



Unidad de Apoyo Psicosocial
al Personal Universitario
Universidad de Concepción

Guía para la contención y gestión de equipos en procesos de duelos y crisis

Ps. Colomba Godoy Arteaga



*...En una pura noche se hizo mi luto
en el dédalo de mi cuerpo
y me cubrió este resuello
noche y humo que llaman luto
que me envuelve y que me ciega(...)*

"Luto", Gabriela Mistral (1954)

Autoría

Colomba Godoy Arteaga

Revisión

Pamela Caro Monroy
Nerkis Fuentes Domínguez
Angélica Melita Rodríguez
Francisca Parra Rodríguez

Practicantes

José Ernesto Garrido Cerda
Leonardo Hernán Muñoz Peña
María Paz Nova Mundaca

Universidad de Concepción

Dirección de Personal
Unidad de Apoyo Psicosocial al Personal Universitario
Concepción, agosto 2023

Presentación

Este documento recopila información de distintos autores, estudios y literatura que aborda el proceso de duelo en personas y equipos. La Unidad de Apoyo Psicosocial al Personal Universitario, entidad dependiente de la Dirección de Personal de la Universidad de Concepción, espera que sea una guía para acompañar a los equipos y al personal de la Universidad de Concepción en el proceso de reparación ante la pérdida de alguna persona de la comunidad universitaria -sea esta una funcionaria, funcionario o estudiante- a través de estrategias para la contención emocional y psicoeducación.

En ella, se entregan herramientas para el afrontamiento del duelo y estrategias para facilitar la expresión de las emociones en los equipos. También incluye propuestas para fortalecer la comunicación efectiva al interior de los mismos, potenciar el autocuidado y facilitar la contención emocional.

Esta guía está disponible para toda la comunidad universitaria y ha sido redactada utilizando un lenguaje cercano para que cualquier persona, incluso aquellas sin conocimiento previo de las materias que aquí se trabajan, pueda aplicar los ejercicios sugeridos en cualquier contexto.

Se incluyen ejemplos prácticos, recomendaciones y directrices para un abordamiento óptimo y oportuno del duelo de los equipos ante el fallecimiento de cualquier integrante de la comunidad universitaria.

Ante cualquier duda, invitamos a las personas a contactar a la Unidad de Apoyo Psicosocial al Personal Universitario y a otras instancias de la Universidad de Concepción para que apoyen el proceso de duelo en sus equipos.

Un lugar seguro se construye en comunidad.



¿Qué entendemos por crisis?

Situaciones de crisis o catástrofe

A lo largo de la vida, las personas viven diversas pérdidas o eventos estresantes que cambian la cotidianidad, pudiendo generar una crisis o estado de alerta.

Las situaciones de crisis o catástrofe son eventos inesperados y abrumadores. Estos implican un quiebre en la cotidianidad y obliga a las personas a la adaptación, pudiendo desencadenar un proceso de duelo, ya sea por la pérdida de seres queridos, la destrucción de hogares o pertenencias materiales. El duelo puede ser exacerbado, o afectado, por la magnitud del evento en nuestras vidas, pudiendo experimentar emociones de tristeza profunda, ira, miedo, sentirse desorientado, sin “entender” lo ocurrido (Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional, 2012).

Contención en momentos de crisis

La contención emocional es esencial durante situaciones de crisis. Implica brindar un apoyo compasivo y solidario a las personas afectadas, permitiéndoles expresar sus emociones y pensamientos sin temor a ser juzgados. Basándose en la escucha activa y la empatía, desde la comprensión genuina de la experiencia emocional de la persona en duelo (Cortés y Figueroa, 2016).

Durante las situaciones de crisis, las personas pueden sentirse abrumadas y des-

bordadas por sus emociones. La contención implica proporcionar un espacio seguro donde puedan expresar su dolor, compartir sus recuerdos y hablar abiertamente sobre sus preocupaciones y miedos (Cortés y Figueroa, 2016). Junto con lo anterior, el apoyo emocional es también la asistencia en la búsqueda de recursos básicos que potencien el bienestar y seguridad como, el refugio, alimentos y atención médica, así también, conectar con personas cercanas, organizaciones de apoyo y servicios de asesoramiento pudiendo recibir la contención necesaria (Worden, 2009).

Gestión en momentos de crisis

Cada persona posee estrategias para afrontar situaciones de crisis, tanto adaptativas como desadaptativas. Las primeras ayudan a retomar el equilibrio emocional sintiéndonos un poco mejor, como el hablar con alguien de confianza, disfrutar de alguna actividad (deporte, caminar, bailar), entre otros. Las segundas, en cambio, pueden generar un bienestar inicial pudiendo no mantenerse en el tiempo aumentando el malestar emocional, como el consumo de sustancias, alcohol, llenarnos de actividades sin tiempo para procesar lo vivido, entre otras (Cortés y Figueroa, 2016).

Estrategias para la gestión en momento de crisis

Una estrategia efectiva de gestión del estrés es la práctica de la respiración consciente y profunda, esta puede reducir la ansiedad y promover la relajación. Junto con

ello, la práctica de la atención plena o meditación, que implica estar presente en el momento actual, sin juzgar los pensamientos

o emociones, ayudando a la conciencia de sí misma/o junto con la aceptación en medio de la crisis y el duelo (Davis, et al., 2000).



A poner en práctica: ejercicios de respiración

Estas prácticas de relajación ayudan a desarrollar un estado de alivio frente al agotamiento emocional y tensión física propios del duelo, promoviendo, mediante su integración sistemática a nuestro estilo de vida, habilidades adaptativas frente a los cambios que trae consigo este proceso (Pérez y Ruiz, 2020).

Antes de iniciar cualquier ejercicio, recomendamos prestar atención a la disposición de su cuerpo. Si se realiza sentada o sentado, lo ideal es que sea en una silla apoyando completamente los pies en el suelo y la espalda erguida en un respaldo firme.

Respiración abdominal

Este tipo de respiración es un mecanismo innato de oxigenación que podemos entrenar para obtener beneficios vinculados a la regulación de los síntomas depresivos y ansiosos, ya que activa de forma natural nuestro sistema de relajación (Altman, 2019).

La respiración participa activamente en generar las emociones a través de sus patrones; por ejemplo, respirar de forma agitada puede reforzar el miedo. Por ello, Tener mayor consciencia de cómo respiramos será fundamental para ayudarnos a neutralizar o aliviar emociones difíciles (Foa, Hembree y Rothbaum, 2007).

¿Respiro con el pecho o con el abdomen? Conocer esto servirá para reconocer si está respirando de forma superficial o profunda. Lo podemos identificar con la ayuda del siguiente ejercicio (Altman, 2019).

1. Coloque una palma de la mano en el pecho y otra en el vientre (por encima del ombligo y por debajo de sus costillas)
2. Haga respiraciones normales ¿Qué mano o manos se mueven más? Para comprobar esta indicación puede mirarse en el espejo.
3. Si se mueve más la mano ubicada en el pecho, o ambas, significa que respira de forma superficial o de pecho. Si se mueve la mano que se encuentra abajo es porque está logrando una respiración profunda o abdominal.



Si alguna de estas estrategias genera perturbación a nivel emocional o fisiológico (sensaciones incómodas), se sugiere suspender el ejercicio.

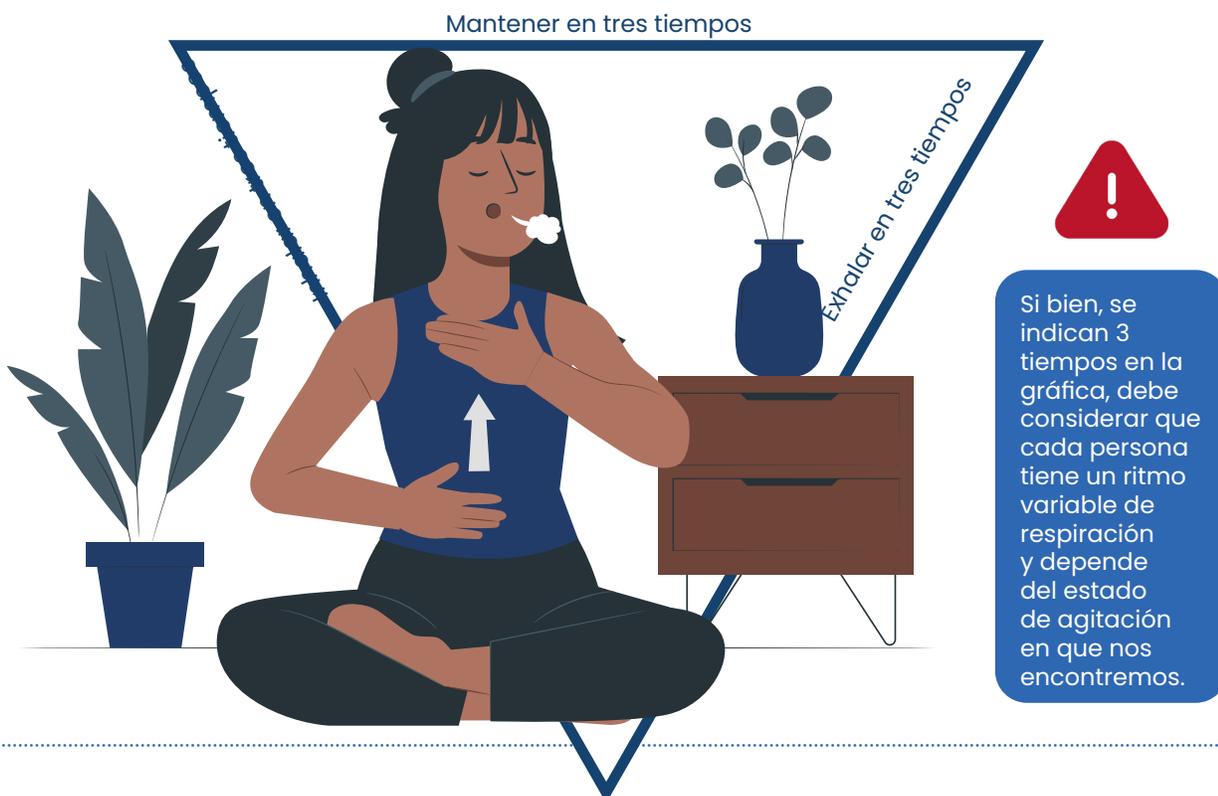
Reentrenar la respiración requiere de práctica y observación

El siguiente paso es aprender un movimiento que estira suavemente los músculos que están entre las costillas:

1. Une las manos llevando los brazos por detrás de la silla.
2. Relaja los músculos abdominales para que la zona del vientre pueda moverse hacia fuera a medida que los pulmones presionan sobre la cavidad abdominal.
3. Perciba si hay más movimiento en la zona del vientre. Esto es respirar de forma profunda.
4. Si no percibe ningún movimiento abdominal, pruebe esta postura: levante los brazos por encima de la cabeza y junte las manos por detrás del cuello. Esto permite abrir el área pectoral y hace más fácil tomar una respiración profunda.

Respiración triangular (La respiración, s/f) (Cortés y Figueroa, 2016)

La respiración triangular se basa en que nuestro cuerpo se relaja más cuando exhalamos el aire y prolongamos el tiempo en que los pulmones están vacíos, a diferencia de





Pruebe practicar estos ejercicios tres veces al día durante 1 minuto, prestando atención a su postura. Puede realizar este ejercicio de pie, sentada o recostado, recostado.

la creencia común acerca de que la inspiración es la que genera los estados de relajación.

Antes de iniciar este ejercicio, recomendamos prestar atención a la disposición de su cuerpo en el lugar en que se encuentre, si está sentada o sentado en una silla, es ideal que apoye completamente sus pies en el suelo. A su vez, es importante tomar consciencia de la postura de la espalda mientras realiza la práctica, es recomendable apoyarse cómodamente en el respaldo de la silla, manteniéndose erguida o erguido.

Una vez integrada esta forma de respiración, practique al menos 3 ciclos de la respiración triangular, inicialmente en momentos que sean emocionalmente neutros, es decir, en los que perciba ausencia de tensión tanto ambiental como interna (ejemplo: al tomar desayuno, al estar sentada o sentado en su escritorio). Posteriormente, integre la técnica de forma progresiva en momentos que evalúe como desafiantes o emocionalmente difíciles.

Junto con lo anterior, el ejercicio físico regular también es beneficioso para gestionar el estrés por la liberación de endorfinas, neurotransmisores que promueven el bienestar y la sensación de felicidad. Practicar regularmente ejercicio puede ayudar a reducir los niveles de estrés y mejorar el estado de ánimo. Además de estas técnicas, es fundamental cuidar la alimentación y el descanso adecuado, pudiendo fortalecer la capacidad de afrontamiento emocional y físico (Davis, et al., 2000).

¿Qué se entiende por duelo?

El duelo es un proceso natural y necesario para la adaptación emocional y de nuestra vida ante un cambio o pérdida significativa, lo que a menudo se asocia con la pérdida de un ser querido. A la vez, vivir un duelo también puede aplicarse a otras situaciones como el término de una relación de pareja o amistad, el cambio de ciudad, dejar un trabajo o enfrentar una enfermedad (Gómez, 2017).

El duelo implica una serie de reacciones y emociones que pueden variar en intensidad y duración en cada persona. Es importante comprender que el duelo es un proceso único y personal, donde no hay una forma "correcta" o "esperada" de transitarlo, cada una/o tiene un propio proceso y tiempo para elaborar la pérdida de aquella persona querida.

Es así como el duelo no sigue una línea recta y progresiva, sino que se experimentan momentos de avance y retroceso, donde habitan diversas emociones y pensamientos, por lo que es

fundamental brindar apoyo y comprensión a las personas que lo están viviendo, reconociendo que su experiencia es única, necesitando tiempo y espacio para elaborar (Gómez, 2017).

a. Mitos del duelo

Al vivir un proceso de duelo, desde la propia experiencia como también el acompañar a otra persona, se enfrentan a diversas creencias sociales y culturales de cómo es adecuado transitar en ello. En esa línea, se expondrán algunos mitos y creencias del duelo más recurrentes que pueden limitar o guiar el cómo vivimos este proceso (Fundación Silencio, 2020)

- Uno de los mitos más frecuente es **“limitar el tiempo duelo”**, de tres o seis meses, pretendiendo que luego de ese periodo el proceso se dé por superado ¿Qué puede generar exigirle tiempo a un proceso como este? Probablemente el sentir que el tiempo se acaba o que persiste la tristeza a pesar el tiempo transcurrido. Esto puede provocar que aumente el malestar de angustia por la obligación autoimpuesta de “ya no sentir



“El duelo es un proceso personal que nosotros mismos hacemos, no que se nos viene hecho, y cuyo desafío fundamental es el intento de reconstruir el propio mundo de significados” (Neimeyer, 2002).

más”, una vez finalizado el plazo. Es importante considerar que el duelo es un proceso personal donde el tiempo para “resolverlo” varía en función de múltiples factores, como el tipo de muerte, el vínculo con la persona, el ciclo vital, entre otros; por lo que cada persona puede requerir de tiempos diferentes.

- Muchas veces se tiende a patologizar procesos normativos, por lo que es usual vincular al duelo y sus posibles manifestaciones (abatimiento, desilusión, tristeza profunda, llanto, desapego de la vida, apatía) con alguna patología como la depresión. El duelo es una reacción normal y adaptativa ante la pérdida de algo o alguien significativo, por lo que no debería asociarse a una enfermedad de salud mental.
- Las diferencias de género no están lejos de cómo las personas viven el duelo. Se cree que los “hombres llevan mejor” o “se recuperan antes” puesto que no expresan abiertamente sus sentimientos. La pérdida de un ser querido nos afecta a cualquier edad y no existe diferencia por sexo o género, pero sí influye la construcción social asociada a las diferencias de género en expresión y elaboración de emociones. Cada persona hace lo que puede con su pérdida, organiza su experiencia desde donde puede y sabe.
- En el estudio del duelo se han identifi-

cado algunas fases (shock, negación, negociación, depresión y aceptación) que ayudan a entender y acompañar. De la misma forma, aparece la creencia que es un proceso lineal de cinco etapas, pero ¿Qué pasa cuando de la tristeza pasamos al enojo y luego a la tristeza de nuevo? ¿Estamos retrocediendo? El duelo es un proceso dinámico siendo importante entenderlo como una experiencia individual sin un orden preestablecido.

b. ¿Cómo nos afectan las pérdidas?

Vivir la pérdida nos afecta a cualquier edad, en diferentes ámbitos, formas y dimensiones de nuestra vida. Manifestándose en, a nivel cognitivo con la dificultad para concentrarse, falta de interés por las cosas, confusión, entre otras; en lo conductual con cambios en el comportamiento como, hiperactividad, retraimiento, aumento en el consumo de sustancias, tabaco y/o alcohol; desde lo social distanciándose de redes de apoyo, sentir que el resto no comprende lo vivido, entre otros; y a nivel espiritual, muchas veces se replantean las propias creencias y la idea de trascendencia.

c. ¿Cuáles son las se manifestaciones en el duelo?

Entender el duelo, es visualizar las diversas expresiones de este proceso, las más recurrentes son (Gómez, 2017):



Recordar

Permitirnos vivir el duelo y permitirse estar acompañado/a.

Manifestaciones del duelo

Sentimientos	Físicas	Pensamientos	Conductas
Tristeza	Vació en el estómago	Incredulidad	Cambio en el sueño
Enojo	Opresión en el pecho	Confusión	Cambio en alimentación
Culpa	Opresión en la garganta.	Preocupación constante	Aislamiento social
Ansiedad	Hipersensibilidad al ruido.	Sentido de presencia (por ej: sentir que sigue en la casa)	Evitar recordar a la persona fallecida
Soledad	Sensación de despersonalización		Buscar y llamar en voz alta
Fatiga	Falta de aire		Visitar o evitar lugares que recuerdan de la persona fallecida
Shock	Falta de energía		Atesorar objetos
Alivio			
Confusión			

d. ¿Cuándo debería buscar ayuda?

Si bien sentir dolor, tristeza, tener dificultades para dormir y otras manifestaciones son esperables dentro del proceso de duelo, es importante saber cuándo pedir ayuda, tanto a personas cercanas como a profesionales del área de salud mental.

Algunas manifestaciones durante el proceso de duelo necesarias de observar son (Girault y Dutemple, 2020):

- Intensos sentimientos de culpa.
- Pensamientos de suicidio y/o autolesiones (realizar heridas o cortes a sí misma/o).
- Síntomas y cambios físicos, como la pérdida significativa de peso o, imposibilidad de conciliar el sueño por más de 5 días.
- Emociones exacerbadas o descontroladas (ira expresada en violencia, agresión, venganza) que pueden afectar a terceros. Conductas impulsivas o temerarias.
- Dificultades para llevar tareas funcionales (incapacidad para mantener trabajo, tareas domésticas, higiene, alimentación).
- Consumo (o aumento) de fármacos, cafeínas, drogas ilícitas, tabaco y/o alcohol.



Recordar

Tenemos derecho a vivir el duelo acompañadas/os, a buscar ayuda y recibirla.

¿Qué nos puede ayudar para afrontar un proceso de duelo?

Las estrategias para afrontar un proceso de duelo pueden ser tan variadas como personas existen en el mundo, las cuales varían desde el tipo de vínculo con la persona fallecida, la cultura en que nos encontramos, hasta las creencias sobre la muerte y espirituales (Neimeyer, 2002).

Una forma de educar/nos sobre los procesos de duelo, es tomar en serio los procesos de cambios y pérdidas, como el cambio de ciudad, de trabajo, el quiebre de una relación (de amistad, familiar o de pareja) o la muerte de una mascota, dedicando tiempo para sentir y procesar lo vivido, junto con los cambios en la cotidianidad y su significado en esta etapa de la vida (Gómez, 2017). Permitir vivir el duelo.

Darnos un tiempo para sentir, junto con todas aquellas exigencias prácticas y demandas del entorno, es importante encontrar algunos momentos de tranquilidad para transitar el duelo sin distracciones. Permitir vivir este proceso en compañía puede ayudar que la carga sea menos pesada, junto con expresar lo que necesitamos para este momento confiando en el apoyo de otras y otros, como “necesito ser escuchado/a”, aceptando los gestos de apoyo y los oídos dispuestos a prestar atención. Junto con ello, aceptar otras formas de vivir el duelo, lo que sirve para algunas o algunos puede no ser útil para otras u otros (Gómez, 2017).

Es propio de estos momentos, revisar



Estrategia

El escribir en privado sobre nuestras experiencias y reflexiones en momentos de cambio puede ser una forma de mejorar fomentar nuestra la sensación de alivio y mejorar nuestra autocomprensión. Permite ordenar los pensamientos, ayuda a la expresión emocional y disminuye la sensación de ansiedad.

nuestras creencias, siendo una oportunidad de renovarlas, ya sean religiosas, de perspectivas de vida y/o filosóficas, buscando una espiritualidad profunda, templada y acorde a “quién soy hoy” junto a esta pérdida (Gómez, 2017).

Puede ser necesario, buscar formas constructivas de dominar el estrés de este momento de crisis, descargando tensiones en forma sana, desde la actividad recreativa, ejercicio, entrenamiento en relajación, meditación, y/o pasatiempos.



A poner en práctica: breve de escaneo corporal REETEVO

Este ejercicio se basa en 7 habilidades para centrar nuestra atención en el momento presente: (R)espiración, (E)moción, (T)acto, (E)scucha, (E)stiramiento intencional, (V)ista y (O)lfato.

El objetivo de esta práctica es promover el alivio y autorregulación emocional en momentos de alto malestar emocional. Es ideal realizar este ejercicio primero en instancias emocionalmente neutrales (ausencia o disminución del malestar) y luego progresivamente integrarlas en momentos difíciles.

Para iniciar, evalúa tu estado emocional actual, puntuando el nivel de malestar en una escala del 1 al 7 (en que 1 representa ausencia de malestar y 7 el nivel más alto de malestar e incomodidad).

Te recomendamos volver a realizar esta evaluación al finalizar la práctica e identificar si experimentas cambios. A su vez, intenciona un espacio para llevar a cabo el ejercicio y a continuación, formula cada letra y la palabra:

R

Respiración: realiza una o dos respiraciones diafragmáticas profundas y satisfactorias.

E

Emoción: escanea rápidamente tu cuerpo desde la cabeza hasta la punta de los pies, detectando alguna emoción o sensación presente en tu cuerpo. Dale nombre a esa emoción.

T

Tacto: lentamente, toca algo que tengas cerca o presiona los pies contra el suelo

E

Escuchar: percibe un único sonido que esté teniendo lugar en este mismo instante, aunque sea el de tu respiración.

E

Estiramiento intencional: formula la intención sencilla de hacer un único estiramiento, y hazlo a continuación.

V

Vista: observa atentamente un objeto que haya delante de ti, notando los detalles, colores, tamaño de lo observado.

O

Olfato: realiza una inspiración profunda para ver qué olor puedes detectar en el entorno en que te encuentras.

Afrontar un duelo en contexto laboral: hacer equipo

El lugar de trabajo puede ser donde más tiempo se habita en la vida adulta. El vivir la pérdida de un compañero o compañera de trabajo o algún estudiante, es un momento de crisis que puede desestructurar nuestra cotidianidad, generando confusión y malestar emocional. En esos momentos nos preguntamos ¿Cómo seguir trabajando? ¿Cómo ser funcionales y prácticos ante un evento que genera dolor? ¿Cómo afrontamos esta crisis como equipo? ¿Qué hay que hacer? ¿Cómo acompañar a mis colegas y/o estudiantes? ¿Cómo hablar del duelo? ¿Dónde pedir ayuda?

A continuación, se expondrán puntos a considerar en caso de afrontar un duelo al interior de los equipos. Muchas veces es necesario prestarle especial atención a aquellos compañeros y compañeras que puedan estar lidiando con un duelo.



Nadie está preparado o preparada para saber cómo afrontar una crisis o un duelo, si lo hacemos en equipo puede ser más llevadero.

a. Darnos un tiempo, parar y observar

Así como lo establecen los primeros auxilios psicológicos, ante un evento de crisis y emergencia es fundamental de para detenerse a observar las características del evento, evaluando necesidades urgentes y acciones de contención. Un primer paso es el permitir-nos detener las funciones laborales (en lo posible) para generar espacios de encuentro entre el equipo de trabajo, evaluando el impacto para contener y afrontar la crisis, acción que puede ser primordial para la salud mental de todos y todas (Cortés y Figueroa, 2016).

Puntos a considerar en estos espacios y algunas preguntas que pueden guiar la discusión, son (Pangrazzi, 2016):

- Recopilar información clara y comprobada: ¿Qué sabemos del evento? ¿Hay contacto con seres cercanos a la persona fallecida? ¿Tenemos información sobre servicios fúnebres? ¿La familia o cercanos necesitan apoyo de parte del equipo de trabajo?

- Definir necesidades y priorizar las urgentes: ¿Quiénes son las personas más afectadas? ¿Hay alguna acción de emergencia que contener?
- Definir necesidades actuales del equipo: ¿Qué necesitamos como Equipo / Facultad / Departamento para afrontar esta situación? ¿Es posible detener algunas funciones para vivir el proceso de duelo de una mejor manera?
- Establecer acciones al corto plazo: ¿Qué acciones se pueden tomar para los próximos días para contener las necesidades urgentes? ¿Podemos hacer un plan de acción y organizarnos como equipo? ¿Cuándo nos reuniremos de nuevo para evaluar la situación?
- Evaluar las acciones realizadas y estado actual del equipo: ¿Cómo hemos afrontado esta situación? ¿Qué preocupaciones o temores existen? ¿Es necesario realizar nuevas acciones?

Es importante, especialmente en momentos de crisis, que la comunicación de la información y necesidades sea de la manera más clara, honesta y transparente posible.

b. Espacios de reflexión

La memoria es fundamental para la construcción de nuestra historia, individual y colectiva.

Permitir espacios de reflexión sobre lo vivido, puede ser una instancia reparadora para quienes viven la pérdida. Si bien, las personas cercanas a la persona fallecida pueden ser las más afectadas emocionalmente, la muerte de alguien que compartía un espacio y cotidianidad no deja indiferente a nadie.

Es así, como los espacios de conversación, donde se comparta de manera voluntaria cómo ha sido este tiempo para cada persona, ver las necesidades actuales y en conjunto se aprenda sobre el proceso de duelo, puede ser reparador para todo el equipo (Pangrazzi, 2016).



Algunas preguntas que pueden guiar este espacio son:

- ¿Cómo ha sido este proceso? ¿Qué emociones están presentes?
- ¿Existen preocupaciones o temores? ¿Cuáles? ¿Qué podemos hacer para contenerlas?
- ¿Qué necesitamos hoy para afrontar esta situación? Y qué acciones se pueden tomar en conjunto

c. Acompañar

Existen distintas formas para acompañar a quienes están viviendo un proceso de duelo, todas necesarias para este momento complejo (Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional, 2012).

- **Apoyo informativo:** consiste en la ayuda logística de servicios disponibles, entregando información clara, honesta y transparente.
- **Apoyo instrumental:** es la ayuda activa a través de tareas específicas o materiales, como alimentos, refugio, transporte, flexibilidad horaria y ayuda financiera.
- **Apoyo emocional:** desde expresiones de cuidado, de escucha activa, compasión, construcción de confianza y reciprocidad. Dar el espacio para la expresión de emociones desde la validación y aceptación.

d. Espacio de memoria

El duelo invita a la reflexión, esperando resignificar la pérdida entregando un lugar emocional a la persona fallecida. Mantener el recuerdo ayuda a contener el dolor de la pérdida, ya sean objetos, cartas, fotos

o compartir vivencias con otras personas (Neimeyer, 2002).

Los rituales de despedida, como el funeral o actos conmemorativos, son esenciales para el duelo como hitos de despedida, los que varían según cada cultura, espiritualidad y/o credos religiosos (Neimeyer, 2002).

Como equipos, preparar un acto conmemorativo, disponer de un “libro de memoria” abierto a la comunidad, recordar fechas importantes, y/o tener espacios de memoria ayuda a transitar este proceso manteniendo vivo el recuerdo y acompañar-se en comunidad.

Al final de esta guía, encontrarán acciones sugeridas para dar espacio a la memoria y honrar a la persona fallecida.

Espacios de contención y ayuda

En caso de necesitar apoyo para sobrellevar este momento, ya sea de manera individual o como equipos de trabajo, se puede acudir a las siguientes instancias.

La Unidad de Apoyo Psicosocial al Personal Universitario (UAPPU) puede acompañar a las y los funcionarios de la Universidad de Concepción en momentos de crisis a través de sus dos líneas de trabajo:

- **Área de Promoción y Prevención Primaria:** abriendo espacios de capacitaciones, psicoeducación y orientación en salud mental, que contemplan talleres, cursos, diplomas y contención a equipos, los cuales se promocionan y difunden herramientas prácticas en salud mental.

Se cuentan con espacios de contención de equipos con afectación emocional, con el taller "Hablar de Duelo"

siendo un encuentro grupal, seguro y confidencial de contención emocional guiado por especialistas en salud mental. Este taller está dirigido a equipos de la Universidad de Concepción ante la pérdida de alguna persona de la comunidad universitaria -sea esta una funcionaria, funcionario o estudiante-, el cual se realiza en dos sesiones (acordadas en conjunto con el equipo), abriendo espacios para la contención emocional, reconocimiento de necesidades, orientación en el abordaje del duelo y psicoeducación.

- **Área de prevención secundaria:** Entregando apoyo psicológico breve, desde la atención personalizada por parte de una profesional de psicología de la Unidad, realizando sesiones de acompañamiento, contención y entrega de herramientas básicas de afrontamiento.



¿Cómo contactar a la Unidad de Apoyo Psicosocial al Personal Universitario?



41 266 1157



uappu@udec.cl



Victoria 306, Barrio Universitario

¿Cómo contactar a la Dirección de Servicios Estudiantiles?

En caso de requerir acompañamiento y contención emocional para estudiantes, se puede contactar a la Dirección de Servicios Estudiantiles (DISE).



disesalud@udec.cl



41 220 4468

Otras alternativas de atención médica y/o psicológica

Espacios y acceso a atención médica y/o psicológica para funcionarias y funcionarios de la Universidad en el extrasistema.

- **Cesfam:** Si el trabajador o trabajadora pertenece a Fonasa, puede solicitar una hora de detención en el Programa de Salud Mental de su centro de referencia.
- **Asociación Chilena de Seguridad (Achs):** Las y los trabajadores pueden solicitar atención en <https://www.achs.cl/salud-no-laboral/salud-mental> o llamando al 22 515 70 00.
- **Caja los Andes:** Las y los trabajadores de la Universidad de Concepción pueden obtener descuentos en valores de terapia psicológica en modalidad online, consultando en <https://masbeneficios.cajalosandes.cl/salud>
- **Metlife Orienta:** Los trabajadores y trabajadoras que aportan al Seguro Colectivo de Vida y Salud Metlife, pueden acceder a atenciones sin costo para consulta médica y psicológica, llamando al 600 945 9800.

Plan de acción: Pasos sugeridos para enfrentar una situación de duelo en contexto de equipos

A continuación, proponemos un plan de acción en caso de duelo en equipos por la pérdida de alguno o alguna de sus integrantes. Las indicaciones que se acompañan pueden ser seguidas en orden o como una guía para afrontar la situación de crisis; así mismo, los plazos que se establecen pueden ser modificados en función de las necesidades de cada repartición universitaria.

En cualquier caso, los equipos pueden recurrir a la Unidad de Apoyo Psicosocial al Personal Universitario para apoyar el proceso de duelo, tomando contacto a través de los canales ya descritos anteriormente.

1. Recopilar información:

- Establecer contacto con el círculo cercano de la persona fallecida para recopilar información sobre las características del evento y/o los servicios funerarios. También es importante detectar necesidades que pueda tener la familia o sus cercanos para prestar colaboración en ello, como trámites en los servicios funerarios o apoyo en traslado de personas. Es relevante que toda la información sea clara y comprobada.

2. Reunir al equipo

- Comunicar la información recopilada al resto del equipo de manera clara, honesta y transparente. Se sugiere utilizar un lenguaje sencillo.
- Definir necesidades del equipo y priorizar aquellas que son urgentes, por ejemplo: quiénes son las personas más afectadas y qué ayudas se pueden gestionar; identificar alguna acción de emergencia, como la ayuda material o de seguridad a personas afectadas; las preocupaciones y temores ante el evento, como los cuidados de salud mental en compañeras o compañeros de trabajo, psicoeducación sobre duelo y/o prevención del suicidio.

En caso de que la muerte de la persona sea por un evento potencialmente estresante, como, femicidio, suicidio, violencia, sobredosis, entre otros, se sugiere solicitar apoyo a las Unidades correspondientes.

3. Detener actividades.

- Establecer el cese de actividades laborales y/o académicas por al menos 3 días. Si es posible, definir 1 semana de duelo en el equipo.
- Esta acción es necesario para el cuidado de todos quienes se sienten afectados o afectadas (directa o indirectamente) por la muerte de alguien de la comunidad. De esta forma se da espacio para el respeto del duelo individual y colectivo, de conmemorar a la persona fallecida, asistir a los servicios fúnebres, y de evidenciar que este evento no es indiferente.

4. Definir acciones y comunicar al resto de la comunidad.

- Como equipo, establecer acciones al corto plazo conforme a las necesidades encontradas, por ejemplo:
- En aspectos administrativos ¿Quién o quiénes tomaran las funciones de la persona fallecida, como las clases o proyectos? ¿Cómo será la continuación de las clases que tenía el profesor o profesora fallecido, y cómo se abordarán las primeras clases con las y los estudiantes?
- Ante la necesidad de contención emocional al equipo, solicitar apoyo a otros organismos de la universidad, para funcionarias o funcionarios como o estudiantes.
- Informar al resto del equipo o comunidad de Departamento / Facultad / Repartición, según sea necesario, las acciones acordadas, como participar de los servicios fúnebres, realizar acto conmemorativo, libro de condolencias, entre otros.

5. Evaluar

Dar espacios para evaluar las acciones y contención ante la emergencia, con reuniones periódicas (1 a la semana) al menos el primer mes del evento, permitiendo identificar quiénes necesitan apoyo, cómo se ha enfrentado la situación, qué se necesita reforzar.

Acciones de Memoria, honrando a la persona fallecida.

Permitir espacios para la memoria de la persona fallecida, los cuales pueden estar a disposición el tiempo que se decida el equipo. A continuación, presentamos acciones que se pueden realizar en comunidad, las que pueden combinarse o modificarse según sea significativo para conmemorar la pérdida.

- Rincón del recuerdo, disponiendo de una foto de la persona fallecida para que quién desee se acerque. Se pueden incluir una vela encendida, flores u objetos característicos de la persona como alguna libreta, lápiz, credencial, tazón.
- Libro de memoria, para que quién desee pueda escribir un mensaje dirigido a la persona fallecida o su familia. Este libro puede ser entregado a los familiares cercanos.
- Mural del recuerdo, dedicar un espacio donde quién desee pueda escribir un mensaje en un post-it y pegarlo en el mural (papelógrafo, pared, cartulina) y/o leer los mensajes del resto de la comunidad.
- Actos conmemorativos abierto a la comunidad, disponiendo de un espacio y horario donde se realice un acto para el recuerdo de la persona fallecida, el cual puede ser organizado triestamental y/o en conjunto con otras unidades.
- Actos conmemorativos cerrados en los equipos, organizar en conjunto un espacio donde el equipo pueda recordar y despedirse del compañero o compañera de trabajo, con el prender una vela, dedicar palabras u objetos. Este acto puede realizarse cuando se cumpla alguna fecha importante, como al mes o año del evento, o la culminación de algún proyecto donde la persona fallecida haya participado.

Referencias

Altman, D. (2019). 50 técnicas de mindfulness: para la ansiedad, la depresión, el estrés y el dolor. Editorial Sirio.

Cortés, P., y Figueroa, R. (2016). Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos. Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de: <https://medicina.uc.cl/wp-content/uploads/2018/08/Manual-ABCDE-para-la-aplicacion-de-Primeros-Auxilios-Psicologicos>

Davis, M., Eschelman, E., McKay, M., Winemiller, V., Zaplana, M., y Bayés, R. (2000). Técnicas de autocontrol emocional. Martínez Roca.

Fundación Silencio [FUNDASIL]. (2020). Manual de capacitación para acompañamiento y abordaje de duelo. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Recuperado de: <https://www.unicef.org/elsalvador/informes/manual-sobre-el-duelo>

Girault, N., y Duteuple, M. (2020). Duelo normal y patológico. EMC-Tratado de Medicina, 24(2), 1-9. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1636541020437894>

Gómez, M. (2017). El duelo y el luto. Editorial El Manual Moderno.

La respiración. (s/f). Respiración triangular. Recuperado de: <https://larespiracion.com/respiracion-triangular.html>

Mistral, G. (1954). Lagar. Recuperado de: <http://www.gabrielamistral.uchile.cl/poesia/lagar/luto/luto.html>

Neimeyer, R. (2002). Aprender de la pérdida. Una guía para afrontar el duelo. Paidós. Barcelona

Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional. (2012). Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo.

Pangrazzi, A. (2016). El dolor no es para siempre. Recuperado de: <chrome-extension://efaid-nbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://labuenaesperanzaduelo.com.s3.amazonaws.com/books/El-Dolor-No-Es-Para-Siempre-Los-Grupos-de-Ayuda-Mutua-en-El-Duelo-Arnaldo-Pangrazzi.pdf>

Pérez, D. F. Z., & Ruiz, A. L. (2020). CONSIDERACIONES Y GUÍA BREVE PARA EL EMPLEO DE ESTRATEGIAS DE RELAJACIÓN EN CONDICIONES DE AISLAMIENTO SOCIAL. Revista Cubana de Psicología, 2(2).

Worden, J. (2009). Consejería de duelo y terapia de duelo: un manual para el profesional de la salud mental. (4ª ed.). Editorial Springer.



Unidad de Apoyo Psicosocial
al Personal Universitario
Universidad de Concepción