# TELEACOMPañAMIENTO A PERSONAS CON PROBLEMAS MENTALES

## RECOMENDACIONES PARA PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL

- ▶ Permanecer acompañado y en contacto con familiares, amigos y vecinos con los que pueda consultar y charlar.
- ▶ Compartir con sus familiares cualquier preocupación que le surja.
- ▶ Colaborar en las tareas cotidianas .
- ▶ Mantenerse activo realizando actividades que sean satisfactorias.
- ▶ Planificar las actividades que piensa realizar .
- ▶ Elaborar una rutina de actividades y realice estas de forma regular a las horas que se determine.
- ▶ No descuidar los cuidados básicos, aseo personal, cambio de ropa...
- ▶ Mantener sus horarios en cuanto a comidas, sueño, ver tv, lecturas...
- ▶ Utilizar las redes sociales, teléfono, chats.. para estar en contacto con conocidos y familiares.
- ▶ Disponer de los teléfonos de su centro de salud mental, profesionales que le atienden o dispositivo de urgencias .

## RECOMENDACIONES PARA FAMILIARES

- ▶ No desatender sus cuidados y tómesese descansos
- ▶ Prestar atención a los cambios o modificaciones que puedan producirse en la conducta de la persona que cuida.
- ▶ Contar con la persona que cuida y escuchar su opinión



**CALM**

HUMAN MIND

# CÓMO ACOMPAÑAR EN TIEMPOS DE PANDEMIA: TELEACOMPAÑAMIENTO EN TIEMPOS DE CORONAVIRUS





# IDENTIFICACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE LOS IMPACTOS PSICOLÓGICOS: POBLACIÓN

## GENERAL

- ▶ Identificar pensamientos que puedan generar malestar.
- ▶ Ayudar a reconocer y aceptar sus emociones con alta intensidad negativa
- ▶ Dar información de modo realista. En caso de menores o personas vulnerables como ancianos, dar explicaciones veraces y adaptadas a su nivel de comprensión.
- ▶ Advertir del peligro de la sobreinformación
- ▶ Sugerir la contrastación de información
- ▶ Amplificar las voces positivas



# IDENTIFICACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE LOS IMPACTOS PSICOLÓGICOS: PERSONAS EN CUARENTENA

- ▶ Escucha activa de sus preocupaciones
- ▶ Invitar a mantener sus conexiones sociales
- ▶ Ayudar a prestar atención a sus necesidades y sentimientos
- ▶ Aconsejar la buena información





# IDENTIFICACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE LOS IMPACTOS PSICOLÓGICOS: POBLACIÓN DE RIESGO

- ▶ Fomentar el seguimiento de las recomendaciones y medidas de prevención
- ▶ Aconsejar la información realista
- ▶ Alertar de la posible trivialización de su riesgo en la salud
- ▶ Ayudar a no magnificar el riesgo real que tiene.
- ▶ Ayudar a reconocer y aceptar para después mejorar las sensaciones negativas aunque normales que pueden durar o aparecer tras estar confinado.
- ▶ Aconsejar el mantenerse ocupado y conectado con sus seres queridos.
- ▶ Ayudar a generar rutinas diarias





# IDENTIFICACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE LOS IMPACTOS PSICOLÓGICOS: PACIENTES AFECTADOS DE COVID-19

- ▶ Mantenerse al día sobre lo que sucede, sí pero con matices y regulando el tiempo conectado a los medios de comunicación
- ▶ No te ponerse en lo peor anticipadamente
- ▶ No alarmarse innecesariamente
- ▶ Cuando se sienta miedo, mirar su experiencia, pensar en las situaciones vitales difíciles ya superadas



# IDENTIFICACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE LOS IMPACTOS PSICOLÓGICOS: A LOS CUIDADORES DE ANCIANOS

- ▶ Compartir hechos sencillos sobre lo que está pasando
- ▶ Transmitir al cuidador la importancia de que su mayor tiene una gran valor para la comunidad
- ▶ Asegurarse de que se cubren las necesidades médicas y alimentarias de los mayores con/sin COVID-19





# Cómo protegernos a nivel emocional durante la cuarentena

La declaración de pandemia por la OMS, el decreto de "Estado de Alarma", el necesario confinamiento en sus casas de todo el país... todo representa un cúmulo de sensaciones que, en ocasiones, puede resultar difícil de controlar, como es la salud mental.

## Buscar actividades placenteras

Conviene tomarse el aislamiento como una oportunidad de disponer de un tiempo distinto al que se acostumbra ya que no tiene por qué ser negativo.



## Cuidar los hábitos de alimentación y sueño

Respetar las horas de sueño y una alimentación conveniente ayuda a encontrar un equilibrio y una mejora del estado emocional.



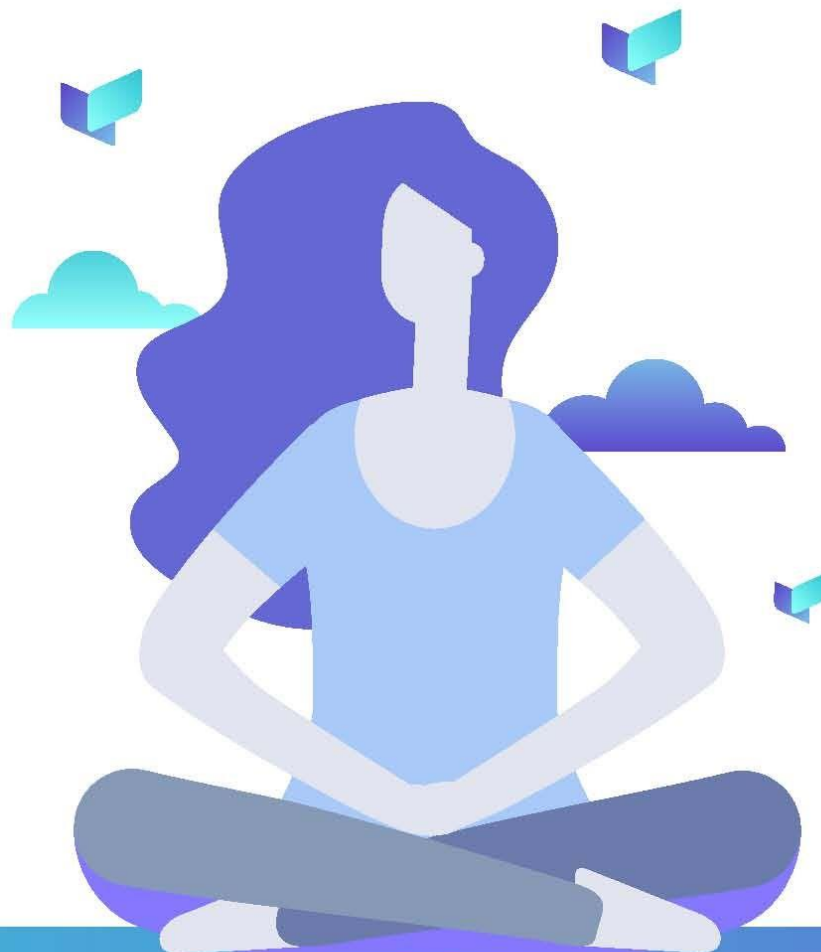
## Intentar mantener una actitud positiva

Ser optimista ante la adversidad puede evitar que nos sintamos sobrepasados y nos ayude a relativizar el problema.



## Practicar ejercicios de relajación

Para vencer el estrés resulta muy útil practicar ejercicios de relajación o respiración que ayuden a estabilizar el estado de ánimo liberando endorfinas y recuperando energía y serenidad.



## Evitar la sobreinformación

Lo ideal a nivel emocional es conocer el escenario actual y las recomendaciones sin caer en conductas compulsivas de búsqueda de información.



## Acceder a información de fuentes oficiales

Utilizar siempre fuentes fiables de información, como la OMS o el Ministerio de Sanidad, para evitar el aumento de los riesgos y de la alarma social.



## Comprender las emociones que se viven

Comprender el origen de las emociones negativas, como el miedo o el estrés, facilitará la recuperación de un estado emocional positivo.



## Evitar la hipervigilancia del estado de salud

La hipervigilancia sobre la propia salud puede llevar a interpretar de forma catastrófica todo tipo de signos que aparecen en el cuerpo.



# PARA TENER EN CUENTA

► “La relación de apoyo óptima sólo puede ser creada por un individuo psicológicamente maduro: Mi capacidad de crear relaciones que faciliten el desarrollo de otros como personas independientes es una función del desarrollo logrado por mí mismo” .



# PROPUESTA DE UN TRABAJO INTROSPECTIVO PREVIO: ME AYUDO YO TAMBIÉN, APRENDO A CUESTIONARME I

## Para tomar consciencia:

1º- ¿En este momento del presente en el que quiero dar de mí lo mejor que tenga y sepa, a los demás...en qué punto me encuentro ahora mismo?

2º- ¿Qué pienso de mí frente a esta labor?

3º- ¿Qué sentimientos me produce?

4º- ¿Qué parte de responsabilidad quiero asumir en mi desempeño como voluntario?

## Para diseñar objetivos:

1º- ¿Qué te gustaría conseguir con este trabajo?

2º- ¿Cuáles son tus objetivos concretos?

## Para rescatar habilidades:

1º- ¿Qué se te da muy bien en este tipo de situaciones?

2º- ¿Qué habilidades personales puedes poner en marcha?

3º- ¿Qué recursos personales adicionales necesitas?

# PROPUESTA DE UN TRABAJO INTROSPECTIVO PREVIO: ME AYUDO YO TAMBIÉN, APRENDO A CUESTIONARME II

## Para inspirarte:

1º- ¿Quién o qué podría haber sido tu modelo de inspiración en este tema?

2º- ¿Qué elementos ambientales te ayudan a crear?

## Para analizar el impacto:

1º- ¿Qué necesitas prevenir?

2º- ¿Cómo contribuye este trabajo a tu realización personal y profesional?

3º- ¿Qué impacto tendrá esta labor en tus valores?

## Para tomar responsabilidad:

1º- ¿En qué medida estás comprometido con esta acción?

2º- ¿Qué resultados quieres conseguir?

## Para conectar con tus emociones:

1º- ¿Cómo te hace sentir este proyecto?

2º- ¿qué sientes cuando piensas y hablas de ello?

3º- ¿Cómo gestionas tus emociones habitualmente?