

¿QUÉ HACER ANTE UNA CRISIS EMOCIONAL?

Paso 1: Acércate y escucha

Ten en cuenta:

1. Preséntate y pregunta si la persona desea ser acompañada.
2. Escucha activamente, sin interrumpir ni juzgar.
3. Valida sus emociones desde la empatía.
4. Ayúdala a identificar y expresar lo que está sintiendo.

“Hola, estoy aquí contigo. ¿Quieres hablar un momento?”

Paso 2: Entiende lo que está pasando

3 puntos claves:

1. Explora qué situaciones o acontecimientos llevaron a la crisis.
2. Indaga cómo se encuentra la persona en este momento.
3. Identifica cuáles son sus necesidades inmediatas y cuáles pueden esperar. (Llamar a un familiar, descansar, comer, hidratarse, respirar.)

“¿Qué fue lo que pasó para que te sintieras así?”

Paso 3: Busquen soluciones juntos

Recomendaciones:

1. Pregunta qué ha hecho antes para enfrentar situaciones similares.
2. Evalúen juntos si esas estrategias le han funcionado.
3. Ayúdala a pensar en nuevas alternativas de solución.
4. Propón opciones realistas y adecuadas a sus necesidades.
5. Revisen los pros y contras de cada alternativa. Organicen las opciones según el nivel de urgencia o prioridad.

“¿Qué te ayudó otras veces cuando te sentiste así?”

Paso 4: Ayuda a dar el siguiente paso

Recomendaciones:

1. Promueve su autonomía, motivándola a realizar por sí misma las acciones que pueda.
2. Identifica si necesita apoyo adicional y acompáñala más activamente cuando sea necesario.

Ir con ella a un lugar tranquilo o seguro.

Paso 5: Haz seguimiento

Ten presente:

1. Vuelve a preguntar cómo se siente.
2. Revisa si necesita más ayuda.
3. Si es necesario, busca apoyo profesional.

Enviar un mensaje después: “¿Cómo te has sentido hoy?” o hacer una llamada para saber cómo continúa.

Recuerda que la adecuada puesta en práctica de estos pasos puede asegurar que brindes una ayuda idónea a las personas que lo necesitan.

