

Asegure una buena comunicación verbal y no verbal

Comunicación verbal

- Salude cordialmente y preséntese.
- Anime a la persona para que comente sus dolencias.
- Hable lo necesario con sinceridad y tranquilidad.
- Llame por su nombre.
- Responda todas las inquietudes de la persona, familiares o acompañantes.

Comunicación No verbal

- Siéntese a la misma altura.
- Muestre deseo de ayudar.
- Deje que la persona hable todo lo que necesite.
- Muestre capacidad de escucha.
- Muestre que se tiene el tiempo para la atención.
- Procure que la consulta sea un lugar tranquilo, privado, sin interrupciones.



Practique lo correcto y evite lo incorrecto en la comunicación de apoyo

QUÉ HACER

- De información real y comprensible.
- Hágale entender que está escuchando.
- Tenga paciencia y mantenga la calma.
- Respete el derecho de las personas a tomar sus decisiones.
- Sea consciente de sus propios prejuicios y sesgos.
- Déjele claro si rechaza la ayuda ahora, que podrá recibirla en el futuro.
- Respete la privacidad y mantenga la confidencialidad.
- Hágale saber que reconoce sus fortalezas.
- Deje espacios para el silencio.
- Asegúrese de que usted entiende; repita lo que ha comprendido y pregunte si es correcto.
- Tenga en cuenta cultura, edad y sexo de la persona.
- Sea delicado. Hágale saber que comprende cómo se siente.

QUÉ NO HACER

- No presione para que cuente lo que le sucede.
- No prive a la persona de su fortaleza.
- No culpe a la persona por haber quedado embarazada.
- No culpe a la persona por no utilizar repelente.
- No interrumpa ni apure a la persona mientras cuenta lo que le sucede.
- No invente cosas que no sabe.
- No utilice expresiones demasiado técnicas.
- No haga falsas promesas, ni dé falsos argumentos tranquilizadores.
- No piense que tiene que intentar resolver todos los problemas de la persona.
- No le cuente la historia de otra persona.
- No juzgue lo que la persona haya hecho o dejado de hacer.
- No hable de sus propios problemas.

Informe con efectividad sobre evaluaciones y resultados

- Proporcione información precisa y comprensible sobre evaluaciones o estudios, antes de que se realicen y sobre los resultados obtenidos.
- Pregunte a la persona lo que conoce sobre el Zika y/o microcefalia u otras complicaciones neurológicas.
- Tómese tiempo para escuchar las reacciones ante los resultados.
- Informe a la persona de lo que sabe sobre el pronóstico del Zika y/o la microcefalia u otras complicaciones neurológicas.
- Pida que resuma y le reenseñe acerca de lo que usted le ha transmitido sobre los resultados y sus implicaciones. Corrija de forma sutil si existe algún malentendido.
- Explique la necesidad de revisiones periódicas para hacer un seguimiento del desarrollo neurológico e ir valorando complicaciones.
- Informe acerca de servicios disponibles para atender sus necesidades sociales, psicológicas y de salud física. Derivela a dichos servicios, según proceda.

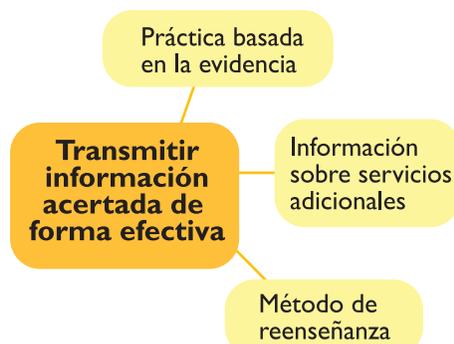
Apoyo Psicológico Básico en el contexto del Zika



Ayuda de Trabajo

Propósito: Promover el desarrollo de una comunicación efectiva de apoyo a las familias afectadas por el Zika.

Componentes del apoyo psicosocial



Reacciones comunes ante afectación por Zika

- Irritabilidad, enojo
- Culpa, vergüenza
- Insomnio, pesadillas
- Síntomas físicos
- Llanto, tristeza, desánimo, pena
- Preocupaciones excesivas, ansiedad, miedo

Trastornos psicológicos más comunes y ¿qué hacer?

Tipo de trastornos	¿Qué hacer?
Depresión	Si presenta < 5 síntomas, requiere apoyo para no caer en depresión. Si tiene 5 o más refiera a salud mental.
Ansiedad	Si presenta < 4 criterios, requiere apoyo basado en empatía y escucha activa. Si tiene 4 o más refiera a salud mental.
Trastornos de adaptación	El factor de estrés puede ser un solo evento (p.ej., el fin de una relación sentimental) o puede haber múltiples factores de estrés (p.ej., serias dificultades en los negocios y los problemas maritales)
Trastorno del sueño	Recomendar mejorar la cantidad y calidad del sueño con prácticas de higiene del sueño: dormir al menos 8 horas, hacer ejercicio físico, practicar meditación/yoga, mejorar alimentación, evitar drogas, etc.

Pasos para primeros auxilios psicológicos

A

Escucha activa es una forma de escuchar que permite transmitirle al paciente que se le está escuchando con interés.

B

Reentrenamiento de la ventilación o técnica de respiración, la cual ayuda a recuperar la calma rápidamente.

C

Categorización de necesidades, ayuda a identificar y ordenar las necesidades y prioridades del paciente de manera clara.

D

Derivación a las redes de apoyo, requiere un buen conocimiento de las instituciones que están disponibles para la derivación de otros servicios.

E

Psico-Educación, se dará orientación técnica sobre los pasos para los siguientes días, estrategias de afrontamiento positivas, lugares para pedir ayuda, apoyo psicológico; reforzar la información dada en el paso anterior.

Promueva habilidades de gestión de vida

Ayude a la madre y a la familia a resolver problemas:

- Conéctela con recursos de la comunidad.
- Ayúdele a afrontar otros factores como la discriminación.
- Trabaje junto a ella en soluciones y estrategias para los problemas identificados.
- No brinde consejos directos. Intente alentar a la persona a desarrollar sus propias soluciones.

Ayude a la madre a priorizar las necesidades:

- No asuma que el Zika y sus consecuencias son el problema más agravante para ella.

Promueva una actitud de aceptación hacia el cambio:

- Aceptar el cambio y percibir la adversidad como oportunidad de aprendizaje, en lugar de utilizarla como barrera. Mostrar flexibilidad en la manera en que piensa, ayuda a la toma de decisiones.

Fortalezca las habilidades de crianza:

- Reforzar habilidades de crianza efectiva y positiva.