

ROTARY RESPONDEMOS CONTRA LA SOLEDAD

ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

La idea original del proyecto es del distrito 2203 y recientemente ha sido aceptada e incorporada por los distritos 2201 y 2202 para pasar a ser un proyecto de Rotary de toda España.

Su objetivo es que las personas que están solas en estos momentos, confinados en una habitación o en su casa, puedan contactar con un equipo de voluntarios rotarios, o amigos y familiares de rotarios, a través de un teléfono para que puedan sentirse acompañadas.

Desconocemos quien nos llamará, nuestra MISIÓN es tan solo:

- ESCUCHAR: para aliviar el estado psicológico en la soledad
- APOYAR: dar soporte emocional
- ORIENTAR: el autocuidado

No podemos ni debemos resolver el abastecimiento

En caso de evaluar una emergencia contactaremos con la Cruz Roja y/o los servicios Sociales del Ayuntamiento del lugar de origen del usuario.

HAY QUE TENER UNA ATENCIÓN ESPECIAL SOBRE EL TEMA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- **COMO DAR A CONOCER EL PROYECTO:**

Cada club Rotario o voluntario participante dará a conocer este proyecto a través de:

- Emisoras de radio locales
- TV local
- Centro de mayores, residencias
- Farmacias
- Ayuntamiento
- Los mayores no usan en general las redes sociales pero sus hijos si...

- **FORMA DE ACTUACIÓN:**

- **Se ha contratado una centralita con diferentes números para acceder a ella según la provincia el distrito**

Barcelona	tel. 935953722
Girona	tel. 872220411
Lleida	tel. 973939214
Tarragona	tel. 977900288
Zaragoza	tel. 876660630
Huesca	tel. 974130000
Teruel	tel. 978089228
Navarra	tel. 848980001
La Rioja	tel. 941560033
Vizcaya	tel. 944770443
Guipuzcoa	tel. 943930505
Vitoria	tel. 945569114
Cantabria	tel. 842840004

- Nuestros números propios de teléfono no aparecerán
- A cada voluntario le corresponderá una extensión que estará disponible a partir del día 9 de abril del 2020.
- Si al recibir la llamada no contestamos, inmediatamente pasará la llamada a otra extensión que se ocupará de recibirla.
- Todos los voluntarios recibirán la llamada desde el teléfono habilitado para su provincia a su teléfono como una llamada normal. Para ello aconsejamos gravar el número en su agenda de teléfono. Por ejemplo: Rotary Responde Vitoria para el número 945569114.
- De esta manera, cuando se reciba la llamada, el voluntario visualizará quien le llama y podrá aceptar o rechazar la llamada.
- Caso a) **Aceptar llamada**: responde para atender y pulsará 1 para confirmar y transferir la llamada.
- Caso B: **No quiere o no puede atender**: Simplemente al visualizar quien llama, puede no coger el teléfono o colgar.
- Todos los voluntarios estarán dentro del grupo de whatsapp : **Rotary Responde** para poder hacer preguntas sobre las dudas que puedan surgirles.

• INTERVENCIÓN TELEFÓNICA



Objetivos

- ESCUCHAR: aliviar el estado psicológico
- APOYAR: soporte emocional
- ORIENTAR: autocuidado

Competencias personales esperables de cada uno de nosotros

- Capacidad de escucha
- Paciencia
- Ser digno de confianza
- Ser accesible
- No juzgar
- Amabilidad
- Compromiso
- Empatía
- Respeto, tolerancia

• PAUTAS PARA REALIZAR LA INTERVENCIÓN TELEFÓNICA

SALUDO:

- Verificar la identidad de la persona
- Presentarnos
- Recoger el motivo de la llamada
- Escucha activa, respetando los silencios
- Explorar otras áreas: dónde, con quién, riesgos....
- Necesidades

No realizar ningún tipo de intervención particular hasta clarificar el motivo de la llamada. ES HORA DE ESCUCHAR

¡CUIDADO!

La persona puede estar verdaderamente angustiada. Quizás al principio tengamos que comenzar con escucha activa para:

- Recoger la angustia o los aspectos amenazantes para la persona
- Rebajar el nivel de ansiedad

Si percibimos Situaciones Graves

- Requiere atención inmediata (exceso de angustia o atención sanitaria)
- Derivar al 112 o al 061 o Centro de Salud de su localidad
- Contención y Primeros Auxilios Psicológicos (CRUZ ROJA)
- Pautas y/o información de otros recursos: Servicios Sociales, etc.

Uso del lenguaje y del paralenguaje

LENGUAJE

- Mayor cortesía y educación
- Cuidar mucho las palabras, no las podemos modular con los gestos.

PARALENGUAJE

- Volumen suave, un poco más fuerte para remarcar algo
- Entonación: las mismas palabras con diferente tono cambia el significado
- Velocidad: fluido, pero no demasiado rápido. Un poco más lento que de cara a cara
- Claridad: 3cm del micrófono

5. RECOMENDACIONES PARA LA INTERVENCIÓN TELEFÓNICA

- Escucha activa
- No interrumpir. Cuidar el intercambio del turno de palabra
- Verificar periódicamente que hemos entendido: “Si te he entendido bien...” “Lo que quieres decirme es...”
- Validar emociones y sentimientos
- No justificarse ante las críticas
- No emitir juicios de valor
- No tomar parte en los conflictos
- No mostrarse falsamente optimista
- No dar consejos
- No alimentar delirios o alucinaciones
- No entrar en temas políticos

6. ACTUACIÓN BÁSICA

COMPENETRACIÓN

Interés, entendimiento, **empatía**

EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN

- Escuchar el relato
- Conocer el motivo de la llamada y comprender su visión de los hechos
- Evaluación estado: físicos, cognitivos y conductuales por las dudas (si esta bien, mal, agobiado, angustiado, extraña la familia, no sabe con quien comunicarse, sólo, pero de buen humor)
- **Devolver el control de la situación a la persona**

7. CIERRE

- Las personas podrán volver a llamarnos, utilizando los números de la centralita correspondiente a su provincia.
- No tenemos necesidad de dar a conocer dónde estamos o datos nuestros.

8. SUGERENCIAS

INICIO DE LA CONVERSACIÓN

- Buenas
 - ¿Cómo estas? Antes de empezar, contesta a estas preguntas, por favor
 - Nombre
 - Edad
 - ¿Con quien convives?
 - ¿Por cual de estas situaciones nos necesitas?
- i) ¿Vives sol@?
 - ii) ¿Has dado positivo en coronavirus?
 - iii) ¿Tienes un familiar enfermo de coronavirus?
 - iv) ¿Ha fallecido algún ser querido por el coronavirus?
 - v) ¿Tienes familiares en centro de discapacitados o en algún centro interno que no puedes visitar?
 - vi) ¿Eres persona de riesgo de contagio (sanitario, militar, transportista)?

- vii) ¿Tienes familiares que estén en riesgo de contagio?
viii) Otros

SI POR CASUALIDAD VIÉRAMOS ALGUNA SITUACIÓN EXTRAÑA

Con estas preguntas podremos discriminar si la persona tiene una problemática relacionada con este problema sanitario o con otros problemas.

- ¿Tienes o has tenido algún diagnóstico o tratamiento de depresión, ansiedad o algún mal psicológico o psiquiátrico?
- ¿Estas durmiendo en estos días mucho más o mucho menos de lo normal?
- ¿Crees que esta situación no tiene solución?
- ¿Te sientes más triste o pesimista de lo normal?
- ¿Estas llorando más de lo normal?
- ¿Has perdido el placer de disfrutar de las cosas que puedes hacer ahora?
- ¿Te sientes culpable de no haber podido solucionar algo antes de esta situación?
- ¿Has perdido la confianza en que los ciudadanos puedan hacer algo para solucionar esta situación?
- ¿Te sientes a disgusto contigo mismo por esta situación?
- ¿Te sientes sin energía en estos momentos?
- ¿Has descuidado el cuidado de tu alimentación en estos días?
- ¿Te sientes mucho más irritable de lo normal enfadándote con facilidad?
- ¿Has perdido el interés por el sexo?
- ¿te sientes con mucho cansancio físico?

Si la persona responde que sí a 8 preguntas o más, necesita de tratamiento psicológico más que alguien que le escuche.

TENEMOS PSICÓLOGOS DISPUESTOS A AYUDA Y SINO CONTACTAR CON LA ASOCIACIÓN DE PSICOLOGOS DE VUESTRA CIUDAD

Revisado el 9 de abril del 2020

