



Cuidado Pastoral - Guía de Seguimiento para los Pedidos de Oración

Una de las distintas maneras en las que apoyamos a las personas involucradas en la iglesia es dándole seguimiento a los pedidos de oración entregados. Aquí encontrarás una guía detallada que puede ser utilizada por un equipo para asegurar el cuidado sano de las personas.

Cuidado Pastoral

Guía de Pedidos de Oración por Teléfono y Correo
Electrónico

Tabla de Contenido

Cuidado Pastoral: En el Contexto de la Iglesia Hillsong.....	
<i>Misión</i>	
<i>La Iglesia Que Veo</i>	
<i>Valores Principales</i>	
¿Qué es Cuidado Pastoral?.....	
<i>Una perspectiva Bíblica</i>	
<i>Misión</i>	
<i>Algunos Principios Básicos</i>	
<i>Metas</i>	
<i>Pedidos de Oración</i>	
Confidencialidad.....	
<i>Lineamientos Generales para los Voluntarios</i>	
<i>El Puente de la Confidencialidad</i>	
Límites.....	
<i>Límites de los Pedidos de Oración</i>	
<i>Datos Personales</i>	
<i>Promete Poco para Lograr Mucho</i>	
Salud Mental.....	
<i>Riesgo de Suicidio</i>	
Pedidos de Oración.....	
<i>Conexión</i>	
<i>Escenarios de Llamadas</i>	
<i>Advertencia</i>	
<i>Escenario de Correos Electrónicos</i>	
Índice.....	
<i>Ejemplos de Conversaciones Telefónicas</i>	
<i>Ejemplos de Conversaciones por Correo Electrónico</i>	
<i>Tabla de Recursos</i>	
<i>Versículos Bíblicos Relevantes</i>	

Cuidado Pastoral

En el Contextos de la Iglesia Hillsong

Misión

Alcanzar e influenciar el mundo construyendo una Iglesia grande centrada en Cristo, una Iglesia basada en la Biblia, cambiando mentalidades y empoderando a las personas a liderar e impactar en cada esfera de la vida.

La Iglesia Que Veo

(Párrafo 4) Sí, la Iglesia que veo es tan dependiente del Espíritu Santo que nada la parará ni podrá estar en contra de ella; una Iglesia llena de personas unidas, que oran y son llenas del Espíritu de Dios.

(Párrafo 6) Veo una Iglesia con tanta compasión que personas en situaciones imposibles son atraídas a un círculo de amor y esperanza, donde encuentran respuestas y aceptación.

(Párrafo 8) La iglesia que veo es una Iglesia tan comprometida a levantar, capacitar y empoderar una generación de liderazgo para alcanzar la cosecha de los últimos tiempos, que todos sus ministerios están consumidos con este propósito.

(Párrafo 9) Veo una Iglesia cuya cabeza es Jesús, su ayuda es el Espíritu Santo y su enfoque es la Gran Comisión.

Valores Principales

NOSTROS SOMOS...

...parte de una Iglesia que impacta las necesidades de las personas con amor. Nosotros aceptamos, ayudamos y valoramos otros reconciliando la humanidad con Jesús, ellos mismos, y entre ellos.

...parte de una Familia llamada Iglesia que cree en el potencial generacional de una persona dedicada a Jesús cumpliendo el propósito de Dios para su vida.

...parte de una Comunidad llamada Iglesia que vive cada día de su vida llena de gozo, autenticidad e integridad.

...parte de una Iglesia que es contemporánea y progresiva, creando e innovando inspirada por Dios, y entendiendo y asociándose con otras personas.

...parte de una Iglesia que busca llevar de manera responsable el mensaje de Dios a comunidades locales, nacionales y globales involucrándose de manera personal, por medio del ejemplo y de manera generosa.

¿Qué es Cuidado Pastoral?

Una Perspectiva Bíblica

“Yo soy el buen pastor. El buen pastor da su vida por las ovejas. El asalariado no es el pastor, y a él no le pertenecen las ovejas. Cuando ve que el lobo se acerca, abandona las ovejas y huye; entonces el lobo ataca al rebaño y lo dispersa. Y ese hombre huye porque, siendo asalariado, no le importan las ovejas. Yo soy el buen pastor; conozco a mis ovejas, y ellas me conocen a mí, así como el Padre me conoce a mí y yo lo conozco a él, y doy mi vida por las ovejas. Tengo otras ovejas que no son de este redil, y también a ellas debo traerlas. Así ellas escucharán mi voz, y habrá un solo rebaño y un solo pastor. Por eso me ama el Padre: porque entrego mi vida para volver a recibirla. Nadie me la arrebató, sino que yo la entrego por mi propia voluntad. Tengo autoridad para entregarla, y tengo también autoridad para volver a recibirla. Éste es el mandamiento que recibí de mi Padre.”
Juan 10:11-18 (NVI)

“apacentad la grey de Dios que está entre vosotros, cuidando de ella, no por fuerza, sino voluntariamente; no por ganancia deshonestá, sino con ánimo pronto; 3 no como teniendo señorío sobre los que están a vuestro cuidado, sino siendo ejemplos de la grey. 4 Y cuando aparezca el Príncipe de los pastores, vosotros recibiréis la corona incorruptible de gloria.”

1 Pedro 5:2-4 (RVR1995)

Para más estudio: Ezequiel 34:4-8 (RVR1995), Juan 15:12 (NVI)

Misión

Pastorear a la congregación por la que somos responsables a través de Relaciones, Cuidado, Ayuda Pastoral, y Asistencia Práctica.

Algunos Principios Básicos

- Ten confianza de que Dios te ha puesto aquí - ¡autoridad!
- Siempre pon dignidad en las personas y acércate a ellos con aceptación.
- Estamos llamados a amar a las personas en todas las etapas de la vida.
- Protege la iglesia a todo costo.
- Toma posesión de las situaciones.

Cuidado Pastoral

...

- Nosotros somos una ventana de la iglesia hacia el mundo en cuanto a cómo nos cuidamos unos a otros.

Metas



- Intercesión
- Versículos Bíblicos
- Seguimiento



- Grupos de Conexión
- Cursos
- Voluntariado



- CityCare
- Visitas Pastorales
- Equipo de Ayuda en Crisis

Pedidos de Oración

Los pedidos de oración nos dan la oportunidad de alcanzar a las personas en medio de su necesidad. Los pedidos de oración nos ayudan a determinar si es que hay otras maneras en las que se puede ayudar o asistir a las personas.

Conectado mejor en la vida de la iglesia a través...

- **Grupos pequeños**
- **Next Steps**
- **Cursos**
- **Apoyo**
- **Comidas**

Los pedidos de oración te pueden dar una indicación de la salud de la iglesia;

- Enfermedad
- Problemas Financieros
- Problemas Personales
- Problemas en Relaciones

Confidencialidad

Lineamientos Generales para los Voluntarios

Los Lineamientos Generales para Voluntarios pueden ser encontrados en el Acuerdo de Confidencialidad para los Voluntarios de Hillsong. Todos los estudiantes y voluntarios deben leer y firmar este acuerdo (véase la barra del costado) mientras se toma nota de los lineamientos específicos concernientes a Cuidado Pastoral (como la responsabilidad que debemos tener al encontrarnos con información personal de miembros de la iglesia). La confidencialidad no es solo para la protección de aquellos que pertenecen al cuerpo de la iglesia, pero sino también para la protección de nuestros voluntarios y estudiantes.

Puente de la Confidencialidad

La información debería ser guardada de manera confidencial, excepto por las siguientes disposiciones lo cual debería quedar claro desde el principio:

- Si la información es requerida por ley. Por ejemplo, si un niño menor a los 16 años (o a la edad legal en tu país) ha sido abusado o está en peligro de ser abusado o necesita cuidado.
- Si una ofensa criminal seria ha sido cometida (Ej. asesinato, violación, etc)
- Si afecta la posición de la persona en la iglesia.

Siempre informa las personas que si ellos revelan algo que va en contra de la ley, nosotros debemos de reportar la situación a las autoridades convenientes (encargado > pastor conveniente) debido a nuestra responsabilidad por el cuidado de las personas.

Acusaciones de abuso sexual son inmediatamente reportadas al Encargado Pastoral del Campus y luego a las autoridades.

Acuerdo de Confidencialidad

...

Debido a la naturaleza personal de los pedidos de oración, todos los voluntarios y estudiantes deben **leer** y **firmar** el Acuerdo de Confidencialidad de Hillsong. Este puede ser encontrado en Network Drives > Forms (F:) > Acuerdo de Confidencialidad

Límites

Límites de los Pedidos de Oración

Si no te es posible separarte emocionalmente de una situación de Cuidado Pastoral (ya sea por teléfono o por correo electrónico), es importante que converses con tu líder al respecto. Recuerda que no estás solo en esto y que tus líderes están prestos a hablar contigo acerca de lo que puedas estar sintiendo o de tus cargas. Si la situación persiste, mira la barra del costado para futura Ayuda Pastoral.

Datos Personales

Se cuidadoso de no revelar muchos detalles personales, tales como número telefónico, correo electrónico, dirección, etc... Es importante que seas un buen escuchador, que simpatices y empatices, y que ofrezcas consuelo, pero tu **no estás ahí para solucionar el problema, sólo para ayudar y dirigir a las persona hacia Jesús.**

Esto es especialmente importante entre interacciones de sexos opuestos. Cuando simpatices, se consciente de no incluir muchas emociones personales que puedan comunicar un lazo mas fuerte del que quieras transmitir. Si por alguna razón no estás cómodo con algún pedido, por favor siéntete libre de llevarlo a tu líder.

Por ejemplo, si estas conversando con alguien para encontrarse en un servicio, mejor elige un lugar donde puedan encontrarse con mayor facilidad. Una idea podría ser decirle a esta persona, "Nos encontramos en el stand azul de Next Steps en el servicio de las 10:30am. Estaré vistiendo una camiseta de Voluntarios". Compartir tu información personal depende de ti, pero se recomienda de que no la brindes hasta que se conozcan cara a cara. Recuerda que el objetivo es su pedido de oración y el orar con ellos en fe; esto es simplemente una llamada pastoral.

Promete Poco para Lograr Mucho

Mantén la conversación acerca del pedido de oración. Durante una llamada o un correo electrónico, nunca prometas algo que no puedas cumplir personalmente.

Asistencia Pastoral

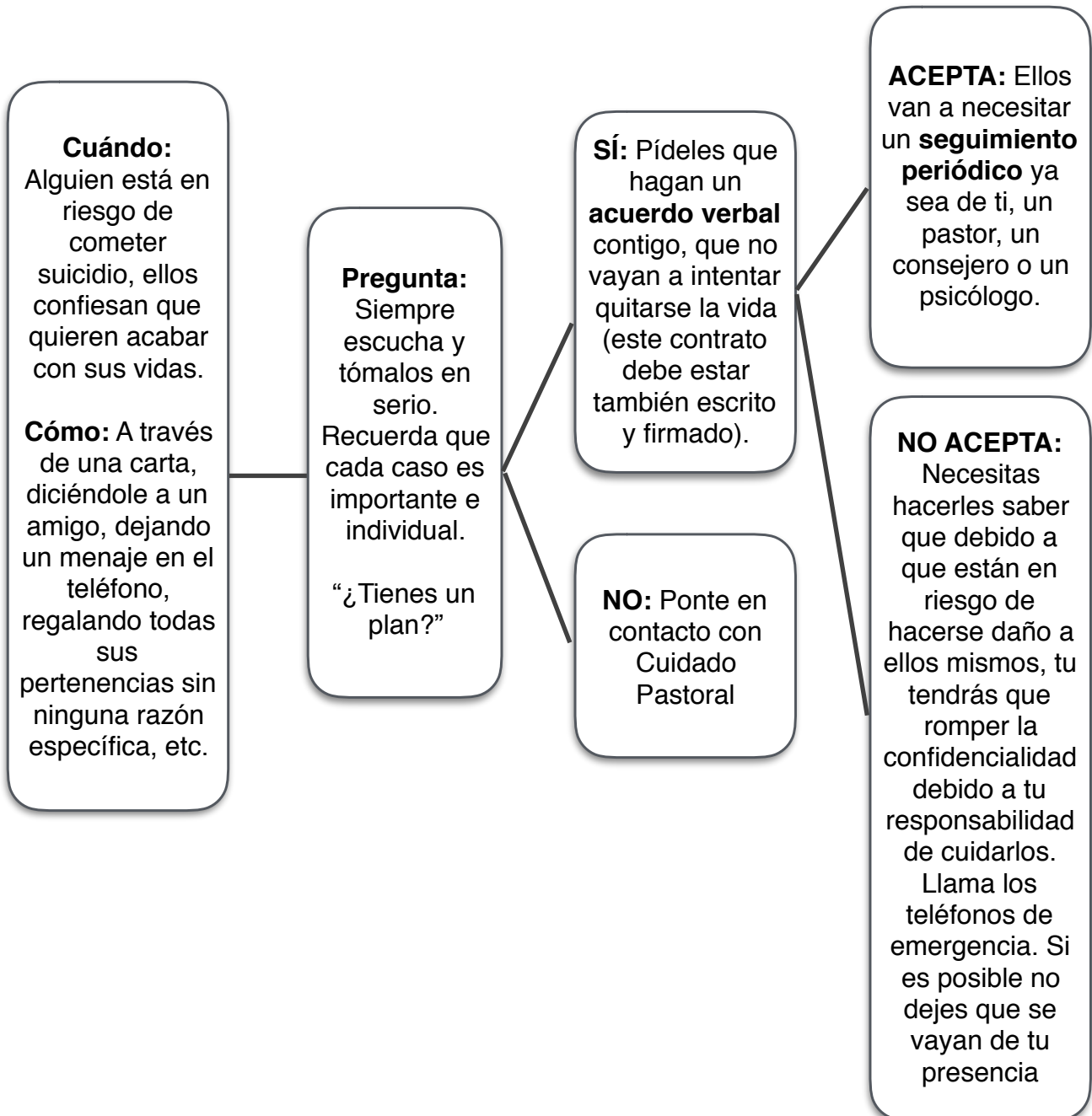
...

Si la situación de un pedido de oración persiste, y tu **ya haz** conversado con tu líder acerca de este, siéntete libre de contactar a los pastores de Cuidado Pastoral

Salud Mental

Riesgo de Suicidio

Es importante equipar a todos los voluntarios, estudiantes y personal con los procedimientos establecidos que tomamos si es que hablamos con alguien con riesgo a cometer suicidio.



Pedidos de Oración

Conexión

Los pedidos de oración, ya sean por teléfono o por correo electrónico, son acerca de una cosa principal: Conexión. Nosotros llamamos a las personas primeramente y sobretodo para **conectar** su necesidad con Dios a través de la intercesión, así como **conectar** su necesidad a la vida de la iglesia a través de ayuda pastoral y práctica.

Orar por las personas y reconocer su necesidad es vital para la salud de la iglesia y de cada miembro que camina por nuestra puertas. Otro componente muy importante en la oración es tu propio caminar y devoción con Dios, y te alentamos a que continúes creciendo y desarrollándote en esto. **Tómate tiempo antes de empezar los pedidos de oración para orar por las necesidades de tu equipo, las tuyas, y las de aquellos que han entregado pedidos para ayudar a concentrarse y renovar su mente.**

El acrónimo **AEDAA** es un principio para saber como escuchar, navegar y responder durante la conversación en el teléfono.

Aceptar a la personas en el lugar donde estén.

Escuchar sin interrumpir

Dar atención

- Reafirma y clarifica la información
- Resume los hechos y las emociones
- Se atento
- Provee información precisa, si tu no sabes la respuesta, dáselas luego.

Alienta ayuda profesional apropiada si es necesaria.

Alienta otras redes de ayuda.

Escenarios de Llamadas Telefónicas

Buzón de Voz: En un teléfono móvil, sera apropiado dejar un mensaje de voz diciendo que haz llamado. Sin embargo, si es un teléfono de casa u oficina, recomendamos volver a llamar luego no más.

Muestra de Conversación

...

Mira una muestra de una conversación en el Índice para que tengas un modelo a seguir.

Tabla de Recursos

...

Mira la Tabla de Recursos en el índice para ayuda práctica en la iglesia y fuera de la iglesia en caso sea necesaria.

...

Persona Equivocada: Simplemente di que la llamada es una cortesía de la Iglesia Hillsong, y no hagas mayor mención del pedido de oración.

Ocupado: Hazles saber de que estamos orando, pero no garantices un seguimiento **al menos** de que realmente puedas hacerlo.

Quejas/Consejería: Mantén la conversación lo mas optimista y centrada en Cristo posible y maneja la queja de manera práctica. Si ellos insisten, trata de terminar la conversación y notifica a tu líder acerca de la situación. Si ellos quieren recibir consejería de parte tuya dile que no eres un profesional, pero que estarías encantado de referidos a CityCare.

Otras Situaciones: Conversa antes con tu líder acerca de pedidos de oración inusuales (Ej. liberación espiritual, para que la mascota esté en el cielo, para que un amigo salga de la cárcel) y concluye con una aplicación práctica basada en la las verdades bíblicas. Siéntete libre de darle a tu líder aquellos pedidos de oración que puedan ser muy intensos para ti.

Advertencia

A diferencia de las llamadas telefónicas, los correos electrónicos tienen un formato de acceso fácil y escrito. Para tu protección y la de la Iglesia Hillsong, te pedimos que seas precavido al momento de escribir correos, implementando la política de “prometer poco para lograr mucho.”

Escenarios de Correos Electrónicos

Respuestas: Lo ventaja de los correos electrónicos es que son fácil de hacerles seguimiento. Si una persona responde a un correo electrónico con mas preguntas o pedidos de oración, respóndeles orando también por estas cosas. Cuando trates de ayudar a alguien prácticamente, asegúrate que la comunicación vía correo electrónico siga hasta que el problema haya sido solucionado (Ej: Los conectaste a un Grupo de Conexión, etc.)

Otras Situaciones: Véase Escenarios de Llamadas Telefónicas.

Formulario para el Acceso General a la Red

...

Este formulario puede ser encontrado en Network Drives > Forms (F:) > Hillsong IT Forms > Formulario para el Acceso General a la Red.

Ejemplo de Correo Electrónico

...

Véase un Ejemplo de un Correo Electrónico en el Índice para tener un modelo simple a seguir.

Tabla de Recursos

...

Véase Tabla de Recursos en el Índice para encontrar ayuda práctica dentro y fuera de la iglesia en caso sea necesario.

Índice

Ejemplo de Una Conversación Telefónica

Cuidado Pastoral: Hola, soy (tu nombre) llamando de la Iglesia Hillsong. ¿Estoy hablando con (su nombre)?

Receptor: ¡Sí!

CP: bien, ¿Cómo estás hoy?

R: Estoy bien

CP: Que bueno escuchar eso. Estoy llamando debido a los pedidos de oración que entregaste durante el fin de semana. ¿Me preguntaba si tenías unos minutos para orar por ellos conmigo?

R: Si, ¡me encantaría!

CP: (Revisa los pedidos de oración, pregunta si es que le gustaría orar por algo mas, ¡ora!)

R: Muchas gracias por esto

CP: No hay problema. (Derívalos si es necesario a cualquier tipo de ayuda práctica dentro o fuera de la iglesia)

Ejemplo de Una Conversación Por Correo Electrónico

¡Hola (Su nombre)!

Hemos recibido su pedido de oración este último fin de semana. Queríamos decirle que continuamente estamos orando por (pedido de oración). Si desea mayor ayuda, (liste la ayuda que se podría dar en caso sea necesario).

Dios le bendiga,

Sinceramente,

(Tu Nombre)

Equipo de Voluntarios de Cuidado Pastoral

Querido (Su Nombre),

Espero que estés bien. Hemos recibido tu pedido de oración y queremos informarte que estamos parados en la brecha y creyendo contigo.

Saludos,

(Tu Nombre)

Equipo de Voluntarios de Cuidado Pastoral

Tabla de Recursos

Recepción de la Iglesia (Calle Danks, Waterloo) #02 8853 5353

Hillsong City Care (Calle Young, Waterloo) #9775 3739

En todas las áreas de Ayuda Dentro de la Iglesia y Fuera de la Iglesia, usa **tus** recursos locales para mejores resultados.

Área de Necesidad	Pregunta Sugerida	Ayuda Dentro de la Iglesia	Ayuda Fuera de la Iglesia
Trabajo Finanzas Provisión	<p>¿Por cuánto tiempo haz estado buscando por trabajo?</p> <p>¿Hay algunas oportunidades cercanas (entrevistas, etc...)?</p> <p>¿Tienes una red de apoyo y de ánimo a tu alrededor? ¿Cómo nosotros como iglesia podemos ayudarte?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de Oración • Ayuda práctica a través de CityCare • Entrega a domicilio de comida (contacta a tu supervisor) 	<ul style="list-style-type: none"> • Consejería Financiera, Servicio Salvos Money Care (#8644 0005), Money Help (#1800 007 007)
Relaciones	<p>¿Eres nuevo en Sídney y/o en la Iglesia Hillsong?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de Next Steps durante los fines de semana para ayudar a inscribirse a Grupos de Conexión, Cursos, Oportunidades de Voluntariado, etc... Obtén sus datos y conéctalos con Next Steps. • Infórmale acerca de Servicios Culturales venideros, Reuniones de los Grupos de Edad, Sisterhood. • Servicios de Consejería a través de City Care (#9775 3739) 	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia Doméstica (#1800 656 463) • Centro Legal Redfern (#9698 7277)
Problemas de Salud Cáncer	<p>¿Por cuánto tiempo haz tenido tu condición actual? ¿Cómo estas ahora?</p> <p>¿Quisieras llamadas de seguimiento cada semana/dos semanas?</p> <p>¿Tienes una red de apoyo y de ánimo a tu alrededor?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas pastorales disponibles • Llamadas de seguimiento de Cuidado Pastoral • Entrega a domicilio de comida (contacta a tu supervisor). 	<ul style="list-style-type: none"> • Médico de Cabecera

Cuidado Pastoral

. . .

Crisis Urgente	<p>¿Por cuánto tiempo haz tenido este problema?</p> <p>¿Tienes una red de apoyo y de ánimo a tu alrededor por este tiempo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo pastoral • Servicios de consejería y emergencia a través de CityCare. • Entrega a domicilio de comida (contacta a tu supervisor) 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Consejería de 24 horas, Lifeline (#131 114), Salvos (#1300 363 622)
Muerte Dolor por la muerte de una persona	<p>¿Cómo estás ahora?</p> <p>¿Tienes una red de apoyo y de ánimo a tu alrededor por este tiempo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo pastoral y apoyo funeral • Servicios de consejería a través de CityCare. • Curso 'Grif Share Life' (Next Steps) • Entrega a domicilio de comida (contacta a tu supervisor) 	
Matrimonio Familia Embarazo	<p>¿Tienes una red de apoyo y de ánimo a tu alrededor por este tiempo (relacionado al embarazo específicamente)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inscríbete para cursos de Matrimonios/ Padres a través de la mesa de Next Steps (Curso Alpha) • Servicios de Consejería a través de City Care (#9775 3739) • Consejería pre-matrimonial y oración de seguimiento con disponible con los pastores 	
Visa Residencia Inmigración	<p>¿Por cuánto tiempo haz estado esperando por tu visa/residencia?</p> <p>¿En qué parte del proceso te encuentras?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oración de Seguimiento con Cuidado Pastoral 	

Cuidado Pastoral

. . .

<p>Salud Mental</p>	<p>¿Qué estás comiendo? ¿Tu fiesta es balanceada y sana? ¿Cuán seguido haces ejercicio? (Esto libera endorfinas y hormonas buenas). ¿Estás durmiendo lo suficiente? ¿Estás haciendo cosas que disfrutas?</p> <p>¿Te estás sintiendo sólo?</p> <p>¿Haz estado yendo al doctor? ¿Estás bajo alguna medicación?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de consejería a través de CityCare (#9775 3739) • Apoyo pastoral • Mesa de Next Steps durante los fines de semana para ayudarle a inscribirse a Grupos de Conexión, Cursos, Oportunidades de Voluntariado, etc... <p>Obtén sus datos y conéctalos con Next Steps.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Consejería de 24 horas, Lifeline (#131 114), Salvos (#1300 363 622) • Médico Local.
---------------------	--	---	--

Versículos Bíblicos Relevantes

A continuación hemos elaborado una lista exhaustiva de versículos de la Biblia relacionados a situaciones específicas.

Si esta list no está disponible como una ayuda para ti, hay varia aplicaciones para los teléfonos con estructuras similares (busca “Promesas Bíblicas” en el App Store)

Área de Necesidad	Versículos Bíblicos
Trabajo Finanzas Provisión	Colosenses 3:23 Mateo 7:11 (Lucas 11:13) Santiago 1:17 Mateo 6:19-29 Salmo 4:5-7 Salmo 90:17 Marcos 11:24 1 Pedro 5:7 Eclesiastés 9:10 Salmo 1:1-3 Lucas 12:28 2 Corintios 9:6-8 Lucas 12:22-34 Salmo 84:11 Filipenses 4:19 Eclesiastés 7:13-14 Isaías 40:8 Isaías 40:31 Salmo 92
Relaciones	Juan 13:34-35 Filipenses 2:5-11 2 Corintios 13:11 Efesios 4:2 2 Tesalonicenses 1:3 Efesios 5:21 Proverbios 27:17
Problemas de Salud Cáncer	Éxodo 23:25 Mateo 4:23 (Mateo 9:35) Lucas 4:40 Sofonías 3:17 Salmo 13:5 Salmo 18:2 Éxodo 15:2 Proverbios 4:22 Salmo 30:2 Jeremías 17:14 Salmo 147:3 2 Corintios 4:16-18
Crisis Urgente	Salmo 9:10-11

Cuidado Pastoral

. . .

<p>Muerte Dolor por la muerte de una persona</p>	<p>Apocalipsis 21:4 1 Tesalonicenses 4:14 Salmo 147:3 Mateo 11:28-30 Filipenses 4:6-7 1 Pedro 5:7</p>
<p>Matrimonio Familia Embarazo</p>	<p>Matrimonio - Efesios 5:25-33 Familia - Juan 15: 12-17 Isaías 49:8-12 Salmo 127 Embarazo - Salmo 139:13 Salmo 128:3</p>
<p>Visa Residencia Inmigración</p>	<p>Mateo 7:11 (Lucas 11:13) Marcos 11:24 Efesios 2:19</p>
<p>Estudios Exámenes</p>	<p>Santiago 1:5 Éxodo 31:3 Colosenses 1:9 1 Corintios 1:25 Proverbios 3:5-6</p>
<p>Salvación</p>	<p>Isaías 28:23-26 Juan 6:37 Juan 5:24 1 Timoteo 2:3-6 Hebreos 7:25</p>