



Formación Básica

Primera **A**yuda **P**sicológica
en contexto de COVID-19

Módulo 4

Principios PAP: Escuchar



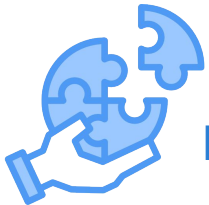
Ministerio de Salud

Mesa Técnica de Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres
2020

Este material es una adaptación del Plan Intersectorial de Formación en Primera Ayuda Psicológica de la Mesa Técnica Intersectorial de Salud Mental y Apoyo Psicosocial en la Gestión del Riesgo de Desastres.

Escuchar

- Acérquese a las personas que puedan necesitar ayuda.
- Pregúnteles qué necesitan y qué les preocupa.
- Escuche a las personas y ayúdelas a tranquilizarse.



Paso reflexivo

Actividad

Cuando has estado afectado emocionalmente, ¿qué hizo o dijo alguien que fue de ayuda en ese momento? Considerando comunicación verbal y no verbal.

Escuchar



Haga contacto	<ul style="list-style-type: none">• Acérquese respetuosamente• Preséntese diciendo su nombre y la organización para la que trabaja.• Pregunte si puede ayudar, busque un lugar seguro y tranquilo.• Ayude a la persona a sentirse cómoda (agua, manta).• Trate de ponerla a salvo.
Pregúntele qué necesita y qué le preocupa	<ul style="list-style-type: none">• Aunque algunas necesidades son obvias, pregunte.• Averigüe qué prioridades tiene la persona, qué es lo más importante para ella.
Escúchela y ayúdele a tranquilizarse	<ul style="list-style-type: none">• Ayúdele a encontrar soluciones a sus necesidades y preocupaciones inmediatas.• Permanezca con ella• No la presione para que hable.• Escúchela si quiere hablar.• Si está muy angustiada, ayúdele a tranquilizarse y no la deje sola.

Escuchar



Guía de Trabajo

Actividad 10

Reflexiona e indica cómo piensas se aplica el principio ESCUCHAR en la respuesta COVID-19, considerando también lo que implica la ayuda remota.

Consideraciones especiales para ESCUCHAR en la respuesta COVID-19



1. Interacción con distanciamiento físico o apoyo remoto.
2. Comunicación verbal clara
3. Brindar apoyo a través de la comunicación y escucha activa de manera remota
4. Ayudar a tranquilizarse a alguien de manera remota

Escuchar: Presentarse



Video



Guía de Trabajo

Actividad 11

Observa el video “Presentándonos” y presta atención a cómo se presenta la respondedora

Escuchar: Presentarse



¿Cómo presentarnos?

- Indica tu nombre, la organización a la que perteneces.
- En palabras sencillas explica tu rol y el tipo de ayuda que brindarás

Escuchar



Guía de Trabajo



Actividad 12

Menciona algunas formas, acciones o actitudes que puedan ayudar a calmar a alguien que se encuentra muy afectado emocionalmente.

Escuchar: Transmitir calma



Video



Paso reflexivo

Observar el video “Transmitiendo calma” y piensa si agregarías otras recomendaciones a las entregadas por la respondedora

Escuchar: Transmitir calma



- Hable con voz suave y calmada.
 - Actúe con tranquilidad.
 - Mire a la persona a los ojos y asegúrese de que escucha.
 - Dígale que usted está allí para ayudar y que está a salvo, solo si es verdad.
 - Explore si hay síntomas físicos y evalúe si es necesario solicitar apoyo médico.
 - Si una persona se siente muy afectada emocionalmente, ayúdele a conectarse con su respiración: concentrarse en la respiración y respirar lentamente.
-

Respiración diafragmática: ejercicio

Consiste en respirar de manera suave a través de la nariz, contener el aire unos instantes y dejarlo salir suavemente a través de la boca.

Se puede practicar acostado, sentado o de pie.

Invite a concentrarse en el movimiento ascendente y descendente del abdomen, en el aire que entra y sale de los pulmones y en la sensación de relajación que proporciona el ejercicio.



Brindando apoyo y escucha activa



- Escucha activa es mucho más que escuchar lo que alguien dice.
 - **Aspectos no verbales:** lenguaje corporal, contacto visual, distancia física entre las personas, postura corporal y focalización en el otro.
 - En una videollamada: la mirada
 - En una llamada: sin ruidos ni distracciones ambientales, entregando señales de feedback.
 - **Aspectos verbales:** hacer preguntas para mejorar la comprensión de la situación; reformular y resumir lo que la persona ha dicho en sus propias palabras, para asegurar y confirmar la comprensión; alentar y apoyar.
-

Brindando apoyo y escucha activa



Algunas frases clave para demostrar interés y empatía

- Entiendo sus preocupaciones
- Tienes razón en estar triste/enojado/frustrado/...
- Escucho lo que me está diciendo
- En esta situación, lo que le está pasando es natural
- Tal vez podríamos en conjunto ver posibles soluciones
- Lo que puedo ofrecerte es...
- Estoy preocupada/o por ti y me gustaría sugerirte un lugar donde podrían ofrecerte más ayuda.

Brindando apoyo y escucha activa

- Respetar siempre a la persona: le permitirá escuchar y no hacer suposiciones.
- Al comunicarse, tenga en cuenta empoderar a la persona afectada.
- Asegúrese de escuchar con una actitud sin prejuicios.
- Concéntrese en los hechos recientes y los aspectos que sí se pueden cambiar.
- Haga preguntas abiertas, responda con ideas generales en vez de preguntas o indicaciones tipo receta, sin pertinencia.
- Adecuar la comunicación a su edad, sexo y cultura.
- De señales verbales y no verbales para confirmar que está escuchando con atención

Brindando apoyo y escucha activa

- Trate de encontrar un lugar tranquilo para hablar, minimizando las distracciones externas.
- Tenga paciencia y mantenga la calma.
- Ofrezca información concreta SI la tiene. Sea franco acerca de lo que sabe y lo que no sabe. “No sé, pero trataré de averiguárselo.”
- Dé la información de un modo que la persona pueda entender, de forma simple.
- Hágale saber que comprende cómo se sienten y que lamenta lo que le está pasando.
- Respete la privacidad y mantenga la confidencialidad del relato, especialmente cuando revelen cosas muy íntimas.
- Hágale saber que reconoce su fortaleza y la manera en que se están ayudando a sí mismos.

Escuche de manera compasiva, usando:



Los ojos: prestando plena atención a la persona;



Los oídos: escuchando atentamente las preocupaciones de la persona; y



El corazón: con comprensión y respeto.

Hable menos, y escuche más



Formación Básica

Primera **A**yuda **P**sicológica
en contexto de COVID-19

Módulo 4

Principios PAP: Escuchar

