

**¿Qué es una crisis?** Estado temporal de desorganización en el que la persona se siente incapaz abordar la situación utilizando los medios acostumbrados para la solución de problemas (Slaikue, 1987).

La situación de crisis sanitaria actual y el diagnóstico de COVID-19 es un **acontecimiento emocionalmente significativo** que trastorna el proyecto vital del paciente y su familia, así como de los profesionales implicados en su abordaje.

**La comunicación efectiva** es la base para poder establecer una relación de ayuda con la persona que esta en crisis, que le permita no sólo el alivio emocional, sino también poder tomar decisiones importantes en estos momentos difíciles.



☐ **Algunas emociones:** negación, dolor, miedo, estupor, culpa, ira



- ❖ Facilitar la expresión de emociones
- ❖ Transmitir afecto y cercanía
- ❖ Aceptar el llanto como una manifestación natural de dolor

### La escucha activa

#### Se caracteriza por:

- ✓ empatía
- ✓ una baja reactividad (dar tiempo a las intervenciones de la otra persona, sin interrumpir)
- ✓ tolerar el silencio (asentir)
- ✓ cuidar el lenguaje verbal y no verbal (miradas, gestos, postura)
- ✓ verificar o expresar con las propias palabras lo que parece que el hablante acaba de decir
- ✓ hacer preguntas abiertas
- ✓ dar refuerzos o cumplidos
- ✓ resumir lo que el otro nos dice

Escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla

#### Recomendaciones de NO hacer:

- Evitar frases hechas: “no llore”, “tiene que ser fuerte”
- Minimizar la situación “todo pasa, no se preocupe”
- Dar consejos prematuros y con falta de información: “Lo que tiene que hacer es...”
- Interpretar sus emociones: “lo que le pasa es...” Juzgarlo y querer imponer tus ideas
- Ofrecer ayuda de manera prematura y con falta de información
- Rechazar y no validar lo que el otro esté sintiendo
- No se debe confundir empatía con sobre implicación



### Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)

- Ayuda inmediata después de un evento estresante
- No es exclusiva de un profesional de la psicología
- Disminuye el malestar inicial y promueve el funcionamiento adaptativo a corto y largo plazo
- Evalúa las necesidades inmediatas de afrontamiento y funcionamiento diario
- Subraya las fortalezas y estrategias de afrontamiento
- La situación de crisis es una posibilidad de crecimiento

- Voluntario
- Oportunidad de hablar
- Escucha activa
- Compasión y cuidado
- Reconocimiento de emociones
- Normalización de emociones
- Discusión de estrategias de afrontamiento
- Conexión con apoyos sociales

#### Contacto psicológico

- Presentación Se invita a la persona a hablar. El objetivo es que el afectado se sienta aceptado, comprendido. Reducir la confusión y la angustia

#### Examinar las dimensiones del problema

- Realizar preguntas abiertas sobre cuáles son las necesidades, preocupaciones y problemas inmediatos y a corto plazo y que recursos tiene para afrontarlos

#### Examinar las posibles soluciones

- Preguntar lo que se ha intentado hasta el momento
- Tratar de analizar las ventajas e inconvenientes de las soluciones que ha propuesto la persona

#### Ayudar a adoptar soluciones concretas

- No se trata de decidirse por la solución ideal sino por la que resulte más factible

#### Seguimiento

- Finalizar reforzando a la persona por haber llegado a alguna solución
- Planificar un seguimiento, informar sobre diferentes recursos o derivar a otro profesional