

UNIVERSIDAD TEOLÓGICA DEL CARIBE

TRABAJO FINAL

ESTE TRABAJO ES PRESENTADO AL

PROF. MANUEL I. RAMOS

LOS REQUISITOS DEL CURSO CPC 320

LA INTERVENCIÓN PASTORAL EN SITUACIONES DE CRISIS

POR

JACQUELYN TORRES SANTOS

SAINT JUST, P.R.

3 DE MAYO DE 2025

INTERVENCIÓN EN CRISIS DE DUELO

La intervención en crisis según la definición compartida en clase es: “un proceso de ayuda dirigida a auxiliar a una persona o familia a soportar un suceso traumático, de modo que la probabilidad de debilitar sus efectos (estigmas innumerables, daño físico) se aminoren y la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, perspectivas en la vida), más opciones vitales se incrementen.”¹ “Una crisis es una alteración emocional provocada por factores situacionales, del desarrollo, biológicos, psicológicos, socioculturales o espirituales. Este estado de malestar emocional con lleva incapacidad temporal, lo cual impide al individuo desenvolverse con sus recursos y soluciones habituales.”²

Durante el evento de una crisis el individuo experimenta un sentido de desorganización y es incapaz de tomar decisiones que ayuden a la resolución del problema como tal vez lo hubiera hecho posible en otra ocasión. Por estas razones es necesaria la intervención, ya que le permite organizarse y establecer resoluciones para alcanzar el equilibrio nuevamente. La crisis es de duración limitada, puede durar de 4 a 6 semanas. Estas pueden ser peligro y oportunidad, ya que proveen la oportunidad de cambios para el futuro. Por el contrario de no ser atendidas pueden resultar en peligros para la propia persona como para otros.

¹ Manuel I. Ramos, Notas del curso a nivel de bachillerato “*La Intervención Pastoral en Situaciones De Crisis*” (Saint Just, PR: Universidad Teológica del Caribe, primavera 2025).

² Registered Nurses Association of Ontario, *Intervención en casos de crisis: Guía de buenas prácticas en enfermería: Cómo enfocar el futuro de la enfermería* (Toronto, Canadá: Registered Nurses Association of Ontario, 2006):17.

Luego de estudiar el modelo ABC en el proceso de intervención y el modelo Roberts estaremos que estaremos utilizando en una intervención en crisis de duelo. El duelo es un proceso normal de la vida que consiste en separación. Es situacional ya que es un evento que ocurre en un momento específico y puede desencadenar un estado de crisis. Esta separación o pérdida puede ser por muerte de algún familiar o conocido, muerte de una mascota, un divorcio, mudarse a otro país entre otros. Este proceso se caracteriza por el sentimiento de profundo dolor y tristeza que se siente. El ciclo de duelo es la negación, enojo o ira, negociación, depresión y finalmente la aceptación. Este ciclo no es lineal dado que puede variar de persona a persona, aunque el fin siempre es alcanzar a guiar a la aceptación. Durante el proceso de duelo se puede experimentar distintas emociones tales como: dolor, enojo, soledad, ansiedad y aislamiento. Al no ser atendidas debidamente puede llevar a una depresión mayor o provocar desorganización en el funcionamiento familiar, laboral o académico.

El escenario de la situación de crisis. Es una mujer de 50 años, casada, con tres hijos adultos, nietos y miembro activo de una iglesia. Pertenece a una familia muy grande, su padre aún está vivo, su madre falleció hace unos meses por causas naturales. Esta acude en busca de ayuda debido a que su hermana gemela falleció luego de un padecimiento de cáncer que la mantuvo en el hospital por un periodo de más un año. Esta dama fue su tutora, cuidadora y siempre estaban juntas. Desde la muerte de su hermana no ha dejado de llorar, no puede mirarse al espejo porque hacerlo le trae recuerdos. Estos recuerdos le producen emociones que la acaparan y le generan inestabilidad, de momento siente tristeza y luego inmediatamente puede convertirse en enojo. Aunque ha tratado de continuar con sus rutinas diarias como trabajar, asistir

a la iglesia admite que no siente deseos de sonreír y su rostro refleja una grande tristeza. Se suma una crisis de fe debido a que esperaba por una sanidad de parte de Dios.

Podemos decir que, aunque la muerte de la hermana de esta mujer no fue inesperada, impactó en gran manera ya que estaba muy confiada en que recibiría la sanidad. Por lo cual se ha visto impactada su fe y su confianza en Dios. Recuerda con detalles el proceso puesto que tuvo que tomar todas las decisiones tanto en el hospital como en los procesos funerarios. Se suma que unos meses antes tuvo que realizarlas mismas gestiones ante el fallecimiento de su madre. Al igual que una situación actual de una hija que será intervenida quirúrgicamente en un procedimiento de alto riesgo y una condición medica de un nieto de un año que los médicos le dieron pocas esperanzas de vida. Su vida ha cambiado drásticamente en un tiempo aproximado menor de un año. Aunque ha intentado continuar su vida no logra sentir alegría, la abordan la tristeza, las preocupaciones, los pensamientos y la ansiedad. Manifiesta que hace varios años atrás sufrió una depresión por otros sucesos.

Primeramente, la evaluación de la crisis. Establecemos contacto, se le anima a contar su historia con detalles. Se debe escuchar de forma activa y hacer resúmenes para asegurarnos que entendemos lo que nos está diciendo. Al mismo tiempo observamos gestos y expresiones no verbales que nos muestren lo que nos quiere decir sin las palabras. Es vital en esta fase la valoración de riesgos como el suicidio por lo que se necesita realizar preguntas acerca del tema. Buscamos recopilar la mayor información posible para poder brindar la ayuda necesaria. Establecer una comunicación empática, creando un ambiente de confianza y seguridad. Aliviar las tensiones en busca de disminuir el malestar. Realizar preguntas abiertas que nos permitan

comprender con detalles lo que pasó. En este caso la hermana gemela muere a causa del cáncer. Al realizar preguntas acerca de la religión, nos indica que ambas pertenecían a una iglesia y le servían al Señor de forma activa. Esto nos brinda la oportunidad de utilizar la Biblia como ayuda desde el primer momento ya que podemos guiarla a través de la Palabra. Es importante preguntar si está descansando, su alimentación, el uso de medicamentos y sucesos previos. Escuchar, orar, abrazar y expresar palabras que alienten.

La buena comunicación y relación. Establecer el RAPPORT donde se busca una conexión con la persona, confianza dentro de un ambiente libre de juicios. Lograr que se sienta aceptada, valorado y comprendida. Esto se logra evitando prejuicios es así como la persona se siente en plena confianza de compartir lo que está pasando y lo que siente. También es importante que entienda que Dios está con ella en medio de su situación. Aunque dentro del caso presentado vemos una crisis de fe podemos asegurarle que Dios siempre está utilizando algún pasaje bíblico que se lo haga recordar.

Identificar el problema. En esta etapa se recopila la información necesaria para entender la crisis. Identificar su perspectiva, manifiesta “no sé cómo lograr superarlo, si la recuerdo cada vez que me veo en el espejo”. El malestar subjetivo, ¿Cómo se siente emocionalmente? En algunos momentos esta indica que siente dolor, enojo y ansiedad. Dentro de lo que ha manifestado no hay indicaciones de alteraciones en su funcionamiento ya que continua con su vida diaria. Regreso al trabajo, permanece activa en la iglesia, está atendiendo a su familia y demás. Podemos indicar factores que han ocasionado su estado actual. Su madre murió hace menos de un año, recibe la noticia de que su hija y su nieto están muy enfermos. Se suma la

muerte de su hermana lo que provocó el desenlace de un evento de crisis. Al igual que le afectó el evitar hablar del tema lo que también fue un factor.

Sentimientos y emociones. Debemos permitir que la persona exprese sus emociones y se desahogue. La persona manifiesta que los recuerdos o las emociones la invaden de momento lo que genera cambios como llanto, tristeza e irritabilidad. Al pensar en la situación y en que no ocurrió la sanidad que esperaba en ocasiones siente coraje y confusión. Esta fase nos permite identificar las emociones y ¿qué? las intensifica. Podemos animar y felicitar por el hecho de que está siendo valiente al compartir lo que siente, validar sus emociones y que no se debe sentir avergonzada por lo que siente. Explicar el proceso de duelo, el ciclo, para que la persona entienda que esa variación en sus sentimientos es parte del proceso. Expresar le permite llegar a la sanidad del corazón y que la persona se sienta libre. Se puede utilizar las historias bíblicas como la de Job para ayudarla a entender a Dios, aprender de la situación y lograr la restauración de la confianza en Él.

Exploración de Alternativas. Es importante que las alternativas se generen juntamente con la persona. Está debe ser parte activa en la búsqueda de alternativas ya que se busca que se desarrolle la habilidad copy. Esto le permitirá resolver eficazmente problemas que puedan surgir en el futuro. Se debe explicar que el proceso es uno que requerirá tiempo y varias sesiones. Se debe animar a pensar en estrategias que puedan ser de ayuda. El modelo Robert's nos dice que se desarrolla la habilidad copy por medio de las enseñanzas de Jesús.

Desarrollar el plan de acción. Establecer como completar los objetivos. Evaluar la necesidad, en este caso de ir a su médico o algún otro profesional necesario. Identificar una red de apoyo. Manifiesta que, aunque ha continuado su vida, sí hay alteraciones en el patrón de sueño y alimentación, por lo que es necesario visitar al médico. Ha tenido dificultad en reconocer la pérdida por lo que es importante que comprenda que, aunque la situación es dolorosa, el expresar (hablar) lo que siente es vital para superar la crisis. Que entienda que la vida está en manos de Dios, por lo que debemos confiar en Él, fomentar en este caso la oración ya que es creyente. Guiarla a través de las Escrituras para que medite en la esperanza bienaventurada, en las promesas y en los propósitos de Dios para su vida. Animarla a no aislarse y a recibir el apoyo de sus familia, amigos y comunidad de fe. Que comprenda que hay motivos para vivir, que tiene mucha gente a su alrededor que la ama y la necesita. Ayudarle a vencer los pensamientos negativos por medio de la Palabra, la oración y la adoración. Establecer nuevas metas personales, nuevas rutinas como: leer un libro, compartir con amigos o dar un viaje. Escribir una carta de despedida si siente que hay cosas que nos pudo decir en su momento.

Seguimiento, el seguimiento nos permite evaluar resultados, verificar si se lograron las metas, si ha experimentado otras situaciones y ¿Cómo las manejo? En el caso presentado, la mujer afirmó que continuar su rutina diaria le ha ido bien. Aunque expresa que hay días donde siente el vacío y llega la tristeza, pero inmediatamente busca con quien hablar para sentirse mejor. Ha decidido continuar activa en sus funciones dentro de la iglesia ya que reconoce era un plan que había realizado con su hermana y era el deseo de esta. Manifiesta ha sentido fortaleza de parte de Dios para poder afrontar las otras situaciones de enfermedad en su familia. Trabaja

aún con sus alteraciones en el patrón de sueño y alimentación por lo que está visitando a su médico para evaluación.

Finalmente, las crisis son situaciones que llegan de manera súbita a la vida del ser humano. Aunque las precipitantes pueden variar al igual que la respuesta varía de persona a persona, por lo que un plan no es igual para todos. Es necesario evaluar de manera individual y detallada cada caso para poder guiar y acompañar a la persona en la resolución del problema. Nuestra labor es guiar ante la toma de decisiones, lograr que la persona colabore en la búsqueda de alternativas y que desarrolle la habilidad de copy para solucionar problemas futuros. La escucha activa y empática es la herramienta perfecta para que seamos efectivos. El consejero debe tener una relación de oración con Dios ya que es el Espíritu Santo el que ayudará a comprender la magnitud del problema y capacitará en el proceso de ayuda. El seguimiento nos permite evaluar progreso, corregir e identificar si es necesario hacer ajustes al plan. Es una oportunidad para que la persona conozca a Dios y que entienda que los cambios pueden ser beneficiosos para su vida.

BIBLIOGRAFÍA

Gallego Cano, Carmen, Ediana Marín Ramírez y Erik Vasquez Cifuentes. *Mejor son dos que uno: Guía y manual de consejería pastoral para el siglo XXI: Enfoque bíblico – sistemático*. Ecuador: Editorial QUITO,2014.

Ramos, Manuel I. Notas del curso nivel bachillerato *La Intervención Pastoral en Situaciones de Crisis*. Saint Just, PR: Universidad Teológica del Caribe. Primavera, 2025.

Registered Nurses Association of Ontario. *Intervención en casos de crisis: Guía de buenas prácticas en enfermería: Cómo enfocar el futuro de la enfermería*. Toronto, Canadá: Registered Nurses Association of Ontario,2006.

Robert's, Albert R. y Allen S. Ottens. "El modelo de intervención en crisis de siete etapas: una hoja de ruta para el logro de objetivos, la resolución de problemas y la resolución de crisis." *Oxford Journals* (2005):329-339.