

Guión y guía para llamadas de registro de desastres

1. El Mensaje de Voz

(Si no contestan, deja este mensaje. No sigas llamando repetidamente.)

"Hola, soy [Tu Nombre] de [Nombre de la Iglesia]. Solo estamos revisando a todos nuestros miembros antes de la tormenta que se acerca. Queremos asegurarnos de que estés bien y saber si tienes alguna necesidad. No necesitas devolverme la llamada, pero si tienes una necesidad específica, por favor llámame al (TELÉFONO) y te responderé tan pronto como pueda. Si tienes una verdadera emergencia, por favor llama al 911. ¡Mantente seguro!"

2. El Guion para Llamada en Vivo

PASO 1: La Apertura

"Hola [Nombre del Miembro], soy [Tu Nombre] de [Nombre de la Iglesia]. Te llamo en nombre del Equipo de Respuesta a Desastres. Sabemos que el clima se ve complicado, así que hoy solo estamos revisando a nuestra familia de la iglesia."

PASO 2: El Permiso (La Entrada Suave)

"Tengo aquí una lista rápida—solo toma dos minutos. Queremos actualizar nuestros registros para saber quién podría necesitar ayuda extra si se va la luz. ¿Está bien?"

PASO 3: La Evaluación (La Lista de Verificación)

Evacuación: "¿Planeas quedarte en casa o tienes un lugar a donde evacuar?"

(Si se quedan: "Está bien. Solo para nuestros registros—¿hay alguna razón específica por la que te estés quedando? (¿ej., mascotas, no tienes transporte?)")

Sustento: "Si se va la luz por unos días, ¿tienes suficiente comida y agua? ¿Tienes cosas que no necesiten cocinarse, como mantequilla de maní o alimentos enlatados?"

Equipo Médico/Electricidad: "¿Usas oxígeno o algún equipo médico que necesite electricidad? ¿Tienes baterías de repuesto?"

PASO 4: Establecer Expectativas

"Gracias por compartir esto conmigo. Ya lo anoté todo."

"Quiero recordarte que, aunque estamos recopilando esta lista para organizar apoyo, la tormenta podría hacer que sea inseguro para cualquiera manejar hasta tu casa. Si te encuentras en una emergencia que ponga en riesgo tu vida, por favor no esperes por nosotros—llama al 911 inmediatamente."

PASO 5: El Cierre

"Vamos a pasar esta información a nuestro coordinador. Antes de despedirme, ¿te parece si digo una oración rápida por protección sobre tu hogar?" (Oración corta) "Cuídate mucho, [Nombre del Miembro]."

3. Hoja de Ayuda: Cómo Manejar Respuestas Difíciles

Situación A: El miembro pregunta, "¿Puedes venir a recogerme?"

Respuesta: "No puedo prometer transporte en este momento porque las carreteras podrían ser peligrosas. Voy a marcar en tu hoja que necesitas transporte y lo voy a señalar al coordinador. Si tienes un vecino con camioneta, por favor pregúntale ahora, por si acaso."

Situación B: El miembro dice, "No tengo comida."

Respuesta: "Está bien, lo estoy marcando como prioridad alta. No puedo prometer que alguien pueda llegar hoy, pero voy a enviar un mensaje al líder del equipo tan pronto como colguemos para avisarle que no tienes suministros."

Situación C: El miembro está terco ("He vivido aquí 40 años, estaré bien.")

Respuesta: "¡Sé que eres fuerte! Pero hazme el favor—si el agua sube, ¿tienes una forma de salir? Solo queremos asegurarnos de no tener que preocuparnos por ti."