

UNA GUÍA PARA EL DIÁLOGO COMPASIVO Y EMPÁTICO GUÍA
DE CONSULTA RÁPIDA PARA POSIBLES ESCENARIOS



LLAMADA TELEFÓNICA O VISITA CON UNA PARTE INTERESA O SOCIO

Puedes iniciar la conversación con el clásico saludo: *“Hola [su nombre], debes estar muy ocupado respondiendo a todo lo relacionado con la [emergencia], así que agradezco tu tiempo. ¿Cómo va todo? ¿Cómo estás tú y tu familia?”*

Escenario 1
Conversaciones comunes

La persona se siente cansada/o, su carga de trabajo ha aumentado, pero puede continuar con el plan de trabajo.
Espera su respuesta y remite su solicitud de información al supervisor, líder, o la persona encargada.

Comience con practicar escuchar activamente.

Pregunte si es posible continuar con la agenda planificada o si necesitan reprogramar.

Ofrezca reenviar las actividades y fechas acordadas. Trata de quitar algunas cargas de su plato.

Escenario 2
Conversación con una población vulnerable

La persona puede experimentar estrés, ansiedad y preocupaciones acerca de la situación. También pueden compartir problemas personales durante la conversación.

Comience con practicar el escuchar activamente sin emitir juicios y validando sus sentimientos.

Ofrezca verificar los recursos disponibles para ayudar a reducir los factores estresantes.

Espera su respuesta y remite su solicitud de información al supervisor, líder, o la persona encargada.

Escenario 3

Conversación con una persona en crisis o estrés acumulativo

La persona puede comenzar a llorar y sentir que ha perdido el control de la situación.
Expresan frustración, altos niveles de estrés y problemas para tomar decisiones.

Debido a que la persona no es emocionalmente estable, no completará el trabajo planeado.

Comience practicando la escucha activa sin emitir juicios y validando sus sentimientos.

Proporcione Primeros Auxilios Psicológicos (PFA) si estás capacitado

Hágales saber que siempre puede reprogramar la cita si es necesario.

Escenario 4

Conversación con una Persona en Riesgo o en Peligro

La persona expresa atentar contra su vida, la vida de otros o bienes.

Tome medidas inmediatas. Cancela los planes que tenías, y deriva de inmediato a un profesional de la salud mental.

Nunca deje a la persona sola. Pide apoyo a otra persona.

Busque un profesional de la salud mental. Si no hay servicios de salud mental disponibles, comuníquese con el supervisor inmediato y comuníquese con una línea de ayuda para la prevención del suicidio.

La comunicación compasiva ha demostrado ser la habilidad principal para un diálogo efectivo con personas en recuperación física y emocional.

Las conversaciones empáticas permiten la comprensión al validar las preocupaciones, los problemas y los sentimientos expresados por los demás, lo que genera confianza y agrega humanidad al servicio.

Conceptos Conversacionales Clave (Consuegra, 2010):

- **La escucha activa** promueve conversaciones productivas. No simplemente escuchar a la otra persona, sino centrarse en lo que el individuo tiene que decir.
- **La compasión** es un valor humano que combina la empatía y la comprensión por el sufrimiento de los demás.
- **La empatía** es la conciencia de los sentimientos, necesidades y problemas de otras personas. Es la capacidad de responder a los demás y expresar que los entendemos

Esté atento durante una conversación:

- Cuando hables con alguien, presta atención a cada palabra que diga, las señales que no sean verbales, el tono de su voz y los gestos que exprese, porque esto será clave para que identifiques si la persona se encuentra en una condición emocional favorable para continuar con el trabajo del día (Brymer et al., 2006).

Antes de la conversación:

- Tenga lista su agenda con los puntos clave. *Esto ayudará a que la reunión fluya sin problemas.*
- Haga todo lo posible por estar acompañado por un compañero de trabajo.

Durante la conversación:

- Evite hacer preguntas que puedan desencadenar emociones, como: "¿Cómo te sientes?"
- Sea paciente- *el proceso de recuperación lleva tiempo. Lograr lo programado en tu agenda no puede ser más importante que las emociones de los demás.*
- No crea que puede solucionarlo- *reconozca que apoyar a sus partes interesadas no significa solucionar sus problemas.*
- Si es necesario, re programe o tenga una reunión adicional para completar la agenda.
- Resuma lo que se logró en la reunión y lo que queda por hacer.
- Validar la conversación para el proceso de recuperación.

Después de la conversación:

- Establezca límites- está bien ser específico. Conozca sus límites y cuándo es el momento de recargar las pilas.
- Valide cualquier acuerdo importante a través de correos electrónicos.
- Identifique si la persona necesita ayuda adicional y hable con un supervisor para obtener apoyo.
- Responda cualquier pregunta y tome las medidas de seguimiento

Signos Posibles de Referencia:

1. Comportamiento:

- Desorientación
- Uso excesivo de drogas o alcohol para manejar la situación
- Comportamiento violento
- Incapaces de cuidar de sí mismos o de los demás

2. Emocional:

- Tristeza/llanto
- Irritabilidad
- Ansiedad/miedo
- Desesperanza/desesperación
- Sentirse culpable
- Emocionalmente desconectado

3. Physical:

- Malestar físico (somatización)
- Dificultad para dormir
- Cambios en los patrones de alimentación
- Fatiga/agotamiento
- Agitación

4. Cognitivo:

- Dificultad en tomar decisiones
- Dificultad en concentrarse
- Dificultad para comunicarse
- Dificultad para recordar
- Preocupaciones sobre la muerte y la destrucción
- Pensamientos suicidas/homicidas
- Alucinaciones (ver, oír y sentir cosas que no son reales)