

## Cuidando a las personas y familias en crisis Ideas y sugerencias para un ministerio útil, reflexivo y compasivo

Cultivar la compasión en los jóvenes para acompañar a compañeros o seres queridos en sus vidas o en la congregación es una habilidad vital que debemos fomentar y enseñar. Hay muchas reacciones a las personas que experimentan una crisis. Algunas personas reaccionan permaneciendo en silencio, temiendo decir algo incorrecto o sintiendo que simplemente es demasiado difícil acercarse; están ausentes o simplemente carecen de confianza para ayudar. Otros reaccionan compartiendo sus propias historias de crisis que conocen o que han experimentado, aferrándose a encontrar una conexión humana. Pero, a su vez, los que están en crisis pueden sentir que se minimiza su experiencia o tener más ansiedad en un momento ya ansioso. Luego están los que aparecen como compañeros de triaje; pasan por el hospital o la casa, dan regalos o juguetes, y están enviando mensajes de amor. Sin embargo, después de una semana, se han ido; es probable que tengan fatiga de triaje de crisis y continúen con sus ocupadas vidas, olvidando que los viajes de crisis de muchas personas son largos con muchas etapas. Estas y muchas otras reacciones a las personas en crisis no son exclusivas de los jóvenes; estas son también las reacciones de los adultos a quienes nunca se les han enseñado las habilidades para caminar con compasión y con las personas en crisis a largo plazo. Sabiendo que cada persona o familia en crisis es única con diferentes necesidades, podemos aprender cómo responder y estar presentes de manera compasiva.

### **iLas tres GRANDES!**

Estas son las tres primeras cosas que se debe hacer cuando descubre que hay una crisis en su comunidad.

1. **Pregunte y ofrezca**—ya que conocemos cada crisis y cada persona es diferente y única, lleve a cabo las ideas de la persona o la familia antes de simplemente hacer algo. Ellos logran controlar la narrativa de su crisis. Pueden querer comidas, regalos o visitas, o pueden no querer nada. Tenemos que honrar que las personas son diferentes y tienen necesidades diferentes y necesitamos escuchar. Además, intente ofrecer algo, en lugar de preguntar qué necesitan. A menudo no sabemos exactamente lo que necesitamos al manejar el estrés de una crisis, por lo que sugerir cosas puede ser útil.

2. **Designe una persona clave**—antes de que sus jóvenes o congregación se unan en torno a una familia en crisis, haga una lista de personas potenciales para gestionar todos los regalos y el apoyo. La misma regla se aplica a una congregación con un joven en crisis. La persona clave debe estar organizada, ser proactiva y tener límites saludables. Luego, deje que la familia en crisis apruebe a alguna persona de contacto y consiga a esa persona. La persona de contacto podría querer formar un equipo de atención para ayudar a los jóvenes y / o la congregación a intercambiar ideas e implementarlas. La persona de contacto (y el equipo de atención) luego examinan todas las ofertas de obsequios, ayuda y atención; todo el apoyo debe ser aprobado por ellos (el cual será administrado por la persona y la familia en crisis). A la inversa, la familia en crisis tiene una persona a quien acudir para pedir ayuda. La persona contacto también puede comunicarse con las escuelas y el vecindario para identificarse y poder ayudar a administrar esos regalos y el apoyo también.
3. **Evite decir que sé cómo se siente**—¡Espere! ¿Eso es verdad? No, realmente no lo es. Cada persona y cada crisis son diferentes y, a lo largo de la crisis, los sentimientos y las necesidades también cambian. Trate de alentar a todos aquellos que desean apoyar a la familia a escuchar, estar presentes y no asumir que realmente lo están entendiendo. Evite afirmaciones como: “Probablemente te sientas. . .,” “Entiendo y sé cómo te sientes” o “Sé que esto no es lo mismo, pero. . .”. Esas declaraciones asumen demasiado. Las declaraciones que pueden mostrar que estás escuchando y que estás presente podrían ser “Te escucho”, “Esto es difícil y me preocupo por ti” o “Estoy aquí si necesitas algo”.

## Ideas

Ya que conocemos cada crisis y cada persona es diferente y única, estas ideas se recopilaron de una variedad de personas que han compartido lo que más les ayudó en su momento de crisis.

- **Dinero**—una crisis suele ser cara. Piense facturas médicas, honorarios legales, costos de transporte, la pérdida de un ingreso o ingreso reducido debido a la licencia del trabajo, nuevas “cosas” que se necesitan, y así sucesivamente. Las tarjetas de regalo son una oferta generosa, pero las personas en crisis tienen una cosa más que administrar: trajimos las tarjetas de regalo; tenemos una tarjeta de regalo para esta estación de servicio y no para la otra; registramos la tarjeta Visa en línea; etc. El efectivo, los cheques, Venmo o un GoFundMe pueden ser mucho más simples para administrar los fondos adicionales necesarios en una crisis. La única excepción a esto podría ser las tarjetas de regalo de Amazon.com ya que puede cargarlas de forma simple y rápida en una cuenta.
- **Limpieza del hogar**—pague para que su hogar sea limpiado profesionalmente por un servicio de limpieza que ya utilizan o por otra persona altamente recomendada. Si la crisis está en curso, establezca un horario. Además, la

limpieza profesional de alfombras es un gran regalo adicional si tienen alfombras. O alinear un servicio de lavandería (lavar y doblar; limpieza en seco) o cuidado de mascotas / guardería de mascotas.

- **Comidas**—configure un tren de comidas a través de una de las muchas herramientas del sitio web de trenes de comidas. Pregunte a la familia en crisis con qué frecuencia y durante cuánto tiempo les gustaría el tren de comidas. Verifique nuevamente durante todo el viaje para ver si es suficiente o demasiado y luego realice ajustes. Pregunte acerca de los alimentos favoritos y los alimentos a evitar y si quieren postre con cada comida. Pregunte a qué hora quieren que se les entreguen las comidas y si quieren que se las entreguen llamando a la puerta o dejándolas en una nevera cerca de la puerta delantera o trasera.
- **Mantenimiento del jardín y el hogar**—ofrezca cortar el césped, lavar las ventanas, plantar flores afuera, etc. ¿Hay trabajos que se puedan hacer sin que lo vean para que las personas en crisis no tengan que interactuar con usted si están demasiado cansados?
- **Notas**—pueden ser textos, cartas (a menos que sea necesario aislarlos de gérmenes externos) o correos electrónicos. Envíalos a toda la familia inmediata conectada a la crisis; el abuelo necesita sentirse amado mientras cuida de su nieto tanto como la persona principal en crisis. Considere establecer un horario de personas para que reciban una nota cada semana para el largo viaje, no todas al mismo tiempo. En la nota, puede agregar poemas significativos, oraciones, dibujos animados divertidos u otras piezas atractivas y reflexivas. Recuerda incluir también a los hermanos.
- **Pausas para el cuidador**—¿es posible darles un descanso a los cuidadores? Ofrezca entretener a los hermanos o encargarse de sentarse junto a la cama del hospital. Ofrezca un descanso y sugiera días y horarios específicos en los que estaría disponible.
- **Compañerismo**—planifique y programe horarios para pasarlos con aquellos en crisis. Tal vez sea comer juntos, acompañarlos en la cama del hospital, jugar videojuegos o tomar selfies en Snapchat. Deja que los que están en crisis gestionen tu visita. Pregunte al comienzo de la visita cuánto tiempo debe quedarse; los límites y tiempos claros de finalización de la visita son útiles. Hágale saber a la familia que, si surge algo, puede irse en cualquier momento. Pregúnteles qué les gustaría hacer. Ofrezca escuchar lo que ha estado pasando u ofrézcase para no sacar a la luz la crisis en caso de que necesiten un descanso para hablar de ello. Si la familia en crisis tiene un Caring Bridge o un blog, asegúrese de estar al día de leerlo para no pedirles que repitan cosas que ya han compartido. Deje que la persona a la que está visitando sea el líder en esta visita.

- **Regalos**—en algunas situaciones de crisis, los regalos son perfectos. Traen alegría en muchos escenarios. Los regalos hechos en casa son reflexivos, ya que toma tiempo prepararlos, planificarlos y ejecutarlos como un chal de oración, un edredón o una pelota de estrés hecha en casa. Pero a veces los regalos son una carga. Muchos juguetes, flores y canastas de regalos se acumulan y abarrotan los espacios, lo que agrega más para que la familia los cuide. Asegúrese de preguntar acerca de los regalos antes de traerlos.
- **Apoyo para la defensa**—apoye actividades para recaudar fondos como una maratón, una gala u otros eventos que sean específicos de la causa a la que está apoyando. Si se trata de una causa médica, es probable que el hospital tenga una base que pueda informarle de todos los recaudadores de fondos en que podría apoyar. Además, si existe una legislación en su gobierno estatal o federal que sea significativa y relacionada con las personas en crisis, escriba cartas al Congreso y reúnase por esa causa.

Al final del día, recuerda decir algo y hacer algo. Si esta es una persona que amas, tus intenciones son más fuertes que cualquier error que cometes al tratar de ser compasivo y dar apoyo. Dale seguimiento al hacer preguntas a la familia. ¿Estoy haciendo lo suficiente? ¿Estoy diciendo las cosas correctas? Y luego sigue intentándolo. Tu presencia y compasión serán un regalo inconmensurable.