

SEMINARIO TEOLÓGICO DE PUERTO RICO
SF -603 INTERNADO

Interno: Amaris Urbina Echevarría

Rev. Dr. Javier Gómez Marrero

Sirviendo a personas que se encuentran en situaciones de crisis. ESTUDIO DE CASO # 1
"Estoy en Crisis"

¿Cómo responder cuando una persona que se encuentra en una situación de crisis le confía su situación?

El Caso:

La coordinadora ("Coordinadora") de la primera capacitación del programa Club Sanar Corazones para niños que han sufrido trauma ("el programa") había dedicado mucho esfuerzo para que la administración central del programa ("la administración") reconociera la necesidad de traer el programa a Puerto Rico. Ello conllevaría que la administración autorizara emplear el esfuerzo de sus maestras (os) de capacitación ("Máster") para capacitar a personas en Puerto Rico para facilitar el programa. Ninguna de estas (os) Másters reside en Puerto Rico, por lo que la logística conllevaría esfuerzos adicionales. También había empleado un gran esfuerzo en conseguir suficientes líderes/facilitadores que desearan capacitarse en el programa de niños; y en lograr el compromiso de iglesias dispuestas a apoyar el programa, brindar sus espacios y promover el programa entre los miembros de su iglesias para que autorizaran a sus hijos a participar del mismo durante este tiempo de pandemia. Luego de muchos meses de esfuerzo y coordinación, la capacitación se llevó a cabo. Luego de seis días de ardua capacitación, todos los facilitadores matriculados terminaron con éxito la primera parte de su capacitación. Ahora, tendrían un término de tiempo límite de dos meses para aprobar la segunda parte de la capacitación que consiste en facilitar su primer programa (o Club) para niños ("la práctica"). Serían evaluados conforme a su desempeño en dicha práctica para finalmente recibir su certificado de Facilitador del programa Club Sanar Corazones de niños. Ya todos los facilitadores habían recibido la capacitación y se estaban enfocando en su práctica.

En la última reunión de la capacitación en la que se discutirían los aspectos a ser evaluados durante la práctica, la Máster del programa (de Ecuador) mencionó que cada facilitador deberá atender a un mínimo de tres niños distintos de cada otro facilitador. Esto consternó grandemente a Coordinadora. Hubo un problema en la comunicación inicial en que la información recibida por la coordinadora en PR había sido interpretada a los efectos de que cada facilitador (a) atendería a tres niños, pero que siendo atendido dicho grupo por dos o hasta tres facilitadoras, podían ser los mismos tres niños para tres facilitadoras; y que estas se

turnarían las sesiones del programa, de manera que con sólo tres niños cada facilitador tendría la oportunidad de cumplir con los requisitos de la práctica.

Máster fue enfática en que el programa está diseñado para ser impartido en un contexto de grupos pequeños de manera presencial, por lo que exige un mínimo de tres niños para que un (1) facilitador ofrezca el programa. Coordinadora le explicó por escrito mediante un correo electrónico que las regulaciones y órdenes ejecutivas en Puerto Rico impedían dicha manera de impartir el programa, porque limitaba la cantidad de personas por espacio, y que sería casi imposible conseguir a más padres dispuestos a arriesgar a sus niños en una reunión presencial con un número mayor de niños reunidos en un espacio pequeño. Máster no había contestado dicho mensaje, lo que mantenía a Coordinadora en un estado de crisis.

Coordinadora se acercó a una de las facilitadoras ("Facilitadora") muy compungida para contarle lo sucedido. Muy apesadumbrada le aseguró a Facilitadora que la información estaba clara desde el inicio y que ahora había sido cambiada. Expresó su incomodidad por la posición tomada por la Máster. Declaró que, si no se aceptaba la coordinación según realizada hasta el momento, habría que aceptar que todo el esfuerzo había sido en vano y que todo se echaría a perder.

¿Qué haría usted?:

¿Cómo responder cuando una persona en situación de crisis se le acerca y le confía su situación?

¿Qué hacer para entender penamente la situación que está afectando a la persona?

¿Qué hacer cuando la situación envuelve a una tercera persona a la cual no hemos tenido la oportunidad de escuchar?

¿Qué podemos hacer para ayudar a la persona a salir de la situación de crisis?

Lo que pasó:

Facilitadora reconoció que Coordinadora estaba pasando por una situación difícil, por lo que su estado de ánimo podía estar afectando su claridad de pensamiento y que necesitaba ayuda para manejar adecuadamente su situación. Proveyó un lugar seguro para que Coordinadora le hablara de su situación. Ello incluye que Facilitadora le hiciera sentir en confianza mostrando empatía, dedicando tiempo suficiente para escuchar sin emitir juicio y discreción. Coordinadora describió su situación a Facilitadora, quien la escuchó sin interrumpir

y sin emitir juicios. Cuando Coordinadora terminó de hablar, Facilitadora le hizo varias preguntas dirigidas a que Coordinadora expresara sus sentimientos con relación a lo sucedido y para que Coordinadora identificara qué es lo más que le ha afectado de la situación. Ello ayudó a Facilitadora a tener un cuadro más completo de la situación y para que Coordinadora, al contestarlas, pudiera contemplar la misma desde otras perspectivas sugeridas por sí misma.

que Juntas evaluaron posibles alternativas para resolver la situación, sin desistir del deseo de que el plan original fuera aceptado. Facilitadora aseguró a Coordinadora que el silencio de Máster pudiera deberse a que esté auscultando posibles soluciones a la situación. Recordaron juntas que Dios está en control y respaldará el esfuerzo realizado hasta el momento; o en la alternativa, el resultado será siempre conforme a su voluntad. Finalmente, oraron juntas y Facilitadora continuó a la disposición de Coordinadora dando seguimiento a su estado de ánimo y a la situación.

Para discutir

1. ¿Cómo actúa o se comporta una persona que se encuentra atravesando una situación de crisis?
2. ¿Qué servicio podemos ofrecer o cuál es la mejor manera de atender a una persona que se encuentra pasando una situación de crisis?
3. ¿Cómo debe manejarse una situación en la que está envuelto una tercera persona, que no está presente?
4. ¿Tiene la iglesia miembros preparados para atender a otros miembros que se encuentran lidiando con situaciones de crisis?
5. ¿Es necesario que la iglesia cuente con un grupo preparado o adiestrado para atender a una persona que se encuentra en situación de crisis?
6. ¿Tienen siempre las situaciones de crisis un final feliz?

Maurubena Eche