



# Duelo

Manual de Capacitación para  
Acompañamiento y Abordaje de Duelo.

Fundasil

unicef



Elaborado por **FUNDASIL**, con el apoyo del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (**UNICEF**), en el marco del proyecto: "Acompañamiento psicosocial y apoyo a la salud mental en población vulnerable ante la pandemia de COVID-19, con especial énfasis en apoyo de casos de duelo".

**Autoría:**

María José Figueroa, (*Regente y Coordinadora de Clínica Psicológica FUNDASIL*).

Rebeca Cáceres (*Terapeuta de Clínica Psicológica FUNDASIL*).

Ana Gabriela Torres. (*Terapeuta de Clínica Psicológica FUNDASIL*)

**Revisión:** Aarón González y Atilio González. (*Psicólogos de proyecto*)

**Ilustración, diseño y diagramación:** Cyndi Altamirano Alfaro

**Corrección de estilo:** Iván Flores y Geannina Escalante

**FUNDACIÓN SILENCIO (FUNDASIL)**

**Dirección:** Residencial Montebello, casa #13 D. Av. Miramundo.  
Av. Unión, pasaje Ernesto Regalado, #52. San Ramón.

**Teléfonos:** 2284-9835 2284-7673

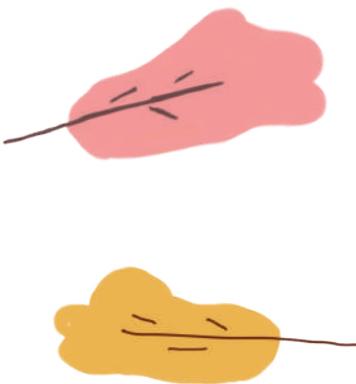
# Presentación

El presente manual tiene como propósito ser una guía práctica para el acompañamiento y abordaje de duelo ante el impacto generado por el COVID-19 en El Salvador.

Debido a la emergencia a causa de la pandemia, se han presentado diferentes desafíos en la población salvadoreña. COVID-19 no solo cambió la forma de vivir, si no también la forma de morir. Esta situación excepcional ha provocado cambios en todas las dimensiones (física, social, emocional, cognitiva y espiritual). Y cada persona las ha experimentado de formas diversas; sobre todo en relación a la asimilación de pérdidas, a la anticipación de duelos, al soporte emocional recibido, y, finalmente, en el impacto y elaboración de una realidad sin precedentes como esta.

Fundasil consciente de estos cambios y desafíos, con el apoyo de **UNICEF** ha construido un manual de capacitación que será el documento base utilizado en procesos de fortalecimiento de capacidades para miembros de instituciones públicas y organizaciones de sociedad civil, que requieran desarrollar y reforzar pautas, conceptos y herramientas prácticas que puedan ser tomadas en cuenta al momento de brindar un acompañamiento psicosocial en un proceso de duelo.

# Índice



## Capítulo #1

El duelo.

Pag. 1

## Capítulo #2

Desmitifiquemos el duelo

Pag. 11

## Capítulo #3

Concepción y abordaje en relación a la muerte,  
según la psique de su etapa de desarrollo.

Pag. 15

## Capítulo #4

Etapas de duelo

Pag. 18

## Capítulo #5

Pautas prácticas de autocuidado para personas en duelo

Pag. 25

## Capítulo #6

Favorecer la expresión de las emociones / manifestaciones  
esperables

Pag. 33

## Capítulo #7

Acompañar a una persona en duelo siguiendo las  
medidas de seguridad sanitarias, es posible

Pag. 41

## Capítulo #8

La cuarentena y el abordaje con niños y niñas

Pag. 45

## Capítulo # 9

Luto en el embarazo

Pag. 49

# Índice

<b>Capítulo #10</b>	Rituales de despedida ante la situación actual	Pag. 53
<b>Capítulo # 11</b>	Pautas para aliviar el estrés, el burnout, la fatiga por compasión y el duelo en los profesionales de la salud	Pag. 59
<b>Capítulo # 12</b>	Pautas para profesionales en atención a pacientes	Pag. 63
<b>Capítulo # 13</b>	Modelos de llamada telefónica y carta institucional	Pag. 67
<b>Contáctos de organizaciones que ofrecen apoyo en la emergencia COVID 19</b>		Pag. 70
<b>Bibliografía</b>		Pag. 72



CAPÍTULO #|

## EL DUELO:



El duelo es la reacción normal ante la pérdida ya sea la pérdida de una persona querida, un animal, un objeto, etapa o evento significativo.

Cuando se habla de pérdidas y en especial de las pérdidas relacionadas a una persona, es una experiencia que necesita ser compartida, acompañada y respetada. Como doliente, es normal que se necesite saber que el dolor, tiene un impacto en los demás; así que, por lo general, las personas que han tenido una pérdida suelen valorar mucho la presencia y la compañía de las personas que aprecian.

*"El apoyo emocional recibido en estos primeros momentos es crucial".*

Es importante tomar en cuenta que cuando el duelo se presenta, la personalidad, la psique de la persona, su historia, experiencias de vida y el sistema de afrontamientos que posee, más allá de las circunstancias de la muerte, tendrán que ver con la forma de asimilar el duelo.

Al presentarse el duelo, será importante dejar que la persona pueda sentir el dolor junto a todas las emociones que ello conlleva. Aceptar, que ese ser amado ya no está y que la pérdida es irreparable, será un momento inicial y crucial para el fortalecimiento de la persona.

## PÉRDIDAS

Debido a la pandemia global por Covid-19, las personas se encuentran viviendo una situación extraordinaria, sin que exista un parámetro de comparación con ninguna otra experiencia previa que se ha vivido. Esto supone un cambio significativo que puede generar la ruptura de un lazo o vínculo afectivo.

La distancia de un ser querido, amigos y familia, la posible muerte de un conocido o familiar, contagiarse y enfermar, perder el hogar o trabajo, un divorcio o separación ya sea de pareja o amistades, debido al estado de confinamiento, cambios de etapas o de lugares, etc.



# Tipos de pérdidas que podemos afrontar relacionadas al covid-19.

De acuerdo a Pangrazzi, se engloba las pérdidas en cinco bloques:

1. **Pérdida de la vida:** Es un tipo de pérdida total, ya sea de otra persona o de la propia vida. Ante el covid-19 puede existir un miedo a perder la vida.
2. **Pérdidas de aspectos de sí mismo:** Se refiere a pérdidas que tienen que ver con la salud, por ejemplo, pérdida de las capacidades sensoriales, cognitivas, así como psicológicas, por ejemplo, la autoestima, valores, ideales, ilusiones, etc.
3. **Pérdidas de objetos externos:** Estas son aquellas pérdidas que no tienen que ver directamente con las personas, sino más bien a pérdidas materiales, como puede ser perder un trabajo, un hogar, ciertas pertenencias y objetos vinculados o importantes para cada persona.
4. **Pérdidas emocionales:** Como pueden ser rupturas con la pareja o amistades debido a que el contacto físico se ve limitado.
5. **Pérdidas ligadas con el desarrollo:** se refiere a pérdidas relacionadas al propio ciclo vital normal, como puede ser el paso por las distintas etapas o edades, infancia, adolescencia, juventud, menopausia, vejez, etc.

## ¿Cómo afectan las pérdidas?

Es importante recalcar que, así como cada persona es diferente, así serán las vivencias; por lo que las manifestaciones a causa de las pérdidas provocadas por la pandemia no son universales y varían de persona a persona y de las actividades que se realicen para sobrellevarlas. Sin embargo, las más comunes pueden ser las siguientes (Torres, 2020).

- ⌚ **Dimensión física:** Molestias físicas como la sensación de "vacío" en el estómago, un nudo en la garganta, sequedad en la boca, alteraciones de sueño y alimentación, sensación de opresión en el pecho, palpitaciones, falta de energía, etc.
- ⌚ **Dimensión emocional:** Experimentar sentimientos de tristeza, enojo, miedo, culpa, soledad, ansiedad, impotencia, añoranza, desesperanza, alivio y liberación, amargura, etc.
- ⌚ **Dimensión cognitiva:** Dificultad para concentrarse, falta de interés por las cosas, confusión, entre otras.
- ⌚ **Dimensión conductual:** Son cambios en el comportamiento con respecto al patrón previo, por ejemplo, aislamiento social, hiperactividad, retraimiento, aumento en el consumo de tabaco o alcohol.
- ⌚ **Dimensión social:** Aislamiento, rechazo hacia los demás.
- ⌚ **Dimensión espiritual:** Se replantean las propias creencias y la idea de trascendencia. Se puede llegar a cuestionar a sí mismo y pensar "¿Por qué a mí?"

# CAPÍTULO #2

# Desmitifiquemos el duelo

Con relación a los mitos que existen respecto al duelo, es importante tomar en cuenta que las creencias culturales y mitos sobre la muerte, también juegan un importante papel a la hora de afrontar un duelo. "La muerte tiene una dimensión social y cultural que varía según el momento histórico, las costumbres, las creencias y la sociedad donde acontece y que puede influir facilitando o dificultando los procesos de duelo individuales de las personas" (Bermejo, J; et Al. 2016).

En este sentido, es necesario analizar las creencias, erróneas o no, el concepto de duelo que maneja cada doliente. Sin embargo, en el caso concreto del personal de salud, cuando a veces no hay tiempo de un análisis como tal, es importante entonces saber escuchar al paciente y estar informados en relación a mitos e ideas que el doliente puede tener, para que de forma bondadosa encausarlo hasta donde la circunstancia permita para que le sea favorable en la superación de su pérdida.

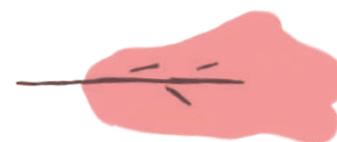


## Mitos y realidades

Según diversos especialistas algunos mitos con relación al duelo podrían ser los siguientes: (pérdidas, 2014).

- **MITO 1: El duelo se resuelve aproximadamente en un año.** El duelo es un proceso complejo y muy personal, por lo que el periodo de tiempo para "resolverlo" satisfactoriamente varía en función de múltiples factores. En cualquier caso, dura tanto como cada persona lo necesite.

- **MITO 2 El duelo es como una depresión.** De hecho, son términos prácticamente sinónimos. El duelo no es una enfermedad. Aunque ambos comparten en ocasiones ciertas manifestaciones (abatimiento, desilusión, tristeza profunda, llanto, desapego de la vida, apatía), conviene recordar que la depresión es una enfermedad mental con sus propias causas y criterios diagnósticos. El duelo, es una reacción normal y adaptativa ante la pérdida de algo o alguien significativo.
- **MITO 3 Dentro de los diferentes tipos de muerte, hay unas que son peores que otras.** El duelo no es una competición de méritos para ver quién ha tenido la peor desgracia y quién está sufriendo más. Nadie está dentro de la mente ni del corazón para comprobar cuánto importaba lo que se ha perdido.
- **MITO 4 Cuando la muerte es "natural", sobre todo de una persona mayor, no genera duelo.** En el duelo, lo que importa es la vinculación que se tenía con quien se ha perdido. ¿qué significaba para la persona misma? ¿por qué se necesitaba a esa persona? Una muerte puede ser "natural", sin embargo, estar acompañada de ciertos factores de riesgo que puedan complicar en un momento u otro ese duelo.
- **MITO 5 Los hombres lo llevan mejor, para ellos es diferente, se recuperan antes.** Durante años se ha hablado del duelo "en hombres" y el duelo "en mujeres". No importando el género, cada uno hace lo que puede con su pérdida y organiza su experiencia como puede y como sabe para poder soportarla.



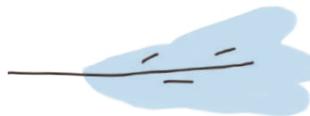
- ④ **MITO 6 Quien más llora es quien más dolor tiene.**  
El duelo es un proceso complejo y misterioso, donde están presentes muchas emociones, muy alteradas, mezcladas, como en una explosión o ebullición muy desordenada. No hay que reducir el duelo a tristeza y llanto. En el duelo también hay culpa, rabia, miedo y vergüenza. El llanto es solo una manera más de expresar el dolor y puede ser mal interpretado ya que una persona que llorar no está sintiendo más que una persona que no llora.
- ④ **MITO 7 Las personas jóvenes lo llevan mejor.**  
Ser joven no significa ser más feliz, igual que ser hombre no significa ser más fuerte, ni ser mujer es ser más sensible. Todos los seres humanos viven las experiencias de dolor diferente, cada uno siente el dolor de manera individual.
- ④ **MITO 8 Lo mejor que puede hacer una persona en duelo (y cuanto antes) para recuperarse es pasar página y orientarse a la vida.** "Centrarse en la pérdida es de depresivos". No hay que olvidar nunca que, el duelo es un proceso individual, muy complejo, muy misterioso cuando aparece, parece invadirlo todo y ocupar toda la vida; hay momentos para centrarse en el dolor y otro momento para orientarse a la vida. Ambos momentos son necesarios.
- ④ **MITO 9 El duelo es un proceso lineal de cinco fases (shock, negación, negociación, depresión y aceptación). Se va saltando de una en una hasta llegar a la quinta y, una vez ahí, todo habrá acabado.**  
Durante décadas se ha consolidado la creencia de que todo duelo tiene cinco fases por las que todo el mundo pasa. Lo que es cierto es que el duelo es un proceso dinámico, con algún tipo de fases o etapas, pero de ningún modo todo el mundo pasa por todas ellas, ni en el mismo orden.

## Mitos respecto al duelo en niños y niñas: (Ferrufino, 2020)

- ④ **MITO 1:** Los niños no sufren.
- ④ **MITO 2:** El duelo en los niños no provoca un sufrimiento tan profundo como en los adultos.
- ④ **MITO 3:** Los niños cuentan con suerte, porque son tan jóvenes que no entienden sobre la muerte.
- ④ **MITO 4:** Los niños deben ser protegidos del dolor y el sufrimiento que la muerte lleva con el fin de mantener su inocencia infantil.
- ④ **MITO 5:** Dada su juventud y resiliencia, son capaces de olvidar fácilmente a la persona cercana fallecida o perdida, resolver el duelo rápidamente y seguir con sus vidas.
- ④ **MITO 6:** Cuando se consideran como grupo, los niños y adolescentes entienden, experimentan y expresan el duelo de la misma manera.
- ④ **MITO 7:** Se dice: "En la infancia no se comprenden los rituales y además les pueden traumatizar, por lo que es mejor que no asistan a ellos."



# Realidades respecto a los mitos



- ⌚ **REALIDAD 1.** Todos los niños sufren.
- ⌚ **REALIDAD 2.** Los niños y adolescentes expresan su duelo de forma diferente a los adultos y también sufren.
- ⌚ **REALIDAD 3.** Los niños son vulnerables y pueden tener desventajas cuando están en duelo.
- ⌚ **REALIDAD 4.** Los niños no pueden ser protegidos de la muerte. La muerte es algo que sale de nuestro control, por lo tanto, nadie está protegido/a de ella.
- ⌚ **REALIDAD 5.** Algunos niños olvidan y otros recuerdan incluso más que los adultos.
- ⌚ **REALIDAD 6.** El duelo en niños y adolescentes es distinto a las diferentes edades, en cuanto a comprensión, experiencia y expresión.
- ⌚ **REALIDAD 7.** El que acudan a los rituales y/o a los funerales es muy favorable, ya que ayuda a los niños(as) a hacer real la muerte del ser querido.



# CAPÍTULO #3

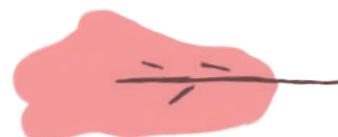
# Concepción y abordaje en relación a la muerte, según la psique de su etapa de desarrollo.

Usualmente se cree que la niñez no debe saber la verdad en relación de la muerte, los adultos tienden a mentir o a no decir con claridad un acontecimiento de pérdida. Es importante conocer la etapa de desarrollo en el que se encuentra cada persona para decir la verdad. Los padres, madres o responsables deben prestar atención a las respuestas normales a la muerte así como a las señales de que un niño o niña puede necesitar **ayuda profesional**.

Es común que la niñez sienta una amplia gama de emociones en respuesta a la muerte de un ser querido, como impresión, tristeza, ansiedad o enojo.

La manera de expresar estos sentimientos depende de su edad y desarrollo (Salek y Ginsburg, 2016).

En los diversos niveles de desarrollo, la niñez tiene una idea diferente de la irrevocabilidad de la muerte. Su enfoque para hablar de la muerte dependerá del nivel de comprensión que tenga cada niño o niña de 4 conceptos principales de la muerte:



- **Irreversibilidad** (la muerte es permanente).
- **Irrevocabilidad** (todo funcionamiento se detiene con la muerte).
- **Inevitabilidad** (la muerte es universal para todos los seres vivos).
- **Causalidad** (las causas de la muerte).

La falta de comprensión de estas ideas por parte de la niñez, afecta su capacidad para procesar lo ocurrido y afrontar sus sentimientos.

"Los padres, madres o responsables deben prestar atención a las respuestas normales a la muerte así como a las señales de que un niño o niña puede necesitar ayuda profesional".



## 0 año- 3 años:

En este período, hay una ignorancia relativa del significado de la muerte y no se considera como algo definitivo. Puede que, en estas edades no se entienda la muerte, pero pueden percibir lo que siente la persona que los cuida. Por lo que será importante que los cuidadores estén reconociendo sus propias necesidades emocionales. Buscar mantener intactas tantas rutinas en la medida de lo posible.

La rutina es una fuerza de protección para la niñez en medio de grandes trastornos. Se debe evitar la separación física y ofrecer una atención física adicional para consolar al niño o niña y aumentar su sentido de seguridad (Salek y Ginsburg, 2016).

## Los niños en edad preescolar (3 años- 7 años):

En esta edad preescolar se ve la muerte como algo temporal y reversible (Ordoñez y Lasca, s.f) Surgen preguntas, ¿cómo come el fallecido? o ¿si va al baño? También, pueden creer que un mal pensamiento de ellos causó esa muerte. Su idea equivocada es reforzada por dibujos animados en los que los personajes vuelven a la vida momentos después de que les caen yunques del cielo.

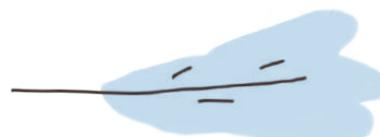
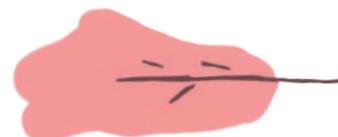
Puesto que los niños y niñas de edad preescolar son pensadores concretos que ven las cosas tal y como lucen y escuchan las cosas literalmente, es importante que la información que reciban sobre la muerte se brinde en un lenguaje simple y claro. No se debe utilizar eufemismos como "Ella se fue a dormir", "...viajó al más allá" o "...falleció". Estas frases no serán entendidas e incluso pueden generar temores al dormir o hacer viajes largos.



En cambio, en edades preescolares deben escuchar que su ser querido ha muerto y que "esto significa que ya no podremos verlo". Prepararse para que los niños pequeños sigan preguntando dónde está la persona que murió o cuándo regresa. Se debe seguir dando mensajes claros, que pueden ser suavizados con la idea de que los recuerdos duran para siempre.

Dado estas edades no pueden expresar sus sentimientos, pensamientos y temores, estos surgirán con frecuencia en momentos inesperados, como en sus juegos. Recordar que el juego es el lenguaje de la infancia, así que hay que mantenerse alerta a aquello que la niñez quizás esté tratando de decir a través de sus juegos (Salek y Ginsburg, 2016).

Algunos niños y niñas podrían volver a comportamientos inmaduros: hablar como bebés, chuparse el pulgar, volverse apegados o irritables. Otros podrían tener arranques de ira. Recordar que estos cambios de comportamiento son manifestaciones probables de emociones no expresadas como confusión o frustración.



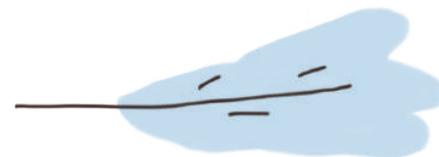
## Niñez en edad escolar (7 años -10 años):

En esta edad comienzan a entender la muerte como un evento final pero quizás no entiendan que es universal. Dar a explicaciones simples y honestas sobre lo sucedido y luego preguntar qué es lo que entiende. Será importante que los adultos se tomen el tiempo para aclarar cualquier malentendido o interpretación incorrecta.

Es posible que necesiten su apoyo para encontrar las palabras que les permitan expresar sus emociones y encontrar maneras que los ayuden a sentirse mejor (Salek y Ginsburg, 2016). Brindar repetidas oportunidades de hablar de sus sentimientos. Es más importante escuchar que decir las palabras perfectas. El juego sigue siendo importante en la expresión de emociones.

Además, es posible que algunos niños y niñas aún no entiendan las causas de la muerte. Para ellos es común personificar la muerte, es decir, pensar en la muerte como el "coco" o un fantasma. Pueden creer que tienen la culpa y sentirse culpables por lo sucedido. Que los adultos brinden seguridad a la niñez y que nada de lo que dijeron o hicieron (o no dijeron ni hicieron) causó la muerte y que nada de lo que hagan puede revivir al difunto.

Es posible también que teman quedarse solos, especialmente por la muerte de un adulto importante para ellos. Por ejemplo, cuando una tía muere, es posible que un niño o niña en estas edades le pregunte a su madre: "mamá, ¿cuándo te vas a morir?" No es de sorprenderse si la niñez se vuelve más cariñosa, más cautelosa y más posesiva de su tiempo.



### Otros elementos importantes que se deben tener en cuenta:

- ➊ Recordar que no toda persona que se enferma muere.
- ➋ Tranquilizar con respecto a su salud.
- ➌ Decir cuántas personas en su vida lo cuidan.
- ➍ Ayudar a hacer cosas para disminuir su ansiedad y sea consciente de que quizás no deseen hablar ni pensar en la persona que murió porque es demasiado doloroso.

Las reacciones comunes a la muerte en estas edades pueden incluir, entre otras, dificultad para concentrarse en la escuela, problemas para dormir y pensamientos recurrentes sobre la muerte. Pueden tener reacciones físicas como dolores de estómago y dolores de cabeza que pueden desencadenarse al estar en lugares que les recuerden a la persona que murió.



## Adolescentes:

En este período, la muerte se entiende al mismo nivel que la adultez, pero pueden resistirse a expresar cualquier emoción al respecto. Dado que en la adolescencia se comienza a pensar de manera abstracta, es posible que luchen por encontrar un sentido a la muerte y consideren preguntas más importantes sobre el propósito de la vida. Como resultado, pueden participar en actividades riesgosas o sentir culpa por estar vivos o enojo por su falta de control sobre la vida y la muerte. Será importante ser paciente con estas edades. Independientemente de lo que el adolescente esté sintiendo, lo mejor será alentar a que exprese el dolor de manera saludable.

Como responsables se debe dar diversas oportunidades para hablar y apoyar para encontrar maneras saludables de expresar sus sentimientos:

- ④ A veces, el ejercicio puede ayudar a disminuir la tensión.
- ④ Puede ser relajante escuchar música tranquila o tomar un baño.
- ④ Escribir en un diario, dibujar u otras manifestaciones creativas pueden ayudar a expresar sus emociones.
- ④ Hablar con un amigo o un familiar puede reconfortarlos.
- ④ Cree sus propias estrategias de afrontamiento y demostrar que buscar ayuda es un acto de fortaleza.



Es probable que los adolescentes sientan una amplia gama de emociones en torno a la muerte, como tristeza, enojo, culpa e impotencia. En respuesta, algunos adolescentes pueden retraerse, mientras que otros adolescentes pueden participar en actividades de riesgo (como la autoagresión o el consumo de drogas o alcohol)

(Salek y Ginsburg, 2016).



# CAPÍTULO #4

# Etapas de duelo

La teoría más popular que describe el proceso de duelo por la muerte de un ser querido es aquella propuesta por Elizabeth Kubler. Esta teoría explica que todo ser humano pasa por etapas de readaptación psicológica antes de admitir una pérdida en su vida.

**Las etapas que Kubler propone son cinco:**

## I. Negación:

Al tener una pérdida se produce de manera habitual la "negación", se da de manera inmediata, frecuentemente está relacionada con el estado de shock o de embotamiento emocional. La frase que podría resumir la esencia de esta etapa es "Esto no me puede estar pasando a mí".

Se puede ejemplificar cuando "No se puede creer lo que pasó", podría deberse que el shock no permite tener claridad de la situación. Aunque en ocasiones esta fase del duelo implica estrictamente la negación de la pérdida, esto no siempre sucede, sino que puede manifestarse de un modo más difuso o abstracto. Así, por ejemplo, se puede dar una negación de la importancia de la pérdida o de su carácter definitivo más que del hecho de que se haya producido, es decir, negar que realmente esta pérdida sea importante para cada uno.

## 2. Ira:

Luego de superar la negación comienzan a surgir sentimientos de frustración, de impotencia con respecto a la propia capacidad de modificar las consecuencias de la pérdida. Sentirse frustrado conlleva que aparezca sentimientos de enojo, de ira.

Durante esta etapa las personas buscan atribuir la culpa de la pérdida a algo externo o incluso pueden atribuirla a sí mismo, con pensamientos como: "si yo hubiera estado, si yo hubiera hecho..." En este momento se estará buscado el factor causante de la pérdida. El proceso de duelo implicará entonces la superación de la frustración y del enfado. Otras frases que podrían surgir en esta fase podrían ser: "¿Por qué yo? ¡No es justo!", "¿Cómo puede sucederme esto a mí?"



### 3. Negociación:

En esta fase de negociación la persona guarda la esperanza de que todo continúe igual, que las cosas no cambien. Un ejemplo podría ser un paciente que a pesar que los médicos ya indicaron que no hay cura para su enfermedad, continúa explorando diferentes opciones de tratamiento.

Las intenciones de volver el tiempo atrás es un deseo frecuente en esta etapa, para así haber reconocido a tiempo la enfermedad o evitar que el accidente sucediera. La frase que resume esta etapa es "¿Qué hubiera sucedido si...?" Se queda pensando en el pasado para intentar negociar la salida de la herida mientras se piensa en lo diferente o maravilloso que sería todo si el ser querido o la pérdida no hubiese pasado.

### 4. Depresión:

En este periodo la persona empieza a asumir de forma definitiva la realidad de la pérdida, y ello genera sentimientos de tristeza y de desesperanza junto con otros síntomas típicos de los estados depresivos, como el aislamiento social o la falta de motivación, según el modelo de Kubler.

El perder a un ser querido, o una pérdida significativamente, o de enfrentarse a la propia muerte y otras causas del duelo puede hacer que la vida deje de tener sentido, al menos durante un tiempo. La frase que contiene la esencia de esta etapa es "Extraño a mi ser querido, ¿por qué seguir?". La atención se vuelve al presente surgiendo sentimientos de vacío y profundo dolor. Se suele mostrar impaciente ante tanto sufrimiento sintiendo un agotamiento físico y mental que lo lleva a dormir largas horas. Además, se puede mostrar irritable y la impotencia toman un gran protagonismo ya que durante esta etapa se enfrenta a la irreversibilidad de la muerte.



## 5. Aceptación:

La última etapa es la de aceptación de la pérdida, y comienza el estado de calma asociado a la comprensión de la muerte o las pérdidas como parte natural de la vida humana. Esta fase se relaciona con la inevitabilidad de la pérdida y por tanto del proceso de duelo. Se puede resumir la esencia de esta etapa con la frase: "Todo va a estar bien". Consistirá en aceptar la realidad de la pérdida, si es por una muerte, entender que el ser querido se ha ido físicamente por lo que se debe comprender que esta nueva realidad que se vivirá sin la persona, será la nueva realidad permanente. Se trata de aprender a convivir con esta pérdida y crecer a través del conocimiento de los sentimientos.

***"Todo va a  
estar bien"***



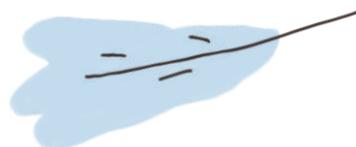
# CAPÍTULO #5

# Pautas prácticas de autocuidado para personas en duelo.



El autocuidado se refiere a las prácticas cotidianas y a las decisiones sobre ellas, que realiza una persona, familia o grupo para cuidar de su salud; estas prácticas son 'destrezas' aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad (Evangelista, 2018).

Para diversos autores el autocuidado se puede dividir en diferentes áreas (Alarcón, et. Al), tales como:



## FÍSICO - SOMÁTICO

Si no se cuida el cuerpo, todo lo demás falla. El cuerpo es la casa de las emociones, de los pensamientos, lo que gobierna tus actos Alarcón, E; et. Al (2020). Por lo que es importante cuidarse. Algunas recomendaciones son:

**No abandonarse:** Seguir teniendo los hábitos de ducharse, aseo, cepillarse los dientes, peinarse, será principal en el cuidado personal. Cambiarse la ropa y mantener un buen aspecto. Usar ropa cómoda está bien, pero no tan descuidada para no hacer sentir desánimo.

**Comer e hidratarse:** Todo de manera saludable. Ingerir el alimento necesario ni mucho, ni poco, cosas buenas y saludables. No comer bien aumenta la irritabilidad y resta energía.

**Dormir adecuadamente:** Será importante para restaurar el equilibrio del cuerpo. Se deberá mantener un horario en la medida de lo posible. Antes de la hora de dormir se puede tener un tiempo de relajación, o meditación.

**Escucha el cuerpo:** Si necesitas desacelerar y descansar, hazlo. Las experiencias traumáticas que se viven hacen que se consuma más energía, hay que permitir el tiempo necesario para recuperar parte de ella.

**Hacer ejercicio:** Realizar cualquier tipo de actividad física con la que haya disfrutado en el pasado o intentar alguna nueva. Hacerlo con otras personas puede ser incluso más útil. Ver videos de algún ejercicio, estiramientos, aplicaciones, rutinas, coreografía de baile y hacerlas en familia. Además, ayuda a descansar.

**Hacer una actividad física creativa:** Buscar recetas de cocina, cuidar plantas, el jardín, realizar manualidades, pintar, dibujar, tejer, repujado, etc.

**Evitar consumir alcohol, tabaco y drogas:** Puede estas actividades a algunas personas le causen alivio, pero es recomendable no hacerlo y buscar aliviar la ansiedad, tristeza o desesperanza con otras actividades que no tengan consecuencias dañinas en el cuerpo.

**Realizarse masajes:** Esto es de beneficio para la relajación, utilizar paños calientes podrá servir, masajear con alguna crema, o aceite. Además, de relajante, el nivel de energía aumenta.



*“Si necesitas desacelerar y descansar, hazlo”.*

## Emocional - relacional

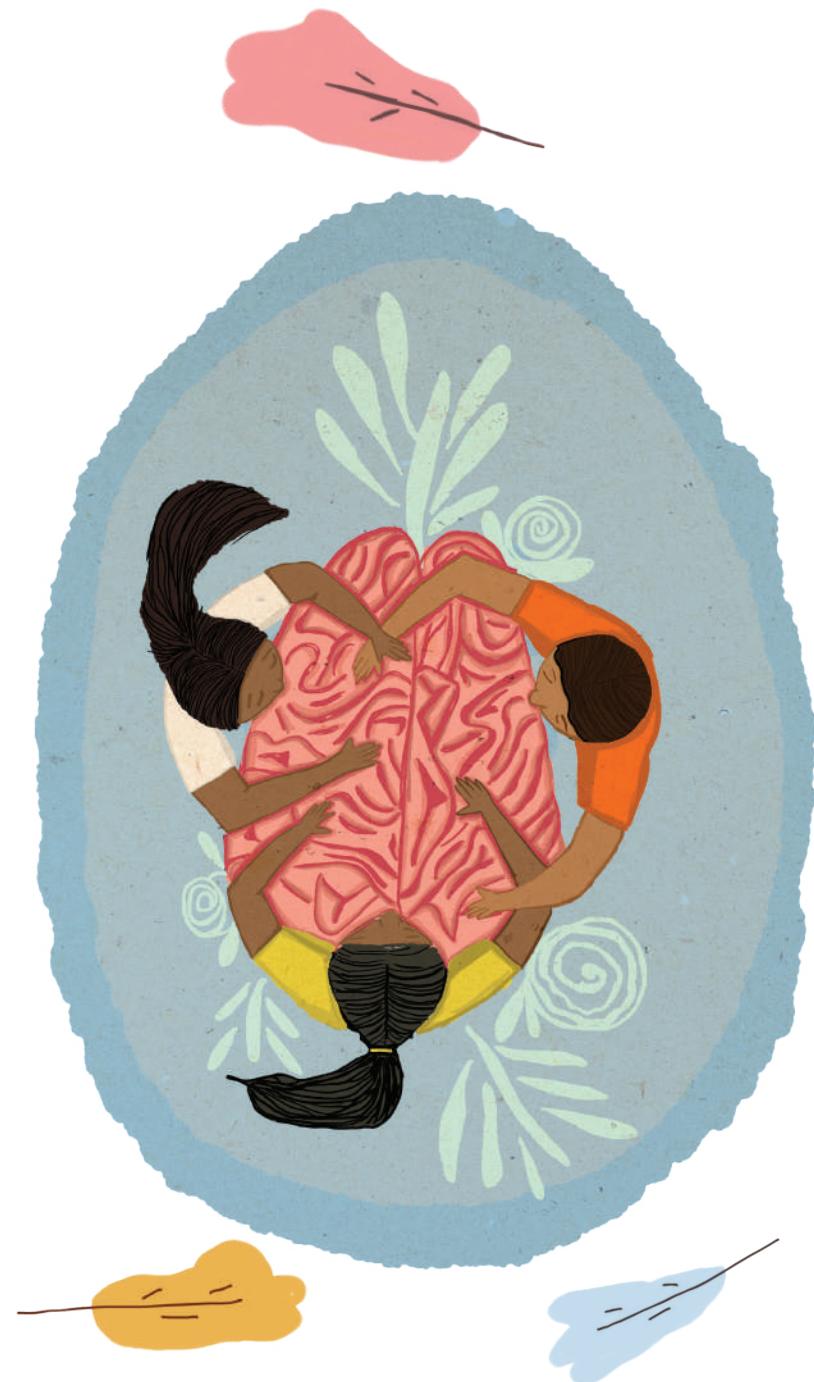
En esta parte están el conjunto de emociones que se producen en el ser humano ante una pérdida; a su vez las emociones derivadas por la situación actual de cuarentena. Algunas actividades que pueden ayudar a cuidarse en esta área son:

**Entender y aceptar sus sentimientos:** Despues de la pérdida se puede experimentar todo tipo de emociones. Es normal sentir tristeza, rabia, frustración y hasta agotamiento. Reconocer los sentimientos ayuda a poder entenderlo y trabajar para sentir alivio.

**Expresar emociones:** Es normal que surjan emociones y sensaciones de soledad, tristeza, enfado, etc., por lo que expresar los sentimientos sobre la pérdida para comprender qué ha sucedido, será de beneficio para sentirse aliviado. Si es muy difícil hablarlo, se puede escribir, dibujar, hacer una manualidad que logre representar la emoción, ser creativos para plasmar el sentir.

**Conversar con otros:** Si bien es cierto que la dinámica de socialización cambió con la cuarentena, porque no se puede estar físicamente junto a los seres queridos, buscar otras herramientas a través de plataformas digitales, aplicaciones móviles, redes sociales, o a través de conversaciones telefónicas.

**Red de apoyo:** Rodearse de personas en las que se puede confiar, contar, que pueda ser escuchado, que esas personas estén para apoyar. Aún a la distancia. De manera práctica, se puede hacer una lista de personas con las que se pueda conectar por alguna plataforma virtual. Incluso puede haber listas para diferentes situaciones, personas que están para animar, otros para escuchar, otros para los que solo se quiere compartir un pasatiempo. Esto puede ayudar a sentirse confortado en los momentos de decaimiento o preocupación, contribuyendo así, a mejorar el estado de ánimo.



**Momento de soledad:** Si se busca o desea estar un momento solo o sola, se debe procurar respetar el sentimiento, sin aislarse. Es diferente tener un tiempo para sí mismo, para poder meditar, expresar emociones en privado, pero sin que esto signifique aislarse de los otros. Será importante explicarlo a los que están alrededor o pendientes de cada uno, para que entiendan esos espacios y respeten. De igual forma pongan atención si estos espacios de soledad se están volviendo recurrentes y así ayudar.

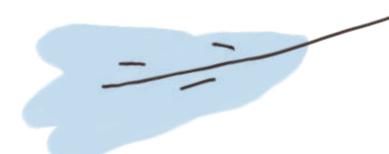
**Escoger momentos para recibir llamadas de personas cercanas:** Es posible que la distancia haga que los procesos para dar consuelo y aliento a las demás personas que se encuentren a través de llamadas o redes sociales. Para esto, se puede contar un horario, o pedirle ayuda a alguien, que pueda ordenar las llamadas o elegir el momento del día que se considera idóneo para eso. No sobre cargarse con contestar cada llamada o mensaje. Los demás entenderán que es un momento difícil.

**Para las personas en proceso de duelo, lo más importante son sus emociones:** Es esperable que surjan sentimientos de soledad, incomprendión, desamparo, que se generan por la falta de atención del entorno. Hay que entender que en este momento no todos pueden estar dando el apoyo que hubiesen dado en otras condiciones; ya que la mayoría de personas también están pasando por momentos de incertidumbre en medio de esta pandemia. Pensar que no se trata de falta de aprecio, indiferencia, sino que todos están centrados también en la situación mundial que se vive.

**Consultar con un profesional de salud mental calificado:** Los psicólogos reciben una formación que les permite ayudar a las personas a manejar de forma más productiva el temor, el sentimiento de culpa o la ansiedad que puede venir como resultado de la pérdida de un trabajo, un ser querido, la normalidad, de la salud, familia, o de cualquier pérdida significativa de algún ser querido.



“Los psicólogos reciben una formación que les permite ayudar a las personas a manejar de forma más productiva el temor, el sentimiento de culpa o la ansiedad”



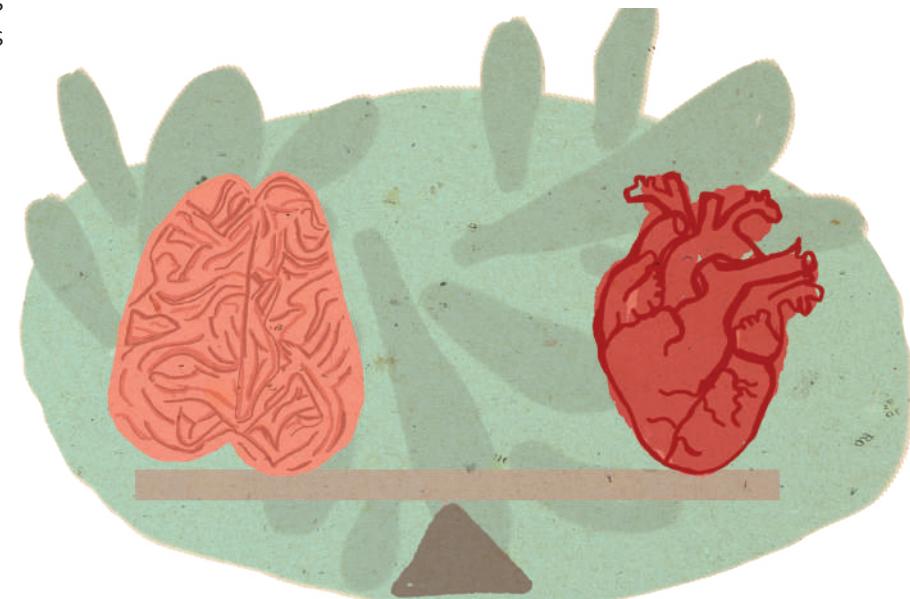
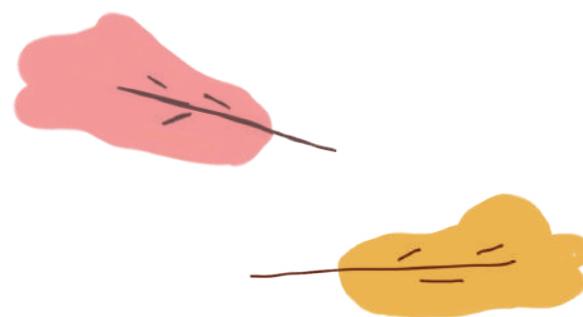
## Algunos de los objetivos de la terapia psicológica para trabajar podrían ser los siguientes:

**Aceptar la pérdida:** En ocasiones parece que esto es algo evidente, sin embargo, realmente no es fácil aceptar que hemos perdido algo que a nosotros nos da significado en la vida. Es bastante común que se tenga la sensación de que eso que está pasando no es real y que esta pérdida no ha sucedido. Por lo que es necesario partir de ahí para poder seguir avanzando en el proceso de la pérdida y que no nos quedemos atrapados en esa etapa.

**Gestionar las emociones y el dolor:** Las pérdidas siempre vienen acompañadas de dolor emocional y físico, así como de experimentar a la vez distintas emociones difíciles de vivir y de comprender. Por lo tanto, una de las tareas en la psicoterapia es que la persona pueda permitirse vivir el dolor de la pérdida, reconocer sus propias emociones y aprender a gestionarlas. Hay que tener en cuenta que el dolor no solo es emocional, sino que también es físico y durante las sesiones se aprende a vivirlos de la manera más sana posible.

**Adaptarse a un medio diferente al usual:** Después de que se ha aprendido a gestionar de forma adecuada el dolor y las emociones, se va preparando para que sea más fácil adaptarse a la nueva situación. Es decir, dependiendo del rol que haya tenido lo que se ha perdido, la persona que está en el proceso va adaptándose a nuevos cambios.

**Recolocar emocionalmente a lo que se perdió y seguir viviendo.** El objetivo es que la persona aprenda a darle un lugar a nivel emocional a lo que se ha perdido, donde se puede percibir de otra manera. Es decir, que la persona pueda continuar con su vida a pesar del dolor de la pérdida y sea capaz de volver a experimentar sentimientos positivos y vivencias satisfactorias.



### 3. COGNITIVA - MENTAL

Cuando las emociones superan la normalidad, pensar y concentrarse es difícil. Se está en momentos de confusión. Para cuidar esta parte, se puede tener en cuenta:

**No exigir demasiado a nivel intelectual:** Las capacidades están, nuestras capacidades están reducidas porque el cerebro está "secuestrado" a nivel emocional. Será importante respetar los ritmos que se producen en estos días.

**Evita lo que contamina la mente:** Imágenes, demasiada información sobre lo que está sucediendo (covid-19), realidad nacional, mundial, economía, ruidos y experiencias que te hacen daño (violencia, negativismo, estridencias). Rodéate de cosas, sonidos, imágenes que sientas que son beneficiosas para ti. Informarse está bien, pero no sobreexponerse a las noticias.

**Redacta objetivos a corto plazo:** tanto por tu duelo como por la situación de incertidumbre de estos días, se debe buscar intentar vivir el día a día, con objetivos sencillos que ayudarán a tener una estructura y coherencia. En esta situación de confinamiento, mantener una rutina diaria con horarios respecto a la casa, ejercicio físico, tiempos de TV, descanso, etc.

**¿Qué hacer con los objetos de recuerdo?**: Tomar tiempo para decidir qué es lo que te gustaría hacer con los objetos que pertenecían al ser querido. De inicio, es la parte física que se puede tener cerca, las cosas que se puede tocar, oler, besar, abrazar, y que ayudan a conectar físicamente con el recuerdo y a poder canalizar las emociones que toca vivir ahora. Permitir conectar con las emociones que vayan surgiendo en este momento.

**Informarse en los procesos de duelo:** Leer libros sobre duelo, ver películas, series y/o documentales que pueden ayudar a entender y normalizar el proceso de duelo, y la situación actual en la que se encuentra.

**Realizar un diario:** Escribir o llevar un diario sobre la experiencia durante este cambio de vida o pérdida, puede ayudar a expresar sentimientos y la importancia de la pérdida.



## 4. ESPIRITUAL

La espiritualidad es una dimensión humana, universal. Hay personas que son religiosas y personas que no, pero espirituales lo son todos y todas. Es importante cuidar esta dimensión:

**Crear un espacio especial:** Un lugar donde poner los objetos de recuerdo, que simbolice el espacio destinado a no olvidar. Decorarlo al gusto, con flores, velas, libros, fotos. Un rincón donde "me doy permiso para sentir y expresar mis emociones."

**Realiza una práctica de silencio diariamente:** Ayudará a tener más conciencia sobre sí mismo, de las emociones y esto permitirá aliviar síntomas como angustia, miedos, etc.

**Busca cosas que nutran espiritualmente:** Meditar en las creencias que cada uno tiene, ayudará al afrontamiento de la pérdida y fortalecimiento personal. Otras actividades como lectura música, rituales espirituales, pintura.

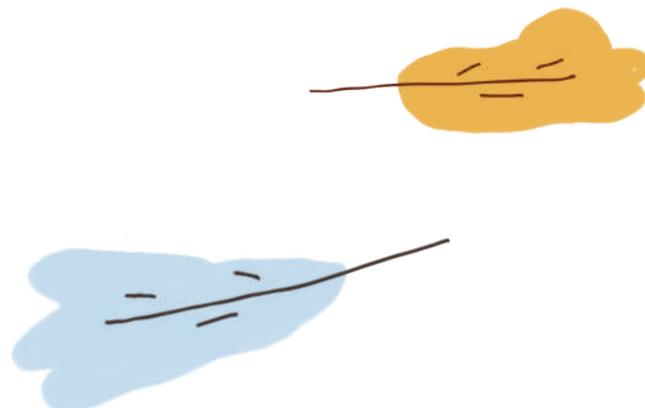
**Hacer alguna actividad que potencie la creatividad artística.** Dibujo, música, baile, escritura, etc. Esto ayudará a expresar las emociones, mantendrá entretenido/a, dará un sentido al proceso de duelo.

**Rememorar y celebrar la vida del ser querido:** Enmarcar fotos de momentos felices que vivieron juntos, plantar un jardín en su memoria. La elección es de cada quien — sólo la persona en el proceso de duelo sabrá cuál es la forma más significativa para honrar esa relación única. Recordar los buenos momentos.

**Rituales:** es una actividad que se realiza para recordar y honrar a la persona fallecida. Puede estar relacionado con sus tradiciones culturales. Un velatorio, un funeral o una ceremonia conmemorativa son ejemplos de rituales. En estos días esto se complica, pero puede ser un pequeño memorial dentro de casa, un ritual informal que honrarán al fallecido y le ayudarán a la persona.

**Escribir cartas:** Si hay algo que le habría gustado poder decir a la persona antes de su muerte.

*Las recomendaciones que se han dado, cada persona podrá asumirlas de acuerdo a sus gustos, intereses, su contexto, posibilidades, lo que para cada uno haga sentir alivio y bienestar.*



# CAPÍTULO #6

# FAVORECER LA EXPRESIÓN DE LAS EMOCIONES / MANIFESTACIONES ESPERABLES



Para Soler y Jordá (1996) el duelo es necesario en la vida de las personas, ya que cumple una función de adaptación a una realidad completamente nueva, permitiendo enfrentarse y ajustarse al medio. El "duelo normal" o "duelo no complicado", abarca un rango amplio de los sentimientos y conductas que son normales después de una pérdida y que ha sido enumeradas por el autor Worden (1997), donde se presentarán en el proceso de duelo, pero es obligación que se presenten en cada persona.

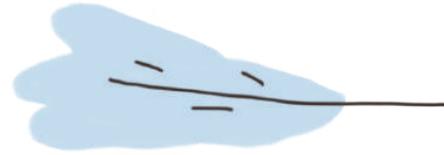
Cada uno podrá presentar únicamente una o varias o incluso no existir ninguna alteración en alguna de estas esferas (Cognitiva, afectiva, fisiológica y conductual); tomando en cuenta que por la situación nacional hay algunas manifestaciones que no se podrán hacer por estar en cuarentena.



En la siguiente tabla se presentan las esferas esperadas:

FISIOLÓGICAS	CONDUCTUALES
Aumento de la Morbimortalidad	Trastornos del sueño y alimentarios
Vacío en el estómago	Conducta distraída
Oppresión en el pecho y garganta	Aislamiento social
Hipersensibilidad al ruido	Soñar con el fallecido
Sensación de despersonalización	Evitar recordatorios del fallecido
Falta de aire	Llorar y/o suspirar
Debilidad muscular	Buscar y hablar en voz alta
Falta de energía	Llevar y atesorar objetos
Dolor de cabeza y sequedad de boca	Visitar lugares que frecuentaba el fallecido
Palpitaciones	Hiper-hipo actividad





AFECTIVAS	COGNITIVAS
Tristeza, apatía, abatimiento, angustia Ira, frustración y enfado	Incredulidad/Irrealidad
Culpa y autoreproche	Preocupación
Ansiedad	Sentido de presencia
Soledad, abandono	Alucinaciones (visuales y/o auditivas) fugaces y breves
Emancipación y/o alivio fugaces y breves	Dificultades de concentración, atención y memoria
Fatiga	Pensamientos e imágenes recurrentes
Impotencia e indefensión	Obsesión por recuperar la pérdida
Shock	Distorsiones cognitivas
Anhelo	
Insensibilidad	

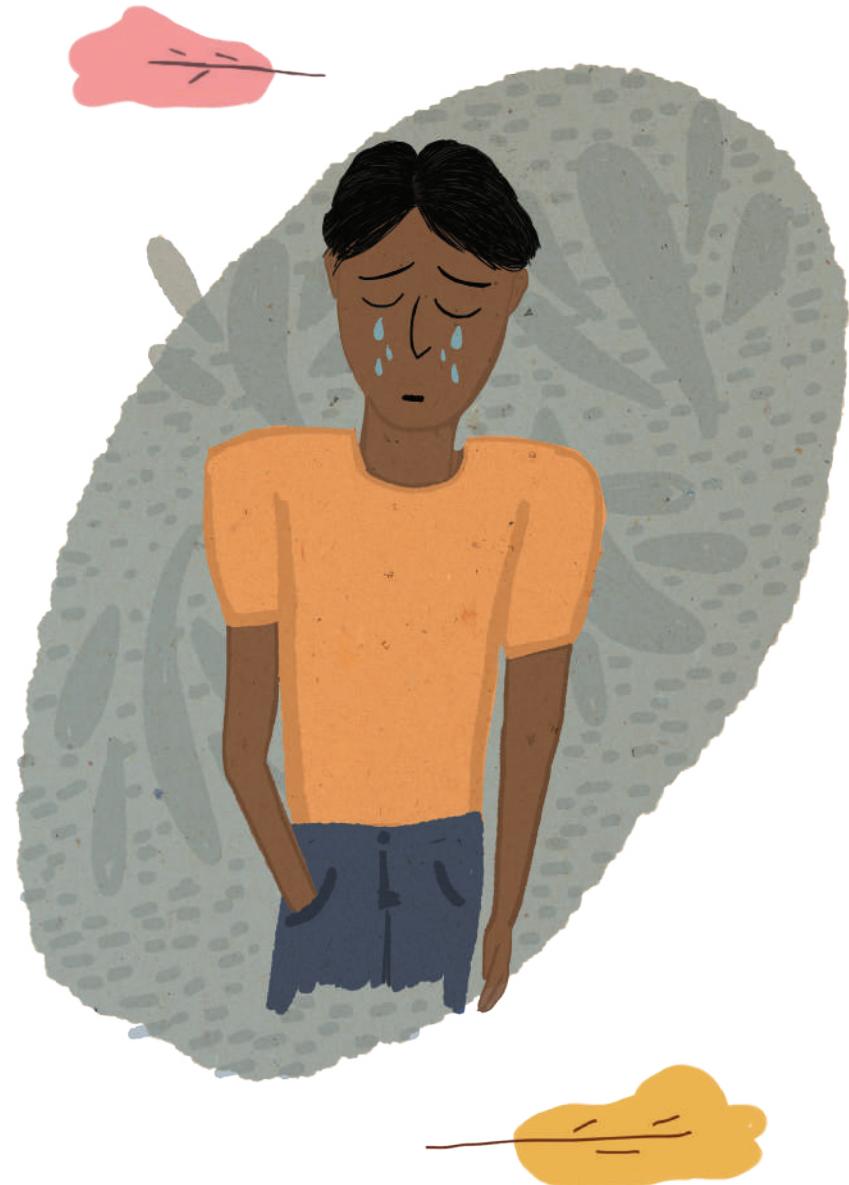


Es importante conocer qué es lo esperado en las cuatro áreas porque eso puede generar a nivel afectivo, emociones incómodas o que sobrepasen a la persona en duelo. Se hará hincapié a las alteraciones afectivas esperadas en un proceso de duelo.

Se refiere a una alteración afectiva a los sentimientos, a lo emocional, el área donde con mayor frecuencia se encuentra el deudo en ese momento Guillem, Romero, y Oliete (sf). Se definen las siguientes emociones:

## TRISTEZA:

Es el sentimiento más común y persistente en todo el proceso de duelo y el primero que reaparece cuando, tiempo después, se recuerda el hecho. Este sentimiento no se manifiesta necesariamente a través de la conducta de llorar, pero sí lo hace así a menudo. Llorar es una señal que evoca una reacción de comprensión y protección por parte de los demás. La tristeza suele presentarse junto con sentimientos de soledad, cansancio e indefensión.

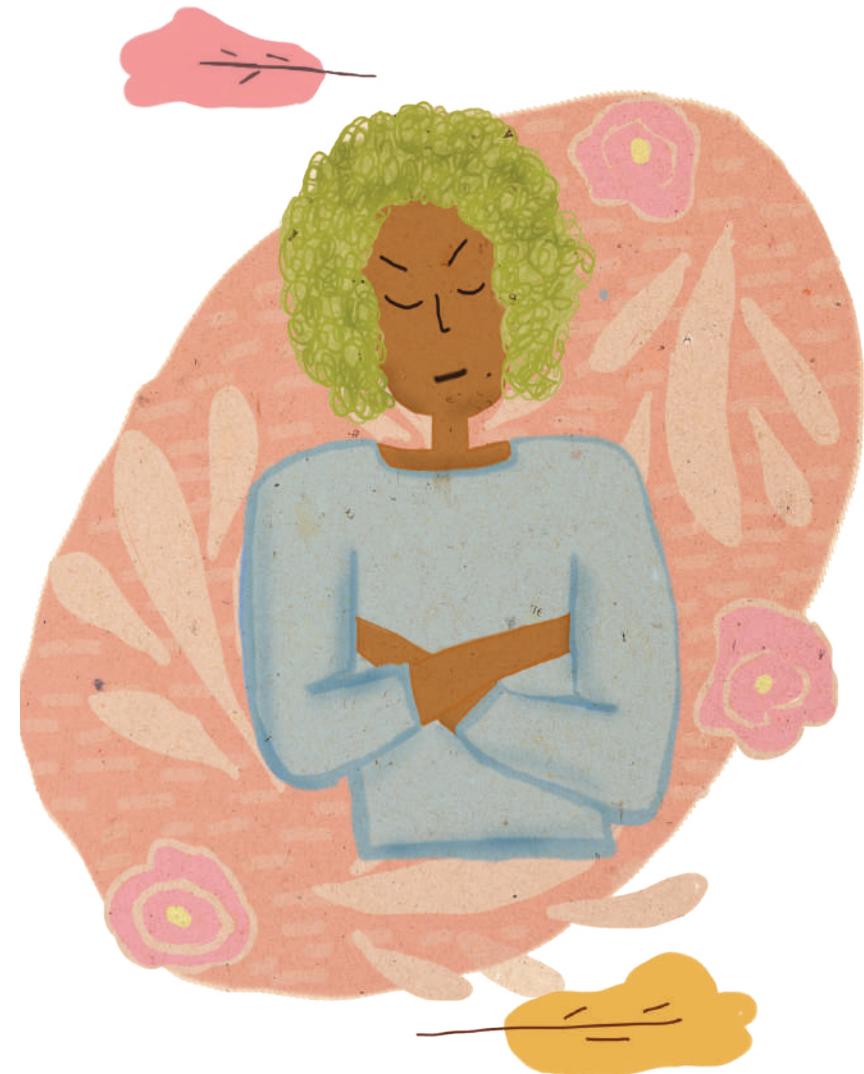


## RABIA:

La rabia y la agresividad son reacciones secundarias a la angustia y se soportan mucho mejor que ésta debido al sentimiento de actividad que producen. Pueden ser predominantes en una primera fase de duelo. Según Worden (1997), el enojo proviene de dos fuentes: 1) de una sensación de frustración ante el hecho de que no había nada que se pudiera hacer para evitar la muerte, y 2) de una especie de experiencia regresiva que se produce después de la pérdida de alguien cercano. El sentimiento más frecuente ante la frustración de una necesidad es la cólera y el despertar de la agresividad. Este es un impulso que una vez activado puede manifestarse en muchas formas, sean estas imaginarias, verbales o las más frecuentes, de agresividad física hacia objetos o sobre todo hacia otras personas.

## CULPA:

Después de la tristeza, el sentimiento que más dolor produce es la culpa, que se puede acompañar de autorreproche. La culpa se debe a lo que se hizo y a lo que no se hizo y suele ser la causante de que se cometan muchos actos desesperados en el duelo y de que se sufra de forma exagerada. Ante la culpa, el doliente necesita sentir el perdón del otro pero, por la ausencia de éste, la situación se vuelve más compleja Rojas (2005). La mayoría de las veces la culpa es irracional y se mitigará a través de la confrontación con la realidad.



## APEGO:

Sin apego, no hay dolor. El apego a un ser humano es el que genera gran parte del dolor posterior ante su pérdida.

Desapegarse es la búsqueda esencial para minimizar el dolor en las relaciones de todo tipo. Se logra en la medida en que se disfruta el presente, de tal manera y tan intensamente, que uno se ocupa de la acción Guillem, Romero, y Oliete (sf). En el duelo, el apego hacia el ser querido ausente se puede desplazar a sus objetos, a sus "huellas", y aunque parezca extraño, al dolor que produce su recuerdo porque así se siente al fallecido vivo y cercano. El dolor y el sufrimiento de la pérdida pueden ser, en algunas personas, de naturaleza aditiva y por lo intenso de los síntomas, a dichas personas les generan tal dependencia que no pueden abandonarlos. Esta dependencia grande por el ser fallecido en vida hace que el deudo genere fácilmente nuevos apegos hacia otras personas o hacia su propio dolor. Esto puede llevar a duelos prolongados o patológicos.

## ANSIEDAD:

La ansiedad en las personas en duelo puede oscilar desde una ligera sensación de inseguridad a fuertes ataques de pánico y cuanto más intensa y persistente sea la ansiedad más sugiere una reacción de duelo patológica. La ansiedad proviene normalmente de dos fuentes. La primera, es que los supervivientes temen que no podrán cuidar de sí mismos solos. La segunda, es que la ansiedad se relaciona con una conciencia más intensa de la sensación de muerte personal: la conciencia de la propia mortalidad aumentada por la muerte de un ser querido Guillem, Romero, y Oliete (sf). También puede aparecer ansiedad, como consecuencia de los miedos producidos al plantearse ahora, no sólo su propia salud y bienestar sino también la de los otros seres queridos.



## AUSENCIA DE SENTIMIENTOS:

Después de una pérdida, algunas personas se sienten insensibles. La anestesia emocional o el embotamiento sensorial suelen ocurrir inmediatamente después de conocer la noticia de la muerte del ser querido. Suele durar desde unos instantes hasta unos días y es vivida como una extrañeza por no poder experimentar las emociones de dolor que naturalmente deberían sentirse. La persona permanece confusa, distraída y embotada sin tener claridad de lo que pasa. A menudo, es vivido con sentimiento de culpa por el deudo, al no estar sintiendo, en apariencia, un severo dolor, o por los cercanos que lo notan extraño y distante, no involucrado en las circunstancias del presente, funcionando de forma autómata. Probablemente ocurre porque hay demasiados sentimientos que afrontar y permitir que se hagan todos conscientes sería muy desbordante; así la persona experimenta la insensibilidad como una protección de su flujo de sentimientos.



# CAPÍTULO #7

# ACOMPAÑAR A UNA PERSONA EN DUELO SIGUIENDO LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD SANITARIAS, ES POSIBLE

Algunas de las recomendaciones para acompañar a personas en duelo durante la pandemia, se describen a continuación Alarcón, E; et. Al (2020):

Puede ser que las personas dolientes, estén presentando sentimientos de tristeza, enfado, impotencia por no estar presentes en el proceso de enfermedad por las medidas sanitarias, por no estar como les hubiese gustado, entre todo sienten que la situación no sea justa. Son sentimientos normales ante la situación declarada, ya que la necesidad de acompañar y estar presente es muy reconfortante en estos momentos tan dolorosos. Pero es importante que se logre transmitir sentimientos de empatía, de solidaridad con los dolientes.

Participar de alguna manera en la despedida de la persona que ha fallecido y en el acompañamiento a sus dolientes principales nos ayudará a:



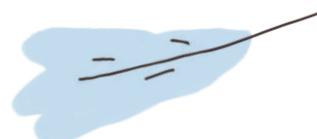
- ④ Expresar pensamientos y emociones y también nuestro dolor ante la pérdida.
- ④ Sentirse cerca de la persona fallecida y de sus familiares.
- ④ Compartir recuerdos, todo lo que ha dejado en nuestra vida la persona que ha fallecido.
- ④ Demostrar apoyo.
- ④ Contactar por medio de plataformas digitales, llamadas telefónicas, redes sociales para expresar apoyo. Y así que el doliente conozca que cuenta con apoyo, y que las personas alrededor están disponibles para hablar y si, en los primeros momentos, al doliente no le apetece y no está receptivo/a, será importante respetar su momento.



Se puede enviar algún mensaje escrito o bien un video corto, solo o con otras personas allegadas. No se trata de un discurso elaborado; simplemente con una frase, un silencio, mostrar disponibilidad o afecto es suficiente.

**Se pueden utilizar frases como:**

- ④ “No es necesario que me contestes si no te apetece, solo quiero saber cómo te encuentras y que sepas que estoy disponible si te apetece hablar.”
- ④ “Sólo quiero que sepas que estoy aquí para ti.”
- ④ “Me hubiera gustado estar acompañándote en este momento, pero aunque no esté físicamente te acompaña y te tengo presente.”
- ④ “Si necesitas que hablamos puedes llamarme en cualquier momento.”
- ④ “Te volveré a llamar por si te apetece hablar, también podemos compartir un silencio.”
- ④ “Haremos una pequeña ceremonia en casa para acompañarte en el dolor.”
- ④ “Siento mucho por lo que estás pasando.”



“No es necesario que me contestes si no te apetece, solo quiero saber cómo te encuentras y que sepas que estoy disponible si te apetece hablar”

“Si necesitas que hablamos puedes llamarme en cualquier momento.”

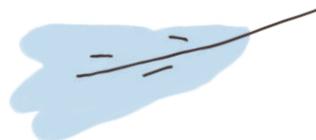
“Te volveré a llamar por si te apetece hablar, también podemos compartir un silencio.”

En ocasiones las personas cercanas al doliente no expresan, no porque no quieran apoyar, sino porque no saben qué decir en un duelo o se tiene miedo de hacer daño, costando sostener el dolor. Por lo que en este proceso se debe practicar escucha activa y empática, facilita su desahogo, dejándole expresar cómo se siente y las cosas que echa de menos de su familiar.

Se debe evitar usar frases hechas, que lo único que hacen es minimizar el dolor.

### Evita usar estas expresiones:

- ⌚ "Sé fuerte. Anímate. Hazlo por tus hijos u otras personas significativas."
- ⌚ "Distráete que te irá bien. No llores más que te estás torturando, que no le das descansar."
- ⌚ "La vida continúa. Es ley de la vida. Resignate. Ha sido la voluntad de Dios. Ahora ya no sufres. El primer año es el peor, luego ya verás. Son jóvenes, ya volverán a tener otro/a hijo/a."



### Mejor cambiar esas frases por las siguientes

#### que SÍ se deberían decir:

"Me gustaría mucho poder decir algo que alivie tu dolor, pero no encuentro las palabras. Quiero que sepas que estoy aquí y que pienso en ti muy a menudo."

*"En ocasiones las personas cercanas al doliente no expresan, no porque no quieran apoyar, sino porque no saben qué decir en un duelo o se tiene miedo de hacer daño, costando sostener el dolor"*

# CAPÍTULO #8

# LA CUARENTENA Y EL ABORDAJE CON NIÑOS Y NIÑAS

Algunas consideraciones o cuidados que se podrían tomar en cuenta a nivel concreto dentro de la cuarentena con los niños y niñas son las siguientes:

Será conveniente ajustar las expectativas. Tanto de la actitud "apropiada" que se espera de ellos y ellas, como de aquello que es posible o no, hacer en esta situación. Respecto a la actitud adecuada, será importante recordar que no existe una exacta para todas las personas y que parte de las propias dificultades en el relacionamiento, están ligadas a las altas expectativas que se tienen, incluso para saber reaccionar ante una situación como esta, que ni como adultos se sabe muy bien qué hacer (Figueroa, 2020).

## En contexto de COVID-19, es importante con niñas y niños:

**Tener constantes pláticas al respecto del COVID19.** Tomando en cuenta sus dudas, inquietudes e interrogantes en relación a lo que está sucediendo. También, en relación a la muerte o pérdidas que se puedan presentar. Intentar omitir juicios o aseveraciones que les repriman a nivel emocional. La escucha activa y el acompañamiento incondicional serán indispensables al momento de abordar el tema.

**Anticiparse y abordarlos de forma individual.** No platicarles al mismo tiempo a los niños, sobre todo cuando son edades variadas. Porque las dudas que tenga un niño de 6 años no serán las mismas dudas que tenga una niña de 12. Se recomienda platicarles según su edad, su nivel de madurez y su experiencia de vida.

**Tener en cuenta que ellos sienten cuándo algo está mal.** Y los temas difíciles deben platicarse. Necesitan comprender qué es lo que está sucediendo a su alrededor. Entre menos control de la situación sientan, más angustia se genera. Ante una pérdida, ante el miedo de dar positivo a COVID-19 o que alguien de su familia de positivo al virus, es vital el acompañamiento cálido de sus emociones. Acompañarles sin invadir, respetando sus tiempos y procesos.

**Reacciones distintas.** Algunos más exigentes emocionalmente, otros con mayores cambios de humor; variadas formas en las que : los niños y las niñas expresarán el miedo que tienen, el dolor, la angustia, entre otras emociones. Por ello, se debe escuchar sobre sus necesidades, que seguramente serán distintas a las de los adultos y en eso consiste la empatía con ellos y ellas.

**Cuidar de no generar angustia.** En este caso es importante evitar exponerlos a noticias o pláticas entre adultos que pueden generarles mayor temor. Enfocarse en la prevención, hablándoles de las formas en las que se están cuidando como familia, de las medidas que se están tomando como país y con ello generar mayor seguridad y estabilidad emocional.

**El juego es muy importante en estas circunstancias.** Puede utilizarse ya sea para la expresión de emociones, para generar control de la situación o para facilitar el convivio e interacción familiar.

*Las niñas y niños recordarán más el convivio con la familia, el amor y la calidez que recibieron, que el propio evento del de pandemia por COVID-19. Se debe tener en cuenta que en estos momentos no se necesita ser fuertes, sino se necesita mayor empatía, ser amados y cuidados.*

Así que, como se ha tomado en cuenta en las recomendaciones anteriores se tendrá una disposición diferente para abordar un duelo o una pérdida con los niños y niñas. El siguiente listado, son algunos aspectos importantes respecto a la comunicación de muerte o pérdida (Ferrufino, 2020).

1. La noticia debe ser transmitida por personas queridas y cercanas al niño o niña que estén en contacto con él o ella de manera habitual: de ser posible sus padres, un referente familiar o su cuidador/a inmediato.
2. Se debe comunicar la noticia lo antes posible, preferiblemente de forma inmediata, en lugar de esperar horas o días a que terminen los ritos y homenajes.
3. El lugar donde se dé la noticia debe ser tranquilo, y quienes se encarguen de transmitir la noticia pueden estar tristes, pero deben buscar el momento de abordarlos de forma tranquila, no al punto del descontrol, porque será importante contener al niño o niña, así como ofrecerles un espacio adecuado para las distintas reacciones que pueda manifestar.
4. Si las personas que deben comunicar la muerte se ven invadidas por emociones muy intensas, como suele ocurrir cuando se sufre una pérdida inesperada o traumática, es conveniente proteger al niño de situaciones muy desbordantes que puedan asustarle.
5. Se puede dosificar la información que se le da al niño o niña, no es necesario de golpe, sino dársela poco a poco, resolviendo a media que él o ella cuestionen o quieran resolver dudas.



6. Es muy importante favorecer el diálogo: que el niño, niña o el adolescente se sienta libre de preguntar, independientemente de si sus preguntas pueden afectar al adulto o no.
7. Se debe dejar la puerta abierta al diálogo. Si las preguntas que hace son muy complejas se le puede decir: "No lo sé, podemos buscar a alguien que nos lo explique".
8. Al dar la noticia, hablarles desde la verdad, recordemos que las mentiras crean mayor confusión.
9. Un punto clave es aclarar la responsabilidad del niño, niña o adolescente, frente a la muerte o pérdida. Cuando se habla de responsabilidad no solo se hace referencia a los casos en que los niños y niñas sienten que han provocado el fallecimiento del ser querido, sino también cuando piensan erróneamente que el fallecido ha muerto disgustado, enfadado, molesto o preocupado por algo que hicieron y que no ha quedado resuelto (sacar malas notas, portarse «mal», hacer berrinches, etc.)
10. En el caso de los adolescentes, puede ocurrir que por enfado o peleas previas hayan sentido el deseo de que esa persona muera o deje de ser su pariente, por el hecho de buscar la independencia. Los preadolescentes están en una etapa vital en la que a veces les resulta difícil mostrar sus sentimientos, pero hay que legitimar todas las emociones y facilitar su expresión.
11. Ante una pérdida, es preferible huir de las típicas frases que frenan la expresión emocional tras la muerte: *"Ahora eres el hombre de la casa"*, *"eres la responsable de tus hermanos"*, *"Tu madre necesita que estés bien"*, *"Hay que ser fuertes"*, estas afirmaciones solo afectan la experiencia del duelo en los niños, niñas y adolescentes.



***"Ante una pérdida, es preferible huir de las típicas frases que frenan la expresión emocional tras la muerte:"***

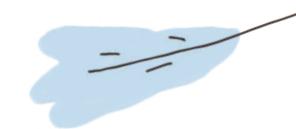
*"Ahora eres el hombre de la casa"*,

*"Eres la responsable de tus hermanos"*

*"Tu madre necesita que estés bien"*

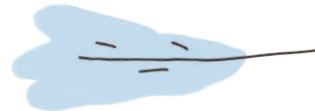
*"Hay que ser fuertes"*

***"Estas afirmaciones solo afectan la experiencia del duelo en los niños, niñas y adolescentes".***



# CAPÍTULO #9

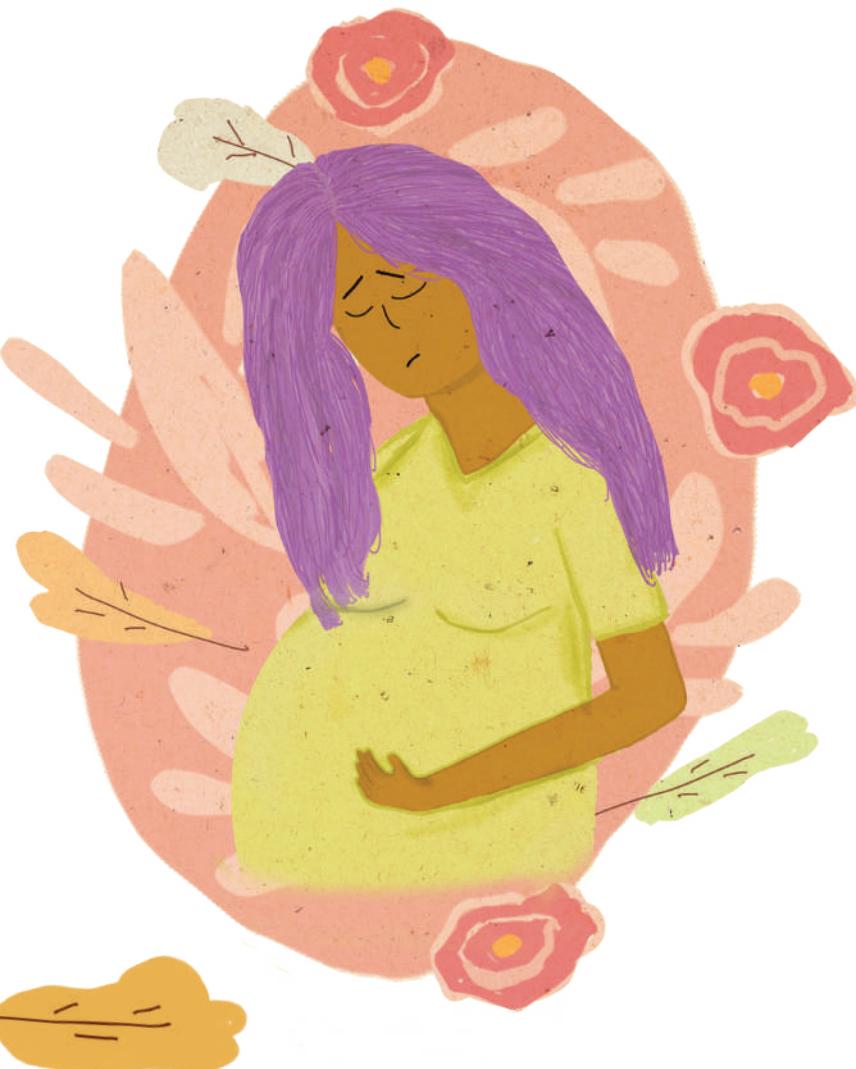
# LUTO EN EL EMBARAZO



Pautas a ser tomadas en cuenta en mujeres embarazadas cuando han sufrido una pérdida de un ser querido. (Alarcón, E; et. Al 2020).

Las mujeres que están embarazadas o que han dado a luz recientemente y han sufrido una pérdida, posiblemente se sientan sobrepasadas por la situación, en la que, además, debe proteger y cuidar al bebé. En estos momentos, las emociones pueden intensificarse y prolongarse, esto puede afectar la salud de la madre y del bebé. **Por tanto, se propone una serie de estrategias:**

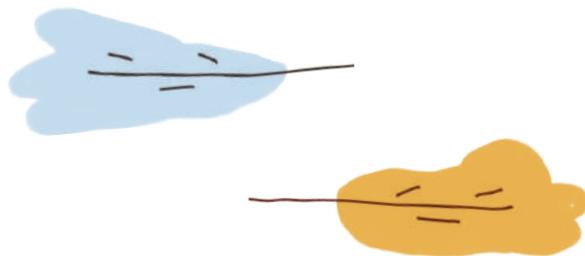
Si lloras, no hay que sentirse culpable, la rabia, la tristeza son emociones válidas y necesarias, quizá sea el miedo que sale, es bueno que se deje fluir, llorar hará que se encuentre alivio, lo importante es que se maneje la intensidad de la emoción para no desbordarse en el estado de embarazo o lactancia, que se aprenda a regular para no transmitir la angustia al bebé.





Ejercicios de respiración: La velocidad y la profundidad de las inspiraciones son capaces de influir en las emociones, el estrés y la atención. Respirar es una conducta automática, se puede intervenir en ella voluntariamente para manejarla.

**Se propone la siguiente pauta a seguir:**



1

Inhala contando hasta 1 y expira contando hasta 2.  
Repite esta acción dos veces.

2

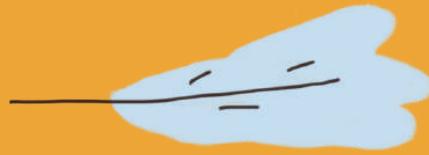
A continuación, respira doblando los tiempos: inhala contando hasta 2 y expira contando hasta 4, después, volvemos a doblar los tiempos, inhala a contando hasta 3 y expira contando hasta 6.

3

Llega hasta donde seas capaz y entonces cántate en la parte del cuerpo que más sientas, quédate en esa sensación y describela con una palabra.

4

Por último, asocia esta palabra, una imagen relajante a la sensación de alivio que has tenido y recuperala cuando te veas desbordada.



Además de esta actividad, se puede tener cuenta en términos generales cuidar la alimentación, realizar rutinas de autocuidado diario, buscar ayuda cuando se necesite y no aislarse emocionalmente. Reunirse virtualmente con un grupo de amistad, familia u otras embarazadas, contar lo que ha ocurrido y dejarse cuidar para que también puedan cuidar a otros y otras.



# CAPÍTULO #10

# RITUALES DE DESPEDIDA

Los rituales de despedida son actos simbólicos que ayudan a expresar los sentimientos ante una pérdida, a poner un poco de orden en el caótico estado emocional, a establecer un orden simbólico para los acontecimientos vitales y permiten la construcción social de significados compartidos. Abren la puerta a la toma de conciencia del proceso de duelo.

Pautas a tomarse en cuenta para personas que debido al estado de alarma no pueden acompañar y despedirse de su ser querido al final de su vida. (Alarcón, E; et. Al 2020).

Probablemente en estos días no se pueda dar una despedida al ser querido como es lo usual o es la tradición, pero eso no significa que no se puedan hacer rituales o expresar ese último adiós con el amor que sin duda se está sintiendo.

En caso de poder asistir o no a la funeraria se podría homenajear o despedir a tu ser querido:



- ⌚ **Haciendo y leyendo una carta de despedida.**
- ⌚ **Incluyendo un objeto simbólico en el ataúd.**
- ⌚ **Si no es posible asistir pedirle alguien de confianza, retransmitirlo en tiempo real, a través de videollamada o grabándolo por teléfono, para aquellas personas que quisieron, pero no pudieron estar.**
- ⌚ **En el caso de los adultos mayores** que no pueden asistir, se puede facilitar el acompañamiento de forma digital, hay que recordar que proteger a través del aislamiento a las personas mayores no implica aislarlos aún más emocionalmente, hay que ser sus manos, ojos, voz y hay que dejar que la adultez mayor siga siendo protagonista, aún en la distancia.

*Lo importante es que este tipo de acciones, al tener una carga simbólica y emocional, permite conectar con el dolor y ayudan a integrar lo que ha sucedido y cómo se vive.*

## Rituales de despedida personales:

**Es una situación excepcional.** Pensar que más adelante, si se necesita, se puede llevar a cabo la ceremonia o ritual que le hubiera gustado realizar en este momento, o alguna otra alternativa. Se trataría de aplazarlo un tiempo.

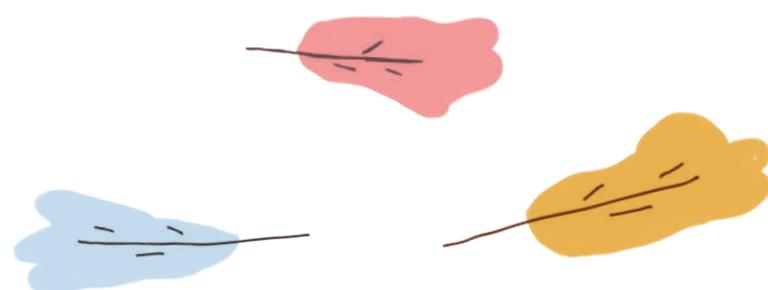
**Preparar un escrito** para cuando se pueda reunir a todos tus seres queridos y hacer un pequeño homenaje presencial tal como se hubiera gustado. O bien, se puede grabar en vídeo y compartirlo en estos momentos a aquellas personas que considere a través de redes sociales, WhatsApp, etc.

## Se pueden utilizar técnicas narrativas terapéuticas

- ⌚ **Escribir una carta,** dirigida al ser querido fallecido contándole cómo se siente con todo lo ocurrido, o bien a una emoción concreta ("Carta a mi tristeza, rabia, etc.") a Dios, a la vida, a otras personas.
- ⌚ **Otra opción es escribir poemas y mensajes** cuyo contenido sea algo que se le diría a esa persona, como si estuviera aquí, recuerdos, sentimientos de agradecimiento, de disculpas, etc. O recopilar textos escritos por otros autores con los que se sienta identificación.
- ⌚ **Elaborar un diario donde se exprese** todo lo que va sintiendo cada día. Lo que se cuenta y se expresa, ayuda a tomar conciencia de la realidad de la pérdida y de los afrontamientos durante el proceso.

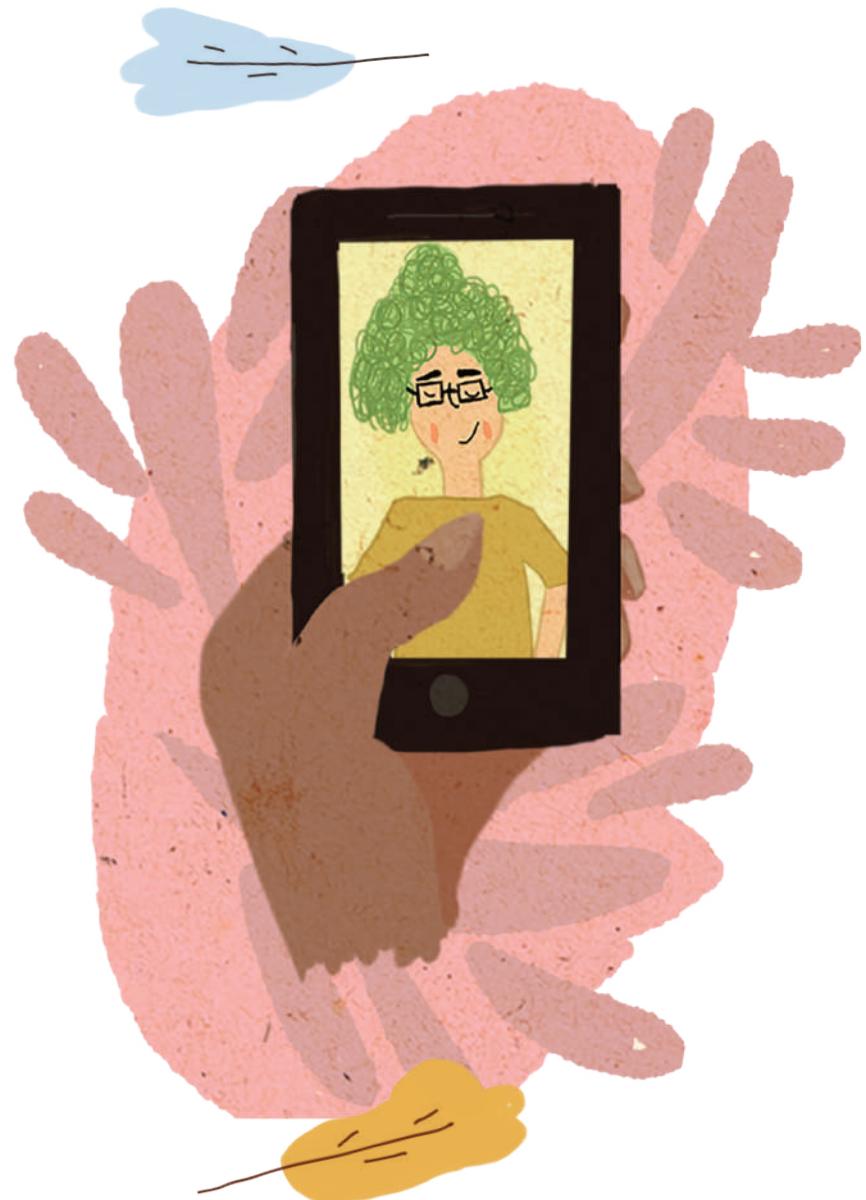


- ④ **Realizar dibujos**, que permitan, cuando las palabras se atascan, expresar de manera simbólica el sentir.
- ⑤ **Se puede destinar un rincón de una habitación**, que resulte más tranquila o íntima, como rincón del recuerdo (así sea por un tiempo). Colocar una foto de la persona fallecida u objeto que simbolice la relación con esa persona. Adornar ese rincón como más le guste: flores, velas, música, sillón cómodo, etc. Cada vez que se desee (tanto tú como las personas que conviven contigo) pueden ir al rincón a estar en silencio, rezar/orar, expresar lo que se siente, hablar diciendo cómo se sientes ahora que no está, como cree que será la vida a partir de ahora, recordar momentos que se compartieron juntos, las cosas gustaban de el/ella y cuáles no, explicar por qué han tenido que despedirle de esta manera, explicarle cómo hubiese gustado haber hecho el funeral y entierro, etc
- ⑥ **Construir una caja de recuerdos**, para guardar los recuerdos del ser querido. Decórala a su gusto. Esta sugerencia se puede llevar a cabo con otros miembros de la familia que convivan en el mismo espacio (por ejemplo, los niños/as).
- ⑦ **Si en estos momentos se siente con fuerza**, utiliza fotos o videos que puedan ayudarle a conectar con los recuerdos. A algunas personas les ayuda recopilar este material gráfico y audiovisual y crear álbumes o mini-documentales honrando la huella de vida compartida. Si esto no es posible en alguna situación o caso, es importante que se entienda que es normal no poder ver esos recuerdos por un tiempo.



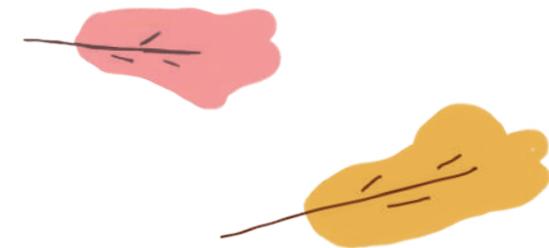
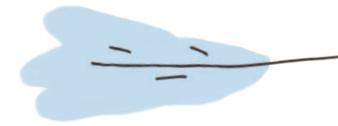
## Rituales de despedida a distancia

- ⑥ Realizar una reunión previa: Sea cual sea el ritual que se decida hacer, es importante que antes se haga una reunión para compartir qué es lo que necesita cada uno, ya que las necesidades de cada uno/a pueden ser diferentes y, lo mejor, es que entre todos/as se llegue a un acuerdo, siendo flexibles.
- ⑦ Dada la situación de confinamiento en la que se vive, esta reunión podrá llevarse a cabo por las personas que se encuentren conviviendo juntas y/o a través de llamada telefónica o videollamada, con los miembros de la familia que no pueden estar presentes. El objetivo es hacer algo sencillo donde todo el mundo se sienta a gusto.
- ⑧ Que cada persona pueda expresar lo que le gustaría hacer en una posible ceremonia virtual (incluidos la niñez, adultos mayores y personas con discapacidad psíquica).
- ⑨ Realizar una ceremonia o encuentro virtual: Proponer encuentro virtual en alguna plataforma online (Skype, Zoom, Meets, etc.) que permita conectar con un buen número de personas y elaborar un ritual donde cada uno pueda llevar un objeto o frase que represente a la persona fallecida y dar espacio para que se comparta lo que deseé.
- ⑩ Construye una ceremonia a la medida del doliente y a la de la familia. Si es creyente, tal vez el párroco o guía espiritual de la comunidad a la que pertenece pueda ayudar realizando esta ceremonia en la distancia (videollamada, grabación para la familia).



- ⌚ Se puede elegir una pieza musical, adornar con dibujos de los niños, fotos, poesías, redactar un texto donde se expresen los recuerdos y sentimientos dirigidos a la persona fallecida, encender una vela mientras se dicen unas palabras hacia el ser querido ausente. Dejar un minuto de silencio para expresar el amor, el perdón, y la gratitud.
- ⌚ Publicar (Si así se desea) en tu muro/red social y escribir, a modo de homenaje, acerca del legado de vida que ha dejado. Y Así, al compartirlo, sus contactos tendrán la oportunidad de poder expresarle sus condolencias y apoyo, así como acompañar a través de palabras, música e imágenes.
- ⌚ Realizar una actividad simbólica conjunta y coordinada a la misma hora con los seres querido que quieran honrarle, papelitos con mensajes, alguna oración especial, poner una música que le gustara, etc.
- ⌚ Compartir recuerdos y momentos especiales, Quizá se pueda pedir a los amigos y familiares que comparten algún momento especial, anécdota o historia que ayuden a conocerlo/a un poco más.
- ⌚ Es importante incluir a los niños/as, personas mayores y personas con discapacidad, en los rituales, explicando con naturalidad, de acuerdo con la edad y su condición, lo que se va a realizar y de qué manera pueden participar. Toda persona necesita sentirse amada y dar amor, ser cuidada y cuidar, sentirse segura y aportar seguridad, sentirse validada, reforzada, comprendida, respetada y acompañada en sus procesos vitales; por eso, también necesita devolver recíprocamente lo que se le da. Hay que permitir que todos los miembros de la familia, sin exclusión, puedan sentirse integrados y sostenidos en estos momentos difíciles. Se espera construir redes, en vez de muros.

*Es importante incluir a los niños y niñas personas mayores y personas con discapacidad, en los rituales, explicando con naturalidad, de acuerdo con la edad y su condición, lo que se va a realizar y de qué manera pueden participar.*



# CAPÍTULO # II

# PAUTAS PARA ALIVIAR EL ESTRÉS, EL BURNOUT, LA FATIGA POR COMPASIÓN Y EL DUELO EN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD

## Conceptos importantes:

**Fatiga por compasión:** consecuencia de la relación del profesional sanitario con el paciente (García, 2017).

**Burnout o agotamiento:** resulta del estrés de las interacciones de profesionales sanitarios con su entorno (Vega, 2005).

**Estrés post traumático:** un tipo específico de respuesta ante un evento traumático que ocurre en ciertas circunstancias, como las del COVID-19 (Palacios & Heinze, 2002).

**El Burnout o agotamiento: y la fatiga por compasión** son síndromes derivados de la actividad de ayudar y proporcionar cuidado a aquellas personas que presentan una necesidad, como es el caso de los profesionales que se encuentran trabajando en primera línea con pacientes COVID-19.

Por tal razón, es importante establecer algunas pautas de autocuidado, para ayudar a aliviar el estrés y fatiga, que son respuestas normales, pero con el tiempo se pueden convertir en respuestas de estrés post-traumático.



Según Alarcón et al. (2020), para prevenir y/o paliar la sintomatología que se pueda estar experimentando ahora y la que se pudiera desarrollar, se puede realizar las siguientes actividades:

- ⑥ **Una vez acabado el turno,** propiciar una reunión de equipo donde se compartan los hechos vividos, los sentimientos y emociones experimentadas, cosas a mejorar y a felicitar. Esta reunión favorecerá la ventilación emocional y la cohesión grupal.
- ⑦ **Apoyarse en los compañeros, en amigos y familia.** Es normal que se sobreproteja a la familia para no "contaminarles", pero hay que recordar que "solo eres una gota, juntos somos un océano". Este puede ser un espacio propicio para expresar tus emociones.
- ⑧ **Si antes ya se realizaban algunas prácticas de meditación,** se recomienda seguir practicándolo al inicio y fin de la jornada. Incorporar alguna práctica de relajación con respiración. El siguiente ejercicio que puede ayudar es: llevar la atención a sentir la planta de los pies; incluso mover los dedos para que sea más fácil sentirlos y llevar ahí la atención. Después contar mentalmente tres respiraciones lentas y vuelve a la actividad que estés realizando.



- ① **Comenzar el día con un discurso interno y externo; positivo y optimista, sin dejar de ser realista con la situación.** Se terminará el día agradeciendo lo recibido y lo aportado en la parte del propio día, cultivar la compasión, la actitud bondadosa y comprensiva hacia sí mismo y hacia los demás.
- ② **Consolar y ser consolado, permitirse momentos de conexión con el dolor y dejar fluir el desbordamiento emocional que se pueda estar experimentando en estos momentos.**  
Utilizar a los profesionales de la Salud Mental que están disponibles. Si la persona lo considera, puede ayudar a manejar de mejor forma estos momentos tan difíciles.
- ③ **Cuida y cuídate,** comer sanamente, intentar descansar lo suficiente, hacer algo de deporte, desconectarse de las noticias y del trabajo por tiempos, compartir momentos distendidos con la familia y amistades, buscar un espacio para sí mismo, donde estar en soledad es lo que se necesita.
- ④ **Sentido del humor,** en su justa medida, puede resultar una buena estrategia para liberar emociones y tensiones.
- ⑤ **Cuando un paciente/usuario o persona conocida fallezca,** puede utilizar rituales de despedida y acompañarlos a las necesidades como profesional, pero, sobre todo, como persona.

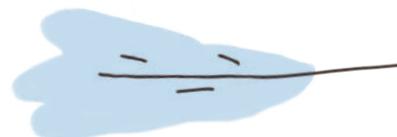
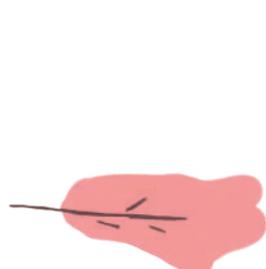


# CAPÍTULO #12

# PAUTAS PARA PROFESIONALES EN ATENCIÓN A PACIENTES

Es importante las emociones, sentimientos y pensamientos que como profesionales de la salud se están experimentando, así como aquellos que los y las pacientes y familiares experimentan, es aquí cuando toma aún más importancia la labor que están realizando las personas que trabajan en primera línea de atención a la pandemia, pues también facilitan al paciente a que puedan irse tranquilos y de alguna manera acompañado, así como para que los familiares puedan pasar por estos momentos sintiendo que acompañan y expresan su sentir al familiar que está en los últimos días de su vida.

## I. Pautas para profesionales en atención a pacientes en situación de gravedad, últimos días en la crisis COVID-19



### CUANDO EL PACIENTE ENTRE EN LA SITUACIÓN DE LOS ÚLTIMOS DÍAS.

**Llamar a los familiares.** Cuando se dé información por teléfono hay que tener en cuenta algunas recomendaciones:

**Identificar y darle la información** de manera clara y progresiva.

**Buscar un momento** donde se pueda dedicar unos minutos a la llamada o hacerlo desde un lugar donde no haya mucho ruido y se pueda dar la información con la mayor tranquilidad posible.

**Dar la opción a preguntar y responder preguntas,** si no se tiene la información que necesitan los demás, hay que comunicarlo, si se puede dar información más adelante o en otro momento, también se hace saber a la familia, esto dará tranquilidad.

## Información básica que dar a los familiares:

- Situación en la que se encuentra el paciente en cuanto a evolución, posible sedación paliativa y pronóstico.
- Si es posible, sería conveniente que se diera la posibilidad de ver al paciente, tomando todas las medidas necesarias para evitar un contagio.
- De ser posible y la familia opta por ver a su familiar, explicar que puede ser acompañado por algún sanitario o si fuera posible por alguien del equipo de Salud Mental. También en este caso es conveniente hacer una pequeña descripción de la situación, como van a ver a su familiar para que sepan con qué se van a encontrar.
- Informarle a la familia de la atención que va a tener su familiar por parte del equipo médico y de enfermería.
- Transmitir a la familia que el paciente está informado del motivo por el cual no está acompañado por sus seres queridos.
- Se informará de la disponibilidad presencial y telefónica, y si fuera posible, hacer llegar algún recuerdo u objeto significativo para el paciente.
- Si el paciente es incapaz de comunicarse, se debe contactar con el equipo de enfermería para recoger las últimas comunicaciones que haya hecho y repetir dicha información a los familiares, con quienes se sigue el procedimiento.

## Información para dar al paciente (si sus condiciones lo permiten):

- Informar de la preocupación y la presencia de sus familiares en la distancia.
- Ofrecer la posibilidad de trasmisir a los familiares algún mensaje y facilitarlo por los medios que se cuentan.
- Dar la opción de que pregunte y exprese lo que necesita.

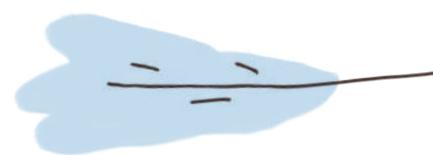


## 2. CUANDO EL PACIENTE FALLEZCA:

- ❶ **Avisar telefónicamente a la familia**, informar a la familia del procedimiento a seguir y de la opción de acompañamiento que por la situación se pueda llevar a cabo.
- ❷ **Informar al familiar** que no es posible establecer contacto físico con el fallecido ni con cualquier otro material que pudiera estar contaminado y facilitarle el material necesario para que no haya riesgo de contagio, si fuera necesaria su presencia en el hospital o centro asistencial.
- ❸ **Dar la opción de que puedan llevar algún objeto simbólico** para que el profesional encargado de preparar el cuerpo pueda introducirlo en la bolsa. Una forma simbólica de acompañar desde el amor hacia su ser querido.
- ❹ **Ofrecer el contacto** con el trabajador social y psicólogo, en caso de que requieran y soliciten asistencia en este sentido.
- ❺ **Enviar una carta de condolencia** y realizar una llamada posterior a la familia para mostrar nuestro respeto y afecto, así como valorar sus necesidades posteriores. Esto ayudará a las familias y también al personal sanitario, cerrando la relación establecida de una forma cercana y humanizada.
- ❻ **Dentro del caos**, parar un instante y, si se considera y se necesita, realizar un pequeño acto de despedida hacia el paciente (decir unas palabras, rezar una oración, guardar un minuto de silencio, etc.). Esto ayudará a conectar de persona a persona, facilitará el desahogo emocional y la reconciliación con la parte espiritual.



*"Dentro del caos, parar un instante y, si se considera y se necesita, realizar un pequeño acto de despedida hacia el paciente (decir unas palabras, rezar una oración, guardar un minuto de silencio, etc.)."*



# CAPÍTULO #13

# MODELOS DE LLAMADA TELEFÓNICA Y CARTA INSTITUCIONAL

Dadas las circunstancias actuales de la pandemia, no se comunican las malas noticias como la muerte de un paciente, de manera presencial o verbal, por lo que se debe de hacer uso de la empatía para comunicar las noticias complicadas a los familiares, así como poder dar un cierre al caso que se está llevando, así cuidar la propia salud mental. Por lo que a continuación se presenta un modelo de llamada telefónica y carta de condolencias que pueden utilizar:

## Llamada telefónica:

De acuerdo a Alarcón *et al.* (2020) existen tres pasos que se deben de tomar en cuenta al realizar la llamada:

**1. Apertura:** al iniciar la llamada, habrá que tener en cuenta el tono de voz, ser amable, cercano y evitar hablar de forma acelerada a pesar de lo difícil de esta comunicación. Hay que comunicar quién llama, profesión, planta en la que se trabaja, incluso si ya se ha hablado con la misma persona con anterioridad. Considerar tener que repetir el mensaje varias veces por el posible estado de confusión o shock del familiar. Si la persona está sola en casa, se le invita a sentarse, si por el contrario está acompañada, además de sentarse que esté cerca de los acompañantes.

**2. Dar la noticia:** Al comunicar la noticia, se debe ser claros, decir el nombre de la persona fallecida y el parentesco con la persona que recibe la noticia. Por ejemplo:

*"Señora González, le pido que se siente en una silla, puesto que le voy a dar una mala noticia, su padre D. Agustín González, hace dos horas, tras el agravamiento clínico de su estado ha fallecido. Siento mucho tener que comunicarle esta triste noticia."*

En este punto es importante comunicar cómo la persona falleció: si pudo estar acompañada, si el protocolo lo impidió, comunicar que no sufrió ayudado de la sedación en sus últimos momentos, que siempre se estuvo atentos y cercanos/as a pesar de la distancia física. Esto es fundamental porque lo primero que necesitan saber los familiares es que la persona no haya sufrido.

**Cierre de la llamada:** Se puede ofrecer más información de tipo técnico o práctico, como por ejemplo indicando que puede llamar al psicólogo del hospital en los próximos días, recursos habilitados para ello, para que tengan unos momentos para volver a encontrar la calma y gestionar la carga emocional. A partir de aquí la familia comenzaría la creación de acciones rituales en esta situación.

Finalmente, como profesional, se puede tomar un minuto para respirar y buscar apoyo en algún compañero si se necesita expresar, así regular la emoción y continuar con la labor profesional.

# MODELO CARTA DE CONDOLENCIAS

## PROPUESTO POR ALARCÓN ET AL. (2020)

**Nombre de la unidad, fecha, lugar**

**Familia de\*:**

**Estimada familia:** En estos momentos, especialmente tristes por la pérdida de una persona tan especial como nombre de del/la paciente, en los que es complicado decir una palabra que pueda aliviar vuestro dolor, queremos transmitir nuestras condolencias.

Todo el equipo humano que ha trabajado en la atención de nombre del/la paciente, somos conscientes de las difíciles circunstancias que han tenido que soportar, debido a la crisis sanitaria que atravesamos , y queremos expresarles nuestro agradecimiento por la comprensión y colaboración que han mostrado en todo momento ante nuestras normas y recomendaciones.

También decírselos, que nos queda la satisfacción de haberlos podido acompañar en esta tarea, a veces tan difícil, de cuidar a una persona enferma. Lo hemos hecho con todo nuestro mejor interés y dedicación. Entendemos que las limitaciones de aislamiento que impone esta crisis han hecho mucho más difícil que ustedes hayan podido acompañar a su ser querido como les habrán gustado en condiciones normales. También somos conscientes de lo difícil que debe ser no poder expresar o recibir todas las muestras de cariño y acompañamiento que surgen entre su familia y amigos. Confiamos en que en un futuro próximo puedan realizar los ritos, funerales, reuniones o despedidas, que consideren importantes, para honrar como crean necesario a su ser querido. Hasta que eso sea posible, los y las animamos a que desde su intimidad busquen la forma de hacer pequeños rituales y homenajes. A veces crear un pequeño rincón, un "altar", con una fotografía suya, con una vela, música en su honor, hacer una pequeña lectura, poder compartir las emociones, los recuerdos, con las personas que tenemos al lado, nos puede ayudar. Esto nos sirve como forma de homenaje y acompañamiento.

También les puede servir de ayuda, crear un grupo en redes sociales donde puedan compartir todos estos sentimientos, fotografías entrañables, música, anécdotas. Se trata de crear un espacio en el que podamos expresar sin miedo nuestras emociones, y sentirnos a la vez acogidos por el cariño y la comprensión de nuestros familiares y amigos. También puede suceder que para ti no sea el momento de crear espacios, respéstate, date tu tiempo y comparte cómo te sientes. Las heridas emocionales no tienen fecha de caducidad. En el duelo siempre hay tiempo.

Estamos seguros de que, cuando el dolor que sienten no sea tan intenso, se darán cuenta de lo valiosa que ha sido forma de cuidar, acompañar y honrar a nombre del/la paciente. Saben que estamos a su disposición por si consideran que podemos ser de ayuda. No duden en ponerte en contacto con nosotros con total confianza. Les mandamos el mejor de nuestros abrazos, de todas y cada una de las personas que conformamos el equipo. Con afecto y reconocimiento.

**Firmas**



Una red adecuada de apoyo, así como el acompañamiento familiar activo, un servicio profesional con la calidad y la calidez necesarias, son elementos esenciales, no solo para reducir la angustia inicial sino para una mayor estabilidad psicológica y emocional, por ende una mejor calidad de vida.

# Contáctos de organizaciones que ofrecen apoyo en la emergencia COVID 19



## Servicio Social Pasionista

Defensa de derechos humanos y atención a víctimas de violencia

- 📞 (503) 7446-9513
- ✉️ facebook: @SPASS
- Twitter: @\_SPASS
- 🌐 <https://spass.org.sv/spass/>



## ACNUR

Atención a personas desplazadas forzadamente

- 📞 (503) 7634-6001
- ✉️ salsa@unhcr.org
- 🌐 <https://help.unhcr.org/el salvador/>



## Cristosal

Defensa de derechos humanos y registro de denuncias

- ✉️ info@cristosal.org
- 🌐 <https://spass.org.sv/spass/>



## IRC

Asistencia psicosocial y servicio de información

- 📞 001-518-413-0994 (WhatsApp)
- ✉️ cuentanos@rescue.org
- 🌐 <https://www.cuentanos.org/el-salvador>



## Misioneros Scalabrinianos

Acompañamiento a la población en movilidad

- 📞 (503) 2221-9725
- ✉️ migrantsv@gmail.com
- Facebook: @Casa del Migrante Scalabrin El Salvador



## Cruz Roja Salvadoreña

Asistencia psicosocial

- 📞 (503) 2239-3528
- 📞 (503) 7644-3520 (WhatsApp)
- ✉️ apoyoemocional@cruzrojasal.org.sv
- Facebook: @Cruz Roja Salvadoreña
- Twitter: @CRUZROJASA



### IDHUCA

Defensa de los derechos humanos,  
asesoría legal y atención psicosocial

📞 (503) 7967-3586 (WhatsApp)

✉ idh.comu1@uca.edu.sv  
Facebook: @ldhuca  
Twitter: @ldhuca



### Plan Internacional

Orientación en casos de violencia sexual,  
basada en género y y defensa de derechos  
de las niñas, niños y adolescentes

📞 (503) 2246-6110

✉ Facebook: @PlanElSalvador  
Twitter: @Plan\_ElSalvador



### COMCAVIS TRANS

Asistencia legal y psicológica a  
personas LGBTI

📞 (503) 7904-0325 (WhatsApp)

✉ Facebook: @Comcavistrans  
Twitter: @Cimcavistrans



### UNICEF

Protección de niñas, niños y  
adolescentes

📞 (503) 2282-5800

✉ Facebook: @UnicefElSalvador  
Twitter: @Unicefsv  
🌐 https://www.unicef.org/  
elsalvador



### Médicos del mundo

Atención médica y psicológicaremota

Atención médica horarios:

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 m.

📞 (503) 7086-0662 (WhatsApp)

Atención psicológica horarios:

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a  
4:00 p.m.

📞 (503) 7086-0369 (WhatsApp)

✉ Facebook: @Médicos del  
Mundo El Salvador



### Clínica Psicológica Fundasil

Atención psicológica a distancia

📞 (503) 7929-5159 (Solo WhatsApp)

(503) 7949-6229 (Solo llamadas)

(503) 7598-0247 y 7743-3169

(WhatsApp y llamadas)

✉ clinicapsicologica@fundasil.org



### Save the Children

Protección de niñas, niños y  
adolescentes

📞 (503) 2565-2100

✉ Facebook: @SaveTheChildrenSV  
Twitter: @SCElSalvador  
🌐 https://www.savethechildren.org.sv

### ACISAM

Acompañamiento psicosocial dirigido al  
personal de salud

Horarios:

De lunes a sábado

De 6:00 a.m. a 11:00 a.m.

📞 (503) 7743-0202

De 11:00 a.m. a 4:00 p.m.

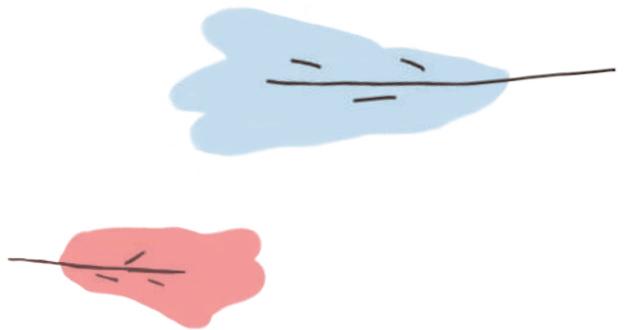
📞 (503) 7743-4154

De 4:00 p.m. a 9:00 p.m.

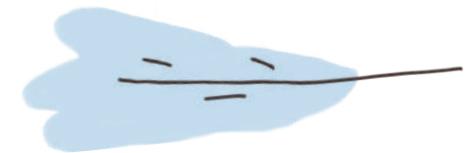
📞 (503) 7743-3547

# BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, E., Cabrera, C., García, N., Montejo, M., Plaza, G., Prieto, P.... Vega, N. (2020). Guía para las personas que sufren una pérdida en tiempos del coronavirus. Recuperado de <http://www.ipirduelo.com/wp-content/uploads/GUI%CC%81A-DUELO-COVID19-2020.pdf>
- BERMEJO, Jose Carlos; VILLACIEROS, Marta FERNANDEZ-QUIJANO, Invencion.Escala de mitos en duelo. RelaciÃ³n con el estilo de afrontamiento evitativo y validaciÃ³n psicomÃ©trica. AcciÃ³n psicol. [online]. 2016, vol.13, n.2, pp.129-142. ISSN 2255-1271.Â <http://dx.doi.org/10.5944/ap.13.2.15965>.
- Rebeca Cáceres (2020) Qué hacer en caso de pérdidas -FUNDASIL San Salvador, El Salvador.
- Evangelista,F. (2018) Autocuidado de la Salud- Ministerio De Salud Dirección De Enfermedades No Transmisibles Unidad De Salud Mental, El Salvador.
- Ferrufino, A. (02 de 2020). Manejo de duelo y pérdidas con niños y niñas. Manejo de duelo y pérdidas con niños y niñas - FUNDASIL. San Salvador, El Salvador.
- Figueroa, M. (20 de 07 de 2020). Cuarentena, abordaje con niños y niñas. Junta de Vigilancia de Psicología de El Salvador. Obtenido de PSYKHÉ.
- García, M. D. C. H. (2017). Fatiga por compasión entre profesionales sanitarios de oncología y cuidados paliativos. Psicooncología, 14(1), 53.
- Guillem, V., Romero, R. y Oliete, R. (sf) Manifestaciones del duelo. Unidad de Psicooncología. Unidad de Hospitalización Domiciliaria. Instituto Valenciano de Oncología (IVO). Valencia Retomado de: <http://www.seom.org/seomcms/images/stories/recursos/sociosyprofs/documentacion/manuales/duelo/dueloo8.pdf>



- ▶ Kübler-Ross, E. & Kessler, D. (2007). On grief and grieving: finding the meaning of grief through the five stages of loss. New York: Scribner. Fuente: <https://viviendolasalud.com/psicologia/duelo-fases-etapas>
- ▶ Olmeda MS (1998). El duelo y el pensamiento mágico. Madrid: Master Line
- Ordoñez, A. y Lacasta, A. (S.f) El duelo en los niños (La pérdida del padre/madre) Servicio de Oncología Médica, Psicología Clínica. Hospital Universitario La Paz. Madrid Pérdidas, P. e. (20 de 09 de 2014). PSICODUELO. Obtenido de <https://psicoduelo.com/2014/09/20/10-mitos-sobre-el-duelo/>
- Palacios, L., & Heinze, G. (2002). Trastorno por estrés postraumático: una revisión del tema (primera parte). Salud mental, 25(3), 19-26.
- Salek, E. Ginsburg, K. (2016) Building Resilience in Children and Teens: Giving Kids Roots and Wings, 3rd Edition Retomado de: <https://www.healthychildren.org/Spanish/healthy-living/emotional-wellness/Building-Resilience/Paginas/how-children-understand-death-what-you-should-say.aspx>
- Soler MC, Jordá E. (1996) El duelo: manejo y prevención de complicaciones. Medicina Paliativa 3(2): 66-75.
- Torres, A. (07 de 04 de 2020). Qué hacer en caso de pérdidas - FUNDASIL. San Salvador, El Salvador.
- Vega, M. F. (2005). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout"(I): definición y proceso de generación. Recuperado de: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_704.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf).
- Worden JW. (1997) El tratamiento del duelo: asesoramiento psicológico y terapia. Paidós.
- Kübler-Ross, E. (1969). On death and dying. New York: The Macmillan Company.



Este documento ha sido impreso con el apoyo del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (**UNICEF**).



# Duelo

Manual de Capacitación para  
Acompañamiento y Abordaje de Duelo.

Fundasil  unicef