

INFORMATIONAL PHONE CALL

- This is a nonjudgmental, safe way to get and give information.
- The phone call lasts 1-3 minutes.
- There is no fighting.
- If the other person is sarcastic or hostile, hang up and try later.

HOW TO CONDUCT THE PHONE CALL

1. Decide what you're going to ask or tell *beforehand*. Write it down, if necessary. Make it a simple question or statement. Figure out what the point is. You're not telling a story, you're asking a question or giving information.

INFORMATION: I'm taking the kids to the doctor on the 19th.

REQUEST: Can you take the kids to the doctor on the 19th?
[This requires a Yes or No answer, without argument.]

QUESTION: Dotty told me you hurt her arm. What happened?

NOT: Remember how you always get so upset when you have to dress little Dotty because she squirms around and won't stand still, and you have a hard time catching her and putting on her clothes, and sometimes when you're holding her so tight, you hurt her. (And so on.)

Not only is the point of this story lost, but the person on the other end is going to get annoyed at you and may either hang up or get hostile or sarcastic.

SAY THIS: "Dotty came back with a bruise on her arm. What happened?"
This states the situation and asks for information *without judgment*.

2. If necessary, practice your speech beforehand.
3. **THE CALL:** Once you've introduced yourself, say, "**This is an informational phone call.**" This alerts the other party that 1) you're giving/getting information **only**; 2) you are not interested in fighting or blaming; and 3) you're talking for no more than a minute.
4. Make your request, or ask your question, or provide the necessary information.
5. Let the other party respond. If they begin to attack you verbally or make snide or sarcastic comments, **hang up!** You don't have to listen to any abuse. You can call them another time when they are less angry or hostile, or leave a message on their answering machine/voicemail.
6. If you don't know the answer to a question right now, indicate that you will call them back by such-and-such time.
EX: Dad- Can you take the kids to soccer tomorrow evening?
Mom- Let me find out if I can change my plans. I will call you by 9 pm tonight.
7. When the message has been delivered, **both of you** say, "Thank you."
8. Hang up.

LLAMADA INFORMACIONAL

- Esta es la manera de pedir o dar información sin conflicto y sin precipitarse a reaccionar de forma negativa.
- La llamada dura de 1-3 minutos.
- No se admiten discusiones.
- Si el otro padre se pone sarcástico u hostil, cuelgue el teléfono e intente llamarle más tarde.

COMO HACER LA LLAMADA

1. Decida *por adelantado* qué información va a pedir o dar. Escríbala, si es necesario. Sólo diga o pregunte algo de forma sencilla. Determine qué es el punto central de la conversación. No cuente una historia, sino pida o dé información.

INFORMACIÓN: Voy a llevar a los niños al doctor el día 19.

PETICIÓN: ¿Puedes llevar a los niños al doctor el día 19?
[Esta pregunta requiere una respuesta de Sí o No, sin discusiones.]

PREGUNTA: Rosa me dijo que le lastima el brazo. ¿Qué pasó?

NO DIGA: "Recuerda como siempre te enojabas tanto cuando tenías que vestir a Rosita porque se mueve tanto y no se queda quieta, y es difícil para ti agarrarla y vestirla, y a veces cuando la sujetas tan firmemente, ¿la lastimaste?" (O algo parecido.)
[Usted no tan solo perderá el hilo del cuento, sino que el otro padre también se sentirá molesto con usted y quizás cuelgue o se ponga hostil o agresivo.]

DIGA ESTO: "Rosa regreso con moretón en el brazo. ¿Qué paso?"
[De esta forma usted comunicará cuál es la situación *sin precipitarse a reaccionar de forma negativa.*]

2. Si es necesario, practique antes lo que va a decir.
3. **LA LLAMADA:** Después de anunciarse, diga, "**Sólo estoy haciendo una llamada informacional.**" Al hacer esto, usted pondrá sobre aviso al otro padre de que usted: 1) **Sólo** quiere dar o pedir información; 2) No le interesa discutir o echarle la culpa por algo; y 3) No va a platicar por más de un minuto.
4. Pida lo que tiene que pedir, haga su pregunta, o comunique la información necesaria.
5. Deje que el otro padre conteste. Si el empieza a atacarle verbalmente, o hace comentarios sarcásticos o hirientes, ¡**cuelgue!** Usted no tiene obligación alguna de escuchar el abuso. Podrá llamarle en otra ocasión cuando no esté tan enojado u hostil, o déjele un mensaje en su teléfono.
6. Si usted no sabe la respuesta a una pregunta en ese momento, dígame que le llamará más tarde, y especifique cuando llamará.
EJ: Papa - ¿Puedes llevar a los niños al fútbol mañana por la tarde?
Mama - A ver si puedo cambiar mis planes. Te llamo esta noche a las 9 para avisarte.
7. Cuando se haya comunicado la información necesaria, los dos deben decirse, "Gracias."
8. Cuelgue.