

# GUÍA PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA PARROQUIA



Arquidiócesis  
Católica Romana  
de Washington

Contactar a los feligreses para mantenerlos informados con recursos prácticos y espirituales es un modo eficaz de acompañar a los fieles cuando no se pueden tener reuniones en persona. A continuación se presenta un ejemplo de guía que es adaptable a la realidad de cada parroquia.

Las parroquias pueden editar y adaptar esta guía para llamadas telefónicas.

## I. Preséntese

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



▶ Si responde la persona nombrada, pase al número 2.

▶ Si responde un familiar o compañero de cuarto, deje el siguiente mensaje:

El Padre \_\_\_\_\_ quiere que los fieles de nuestra comunidad parroquial se mantengan conectados entre sí. Por eso estamos llamando a todos nuestros feligreses registrados para saber cómo están y para informarles sobre la Misa y otros ministerios de la parroquia. ¿Puede por favor dejarle mensaje a \_\_\_\_\_? ¿Puede por favor dejarle el mensaje a \_\_\_\_\_ de que me devuelva la llamada? Mi número de teléfono es (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_”.

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

Hola, me llamo \_\_\_\_\_. Soy feligrés(a) de la Parroquia \_\_\_\_\_. El Padre \_\_\_\_\_ que los fieles de nuestra comunidad parroquial se mantengan conectados entre sí. Por eso estamos llamando a todos nuestros feligreses registrados para saber cómo están y para informarles sobre la Misa y otros ministerios de la parroquia. Por favor devuélvame la llamada cuando pueda al número (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_”.

## 2. Pregunte a la persona acerca de su experiencia

El Padre \_\_\_\_\_ quiere que los fieles de nuestra comunidad parroquial se mantengan conectados entre sí. Por eso estamos llamando a todos nuestros feligreses registrados para saber cómo están y cómo puede nuestra parroquia atenderlos y prestarles servicio.

“¿Cómo está su familia? \*Escuche con atención y empatía. Facilite la conversación compartiendo su propia experiencia y anote los casos en los que la persona necesite apoyo. Apunte los acontecimientos personales o familiares importantes, p. ej., pérdida de empleo, enfermedad grave, fallecimiento de un familiar o nacimiento de un bebé, por si fuera necesario un seguimiento concreto.

## 3. Pregunte acerca de la Misa

“Sabemos que hay personas que aún no han regresado a Misa después de COVID o que no pueden venir por otras razones, pero queremos estar seguros de que usted sepa que le extrañamos y que le invitamos a volver a Misa.”

▶ Si la persona ya ha regresado a Misa, pregúntele:

“¿Cómo ha sido su experiencia en Misa? ¿Hay algo que usted recomendaría que la parroquia haga en forma diferente?”

▶ Si la persona aún no ha regresado a Misa, pregúntele:

• “¿Le gustaría que alguien de la parroquia le llame para rezar con usted?” \*Anote: sí o no.

• “Teniendo en cuenta su “situación” \_\_\_\_\_, ¿Le gustaría recibir la Sagrada Comunión en casa?” \*Anote: sí o no.

• “Teniendo en cuenta su “situación o condición” \_\_\_\_\_, ¿le gustaría que el Padre \_\_\_\_\_ lo visite para que usted pueda confesarse?” \*Anote: sí o no

## 4. Pregunte sobre necesidades prácticas

“También queremos preguntarle si ¿hay algo que nuestra parroquia pueda hacer para apoyarle en estos momentos? ¿Hay alguien que usted conozca, incluso fuera de la parroquia, que esté necesitado en estos momentos?” \*Enumere algunos de los servicios que su parroquia ofrece, por ejemplo, ayuda alimentaria a través de la despensa parroquial.

▶ Sí, hay algo que necesito.

\*Anote la necesidad o petición con el mayor detalle posible.

▶ Sí, conozco a alguien que tiene necesidad. “¿Cree que podemos comunicarnos con esa persona?”

Si. “¿Puede darme su 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 por el momento.”

## 5. Pida una dirección actual de correo

“El Padre \_\_\_\_\_ también quiere que tengamos su actual dirección de correo electrónico para compartir información vigente sobre la Misa y otras actividades parroquiales. ¿Nos puede dar su dirección de correo electrónico, por favor?”

- ▶ Sí Anote la dirección electrónica y léala nuevamente para asegurar que la anotó correctamente.
- ▶ No “No hay problema. Usted puede siempre visitar el sitio web de la parroquia para obtener información actualizada.” Indique la dirección del sitio web.

## 6. Comparta una oración

“Antes de terminar, ¿tiene alguna petición especial que desee añadir a la lista de intenciones de oraciones de nuestra parroquia, o tiene algún conocido o ser querido por quien desea que oremos?” \*Tome nota de la intención de oración y pregunte:

“¿Podemos orar juntos ahora mismo por (nombre de la persona), por usted y por su familia?”

- ▶ Sí \*Rece la oración que hay más abajo.
- ▶ No

### Oración

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

Señor Jesús, te damos gracias por las bendiciones que nos has dado hoy día. De manera especial, me gustaría rezar por (nombre de la persona) y todos sus seres queridos e intenciones. Ayúdanos a recordar siempre que estás con nosotros en los momentos de alegría y también en los de tristeza.

Unamos nuestras voces a la del Cardenal Gregory que nos ha animado a rezar con la Oración de San Francisco de Asís:

Señor, hazme un instrumento de tu paz. Donde haya odio, lleve yo tu amor; donde haya ofensa, lleve yo el perdón; donde haya discordia, lleve yo la unión; donde haya error, lleve yo la verdad; donde haya duda, lleve yo la fe; donde haya angustia, lleve yo la esperanza; donde haya oscuridad, lleve yo la luz; donde haya pena, tu gozo, Señor.

Oh Maestro, haz que yo no busque tanto ser consolado como consolar; ser comprendido como comprender; ser amado como amar. Porque es dando que se recibe, perdonando que se es perdonado, y muriendo que se resucita a la vida eterna.

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

## 7. PARA TERMINAR

“Muchas gracias. Fue un placer hablar con usted. Que tenga un buen resto del día y que Dios lo bendiga.”

## 7. PUNTOS A TENER EN CUENTA

### Antes de llamar considere lo siguiente:

1. Antes de cada llamada haga una breve oración por la persona y pídale al Espíritu Santo que guíe la conversación.
2. No lea textualmente las frases de esta guía; úselas como ejemplo para que la conversación fluya en forma natural.
3. El objetivo principal de la llamada es escuchar a los feligreses y dejarles saber que la parroquia se preocupa por ellos personalmente.
4. A veces la llamada interrumpe algo. Si la persona parece tensa o lacónica, pregúntele si sería mejor llamarla en otro momento.
5. No dar información es mejor que dar información incorrecta. Si usted no está seguro de dar una respuesta acertada, dígame a la persona que lo averiguará y que la volverá a llamar, en lugar de tratar de suponer una respuesta o dar su opinión personal.
6. Sepa cuáles son sus límites. Si la conversación pasa a un plano de consejería espiritual o emocional, dígame a la persona que usted no está capacitado para tratar ese tema y anímela a que llame al párroco.
7. Tenga un método para dejar apuntes de las llamadas y de quien hará el seguimiento cuando sea necesario (p. ej., una cuenta de correo electrónico para enviar allí los apuntes de las llamadas individuales, o bien un formulario u hoja de datos en línea, etc.)
8. Termine dejando constancia escrita de la llamada recién hecha o enviando los apuntes a quien corresponda antes de hacer una nueva llamada.
9. Entérese de los recursos prácticos que ofrezca su parroquia; como información sobre distribución local de alimentos, asistencia financiera a corto plazo, sacramentos, etc.
10. Entérese de los recursos espirituales que ofrezca su parroquia; como oraciones en vivo a través de internet, posibilidad de concertar una llamada telefónica con un sacerdote o un diácono, etc.

## PREGUNTAS FRECUENTES:

### “¿A qué hora es la Misa del domingo?”

(información disponible en la parroquia)

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

Cualquier persona que tenga necesidad urgente del Sacramento de la Unción de los Enfermos puede llamar a \_\_\_\_\_ para ponerse en contacto con el Padre \_\_\_\_\_.

## PREGUNTAS OPTATIVAS QUE LAS PARROQUIAS PUEDEN AÑADIR:

### Pregunte si la persona desea participar en algún ministerio parroquial

“Además de la Misa, la parroquia realiza actividades como \_\_\_\_\_. ¿Le interesaría participar en \_\_\_\_\_ ya sea en persona o en forma virtual?” \*Indique los eventos o ministerios que hay en su parroquia en persona o en forma virtual. Tome nota de los ministerios que mencione la persona.

### Pregunte si la persona da sus ofrendas por Internet

“El Padre \_\_\_\_\_ está muy agradecido de los feligreses que siguen dando sus ofrendas para que la parroquia continúe sirviendo a los necesitados de nuestra comunidad y ofreciendo cuidado pastoral. ¿Se ha inscrito usted para dar sus ofrendas por Internet?”

▶ Sí “Gracias por hacerlo.”

▶ No “¿Desearía más información sobre cómo inscribirse para dar sus ofrendas por internet?”

Sí “¡Qué bueno! Usted puede inscribirse en la página web de la parroquia, pero también pediré en la oficina parroquial que le envíen un correo electrónico con información para inscribirse.”

No “¡No hay problema! Estamos muy agradecidos de los feligreses que aportan sus ofrendas por el medio que más les convenga.”

### Otras preguntas optativas o información para compartir:

- Pregunte si la persona desea añadir los nombres de sus seres queridos que han fallecido para la Misa a celebrarse en noviembre y anotarlos en el Libro de Recordación de la parroquia.
- Mencione las actividades parroquiales que habrá en Adviento, por ejemplo, misión parroquial, concierto, día de reflexión, etc.
- Provea información sobre las donaciones y oportunidades de servicio que hay en la parroquia durante las temporadas de Adviento, Navidad, Cuaresma y Pascua, por ejemplo, la despensa de alimentos, la recolección de ropa, el “árbol de ángeles” (donación de regalos para niños de familias necesitadas), etc.
- Informe sobre los horarios de las Misas de Navidad y de la Pascua de Resurrección.