



Buenas Prácticas

Comunicación y salud mental

El valor de comunicar por y para las personas

La comunicación social es un puente transformador que une realidades y genera cambio en la comunidad, convirtiéndose en un pilar fundamental en la percepción que la sociedad tiene de los acontecimientos. Sin embargo, en el ámbito de la salud mental se posiciona, además, como una **herramienta fundamental e imprescindible para la inserción social de las personas con malestar mental**, ya que aún existen ideas erróneas y mitos que contribuyen a crear estigmas sobre las personas con sufrimiento psíquico y sus familias y allegadas.

Por ello, desde AFES Salud Mental se trabaja decididamente por la comunicación como medio para evitar la discriminación de las personas, contribuir a la integración real y fomentar el empoderamiento. Para ello, se realiza una gran inversión en recursos humanos y materiales, así como en la formación de las personas que realizan labores relacionadas con la comunicación.

Acciones que promueven una adecuada comunicación en la Entidad

Transmisión de la misión, visión y valores. Los mensajes que se transmiten desde AFES Salud Mental están alineados con su misión, visión y valores, con el fin de darlos a conocer y potenciar la coherencia entre la información y la intervención, lo que favorece el compromiso y la conexión con la entidad.

Transparencia. Se promueven aquellas acciones relacionadas con el fomento de la transparencia, como por ejemplo la difusión de buenas prácticas, memorias u otros elementos que se consideren necesarios o sean requeridos para el cumplimiento de normativas. Además, es esencial que las personas vinculadas a la Organización conozcan las informaciones que les puedan afectar, para lo cual se establecen canales de comunicación habituales, como el envío de correos electrónicos y boletines informativos, celebración de asambleas y reuniones y difusión constante en la página web y redes sociales de la entidad.

Compromiso con la veracidad. Este principio parte de conocer el origen y las fuentes de información para trasladar mensajes y datos reales que muestren, sin estigmas ni tabúes, la problemática social de la salud mental y el verdadero impacto que suponen los diagnósticos psiquiátricos en las vidas de las personas, así como las dificultades y barreras sociales que se encuentran para la consecución de sus proyectos de vida.

Comunicación clara y accesible. Ofrecer información adaptada a todas las personas interesadas es fundamental para un adecuado intercambio e interpretación de mensajes e ideas que se quieren trasladar, tanto sobre la entidad como sobre la recuperación en salud mental. Para ello se cuenta, además, con el área de Comunicación, contando con personal cualificado y con el apoyo de las directoras o referentes de área que velan por que la comunicación sea constante y comprensible.

La importancia del lenguaje. En relación a la accesibilidad de la información, en AFES Salud Mental cuidamos el uso de las palabras adecuadas para ofrecer una información realista y comprensible, que promueva el cuidado de la salud mental y las posibilidades de recuperación, ya que esta es una cuestión esencial para derribar estigmas y minimizar el sesgo sobre las personas con sufrimiento

psíquico. Además, el lenguaje utilizado es inclusivo y no sexista, pues la perspectiva de género es parte fundamental de nuestro compromiso con la igualdad real entre mujeres y hombres.

Ilustrar la salud mental. Las imágenes, ya sean fotografías, ilustraciones o vídeos, que se escogen para ilustrar las noticias sobre salud mental son tan importantes como las palabras a la hora de ofrecer informaciones alejadas de prejuicios. Los problemas de salud mental no condicionan el aspecto físico de las personas y, por tanto, a menudo son invisibles. En AFES Salud Mental analizamos minuciosamente este tipo de contenidos para evitar imágenes en las que las personas aparezcan en actitudes pasivas, sin ningún tipo de interacción social, o aquellas que transmiten sensaciones de aislamiento, miedo o desesperación. En cambio, procuramos divulgar imágenes positivas o metafóricas, que muestren otras facetas de la realidad de las personas, como sus aficiones o aspectos cotidianos del día a día, y que contribuyan a su empoderamiento.

Elección de los temas y el enfoque. Ponemos el foco en las capacidades de las personas para dar cabida a cuestiones como el acceso al empleo, la superación personal, la importancia de los vínculos socioafectivos, la recuperación, etcétera. Los mensajes se alejan de visiones paternalistas y están centrados en la reivindicación de los derechos de las personas, además de desmitificar la relación entre violencia y trastorno mental u otras ideas erróneas asociadas. Ponemos especial atención en determinados colectivos con problemas de salud mental, como las personas con otras discapacidades, migrantes, en régimen penitenciario o sin hogar, cuya vulnerabilidad y discriminación es aún mayor.

Empoderamiento. Una forma de contribuir al empoderamiento de las personas con problemas de salud mental es abrir todos los canales de comunicación posibles para que expresen libremente sus experiencias propias, conocer sus testimonios y otorgarles el espacio que merecen, no como víctimas o pacientes, sino como protagonistas, dueñas de sus vidas y poseedoras de los mismos derechos y obligaciones que el resto de la ciudadanía. Esto resulta fundamental para alcanzar la integración social y ayuda, especialmente, a destruir el autoestigma. En esta línea, trabajamos para impulsar la participación en primera persona de las usuarias en las acciones de comunicación, así como para implicarlas en el desarrollo de los contenidos que se generan desde la entidad.

Canales para la escucha activa. Todas las personas tienen un papel relevante y aportan un gran valor a la labor de la asociación. Por ello, disponemos de canales de comunicación para recibir las ideas y sugerencias como una de las mejores formas de consolidar el compromiso de una organización social. Es decir, se favorecen los encuentros personales, se diversifican los canales de comunicación y se adaptan a cada perfil de las destinatarias. Según el caso, se opta por correos electrónicos, programas informáticos, tableros de anuncios, boletines internos, reuniones presenciales y/o telemáticas, etcétera.

Planificación y evaluación de las acciones. Para la transmisión adecuada de información se necesita una planificación de las acciones que serán ejecutadas, quiénes serán las responsables de las distintas tareas, qué objetivos se plantean y cuál ha sido el alcance final de los resultados. Para ello, se dispone de una estrategia de comunicación anual que permite conocer el desarrollo y posibles mejoras y/o cambios a poner en práctica para hacerla más eficiente y que impacte positivamente en la visión sobre la recuperación en salud mental.

Promover el contacto y relación entre las áreas de trabajo. En AFES Salud Mental somos conscientes de la importancia de contar con espacios físicos que fomenten la creatividad y la innovación del trabajo colaborativo, por lo que promovemos entornos saludables, el compañerismo y la creación de comunidad entre las personas vinculadas a la entidad. Para fomentar una mejor convivencia del equipo

humano (trabajadoras, voluntarias, colaboradoras...), la integración de personas nuevas y las relaciones interpersonales, promovemos eventos internos como reuniones y encuentros informales, así como el intercambio de ideas y de información mediante la utilización de programas tecnológicos, bases de datos compartidos entre equipos o la creación de grupos de trabajo interdisciplinarios.

Valorar la labor. En AFES Salud Mental contamos con perfiles estratégicos para el desarrollo comunicativo de la organización, como son el grupo de portavocía y las referentes de comunicación. Ambos ejercen una labor fundamental.

Por un lado, el grupo de portavocía se encarga de visibilizar en primera persona la realidad del colectivo, reivindicar sus derechos y contribuir al empoderamiento. Para ello, AFES Salud Mental ofrece la formación y las herramientas capacitadoras que necesitan, así como seguimiento y apoyo profesional durante sus trayectorias en la entidad.

Por otro, las referentes de comunicación forman parte del equipo profesional de la organización y son designadas en cada programa o proyecto para contar con agentes clave que se implican en su difusión y publicidad. Con su colaboración y apoyo, así como con el del resto de trabajadoras, se contribuye a visibilizar no solo el trabajo de la asociación, sino también la realidad de la salud mental, además de contribuir a derribar prejuicios y estereotipos. Cada noticia y cada imagen desde la atención directa cuenta y es valiosa para remover conciencias, sensibilizar y transformar la sociedad.