

## Recomendaciones en la autogestión emocional de la situación COVID-19 para profesionales de teleasistencia

*Se realiza esta grabación para tratar de ayudaros a disminuir el desborde emocional generado tanto por la crisis del COVID-19 como por una de sus consecuencias en nuestro servicio: el aumento de llamadas y de escuchas de situaciones extremas y de duelo de las personas usuarias.*

### Voz en OFF:

Imaginad un camino que lleva a una meta. Esa meta es el fin de esta situación.

Esa meta es la tranquilidad, poder retomar nuestro día a día, volver a juntarnos con nuestros allegados, poder celebrar que superamos juntos esta gran crisis.

En este camino hay grandes obstáculos: ansiedad, incertidumbre, dolor, desesperación, sensación de inutilidad, sentimientos de culpa... qué os voy a contar que no conocáis ya.

Pero este camino imaginario lo recorreremos todos y todas, juntos y juntas, apoyándonos en el avance y ayudándonos en los tropiezos.

Vamos a alcanzar la meta. Pero mientras tanto, dejadme que os cuente algo que quizá no conocáis:

La ansiedad y el estrés son emociones y reacciones NORMALES, el cuerpo se pone en alerta para responder a las fuertes demandas del entorno. Lejos de reflejar incapacidad o debilidad, son procesos adaptativos y necesarios para afrontar este reto, pero es necesario mantenerlos en niveles tolerables.

Cada profesional hace lo que puede de la mejor manera posible, desde su altruismo y responsabilidad. Y es necesario que conozca algunas medidas que pueden ayudarle a la autogestión de estos momentos.

Te voy a contar algunos que espero puedan ayudarte:

### Somos esenciales

- La mayor autodefensa, en primer lugar, es sentirnos útiles en esta situación de crisis global. Recuerda que estamos ayudando, aportando. Nuestra escucha y nuestros recursos son la mejor medicina que podemos tomar.
- Recuerda que, a pesar de los obstáculos, estás cumpliendo una gran misión: estás cuidando a los más necesitados.

### Somos información

- Debido a nuestro trabajo, nos encontramos expuestos a una mayor información, sobre todo enfocada a situaciones personales de las personas que atendemos. Es muy importante dosificar la información recibida al día.  
Mantenernos informados es importante, pero hacerlo de manera responsable. Nuestro cerebro lo necesita. Trata de no hablar repetidamente sobre el coronavirus con familiares y amigos, o restringe las noticias que veas de manera voluntaria.

### Cuidado con la sobreinformación

- Aunque cueste trabajo, trata de mantener una actitud positiva, de coraje y afrontamiento. Sois el único apoyo en muchos casos que tienen las personas usuarias de nuestro servicio. Si nos contaminamos mutuamente con noticias alarmantes, perjudica nuestro trabajo y nuestra salud mental. Recuerda que el miedo se contagia y se transmite con facilidad. Puedes hacerlo, estoy segura.

#### Sensación de estrés

- Cuando nos encontramos de manera intensa y prolongada en situaciones de gravedad, presión, alerta o incertidumbre continuada, es fácil que las personas en algún momento sintamos estrés, malestar psicológico, debilidad, enlentecimiento..., incluso bloqueo. Inevitablemente hay ratos en que nos sentimos mal. El trabajo que realizas es muy importante pero no puedes solucionarlo todo tú solo o sola.  
Céntrate en la tarea que tienes por delante y hazla lo mejor que puedas en cada momento. Estamos en una carrera de fondo en la que es necesario ir día a día hasta que termine, hasta que alcancemos la meta.

#### Actúa ante el bloqueo

- Si te bloqueas, levántate del puesto de trabajo y acude a un espacio donde estés solo o sola. Bebe agua, toma un poco de aire o toma un caramelo o un chicle y siéntelo. Te puede parecer una tontería, pero conectar contigo mismo o contigo misma y tus sensaciones te hará encontrarte mejor. Cierra los ojos e imagina con la máxima nitidez que puedas, un lugar, actividad o recuerdo positivo para ti. Fija tu atención en esa imagen y en las sensaciones que experimentas. Seguro que te encuentras mejor mientras lo visualizas, ¿verdad?  
Cuando acabes, fíjate en dónde estás; si puedes, cambia de escenario. Céntrate en lo que ves, lo que oyes, lo que hueles y sientes. Mira a tu alrededor y fíjate en 3 cosas que no habías observado, o busca tres cosas de color... verde, por ejemplo; o tres que empiecen por la primera letra del abecedario. Al terminar, dite a ti mismo o a ti misma con determinación “Estoy haciendo todo lo que puedo”.

#### Auto-compénsate

- Hazte una lista de auto-promesas, o auto-regalos, para cuando todo esto acabe. Cada día es uno menos que queda para que alcancemos la meta.

#### Somos un gran equipo

- Apóyate en tus compañeros. Estáis haciendo lo que podéis, y lo estáis haciendo bien. Ellos y ellas también necesitan escucharlo. Las personas, como seres sociales, se sienten reconfortadas y más eficaces cuando están acompañadas, especialmente en situaciones estresantes, duras y difíciles.

#### Apóyate en el humor

- Si eres una persona que habitualmente utiliza el humor, no dejes de usarlo. Todos y todas te agradeceremos que nos saques una sonrisa. Ahora son más necesarias que nunca. Ahora necesitamos tu ayuda, tus chistes, tu risa.

#### Habla con los tuyos

- Hazlo en tu tiempo libre. Aunque tengas un mal día, siempre puede mejorar. Compartir emociones con tus allegados es necesario en estos momentos. Poner en palabras las emociones disminuye su

intensidad. Hablar es una de las mejores formas de canalizar el estrés. Todos y todas vamos a pasar por las mismas fases, todos y todas vamos a necesitar desahogarnos en algún momento. No te sientas culpable por ello.

Es importante desconectar

- Fuera de tu jornada laboral, permítete un espacio para otros intereses, desconecta. Cuida tu cuerpo y tus sentidos, busca sensaciones agradables. Cuando llegues a casa desconecta, déjate cuidar, aléjate del móvil un tiempo, date un baño, baila, lee, canta, juega, respira...

Cuídate para cuidar

- No olvides esas recomendaciones que siempre damos a las personas usuarias y aplícatelas a ti mismo, a ti misma, sobre hábitos de vida saludable. Nunca ha sido tan importante como ahora, dormir las horas necesarias y comer de manera saludable.

Si necesitas ayudas, pídelas

- Eso no significa que seas mal o mala profesional. Tus responsables disponen de teléfonos a los que puedes llamar para proporcionarte atención psicológica, pregúntales.

Yo me voy ya, espero haberte sido de ayuda, sobre todo... recuerda...

NECESITAMOS QUE TE CUIDES PARA SEGUIR CUIDANDO,

SOIS ESENCIALES