

GUÍA PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA PARROQUIA



Mantenerse en contacto con los feligreses para conectarlos con recursos prácticos y espirituales es una forma importante de acompañar a los fieles cuando ellos no pueden reunirse en persona. A continuación presentamos una guía que le puede servir para orientarlo a usted y a su equipo en estas importantes conversaciones.

GUÍA PARA HACER LLAMADAS DESDE LA PARROQUIA



I. Preséntese

“Hola, me llamo _____ (diga su nombre). Soy feligrés(a) de la Parroquia _____. ¿Podría hablar con _____ (nombre de la persona)?”

- ▶ **La persona no está disponible:** “A qué hora es más conveniente para volver a llamar?”

**Anote el día y la hora para volver a llamar e inténtelo de nuevo en ese momento.*

- ▶ **Si no hay respuesta, deje un mensaje en el buzón de voz:**

“Hola, me llamo _____ (diga su nombre). Soy feligrés(a) de la Parroquia _____. El Padre _____ quiere que nuestra comunidad de fe esté conectada durante este difícil momento, por lo que estamos llamando a todos nuestros feligreses registrados para ver cómo están y si hay algo que necesiten. Por favor llámeme cuando lo desee al número a (____) ____ - _____”.

- ▶ **La persona (u otro adulto) está disponible:**

“El Padre _____ quiere que nuestra comunidad de fe esté conectada durante este difícil momento, por lo que estamos llamando a todos nuestros feligreses registrados para ver cómo están y si hay algo que necesiten.”

2. Pregunte cómo puede la parroquia darles apoyo

“¿Cómo lo está pasando? ¿Hay algo que nuestra comunidad de fe puede hacer para ayudarlo en este momento? (Escuche la respuesta) ... Estos son algunos de los servicios que podemos ofrecerle o a los que usted puede conectarse.”

**Lista de los servicios que ofrece la parroquia a los feligreses o a los que ellos pueden conectarse.*

“Si hay algo más que usted necesite, podemos hacer lo posible por conectarlo con los servicios del caso.”

- ▶ **Sí, hay algo que necesito.** **Tome nota con el mayor detalle posible de lo que necesita o pide la persona.*
- ▶ **No, no necesito nada.** **Pase a la siguiente pregunta.*

3. Pregunte acerca de otras personas necesitadas

“¿Hay alguien que usted conoce, incluso fuera de la comunidad, que se encuentre en necesidad en este momento?”

- ▶ **Sí** “¿Podemos ponernos en contacto con esa persona?”
- ▶ **Sí** “¿Puedo tener el número de teléfono para llamarla?”
- ▶ **No** “Puedo dejar con usted la información de contacto de la parroquia para que se la pase?”
- ▶ **No, no necesito nada en este momento.** “Bien. ¿Puedo llamar de nuevo en un par de semanas?”
**Anote su nombre, la fecha en la que desea una nueva llamada y el número de teléfono para llamar.*

4. Finalice la conversación

“También queremos recordarle que las Misas están suspendidas por ahora, pero en el sitio web de la parroquia y en los medios de comunicación social hay detalles acerca de los recursos espirituales que continuamos ofreciendo, tales como:”

**Lista de los recursos espirituales de la parroquia.*

“¿Quisiera añadir su nombre a nuestra lista de correo electrónico (como Flocknote, etc.) para que reciba información actualizada y anuncios de nuestra parroquia?”

- ▶ **Sí** “¿Puedo confirmar si su dirección de correo electrónico y número de teléfono que tenemos están correctos?”
- ▶ **No** “No hay ningún problema.”

5. Ofrezca una oración

“Antes de terminar, ¿tiene alguna intención de oración especial que podemos añadir a la lista de oraciones de nuestra parroquia, o tiene algún conocido o ser querido por quien podemos orar?”

**Tome nota de su intención de oración y pregunte,*



“Puedo decir una oración breve con usted ahora mismo antes de colgar?”

- ▶ **Sí** **Rece la oración que aparece a la derecha.*
- ▶ **No** “Está bien. Gracias por hablar conmigo hoy. Por favor, no dude en contactar a la parroquia si necesita cualquier otra cosa y sepa que voy a estar orando por usted hoy día. Que tenga un día muy bendecido.”

En el nombre del Padre, y del Hijo y del Espíritu Santo. Amén.

Señor, te damos gracias por nuestra comunidad parroquial y por el don de esta conversación. Sabemos que tú estás con nosotros en esta difícil coyuntura y que conoces todas nuestras necesidades. Deseo pedirte ahora, de un modo especial, por (nombre del feligrés), todos sus seres queridos y sus intenciones [especialmente, (mencione las intenciones)]. Señor, te alabamos por tu bondad y tu misericordia. Ayúdanos a recordar que siempre estás con nosotros tanto en tiempos de gozo como de pesar. Llénanos de tu consolación y tu paz. Te lo pedimos en nombre de tu Hijo Jesucristo, nuestro Señor. Amén.

En el nombre del Padre, y del Hijo y del Espíritu Santo. Amén.

Gracias por hablar conmigo hoy día. Por favor, tenga la seguridad de que estaremos rezando por usted. Que tenga un día muy bendecido.

ALGO QUE PUEDE CONSIDERER



Archidiócesis de Washington

TENGA EN CUENTA LO SIGUIENTE ANTES DE HACER LAS LLAMADAS:

1. Confeccione una lista de los feligreses y sus números de teléfono. Tome nota de cuáles de ellos son ancianos o viven solos.
2. Contrate personas y obtenga voluntarios para que realicen las llamadas telefónicas.
3. Desarrolle un sistema para recopilar las notas tomadas de las llamadas y de quienes les darán seguimiento, si fuera necesario (p. ej., seleccione la dirección de correo electrónico de la persona a quien se le enviarán las notas de la llamada, prepare un formulario u hoja en línea, etc.).
4. Distribuya la lista de llamadas a los voluntarios. Marque las llamadas que sean prioritarias al principio de cada lista. Incluya el método establecido para que los voluntarios presenten las notas que tomen en sus llamadas.
5. ¿Qué recursos prácticos puede ofrecer su parroquia? Ejemplos:
 - a. Información acerca de la distribución de alimentos en el área local.
 - b. Entrega de víveres / recogida y entrega de medicamentos.
 - c. Acceso a artículos para infantes u otros elementos de suministro escaso.
 - d. Información sobre asistencia financiera a corto plazo o sobre cómo solicitar beneficios de desempleo (número de teléfono de la agencia local correspondiente).
6. ¿Qué recursos espirituales puede ofrecer su parroquia?
 - a. Confesión o adoración en el estacionamiento de vehículos. Posibilidad de llamar por teléfono a un sacerdote o diácono.
 - b. Llamadas semanales a compañeros de oración.
 - c. Recursos en línea para formación en la fe.
7. Enumere los recursos prácticos y espirituales que ofrece su parroquia o a los que los fieles se pueden conectar, y compártalos con las personas que llaman.
8. Comparta las respuestas a las preguntas más frecuentes con las personas que llaman. Véase más abajo.

PREGUNTAS FRECUENTES

“¿Cuándo se reanudarán las Misas públicas?”

Lamentablemente, no lo sabemos. Sé que la Arquidiócesis se guía por la información más actualizada que emana de los organismos federales y estatales para proteger a los feligreses y atender a sus necesidades espirituales. Tan pronto como tengamos información actualizada, nuestra parroquia la difundirá a los feligreses por medio de _____.

“¿Qué debo hacer si conozco a alguien que está enfermo y necesita los sacramentos?”

Si bien muchas personas se sienten nerviosas ahora, el Sacramento de la Unción de los Enfermos está reservado para quienes están en necesidad extrema. Si una persona tiene necesidad urgente de recibir el Sacramento de los Enfermos debe llamar a _____ para ponerse en contacto con el sacerdote.

(Rumor o temor) “He oído que un feligrés o clérigo determinado estaba enfermo. ¿Es cierto?”

La gente puede sentir temor y querer hablar de diversos rumores que hayan escuchado. Usted siga escuchando con compasión, por favor, pero no participe en el intercambio de rumores ni dé a conocer información personal sobre otros feligreses.

Otras preguntas

Si usted recibe una pregunta y no sabe cómo responderla, por favor no trate de contestarla. Simplemente dígame a la persona que buscará la respuesta y que alguien se pondrá en contacto con ella. Tome nota de la pregunta con el mayor detalle posible y envíela con las demás notas para seguimiento.