

Pautas para establecer la **comunicación telefónica** con las personas mayores a acompañar.

**Pautas
para establecer
la comunicación
telefónica con
las personas
mayores a
acompañar**

¡Hola! Te damos la bienvenida a esta inmensa red de amor y compromiso que pretende acompañar a las personas que requieran cuidado y contención, durante el tiempo que se mantengan las medidas de protección instrumentadas por el Gobierno Nacional para cuidarnos del Covid-19.

Las personas mayores deberán permanecer por más tiempo en sus casas, separadas de sus actividades, rutinas y seres queridos porque constituyen uno de los principales grupos de riesgo de nuestra población. Al cuidarlas, estás cuidando a los demás. La propuesta es la de ayudarlos con información, asistencia de trámites sencillos y cuidarles el ánimo. Esta situación es difícil para todos, pero nos permite reencontrarnos solidariamente como sociedad. Esto que estás haciendo ahora mismo, va hacer la diferencia en esta dramática experiencia colectiva. Del modo más literal posible, estás pasando a formar parte del eslabón de una cadena humanitaria que atraviesa y protege al país entero.

Pronto te estaremos llamando.

¡Gracias por sumarte a Comunidad PAMI!

Luana Volnovich

**Pautas
para establecer
la comunicación
telefónica con
las personas
mayores a
acompañar**

GUÍA PARA LA CONVERSACIÓN TELEFÓNICA CON LA PERSONA QUE ESTÁS ACOMPAÑANDO

Te presentamos algunas pautas de primeros auxilios psicológicos (Slaikeu, 1996) para que te orienten en las conversaciones que tengas con las personas mayores que pueden encontrarse en una situación de vulnerabilidad y aislamiento.

A.- Pensar la llamada

Para que la comunicación sea efectiva es importante que sepamos cuál es el objetivo y a quién estoy llamando.

Nuestro objetivo será acompañar a través de una charla telefónica a las personas mayores que nos hayan indicado y sugerirles tareas. No vas a poder resolver problemas con los servicios de PAMI, para ello te daremos teléfonos para que los puedas contactar, ni tampoco esperamos que seas un experto en coronavirus COVID 19, solo tendrás en tu manual información específica para que se lo proveas o puedan chequearlo juntos. Tu tarea será acompañarlos y brindarles un sostén afectivo en ese rato en que transcurran las llamadas. También te proveeremos de materiales con actividades para que puedas ofrecerles, que se encontrarán en nuestro sitio de la COMUNIDAD PAMI.

Hablar con una persona mayor. Es fundamental que sepas que hay muchos prejuicios sobre esta etapa vital que nos llevan a pensarlos como si fueran niños, limitados intelectualmente o desvalidos. Hoy, muchos se encuentran en un momento de crisis, pero tienen diferentes recursos ligados a una historia de vida en la que atravesaron y superaron muchas dificultades.

Las personas mayores son el grupo humano más heterogéneo que existe. Los diferencia su nivel educativo, género, clase social, orientación sexual, generación, y también sus capacidades psicológicas y físicas. Por ello, no son como *niños* ni son *abuelitos*: son personas con trayectorias muy distintas que es importante escuchar y valorar.

Cuando estés en contacto con la persona que acompañes, no solo será importante el **“qué”** le comuniques, sino también el **“cómo”** lo hagas. En una conversación telefónica, el **“cómo”** tiene que ver con tu tono de voz, el ritmo con el que hables y hasta la entonación que utilices. Es importante que puedas sostener un tono de voz calmado, cordial, respetuoso y amable.

Pautas para establecer la comunicación telefónica con las personas mayores a acompañar

A continuación, te ofrecemos algunos puntos importantes a tener en cuenta durante la conversación:

La presentación. Marca el inicio de la comunicación y tiene un impacto importante en el desarrollo posterior de la misma. En este sentido, te sugerimos que tengas presente:

- Presentarte con tu nombre y como parte de la Comunidad PAMI, del Programa PAMI Cuida y Contiene.
- Asegurarte de estar hablando con la persona con la que buscas comunicarte (confirmar nombre).
- Poner a disposición un contacto PAMI Institucional, para que sienta confianza (podes ofrecer el teléfono de tu monitor de tareas).
- Aclarar el motivo del llamado que consiste en acompañarlo/a y brindarle sugerencias de actividades.
- Decir que este contacto es solo telefónico y que nadie puede ir a visitarlo.
- Chequear si es un momento oportuno para conversar o la persona a la que estás llamando prefiere que te vuelvas a comunicar en otro horario.

A continuación, te brindamos un ejemplo que tiene en cuenta cada uno de estos elementos. Si bien cada cual encontrará su estilo, es importante que puedan brindar, en el inicio de la conversación, la información adecuada y sintética que será la llave de entrada para poder continuar con la misma.

Buen día, mi nombre es Natalia y lo estoy llamando como parte de la Comunidad PAMI, del Programa COMUNDAD PAMI Cuida y Contiene. ¿Estoy hablando con el afiliado Oscar Sánchez? Lo llamo para conversar acerca de cómo se está sintiendo en este momento tan particular y para acercarle algunas propuestas que pueden servirle para pasar mejor estos días. ¿Podemos conversar un rato?”

Importante: cuando te dirijas a la persona que acompañas, la manera correcta es llamarla por su nombre o sobrenombre si te lo compartiera. Nunca como “abuelo” o “abuela”.

**Pautas
para establecer
la comunicación
telefónica con
las personas
mayores a
acompañar**

¿Cómo seguimos?

Contales que el PAMI, a través de COMUNIDAD PAMI, quiere acompañarlos en esta difícil situación de aislamiento, llamándolos por teléfono y compartiendo charlas y talleres virtuales que apoyen lo cotidiano. Recordar que siempre debemos preguntarles si les interesa charlar en ese momento y destacar que nunca se acercarán a sus casas, no se les venderá nada y que solo es un apoyo de una institución que quiere hacerles compañía.

La pregunta que guiará la conversación es ¿cómo está? o ¿cómo se siente? Tenemos que estar disponibles para escuchar todo aquello que tienen para decir y, si no pudiesen hablar, sugerir más preguntas que conduzcan a reflexionar sobre lo que les pasa y quieran decir.

Algunas reglas de una buena comunicación

- ✓ Lo primero que debemos hacer es orientar a la persona a que nos cuente cómo percibe la situación, que pueda expresar qué siente al respecto, mientras escuchamos atentamente debemos dar indicios de que “sintonizamos” con lo que está expresando.
- ✓ Es importante que pidamos aclaraciones sobre lo que no entendamos y formulemos las preguntas en el momento más adecuado, luego de que la persona mayor se haya expresado. Evitemos interrumpir.
- ✓ Si seguimos sin entender lo que dijo, podemos expresarnos de este modo: *¿Si no entendí mal, usted dijo que (expresar la idea con sus palabras), es así?*
- ✓ Prestemos atención a nuestro modo de hablar, busquemos el ritmo apropiado, pronunciando de forma clara y en un volumen adecuado para la persona con la que estamos hablando.
- ✓ Seamos amables en cada momento de la conversación.
- ✓ Destaquemos más lo que la persona es capaz de hacer (fortalezas), que lo que le cuesta (debilidades).
- ✓ Debemos procurar no perder la calma y sepamos que una disculpa a tiempo es siempre la mejor respuesta ante las confusiones.

**Pautas
para establecer
la comunicación
telefónica con
las personas
mayores a
acompañar**

- ✓ Es probable que la persona que acompañás te pregunte o demande cosas que no sabés o no está en tus manos resolver. No te preocupes. Si sucede esto, solo deberás facilitarle los teléfonos adónde tiene que llamar.
- ✓ Debemos ser muy cuidadosas/os en hacer promesas que estén fuera de tus posibilidades cumplir o que generen falsas expectativas.

B.- Desarrollo de la conversación

Seguramente, la conversación transcurra como un intercambio en el que, en algunos momentos, estarás preguntando, exponiendo o explicando, y en otros escuchando. Recordá aquí que los principales objetivos son brindar contención y una charla agradable.

BRINDAR CONTENCIÓN a partir de una escucha atenta, donde podamos abrirnos a escuchar al otro. La paciencia y la buena disposición deben guiar la llamada.

Contener implica escuchar lo que nos digan y lo que expresan a nivel emocional para que puedan sentir que nosotros estamos interesados en lo que les sucede. *Por ej.: “Me parece importante lo que me dice y entiendo que está preocupado.”*

Contener implica estar y mostrarnos disponibles, sin que nos guíe el apuro. *Por ej.: “tenemos tiempo para que me cuente, me interesa seguir escuchando.”*

Contener requiere prestar atención, ya que si no escuchamos bien lo que la persona mayor dice o lo que expresa emocionalmente, es muy probable que no se sienta atendido. *Por ej.: “me podría repetir la última parte porque querría entender mejor lo que me está diciendo”.*

Contener implica ser amable y mostrarse interesado en el bienestar del otro, sin generar confrontaciones y pudiendo hallar un espacio agradable. *Por ej. “es muy interesante lo que me cuenta y valoro lo que me dice. ¿Cómo podría ayudarlo más?”.*

Contener implica ser empáticos, ponerse en el lugar del otro y entender desde ese lugar lo que le pasa a la persona mayor, sin imponer nuestro punto de vista. La empatía no implica que dejemos de poder darle otra perspectiva pero saber que, sin haber entendido lo que le pasa al otro, es muy difícil cualquier diálogo constructivo. *Por ej.: ...”Mientras lo escucho entiendo que no debe*

**Pautas
para establecer
la comunicación
telefónica con
las personas
mayores a
acompañar**

ser fácil lo que está pasando, pero por lo que me dijo tal vez podamos pensarlo de otra manera”.

Contener es ayudar a organizar la charla, poniendo prioridades en los temas que a la persona le resulten más relevantes. *Por ejemplo decir: “veo que está preocupada/o por muchas temáticas, ¿cuál le parece más importante?”, o “la/o veo preocupada/o por muchas cosas, si tuvieran que darle prioridad, ¿por cuál le parece que empecemos a hablar?”.*

UNA CHARLA AGRADABLE implica que la persona pueda recorrer aspectos de su vida y recrear ese disfrute, como por ejemplo contar acerca de lo que le gusta, entretiene, anécdotas personales o momentos importantes de su historia, etc. Es muy valioso que tengas una actitud curiosa e interesada por lo que te cuenta. Poder comunicarte de esta manera será como abrir una ventana con aire fresco en donde ambos se encuentren aprovechando este momento.

Que sea agradable es disfrutar este momento juntos.

Que sea agradable es poder aprender de las vivencias que te cuenta la persona mayor.

Que sea agradable es poder conectar con el humor del otro, en algún momento de la conversación.

Que sea agradable es quedarnos con las ganas de seguir conversando.

Debemos mostrarnos disponibles a pensar con las personas mayores lo que están viviendo y sintiendo. Tengamos en cuenta que si nos mostramos dispuestos van a tener más interés en hablar. Al no poder vernos todo va a pasar por nuestra voz. Por ello es importante que mientras escuchamos emitamos señales de que estamos ahí, como por ejemplo: “ajá”, “qué interesante”, etc.

Pautas para establecer la comunicación telefónica con las personas mayores a acompañar

Análisis de la situación

Este es el momento de la conversación en donde vamos a buscar más información orientada a cómo está viviendo esta situación, el nivel de preocupación que le genera y el modo en que la afronta. Para ello vamos a realizarle este tipo de preguntas: *¿cómo se siente ahora?; ¿qué piensa sobre lo que le está pasando?; ¿cómo está su relación con sus seres queridos?* Se pondrá atención tanto en las fortalezas como en las debilidades, aunque siempre valorizando las fortalezas más que las debilidades.

Tengamos en cuenta que si hacemos una sugerencia, no implica que la persona tenga que aceptarla ni que considere que nos decepcionará por no hacerlo. Implica ofrecernos como apoyo a través de ideas que puedan ir surgiendo de ambos. Una buena opción es dejar que la persona vaya construyendo y que sienta que encontró su fórmula. La persona debe encontrar su razón y por ello es importante no ser crítico, sino ser alguien que ayuda a pensar al otro y le aporta algunas ideas.

Es importante que podamos identificar los recursos que se pueden utilizar, ya sea reforzar los que dispone la persona, como los que tenemos para ofrecerle.

Es indispensable ofrecer alternativas acerca de cómo comprendemos la situación, invitando a la reflexión, abriendo posibilidades de interpretación, siempre manteniendo una actitud receptiva y facilitadora.

Tenemos que lograr captar la atención de la persona mayor y su confianza, para ello es importante que no rechacemos las emociones que nos expresan ni que le digamos qué es lo que debe sentir.

Tengamos en cuenta el **grado de afectación** (ansiedad, tristeza, preocupación, angustia, irritabilidad), así como los niveles de **desorganización vital** (carencia de rutinas, falta de voluntad para levantarse de la cama, asearse, cocinar, etc.) para adecuar el modo y el tipo de intervención. Si la persona se encuentra muy afectada y desorganizada es fundamental expresarle nuestro apoyo y acompañamiento en el tiempo (múltiples conversaciones) así como recomendarle algún tipo de alternativa terapéutica. Ante situaciones de mucha tensión es más importante el sostén afectivo que las sugerencias sobre lo que puede hacer.

Reforcemos que la COMUNIDAD PAMI está para acompañarlos/as en este momento.

Pautas para establecer la comunicación telefónica con las personas mayores a acompañar

Apoyar es ofrecer la información que ayude en esta etapa y que el encierro no se vuelva una condición que enferme. Por ello sugerir rutinas, actividades o aprendizajes implica acompañar este momento de una manera positiva.

Buscando posibles soluciones

Ayudemos a diseñar objetivos realistas y buscar los que se adecuen mejor a la persona.

A partir de la indagación de las distintas modalidades, veremos la posibilidad de sugerir ideas u orientarlos a ver material audiovisual de COMUNIDAD PAMI a través de Whatsapp o Facebook. De esta manera ofrecemos **información e ideas** que puede resultarle útil a la persona con la que estamos conversando.

Contamos con algunas ideas fuerza que debemos tener muy presentes:

- ✓ **No quedarse en la cama** para evitar que el sistema muscular se lesione o pierda capacidades que luego requieren mucho tiempo para mejorarse. Además, puede ser negativo a nivel psicológico ya que puede dañar nuestro sueño, debido a que se duerme a cualquier hora y no en la noche y también porque se asocia a la inactividad y puede causar depresión.
- ✓ **Las rutinas** son organizadores básicos de la vida cotidiana y, el aislamiento en la casa, puede alterarla fuertemente. Por ello, recomendamos generar actividades que nos organicen desde la mañana hasta la noche. La carencia de rutinas se asocia al sin sentido, a la pérdida de memoria, a la ansiedad y la depresión.
- ✓ **Permanecer activo es de gran valor** ya que es uno de los principales mecanismos que tiene nuestro organismo para mantenerse saludable, física y mentalmente. La actividad se verá reducida en espacios, pero no limitada: en nuestro hogar podemos realizar actividad aeróbica y anaeróbica, así como realizar ejercicios de equilibrio. Asimismo, mantener activa nuestra mente genera que, tanto a nivel cerebral como mental, tengamos mejores niveles de eficacia.
- ✓ **Comunicarnos es esencial** para el ser humano ya que somos seres sociales y podemos hacerlo de muy diversas maneras. No hablar con alguien en un día puede ser muy negativo y ese aislamiento se asocia con el poder enfermar

Pautas para establecer la comunicación telefónica con las personas mayores a acompañar

o estresarnos. Por ello, es necesario buscar mantener la comunicación con seres queridos o con aquellos con los que, quizás, estemos distanciados.

- ✓ **Mantener los afectos es siempre valioso** y aún, sin poder vernos, podemos estrecharnos a través de otros medios.
- ✓ **Pedir ayuda**, es importante poder contar con los otros, sin temores ni vergüenzas. Hoy la solidaridad debe ser nuestra forma de combatir esta situación.

Propuestas

Uno de los objetivos de la comunicación es invitar a la persona que acompañás a formar parte de una red de información e intercambio, que contiene:

1. formas alternativas de realizar actividades que sumen a su bienestar: el juego y el entretenimiento.
2. información sencilla y confiable de recomendaciones saludables.
3. la conexión con las tecnologías explorando los recursos disponibles: radio, tv, equipo de música, celular, computadora para estimular su vinculación.
4. la posibilidad de compartir con otras personas desde sus hogares.

Los recursos de estimulación estarán disponibles en la web de PAMI: <https://comunidad.pami.org.ar/> para su descarga o consulta online. Encontrarán juegos, entretenimientos, novedades PAMI recomendaciones actualizadas de las áreas de gobierno y mucho más.

Pautas para establecer la comunicación telefónica con las personas mayores a acompañar

C.- Cierre de la conversación

Luego de haber recorrido de manera flexible los puntos previstos y llegando al final de la conversación, se recordará que una vez más en esta semana estaremos estableciendo contacto, **acordando fecha y hora** (la misma quedará en tus registros).

En el cierre sugerimos también recordarles teléfonos útiles, en caso de necesidad de consultas:

- Por temas vinculados a su estado de salud, contactarse a la línea 139.
- Recordar que, para tramitaciones, dispone de la línea 138.
- Centro de atención al suicida.

Por último, te proponemos que busques cerrar la conversación transmitiendo tranquilidad, optimismo y cercanía, incorporando una expresión de agradecimiento, por ejemplo: *“Quiero agradecerle, Pablo Sánchez, por compartir en esta charla cómo está pasando estos días, y por darme la posibilidad de acompañarlo”*.

Se establece un procedimiento de manera tal que podamos estar en contacto con la persona mayor en un momento posterior, de manera telefónica. Para esto, es importante establecer cuándo se realizará la próxima llamada. El objetivo del seguimiento es seguir acompañando, chequear si pudieron realizar cambios o hay dificultades en la realización de los objetivos propuestos, pero fundamentalmente que se sostenga el lazo afectivo.

FRECUENCIA Y EXTENSIÓN DE LAS LLAMADAS: Se establece, como mínimo, una frecuencia de dos llamadas a la semana con una duración aproximada de 15 a 30 minutos cada una.

Algunas recomendaciones más

Para que tu rol de asistencia sea más efectivo, te sugerimos que registres todos los pedidos que te haga la persona que estás acompañando. Por más que te parezca algo irrelevante, anotalo en tus papeles de trabajo y en la **planilla de registro**, destacando si se trata de algo urgente. Recordá que toda la información que puedas relevar será de mucha utilidad para diseñar las mejores soluciones para nuestras personas mayores afiliadas.

Planilla de reporte de voluntario

UGL / AGENCIA: _____

PERÍODO DE REPORTE: _____

NOMBRE Y APELLIDO DE LA PERSONA VOLUNTARIA: _____

TELÉFONO: _____

NOMBRE Y APELLIDO DE LA PERSONA

SEGUIDORA: _____

FECHA DE REPORTE: _____

EMAIL: _____

INDIQUE SI ES TALLERISTA DE CJYP (EN EL CASO

AFIRMATIVO DETALLAR NIVEL DE CAPACITACIÓN):

NOMBRE Y APELLIDO DE LA PERSONA AFILIADA: _____ TELÉFONO: _____			CANTIDAD DE CONTACTOS REALIZADOS: _____ FECHAS DE LLAMADOS: (DIA/MES) _____			
RESUMEN DE CADA CONVERSACIÓN	EDAD: ___ VIVE SOLO? SI/NO ___	SI	NO	DETALLE		
	Primer objetivo: pesquisar estado anímico persona afiliada					
	la persona afiliada se encuentra preocupada? Si/no					
	la persona afiliada se siente sola? Si/no					
	la persona manifiesta algún problema? Si/no - detallar si dice si.					
	Segundo objetivo: pesquisar red de contención					
	cuenta la persona afiliada con una red de contención? Si/no					
	es familiar su red de contención? Si/no - detallar como está conformada					
	recibe algún tipo de asistencia de su red de contención? Si/no - detallar					
	tercer objetivo: compartir contenidos comunidad pami					
	le brindó a la persona afiliada asistencia para algún trámite online? Si/no					
	le compartió los tutoriales online de comunidad pami, los juegos, las películas? Si/no					
	le brindó información institucional? Si/no					
	ultima consideración del reporte: considera necesario derivar el caso por tratarse de un caso complejo? Si/no					
otras observaciones						

**Pautas
para establecer
la comunicación
telefónica con
las personas
mayores a
acompañar**

BIBLIOGRAFÍA

Hernández María, I. E. y Gutiérrez López, L. M. (2014). Manual básico de primeros auxilios psicológicos. Universidad de Guadalajara: México.

Iacub, R. (2006) Identidad y envejecimiento. Paidós: Buenos Aires.

Osorio Vigil, A. (2017). Primeros auxilios psicológicos. Integración Académica en Psicología. Volumen 5. Número 15. 2017. ISSN: 2007-5588

Slaikeu, K. (1996). Intervención en crisis. (2ª ed.) México: Manual Moderno.