



**Agencia  
Nacional de  
Investigación  
y Desarrollo**

Ministerio de Ciencia,  
Tecnología, Conocimiento  
e Innovación

**Gobierno de Chile**

El siguiente documento fue elaborado con el fin de ser utilizado en la creación de material psicoeducativo para profesionales que necesiten llamar a personas en duelo para recabar información con fines investigativos

# Guía para realizar llamadas telefónicas a personas en duelo

Elaborado por:  
Ps. Colomba Prado Macchiavello

Fondecyt Regular ID 1201721

---

# Guía de auto instrucción para realizar llamadas telefónicas a personas en duelo

## Índice

1. Objetivo
2. Pasos sugeridos
  - a. Prepararse para la llamada
  - b. Comenzar la llamada
  - c. Recabando la información
  - d. Respondiendo al impacto emocional
  - e. Cierre
  - f. Chequéate
3. Bibliografía

## Objetivo:

Generar un módulo de autoinstrucción para profesionales participando en proyecto investigativo que deban realizar llamadas telefónicas a personas en duelo.

## ¿Por qué?

Contactarse con una persona en duelo significa contactar a una persona que se encuentra en un momento complejo de ajuste emocional. Este contexto puede exponernos a conversaciones con una alta carga emocional tanto para el profesional como para el/la familiar, por lo que debe ser realizada con responsabilidad, ética y cuidado.

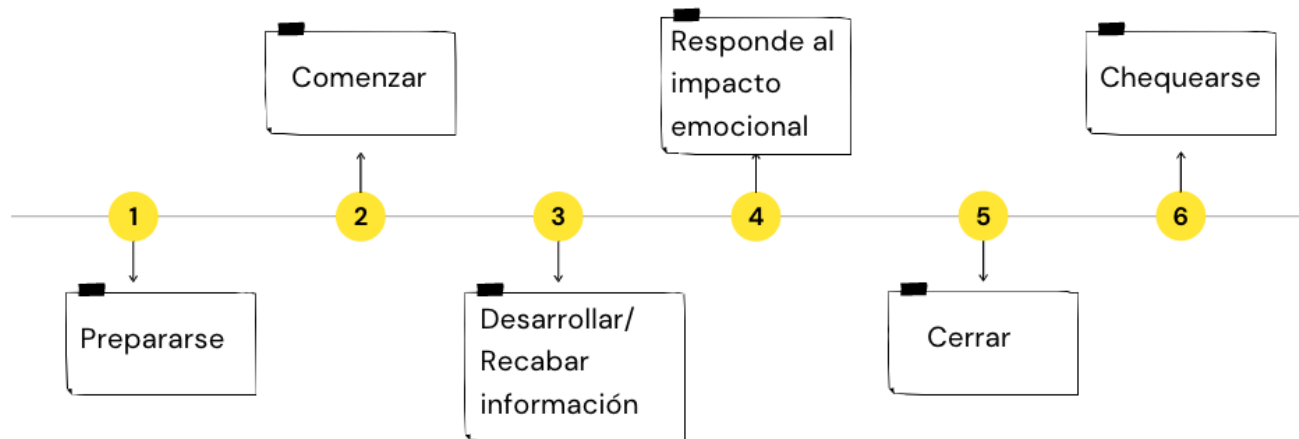
La presente guía pretende ser una herramienta para preparar y cuidar a los profesionales, así como proteger a los dolientes.

**El principio ético, humano y profesional ante una persona en duelo es: No hacer daño**

## Pasos sugeridos:

A continuación se proponen **6 pasos** para realizar una llamada telefónica a una persona en duelo.

Cabe destacar que estos son sugerencias, pueden ser utilizadas con flexibilidad y a criterio del profesional según el caso a caso. Los pasos a continuación se basa en los principios de Primeros Auxilios Psicológicos (1), la cuál es una técnica de apoyo para personas en situación de crisis, que tiene como objetivo recuperar el equilibrio emocional y prevenir el desarrollo de secuelas psicológicas.





Texto

## Paso 1: Prepararse para la llamada

El primer paso consiste en asegurar las condiciones tanto ambientales como personales para poder realizar una llamada exitosa.

Para esto:

**Prepara el espacio y tiempo**

Encuentra un lugar en donde puedas estar libre de interrupciones. Procura tener tiempo en caso de que la llamada se alargue más de lo esperado. Se sugiere, no realizar este tipo de llamadas entre otras actividades. Puede ayudar **agendar o programar** la llamada con anticipación.

**¿Me encuentro en condiciones?**

Tómate un tiempo para mentalizarte. Respiraciones lentas y profundas te ayudarán a concentrarte.

**¿Tengo claros los objetivos de la llamada? ¿Son realizables?**

Es común que durante una llamada telefónica la persona tienda a contarnos más información de la que debemos recabar, causando que nuestra atención se diversifique o disperse e incluso causando que nos hagamos cargo de más de lo que debemos. Dado a lo anterior, es importante que sepas y tengas claro cuál es tu rol como investigador y hasta dónde podemos apoyar.

**Revisa la información de la persona:**

¿cuál es su nombre? ¿Qué vínculo tiene con la persona fallecida? ¿Hace cuánto falleció? ¿Qué prestación de salud tiene?

**Adelántate a las preguntas**

Dedica un momento a pensar y preparar **qué preguntas te podría hacer esta persona y prepárate para ellas**. Por ejemplo, ¿dónde podría recurrir a buscar apoyo? ¿Tiene hijos menores de edad?.

## Paso 2: Comenzar la llamada

El segundo paso consiste específicamente en cómo se iniciará la conversación.

### Preséntate

Di tu nombre y expresa claramente desde dónde estás llamando

*“Hola mi nombre es \_\_\_\_, soy miembro del equipo de \_\_\_\_, que ha estado atendiendo a \_\_\_\_”*

*“Buenos días, mi nombre es \_\_\_\_, lo llamo del estudio de \_\_\_\_”*

### Confirma con quién estás hablando y chequea si puede hablar

Chequea si estás hablando con la persona adecuada y cuál es su relación con el/la persona fallecida.

*“Hablo con ...? Hay un lugar tranquilo donde puede hablar en este momento?”*

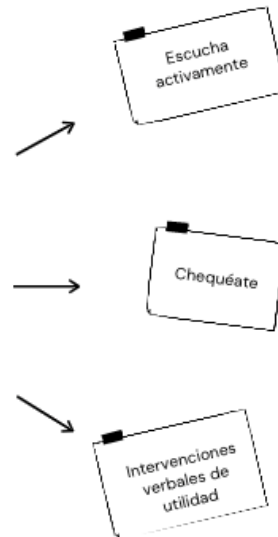
Asegura que la persona tiene tiempo para responder lo que necesitas, con la menor cantidad de interrupciones posibles.

*“¿La encuentro desocupada en este momento?”*

**Recuerda hablar despacio, pausando entre oraciones.**

Puedes intentar contar hasta 3 en tu cabeza para ir más despacio, especialmente si percibes que estás nervioso.

### Paso 3: Desarrolla la entrevista, recaba la información que necesitas



Comienza recabando la información que necesitas. Cuida tu modulación y procura preguntar claramente lo que necesites. Repite las instrucciones o preguntas si es necesario.

Es importante tener en cuenta que en las intervenciones telefónicas y/o chat, en donde no se puede realizar contacto visual ni observar las expresiones faciales, el anonimato aumenta, lo cual facilita la revelación de información íntima sin haber credo un vínculo previamente con la persona. Esto ocurre dado que se presentan inicialmente menos barreras que en un entorno presencial o cara a cara (2). Por lo tanto, es probable que las personas se abran y se expresen con facilidad.

#### Mantén una escucha activa

- Activa = hacer cosas
- No te dejes llevar por lo súbito: El cerebro tiende a centrarse en lo nuevo, en lo diferente, por lo tanto, hay que tener un doble procesamiento y ser capaz de renunciar a aquello que aparece de forma repentina y seguir con nuestra **atención focalizada** en la conversación que estás teniendo.
- Transmite señales verbales de escucha activa, esto hace sentir comprendido y acompañado. Ej. “mm.., ajá”, “toma tu tiempo”, “sigo aquí”. Estos gestos toman el lugar del contacto visual o tacto y afirman tu presencia.
- Se consciente de cómo respondes: Generalmente tendemos a esquivar el sufrimiento de los pacientes respondiendo de “buenas palabras”, sin embargo esto puede dificultar el relato ya que la persona se puede molestar o inhibir. Es importante no interrumpir el relato con consejos o instrucciones, no se recomienda utilizar frases que entregan una falsa seguridad tales como “ya pasará”.

- Evista frases “clichés” o aquellas que pueden minimizar el dolor de la persona: Ej. *“todo pasa por algo”, “tienes que ser fuerte”, “llorar no te hace bien”, “no estés triste”, “el tiempo sanará”.*

### Chequéate de vez en cuando

- ¿Cómo me siento acompañando a una persona en sufrimiento?
- ¿Le estoy dando consejos o minimizando su reacción?
- Recuerda: Si te sientes incómodo o simplemente no sabes qué responder, es mejor enfrentarlo a través del silencio. **El silencio acompaña**, hace sentir la presencia y disponibilidad aunque no haya nada que decir. También puedes transparentar lo que ocurre: *“lo siento, no se qué decir, me he quedado sin palabras con lo que me cuentas... estoy aquí para ti si me quieres contar un poco más o cuéntame si quieres tomar una pausa”.*

### Intervenciones verbales de utilidad

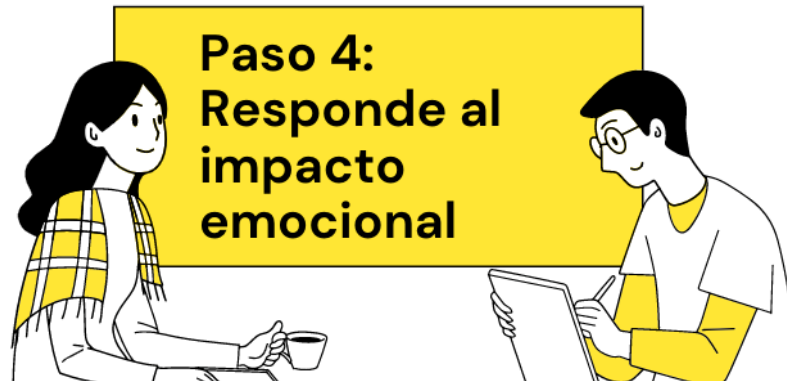
Para reedirigir de forma empática la conversación y la atención a los elementos claves del relato, intenta previamente algunas de estas estrategias

Existen algunas estrategias verbales que pueden ser de utilidad:

- **Validar** el mundo emocional de la persona. Recuerda que el estado emocional en el duelo no es una progresión lineal, es más bien una adaptación constante a una montaña rusa emocional que no tiene lógica ni temporalidad.
- **Normaliza** su proceso: Esto significa asegurar al doliente que lo que siente, piensa y hace es normal y natural. Recuerda que no somos jueces de su experiencia.
- **Nombra**: Esto puede ayudar a la persona a organizar su experiencia y sentir que lo comprendes. Ej. *“Puedo ver que esto ha sido difícil/triste..”*
- **Resume**: Logra un despeje en el relato a fin de recortar elementos significativos del mismo. Se realiza generalmente mediante una reformulación o resumen de lo que la persona te ha dicho. Ej. *“Entiendo entonces que los últimos días fueron complejos para usted y su ser querido especialmente por la dificultad en el control del dolor...”*
- **Explora**: Recuerda que en el relato pueden surgir palabras claves para recabar la información que necesitas. Ej. *“Veo que el control del dolor fue complejo, me podrías contar un poco más sobre...”, “¿cómo evaluarías esa atención que recibiste...”*

**Para obtener mayor información sobre el proceso de duelo y sus posibles manifestaciones, busca la: Guía de duelo para profesionales de la salud**





En el caso que la persona se desborde emocionalmente y tenga dificultades con continuar la entrevista intenta alguna de las siguientes estrategias:

**Técnica de regulación emocional:  
Ejercicio de respiración**

- Comenzar explicando que la forma en que respiramos influye en nuestras emociones, por esto en el yoga y meditación se trabaja con la respiración. Propónle a la persona intentar un pequeño ejercicio de respiración que ayudará a aliviar su estado actual.
- Pedir a persona que adopte postura relajada y cómoda. Puede cerrar los ojos o mirar a un punto bajo fijo
- Dar instrucción: respiración cuadrática
- Se puede ofrecer o pedir practicarlos juntos
- Reforzar: "*muy bien, lo estás haciendo excelente*"
- Indicar repetir este ejercicio durante el día o cada vez que se sienta angustiado

**Pregunta a la persona si puede continuar con la entrevista**

**Categorización de necesidades**

- de • Luego de una crisis normal que haya una confusión mental y las personas tengan dificultad para ordenar los pasos a seguir. Primero escuche el relato e identifique las preocupaciones de la persona.
- "*Entiendo que se siente sobrepasado, veo que hay varias cosas que le preocupan, cuál cree que sería su preocupación principal?*" .
- Luego dar alternativas de acción: "*quizás sería bueno consultar a un profesional que pueda ayudarlo con esto, si desea, al finalizar puedo entregarle información sobre el proceso de duelo y dónde conseguir apoyo en caso de ser necesario*".

Recuerda que muchas veces ante una conversación con alta carga emocional, tendemos a hacernos cargo de más de lo que nos corresponde. Recuerda tu rol y tus objetivos. Puedes ofrecer apoyo mediante la **presencia, escucha y orientación**.

Lo anterior implica evitar quedar con “tareas pendientes”: Ej. *“Llamaré a la asistente social para preguntarle sobre su situación..”*

### Activación de redes

- La primera red de apoyo es siempre la familia y/o amigos:
- *Se ha visto que ayuda mucho para estar mejor compartir con amigos y familiares... pasar tiempo juntos, acompañados, ¿existirá algún momento en la semana en el que pueda dedicarse regularmente a compartir con su familia y amigos?”*
- Segunda red de apoyo: Búsqueda de apoyo formal
- *“Si ve que esto que está sintiendo comienza a... quizás sería bueno consultar a un profesional”*

Puedes contar con la **“Plantilla para familiares en Duelo”**. Esta plantilla está diseñada para ser enviada a las personas en duelo. En ella encontrarán información básica sobre el duelo, sus manifestaciones y cuándo pedir ayuda.

## Paso 5: Cierre

Termina la entrevista agradeciendo la confianza y generosidad en compartir su vivencia.

Normaliza la intensidad emocional de la misma y anima a la ventilación emocional en su medio si lo ves necesario.



## Paso 6: Chequéate

Estas conversaciones pueden volverse complejas, **toma el tiempo para cuidarte.**

Dedica unos minutos luego de colgar el teléfono para revisar cómo estás:

- ¿Cómo está tu cuerpo? Practica un escáner corporal
- ¿Cómo están tus músculos?
- ¿Qué tienes ganas de hacer en ese momento?
- ¿Qué pensamientos predominan?
- ¿Qué sientes?

Recuerda que siempre puede ser de gran utilidad hablar con un colega o reflexionar con tu equipo. Es normal que te sientas cansado luego de una llamada.

## Bibliografía:

1. Cortés P, Figueroa R. Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos. Pontif Univ Católica Chile. 2019;70.
2. Campiñez Navarro M, Remedios Álvarez M, Martínez Anta FJ, Novo Rodríguez JM. Abordaje y acompañamiento del sufrimiento emocional de los pacientes con infección por SARS-Cov-2 y acompañamiento en el duelo de los familiares. Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria [Internet]. 2020; Available from: [https://www.semfyc.es/wp-content/uploads/2020/11/Acompanamiento\\_30.pdf](https://www.semfyc.es/wp-content/uploads/2020/11/Acompanamiento_30.pdf)