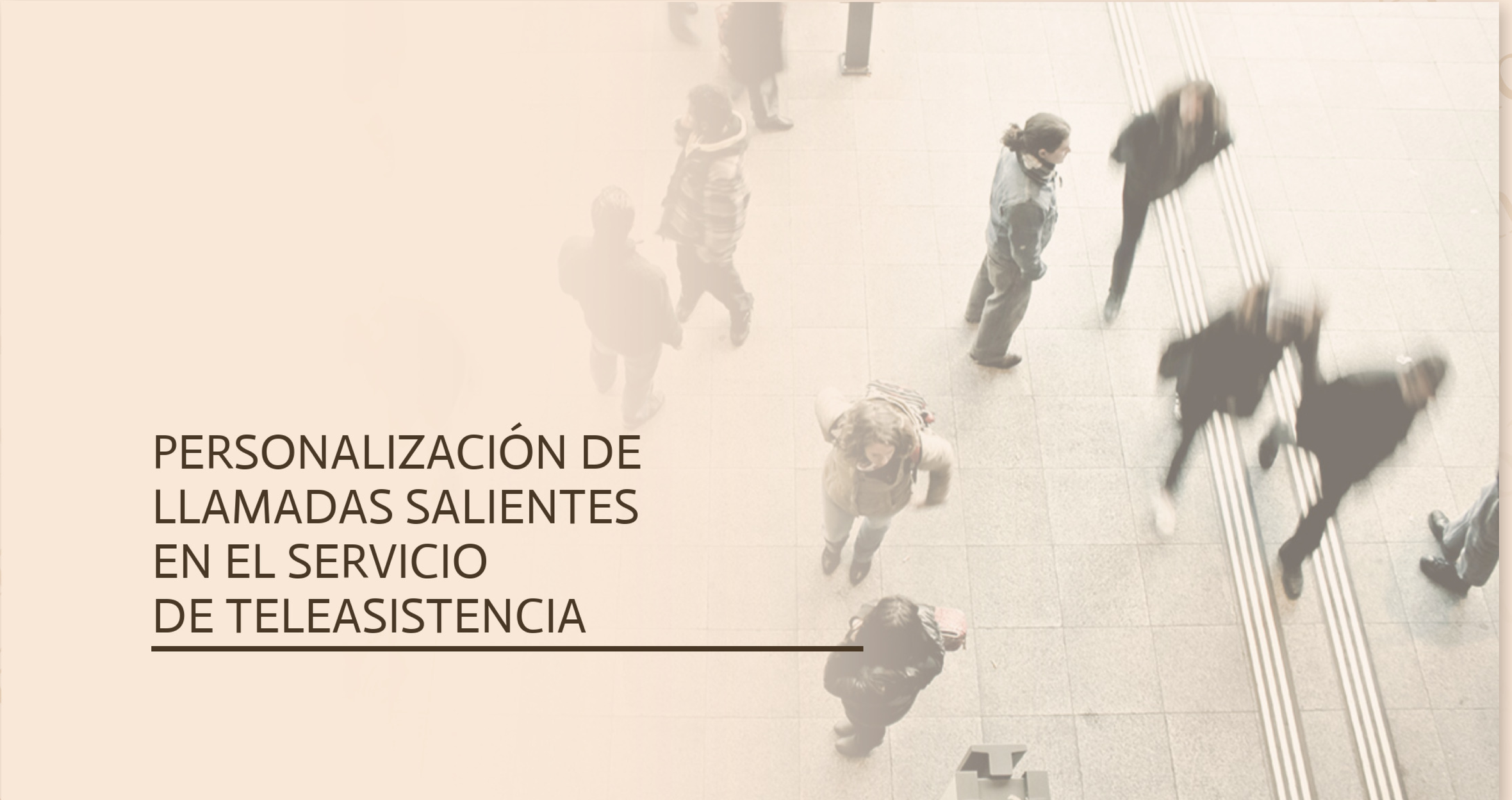

PERSONALIZACIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

DIMENSIÓN FÍSICA DE LA PERSONA

1. Adecuar el auricular a sus posibles carencias auditivas, nunca dar voces con lo que podamos angustiarlas o denotar agresividad.
2. En personas que se fatiguen en exceso al hablar, con asma u otras enfermedades respiratorias, no provocar que éstas hablen en exceso o durante un tiempo prolongado.

DIMENSIÓN SOCIAL DE LA PERSONA

1. Preguntar por familiares, amigos, siempre que ésto no vaya a provocar en la persona angustia, nostalgia o malestar.
2. Mostrarnos como alguien cercano a la persona.
3. En personas con pocas relaciones sociales, animarlos a salir al parque y mostrarnos como personas a las que nos interesan sus cosas.
4. Ajustar la frecuencia de llamada a las necesidades sociales o de compañía de la misma.

DIMENSIÓN PSICOLÓGICA DE LA PERSONA

1. Adecuar el lenguaje al nivel cognitivo de la persona usuaria y no usar uno excesivamente técnico, aunque tampoco vulgar.
2. Mostrar un lenguaje llano y de confianza.
3. No hacerlos sentirse mal porque hayan olvidado citas, fechas u otras cosas.
4. Controlar el impacto afectivo-emocional de nuestras conversaciones (dada su importancia lo ampliaremos a continuación).

DIMENSIÓN AFECTIVA-EMOCIONAL DE LA PERSONA

1. En personas con niveles motivacionales o anímicos bajos mandar mensajes de ánimo continuamente.
2. Evitar recuerdos o comentarios que puedan ser contraproducentes en la persona.
3. Adecuar el tono del mensaje y el hilo conductor del mismo a la personalidad de cada usuario.