

¿Qué hacer cuando una persona a quién estás atendiendo llora incontrolablemente?



- 1 Lo más importante es que recuerdes que todos, incluso tú, en algún momento hemos experimentado algo de ansiedad y tristeza.
- 2 Valida los sentimientos de la otra persona, ya sea un ciudadano o un compañero de trabajo y evita restarles importancia.
- 3 Permite que la persona se desahogue, no interrumpas su diálogo, facilítale un pañuelo o una toalla de papel y, si te es posible, un vaso de agua.
- 4 A través de frases cortas y simples manifiéstale de forma sincera que entiendes sus sentimientos y su situación; utiliza frases como:
 - a. Estoy aquí para lo que necesites.
 - b. No estás solo.
- 5 Evita utilizar la palabra «cálmese» o «tranquilícese», ya que con ella solo indicas que su sentimiento no es válido y que debe agilizar su relato.
- 6 Recuerda estar muy atento al relato de la otra persona y al finalizar resume lo que acabas de escuchar para obtener su confirmación. Esquiva aquellas preguntas que hagan que la persona vuelva a las causas de su llanto.

