

Gestión de conflictos

Directrices

ARCHDIOCESE OF CHICAGO



En conjunto con:

Diócesis de Rockford

Diócesis de Joliet

Diócesis de Peoria

Diócesis de Springfield

Diócesis de Belleville



Por favor, consulte con su diócesis local para cualquier cambio en este documento

Directrices para la gestión de conflictos

Gestión de conflictos

Notas generales:

- Para mantener a los feligreses, al personal de la iglesia y a los voluntarios a salvo durante la epidemia del Covid-19, es fundamental planificar y practicar la manera más eficaz de saludar a los feligreses, garantizar la seguridad y proporcionarles una experiencia alegre cuando lleguen para la misa o el sacramento.
- Los feligreses estarán emocionados, asustados y llenos de emoción por salir en público y volver a la iglesia.
- Es importante tener un encargado de la recepción adicional fuera del vestíbulo o la entrada de la iglesia para tratar cualquier asunto mientras el otro encargado de la recepción sigue chequeando la gente para entrar en la iglesia.
- El segundo encargado de la recepción es un papel crítico para asegurar que la reapertura sea tranquila, segura y gratificante.
- Este documento se utilizará para ayudar a reducir la tensión o el estrés de cualquier situación interpersonal relacionada con la reapertura de la iglesia.
- Se recomienda que este documento sea revisado por y esté disponible para todos los voluntarios, párrocos y otras personas involucradas en los eventos de reapertura para asegurar que utilicen los consejos y directrices contenidos en él.

«Veo con claridad que lo que la Iglesia necesita con mayor urgencia hoy es una capacidad de curar heridas y dar calor a los corazones de los fieles, cercanía, proximidad. Veo a la Iglesia como un hospital de campaña tras una batalla. ¡Qué inútil es preguntarle a un herido si tiene altos el colesterol o el azúcar! Hay que curarle las heridas. Ya hablaremos luego del resto. Curar heridas, curar heridas... Y hay que comenzar por lo más elemental». — Papa Francisco

Estas directrices deben ser utilizadas si un feligrés viene al culto y no tiene la protección requerida, no se adhiere a las directrices de distanciamiento social, no tiene una reservación para los servicios, u otros conflictos que puedan surgir como resultado de la reapertura de la iglesia. Esto no reemplaza ningún protocolo existente que su parroquia tenga actualmente en marcha; sólo mejora esos planes.

Entrando en relación con los feligreses

TAREA n.º 1

Gestión de conflictos

Paso 1: Demostrar la seguridad que usted necesita de los feligreses

Asegúrese de llevar todo el equipo de protección, desinfectando las manos y practicando el distanciamiento social al que le están pidiendo que se adhiera.

Paso 2: Saludar a los feligreses

Usar un tono amable y gentil y presentarse, mientras usted les pregunta cuáles son sus inquietudes.

Paso 3: Tener confianza y mantener la calma

Al hablar con el feligrés, puede que oiga muchas palabras y acciones cargadas de emoción. Es importante darse cuenta de que todo lo que se dice no es sobre usted personalmente y es sobre el tema que el feligrés está tratando.

Respire profundamente y mantenga la calma para asegurarse de que el feligrés no se alimente de ninguna duda o ansiedad que usted sienta durante la interacción. Está bien estar ansioso; no deje que el feligrés lo oiga en su voz o lo vea en su lenguaje corporal.

Paso 4: Oiga al feligrés, pero escuche la emoción

Agradézcale por compartir sus preocupaciones con usted; etiquete lo que usted percibe y hable de lo que usted percibe como la emoción que ellos están sintiendo. Reconozca la importancia de la perspectiva del feligrés y que usted entiende sus sentimientos.

Paso 5: Ser consciente del lenguaje corporal

El lenguaje corporal de un feligrés a menudo puede proporcionar más comprensión que lo que está diciendo. Observe si hay tensión en la mandíbula, manos apretadas, falta de contacto visual, el paso o inquietud. Todos estos son signos de profunda frustración y rabia por la situación.

Paso 6: Discúlpese

Discúlpese por cómo esta situación los está haciendo sentir y recuérdelos que estamos haciendo todo lo posible para dar cabida a todos con seguridad.

Paso 7: Hacer preguntas abiertas

Haga que el feligrés hable más sobre lo que siente, y puede que llegue a la raíz del problema.

Está bien si se ponen más emocionales mientras haces preguntas. Esta puede ser la primera vez que alguien lo escucha sobre su problema.

Paso 8: Resumir lo que le dicen a uno

Resuma sus preocupaciones, reúna información y vea si hay algo que pueda hacer para darles cabida. Obtenga su información de contacto para seguir con ayuda o servicios adicionales.

Nota: Muchos feligreses pueden ver a la iglesia como un salvavidas en su tiempo de crisis personal. Pueden estar desempleados, haber perdido a un ser querido, tener hambre o estar asustados por la pandemia. Sea cual sea su preocupación, es importante determinar cómo puede ayudar la iglesia.

Paso 9: Sáquelos afuera o aléjelos de los feligreses

Si el feligrés está muy agitado, pídale que salga o se aleje de los demás.

Paso 10: Mantenga su distancia

A veces la frustración y la ira se pueden desbordar, haciendo que algunos se retiren de la situación en un intento de calmarse. Asegúrese de que el feligrés quiera alejarse de la situación. No los ponga en una zona donde se sientan encajonados y no puedan salir ellos mismos si lo necesitan.

Paso 11: Pídeles que se vayan

Si el feligrés no se calma y sigue empeorando la situación, pídale que se vaya. Hay algunas situaciones que, incluso después de hablar con el feligrés, no pueden calmarse. Si siguen aumentando, pídeles educadamente, pero con firmeza que se vayan.

Paso 12: Comportamientos amenazantes o violentos

Si el feligrés se vuelve amenazante o violento, otra persona encargada de la recepción debe estar preparada para llamar al 911. No debería ser el encargado de la recepción que está hablando con el feligrés, para no perder el foco en él. Si usted se siente amenazado físicamente o inseguro, esto debe hacerse inmediatamente.

Escuchar activamente: lo que se debe y lo que no se debe hacer

Lo que se debe y lo que no se debe hacer

Lo que se debe hacer:

- Escuchar para entender
- Ser accesible
- Hacer preguntas abiertas
- Dar retroalimentación
- Explorar las opciones
- Asegurarse de que uno entiende
- Tener una mente abierta
- Compartir una experiencia similar
- Validar sus emociones

Lo que no se debe hacer:

- Escuchar para hablar
- Ser despectivo
- Ser falso
- Hacer sólo preguntas de Sí/No
- Dar respuestas
- Intenta arreglarlo
- Suponer que usted entiende
- Ser crítico
- Toma el foco de la atención
- Decirle que está exagerando
- Adivinar o asumir solo

Si las acciones anteriores no tienen éxito, conozca los números de contacto de emergencia y los procedimientos de su localidad y parroquia.