

# Manual de Corazón-Cabeza-Corazón:

Consejos, Herramientas, Historias e Inspiración



A veces, nuestra propia luz se apaga y se reaviva con una chispa de otra persona. Cada uno de nosotros tiene motivos para pensar con profunda gratitud en aquellos que han encendido la llama con nosotros.

*-Albert Schweitzer*



# El Manual Corazón- Cabeza- Corazón: Consejos, Herramientas, Historias e Inspiración

## ¡Bienvenido!

Bienvenido a **Comunicando Empatía**, un poderoso programa que te ayudará a usar el modelo de lenguaje muy simple pero intensamente poderoso -- Corazón-Cabeza-Corazón -- para hacer que tu compasión y cuidado sean visibles, efectivos y lo sientan las personas que experimentan tu cuidado y apoyo en tu trabajo. Ya sea que trabajes en un hospital, servicio ambulatorio, atención de urgencia, comunidad de atención a largo plazo o atención domiciliaria, **lograrás tejer con éxito la compasión y el cuidado** en todas sus interacciones con las personas a las que atiendes y también con tus compañeros de trabajo. ¿Los resultados?

- Obtendrás una mayor confianza, seguridad y cooperación.
- Las personas obtendrán mejores resultados de salud.
- Experimentarás una mayor armonía, colaboración y apoyo dentro de su equipo.
- Y te conectarás con tu propósito y obtendrás una mayor satisfacción.

## ¿Por qué esto? ¿Por qué ahora?

Porque tú trabajas en el sector de la salud, tienes la oportunidad de aportar cada día a la salud, la tranquilidad y el bienestar de las personas. Y eso es cierto ya sea que atiendas a pacientes, miembros de la comunidad y familias directamente o trabajes detrás de escena y apoyes a las personas que lo hacen. Si bien tus habilidades técnicas y clínicas son muy importantes, no son suficientes. La calidad de tu comunicación puede mejorar o contrarrestar tu efectividad y cómo te sientes acerca de tu trabajo y de tú mismo. Comunicarse con empatía hace la mayor diferencia.

Acerca del Método Corazón-Cabeza-Corazón ("Corazón-Cabeza-Corazón" para abreviar)

- Corazón-Cabeza-Corazón es la técnica de comunicación más asombrosa, poderosa, práctica, útil, indispensable, flexible y polivalente que jamás haya existido.
- Te ayuda a comunicarte con empatía y compasión, al mismo tiempo que abordan el tema en cuestión.
- Te ayuda a convertirte en un comunicador mucho mejor y esto fortalecerá tu orgullo y satisfacción profesional, porque SABES que estás marcando la diferencia.

**Con esta única técnica -- y sin perder más tiempo, puedes transformar tus relaciones y tus resultados -- en el trabajo y más allá.**

**"Si quieres que alguien sea feliz, practica la compasión.  
Si quieres ser feliz, practica la compasión".**

*- Dalai Lama*

## Acerca de este Cuadernillo

La **Parte 1** incluye las hojas de trabajo necesarias cuando asistes al Taller Corazón-Cabeza-Corazón.

La **Parte 2** es la Mini-Guía de Corazón-Cabeza-Corazón, con información, ejemplos y herramientas que te ayudarán a dominar Corazón-Cabeza-Corazón y utilizarla a diario para marcar una diferencia positiva aún mayor para las muchas personas que confían en ti.

**Abre camino a través de este Manual.** Aprenderás todo sobre Corazón-Cabeza-Corazón, a través de ejemplos, historias y actividades que te ayudarán a dominar y aplicar este poderoso método en tu trabajo y tu vida.

**¡Y tú y los que te rodean comenzarán a cosechar los beneficios!**

GRACIAS por todo lo que estás trabajando para hacer de la experiencia humana en el cuidado de la salud una experiencia reconfortante y eficaz.

*The Language of Caring and Planetree International Team*



---

# Parte 1: Hojas de Trabajo para el Taller Corazón-Cabeza-Corazón

---

**Hoja de Trabajo de Corazón-Cabeza-Corazón #1**

**Calentamiento: ¿Qué dirías Tú?**

Situación	Respuesta
<p><b>Paciente:</b> "Estoy de vuelta aquí con el mismo problema. Necesito saber qué está pasando".</p>	
<p><b>Compañero de trabajo:</b> "Nuestros pacientes / residentes / compañeros de trabajo / líderes no siempre tienen la razón. ;No recibimos ningún apoyo!"</p>	



Hoja de Trabajo de Corazón-Cabeza-Corazón #2

## Comunicando Empatía: El Método Corazón-Cabeza-Corazón

### Notas del Video

Hoja de Trabajo de Corazón-Cabeza-Corazón #3

## Un Ejemplo del Sándwich Corazón-Cabeza-Corazón

**Un Paciente dice:**

"Estoy de vuelta aquí con el mismo problema. Necesito saber qué está pasando".

**¿Cómo parece sentirse este paciente?**

Frustrado y preocupado

**Corazón:**

Lo siento. Puedo ver lo preocupante que es esto y realmente quiero ayudarte a mejorar.

**Cabeza (Información, tareas, opciones, soluciones):**

¿Qué tal si comenzamos contigo actualizándome sobre lo que ha estado sucediendo recientemente? Luego hablaré con el equipo de atención y juntos podemos desarrollar un plan.

**Corazón de nuevo:**

Me doy cuenta de que estás frustrado y confío en que podemos elaborar un plan sólido para que te sientas mejor. Estoy aquí para ti.

**Hoja de Trabajo de Corazón-Cabeza-Corazón #4**

**Desarrolla un Sándwich de Corazón-Cabeza-Corazón en  
Respuesta a esta situación:**

**Un Compañero de Trabajo dice:**

“Cuando tú me pides ayuda, yo estoy allí para ti. ¡Ahora, veo que se trata de un camino de una sola dirección!”

**¿Cómo parece estar sintiéndose esta persona?**

**Corazón:**

**Cabeza** (información, tareas, opciones, soluciones):

**Corazón de nuevo:**

**Hoja de Trabajo de Corazón-Cabeza-Corazón #5**

**Desarrolla un Sándwich de Corazón-Cabeza-Corazón en respuesta a esta situación:**

**Situación:**

Un miembro de la familia de un paciente ha estado tratando de comunicarse con el médico para conocer los resultados de la biopsia del paciente. Parece que no pueden reunirse con el médico y el médico no les devuelve las llamadas.

**¿Qué parece estar sintiendo este miembro de la familia del paciente?**

**Corazón:**

**Cabeza (información, tareas, opciones, soluciones):**

**Corazón de nuevo:**

## Hoja de Trabajo de Corazón-Cabeza-Corazón #6

### EL MÉTODO CORAZÓN-CABEZA-CORAZÓN DE UN VISTAZO

Para dar la impresión de ser competente y afectuoso, combina los mensajes de CORAZÓN y CABEZA en tu comunicación.

#### Mensajes

- ♥ Los mensajes de **CORAZÓN** expresan cariño; lidian con las emociones y se sienten personales y reconfortantes.
- 🗨️ Los mensajes de **CABEZA** tratan sobre las tareas, la información y el tema en cuestión.

#### Consejos

La técnica de Sándwich CORAZÓN-CABEZA-CORAZÓN te ayuda a recordar mezclar los mensajes CORAZÓN y CABEZA y usar al menos el doble de CORAZÓN que CABEZA.

- Empieza con ♥ CORAZÓN: Aborda los sentimientos y ansiedades de la persona. Haz que tu cuidado se sienta inmediatamente.
- Di tus mensajes de 🗨️ CABEZA: satisfaz las necesidades de información, decisiones y acciones.
- Termina con ♥ CORAZÓN: cierra con una nota personal o sentimental.



**Hoja de Trabajo de Corazón-Cabeza-Corazón #7**  
**Desarrolla un Sándwich Corazón-Cabeza-Corazón**  
**en respuesta a tu situación.**

<b>Situación:</b>
<b>¿Qué parece estar sintiendo esta persona?</b>
<b>Corazón:</b>
<b>Cabeza (información, tareas, opciones, soluciones):</b>
<b>Corazón de nuevo:</b>



---

## Parte 2: Mini Guía para Corazón-Cabeza-Corazón

---

## ¿Qué es exactamente la Empatía?

La Empatía tiene tres elementos esenciales:

- 1. Reconocer.** Conéctate, está presente, escucha atentamente y observa los pensamientos, sentimientos y condición de la persona desde su punto de vista, más que desde el tuyo propio. Este es un proceso interno.
- 2. Comunicar.** Reconoce los pensamientos, sentimientos y condición de la persona, sin juzgar. Valida o confirma la legitimidad de la experiencia de la persona. Este es un proceso externo, expresado a través de nuestras palabras y acciones.
- 3. Apoyar.** Responde o ayuda de una manera que sea sensible a las necesidades del individuo. La empatía sin acción no es empatía. A veces, esa acción es tomarles de la mano o estar ahí para ellos de alguna manera. Este es un paso de acción.

**“La Empatía no es sólo algo que nos sucede... También es una elección que hacemos: para prestar atención, para extendernos.”**

- Leslie Jamison

## Comunicación de Cabeza y Comunicación de Corazón

La Idea Central: Corazón-Cabeza-Corazón se basa en la idea de que la comunicación completa, eficaz y satisfactoria tiene dos partes: la comunicación de CORAZÓN y la comunicación de CABEZA.



¿Qué es la Comunicación de CORAZÓN? Tú sintonizas y reconoces los sentimientos y ansiedades de la otra persona, respondes con sentimiento y te conectas con la persona como individuo.



¿Qué es la Comunicación de CABEZA? Tú explicas lo que estás haciendo y satisfaces las necesidades de información, respuestas, opciones y planes de la persona.

Escucha la diferencia entre los mensajes de Corazón y de Cabeza.

La Persona dice:

Mensaje de Corazón

Mensaje de Cabeza

**Compañero de trabajo a otro compañero de trabajo:** "Todos los días es algo más ... una cosa tras otra con la que lidiar".

"Eso suena bastante abrumador".

"¿Con qué tienes que lidiar hoy?"

**Paciente a médico:** "No entiendo por qué los antibióticos no funcionan. ¿Debe haber algo más fuerte!"

"Me doy cuenta de que es muy frustrante y parece que te preocupa enfermarte aún más".

"Comenzamos con dos antibióticos de amplio espectro cuando ingresaste al hospital. Tu análisis de sangre muestra que la bacteria está creciendo. Tendremos que probar algo más".

**Residente del asilo de adultos mayores al Auxiliar:** "¿No puedes venir más rápido cuando te llamo?"

"Me doy cuenta de que confiabas en que yo vendría rápido, y lamento mucho que hayas tenido que esperar".

"Estaba ocupado con otro residente al final del pasillo y tenía que terminar lo que estaba haciendo por él."

## ¿Qué es Corazón-Cabeza-Corazón?

Es el modelo de lenguaje poderoso y probado que te ayuda a mezclar mensajes de Corazón y Cabeza para satisfacer las necesidades emocionales e informativas de las personas. Al ser específico, usando Corazón-Cabeza-Corazón, comunicas el doble de mensajes de Corazón que mensajes de Cabeza.



Empieza con **CORAZÓN**. Conecta. Reconoce los sentimientos y ansiedades de la persona. Hazle sentir tu cuidado de inmediato.

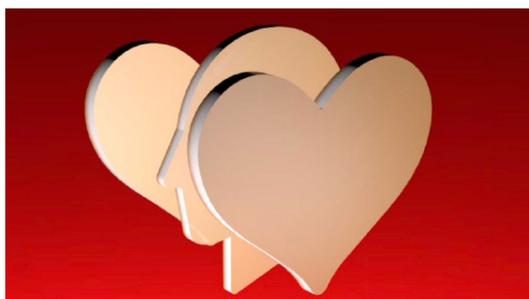


Comparte tus mensajes de **CABEZA**: satisfaz las necesidades de información, explicaciones, respuestas, opciones y decisiones.



Termina con **CORAZÓN**: cierra con una nota personal o sentimental.

Más **CORAZÓN** que **CABEZA** marca la diferencia. El doble de mensajes de Corazón que de Cabeza realmente hacen sentir tu empatía y compasión. **¡Piensa en "Sandwich"!** La imagen de un "sándwich" puede ayudarte a recordar comunicar tus mensajes de CABEZA entre dos mensajes de CORAZÓN. Puedes pensar que esta metáfora es un poco engañosa, pero el hecho es que es útil.



### ¡Escucha la diferencia que hace Corazón-Cabeza-Corazón!

En las siguientes situaciones, la persona tiene tres opciones. Él o ella puede manejar la situación con Todo Cabeza, Todo Corazón o el Sándwich Corazón-Cabeza-Corazón. Siente la diferencia.

Situación 1: Tienes una cita con un médico. Llegaste a tiempo y hasta ahora has esperado una hora. Finalmente, un miembro del personal se acerca a ti.

Opciones	Palabras del Miembro del Personal	El Resultado
<b>Todo Cabeza</b> 	“Sra. Simpson, el doctor está listo para usted ahora.”	El miembro del personal brinda información clara, pero no se disculpa ni agradece la paciencia de la Sra. Simpson. Esto deja al paciente pensando: "No respetan mi tiempo".
<b>Todo Corazón</b> 	“Lamento mucho el retraso. Gracias por esperar.”	El miembro del personal dice palabras mostrando su cuidado, pero no da información ni explica la razón del retraso. La persona se queda preguntándose qué ocurrió.
<b>Sándwich de Corazón-Cabeza-Corazón</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Corazón:</b> "Sra. Diaz, lamento mucho la espera".</li> <li>• <b>Cabeza:</b> "El Dr. Perez estaba viendo a otra persona que necesitaba más tiempo del que esperábamos. Me alegra decir que el médico ya está listo para usted".</li> <li>• <b>Corazón:</b> "Sé que su tiempo es valioso y realmente agradezco su paciencia".</li> </ul>	El miembro del personal comunica empatía, luego información clara y completa, y luego palabras de aprecio y respeto. Es más probable que la Sra. Simpson perdone la espera y participe plenamente en su cita.

## Situación 2: Un Adolescente le dice a su Madre: "Me siento extremadamente triste."

Opciones	Las palabras de la Madre	El Resultado
<b>Todo Cabeza</b> 	"No veo ninguna razón por la que debas sentirte deprimida. Tienes amigos y familiares que te aman. Tienes todo lo que necesitas. Eres realmente muy afortunada. Ese sentimiento se desvanecerá".	Las palabras de la madre son despectivas. Ella discute con los sentimientos de su hija, juzgándolos en lugar de reconocerlos y respetarlos.
<b>Todo Corazón</b> 	"Siento mucho que te sientas mal. Me rompe el corazón".	Las palabras de la madre son empáticas, pero no hace preguntas para iniciar la conversación y saber más para poder ayudar.
<b>Sándwich Corazón-Cabeza-Corazón</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Corazón:</b> "Siento mucho que te sientas tan mal".</li> <li>• <b>Cabeza:</b> "¿Qué tal si hablamos de lo que está pasando contigo?"</li> <li>• <b>Corazón:</b> "Estoy muy contenta de que me puedas decir cómo te sientes y quiero ayudarte".</li> </ul>	La madre expresa empatía y luego intenta ayudar sugiriendo una conversación. Finalmente, aprecia a su hija por abrirse con ella, por lo que es mucho más probable que su hija se abra más.

### Aquí hay más ejemplos de mensajes de Corazón-Cabeza-Corazón en situaciones comunes

	Corazón 	Cabeza 	Corazón 
Un paciente debe esperar los resultados de sus pruebas y su diagnóstico	"Me doy cuenta de que esperar los resultados puede ser muy estresante, y quiero obtener tus resultados lo antes posible".	"Por lo general, se necesitan 4 días para obtener los resultados. Se necesita ese tiempo para un análisis cuidadoso. Te aseguro que, tan pronto como reciba los resultados, te llamaré".	"Lamento que tarde tanto. Sé que esperar puede ser muy difícil".
Un miembro de la familia del paciente le dice al doctor que vio remedios para la enfermedad de su madre en Internet.	"Estoy contento de que me hayas llamado la atención sobre esto. Me gustaría investigarlo".	"Internet tiene tanta información, y es difícil saber qué sería útil. ¿Qué tal si reviso la información que me muestras y veo si podría mejorar nuestro enfoque de la enfermedad de tu madre?"	"Es genial que estés investigando opciones y llamándome la atención sobre ellas. Esto nos ayudará a idear el mejor plan posible para tu madre".
Una paciente dice que no tiene dinero para el copago.	"Me doy cuenta de que eso es frustrante".	"El hecho es que tu compañía de seguros exige el copago. ¿Qué tal si hablamos de un plan que te permita pagar poco a poco?"	"Quiero hacer esto más manejable para ti".
Durante las recorridas, un Asistente en un centro de cuidados crónicos tarda tanto con cada residente que otros se quejan.	"Sé cuánto te preocupas por los miembros de nuestra comunidad y que eres generoso al querer pasar más tiempo con ellos".	"El problema es que otros te están esperando y se están molestando. ¿Podrías intentar acelerar un poco?"	"Sé que es difícil ceñirse a un horario apretado cuando intentas brindarle a la gente atención individual. ¿Hay algo que pueda hacer para ayudarte?"

Un compañero de Trabajo a otro: "Te has retrasado con un Reporte que me prometiste para hoy."	"Siento no haberte dicho esto antes. Sé que contabas conmigo."	"Seguro que te lo entregaré a primera hora el lunes. ¿Funcionará eso para ti?"	"Lamento haberte decepcionado. Realmente aprecio tu comprensión".
--	--	--	---

**Además, puedes expresar tu APRECIACIÓN con Corazón-Cabeza-Corazón.**

	Corazón 	Cabeza 	Corazón 
El Sr. Muñoz te hace un lindo cumplido cuando te presenta a su hijo.	"Sr. Muñoz, realmente aprecio lo que le dijo a su hijo sobre mí cuando él vino a visitarlo."	"Creo que eso le dará a su hijo la confianza de que está en buenas manos aquí con nosotros".	"¡Y me alegró el día! ¡Gracias!"
Un miembro de la familia ha sido útil y bondadoso durante un día muy difícil para su padre.	"Hemos pasado por muchas cosas juntos hoy, y solo quiero que sepas lo excelente que has sido pasando por esto".	"Pruebas, presiones y sondeos, esperando, preocupándote, todo eso le pasó a su padre hoy".	"Realmente admiro lo positiva y comprensiva que eres con tu padre aun cuando estás bajo tanto estrés".
Un compañero de trabajo ha estado sometido a un estrés extremo debido a la escasez de personal.	"¡Vaya, estoy realmente impresionado contigo hoy!"	"Has estado trabajando muy duro para compensar nuestra escasez de personal".	"Quiero que sepas que te lo agradezco mucho".



# APLICA Corazón-Cabeza-Corazón

Usa esta Hoja de Trabajo para desarrollar mensajes de Corazón-Cabeza-Corazón para TUS situaciones cotidianas.

Mi Situación		
		
		
Mi Situación		
		
		
Mi Situación		
		
		
Mi Situación		
		
		

## Cómo ser Efectivo con Corazón-Cabeza-Corazón: Cinco Consejos

1. Adopta una actitud de compasión y no juzgues. Ponte en contacto con tu lado compasivo y emocionalmente generoso y deja de lado el juicio y la actitud defensiva..
2. Escucha, observa y sé curioso. Esto te ayuda a conectarte, notar y leer los sentimientos, señales y reacciones de la otra persona, para que pueda personalizar sus mensajes de Corazón-Cabeza-Corazón.
3. Piensa en "Sandwich". Expresa al menos el doble de Corazón que de Cabeza y la gente realmente sentirá tu empatía y cuidado.
4. En situaciones tensas, respira profundamente antes de responder. Luego, responde con Corazón-Cabeza-Corazón y evitarás sonar enojado, crítico o defensivo.
5. Sé sincero. Haz coincidir tu postura, tono, ritmo y rostro con tus palabras de cuidado. La gente nota cuando alguien es un farsante.

### Palabras y Frases de Corazón que Elevan el Espíritu y Mejoran el ánimo

Usted dice...	La otra persona oye...
"Ciertamente puedo ayudarte."	"Estoy aquí para ti, eso es seguro."
"Con mucho gusto arreglaré eso."	"Puede contar conmigo para ayudarlo".
"Encantado."	"No eres una molestia en absoluto. Estoy aquí para ti."
"Absolutamente"	"Puedes contar conmigo."
"El gusto es mío."	"Es un placer ayudarte".
"Estoy feliz de..."	"Amo mi trabajo."
"Lo siento mucho..."	"Lamento sinceramente que hayas tenido una experiencia desafortunada".
"Sí"	"Puedes contar con ello."
"Lo que puedo hacer es ..."	"Con mucho gusto haré lo que pueda por ti."
"Te estoy pidiendo que ..."	"Te agradecería si pudieras ..."
"¿Cómo puedo ayudarte?"	"Solo di la palabra. Estoy aquí para ayudarte".
"¡Muchas gracias!"	"Lo aprecio."
"Agradezco esto."	"No te doy por sentado."



# Hoja de Trabajo de Autoevaluación

## Mi Uso de Corazón-Cabeza-Corazón

¿Combino mensajes de CORAZÓN y CABEZA cuando me comunico con pacientes, residentes de la comunidad, familias y compañeros de trabajo?

¿Yo...

Rara Vez   Algunas veces   Frecuentemente

	Rara Vez	Algunas veces	Frecuentemente
comienzo con CORAZÓN, un mensaje de cuidado, antes de profundizar en el tema en cuestión?			
conecto personalmente de antemano investigando las tareas a realizar?			
voy más allá de mostrar mi cuidado para abordar también las necesidades de información de la persona?			
termino con CORAZÓN, para que la última impresión que doy sea atenta y cuidadosa?			
utilizo la idea del sándwich Corazón-Cabeza-Corazón para recordar mezclar los mensajes CORAZÓN y CABEZA?			
doy más mensajes de CORAZÓN que mensajes de CABEZA?			
respondo con respeto y aprecio incluso si la persona parece enojada?			
escucho atentamente cuando la persona me habla?			

¿Qué estoy haciendo realmente bien cuando se trata de usar Corazón-Cabeza-Corazón?

---

¿Qué debo hacer (o dejar de hacer) para ser más eficaz con Corazón-cabeza-Corazón?

---



## Seis formas de hacer de Corazón-Cabeza-Corazón un Hábito

Cuando aprendiste a andar en bicicleta o nadar, al principio sin duda te sintiste incómodo e inseguro. Entonces, practicaste. Y después de un tiempo, se volvió automático ... una segunda naturaleza.

Eso es lo que pasa con Corazón-Cabeza-Corazón. Si sigues el método con intención y práctica, práctica, práctica, lo dominarás, superarás la etapa incómoda, y saldrás por el otro lado pudiendo equilibrar los mensajes de Corazón y Cabeza sin esfuerzo.

**1. Comprométete públicamente.** Habla con las personas cercanas a ti sobre Corazón-Cabeza-Corazón y diles que tienes la intención de usarlo para mejorar la forma en que te comunicas. Explica el método. Da un ejemplo. Explica tu plan. Solicita comentarios y ayuda.

"Por favor, avísame cuando me escuches usarlo. Un aplauso también sería bueno. Y dime cómo se siente cuando lo uso y cómo puedo hacerlo mejor".

**2. Practica a diario.** Phillippa Lally, investigadora de psicología del University College de Londres, descubrió que a la mayoría de las personas les lleva un promedio de 66 días convertir un nuevo comportamiento en un hábito (European J. Soc. Psych.).

Practica el Método Corazón-Cabeza-Corazón durante 66 días seguidos en tu interacción con amigos, familiares y compañeros de trabajo.

**3. Adopta un ayuda-memoria.** Si la comunicación Corazón-Cabeza-Corazón implica cambiar tus formas, ¿cómo te acordarás de practicarla a diario? Encuentra un mensaje para ti mismo: un símbolo o una señal para recordarte que lo hagas. Algunas personas compran calcomanías o pegatinas (stickers) de corazones en una tienda de suministros de oficina o librería y pegan una por día en un calendario y, cuando usan un Sándwich ese día, ponen un gran Tick en la calcomanía de ese día. Otros usan un hilo alrededor de su dedo, o un letrero en el refrigerador o el baño (un lugar que seguramente visitarán cada mañana).

**4. Realiza un seguimiento de uso de Corazón-Cabeza-Corazón.** Se muy consciente de cuándo usas Corazón-Cabeza-Corazón. Anota cada ejemplo en un registro diario. Observa cómo reacciona la otra persona cuando lo usas. Reflexiona sobre tus resultados. Haz esto hasta que estés seguro de que has dominado el método y te encuentras usándolo con facilidad.

**5. Planifica Corazón-Cabeza-Corazón para situaciones difíciles.** Se aún más deliberado sobre el uso de Corazón-cabeza-Corazón en situaciones difíciles o de alto riesgo. Cuando veas que se avecina una situación, toma un anotador o una computadora y redacta un mensaje Corazón-Cabeza-Corazón para tu próxima situación. Trabaja en ello. Hazlo de manera genial. Y prepárate para usarlo. Incluso puedes llevar tus puntos principales contigo para ayudarle a hacer un gran trabajo.

Nuevamente, observa los resultados, regístralos y reflexiona sobre ellos para que puedas hacerlo aún mejor la próxima vez.

**6. Considera la posibilidad de extender el Sándwich.** Una vez que empieces a mejorar en Corazón-Cabeza-Corazón, comparte la técnica con los demás. Extiéndelo. Cuéntaselo a la gente. Habla de tus excelentes resultados y de lo bien que te sienta el método y cómo te ayuda a obtener los resultados que deseas. Enséñale Corazón-Cabeza-Corazón a tu cónyuge, a tus hijos, a tus amigos, a tus padres, a tus compañeros de trabajo e incluso a la persona a tu lado en el autobús.

Corazón-Cabeza-Corazón no es difícil. Puedes dominarlo fácilmente en un par de meses de práctica, reflexión y uso activo y decidido. Y los beneficios serán duraderos.



## Mi Plan de Acción Personal para Corazón-Cabeza-Corazón

---

Una relación importante que mejoraré en el trabajo usando Corazón-Cabeza-Corazón: \_\_\_\_\_

Una situación que surge con esta persona, donde puedo usar Corazón-cabeza-Corazón:

¿Qué sería un gran Corazón-Cabeza-Corazón para esta situación?

- Empieza con Corazón: 
- Transmite un mensaje de Cabeza: 
- Termina con Corazón: 

¿Qué resultado quiero?

Cuando tenga éxito en lograr estos objetivos, así es como me beneficiaré:

Quiero contarles a estas personas sobre Corazón-Cabeza-Corazón, porque estoy emocionado por ello:

- 1.
- 2.

Quiero contarles a estas personas sobre Corazón-Cabeza-Corazón porque creo que realmente podría ayudarles a comunicarse mejor y a sentir cómo se comunican:

- 1.
- 2.



**Comparte tu plan con un amigo o un colega y comprométete con él.**

# ¡Cierra con un mensaje de corazón, cabeza y corazón PARA TI!

## Corazón:

GRACIAS por adoptar Corazón-Cabeza-Corazón y usarlo para mejorar la experiencia de pacientes, residentes, familias, compañeros de trabajo y otras personas que te importan en tu vida.

## Cabeza:

Cuando las personas acuden a ti en busca de atención y cuidados, esto es lo que ven.

Los tuyos son los ojos que ellos miran cuando están asustados y solos.

Las tuyas son las voces que la gente escucha cuando se suben a los ascensores y cuando intentan dormir y cuando intentan olvidar sus problemas. Tú eres a quien oyen en su camino a las citas que podrían afectar sus destinos y lo que siguen escuchando después de salir de esas citas.

Tuyos son los comentarios que la gente escucha incluso cuando piensas que no pueden. Tuya es la inteligencia y el cuidado que la gente espera encontrar en ti.

Ninguna persona puede conocer el verdadero tú, la persona que tú sabes que está en tu interior, a menos que les dejes verlo. Todo lo que pueden saber es lo que ven, oyen y experimentan.

## Corazón:

GRACIAS por hacer visible tu cuidado y por TODO lo que estás haciendo para que la experiencia humana en el cuidado de la salud sea efectiva, reconfortante y sanadora.

### ¿Quieres herramientas, ideas y más información?

1. Regístrate para recibir el boletín informativo gratuito de **Language of Caring (HeartBeat on the Quality Patient Experience)** en <https://languageofcaring.org>
2. Sigue a Language of Caring:



@languageofcare



<https://www.facebook.com/Language-of-Caring-383439288436890>



<https://www.linkedin.com/groups/4215290>