

# **ATENCIÓN AL PÚBLICO CON IMPLEMENTACIÓN DE LENGUA DE SEÑAS**



**IPAP**

INSTITUTO PROVINCIAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
DEL CHACO

**Prof. María Elena Ocaño**

**Prof. Macarena Sanchez**



# 8. Aertividad

Segunda parte

Impacto en la atención al cliente



# **LAS MIL Y UNA NOCHES**

## **LOS DIENTES DEL SULTÁN**

Un Sultán soñó que había perdido todos los dientes. Después de despertar, mandó llamar a un sabio para que interpretase su sueño. “¡Qué desgracia, Mi Señor! Cada diente caído representa la pérdida de un pariente de Vuestra Majestad”, dijo el sabio. “¡Qué insolencia! ¿Cómo te atreves a decirme semejante cosa? ¡Fuera de aquí! ¡Que le den cien latigazos!”, gritó el Sultán enfurecido. Más tarde ordenó que le trajesen a otro sabio y le contó lo que había soñado. Este, después de escuchar al Sultán con atención, le dijo: “¡Excelso Señor! Gran felicidad os ha sido reservada. El sueño significa que sobrevivirás a todos vuestros parientes”. Se iluminó el semblante del Sultán con una gran sonrisa y ordenó que le dieran cien monedas de oro. Cuando éste salía del Palacio, uno de los cortesanos le dijo admirado: “¡No es posible! La interpretación que has hecho de los sueños es la misma que el primer sabio. No entiendo porque al primero le pagó con cien latigazos y a ti con cien monedas de oro. El segundo sabio respondió: “Amigo mío, todo depende de la forma en que se dice. Uno de los grandes desafíos de la humanidad es aprender a comunicarse. De la comunicación depende, muchas veces, la felicidad o la desgracia, la paz o la guerra. La verdad puede compararse con una piedra preciosa. Si la lanzamos contra el rostro de alguien, puede herir, pero si la envolvemos en un delicado embalaje y la ofrecemos con ternura ciertamente será aceptada con agrado.”

# Conducta asertiva

Implica la expresión directa de nuestros sentimientos, pensamientos y necesidades, respetando los derechos de los demás

**Características  
principales  
de una persona  
asertiva**

**Libertad de expresión.**

**Comunicación directa,  
adecuada, abierta y franca**

**Comportamiento respetable**

**Acepta sus limitaciones.**

# Expresiones a nivel verbal

**“Me siento de tal forma ... cuando vos te comportas ....”  
(hechos)**

**“Yo creo, yo pienso, yo me siento....” (primera persona)**

**“Comprendo que vos.... pero yo....”**

**“¿Qué pensás?”, “Qué te parece?”, “¿Vos qué opinas?”**

**“A mí me gustaría...”**

**Expresiones positivas y validación de los sentimientos del otro.**

## **Consecuencia negativa inmediata**

**Podés ser tachado de egoísta o incomprensivo desde el punto de vista de la otra parte**

## **Consecuencia positiva a largo plazo**

**Sentirás una gran satisfacción interna por haber obrado de acuerdo a tus principios, deseos o según tus propios valores.**

## Conductas de Aserción positiva

**Dar y recibir halagos:** “Que lindo que te queda esa remera”, “Me gusta cómo decoraste tu escritorio”, o lo que te compraste..

**Hacer un reconocimiento.** Damos por hecho que “lo positivo” es lo normal.

**Ser capaz de reforzar a los demás:** “Te felicito por lo bien que lo hiciste”, “La verdad que tenés valor para hacer eso”. “Qué buena atención”

**Expresar el afecto positivo:** “Te quiero”, “Me gustas”, “que bien que la paso con vos”. “Es un gusto trabajar con ustedes”

## Conductas de Aserción negativa

**Decir que no:** “No quiero ir al cine hoy”, “Lo siento, pero no me gusta prestar la moto a otras personas”.

**Admitir críticas:** “Háblame más sobre eso que te molestó de mi”. Que te parece que puedo hacer para mejorar o para que las cosas funcionen.

**Expresar sentimientos negativos:** “Me duele cuando te comportas así”, “Me siento decepcionado”. En primera persona. Asumiendo mi responsabilidad.

**Pedir cambio:** “Me gustaría que cuando te hablo me mires a los ojos y no estés con el celular, para sentir que estás escuchándome”.



# Tips para un comportamiento asertivo

**Tener un buen concepto de uno mismo. Si no existe la autoestima, difícilmente se puede ser asertivo.**



**Expresar adecuadamente nuestras opiniones y puntos de vista, sean estos correctos o no. Todos tenemos también derecho a equivocarnos.**

**Pensar primero en lo que se va a decir o transmitir. Antes de emitir un mensaje, la información, los hechos y datos deben ser primero comprensibles para uno mismo.**

**Ser educado. Enojarse provoca confusión en uno mismo y hace que los demás perciban debilidad y falta de credibilidad.**

**No estar disculpándose a cada rato y por cualquier cosa. Guardar las disculpas solo para cuando sean necesarias.**



**No arrinconar o amenazar a los demás, ni física ni verbalmente pues esto genera cólera y resentimiento, lo cual siempre dificulta las relaciones y hará desaparecer la cooperación que se pretende.**



**Aceptar la derrota o el error cuando sea necesario. Aprender la lección con humildad y enfrentar la situación con elegancia y en buenos términos con el otro.**

**Los límites tienen que llegar. Los síntomas como la ansiedad y el malestar nos avisan de esta necesidad. Posicionarnos y mostrarnos más contundentes es distinto a la agresividad.**



**Si recordamos nuestros derechos,  
será más fácil decir NO.**



**En toda comunicación la responsabilidad es compartida. No siempre tenemos que tomar toda la responsabilidad (intentar que el otro nos entienda a pesar de nuestro esfuerzo, dar explicaciones por todo, justificarnos, procurar quedar en buen lugar si nos atacan, etc.). Hay que aprender a poner también la responsabilidad en el otro. Es muy liberador y constructivo.**