

Decálogo de atención – Cristo Vive

- 1) **Llegamos hasta donde podemos..** Los problemas de las personas en situaciones de emergencia son multifactoriales. Muchos de los problemas que nos plantean no son de fácil solución y dependen de cientos de cuestiones. Hagamos nuestra parte, siempre queriendo alcanzar más, pero siendo conscientes de que no podemos llegar a todo.
- 2) **Empatía.** La compasión no es sentir pena, la compasión es “padecer con” esa persona. Ponernos en sus zapatos. Por muy “simple” que nos pueda parecer el problema, cada persona lo experimenta de formas muy distintas. Entendamos la situación.
- 3) **Comprensión de sus reacciones.** Muy relacionado con la empatía. Muchas de estas personas experimentan reacciones normales ante situaciones anormales. Veremos gente exaltada o enojada pero, antes de sentenciar, asumamos la anormalidad de sus situaciones y lo normal de sus reacciones.
- 4) **Escucha activa.** Muchas de las personas en situaciones de emergencia son personas a las que no se les ha dado voz. Muchas de ellas necesitan ser escuchadas, a veces incluso más que ver resulta una necesidad. Mostrémonos atentos, asintamos (el lenguaje no verbal es muy importante), parafraseemos, que sienta que cuenta con nuestra total atención.
- 5) **Proteger nuestra parte emocional.** Si nos termina por afectar y dominar el problema de otra persona, entonces ya hay dos problemas. Es un ejercicio muy difícil, pero podremos ayudar de una forma más efectiva si conseguimos que no nos afecte.
- 6) **Promover la autonomía.** Las situaciones de emergencia ameritan una respuesta rápida, pero en la medida de lo posible animemos a la persona a ser protagonista de su vida. Si derivamos a algún otro recurso, insistamos en que es un proceso que le toca hacer a la persona y que nadie puede sustituir la parte que a ella le corresponde.
- 7) **No tener miedo a decir “no sé”.** La mayoría no contamos con el total conocimiento de alternativas residenciales, recursos disponibles o respuestas concretas a preguntas complejas. Antes que una respuesta errónea o poco certera, digamos “no lo sé, pero lo voy a investigar”.
- 8) **Asertividad.** (Mt. 5.37) *Que tu sí sea sí y tu no sea no.* Muchas personas en situaciones de emergencia sufren el *Síndrome de la barita mágica*. Esperan que de un chasquido la situación se revierta. Si no podemos dar solución a una demanda, no inventemos. No tengamos miedo a decir no a peticiones que no podemos cubrir. Por el contrario, si nos comprometemos con un sí, entonces vayamos hasta el final. Es importante no hacer promesas que no podamos cumplir.
- 9) **Disposición.** No podremos dar solución a todo pero, “¿hay otra cosa en la que te pueda ayudar?”.
- 10) **Continuidad.** La campaña de frío acabará, pero planteemos a las personas la posibilidad de seguir con interés sus situaciones.