

ATENCIÓN AL PÚBLICO CON IMPLEMENTACIÓN DE LENGUA DE SEÑAS



IPAP
INSTITUTO PROVINCIAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
DEL CHACO

Prof. María Elena Ocaño

Prof. Macarena Sanchez



7. Asertividad

Primera parte

Impacto en la atención al cliente

Estilos de conducta



La asertividad es el término medio entre ambas actitudes. Es el lugar donde te haces respetar, estableces tus propios derechos, respetando y haciendo valer también los derechos de los demás con actitudes, gestos, y palabras adecuadas y respetuosas.

Y vos...cómo funcionás ?

AUTO TEST



ANOTÁ LA LETRA QUE CORRESPONDE A LA RESPUESTA QUE MÁS TE IDENTIFICA Y AL FINALIZAR SUMAREMOS LOS RESULTADOS

1. *En tus conversaciones con amigos o compañeros de trabajo...*
 - a) Les contás muy pocas cosas, sos muy reservado/a.
 - b) Expresás directamente lo que sentís.
 - c) Para vos es muy importante imponer tus puntos de vista.

2. Si alguien te critica, vos ...

- a) Asumís que si te critican será porque que tienen razón.**
- b) Analizas bien la crítica y ves si la aceptas o la rechazas.**
- c) No te cae para nada bien. Estos que siempre critican... por qué no se miran ellos primero?**

3. Cuando en las relaciones con los demás se presentan algunos problemas. Que haces?

- a) Te aguantas muchas veces, no vaya a ser que las cosas se empeoren.**
- b) Escuchas y solés aceptar otras ideas o puntos de vista.**
- c) Saltás. Imponés tu voz advirtiendo o amenazando para poner las cosas en su lugar rápidamente.**

4. *Pensás sobre vos mismo/a que...*

- a) Lamentablemente fallás en muchas cosas. Que te cuesta hacer... o que sos un desastre en...**
- b) Tus habilidades para relacionarte con los demás son muy buenas y te ves segura/o.**
- c) No fallás nunca. Sos mejor que los que trabajan con vos.**

5. *¿Cómo funciona tu cabeza?*

- a) Tenés muchos pensamientos de “no puedo”, “me cuesta”, “debería...”, “Todos son unos...” y te criticás bastante.**
- b) A cada pensamiento negativo sobre vos o sobre los demás, los transformás en algo positivo.**
- c) No pensás mucho. Vas para adelante nomás.**

6. En tu equipo, tu grupo o tu clase, vos...

a) Participás poco o nada.

b) Pensás que sos un buen elemento y que brindás aportes.

c) Pensás que sin vos no funcionaría ese grupo así que lo manejas vos.

7. Y con las personas que presentan alguna discapacidad, diferencia de género, de raza, religión o pensamiento político... cómo obrás?

a) Te cuesta bastante enfrentarte a quienes son diferentes a vos, entonces asumís una actitud reservada.

b) No tenés ningún problema. Te manejas con todos por igual.

c) Pensás que estás en una mejor posición que ellos.

8. Cuando hablás con los demás...pensás que hacés uso de gestos apropiados ?

- a) No siempre podés mirar a los ojos de quien te habla. O te sentís incómodo/a, y no sabés como pararte o sentarte.**
- b) Pensás que tus gestos y tu postura son relajados. Sin presiones.**
- c) Gesticulás mucho. Sos muy expresiva/o o acelerada/o.**

9. Un compañero o compañera va con un nuevo look que te encanta, entonces vos...

- a) Te callás y no le decís nada por vergüenza.**
- b) Le decís alguna cosita agradable.**
- c) Le decís en broma que le queda horrible.**

10. Cuando alguien te avasalla, atropella o no te respeta a vos o a tus derechos...

- a) Te callás para evitar meterte en mayores problemas.**
- b) Expresás tus quejas en forma directa pero con educación sin insultar.**
- c) Le saltás directo a los ojos. Quién se cree que es para hacerte eso !**

RESULTADOS

Si las respuestas son principalmente del tipo a), tu conducta es PASIVA. Tenés que adoptar una postura más segura. Vos tenés tus derechos. Vos realmente valés mucho. Trabajá tu autoestima, tu autovaloración y practicá habilidades sociales !

Si las respuestas son del tipo b) funcionás ASERTIVAMENTE. Es decir, expresás directamente lo que sentís, lo que necesitás, lo que opinás. No obstante, siempre es útil seguir perfeccionando tus habilidades sociales.

Si tus respuestas son mayoritariamente del tipo c), tu estilo es AGRESIVO. Este no es el camino para ser hábil socialmente. Reflexioná y pensá que los derechos de los demás también existen. Este es tu momento de aprender habilidades sociales. No siempre se gana cuando pensás que estás ganando.

Los problemas de la asertividad



No sabemos como comportarnos.

No nos atrevemos a expresar nuestros sentimientos y deseos.

Eso nos lleva a emplear estilos de respuesta pasivos o agresivos.

La persona que actúa de modo no asertivo se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada.

O puede sentirse molesta respecto al resultado de la situación o volverse hostil o irritable hacia las otras personas.

COMPORTAMIENTO PASIVO



Intenta por todos los medios que no se produzca un conflicto o/y evita pasar un mal momento.

El mensaje que se comunica es: “Tus opiniones, sentimientos o pensamientos son más importantes que los míos, valen más”; “Lo que vos querés o eso que a vos te parece, yo lo acato”, “Importa más lo tuyo que lo mío”.

Expresiones de la conducta pasiva: “No importa”, “Como vos prefieras”, Como vos digas. “Bueno...”, “¿Te enojás si...?”, “¿Te molestaría que yo...?”, “¿Puedo...?”

Conductas no verbales

Bajar o desviar la mirada.

Titubear y bajar el tono de voz.

Movimientos corporales nerviosos o inapropiados.

Postura corporal de indefensión. Expresión

Consecuencias a largo plazo

Sensación de vacío o tristeza,.

Evaluación negativa de sí mismo

Dependencia de los demás.

Desconfianza, impotencia, falta de control.

Sentirse incomprendido y/o manipulado.

Rencor, rabia hacia sí mismo o hacia los demás,

COMPORTAMIENTO AGRESIVO

Anteponer y defender sus derechos de una manera ofensiva, deshonesto, manipulativa y/o inapropiada, pasando por encima de los derechos de los demás. Trata de alcanzar la victoria a través de la dominación, utilizando técnicas de burla, de ironía, degradación, humillación, manipulación, etc

El mensaje que comunica es: "Mis opiniones, sentimientos, pensamientos cuentan más que los tuyos", "Es más importante lo mío que lo tuyo", "Soy superior a vos"



Frases habituales

"Deberías", "Tenés que...".

"Por tu culpa...", "Más te vale que...",

Críticas en segunda persona. ("Sos tal cosa...", "Parecés...", etc),

Invalidación de los sentimientos del otro.

Expresiones negativas hacia esa otra persona.

Comentarios sarcásticos y/o humillantes

Comportamientos no verbales

Mirada agresiva, fija, amenazante.

Aumento del volumen de la voz.

Habla rápida.

Gestos enérgicos o posturas amenazantes.

Postura corporal tensa.

Enfrentamiento.

Consecuencias de este tipo de conducta.

Pueden parecer positivas en lo inmediato o en el corto plazo, porque la persona consigue sus propósitos.

La persona consigue lo que quería, incluyendo el sentimiento de poder y superioridad, pero dejando de lado los derechos de los demás.

Pero también puede generarle consecuencias negativas porque la persona puede quedar con sentimientos de frustración, culpabilidad, remordimiento, soledad, ira y ansiedad.

También genera que vaya acumulando tensión o rencor en sus relaciones con los demás, lo que conlleva a la pérdida de personas importantes y a sentirse rechazado.