

# 10 RECOMENDACIONES PARA UNA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA COMPASIVA DURANTE EL COVID-19

por Lori Thompson



1

## Prepárate para llamar

con una respiración profunda y tomando consciencia de cómo quieres transmitir la información desde la compasión.

2

## Preséntate con tu nombre y profesión.

“Soy... la doctora que está cuidando de tu padre.”

3

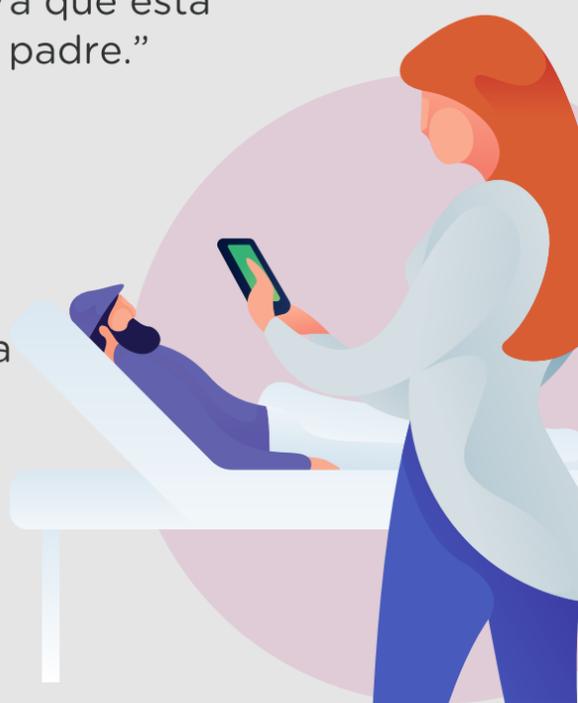
## Habla despacio y en frases cortas,

teniendo en cuenta que la alteración emocional dificulta la asimilación de la información.

4

## Usa un lenguaje sencillo,

evitando jerga y tecnicismos.



5

## Transmite la información en pequeñas dosis con pausas entre ellas,

dando tiempo a asimilarla.

6

## Acepta el silencio, dando espacio para la expresión emocional.

“Tranquila, no hay prisa. Entiendo que es un momento muy duro.”

7

## Después de la mala noticia, transmite algo de esperanza o un dato positivo

“Vamos a cuidarle muy bien, para que esté lo más confortable posible.” O “Ha estado muy tranquilo hasta el final.”

8

## Antes de terminar, invítale a hacer preguntas.

“¿Se te ocurre alguna otra cosa que necesites saber?”



9

## Ofrece una continuidad de comunicación o apoyo.

“Voy a procurar llamaros todos los días durante el ingreso” o “Te doy el número del servicio del psicología por si quieres tener un apoyo en estos próximos días.”

10

## Después de colgar, cuida de ti,

por ejemplo comentando con un compañero cómo ha sido.

