



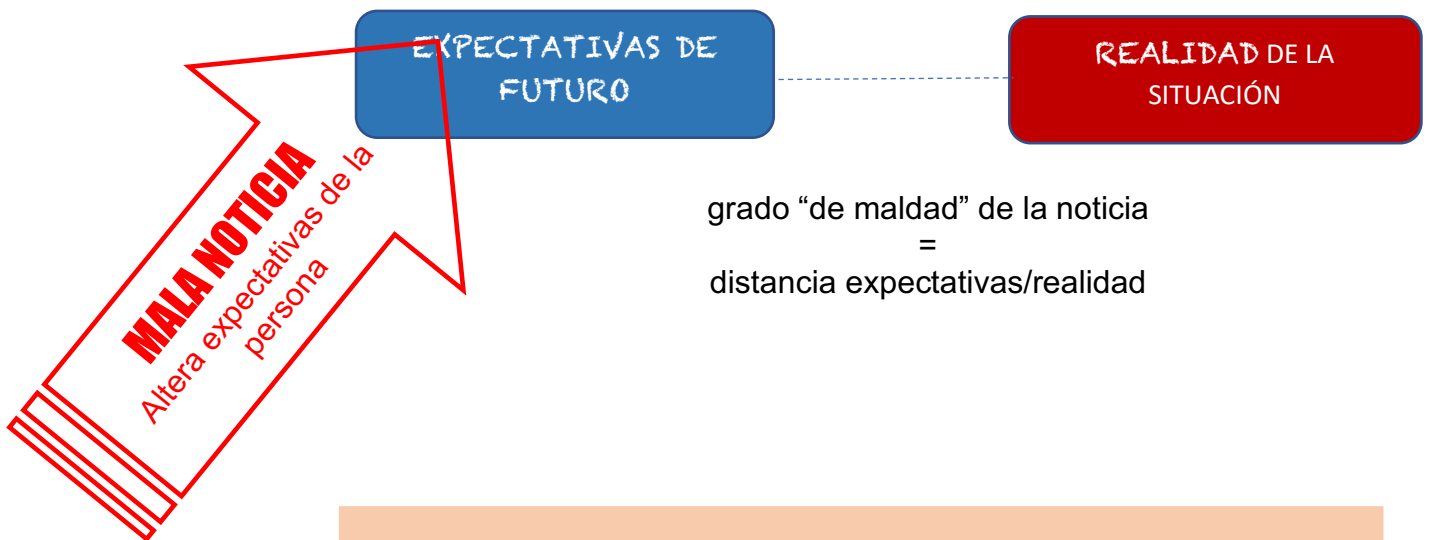
# RESPUESTA DEL TRABAJO SOCIAL FRENTE AL COVID-19

Orientaciones para la comunicación  
en situaciones de crisis

23-03-20



## ORIENTACIONES PARA LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS



### PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN

No existe una **única realidad** sino tantas como observadores de ésta.

La **no comunicación es imposible** entre el profesional y la persona afectada.

La comunicación tiene un componente de **contenido** y un componente de **relación**.

Lo que queremos comunicar no siempre es **lo que la persona entiende**.



## ORIENTACIONES PARA LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

### DECÁLOGO HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN CRISIS

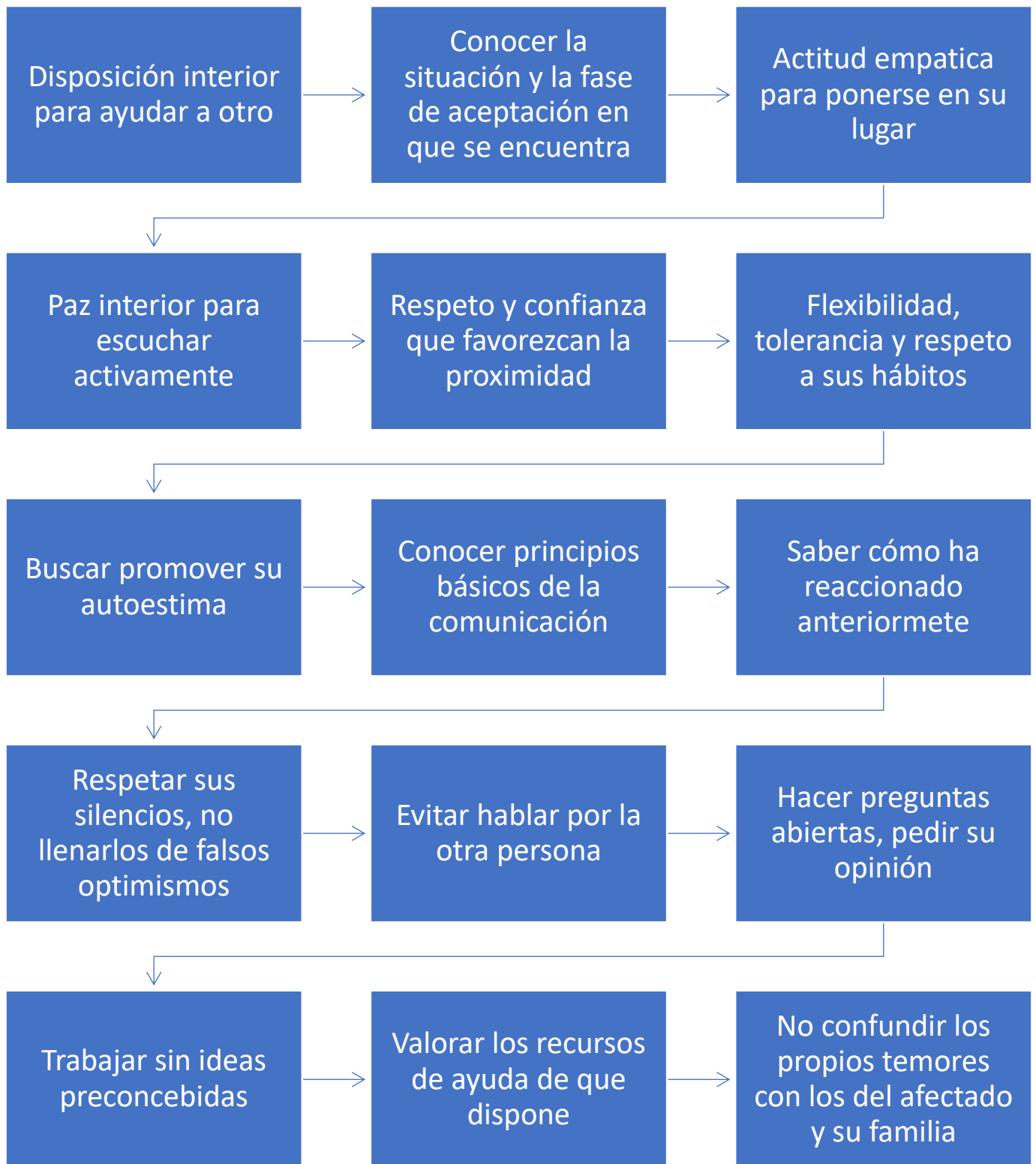


**CUALQUIER REACCIÓN ES NORMAL ANTE UNA SITUACIÓN ANORMAL**



## ORIENTACIONES PARA LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

PARA ESTABLECER UNA RELACIÓN DE AYUDA NECESITAMOS:



## ORIENTACIONES PARA LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

### → TENGAMOS SIEMPRE EN CUENTA

Usar un **vocabulario sencillo y frases cortas**. No sabemos el nivel cultural del afectado y puede que no comprenda lo que le estamos diciendo. Aún en el caso de que tenga el nivel necesario para entendernos es probable que las circunstancias hayan mermado su capacidad de atención y comprensión.

**Asegurarnos de comprender lo que dicen** los afectados repitiendo los datos y preguntarles si han entendido lo que les decimos, siendo a veces útil el pedir que lo repitan para **asegurarse de que lo han comprendido**

Repetir los conceptos importantes y la información esencial.

Que no parezca un **interrogatorio**, si el afectado está con pocas ganas de hablar, dejar un rato de descanso para retomar el contacto más tarde.

Clarificar la información que facilitamos y los pasos a seguir

Utilizar un **mensaje descriptivo-narrativo** del estado del paciente o de lo sucedido, ya que este lenguaje permitirá a los familiares o amigos adaptarse a la nueva realidad

Permitir las **interrupciones y el silencio**

Mantener la **sinceridad**.

Facilitar que la persona afectada o su familiar pregunte todo lo que desee, **adaptando la información** en cantidad y cualidad a sus emociones.

Informar exclusivamente **de lo que estemos seguros**

**No preguntar más de una cosa a la vez**, que razone las cuestiones de una en una

Evitar juzgar o dar consejos.

**Aceptar** las opiniones y puntos de vista de la persona afectada

Reducir la posible **incertidumbre**

Garantizar que se ha hecho **todo lo posible**



## ORIENTACIONES PARA LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS



- **TRANQUILA/O, NO TE PREOCUPES**
- **NO PASA NADA**
- Sé cómo te sientes ahora
- Te entiendo
- Lo superarás
- Todo irá bien
- **NO** deberías sentirte así
- Si ha fallecido alguien allegado:
  - El tiempo cura todas las heridas
  - Fue voluntad de Dios
  - Se ha ido a un lugar mejor y más feliz

- Lamento que le haya ocurrido esto
- *Ya está a salvo (SÓLO SI ES CIERTO)*
- Me alegro que esté hablando conmigo ahora
- En una reacción **normal** ante una situación anormal
- Es comprensible que se sienta de esa manera
- No está perdiendo la razón
- Las cosas nunca serán igual, pero pueden mejorar y usted también
- Es correcto querer gritar, odiar, y todo lo demás.



RECUERDA QUE



ERES  
TRABAJADORA/OR  
SOCIAL



TIENES **HERRAMIENTAS**  
PARA LA INTERVENCIÓN



SABES  
EMPLEARLAS

