

Guía de llamadas de Teleacompañamiento.

Realizado por Afal Cartagena y comarca: + info www.afalct.org

El estado de alarma decretado el 14 de marzo de 2020, por el Covid- 19 provoca, entre otras circunstancias, la soledad, especialmente de las personas mayores y la carga emocional de familiares y cuidadores de personas dependientes. Por esta razón se pone en marcha la iniciativa: “llamadas de Teleacompañamiento”.

1- Presentación

La primera respuesta que se debe de dar cuando se llama, es la presentación de quién está llamando, [quién llama, desde qué institución, para qué llama y cuáles van a ser los objetivos de la llamada].

Ej.: Buenas soy Manuel, llamo desde la asociación Afal Cartagena junto con la colaboración del ayuntamiento de San Javier, para comprobar si la situación requiere de alguna atención especial y además tiene la posibilidad de mejorar su municipio respondiendo a unas preguntas sobre el municipio para declarar al municipio solidario con los mayores.

2- Conceptos clave

Actitud: Manera de estar alguien dispuesto a comportarse u obrar.

<https://www.youtube.com/watch?v=nWeclwtN2ho>

Empatía: Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

<https://www.youtube.com/watch?v=s4dfy22j IE>

Asertividad: Capacidad de expresar las opiniones, los sentimientos, las actitudes y los deseos, y reclamar los propios derechos, en el momento adecuado, sin ansiedad excesiva, y de una manera que no afecte a los derechos de los demás.

<https://www.youtube.com/watch?v=AX10ZkuY VU>

Escucha activa: forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido. Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. <https://www.youtube.com/watch?v=la1F2U7YZTY>

3- Legislación

Protección de datos: Le legislación actual, da el derecho de conocer los datos que obtiene una entidad u otra persona, con autorización previa y con derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición, supresión, limitación y portabilidad de sus datos.

El derecho a la privacidad se refiere al estar libre de intrusiones o perturbaciones en la vida privada o en los asuntos personales.

+ Información: <https://www.aepd.es/es>

4- Posibles casos

- **Soledad:** Usuarios que se encuentran solos en la vivienda, teniendo o no red de apoyo familiar o social.
- **Cuidador de persona dependiente:** Cuidador o familiar que está cuidando a persona, personas dependientes de su domicilio y no tiene o no siente apoyo por familiares o por terceras personas.
- **Violencia familiar:** Situación en la que usuario con alteración conductual condicionada por alguna enfermedad agrede física o psicológicamente a otro.
- **Violencia de género:** Situaciones de daño físico, psicológico o sexual de los hombres hacia las mujeres.
- **Necesidad de alimentación o farmacia:** Bien por imposibilidad de movimiento, movimiento no recomendado o por falta de ingresos para realizar la compra.
- **Deterioro de la salud:** Teniendo un nivel funcional deteriorado y que no pueda realizar las actividades básicas de la vida diaria de forma independiente, como aseso, comida... y necesite ayuda.

- **Vulnerable emocionalmente:** Situación en la que el usuario que se encuentra en un estado de inseguridad por la incertidumbre, temeridad o miedo...
- **Convivencia inestable:** La situación en la cual se pueden ver familias donde las discusiones y situaciones tóxicas son más frecuentes de lo que debería.
- **Duelo:** Situaciones de duelo dentro del hogar en un momento donde las despedidas a familiares se ven muy restringidas.
- **Acompañamiento en la enfermedad:** La posibilidad de acompañar al paciente se ve limitada, teniendo que llevar la situación en soledad.

5- Estrategias

En este punto, se ofrecen estrategias muy generales en la que cada interlocutor debe crear su propio esquema según se desarrolle la conversación:

- Tono de voz agradable, sin gritar ni hablar muy rápido, hablar sonriendo.
- No preguntar por familiares: 1º puede generar miedo. 2º puede que le cause angustia por si tiene algún conflicto o ya no están.
- Dejar que ellos guíen la conversación, pon música agradable de fondo.
- Utilizar el sentido común, podéis preguntar a los mayores cercanos, de qué le gustaría que le hablaran, o cómo le gustaría que iniciaran la conversación. Ayudaría para crear vuestra propia estrategia.
- Temas para hablar inicialmente:
 - o De momentos históricos pasados.
 - o Vida profesional.
 - o La realización de las actividades anteriores a la tecnología.
 - o Música o cine antiguo.
 - o La educación antigua.
 - o Nietos
 - o Pídele consejo o ayuda con algún tema banal.
 - o Comida.
- Realizar preguntas con una respuesta siempre positiva.

- Recomendación de actividad física y cognitiva.
<https://www.afalct.org/actividades-propuestas-a-pacientes-con-demencia>
- Hacer encuestas, 1º para tener un objetivo más a la conversación y 2º conocer opiniones de las personas que se llaman.
- Ser positivo, incluso provocar tener una segunda conversación en varios días, y crear adherencia a la conversación.
- Situaciones conversacionales:
 - o <https://www.youtube.com/watch?v=76spMCJITuk>
 - o <https://www.youtube.com/watch?v=ofYAVL0HXIq>

Siempre bajo cualquier concepto DERIVAR A UN PROFESIONAL → médico, farmacéutico, nutricionista, fisioterapeuta, psicólogo etc. NUNCA hacer ningún tipo de recomendación.

6- Errores comunes

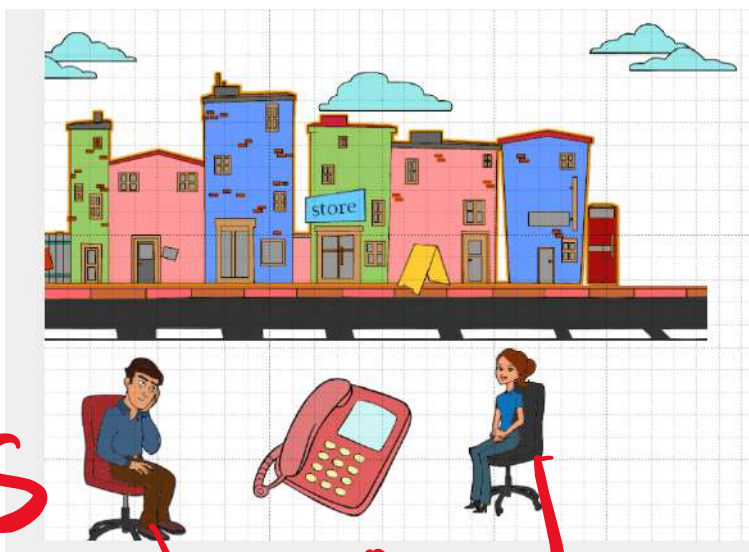
- 1- Hacer preguntas sobre dónde vive, su localización, el uso de redes sociales. Esto puede crear incertidumbre sobre las intenciones de la llamada.
- 2- Compartir datos personales con personas desconocidas o con las que no estás autorizado a contactar. Por seguridad y privacidad.
- 3- Sacar conclusiones o juzgar a la persona con la que se está interactuando, sin tener conocimiento de juicio.
- 4- Reprochar o buscar culpables: Hay que ser empáticos, es la clave del voluntariado.
- 5- Crear falsas expectativas/promesas a la persona. Esto puede no solo ocasionar una mala reputación a la organización, sino que puede ser totalmente perjudicial para el bienestar emocional de la persona.
 - a. Se debe dejar bien claro al voluntario que no pueden prometer bienes, servicios o cualquier otra actividad que ni la organización ni el propio voluntario tengan la capacidad de cumplir.

- 6- No dejar hablar ni expresarse: Hay que facilitar la escucha activa, prestar atención a las necesidades y sentimientos de la persona con la que se interactúa. Evitar contar tu propia historia.
- 7- Hacer comentarios que puedan desvalorizar el trabajo de la persona/familiar, sus valores, ideas o costumbres.
- 8- Restar importancia a lo que le ocurre a la persona. Hay que solidarizarse con ella.
- 9- Contradecirnos, o adjudicarnos la verdad o mentira absoluta a lo que se dice.
- 10- Apresurar la llamada y el tiempo. Hay que dedicar tiempo a la llamada.
- 11- Dedicar poco tiempo a explicar las razones de la llamada telefónica, puede generar dudas. Se debe de explicar el cambio en la forma de atención, aprovechando para insistir en la necesidad de quedarse en casa. Si el cliente tiene que salir, explica cómo minimizar el riesgo de contagio en la comunidad y los motivos por lo que podría salir.
- 12- Solo asegurarse que se encuentran bien y no formular preguntas abiertas en las que puedan explicar lo que hacen durante estos días, sus necesidades etc.
- 13- Abstraerse de la llamada, dejando espacios de tiempo sin hablar, puede dar apariencia de desinterés.
- 14- No prestar atención a los comentarios negativos. Se debe mostrar especial interés por captar señales para la identificación de un problema más profundo que habría que derivar. NUNCA intentar resolver el problema por cuenta propia.
- 15- Gritar, usar lenguaje agresivo, hablar muy rápido...

7- Seguimiento

La situación no parece que vaya a remitir de forma inmediata y es probable que falte bastante tiempo para estar confinados, más aún a los grupos de riesgo, por ello, se propone:

- Tomar nota de tal manera puedas ver el histórico del usuario. Sin por ello recordar que, en tal fecha, me dijo tal cosa.
- Comentar en llamadas sucesivas el resultado de algún consejo o receta que te haya dado.
- Llamadas telefónicas con más de una persona, aumentando la red social entre los usuarios y proponiendo actividades colectivas.
- Intentar que la comunicación sea grupal por medios digitales, como WhatsApp.
- Si la confianza es mayor, puedes iniciar videos llamadas, con familiares u otras personas conocidas.
- Interesarse por evolución de temas ya iniciados, familias, salud, comida...
- Llamadas seguidas de 3 veces/ semana, se consideran necesarias para tener un vínculo afectivo y tener éxito el teleacompañamiento.



**Gracias
Voluntario!**