

CLAVES Y HERRAMIENTAS PARA UNA ATENCIÓN EFECTIVA A LA CIUDADANÍA

OBJETIVOS

-  Aprender cómo realizar una correcta atención al público, presencial y telefónicamente.
-  Comprender la importancia de la comunicación verbal y no verbal en las relaciones con los demás
-  Desarrollar habilidades sociales, tales como la escucha activa, la empatía y asertividad.

¿Qué vamos a ver?



- 👁️ Atención a la ciudadanía
- 👁️ Comunicación Interpersonal
- 👁️ Comunicación verbal
- 👁️ Comunicación No verbal
- 👁️ Desarrollo de habilidades sociales

Presentaciones y expectativas

Nos presentamos

Mi expectativas sobre este curso son ...

Algo concreto que me gustaría aprender es ...

¿Qué es la atención
al ciudadano?



¿Qué entendemos por atención al ciudadano?

Es la interacción que tiene cualquier persona de la organización con los ciudadanos, para facilitar información y/o atender dudas, quejas o reclamaciones. Es una oportunidad de generar una buena impresión de la Organización.

Atender. Aplicar voluntariamente la actividad mental o los sentidos a un determinado estímulo u objeto mental o sensible.

¿Cómo se juzga la calidad de un servicio?

-ASPECTOS TANGIBLES. El aspecto físico de las instalaciones (mobiliario, luz, espacios...) los materiales de comunicación (letreros, folletos, impresos, indicadores, logotipos ...) y el personal en contacto con el público (presencia física, cantidad...)

-CAPACIDAD DE RESPUESTA. La disponibilidad, la rapidez en atender, la eficacia en escuchar y entender, la habilidad en poner en marcha soluciones, etc.

-LA SEGURIDAD Y FIABILIDAD. La impresión de competencia y profesionalidad, la confianza que perciben en que van a ser atendidos con exactitud por el personal del servicio, la tranquilidad de que su demanda ya empieza a ser atendida

-LA EMPATÍA. Recibir un tratamiento lo más personalizado y cortés posible, con demostraciones palpables de que el personal que atiende a la ciudadanía tiene voluntad de comprender y satisfacer sus necesidades concretas

En resumen, las personas usuarias de servicios públicos, valoran de forma extraordinaria el trato recibido. Este es, y no otro el factor clave en el momento de la verdad

La importancia de las primeras impresiones.

El efecto halo

efecto halo es uno de los **sesgos** cognitivos más conocidos de la psicología y que podemos observar con frecuencia en la vida cotidiana.

Término acuñado por el psicólogo Edward L. Thorndike en 1920 a partir de sus investigaciones con el ejército.

Consiste en la realización de una **generalización** errónea a partir de una sola característica o cualidad de una persona

7 errores de los servicios con atención a la ciudadanía

- 1. Apatía.** Es lo contrario de la simpatía y la empatía. El personal en contacto directo con el público dan la imagen de no preocuparse de las necesidades de las personas usuarias y a menudo no dan señales siquiera de que hayan constatado su presencia.
- 2. “Quitarse los de encima”.** Decirles que sus necesidades no pueden ser atendidas ni por el personal disponible ni por los procedimientos que la organización ha previsto, y no ofrecerles la alternativa de otro lugar donde sí puedan ayudarles

- 3. Frialdad.** La persona usuaria se percibe como un personaje molesto y así se le hace notar. Es como si se le transmitiera un mensaje del tipo “si Vd, se fuera, yo podría seguir con mi trabajo” Los mensajes de tipo no verbal son aquí muy relevantes: ausencia de contacto visual, uso excesivo de monosílabos, tono seco, cortante, etc.
- 4. Condescendencia.** El mensaje de fondo es !Cómo pretende saber lo que es mejor para vd!; !aunque se lo explique no lo entendería! El resultado es una alta probabilidad de incidentes, conflictos y situaciones problemáticas

5. Robotización. Se trata a la ciudadanía de forma estereotipada, con saludos y frases de despedida mecanizados, sin aportar el mínimo de calor que las relaciones interpersonales requieren por oficiales que éstas sean

6. Excesiva reglamentación. Se saca el “Manual de procedimientos” y se dice algo así como “la realidad es lo que existe aquí. Si no lo pone, es que no existe. Esta falta de flexibilidad y de estar “pegado” a la norma provoca una gestión conflictiva en la mayoría de servicios con atención directa.

7. Transferencias. Se trasladan las preguntas y necesidades de las personas atendidas a otras partes de la Organización, que en ocasiones tampoco son las adecuadas. El resultado es una ciudadanía molesta, irritada y agotada, en definitiva poco proclive al diálogo.

Momentos de interacción con l@s ciudadan@s

En grupos de trabajo, identificamos los diferentes tipos de relaciones que podemos tener con los usuarios. Los ponemos en común.



Momentos de interacción con I@s ciudadan@s

- Recepción y acogida
- Orientación e información al usuari@
- Ayuda en la gestión de algún procedimiento
- Recepción de sugerencias
- Recepción de quejas y reclamaciones
- Recordatorio cumplimiento normas Covid
- Entrevistas para recabar información
- Interacción con grupos
- Despedida



Características de la calidad en esos momentos de interacción

1. La calidad de la atención es responsabilidad de todos. Esto implica el logro de un compromiso individual.
2. Es necesario hacer las cosas bien la primera vez, sin olvidar que para cada cual esa es “su vez”
3. Es necesario ejercer un continuo autocontrol emocional no sólo sobre sí mismo sino, realizar una atenta observación de las respuestas emocionales de la persona que tenemos delante. Eso nos ayudará a reajustarnos a su “momento emocional”
4. Hay que pasar de una actitud pasiva (subsanan errores) a una activa (prevención de los mismos)
5. El objetivo es la mejora continua, es decir, la meta es progresar constantemente porque la variedad de situaciones y problemáticas la tenemos casi garantizada. La peor enemiga de la calidad en atención al público es, sin duda alguna, la rutina.

TIPOS DE CIUDADANOS



TIPOS DE CIUDADANOS

1. NO CONFORME



2. INDECIS@



3. PRETENCIOS@



4. MINUCIOS@



5. AFABLE



6. TÍMID@



1. NO CONFORME (Molest@, agresiv@, desconfiad@)



- Provoca discusión
- Pretende llevar siempre la razón
- Desconfía de las soluciones que se le ofrecen
- Necesita que se le preste atención preferente
- Ante situaciones de conflicto o tensión se muestra agresiv@

¿Qué tipo de situaciones pueden incrementar este comportamiento?

- Si percibe que la actitud de la persona que le atiende no es comprensiva o no le presta atención.
- Si percibe que la información no ha sido completa
- En momentos de aglomeración o colas
- Ante la escasez de tiempo, espera, retrasos, etc, se acusa su nerviosismo y su acaloramiento

1. NO CONFORME (Molest@, agresiv@, desconfiad@)



Sugerencias para su trato:

- No interrumpir sus quejas
- No discutir con él/ella
- No responder a su agresividad con agresividad
- Escuchar atentamente
- Adoptar una actitud serena y comprensiva
- Preguntar y tratar de aclarar sus dudas
- Solucionar el problema

2. INDECIS@ (cambiante, inestable)



- Persona algo tímida. Insegur@
- Tiene miedo de que se note que no conoce el tema
- Desconoce el medio a utilizar
- Le cuesta tomar decisiones

¿Qué tipo de situaciones pueden incrementar este comportamiento?

- En la entrada o ante el mostrador, posiblemente no se decida a acercarse, ronde el mostrador o la entrada y no se atreva a preguntar

2. INDECIS@ (cambiante, inestable)



Sugerencias para su trato:

- Necesita una especial atención y ayuda
- Hay que inspirarle confianza y seguridad. Preguntarle
- Ayudarle a que exponga sus problemas, ir por delante en “adivinar” su necesidad
- Ayudarle a tomar una decisión “yo en su lugar haría...”
- Orientarle de una manera fácil y muy concreta sobre los trámites a seguir y hacia quien debe acudir

3. PRETENCIOS@ (creíd@, presuntuos@)



- Conoce perfectamente los medios de la casa
- Cree que sabe todo lo referente a nosotros y los procedimientos
- Muy orgulloso
- Carácter impositivo. A veces incluso agresivo y con superioridad
- Disciplinad@

¿Qué tipo de situaciones pueden incrementar este comportamiento?

- Ante situaciones críticas (retrasos, presentaciones fuera de plazo) se agudiza su agresividad
- Posiblemente se niegue a pagar recargos
- Desconfía de la información recibida
- En las aglomeraciones querrá llevar la voz cantante
- Muy exigente defendiendo sus derechos y con frecuencia está dispuesto a reclamar

3. PRETENCIOS@ (creíd@, presuntuos@)



Sugerencias para su trato:

- No discutir y no responder a su agresividad
- Nunca, nunca quitarle la razón, si se equivoca no hacérselo ver bruscamente, sino mostrarle la solución correcta, de forma que no se ofenda y como si viniese de él
- No provocar su competitividad
- Adoptar una actitud de atención y serenidad
- Dar la impresión de seguridad y eficacia
- Evitar: hacerle preguntas, contradecirle, que se excite o desconcierte

4. MINUCIOS@ (perfeccionista, concret@, concis@)



- Sabe perfectamente lo que desea
- Es concret@ y concis@
- Suele ser tajante
- Utiliza pocas palabras
- Exige rapidez, atención y eficacia
- Exige respuestas concretas
- Exige información exacta

¿Qué tipo de situaciones pueden incrementar este comportamiento?

- Ante situaciones que se salen fuera de la normalidad y escapan a su control
- Ante una información escasa e incompleta
- Muy exigente y agresivo en caso de que surjan problemas con sus trámites

4. MINUCIOS@ (perfeccionista, concret@, concis@)



Sugerencias para su trato:

- Demostrar serenidad y atención personalizada
- Trato correcto y amable
- Dar una respuesta precisa y concreta
- Demostrar eficiencia (no dudar y consultar manuales, pantallas, etc)
- Ser ordenad@ en la manera de solicitar y ofrecer información
- A ser posible, ofrecerle la información por escrito

5. AFABLE (simpático@, afectuos@, gracioso@, cordial)



- Muy sonriente
- Amistos@, en ocasiones “pesad@”
- Hablador/a
- Aparenta seguridad y cierta superioridad sobre las demás personas
- Necesita que se esté pendiente de él/ella, reclama atención

¿Qué tipo de consecuencias puede tener este comportamiento?

- Puede ser causante de lentitud en los mostradores o en las mesas de atención al público

5. AFABLE (simpático@, afectuoso@, gracioso@, cordial)



Sugerencias para su trato:

- Ser amable, pero concret@
- Tratar de obtener rápidamente los datos necesarios
- Mantener la iniciativa en la relación personal
- Centrarle el tema
- Seriedad, no seguir las bromas
- Mantener las distancias
- No darle familiaridades

6. TÍMID@ (retraíd@, insegur@)



Retraíd@. Tímid@

Utiliza pocas palabras

Posee muy poca capacidad de relación personal

Aparente inseguridad

Reconcentrad@

¿Qué tipo de consecuencias puede tener este comportamiento?

- Puede ocasionar retrasos en los mostradores por la atención que requiere
- Puede ocasionar problemas de tramitación, por no prestar atención
- En situaciones críticas, se siente discriminado y se puede volver agresivo

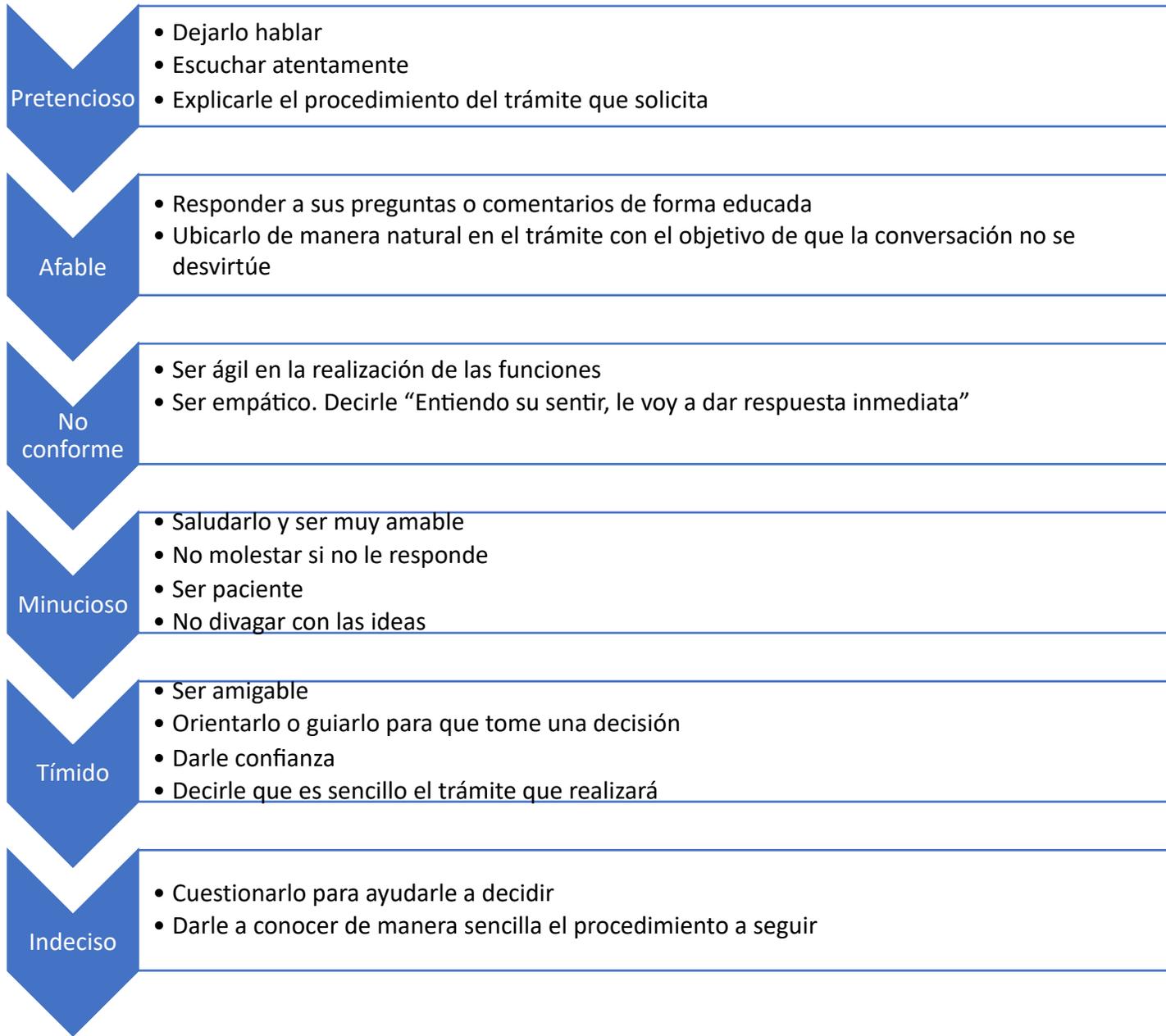
6. TÍMID@ (retraíd@, insegur@)



Sugerencias para su trato:

- Demostrarle atención y amabilidad
- No atenderle con prisas
- Infundirle confianza
- Tratar de obtener la información precisa
- Hacerle preguntas concretas
- Tratar de averiguar si tiene alguna duda
- Darle la información concreta
- Evite: presionarle, interrumpirle, hablarle alto, hacer grandes pausas.

Recomendaciones para atender a los tipos de ciudadanos

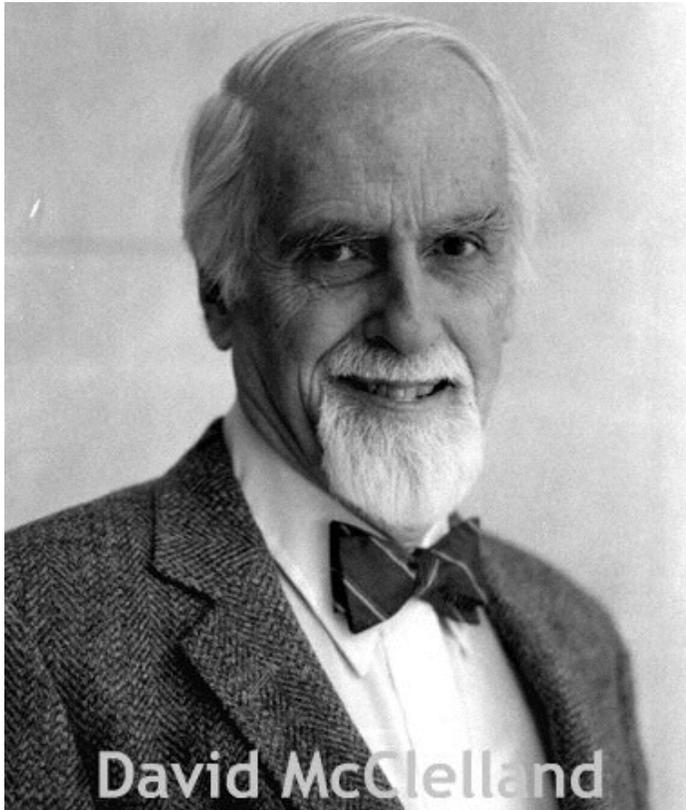




RECORDAR

*Los ciudadanos enfadados **no piensan, solo sienten**. Si nos mostramos amistosos y cordiales, es muy difícil que la otra persona mantenga una actitud irritada e irracional*

COMPETENCIAS PROFESIONALES



David McClelland

Análisis de la Conducta humana tanto para el estudio de las motivaciones como de las competencias

Estudios e investigación realizados para su aplicación al entorno laboral y empresarial

Desarrollo de las primeras definiciones niveladas de competencias

COMPETENCIAS PROFESIONALES

Las Competencias son características personales estables, que tienen un impacto positivo en el trabajo

Se reflejan en comportamientos fácilmente identificables a través de la observación

Las Competencias se desarrollan mediante la experiencia y el aprendizaje, el entrenamiento

COMPETENCIAS PROFESIONALES

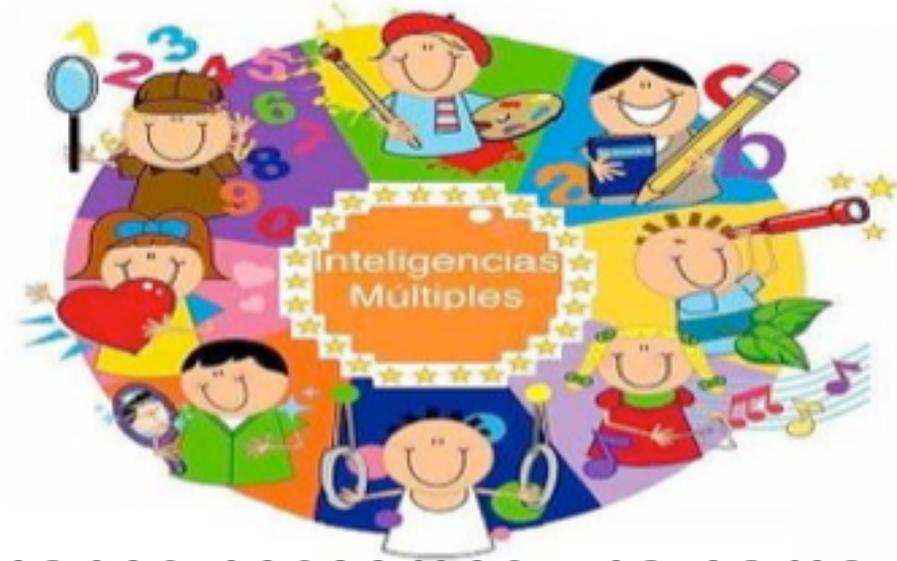
Las Competencias son un conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, actitudes, que garantizan un desempeño superior en un puesto

COMPETENCIAS DE UN BUEN CAMARERO

Funciones	Conocimientos	Competencias
Servir mesas	Llevar la bandeja	Orden y método
Atender correctamente	Preparar café	Orientación al cliente
Atender con amabilidad	Fijarse en lo que piden los clientes habituales	Empatía
Controlar stock	Informática básica	Orientación a resultados
Enseñar a los camareros nuevos	Cómo explicar a cada uno lo que tiene que hacer	Gestión equipos, comunicación

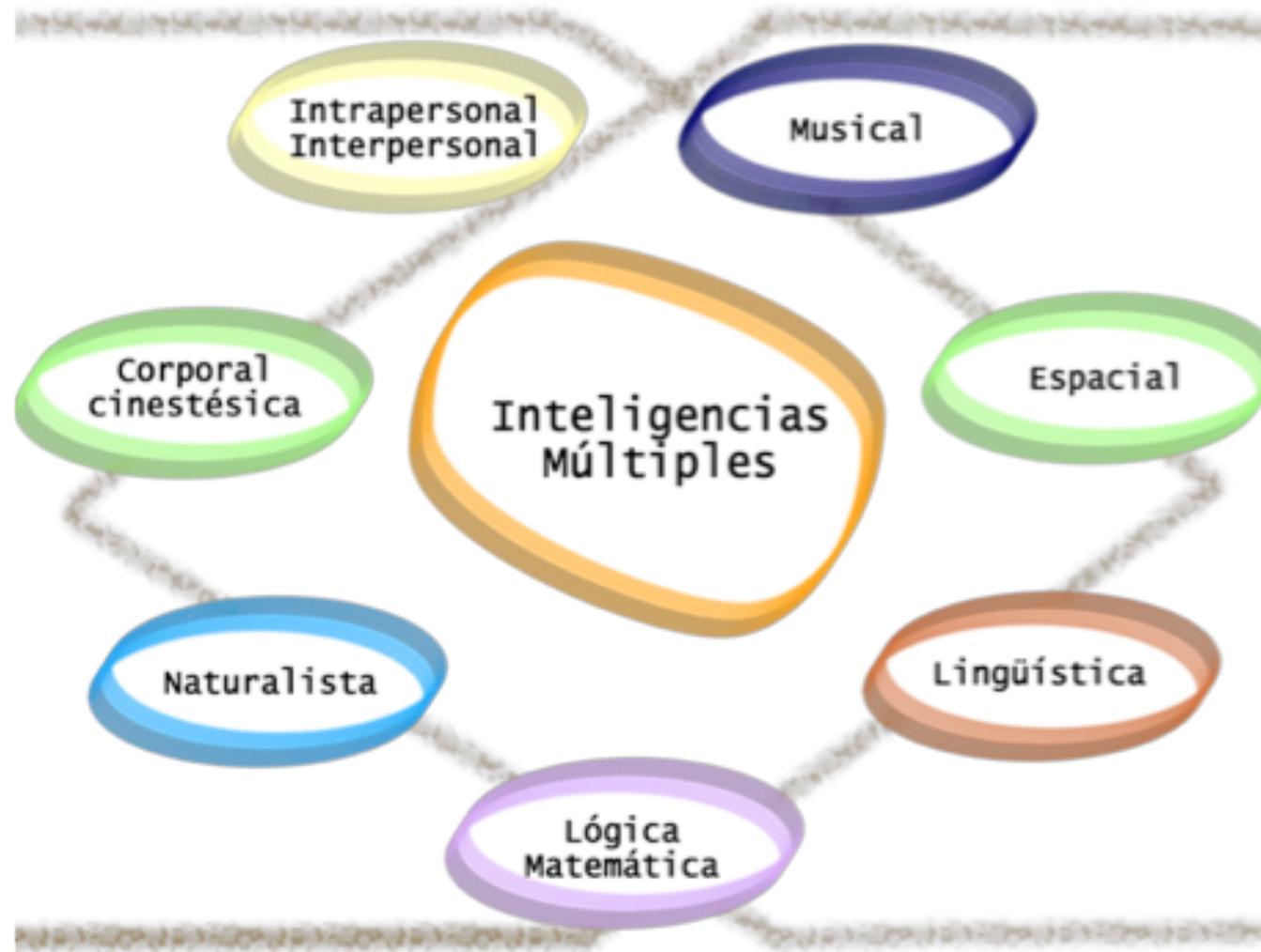


Inteligencias Múltiples. Howard Gardner



“Los seres humanos poseemos una gama de capacidades y potenciales -Inteligencias Múltiples- que se pueden emplear de muchas maneras productivas, tanto juntas como por separado”

8 INTELIGENCIAS



INTELIGENCIA EMOCIONAL

Mayer y Salovey (1990)

“Es la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios así como los de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones”

Goleman (1997)

“La IE consiste en conocer nuestras propias emociones, gestionarlas eficazmente, motivarnos a nosotros mismos, reconocer las emociones de los demás y establecer relaciones positivas con otras personas”.

Como es una persona emocionalmente inteligente

- Tiene una actitud positiva
- Reconoce sus emociones
- Se siente capaz de expresar sus emociones
- Controla sus emociones
- Empatía
- Sabe tomar decisiones adecuadas
- Tiene motivación
- Autoestima adecuada
- Tiene valores que dan sentido a su vida
- Resiliencia

QUÉ ES UNA EMOCIÓN

- Proviene del latín *movere*: mover hacia
- Un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación que predispone a una respuesta organizada.
- Intenso y breve
- Asociado a sensaciones corporales.
- Activaciones físicas breves que se desencadenan en nosotros como respuesta a algo.

COMPONENTES DE LAS EMOCIONES

DIMENSIÓN FISIOLÓGICA

CUERPO

Respuesta involuntaria: taquicardia, rubor, sudoración...

DIMENSIÓN EXPRESIVA MOTORA

*COMPOR-
TAMIENTO*

Expresiones: tono de voz, volumen.

DIMENSIÓN COGNITIVA

PENSAMIENTO

Vivencia subjetiva: valoración que hacemos de esa emoción

PARA QUÉ SIRVEN LAS EMOCIONES

- Supervivencia
- Toma de decisiones
- Guían la conducta

TIPOS DE EMOCIONES

- **Emociones primarias o básicas**: Son disposiciones a la acción innatas, están biológicamente relacionadas con la adaptación y la supervivencia y se ha demostrado que son universales y están asociadas con expresiones faciales características
alegría, miedo, tristeza, asco, ira y sorpresa.
- **Emociones secundarias o sociales**: No son universales, es decir, están mediadas por la cultura y la sociedad. Por ejemplo, culpa, envidia, celos, lástima...

Función de las emociones básicas



ALEGRÍA: producir una sensación de energía para realizar o repetir una actividad



ASCO: alejarnos del objeto que nos produce aversión



TRISTEZA: inhibición o parálisis de movimientos. Nos lleva a alejarnos de lo que nos hace daño



SORPRESA: prepararnos para recoger información y pasar a la acción



MIEDO: produce movimientos de huida o parálisis para protegernos



IRA: defendernos, produce movimientos de ataque, conductas de violencia física o verbal

EMOCIÓN, SENTIMIENTO, ESTADO DE ÁNIMO

- ◆ Emoción
- ◆ $E + V = \text{Sentimiento}$
- ◆ $S + T = \text{Estado de ánimo}$

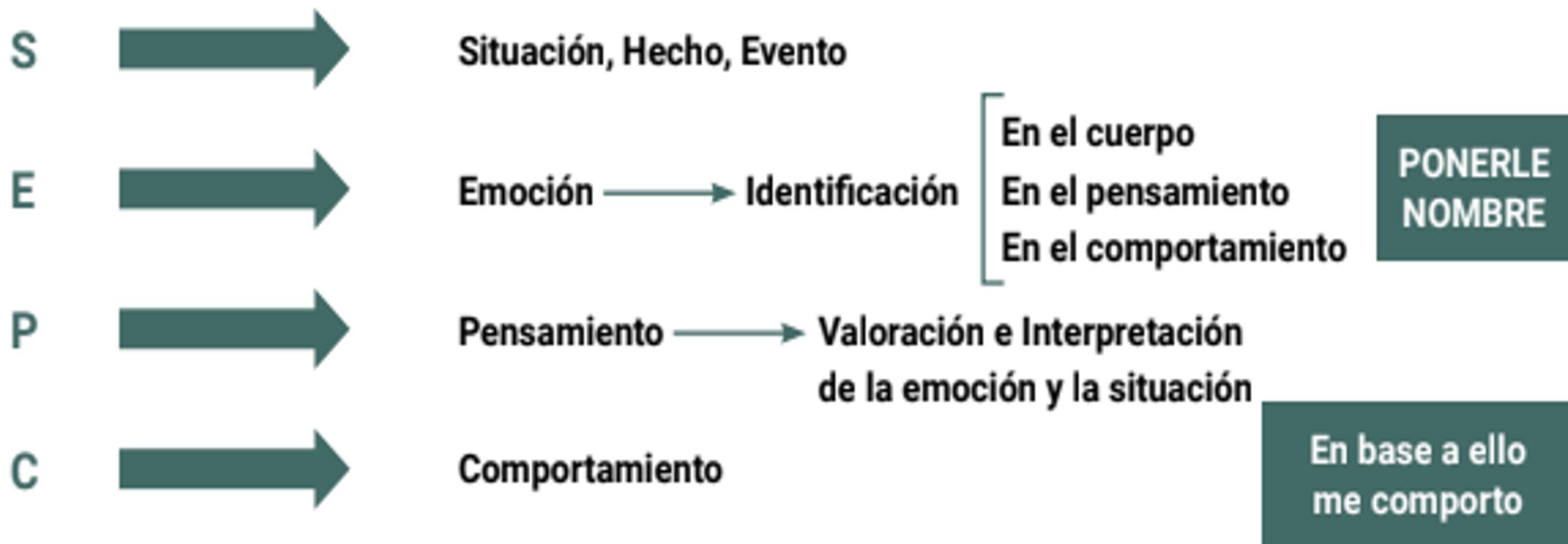
CICLO EMOCIONAL

An iceberg floating in the ocean. The tip of the iceberg is above the water line, and the much larger base is submerged below. The sky is blue with light clouds, and the water is a deep blue. The text 'Comportamiento' is written in white on the sky, and 'Pensamiento Emociones' is written in white on the submerged part of the iceberg.

Comportamiento

**Pensamiento
Emociones**

CICLO EMOCIONAL



En lo que podemos intervenir es en el Pensamiento en la valoración que hacemos de la situación y la emoción

¿Por qué es importante trabajar sobre nuestros pensamientos?

- ◆ Porque depende de **cómo interpretemos la realidad** vamos a ser más eficaces.
- ◆ Porque es importante **saber guiarse para poder comunicarnos con eficacia**
- ◆ Porque nuestra forma de pensar **construye la realidad**.

CONCIENCIA EMOCIONAL

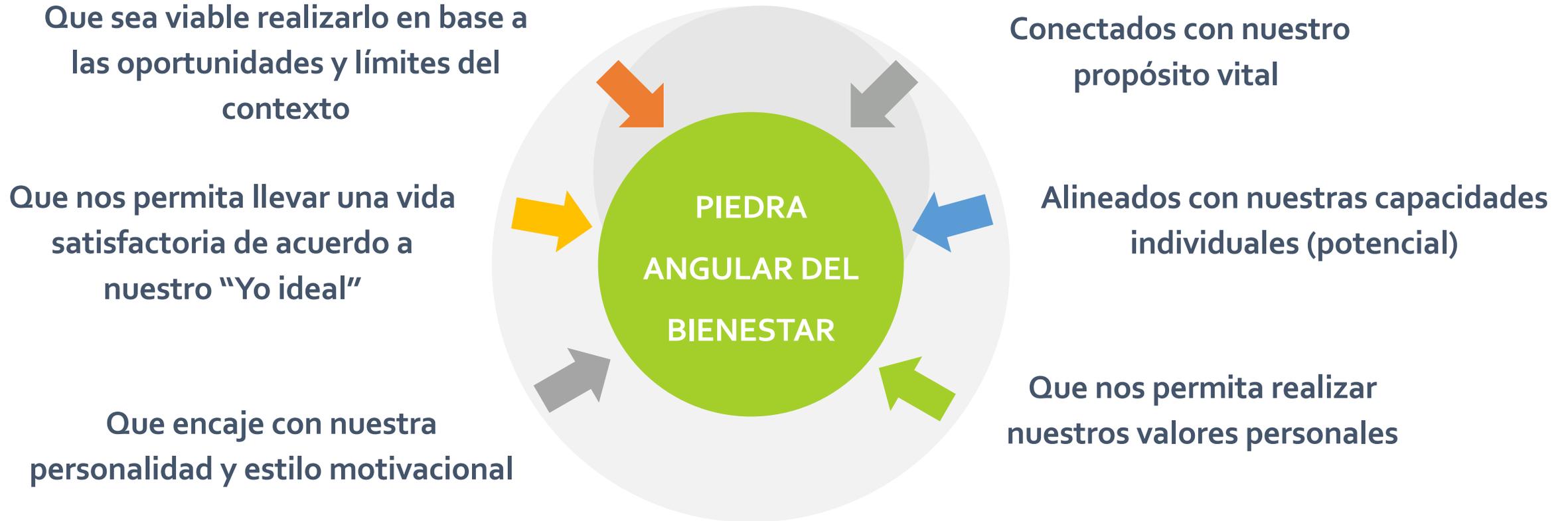
Percepción emocional.

Observación de uno mismo.

Identificación emocional.

Expresión emocional.

Objetivos con encaje



Qué es el estrés

Se considera el estrés como un desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta de la persona, bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias.

Se produce estrés y/o otros estados emocionales negativos cuando la persona percibe que las demandas del entorno superan sus capacidades para afrontarlas y, además, valora esta situación como amenazante para su estabilidad.

Para mantener el bienestar es necesario lograr un equilibrio entre lo que la realidad demanda y la capacidad de respuesta de la persona a esas demandas.

Tipos de estrés

Estrés positivo. Eustrés. Aparece cuando la persona se siente presionada, pero interpreta que las consecuencias de la situación pueden ser favorables. La tensión actúa como elemento motivador.

Estrés negativo. Distrés. Está relacionado con la anticipación de consecuencias desagradables o dañinas.

Estrategias para reducir el estrés

- Establecer buenas relaciones con los compañeros. La red social, sentirse valorado por los compañeros, tenido en cuenta, apoyado en los momentos difíciles, es una buena herramienta para tolerar mejor lo que nos sobrepasa.
- Organizarse bien. Sobre todo si tenemos la sensación de que no llegamos a todo.
- Delegar. La delegación bien entendida (no pasar tareas que no apetece hacer) es una herramienta que contribuye a mantenerse sin caer en situaciones estresantes

Estrategias para reducir el estrés

- Poner límites. A menudo cuando uno asume tareas que cree que no debería asumir o cuando no pone palabras a las cosas que le generan incomodidad, se quema. La asertividad es la clave
- Hacer menos cosas. Sobre todo dejar de hacer cosas que nos causan estrés o hacer demasiadas cosas
- Hacer ejercicio, respirar conscientemente (diafragma), mindfulness, yoga...

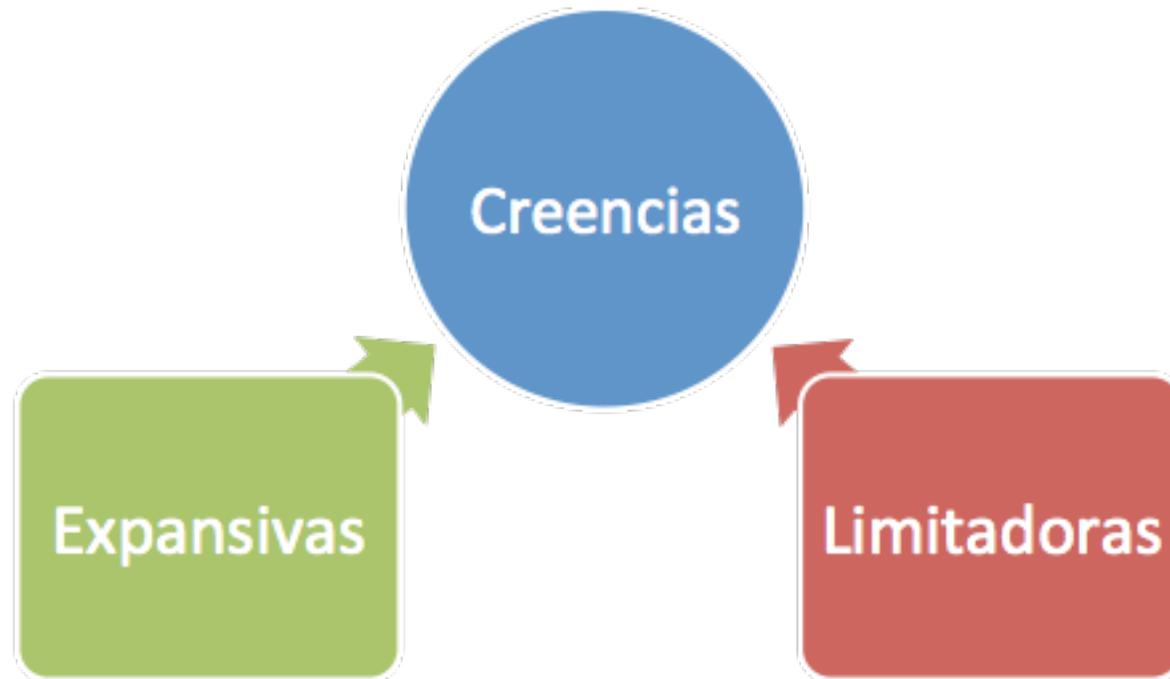
Creencias

Convicciones que tenemos y que para nosotros son auténticas certezas. Por tanto, no las cuestionamos.



Creencias

Convicciones que tenemos y que para nosotros son auténticas certezas.



Autoconcepto

- Resultado de un proceso de elaboración a partir de la interacción del sujeto con el medio social.
- Está formado por la autoimagen, autoeficacia y autoestima.
- Podría ser responder a la pregunta ¿quién soy yo?
- Conjunto de creencias que tenemos de nuestra persona y que elaboramos y desarrollamos en la relación y comunicación con los demás.

Autoimagen

- Representación mental de cómo somos.
- No es objetiva.
- ¿Cómo me veo?, ¿Cómo creo que me ven los demás?



Autoeficacia

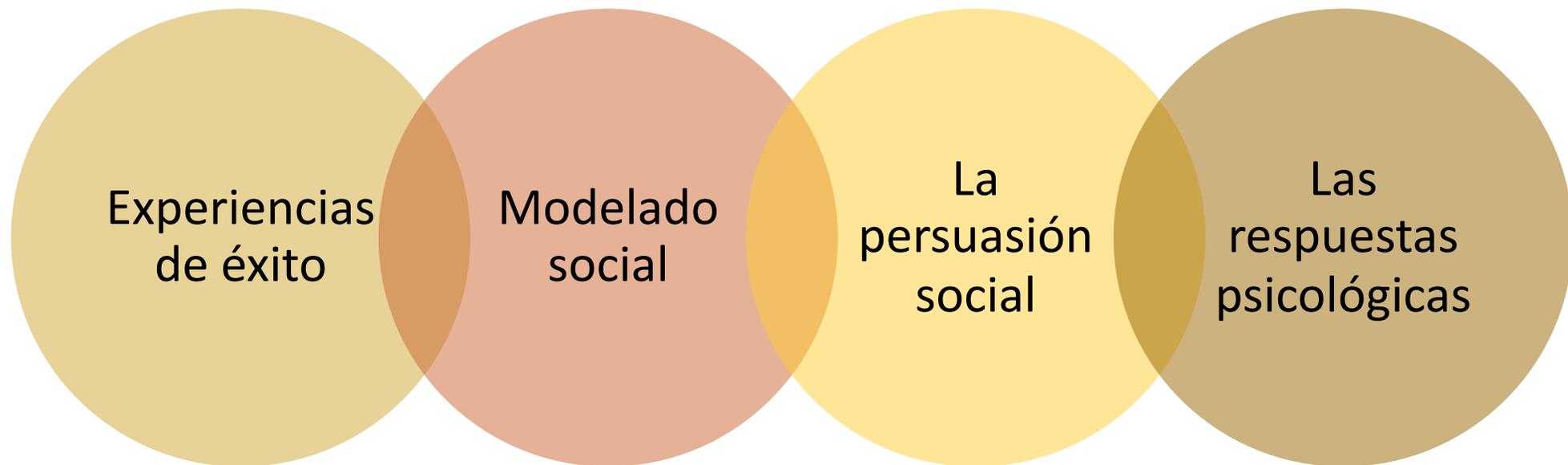
La **autoeficacia** es la opinión que se tiene sobre la posibilidad de alcanzar determinados resultados, es decir, la confianza de alcanzar las metas exitosamente.

Esta determinación fortalece el aprecio de uno mismo y fomenta pensamientos como “yo puedo”, “estoy preparado”, “tengo los recursos para lograrlo”

Albert Bandura (1986)

Las creencias sobre la capacidad de autoeficacia se empiezan a formar en la primera infancia, cuando los niños empiezan a lidiar con una amplia variedad de experiencias, tareas y situaciones. Pero no termina en la juventud, sino que sigue evolucionando a lo largo de la vida

4 fuentes principales de autoeficacia (Bandura)



Como se desarrolla la autoeficacia

1. EXPERIENCIAS DE ÉXITO

La realización de una tarea con éxito fortalece nuestro sentido de autoeficacia. Sin embargo, el no tratar adecuadamente una tarea o desafío, puede socavar y debilitar la autoeficacia.

2. MODELADO SOCIAL

Ser testigo de cómo otras personas completan con éxito una tarea. Ayuda a creer que uno mismo también posee las capacidades para lograrlo.

3. PERSUASIÓN SOCIAL

Conseguir estímulo verbal de los demás, ayuda a las personas a superar la duda y, en su lugar, se centran en dar lo mejor de ellos mismos para realizar la tarea en cuestión.

4. LAS RESPUESTAS PSICOLÓGICAS

Nuestras propias respuestas y reacciones emocionales. Los estados de ánimo, los estados emocionales... repercuten en cómo una persona se siente sobre sus habilidades personales, en una situación particular.

Autoestima

Valoración que hacemos de nosotros mismos

- Es un valor frágil y mutable.
- Se puede modificar.
- La autoestima es sana cuando está en su medida.
- Una sana autoestima está muy relacionada con un buen rendimiento profesional.
- Conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos, tendencias de comportamiento, creencias dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y comportarnos y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter.

Qué valores influyen en nuestra Autoestima

- **Valoración que recibimos de personas significativas**
- Esa valoración llega a través del **lenguaje verbal** y también el **no verbal**.
- Esos mensajes se interiorizan y se convierten en una **voz interior**.
- El éxito en conseguir los objetivos que nos proponemos.
- La autorregulación emocional: sentimiento control.

Factores que contribuyen a una baja autoestima

- **Sobreprotección**
- **Críticas constantes**
- **Comparación con los demás**

La (auto)crítica patológica

El término *crítica patológica* se acuñó para describir la voz interior negativa que **ataca y juzga**

- Te **acusa de las cosas que van mal**
- Te **compara** con los demás y siempre estás en **desventaja**
- Fija **estándares muy altos**, imposibles de conseguir y luego te fustiga por no alcanzarlo
- Mantiene una **lista de los fracasos** pero no de los logros

Características de una persona con un buen nivel de autoestima

- Cree con firmeza en ciertos valores y principios y está dispuesta a defenderlos.
- Confía en su propio criterio
- No pierde el tiempo preocupándose en exceso por el pasado o futuro.
- Confía plenamente en su capacidad para resolver sus problemas
- Está dispuesta a colaborar, pero no se deja manipular
- Reconoce y acepta sus emociones.
- Es sensible a los sentimientos de los demás
- Disfruta con variedad de actividades. Genera cooperación, entusiasmo compartido y consenso
- Respeta las normas sensatas de convivencia

Autoestima Saludable



Ingrediente determinante de nuestro equilibrio emocional, sentido de seguridad, confianza y buena disposición hacia la vida.

Conexión entre relaciones sociales y la autoestima.

Motivación **Cómo activar los motivos que nos mueven a la acción**

Ninguna persona tiene el poder de motivar a otra. Se trata de:

- Descubrir cuáles son los motivos que nos mueven
- aprender a formular una meta auto-concordante a partir de ellos
- identificarlos en el entorno para convertirlos en catalizadores de la acción y aprender a autorregularse motivacionalmente de forma óptima

Estilo Motivacional

“Acercamiento” vs “Alejamiento”



- Caracteriza a las personas que quieren lograr algo positivo.
- Necesitan ver los beneficios de la acción o tarea a emprender.

APROXIMACIÓN PLACER



- Caracteriza a las personas que quieren evitar algo negativo.
- Necesitan ver lo que dejarán atrás con la acción o tarea a emprender.

EVITACIÓN DOLOR

Rueda de Motivos



Estilos motivacionales



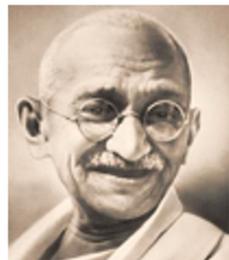
AFILIACIÓN



AUTONOMÍA

Le motiva	Estar con otros Recibir afecto Lograr aceptación en el grupo	Seguir el propio criterio Ser autónomo Tomar decisiones por sí mismo
Valores	Armonía Amistad Cohesión	Independencia Autonomía
Necesidades	Afecto	Autosuficiencia
Miedos o aversiones	Abandono Rechazo Estar solo	Gregarismo Pensamiento grupal

Estilos motivacionales



COOPERACION



PODER

Le motiva	Construir algo conjuntamente con otros Mantener relaciones de igualdad Trabajar en equipo	Mandar sobre otros Tener prestigio Popularidad Competir y ganar a otros Recibir admiración Ascender
Valores	Ayuda mutua Colaboración Cooperación	Prestigio
Necesidades	Igualitarismo	Reconocimiento Exhibición
Miedos o aversiones	Inequidad Abuso y juegos de poder Competitividad Rivalidad	Falta de control Ser ignorado Perder

Estilos motivacionales



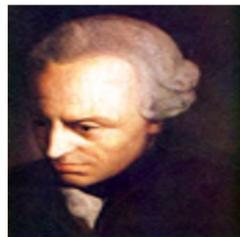
HEDONISMO



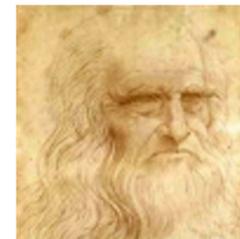
LOGRO

Le motiva	Ahorrar esfuerzos Disfrute Placer Satisfacción Descanso	Superar retos Sentirse eficaz Tener éxito profesional Competir y ganar contra un estándar de excelencia
Valores	Disfrute Relax	Persistencia Superación
Necesidades	Descanso Ocio Placer	Éxito
Miedos o aversiones	Sobreesfuerzo Estrés	Fracaso Ineficiencia

Estilos motivacionales



SEGURIDAD



EXPLORACIÓN

Le motiva	Controlar el entorno Conseguir orden y estabilidad Tener una vida estable (trabajo, residencia, amistades), sin cambios	Aprender Crear Desarrollarse personalmente Explorar el entorno Disfrutar trabajando Saber cómo es el mundo Adquirir habilidades, conocimientos,
Valores	Orden Claridad	Autorrealización Desarrollo personal Creatividad, innovación
Necesidades	Control entorno	Variedad Estímulo intelectual
Miedos o aversiones	Cambios Incertidumbre	Rutina

Estilos motivacionales



CONSERVACION



CONTRIBUCIÓN

Le motiva	Ganar dinero Protegerse uno mismo y sus bienes Riqueza Comodidad Autopreservación	Ayudar a otros Sentirse útil Tener impacto positivo en la vida de otros Proteger Enseñar
Valores	Rentabilidad Autoconservación	Altruismo Compasión Entrega
Necesidades	Tener, Acumular Proteger el yo	Compartir Transcender
Miedos o aversiones	Peligro físico Pérdidas materiales	Pena por el sufrimiento de otros

COMUNICACIÓN

El objetivo primordial de la atención al ciudadan@ es alcanzar una buena comunicación y propiciar un diálogo con él/ella

COMUNICACIÓN



Comunicación es algo que hacemos siempre, en todo momento, aunque no seamos conscientes de que lo hacemos

Axiomas de la comunicación de Watzlawick:

- No es posible no comunicar
- Cada comunicación implica un aspecto de contenido (mensajes, ideas) y un aspecto de relación (confianza, empatía) condicionando el último al primero

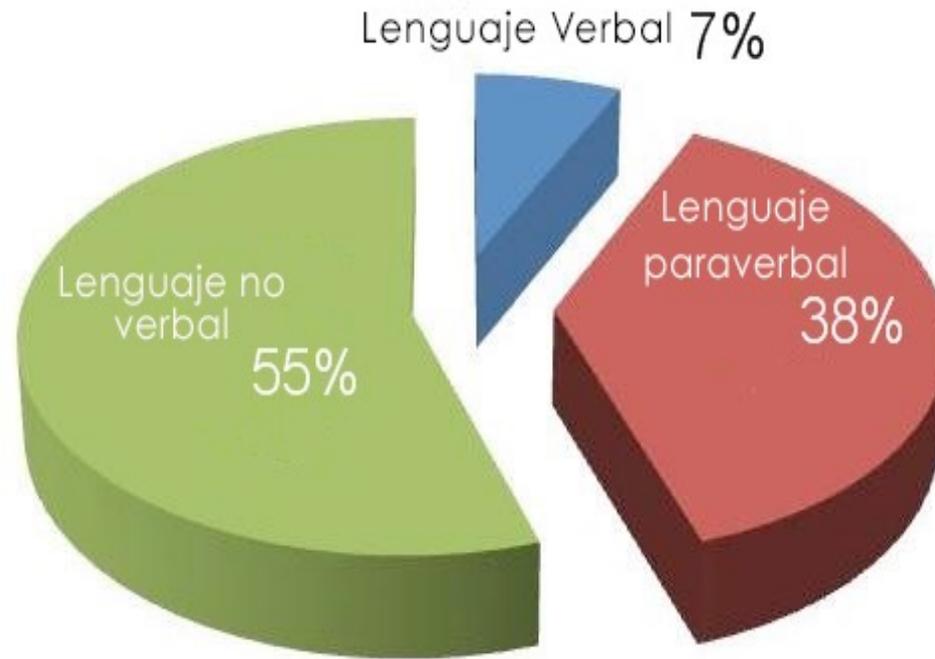
COMUNICACIÓN

Procedimiento de transmitir y recibir información utilizando la palabra hablada o escrita, los gestos, etc...que conducen a un entendimiento entre dos o más personas

Los mensajes se transmiten a través de:

- Lenguaje verbal
- Lenguaje paraverbal (tono, volumen...)
- Lenguaje no verbal (gestos, distancia...)

¿QUÉ PESA MÁS?



A. Maharabian

ERRORES DE LA COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO

- Dar por entendido algo que no lo está
- Transferir estado emocional
- No escuchar
- No saber elegir el momento adecuado
- No recibir feedback
- No tener en cuenta las diferentes formas en que comunicamos
- No decir la verdad, o prometer y no cumplir
- No generar canales alternativos de comunicación
- Pensar que el otr@ está siempre disponible

MANEJO DEL LENGUAJE

HABLAR ES HACER

A través del lenguaje:

- pedimos
- prometemos
- expresamos ideas y opiniones
- presentamos propuestas y proyectos
- tomamos decisiones
- definimos acciones
- coordinamos acciones con otr@s

MANEJO DEL LENGUAJE

El lenguaje no es inocente, mediante el lenguaje hacemos que las cosas sucedan



3 maneras de dificultar la comunicación con el lenguaje

1.

Victimismo

El origen de lo que nos pasa está siempre fuera. “El sistema me pone de los nervios”; “no he tenido tiempo”; “el procedimiento es así”

2.

Pontificar

Nos creemos en la verdad absoluta y sabemos lo que otros piensan y sienten. “sólo hay una solución”, “la única manera de arreglar esto”, “sé como te sientes”; “lo que hay que hacer”...

3.

Pasivizar

Utilizamos el sujeto pasivo, no haciéndonos responsables de lo que ocurre. “se ha caído el vaso”.

JUICIOS

Los juicios son las valoraciones que hacemos sobre algo o alguien

- Los juicios no son ni verdaderos ni falsos
- Pueden provocar discrepancias
- Son interpretaciones lingüísticas que siempre viven en la persona que los emite
- Son parte de nuestra entidad
- Son una fuerza muy poderosa en nuestro comportamiento

JUICIOS

- Vivimos haciendo juicios acerca de nosotr@s mism@s, de los demás, de cada cosa que vemos, escuchamos y sentimos.
- Las historias que nos contamos están llenas de juicios.
- Los juicios construyen nuestra identidad.
- Los seres humanos hacemos juicios en un intento de dar sentido a nuestra vida y responder a la incertidumbre e inquietudes que nos genera el futuro.



JUICIOS

Debemos aprender a opinar y discutir **en base a los hechos** o reconocer que se está haciendo en base a los juicios para ser conscientes de que se trata de una opinión personal, pero no de la realidad.

- Cuando se describen observaciones o hechos se está hablando del mundo
- Cuando se emiten juicios u opiniones, se está hablando más de la persona misma, de la particular perspectiva, que como observador se tiene acerca del mundo.

HACER PREGUNTAS

Es la habilidad que nos permite hacernos con información, generar dudas o invitar a la reflexión

CÓMO	CUÁNDO
Preguntas Abiertas	<ul style="list-style-type: none">• Necesitamos indagar si alguien necesita ayuda.• Necesitamos comprender algo.• Observamos un cambio brusco en el comportamiento.• Deseamos centrarnos en un tema pasado.
Preguntas Cerradas	<ul style="list-style-type: none">• Informaciones concretas

PARA QUÉ PREGUNTAR

- **Para separar hechos de opiniones:**

“Siempre pasa igual”, ¿A qué te refieres?, ¿Qué ha ocurrido en concreto?, ¿Cuándo piensas eso?.

- **Para clarificar ambigüedades, interpretaciones, encasillamientos:**

“es inútil seguir intentándolo”, ¿A qué te refieres?, ¿Qué intentos has hecho?, ¿Qué resultados has tenido?, ¿Qué esperas que pase?.

- **Para conectar con la persona:**

“eso es complicadísimo”. ¿Qué parte te resulta difícil?, ¿Qué otras opciones has pensado?, ¿Qué otra cosa diferente podrías hacer?

- **Para explorar emociones, necesidades y expectativas:**

¿Qué esperabas?. ¿Cómo te ha afectado?. ¿Qué es lo que te molesta?.

Una buena pregunta debe ser LIMPIA

Libre de juicio y enfocada a comprender la situación o a provocar pensamiento.

No manipular ni dirigir, es explorar y hacer explorar al otro sobre la realidad y las posibilidades futuras.

CORTA

- ¿Qué pensaste?
- ¿Cómo lo viste?
- ¿A qué te refieres?
- ¿Cuál es tu preocupación?

ABIERTA

- ¿Qué?
- ¿Quién?
- ¿Cómo?
- ¿Para qué?

COMUNICACIÓN NO VERBAL

La comunicación no verbal es un proceso de comunicación mediante el cual se transmite un mensaje por medio de gestos, signos o indicios; es decir sin palabras. Gestos, lenguaje corporal, postura, expresión facial, contacto visual...son algunos de los recursos que utiliza



COMUNICACIÓN NO VERBAL

La conducta no verbal desarrolla varias funciones en el proceso de socialización:

- Define nuestra identidad
- Demuestra el grado o la capacidad que tenemos de relacionarnos
- Ayuda a acotar y a comprender los mensajes
- Transmite emociones y sentimientos
- Influye en los demás y en nosotros mismos

COMUNICACIÓN NO VERBAL

- **EXPRESIONES FACIALES:** son el termómetro más claro que muestra qué tipo de emociones sentimos y donde focalizamos nuestra atención al comunicarnos. El rostro es capaz de comunicar, sin palabras, alegría, sorpresa, tristeza, miedo, enfado ...
- **GESTOS:** Son uno de los canales de comunicación no verbal con mayor componente cultural.
- **POSTURAS:** La exposición y la orientación de nuestro cuerpo demuestran el grado de interés y de apertura hacia los demás. Además, las posturas indican el estado emocional y, al mismo tiempo, influyen en el estado de ánimo.
- **APARIENCIA:** Nos informa de la edad, el sexo, el origen, la cultura, la condición socioeconómica, etc... de una persona. Es de los canales que más influyen en la comunicación no verbal.

CLAVES PARA UNA COMUNICACIÓN NO VERBAL EFECTIVA

- **Convertir la sonrisa en parte del repertorio regular.** Al iniciar las relaciones comunicativas así como en situaciones tensas la sonrisa es una buena herramienta. Cuando se sonríe se produce un “efecto espejo” en el interlocutor y que, gracias a la sensación de causa-efecto genera sentimientos positivos en ambos interlocutores.
- **Mostrar expresividad pero sin sobrereactuar.** Integrado en el estilo natural de cada uno
- **Utilizar gestos que acompañen al discurso y faciliten la comprensión.** Por ejemplo, indicar con gestos una distancia, señalar una dirección...

CLAVES PARA UNA COMUNICACIÓN NO VERBAL EFECTIVA

- Evitar los tics gestuales que se hacen a veces por nerviosismo. Evitar jugar con un bolígrafo o con un anillo, apartarse el pelo, colocarse bien las gafas.
- Apoyar la conversación con el movimiento de la cabeza. Ladear la cabeza al escuchar, mantener la barbilla hacia arriba
- Controlar el contacto visual. Pero evitando que resulte agresivo o incómodo.

CLAVES PARA UNA COMUNICACIÓN NO VERBAL EFECTIVA

- Controlar la postura del cuerpo en conversaciones sentadas en una mesa. No recostarse sobre la misma pero tampoco desaparecer tras ella hundiéndose en la silla. Inclinarsse hacia adelante cuando escuche y manténgase erguido cuando hable. Mantener siempre los brazos sobre la mesa. Evitar las manos cerradas y los brazos o pies cruzados.
- Para una posición de pie. No permanecer totalmente inmóvil, moverse con naturalidad, desplazarse de vez en cuando. No dar nunca la espalda al interlocutor
- Controlar la distancia con el interlocutor. Acercádonos si se está cómodo. Si la otra persona retrocede, no volver a adelantarse.

ESCUCHA ACTIVA

La capacidad física de escucha de una persona es de 480 palabras/minuto, mientras que expresamos 120 palabras/minuto.

Nos permite que, mientras la gente hable, nuestra mente pueda divagar entre recuerdos, planes, ideas...

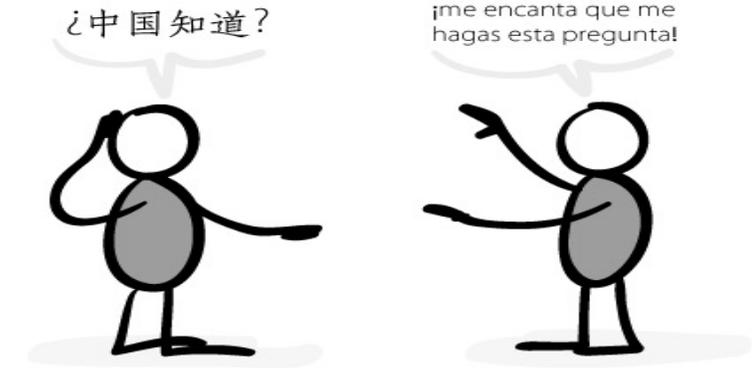


ESCUCHA ACTIVA

¿ES LO MISMO OÍR QUE ESCUCHAR?

Responsabilidad de quien escucha

- Escuchar es prestar atención a lo que se oye... comprender lo que se oye
- Requiere habilidades y esfuerzo, no es cuestión de genética sino de **voluntad, actitud y aprendizaje**



ESCUCHA ACTIVA

Implica dar muestras al emisor de que se le está entendiendo y hacerle llegar algún tipo de retroalimentación, no sólo del contenido del mensaje como tal, sino también de su contenido emocional

Saber escuchar, escuchar a la otra persona es la mejor forma de enterarnos en que consiste su problema

¿Cómo se escucha?

- Con el cuerpo: Manteniendo el contacto visual, asintiendo con la cabeza, sonriendo
- Con lo que se dice: acompasando, parafraseando, preguntando lo que no se entiende
- Estando pendiente de lo que nos dice la otra persona

Escuchar es prestar atención a lo que se oye



- Sentir
- Interpretar
- Evaluar
- Responder

Requiere habilidades y esfuerzo, no es cuestión de genética sino de voluntad, actitud y aprendizaje

EMPATÍA

Comprender los puntos de vista de otras personas y sus razones para sentirse y actuar de la manera en que lo hacen

Tener en cuenta los motivos y sentimientos de los demás cuando consideramos como responderles

Comprender por qué alguien actúa o siente algo

No implica acuerdo o simpatía, solo comprensión

Capacidad para reconocer y comprender las emociones de los demás

Capacidad para ponernos en el lugar del otro, entender cómo se siente y hacerle ver lo que estamos entendiendo

La palabra empatía procede de los vocablos griego –em, que significa dentro de él/ella y el pathos, lo que se siente, se sufre

La empatía implica escucha activa, comprensión y apoyo emocional, independientemente del acuerdo que se tenga con lo que la otra persona expresa

“Las tres cuartas partes de las miserias y malentendidos en el mundo terminarían si las personas se pusieran en los zapatos de sus adversarios y entendieran su punto de vista”.

Gandhi

Consiste en estar centrado totalmente en el otro, percibiendo su lenguaje verbal y no verbal. Implica olvidarme de mi, detener mi diálogo interior, estar totalmente atento a lo que me dice y no pensar en lo que voy a decir yo, o lo que le voy a preguntar a continuación

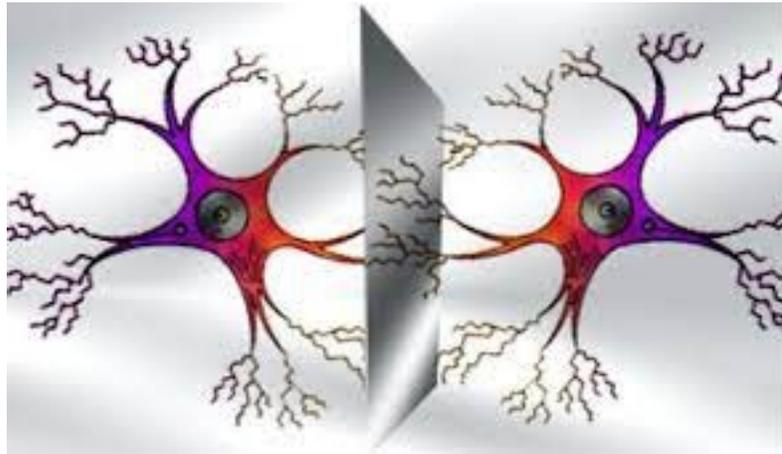
EMPATÍA

Tres tipos de empatía:

- Emocional. Entiendo y veo como te sientes. Contagio emocional.
- Cognitiva. Racional y lógica.
- Cambio de perspectiva. Estamos en la perspectiva de la otra persona. Le comprendemos racional y emocionalmente, pero sin bloqueo.

Las neuronas espejo

El descubrimiento de este sistema proporcionó una base neurológica para distintas funciones cognitivas y emocionales muy importantes para la interacción social, como comprender la conducta y el estado de ánimo de las personas que nos rodean e imitar acciones de los demás para aprender nuevas habilidades.



Las neuronas espejo

Fuero descubiertas por un grupo de investigadores de la Universidad de Parma, liderado por Giacomo Rizzolatti (premio Príncipe de Asturias de Investigación en 2011)

Aunque al principio los investigadores pensaron que podría ser un simple mecanismo de imitación, finalmente demostraron que era una función mucho más compleja. “Son un tipo de neuronas particulares que se caracterizan por activarse tanto cuando realizamos una acción como cuando percibimos que otro realiza una acción semejante.

Las neurona espejo reflejan el comportamiento de los otros y simulan en primera persona la acción percibida como si fuera realizada por nosotros mismos

Qué no es empatía

- No significa estar de acuerdo con la otra persona. Podemos entender cómo se siente alguien y, a su vez, saber que nosotros no hubiésemos actuado de esa forma
- No es dar soluciones rápidas: “lo que tiene que hacer es ...”
- No es juzgar: “ ya le dije que iba a pasar eso”
- No es quitar importancia a lo que expresa o nos comunica el otro, “anítese que no es tan importante”
- No es interrogar (preguntar con el fin de clarificar, concretar, etc, pero no hacer un interrogatorio)

Tipos de respuestas no empáticas

TIPOS DE RESPUESTAS NO EMPÁTICAS	FRASES NO EMPÁTICAS	REACCIONES EN LA OTRA PERSONA
JUICIO O VALORACIÓN Se expresa la propia opinión haciendo un juicio de valor	“Fatal, eso no debería haberlo solicitado así...”	Sentimientos de inferioridad, culpa
INTERPRETACIÓN Interpretamos lo que el/la otro nos dice desde nuestro punto de vista	“No se desespere, seguro que la cola avanza rápido...”	Sensación de haber sido mal entendido
TRANQUILIZACIÓN Respuesta que intenta animar minimizando la importancia de la situación, invitando a desdramatizar	“No se preocupe, la próxima vez el procedimiento será diferente...”	Produce rechazo por no haber dado importancia a lo que sucede.
SOLUCIÓN AL PROBLEMA O CONSEJO Consiste en dar una solución o consejo. No dejando que piense, elija, acertando o equivocándose	“Lo que tienes que hacer ahora es no estar triste y solucionarlo con tu compañero”	Favorecer la dependencia del otro, no ayudamos a su madurez ni crecimiento

Características de las personas empáticas

- **Escuchan** a la otra persona y **captan** sus sentimientos, aceptando su forma de ser y manifestarse. Podemos hablar aquí, de una escucha empática, donde nos vamos a asegurar de comprender a la otra persona, mediante el ejercicio de ponernos en su lugar, intentando “captar” su realidad desde su propio marco de referencia.
- Transmiten **confianza**. (Los mensajes no verbales juegan aquí un papel decisivo)
- Reciben y dan **retroalimentación**.
- **No juzgan** continuamente.
- Fomentan el **mutuo conocimiento** y hacen sentir a la otra persona, más segura, más libre y más confiada para expresarse.
- Tienen una **actitud abierta** y de comprensión.

Obstáculos que dificultan la empatía

- Escuchar con prejuicios dejando que nuestras ideas y creencias influyan a la hora de interpretar los mensajes que recibimos..
- Juzgar. No realices un juicio prematuro de las personas que se dirigen a ti. No pienses en frases como “ otra vez con lo mismo” , “ menudo pesado”...
- Sentir compasión, pena o lástima.
- Ponerse de ejemplo, quitándole importancia a lo que nuestro/a interlocutor/a nos está planteando, contando nuestras propias experiencias y lanzando frases como “a mi también me ocurrió y no es para tanto... “
- Dar la razón, sin más

Todo esto , lo único que hace es bloquear la comunicación e impide que se produzca una buena relación empática.

Como potenciar nuestra empatía

- **Conocer nuestros propios sentimientos.** Es el punto de partida para poder intuir lo sentimientos de los demás.
- **Desarrollar la asertividad**
- Comprometerse con la **sinceridad**. No ocultar las emociones ni sentimientos, dejar que se manifiesten, pero con asertividad.
- **Desconectar el “piloto automático”.** Evitar prejuicios y posiciones fijas de antemano. Aumentar la receptividad no estancándose en perspectivas egocéntricas.
- **Construir un clima de comprensión.** Hay que saber prestar atención e interés en las situaciones sociales.
- **Pensar** verdaderamente **en la otra persona**, para tratar de averiguar como se siente.
- **No** provocar **interrupciones bruscas** en las conversaciones.
- **Procurar sonreír**, esto genera un ambiente de cordialidad. La serenidad que se manifiesta desarma al más exaltado.
- **Evitar** demostrar **prisa, aburrimiento , cansancio, dar respuestas tajantes u distraerte en otras cosas;** además de ser una falta de respeto , logras autodominio y demuestras interés por las personas.

6 ejercicios prácticos

1. Deja de escuchar racionalmente durante 5 minutos y concentra tu atención en el lenguaje no verbal.

Olvídate del significado de las palabras y atiende al resto de la información: capta el tono de voz, observa la postura corporal, la mirada, la expresión facial en su conjunto, los gestos, aprecia los silencios, déjales espacio para que surjan y se mantengan. Busca el significado detrás de todos estos gestos. Construye la historia, la conversación desde lo emocional, olvidándote de las palabras. Una forma de empezar es ver escenas de películas sin voz e interpretar lo que le pasa a cada personaje.

2. Elige a una persona al azar e intenta imaginar lo que le mueve a hacer lo que hace y cómo lo hace.

Un buen momento es paseando por la calle, en un transporte público, de compras, en una cafetería. Estos lugares son ricos en escenas que nos pueden servir para poner en práctica nuestra empatía. Fíjate en alguien o en un grupo, observa lo que hacen e imagina que hay detrás de esa conducta, piensa en las dificultades que pueden tener en su día a día, en cuales pueden ser sus miedos ...

También puedes hacerlo recordando una situación vivida en el pasado. Y ayudarte de la **técnica de las 3 columnas**: anota en una columna qué es lo que ha ocurrido realmente, los hechos; en la segunda columna registra cuál es tu opinión al respecto, y en la tercera como crees que lo ve la otra persona, que opina ella.

HECHOS: lo que ha ocurrido realmente	INTERPRETACIÓN: Tu opinión o visión de lo que ha ocurrido o como lo percibes	EMPATÍA: Como crees que lo ve la otra persona afectada
---	---	---

3. Comienza cualquier encuentro, cualquier conversación preguntando y mostrando interés por el otro, y deja espacio para que se abra y simplemente recibe. ¿Cómo estás?, ¿Qué tal te han ido las últimas semanas?, ¿cómo te va en el trabajo?

Acompaña estas preguntas de un lenguaje no verbal que demuestre interés y cercanía. Mírale a los ojos y con interés, pero sin esperar nada. No olvides que las preguntas juegan un papel importante en cualquier comunicación interpersonal: hacen sentir al receptor que tenemos interés en conocer sus ideas y sentimientos, que valoramos lo que piensa.

4. No expongas tus opiniones sobre lo que te dicen.

No se trata de lo que tú piensas, se trata de lo que él o ella creen o sienten. Evita expresiones del tipo “tu problema es que ...”, “ya te dije que”, “ Sabía yo que iba a pasar esto”, “creo que lo que te pasa es que”.

5. Recoge y devuelve la emoción de las distintas personas con las que te encuentras a lo largo del día. Puedes parafrasear y reformular su mensaje para conectar con la emoción que crees pueda estar experimentando

Si te dicen, “estoy preocupado porque no tengo toda la documentación y se acaba hoy el plazo”, tu puedes parafrasear y decir “Entiendo, está preocupado por la finalización de los plazos, veamos que podemos hacer”.

Acompaña tus mensajes siempre de un “entiendo”, “puedo hacerme cargo de”, “supongo que debes sentir/pensar”. Son formulas verbales que transmiten al otro que te estás poniendo en su lugar.

6. Practica durante varias veces al día la técnica de “sal de tus zapatos para ponerte en los de los demás”.

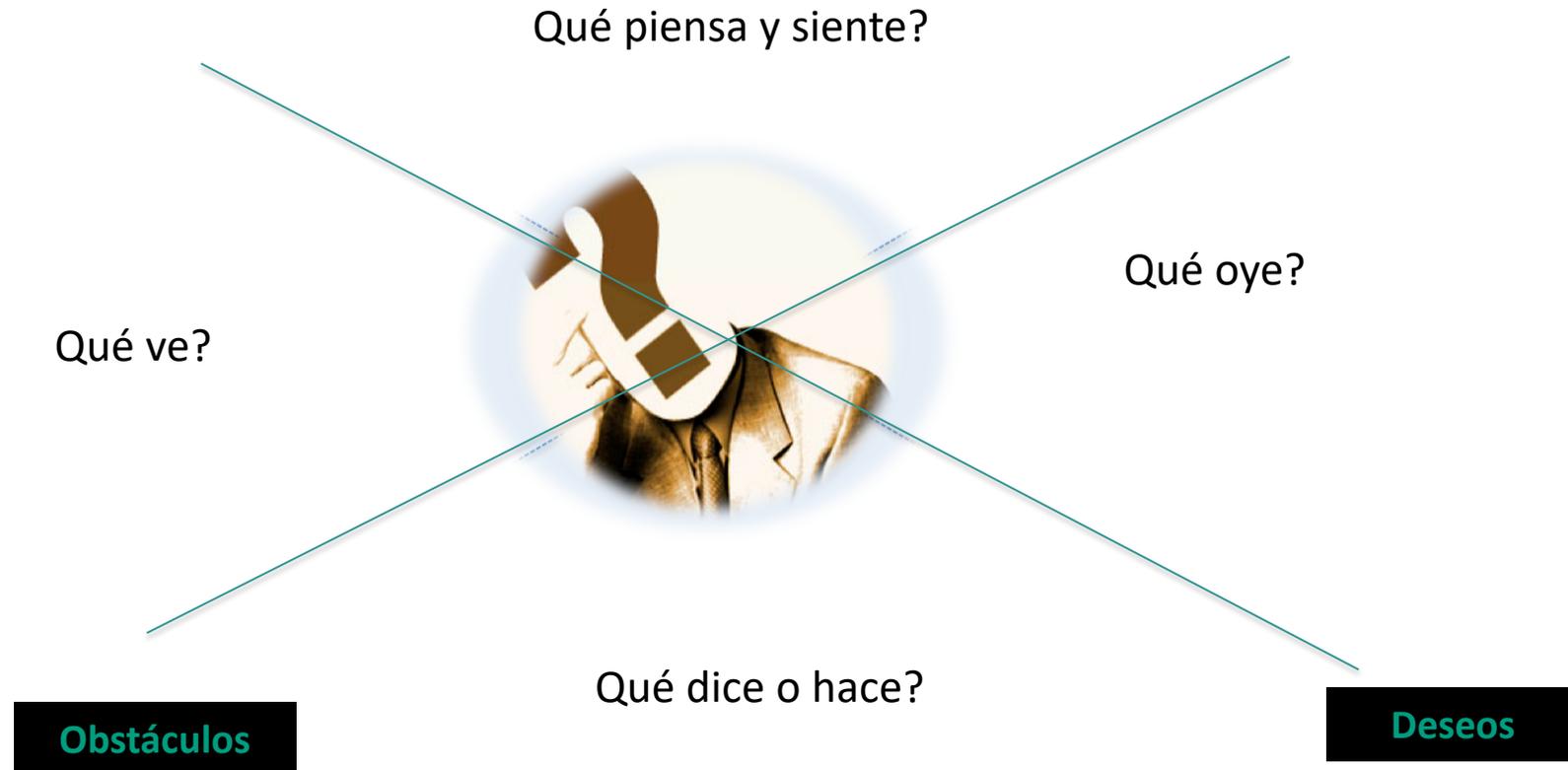
Busca personas con las que te resulte ser empático, comprenderlas o entenderlas, que te generen rechazo, y esfuérzate durante 15-20 minutos por entenderlas. Busca su intención positiva, comprende su situación, sus miedos, las emociones que experimentan, sus luchas internas. Al cabo de un mes te sorprenderás a ti mismo haciéndolo de forma casi inconsciente.

Mapa de empatía

Nos ayuda a mejorar el nivel de empatía, obligándonos a ponernos en el lugar del otro con el objetivo de identificar de una forma más precisa: sus necesidades, motivaciones, preocupaciones, miedos, ilusiones, expectativas, etc.



Mapa de empatía



Pautas emocionales

**“Todos tendemos a repetir
comportamientos emocionales”.**

Catherin Sandler

Triángulo pautas emocionales

Con mucha energía, apasionados y centrados en el **LOGRO**, con el foco en la tarea, en que las cosas se hagan.

Cálidos, cercanos, con el foco en la **RELACIÓN**, les gusta desarrollar a los demás y construir equipos.

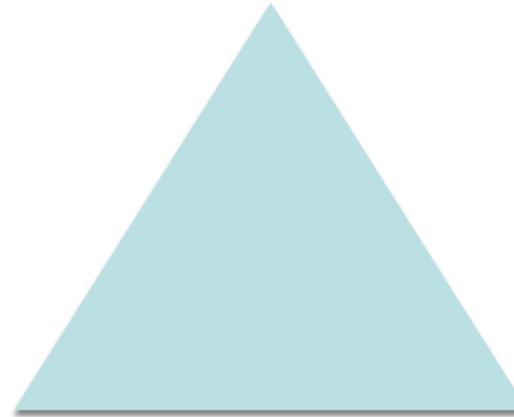
Calmados, fríos y contenidos. Prefieren enfoques objetivos, **LÓGICOS** y basados en datos.

Tres respuestas ante la ansiedad

LUCHA, se moviliza la agresión y se esfuerzan en controlar la **ira**, lo que conduce a “explosiones” críticas o a la irritabilidad.

FUGA, se moviliza el **miedo** y se esfuerzan en controlarlo, lo cual produce un comportamiento pasivo y en la **evitación del conflicto**.

CONGELACIÓN, se cierran a la emoción y les cuesta implicarse con los demás, lo que produce un distanciamiento o **falta de conexión**.

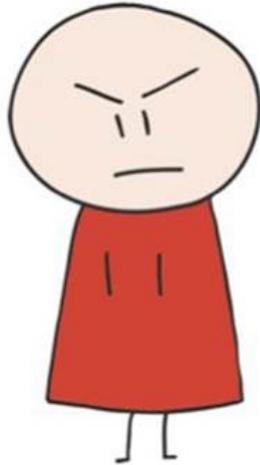


Claves para una buena comunicación con el ciudadano

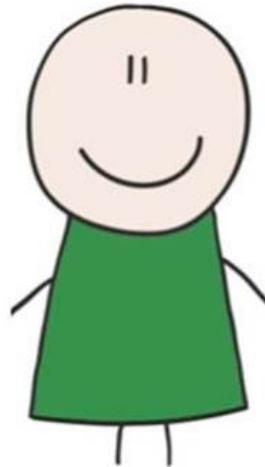
- ✓ Dar al ciudadano@, incluso antes de que se dirija a nosotr@s, predisposición a comprender y solucionar el problema
- ✓ Mantener verbal y gestualmente comportamientos de saludo y bienvenida: mirando a los ojos, con una sonrisa, con una frase de acogida y postura distendida. ¿En qué puedo ayudarle?, ¿dígame?
- ✓ No dejarse implicar por el estado emocional del ciudadano@
- ✓ No precipitarse
- ✓ Usar el nombre del ciudadano@ si se sabe

Asertividad

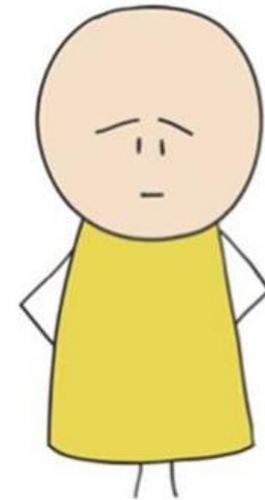
COMUNICACIÓN
AGRESIVA



COMUNICACIÓN
ASERTIVA



COMUNICACIÓN
PASIVA



Asertividad

comportamiento equilibrado, entre la agresividad y la pasividad o sumisión

expresar los propios derechos, opiniones y sentimientos

- Decir NO claramente y mantenerlo, hacer frente a la presión de grupo y evitar situaciones en las cuales uno puede verse coaccionado.
- Demorar, actuar o tomar decisiones en situaciones de presión hasta sentirse adecuadamente preparado.

Asertividad

La **ASERTIVIDAD** es una herramienta que podemos utilizar en aquellas situaciones de comunicación social que intentamos optimizar, bien para ser más eficaz en nuestro trabajo, o para mejorar nuestras relaciones sociales y beneficiarnos de ello.

Con la práctica repetida se llega a automatizar en mayor o menor medida esta estrategia de comunicación y nos va dando resultados. Al sentirnos más cómodos en nuestras situaciones de comunicación social, contribuimos de alguna manera a mejorar nuestra satisfacción personal

La persona asertiva es aquella que conoce sus propios derechos y los defiende, respeta a los demás, buscando más que ganar en disputas o conflictos, llegar a acuerdos

Asertividad

La asertividad está ligada al concepto de respeto a uno mismo y a los demás, a la mejora de las relaciones sociales y al concepto de autoestima

Habilidad comunicativa de decir lo oportuno, de la manera oportuna y en el momento oportuno

- Saber distinguir la situación o el contexto en el que se ha de ser asertivo
- Conocer nuestros derechos y los de los demás
- Tratar de adaptar nuestra comunicación a lo que la situación o la otra persona demanda
- Respetar y no manipular los derechos, opiniones y sentimientos de los demás
- Hacer que nos sintamos bien en la interacción social

Habilidades asertivas

DECIR NO. Cuando digo NO me siento culpable, pero si digo SI iré en contra mía.

HACER PETICIONES. Es más apropiado hacer una petición que una demanda. Una petición muestra respeto por la otra persona

HACER CRÍTICAS. Hablar de lo que “hace” no de lo que “es”. No es lo mismo decir “eres un desastre” que “te has vuelto a olvidar de...”

RECIBIR CRÍTICAS. Sobre todo si son muy agresivas, es importante saber interpretar lo más objetivamente posible la situación, el contexto

Habilidades asertivas

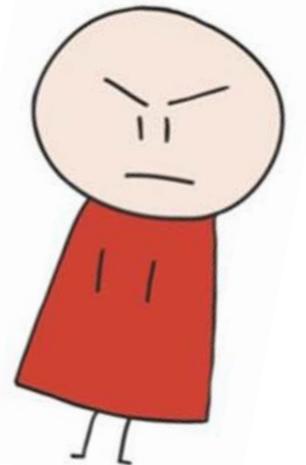
EVITAR GENERALIZACIONES. Considerar un error puntual cometido por una persona como una característica permanente de su personalidad es un error habitual. Etiquetamos muy rápidamente. “Siempre” y “nunca” son términos que tenemos que usar con cuidado en comunicación. No es lo mismo decir: “siempre estás en las nubes” que “últimamente te veo algo ausente”

RETROALIMENTACIÓN. Es importante observar cómo están reaccionando los demás, de modo que podamos modificar lo que estamos diciendo en función de ello. Una retroalimentación asertiva se refiere al intercambio mutuo de señales de atención y comprensión, dependiendo del tema de conversación y de los propósitos de la misma

CONGRUENCIA DE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL. No decir una cosa y estar mostrando lo contrario con nuestra cara o actitud

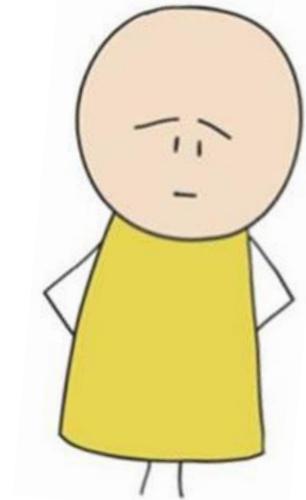
Comunicación agresiva

- Se caracteriza por tratar de satisfacer siempre sus necesidades.
- Disfruta teniendo el poder, se creen indispensables, consideran siempre que tienen razón, que sus ideas siempre son mejores y que tienen más derechos que los demás.
- Suelen ser personas energicas y pueden llegar a desarrollar incluso la capacidad de humillar, ofender y atacar a los demás, ya que no defienden su postura, la imponen creyendo siempre que es la más adecuada y conveniente.



Comunicación pasiva

- Se caracterizan por ser personas tímidas, que ocultan sus sentimientos.
- Tienen sensación de inseguridad y de inferioridad, no saben aceptar cumplidos y no suelen ser muy enérgicos.
- Se resignan con facilidad, necesitan seguir a otra persona y consienten que otros se aprovechen de ellos con facilidad.



Comunicación asertiva

- Suelen ser personas responsables de sus sentimientos y comportamientos.
- Suelen reconocer tanto sus defectos como sus virtudes, suelen ser comprometidas, cumplir sus promesas y conseguir sus objetivos.
- Se sienten bien consigo mismas y hacen sentir bien a los demás.
- Defienden su postura respetando

La conducta y comunicación deseable en las relaciones es la asertiva, porque la agresiva perjudica a los demás y la pasiva nos perjudica a nosotros mismos.



	ESTILO PASIVO	ESTILO AGRESIVO	ESTILO ASERTIVO
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> • Son personas "sacrificadas" • Creencia básica: es necesario ser aceptado por todos • Sensación constante de ser manipulados • Pierden oportunidades, dejan que los demás elijan • Deja violar sus derechos • Baja autoestima • Vulnerabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Tienen a violar los derechos de los demás • Persiguen sus objetivos sin importar los de los demás • Sienten que no tienen control • Frustración, soledad, incompreensión 	<ul style="list-style-type: none"> • Protege sus derechos y respeta a los demás • Logra sus objetivos sin ofender • Buena autoestima • Eligen por sí mismos • Sensación de control emocional
COMUNICACIÓN VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento verbal vacilante: "supongo que...", "esto... bueno... quizás..." • Volumen bajo, poco fluido • Tartamudeos • Quejas de los demás: "no me comprenden..." "se aprovechan..." 	<p>Mensajes "TÚ":</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Eres un pesado" → "me molesta que me repitas las cosas varias veces" • "Me enfadas cuando desobedeces" → "me enfado si desobedeces porque..." 	<ul style="list-style-type: none"> • Firme y directo sobre mensajes "yo" • Habla fluida • Voz firme • Expresa gustos e intereses
COMUNICACIÓN NO VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> • Cuerpo hundido, cerrado • Huida del contacto ocular, mirada abajo • Cara tensa, manos nerviosas • Inseguridad, ansiedad • Tendencia a alejarse de los demás 	<ul style="list-style-type: none"> • Postura recta, hombros atrás • Contacto ocular fuerte, retador • Manos tensas, gesto amenazante • Invade espacio vital 	<ul style="list-style-type: none"> • Relajación corporal • Movimientos fáciles • Contacto ocular • Cabeza alta • Orientado al otro • Sin invadir el espacio vital
CONSECUENCIAS EN EL ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> • Hace sentir a los demás culpables o superiores • Sensación de estar en deuda • No se les dicen las cosas, porque son muy "frágiles" 	<ul style="list-style-type: none"> • Provocan rechazo o huida • Permanecen a su lado por miedo • "no se les puede decir nada" • Círculo vicioso, cada vez son más hostiles, le evitan más, confirmando su opinión negativa del mundo 	<ul style="list-style-type: none"> • Frena o desarma al otro en ataque • Aclara equivocaciones • Los demás se sienten respetados • Discrepan sin dañar • "Se les puede decir las cosas"

Receta Asertiva



10 Pautas de una comunicación asertiva

1. *Es mejor realizar una petición que hacer una demanda. ¿Podrías enviarme el documento? en lugar de Envíame el documento*
2. *Es mejor preguntar antes de acusar, dar por sentado, o señalar. ¿Me está escuchando? VS, "sin no me escucha no va a entender lo que tiene que hacer"*
3. *No dirigir nuestras observaciones y comentarios sobre la persona sino sobre el comportamiento. "No estás cumpliendo con tu compromiso, no hiciste X" Vs, "no te veo comprometido con la mejora del departamento"*
4. *No acumular y callar lo que no nos gusta y exponernos de forma asertiva en cada momento, nos evitará reaccionar desproporcionadamente*
5. *Tratar o trabajar los conflictos, problemas, desacuerdos de uno en uno y en su momento y no sacarlos todos a la vez*

10 Pautas de una comunicación asertiva

- 6. Evitar las generalizaciones “nunca”, “siempre”, “todos”*
- 7. Pensar en las consecuencias de lo que se va a decir antes de expresarlo: si no va a ayudar, beneficiar o cambiar algo es mejor no decirlo*
- 8. Comenzar el tratamiento de un problema, desacuerdo o conflicto, expresando la comprensión del punto de vista de la otra parte: comprendo lo que dices, si bien por mi parte ...*
- 9. Mostrar el desacuerdo desde el yo, y expresando lo que la conducta del otro produce en nosotros, asumiendo que es nuestro sentir, creer, etc. Me siento engañado cuando haces ... Vs Me has engañado*
- 10. Pedir el comportamiento que quieres en el otro, el no puede adivinarlo y estar dispuesto a aceptar que no quiera realizarlo.*

Gestión conflictos

La comunicación y el comportamiento asertivo, no sólo ayudan a evitar los conflictos interpersonales, sino que cuando se originan no se rehúyen o se zanja sin más, sino que se enfrentan de una forma asertiva, lo que contribuye no sólo a superarlos, sino lo que es más importante, a aprender de ellos y crecer con ellos.

Los conflictos son parte de nuestra vida, son en muchos casos inevitables, nos retan a superarnos y a contemplar otros puntos de vista, por eso pueden ser una gran fuente de aprendizaje si sabemos gestionarlos.

Saber gestionar los conflictos, atendiendo a las diferencias, y viendo en ellas una fuente de valor, favorece la creatividad y nos entrena para estar más preparados para el cambio al haber ganado en flexibilidad y capacidad de adaptación, aprenderemos más y más rápido, fomentaremos la responsabilidad, y lograremos con ello una mayor madurez profesional y organizacional

Gestión conflictos

Una situación de conflicto nos brinda potencialmente la oportunidad para llegar a un acuerdo o a la solución de un problema

Gestión conflictos

Cuando pensamos en conflictos, la mayoría solo ponemos el foco en los conflictos externos, y sin embargo, la mayor parte de los conflictos externos están generados por los conflictos internos con nosotros mismos.

Detrás de esa mala gestión de los propios conflictos internos, está la actitud que cada uno tenemos ante los conflictos. Y esa actitud se refleja en nuestro comportamiento ante ellos y, por supuesto, en el resultado de los mismos

Actitud ante el conflicto. Modelo de Rahim y Bonoma

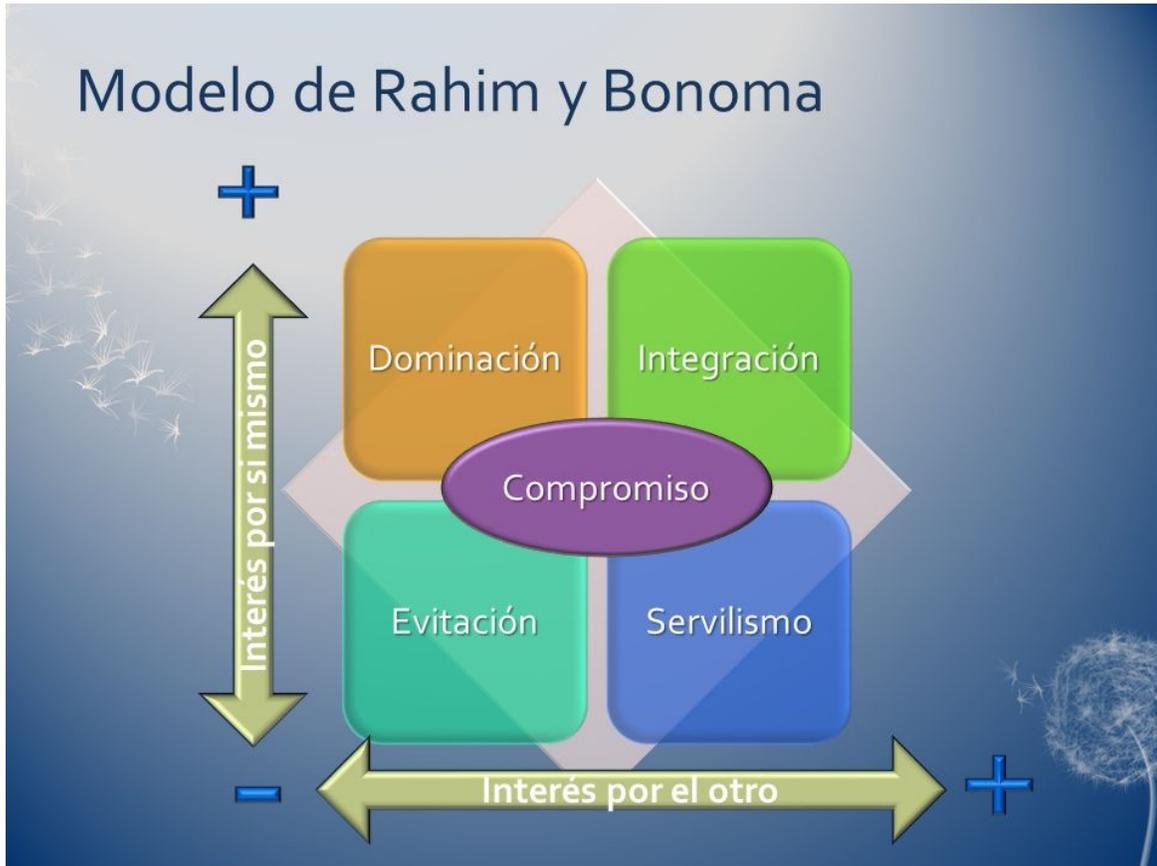
4 posibles actitudes ante los conflictos:

-Dominar. Querer ganar a toda costa, imponer nuestra posición, nuestra argumentación.

-Evitar. Evitar el conflicto, mirar para otro lado, dejarlo pasar a ver si se soluciona

-Complacer. Ceder siempre ante las demandas de los demás, complacer y no dar valor e importancia a nuestros intereses

-Armonizar. Ser igualmente consciente de mis intereses y necesidades y de su importancia y valor, como de los de los demás



Comunicación e Inteligencia Conversacional

El objetivo último de una buena comunicación es generar conversaciones transformadoras, porque con cada conversación se aprende algo nuevo sobre nosotros mismos, sobre los demás y sobre la realidad que vivimos

Tanto en nuestra vida personal como profesional todo sucede a través de conversaciones con otros y con nosotros mismos

De nuestras conversaciones se derivan nuestros estados de ánimo, nuestras actitudes, nuestros pensamientos, nuestras ideas, nuestras acciones y nuestros resultados

3 niveles de conversaciones. Judith E. Glaser

(Inteligencia conversacional)

Nivel I. Conversaciones de intercambio de información, preguntas y respuestas, transacciones informativas sin más trascendencia. Son conversaciones rutinarias.

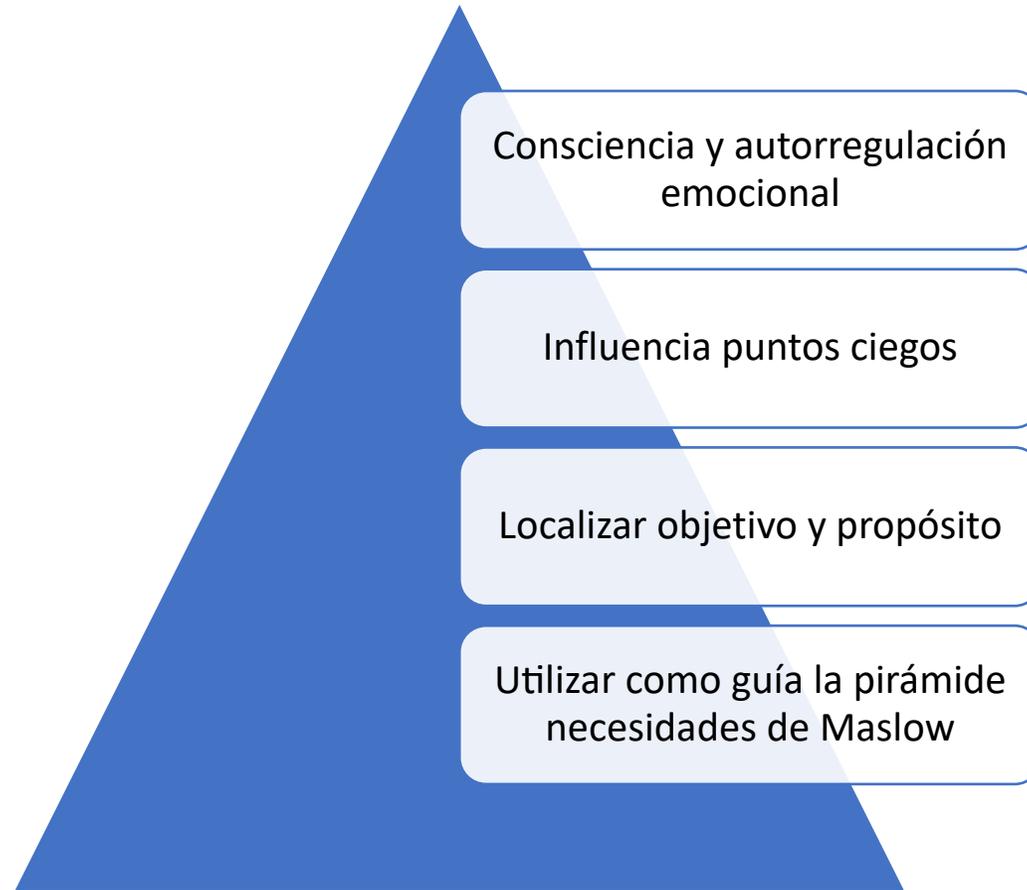
Nivel II. Conversaciones en las que se comparten puntos de vista y suelen centrarse en tratar de convencer al otro de nuestros argumentos y posiciones. Las conversaciones de los egos

Nivel III. Conversaciones presididas por la presencia en el aquí y ahora, la escucha activa, global y profunda, la consideración empática, la confianza y la esencia comunicativa. Conversaciones con un objetivo y un deseo común de ayudar, comprender trascender y construir en común

Una buena conversación contribuye a:

1. **Cambiar nuestro cerebro.** Las conversaciones estimulan la producción de hormonas, neurotransmisores y conexiones nerviosas. Todo ello influye en nuestros estados de ánimo, nuestra atención, percepción, perspectiva, capacidad de análisis, creatividad. ***Estos factores son decisivos en las decisiones que tomamos, las acciones que emprendemos y los resultados que obtenemos.***
2. **Fortalecer nuestras relaciones.** Las conversaciones nos acercan o alejan de las personas enriquecen o destruyen una relación. ***Las relaciones son las mejores fuentes de oportunidades que tenemos para lograr nuestras metas***
3. **Interpretar la realidad.** Saber interpretar la realidad, saber verla desde distintas perspectivas, saber que está influyendo para que prestemos más atención a una parte u otra de la realidad (hacia donde miramos, que escuchamos y que no, que no queremos ver, que atrapa nuestros sentidos). La realidad a la que atendemos es en la que actuamos y de ello depende también nuestro resultado y el logro de nuestros objetivos. ***Con las conversaciones dirigimos y nos dirigen hacia realidades distintas y, por tanto, a resultados diferentes***

Claves para crear conversaciones inteligentes y aumentar nuestra Inteligencia Conversacional



1. Eleva tu nivel de consciencia y autorregulación emocional

Implica detectar al instante lo que los científicos denominan “secuestro de la amígdala”, es decir, el bloqueo de nuestra capacidad de raciocinio debido a una intensidad emocional que no percibimos o no sabemos gestionar. Muy frecuente si nos sentimos amenazados o atacados en nuestro ego, identidad, o valores, por un comentario, un gesto, una persona o situación, o determinado tipo de conversaciones.

Si somos conscientes de nuestras reacciones en una conversación seremos más conscientes de nuestras emociones y a partir de ahí podremos poner en marcha estrategias para transformarlo en un estado de confianza y apertura

- Respirar más profunda y acompasadamente, tomándonos un tiempo para situarnos en la conversación antes de intervenir

- Aceptar lo que nos está pasando, no negarlo ni resistirnos, asumir la necesidad insatisfecha que nos está haciendo reaccionar negativamente

- Interrumpir la espiral de pensamientos que nos mantienen en ese estado.

2. Ten presente la influencia que ejercen en nuestras conversaciones estos 5 puntos ciegos que todos conocemos pero de los que no somos conscientes cuando nos apresan

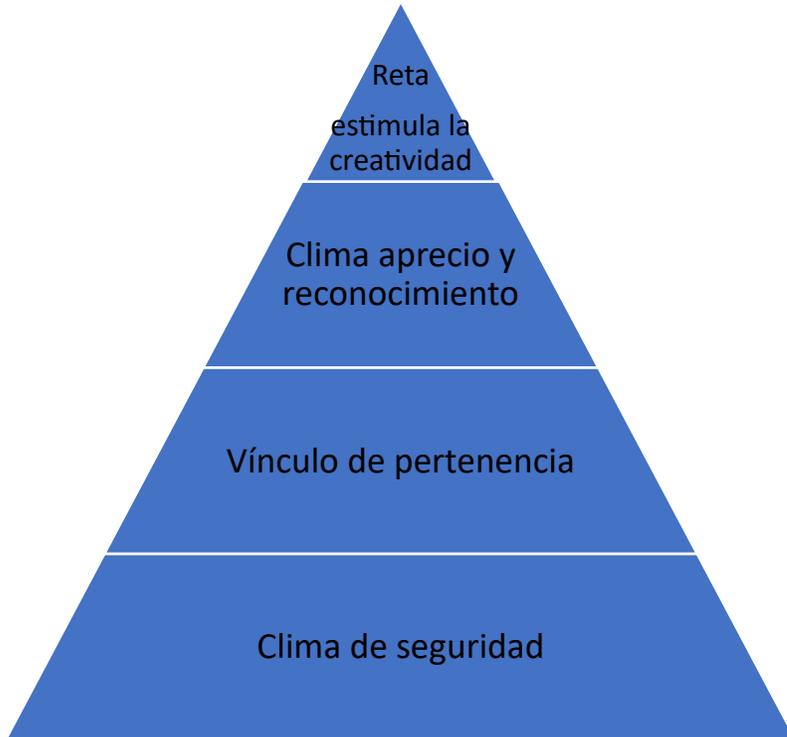
1. No asumas que los otros comparten tu punto de vista, significado o interpretación.
2. No permitas que la desconfianza o el temor distorsionen tu percepción de la realidad.
3. No permitas que el miedo destruya tu empatía
4. No asumas que recuerdas exactamente lo que otros dicen, lo que nuestro cerebro se queda suele ser nuestra interpretación de lo que los demás dicen. No nos quedamos con sus palabras sino con nuestra interpretación de ellas.
5. El significado no reside en quien habla, reside en quien escucha

3. Ten muy claro el objetivo y propósito de la conversación, házselo saber a la otra parte y que ella comparta contigo su objetivo

Las conversaciones inteligentes tienen un objetivo, y deben focalizarse en él. Quizás lo más difícil en una conversación es no desviarse del propósito y tener la habilidad de reenfocarse en él cuando nos dispersamos. Técnica de las 3R:

- Replantea los mensajes negativos de forma positiva
- Reenfoca la conversación hacia el objetivo
- Reorienta hacia el futuro, la acción, la responsabilidad personal, cuando la conversación se quede bloqueada en el pasado, las emociones negativas, la queja o en los demás que no están en esa conversación

4. Utiliza como guía conductor en tus conversaciones la Pirámide de Necesidades de Maslow



- Comienza por generar un **clima de seguridad**
- Haz que el otro se sienta incluido en la conversación, aceptado, genera un **vínculo de pertenencia**. Cuando nos sentimos rechazados o juzgados surge el temor y se incrementan los niveles de cortisol, lo que nos hace adoptar un comportamiento defensivo. Sentirnos incluidos reduce los niveles de cortisol, e incrementa los de oxitocina, que promueven la vinculación emocional
- Genera un **clima de estima, aprecio y reconocimiento** eso generará colaboración
- Reta, **estimula la creatividad**, lanza preguntas, hipótesis ...

Personas Mayores

Dentro del colectivo personas mayores vamos a encontrarnos con que la mayoría de ellas no necesita ningún tipo de atención especial, pero en ocasiones el proceso de comunicación puede verse obstaculizado por el proceso normal de envejecimiento, ya que habitualmente puede ir asociado a una serie de déficits tales como pérdida sensorial, disminución de la memoria y un procesamiento de información más lento.

- Saludarles al llegar
- Sentarles/atenderles en una zona tranquila y cómoda
- Permitirse más tiempo para atenderles y escucharles
- Hablarles cara a cara. Algunos tienen pérdida visual y auditiva
- Hablar despacio con claridad y sencillez. Utilizar palabras y frases cortas
- Resumir con frecuencia los puntos importantes
- Dar la posibilidad de hacer preguntas y expresarse
- Simplificar y escribir instrucciones

Discapacidad auditiva

También, como todos, es un colectivo muy diverso. Existen personas con grados muy diferentes de pérdida de audición. Una característica común es que los aspectos visuales configuran, en mayor o menor medida, su contacto con el medio

- Antes de hablar, debemos asegurarnos de que nos miran e intentar llamar su atención con un gesto
- Vocalizar con claridad pero no gritar
- Hablar despacio pero no exagerado
- Utilizar frases cortas y sencillas
- Acompañar el lenguaje con gestos y palabras escritas tantas veces como sea necesario
- Si la persona va acompañada de intérprete hay que dirigirse directamente a ella y no al intérprete, incluso si la atención es telefónica aunque se hable con intérpretes, no olvidaremos que el interlocutor es la persona sorda y que nos dirigimos a él
- Si una persona sorda no nos entiende seamos pacientes y amables e intentemos: repetir lo que hemos dicho reformulando, escribiendo si es necesario ...

Discapacidad visual

Nos podemos encontrar, desde una persona ciega a una persona con baja visión. Las personas ciegas suelen desarrollar más otros sentidos como el tacto o el oído

- No mostrar nerviosismo pues capta la actitud de tensión
- Volumen de voz moderado
- Utilizar con naturalidad expresiones verbales relacionadas con la visión tales como “vamos a ver”, etc.
- Utilizar un lenguaje explícito en sí mismo ya que la persona no ve nuestros gestos
- Concretar las posiciones de elementos físicos teniendo como referencia la propia persona ciega

Discapacidad física

Nos encontramos dentro de este colectivo, ante personas que pueden presentar alguna dificultad para desenvolverse con un mínimo de autonomía e independencia

- Tratarles con naturalidad
- Dar la ayuda que necesiten para compensar las dificultades de manipulación y/o desplazamiento que tengan
- Si tenemos duda de la ayuda que puedan necesitar, preguntar directamente
- Adaptarnos a su ritmo de movimientos
- Actuaremos con discreción y no preguntemos el origen o las causas de su lesión

Discapacidad psíquica

Nos podemos encontrar ante personas que puedan tener limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa que se manifiesta en habilidades conceptuales, sociales y prácticas

- Relacionémonos según sus posibilidades y no según sus dificultades
- Evitemos actuar por ellos, escucharles y preguntar para clarificar sus consultas
- Tengamos en cuenta que pueden entender más cosas de lo que parece
- Tengamos paciencia

Inmigrantes / extranjeros

Tenemos que tener en cuenta que son personas que pueden encontrarse en una situación de especial vulnerabilidad

- Barreras normativas y administrativas, entendidas como las especiales dificultades que puede atravesar esta población para acogerse a los derechos fundamentales de los que goza la población autóctona
- Barreras lingüísticas y de comunicación, especialmente evidentes en las personas extranjeras
- Barreras culturales y religiosas, especialmente relevantes entre las personas procedentes de países islámicos

¿Cómo iniciamos el contacto en presencial?

¡Bos días! ¿En que podo axudarlle?

ATENCIÓN a nuestra SONRISA, MIRADA, POSICIÓN CORPORAL.

SIEMPRE le hablamos de USTED.

Nos adaptamos al idioma del usuario (gallego o castellano)

¿Cómo iniciamos el contacto por teléfono?

Deputación da Coruña. Bos días. Aténdelle Teresa. ¿En que podo axudarlle?

ATENCIÓN a nuestro TONO DE VOZ Y A LA SONRISA TELEFÓNICA.

SIEMPRE le hablamos de USTED. VOCALIZAMOS y HABLAMOS DESPACIO

Nos adaptamos al idioma del usuario (gallego o castellano).

Algunas frases comodín....

- *Si, le entiendo...*
- *Si no le he entendido mal, usted quiere decir....*
- *Por favor, podría explicármelo más detalladamente*
- *Por favor, permítame un momento, que lo voy a consultar*
- *En este momento no disponemos de esa información, si me facilita su contacto, nos pondremos en contacto con usted tan pronto como sea posible.*
- *En este momento (la persona XXX o el departamento YYYY), están en una reunión. Por favor, inténtelo de nuevo un poco más tarde.*
- *Perdone, decía usted... (por si nos hemos desconectado)*

Frases, palabras, comportamientos prohibidos

- *Hablar mal de la organización, de compañeros u otros usuarios (estos nunca cogen el teléfono, aquí ya sabe como son las cosas, que pesado este señor que se acaba de ir...)*
- *Dar información no relevante. (salió a tomar café, está trabajando en casa...)*
- *Utilizar un lenguaje coloquial y de “colegueo”*
- *Finalizar nosotros las frases o interrumpir constantemente al usuario.*
- *Está usted equivocad@ o usted no entiende*
- *Se lo he repetido muchas veces...*

¿Cómo finalizamos el contacto en presencial?

¿Puedo ayudarle en algo más?
Muchas gracias. ¡Qué tenga un buen día!

ATENCIÓN a nuestra SONRISA, MIRADA, POSICIÓN CORPORAL.

¿Cómo finalizamos el contacto por teléfono?

¿Puedo ayudarle en algo más?

Muchas gracias por su llamada. Para cualquier consulta, no dude en ponerse en contacto con nosotros. ¡Qué tenga un buen día!

ATENCIÓN a nuestro TONO DE VOZ Y A LA SONRISA TELEFÓNICA.

Primero cuelga el usuario y después nosotr@s.



Muchas Gracias