

Acércate,
escúchala,
acompañá...
repara.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD



Comisionado
de Salud
Mental

manualdereparacion.gob.es

Qué es la discapacidad psicosocial

La discapacidad psicosocial es un concepto que se refiere a las limitaciones que algunas personas con problemas de salud mental —como depresión, ansiedad o psicosis— pueden experimentar en su vida diaria, relaciones sociales o participación laboral cuando su condición interactúa con barreras sociales, institucionales o ambientales. No se define por el diagnóstico en sí, sino por el impacto funcional que puede tener en la vida de la persona. Desde el enfoque actual de derechos, promovido por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, se entiende que la discapacidad surge de la interacción entre la condición de salud mental de una persona y factores de su entorno como el estigma, la falta de apoyos o las dificultades en el empleo. Por ello también se habla de diversidad psicosocial, reconociendo la variedad de situaciones y trayectorias de las personas, así como que estas limitaciones pueden ser fluctuantes, no siempre visibles y mejorar con apoyos adecuados, tratamiento y entornos inclusivos.

La campaña “**Acércate, escucha, acompaña, repara**” pone el foco en uno de los factores sociales que más influyen en el sufrimiento psíquico: el estigma. Con demasiada frecuencia, las personas que atraviesan un gran malestar emocional son vistas con miedo, incompreensión o distancia, y eso acaba generando aislamiento, soledad y la ruptura de vínculos que son esenciales para sostener la vida cotidiana y los proyectos personales. Esto puede ocurrir en la familia, en el trabajo o en cualquier entorno social. Y esa distancia, muchas veces involuntaria, puede intensificar el sufrimiento. Por eso esta campaña propone mirar de otra manera: cuando alguien sufre profundamente, lo que suele romperse no es solo la persona, sino los vínculos que la conectan con los demás. La propuesta no es “arreglar” a nadie, sino **reparar esos lazos**: acercarnos, escuchar sin juzgar y acompañar. Porque cuando los vínculos se mantienen o se reconstruyen, el sufrimiento no desaparece de inmediato, pero deja de vivirse en soledad, y desde ahí también puede empezar a aliviarse. **Acércate. Escucha. Acompaña... repara.**

El manual o la caja de reparación

La campaña propone imaginar los vínculos como algo que, igual que cualquier objeto valioso, a veces puede dañarse, pero también se puede **reparar**. Cuando aparece el sufrimiento psíquico intenso, muchas relaciones se tensan, se debilitan o se rompen, no por falta de cuidado, sino porque a menudo no sabemos bien cómo actuar. Tememos equivocarnos, no saber qué decir, no poder resolver la situación... y eso nos puede llevar a alejarnos. Por eso hablamos de un “**manual de reparación**” o de una **caja de herramientas**: un conjunto de gestos, actitudes y formas de estar con otras personas que todos tenemos a nuestro alcance, aunque a veces necesitemos recordarlas y practicarlas. No son herramientas técnicas ni reservadas a profesionales; son recursos humanos básicos —como escuchar, acercarse, sostener o acompañar— que ayudan a mantener o reconstruir los vínculos cuando el sufrimiento aparece. Sencillos, pero extraordinariamente eficaces. Este manual propone algunas de esas herramientas sencillas para que cualquiera pueda usarlas en su vida cotidiana y contribuir a que nadie tenga que atravesar el dolor en soledad.



Acércate

1. Acercarse

Ponerse cerca o a menor distancia de lugar o tiempo.

Dar el primer paso. Reducir la distancia y mostrar que la otra persona no está sola.

Javier lleva meses planteándose acudir a un centro de ayuda a comportamientos adictivos, siempre con dificultad para tomar la decisión y muchas ambivalencias, generando mucha tensión en casa por no acudir. Finalmente, hoy ha ido a la primera cita.

♥ AYUDA A REPARAR

Puedes empezar preguntando cómo le ha ido. Escucha con atención y emoción de interés y curiosidad.

Hazle siempre comentarios de refuerzo: «Javi, te ha costado mucho tomar esta decisión, pero finalmente lo has hecho... estamos orgullosos» o «Si quieres que te acompañemos y lo necesitas, no dudes en contar con nosotros. No es un viaje fácil, pero estamos juntos en esto».

Si has hecho o dicho alguna de las cosas incluidas en la siguiente columna, acéptalo y sé capaz de pedir perdón y entender que son viajes muy complicados y no podemos ser perfectos, pero poder hablarlo y reconocer el error o la torpeza es un modo de enseñar y mejorar la comunicación con Javi.

👁 TEN CUIDADO CON

Pasarlo por alto.

Criticar: «Por fin, Javi, por fin, ya era hora, ¿tan difícil era?».

Emitir juicios de valor: «Seguro que no les has contado toda la verdad, todo lo que haces y lo que consumes...si vas así no te va a servir de nada».

Empezar preguntando: «¿Te han mandado alguna medicación? ¿Te han dado algún informe?».

Interrumpir la conversación o estar a otras cosas (no contestes el móvil u otra llamada).



Escucha

2. Escuchar

Prestar atención a lo que se oye.

Prestar atención de verdad, sin juzgar ni interrumpir. Dejar espacio para que la experiencia del otro aparezca, se desvele, exista.

Julieta tiene 16 años, es alumna de tu clase y te dice que está muy mal, y que está pensando en morirse.

♥ AYUDA A REPARAR

Julieta te ha elegido para comunicarte algo muy complicado. Seguro que no sabes ni entiendes por qué te ha elegido, a lo mejor ella tampoco lo sabe, pero lo ha hecho. La conversación que hay que tener tienes que tenerla tú, y debes tenerla con compasión y comprensión para que funcione.

«Vaya Julieta, qué mal, no sabía nada, cuéntame qué te pasa... ¿Desde cuándo?... ¿Cómo te has manejado con todo esto?».

«¿Lo sabe alguien más?... ¿Qué se te ha ocurrido hacer?... ¿Tienes un plan?».

Las preguntas no se hacen como una ametralladora, sino que tiene que ser una conversación tranquila con Julieta, con interés, con emoción, con firmeza y seguridad y con compasión. Una vez hablado se puede establecer un plan con ella para ayudarle y darle seguridad, pero no antes de esta conversación.

Hablar de ello no va a generar que pase al acto. Está pidiendo ayuda. Cuida de que el plan para acompañarla sea factible y aceptable también para ti. Puedes proponer que haya otras personas que se impliquen en esta ayuda.

👁 TEN CUIDADO CON

Contestar a su demanda con rapidez: «Yo no puedo ayudarte, eso se lo tienes que contar a personas que saben de esto».

Ironizar, pasar por alto sus emociones: «Pues ahora me viene con esa, justo a las tres cuando nos vamos todos a casa y me quedo aquí yo sola».

Cerrar la comunicación: «No hay mucho de qué hablar Julieta, esto es muy grave. Voy a llamar al 112».

Dejar de interesarse por ella y dejar de conversar: «De entrada, esto lo tenemos que hablar con tus padres delante».



Acompaña

3. Acompañar

Estar o ir en compañía de otra u otras personas. Existir junto a otra cosa o simultáneamente con ella.

Estar presente en el tiempo, no solo en un momento puntual. Caminar al lado, sin imponer el ritmo, juntos.

María es tu vecina. Tiene unos 50 años, vive sola desde que murió su madre y apenas sale de casa. Está aislada, apenas saluda a los vecinos las pocas veces que baja a la calle, y se muestra huidiza, asustada. Cuando sale parece que lleva prisa y ni te mira.

♥ AYUDA A REPARAR

Espera a un momento que tengas un rato, y llama a la puerta. Pregúntale cómo esta. Dile que estáis preocupados y que la veis triste desde que no está su madre. Pregúntale cómo podríais ayudarla. Si la respuesta es huidiza, o de rechazo, no te preocupes, espera a otro momento mejor, las personas no siempre estamos igual, no desesperes, ya has sembrado algo. A veces tardamos en verlo o aceptarlo.

Llévale algo que pueda gustarle e invítale a dar una vuelta, comprar el pan, lo que sea.

Ten paciencia, no abandones, y espera a que llegue el momento, pero no dejes de sembrar. Todo eso es acompañar.

👁 TEN CUIDADO CON

Pasar de largo siempre.

Pensar que siempre ha sido rara y que es mejor no acercarse.

Juzgarla porque desde que murió su madre no levanta cabeza.

Recomendar de entrada una medicación o un profesional que la trate.

Dejarse invadir por el miedo o los prejuicios: «Me da miedo, tenemos que hacer que vaya a un psiquiatra o algo tenemos que hacer porque a mí me da miedo vivir con ella. Cualquier día pasa algo terrible y yo tengo niños pequeños».

Pensar: «Esas personas tendrían que estar en centros para que las traten».



epara

4. Comprender

*Encontrar justificados o naturales los actos o sentimientos del otro.
Intentar entender el sufrimiento del otro, aunque no lo hayamos vivido.
Cambiar el juicio por curiosidad y respeto.*

Nacho tiene 23 años. Lleva 5 años tomando medicación muy fuerte para sus crisis de voces e ideas extrañas. Lleva un par de ellos estable y avanzando. Ahora quiere quitarse la medicación y nos lo ha comunicado en casa.

♥ AYUDA A REPARAR

Si estás muy enojado o decepcionado, espera un poco. Intenta no hablar de este tema en un estado de mucha emoción.

Escucha qué quiere hacer, pregúntale por qué ahora, sus razones, y cómo quiere hacerlo.

Es legítimo poder expresarle nuestra preocupación por lo que quiere hacer, o nuestro desacuerdo si es lo que sentimos, pero en un marco de diálogo y de lógica en cada una de las partes.

Es legítimo intentar convencerle de nuestra opinión, pero con respeto y escucha atenta. Pero si aun con ello decide hacerlo, debemos acompañarle en el camino y conversar con él para que lo haga de la forma más razonable posible: con un profesional que le diga cómo, proponiendo un plan de cuidados para ver cómo hacerlo, etc. En definitiva, estar con él aun en el desacuerdo.

Si te has enojado, sé capaz de perdonarte también, son viajes muy dolorosos y complicados y hay que permitirse a veces hacerlo mal. Sé capaz de hablarlo con Nacho, y poder disculparte si lo sientes así. Lo más importante es estar ahí.

👁 TEN CUIDADO CON

Enfadarte sin escuchar: «Ni hablar, es lo único que te ha puesto bien...lo necesitas para siempre...recuerda cómo estuviste, no vas a hacernos eso de nuevo... Ya verás lo que te dirá tu psiquiatra...olvídate de esa idea, si dejas de tomarte las pastillas...».

Quitarle valor a su voz: «Mira que dices tonterías Nacho, no se te ocurre nada razonable...».

Mostrarle esa idea como parte de su propio trastorno, o como si estuviera descompensándose: «No estás bien si me pides eso Nacho, ya estás poniéndote mal... si dejas de tomarte el tratamiento te ingresamos, no lo dudes...».

Dejarle solo en esa opción.

5. Nombrar sin miedo

*Decir el nombre de alguien o algo.
Hablar de lo que nos hace sufrir con naturalidad y poder escucharlo.
Poner palabras a lo que sentimos o preguntar por las palabras con las que el otro se refiere a lo que siente.*

Mario tiene 27 años. Lleva días en casa sin hablar mucho, metido en sus cosas, preocupado, triste. En plena comida familiar os dice que lleva unos días con pensamientos muy malos.

♥ AYUDA A REPARAR

Hablar con naturalidad, preguntar y escuchar, aunque no lo entendamos: «Vaya Mario, ¿a qué te refieres con eso de malos pensamientos?... ¿desde cuándo los tienes?... no debe ser fácil hablar de esto cuando llevas días mal y no has podido hablarlo».

Antes de no hablar es preferible ser directo y preguntarle: «¿Te refieres a hacerte daño? ¿A hacerte daño cómo?». Y escucha. No interrumpas lo que diga, aunque suene raro o fuerte, está pudiendo hablarlo y eso es un gran paso.

Poner palabras a lo que sentimos o preguntar por las palabras con las que el otro se refiere a lo que siente ayuda a que el silencio y el estigma pierdan fuerza.

👁 TEN CUIDADO CON

Minusvalorar o cerrar la conversación: «Bueno, Mario, todos tenemos malos rollos, es normal», «No te fastidia el tío, pues no te cuento yo los míos...» o «Eso tienes que contárselo a tu psicólogo».

Preguntar de primeras si se ha tomado algo, o decirle inmediatamente que tiene que tomarse una medicación.

Juzgar o criticar: «Vaya Mario, tienes la habilidad de estropearlo todo, con la comida tranquila que estábamos teniendo».

Hacer gestos de desaprobación, emitir juicios, o no dejar que la persona hable hace que se cierre la conversación y surja el aislamiento.

6. Respetar

Acción de reconocer veneración o acatamiento que se hace de alguien.

Miramiento, consideración, deferencia.

Reconocer la dignidad y la autonomía de la persona, más allá de su sufrimiento y de la diferencia con nuestras ideas y proyectos de vida.

Sara tiene 27 años, está sentada en un vagón del metro, parece bloqueada. Martillea con la pierna con mucha rapidez y tiene aspecto de sufrimiento. La conoces de vista porque te has cruzado con ella en la universidad.

♥ AYUDA A REPARAR

Acércate despacio, sin brusquedad.

Puedes comentarle: «Te veo sufriendo» o «parece que lo estás pasando mal», y acabar la frase siempre con algo como: «¿necesitas ayuda?».

Es posible que no te conteste o que te diga que está bien. Espera un poco, déjale tiempo. Puedes decirle que no debe ser fácil hablar estando así, que debe ser duro...y espera...no abandones, acompaña.

Si no te responde o lo hace alejándote, no creas que te has equivocado. Tu gesto amable es muy importante. Aunque en ese momento no pueda ser correspondido, será reparador.

👁 TEN CUIDADO CON

Apartar la vista, desentenderse.

Esperar que sea otra persona la que se haga cargo.

Pensar: «Es peor que me acerque».

Buscar una solución externa sin hablar o preguntarle a ella primero: «Lo mejor es llamar a seguridad».

7. Sostener

Prestar apoyo, dar aliento o auxilio.

Mantener el vínculo incluso cuando las cosas se vuelven difíciles o confusas.

Meritxell tiene 16 años. Está sentada por la noche en la calle, sola. Parece que tiene una herida en el brazo. Avisamos al 112 aunque llega primero la Policía Nacional. Está consciente, no parece que haya tomado nada y se la ve triste. Muestra a la pareja de policías un corte en el antebrazo.

♥ AYUDA A REPARAR

En este caso, uno de los policías debería aproximarse de forma amable y tranquila. Lo primero sería establecer contacto visual y presentarse, así como explicarle que queréis ayudarla, y pedirle permiso para ver la herida y curarla. Si acepta debes taponarle la herida, y agradecerle que se deje cuidar. Si no se deja curar, es importante al menos establecer contacto y hablar.

Mientras tanto, nos interesamos sobre qué ha podido pasar, le preguntamos si quiere o puede contarle, y cómo ha sido. Si no quiere hablar, la respetamos y ayudamos con la herida. También podemos señalarle, con tono calmado y cercano, cómo creemos que debe sentirse: «Debes estar sufriendo mucho para hacer esto... Bueno, estamos aquí, te ayudaremos, vamos a llamar al 112 para que echen un vistazo a este brazo...».

Mientras le preguntamos e informamos de los pasos a seguir, le explicamos el sentido de llamar al 112 y las razones de lo que preguntamos y hacemos. Y la llevamos o acompañamos a la urgencia o esperamos hasta que llegue el 112 si lo precisa el corte.

👁 TEN CUIDADO CON

Perder el control, enfadarnos, gritarle, culpabilizarle: «¡Mira lo que te has hecho! Tan joven. Madre mía, lo que te has hecho, sea por lo que sea no merece la pena...Vaya disgusto para tus padres, pobres».

Es legítimo mostrarle nuestra preocupación, pero debemos hacerlo con tono calmado. Meritxell no puede regularse emocionalmente como nos gustaría, pero nosotros sí tenemos que poder hacerlo. Es difícil pedirle a alguien que se regule emocionalmente si no lo hacemos nosotros.

Dejarla sola mientras llamamos al 112 e informamos.

Mostrarte distante y preocupado por cumplir con el protocolo establecido. Hacerle preguntas a modo de interrogatorio para cumplir con tu tarea sin ofrecer escucha.

8. Incluir

Poner algo o a alguien dentro de una cosa o de un conjunto, o dentro de sus límites.

Seguir contando con la persona en conversaciones, en espacios, en la vida compartida, en el modo que la persona quiera o pueda, sin exigencias.

Telva lleva años trabajando de cocinera en un restaurante. Tiene un contrato por discapacidad y sabemos que lleva años con tratamiento. Lleva dos meses de baja, pero no sabemos bien por qué o qué le ha podido pasar. La compañera que trabaja con ella se acuerda con frecuencia de ella y se plantea qué hacer.

♥ AYUDA A REPARAR

Puedes llamarla, interesarte, preguntar. Telva nos contará hasta donde ella quiera, y tenemos que respetar esa decisión.

Si la llamas, muestra interés, pregúntale si podéis ayudarla de alguna manera y ofrécete a ayudarla si necesita algo.

No la presiones, insiste en que se cuide.

No desesperes ante respuestas de Telva diferentes a las que esperarías, que pueden estar motivadas por la culpa, la vergüenza, o el miedo. No interpretes esas respuestas como falta de agradecimiento o como una actitud distante.

👁 TEN CUIDADO CON

No llamar nunca.

No mostrar interés.

Insistir si no quiere que te dé el diagnóstico.

Presionar para que se incorpore al trabajo.

Culpabilizarla por haber dejado la cocina sin cubrir.

9. Tener paciencia

Capacidad de soportar o tolerar algo sin alterarse.

Los procesos de recuperación y bienestar no son lineales. El paso del tiempo también es una forma de cuidado.

Irene tiene 31 años y lleva una temporada lavándose muchísimo más las manos, lo hace con más fuerza y tarda mucho tiempo en hacerlo. Le ha pasado en otros momentos, aunque últimamente estaba mejor, pero ahora el trabajo o alguna otra causa le está haciendo sufrir más y tener que lavarse más las manos. Su compañera de piso no sabe qué hacer.

♥ AYUDA A REPARAR

Acércate, dale una toalla limpia. Si se deja, dale un abrazo.

Espera a que las dos estéis relajadas para hablar con ella del tema. Intenta establecer un plan de acción a seguir juntas cuando se encuentre peor, acordando qué papel puedes jugar tú.

A veces lo mejor es tratar de distraerla de forma amable para que se olvide de los pensamientos internos que la hacen sufrir y lavarse las manos continuamente, pero háblalo siempre con ella antes.

Si has perdido la paciencia en algún momento, no desesperes ni te culpes. Es una situación complicada, es bueno poder hablarlo con Irene. Uno debe estar como pueda estar, pero es importante poder seguir acompañando.

👁 TEN CUIDADO CON

Burlarte o ironizar: «Te vas a levantar la piel de lavarte tanto... No ganamos para todo el jabón que usas... Te pasas la vida en el baño...».

Ignorarla siempre. No pases siempre de lado.

Enfadarte o irritarte. Es lógico que te ocurra en algún momento, pues es una situación que puede ser muy desesperante, pero enfadarte, irritarte o abandonar no va a ayudar a Irene.

Preguntarle con insistencia si se ha tomado el tratamiento o ha ido a salud mental.

10. Cuidar los vínculos

Poner diligencia, atención y solicitud en la ejecución de algo.

Asistir, guardar, conservar.

Porque cuando los vínculos se mantienen —o se reparan— el sufrimiento deja de vivirse en soledad.

Adolfo tiene unos setenta años. Es conocido del barrio, y lleva un carrito lleno de bolsas, mucha ropa, con rotos y descosidos. Hace gestos extraños y dice en voz alta en la calle cosas como que le dejen en paz, que le maten de una vez si eso quieren pero que él ha sido siempre inocente.

♥ AYUDA A REPARAR

Algún día, en algún momento, párate. De forma tranquila pregúntale qué le pasa. Es posible que lo que te diga no tenga mucho sentido para ti, pero escucha, sé curioso, interésate por ese extraño mundo en el que vive. No hace falta compartir una creencia para entender lo que le pude hacer sentir.

Llévale algo que pueda interesarle, comparte algo con él. No cambiará su mundo, pero sí tendrá una experiencia gratificante para él, y esto no es poca cosa.

👁 TEN CUIDADO CON

Reírse o burlarse
(está agobiado y sufriendo).

Pasar de largo siempre, cada día.

Ser condescendiente: «¿Quién te va a perseguir a ti...?».

Enfadarse o irritarse, aunque te pueda hacer sentir nervioso.

Cuestionarle. Puede que no compartas la realidad en la que vive, pero debes respetar su experiencia.

Acércate, escúchala, acompañá... repara.

Porque cada gesto cuenta, en cada espacio que habitamos y en cada encuentro con el otro. Nos corresponde, a todos y a todas, hacer de nuestros entornos lugares más humanos: más atentos, más amables, más compasivos, capaces de acoger lo diferente sin miedo ni estigma.

Erradicar las violencias comienza en un territorio íntimo: en la forma en que miramos, hablamos y actuamos en la vida cotidiana. Y empieza también por reconocernos responsables de los vínculos que construimos.

Solo así podremos construir espacios más luminosos y de cuidado del otro, donde es más fácil hablar y reconocer lo que nos pasa, y facilitar progresivamente los cambios. Solo así podremos dejarnos investir por una ética que nos recuerda que cuidar —y cuidarnos— es, también, una forma profunda de reparar, quizá la más profunda.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD

