

COMUNICACIÓN Y HABILIDADES SOCIALES.

MEJORA DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

MANUAL PARA PERSONAL DE LA CENTRAL DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA EN GALICIA.



Mónica Otero Beceiro
Ivonne Núñez Prieto
Noviembre 2004

El Plan de Intervención Social contiene, dentro de sus objetivos, el facilitar herramientas y recursos prácticos orientados a la mejora de la acción e intervención desarrollada dentro del proyecto de Teleasistencia Domiciliaria, en la búsqueda de la mejora continua.

Teleasistencia Domiciliaria es un proyecto donde la comunicación es la herramienta fundamental de trabajo. A través del teléfono y de personal especializado se ofrece la atención y ayuda necesarias a personas mayores ante situaciones como:

- Accidentes domésticos.
- Aislamiento o urgencias sanitarias.
- Recordatorios: toma de medicación,....
- Etc.

Todos los años Cruz Roja pone en marcha un programa de formación continua, para actualizar y mejorar la formación de sus trabajadores.as, y es dentro de este programa y en coordinación con el Dpto. de VFP y con el Dpto. de RRHH desde donde se diseña, formula, ejecuta y evalúa este curso.

Los objetivos de este curso son adquirir conocimientos y pautas específicos, dentro del área de atención al colectivo de personas mayores, que permitan desarrollar una atención telefónica de calidad en los programas de esta área en Cruz Roja, optimizar la atención y los servicios que nuestra entidad presta a usuarios y usuarias mayores y mejorar la comunicación en términos generales, tanto la comunicación interna, como la externa.

INDICE

1. COMUNICACIÓN

EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN
ELEMENTOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN
COMUNICACIÓN NO VERBAL
BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

2. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

ESCUCHA ACTIVA
RETROALIMENTACIÓN
PREGUNTAS

3. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN

4. CONDUCTAS SOCIALMENTE HÁBILES

ASERTIVIDAD
AUTOESTIMA
AUTOIMAGEN
AUTOCONTROL

5. ACTITUDES

- 5.1. COMO HACER CRÍTICAS
- 5.2. COMO RECIBIR CRÍTICAS
- 5.3. COMO DECIR NO
- 5.4. TOMA DE DECISIONES
- 5.5. COMO PEDIR AYUDA
- 5.6. COMO EXPRESAR SENTIMIENTOS POSITIVOS

6. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 6.1. CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
- 6.2. LIMITACIONES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

7. COMPONENTES BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

7.1. EL PAPEL DEL TELÉFONO

7.2. EL LENGUAJE

7.3. LA VOZ

7.4. LA SONRISA TELEFÓNICA

7.5. LOS SILENCIOS

8. COMUNICACIÓN DIFÍCIL

9. RECEPCIÓN DE LLAMADAS

9.1. FASES DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS

9.2. LAS RECLAMACIONES

Hoy en día, la expresión habilidades sociales es utilizada a menudo por un gran número de personas que llevan a cabo su trabajo en diferentes campos profesionales.

Por un lado, las habilidades sociales se ocupan de determinados procesos básicos, tales como la comunicación, la conversación, la interacción y la influencia, presentes en todas las manifestaciones interpersonales.

El aprendizaje de habilidades sociales se aplica en el abordaje de problemáticas psicosociales diversas como puede ser el colectivo de personas mayores, mejorando el enfoque de cara al tratamiento de los problemas psicológicos y la calidad de vida de estas personas.

1. LA COMUNICACIÓN

La mayor parte de la comunicación utiliza la conversación, que habitualmente consiste en una síntesis de solución de problemas y transmisión de la información, por una parte, y el mantenimiento de las relaciones sociales y el disfrute de la interacción con los demás por otra.

Las formas de hablar varían mucho, pueden ser íntimas o interpersonales, sencillas, abstractas o técnicas, interesadas o aburridas para el oyente. Parte de las habilidades sociales consiste en reunir expresiones que sean diplomáticas, persuasivas o del tipo que sean necesarias.

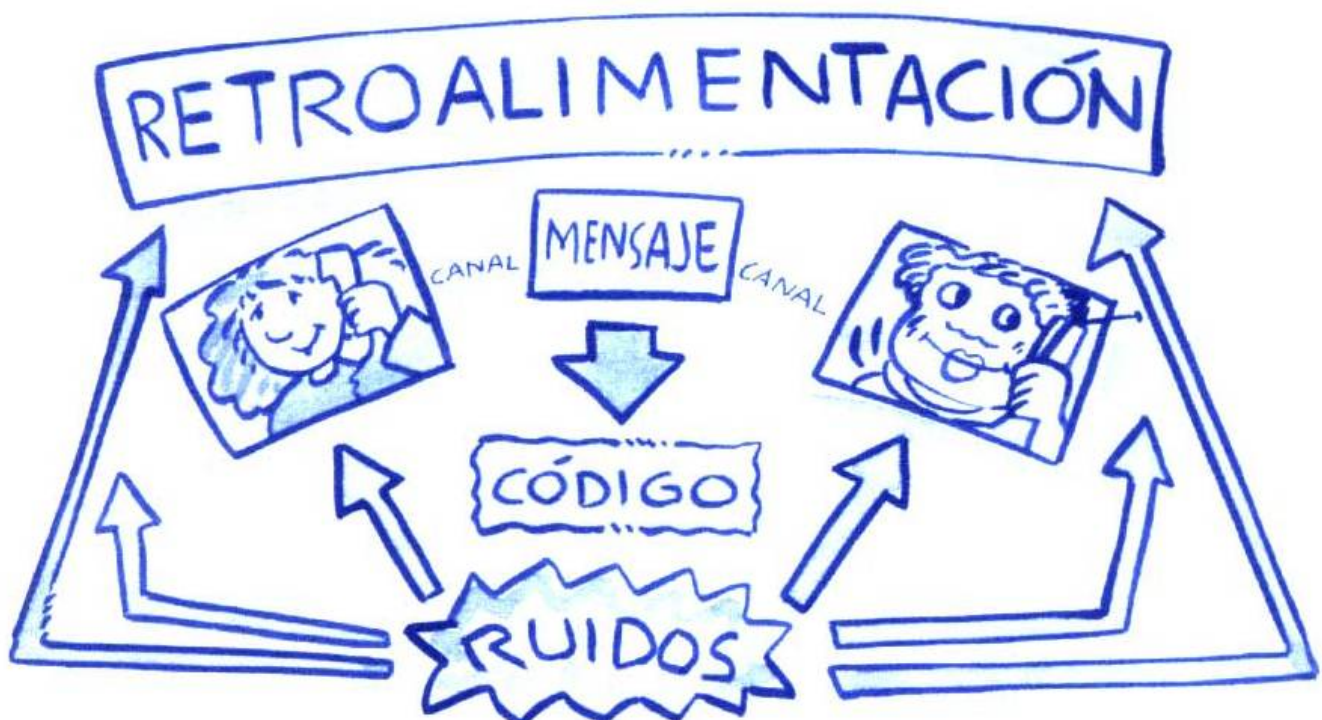
Se pueden aprender ciertas técnicas para mejorar la capacidad de una persona a la hora de comunicarse, como la memorización de frases de introducción, ser capaces de conservar en los períodos de silencio la interacción con la otra persona y conseguir una retroalimentación eficaz durante todo el proceso de comunicación.

1.1. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

Proceso de transmisión de mensajes significativos entre dos o más personas con el objetivo de conseguir una acción o reacción.

Etapas	Definición de cada etapa
Concepción del mensaje	Desarrollo mental de la idea que ha surgido y se quiere transmitir. Saber lo que queremos comunicar, teniendo claro el objetivo. Estar segura.o de qué se quiere decir.
Codificación del mensaje	Convertir la idea (sentimientos, opiniones, etc.) que tenemos representada mentalmente, en un “código” que podamos transmitir, entendible para la persona receptora, adaptado a ella y a sus circunstancias.
Emisión del mensaje	Transmisión material del mensaje concebido, una vez codificado en función de la persona receptora, y a través el canal que se considere idóneo.
Recepción del mensaje	Percepción por parte de la persona destinataria, y a través de un determinado canal, de un mensaje transmitido por la persona emisora. Recoge el aspecto físico(sensorial)
Interpretación del mensaje	Entender, comprender, captar el mensaje recibido, aplicando la persona receptora sus ideas, experiencias, valores...sobre el tema. Es la parte más compleja, ya que está enterrada en lo más profundo del cerebro humano.
Almacenamiento del mensaje	Evaluación y asimilación del mensaje interpretado. Retención de la información. Valoración, por la persona receptora de la importancia que tiene para ella; si está de acuerdo o no, si lo acepta o no, para decidir, en consecuencia, la respuesta.
Acción/Reacción	Exteriorización de la respuesta por parte de la persona receptora, en función de su interpretación y almacenamiento. Es el objetivo que buscaba la persona emisora.

1.2. ELEMENTOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN



- Persona que emite el mensaje
- Mensaje
- Persona que recibe el mensaje
- Canal
- Código
- Retroalimentación
- Ruidos

1.3. COMUNICACIÓN NO VERBAL

Mención especial merece la comunicación no verbal, importantísima en nuestro trabajo a través del teléfono o terminal. Está se compone de una serie de elementos paralingüísticos que a continuación se citan:

En primer lugar, el **volumen de la voz**. Su cometido principal es hacer que el mensaje llegue hasta la o el oyente de la forma más clara posible, teniendo en cuenta la situación en la que se está desarrollando la comunicación entre los sujetos.

El **tono de la voz** es la calidad vocal o resonancia de la voz. Se puede diferenciar entre “voz aguda”, “voz llana” (interpretada como floja o enfermiza), “voz hueca” (con pocas frecuencia saltas), y “voz robusta” (causa impresión y tiene éxito).

La **claridad** y la **velocidad** son dos elementos fundamentales en la comunicación y conllevan señales psicológicas, el habla lenta puede indicar tristeza o aburrimiento.

Los otros elementos paralingüísticos son las palabras de relleno y las **muletillas**, que son perturbaciones del habla que se tienen que tener en cuenta a la hora de comunicar cualquier información.

1.4. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Existen una serie de barreras que degradan el proceso de la comunicación y desfiguran el mensaje emitido provocando la pérdida de una gran parte de información. Comprobamos así que son muchas las barreras existentes en el proceso de comunicación. Haremos alusión a aquellas que se refieren a la persona emisora, medio y persona receptora.

BARRERAS DE LA PERSONA EMISORA

- Basarse en presupuestos.
- Usar un argot profesional
- No vocalizar
- Elaborar el mensaje de forma poco clara
- Incoherencia entre lo que se dice y lo que se hace

BARRERAS DE LA PERSONA RECEPTORA

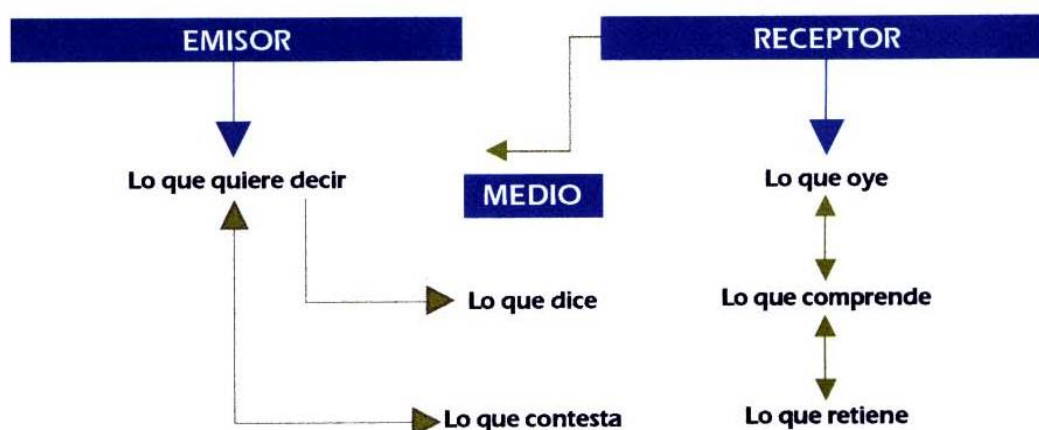
- Tendencia a evaluar
- Percepción y estereotipos

BARRERAS DEL MEDIO

- Ruidos

BARRERAS COMUNES

- No escuchar
- Falta de empatía
- Falta de retroalimentación
- Reacciones emocionales



2. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación se compone de toda una serie de elementos, consideramos especialmente importantes en nuestro ámbito de trabajo.

2.1. ESCUCHA ACTIVA

Escuchar bien es una habilidad de mucha exigencia. Requiere gran concentración y la aptitud de suspender nuestros propios sentimientos y reacciones naturales, para poder captar los sentimientos y reacciones naturales de quién nos está hablando.

SABER ESCUCHAR

Saber escuchar exige comprender

Pasamos el 45% de nuestro tiempo escuchando y hablando el 30%

Si tenemos dos oídos y una boca es porque tenemos que escuchar el doble que hablar

SABER ESCUCHAR IMPLICA

Mantener mi silencio

Realizar una actividad interna de análisis

Demostrar empatía

TÉCNICAS PARA MOSTRAR QUE SE ESCUCHA BIEN

1. Establecer un clima agradable
2. Estar dispuesta a oír a la otra persona.
3. Estar preparada acerca del tema.
4. Evitar distracciones.
5. Ser comprensiva con la persona interlocutora.
6. Escuchar y resumir ideas básicas.
7. Repetir lo que ha dicho la otra persona.
8. Comprender la estructura del mensaje
9. Preguntar.
10. Tomar notas.

La importancia de escuchar

Cuando de verdad se escucha...

- Fomenta la relación entre las personas interlocutoras para trabajar juntas.
- Permite que los sentimientos de la persona que habla(que son parte de la realidad de la situación), sean reconocidos y se les de plena importancia
- Ayuda a asegurar que se expresen las verdaderas preocupaciones de quién habla, no solo las superficiales.
- Proporciona las condiciones emocionales para que quién habla esté más abierto a cualquier posible cambio que fuese necesario.

“Escuchar bien es difícil, pero merece la pena”

Las habilidades de comunicación suelen verse como la capacidad de ser una consumada transmisora de mensajes, pero a menudo **se olvida que también incluye la capacidad de ser una consumada receptora de mensajes.**

Recomendaciones para la escucha activa

1. Prepararse para escuchar
2. Concentrarse: evitar Hacer/pensar otra cosa
3. Escuchar con oídos, ojos, cerebro...
4. Escuchar la última frase, la última palabra (suele ser el resumen de todo)
5. Dejar terminar. No interrumpir.
6. Pensar la respuesta

Y no olvidar que escuchar atentamente crea un clima de confianza y, sobre todo, favorece la comunicación

2.2. RETROALIMENTACIÓN

Cuando alguien está hablando necesita retroalimentación intermitente que le permita regular cómo están respondiendo los demás, de modo que pueda modificar sus verbalizaciones según las respuestas. Necesita saber si los que escuchan están comprendiendo, si lo que se dice resulta o no creíble, si se está de acuerdo o en desacuerdo, si el oyente está sorprendido o aburrido.

El déficit más frecuente en el empleo de la retroalimentación, consiste en no hacer preguntas y comentarios directamente relacionados con la otra persona.

Asimismo, el empleo excesivo de la retroalimentación, puede producir en los otros la impresión de que queremos acabar de hablar rápidamente, de que no estamos interesados en lo que nos están diciendo.

Recomendaciones:

- **1. Hacer saber a las personas que se desea retroalimentación:** animándoles a hablar, a plantear preguntas y a mostrar desacuerdo. De esta forma ponemos en marcha el feed-back.
- **2. Identificar las razones en las que se desea la retroalimentación.**
- **3. Hacer uso del silencio para estimular la retroalimentación:** si una persona quiere que otra participe, debe permanecer en silencio y esperar. Si espera lo suficiente, la otra persona comenzará a comunicar y a aportar el feed-back esperado.
- **4. Hacer preguntas:** son de bastante utilidad en cualquier tipo de comunicación interpersonal, la persona que la realiza debe asegurarse de que su pregunta ha sido interpretada de forma diferente a la que pretendimos formularla. Al dudar sobre el significado de algo debemos preguntar” ¿que quiere decir con...?
- **5. No forzar el feed-back:** pidiendo a la persona receptora que repita el mensaje con sus propias palabras ya que podemos herir sus sentimientos al mostrarle que desconfiamos de su capacidad de comprensión.
- **6. Utilizar frases que estimulen la retroalimentación:** Eso es interesante, “díganme algo más al respecto...”, “Si he comprendido bien lo que quiere decir es...” Podemos repetir sus frases para facilitar aclaraciones e indicar a la otra persona que estamos escuchándola y tratando de comprender sus opiniones.

La retroalimentación es EFICAZ, cuando es:

- Específica
- Descriptiva
- No evaluativo
- Inmediata
- Con intención de ayudar

La retroalimentación es INUTIL, cuando es:

- General
- Aplazada
- Con intención de agredir
- Interpretativa
- Evaluativa



2.3. PREGUNTAS

Las preguntas y sus equivalentes indirectos son esenciales para poder mantener la conversación, obtener información, mostrar interés en los demás e influir en la conducta de los otros. El inconveniente de no utilizarlas puede producir déficits en todas las áreas. Las clases de preguntas pueden categorizarse de la siguiente manera:

1. **Generales:** una pregunta general podría ser - ¿cómo está? – que permite al que habla hacerlo sobre algo que él mismo decida. Son útiles para empezar la conversación.
2. **Específicas:** siguen normalmente a las generales y son útiles para mantener hablando a la otra persona.
3. **Sobre hechos:** se emplean para obtener información e introducir nuevos temas de conversación, por ejemplo: - ¿qué hizo esta semana? -.Las preguntas sobre sentimientos - ¿le gustó...? – se emplean para conseguir que las otras personas cuenten diferentes aspectos de sí mismas.

3. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN

Todo el mundo tiene experiencias, sentimientos y conocimientos de varios tipos, y esto es lo que se intercambia en una conversación. Gran parte de las conversaciones, sobre todo con el colectivo de personas mayores tratan sobre asuntos diarios y a menudo sobre cosas que hicieron o que les preocupan. Las conversaciones empiezan a menudo con información de distintas situaciones por las que han pasado y afirmaciones generales que continúan con detalles sobre su día a día.

Hay una serie de procedimientos que nos ayudan a que las conversaciones se desarrollen de una manera más fluida. Estos procedimientos son:

1. **Preguntas con el final cerrado/abierto:** para obtener información sobre la otra persona es necesario hacer preguntas. Existen por lo menos dos clases. Las preguntas con **final cerrado** son aquellas en las que el que responde no tiene otra elección en su respuesta que la que se le ofrece por parte de quien pregunta. Pueden contestarse perfectamente con un “sí” o un “no”. Las **preguntas abiertas** son las que se pueden contestar de diversas maneras, dejando la respuesta abierta al que responde, así, la persona que responde tiene una mayor libertad para decidir qué contestación dar con la ventaja de dirigir la conversación al nivel de comunicación que se desea.
2. **Autorrevelación:** se refiere al acto de compartir verbalmente con la otra persona aspectos que el otro individuo no conocerá sin esta información, si queremos que las personas nos cuenten cosas sobre sí mismas, a veces será necesario que contemos cosas sobre nosotras mismas, sobre todo, al inicio de una relación..
3. **La escucha:** con el fin de responder de una forma apropiada a los demás, es necesario prestar atención a los mensajes que envían y asociar futuras respuestas con esos mensajes. La escucha activa se da cuando un individuo manifiesta ciertas conductas que indican que claramente está prestando atención a la otra persona. Esta clase de escucha es una manera excelente de animar a los demás a que hablen.

4. **Las pausas terminales:** los temas de conversación superficial se pueden mantener únicamente durante unos minutos, después se hace una pausa terminal donde ninguna de las dos personas tienen nada más que decir sobre ese tema. Un “rescate” para una pausa terminal suele ser una frase de transición que sirve para conducir a un nuevo tema que se está introduciendo en la conversación. Sería útil estar preparado con un par de temas a los que recurrir cuando se producen estas emergencias.
5. **Los silencios:** las conversaciones conllevan períodos de silencio que son completamente normales, estos períodos cortos pueden ofrecer pausas refrescantes; aunque a veces, si se alargan demasiado, estos silencios pueden llegar a ser molestos.

4. CONDUCTAS SOCIALMENTE HÁBILES

4.1. ASERTIVIDAD

La asertividad es una habilidad social que llevada a la práctica no arremete ni permite que la manifiesta sea agredida. Actuar asertivamente significa que una persona expresa lo que quiere y desea de un modo directo, honesto, de un modo adecuado que indica claramente lo que esa persona desea de la otra pero mostrando siempre una actitud de respeto.

El objetivo del comportamiento asertivo es que una persona posea la capacidad de comunicarse claramente, defendiendo y respetando los derechos e intereses personales en las relaciones con los demás, ya que la manera de interactuar con los demás puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida de una persona.

- **ESTILOS DE RESPUESTA**

Una persona puede responder ante una determinada situación de tres formas: **asertiva**, **pasiva** o de manera **agresiva**.

El comportamiento asertivo nos permite expresar nuestros puntos de vista, sean correctos o no. No significa llevar siempre la razón.

Por otro lado, el comportamiento pasivo supone aceptar algo sin objeciones ni resistencia. Supone el no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o, expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, con falta de confianza, de tal manera que los demás pueden no hacernos caso.

El comportamiento agresivo supone reaccionar de una manera hostil ante una determinada situación, imponiendo los propios criterios sin mostrar respeto hacia los demás, la expresión verbal de este tipo de comportamientos son insultos, gritos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes.

El entrenamiento asertivo no consiste en convertir a las personas en sumisas o quejicas, sino en enseñar a las personas a que tienen derecho a defenderse ante situaciones que son injustas. Son ideas falsas:

- No se debe interrumpir nunca al otro, es de mala educación: tenemos derecho a interrumpir y pedir una explicación, siempre de una manera educada.
- Mis problemas no le interesan a nadie y no hay que hacer perder el tiempo a los demás escuchándolos: tenemos derecho a pedir ayuda y apoyo emocional.
- Nos arriesgamos a perder una amistad si decimos que no: tenemos derecho a decir que no.
- Cuando alguien tiene un problema hay que ayudarle: tenemos derecho a decidir cuando presta ayuda y cuando no.

El entrenamiento asertivo supone la capacidad para:

- Expresar sentimientos o deseos positivos y negativos de una forma eficaz sin negar o desconsiderar los de los demás y sin crear o sentir vergüenza.
- Discriminar entre aserción, agresividad y pasividad.
- Discriminar las ocasiones en las que la expresión personal es importante y adecuada.
- Defenderse sin agresión o pasividad frente a la conducta poco cooperadora o razonable de los demás.

ESTRATEGIAS PARA HACER MÁS EFICACES LAS RESPUESTAS ASERTIVAS:

- Tener un buen concepto de una misma.
- Planificar los mensajes
- Ser educada.
- Guardar las disculpas para cuando sean necesarias.
- No enfadarnos gratuitamente o por nimiedades.
- No ignorar ni arrinconar a los demás.
- No recurrir a las amenazas
- Aceptar la derrota cuando sea necesario

MÉTODO DE ENTRENAMIENTO ASERTIVO ESTRUCTURADO EN 6 ETAPAS:

- Identificar los estilos básicos de la conducta interpersonal.
- Identificar las situaciones en las cuales queremos ser más asertivas
- Describir las situaciones problemáticas
- Escribir un guión para el cambio de nuestra conducta
- Desarrollo de lenguaje corporal adecuado
- Aprender a identificar y evitar las manipulaciones de los demás

4.2. AUTOESTIMA

La autoestima hace referencia al aprecio que nos tenemos a nosotras mismas, a nuestra “capacidad para querernos”. Marca la relación que tenemos con nosotras mismas y con los demás.

La autoestima se convierte en una habilidad social fundamental para comprendernos a nosotras mismas y a los demás, y la manera de desarrollarla consiste en aumentar las propias capacidades personales y la capacidad de crítica y de autocrítica.

Para que podamos aumentar nuestra autoestima y alcanzar una mejor relación con una misma y con los demás, debemos de seguir una serie de pautas:

- Centrarnos en lo que hacemos bien.
- Mostrar seguridad, dominio.
- Mostrar que tenemos gustos propios y opiniones.
- Ser asertivo (ni pasivo ni agresivo).
- Tratarse con respeto.
- Tener una visión real y ajustada de nosotras mismas.



4.3. AUTOIMAGEN

La necesidad de tener una autoimagen acertada es fundamental si queremos comportarnos de manera habilidosa, de manera que alcancemos nuestros objetivos eficazmente, ya que la autoimagen que tengamos de nosotras mismas afecta a nuestro comportamiento.

Formas de mejorar nuestra autoimagen:

- **No generalizar:** no generalizar las experiencias negativas que podamos tener en ciertos ámbitos de nuestra vida. Tenemos que aceptar que pudimos tener fallos en algunos aspectos, pero esto no quiere decir que, en general, y en todos los aspectos de nuestra vida seamos desastrosas.
- **Centrarnos en lo positivo:** acostumbrarnos a observar las características buenas que tenemos todas las personas. Todas tenemos algo bueno de lo cual nos podemos sentir orgullosas, tenemos que apreciarlo, tenerlo en cuenta cuando nos evaluemos a nosotras mismas.
- **Hacernos conscientes de los logros y éxitos:** hacernos conscientes de que los logros que alcanzamos en el pasado e intentar conseguir éxitos nuevos.
- **No compararse:** todas las personas somos diferentes, todas tenemos cualidades positivas en ciertos aspectos y características negativas en otros. Aunque a veces nos veamos “peores” que otras en algunas cuestiones, seguramente seremos “mejores” en otras, por lo tanto, no tiene sentido que nos comparemos ni que en ningún caso nos sintamos inferiores a otras personas.
- **Confiar en nosotras mismas:** en nuestras capacidades y en nuestras opiniones. Actuar siempre de acuerdo a lo que pensamos y sentimos, sin tener como base la aprobación o desaprobación de los demás.

4.4. AUTOCONTROL

El control emocional es una habilidad que es necesario llevar a cabo en situaciones en las que las personas experimentan reacciones emocionales intensas y desagradables, como las que se producen cuando se manifiesta una ansiedad o ira desmesurada, las reacciones conductuales que muestra una persona cuando se encuentra invadida por estas emociones suelen ser inadecuadas.

Una persona manifiesta ansiedad cuando se siente nerviosa, inquieta, tensa o preocupada ante una situación que considera amenazante, física o psicológicamente.

La ira se reconoce cuando en la persona se manifiestan un conjunto de sentimientos como la irritación, el enfado, la rabia, el enojo....suele aparecer cuando nos encontramos ante un acontecimiento contrario a lo que esperamos.

Algunas estrategias de autocontrol que pueden ser útiles para que una persona se enfrente a una situación estresante, son las siguientes:

- Frente a la tendencia de fijarnos sólo en lo negativo olvidándonos de lo positivo...Reforzar lo positivo y buscar posibles soluciones a lo negativo.
- Frente a la sobregeneralización, es decir, llegar a establecer conclusiones como resultado de pocas experiencias...No juzgar anticipadamente ni tener prejuicios.
- Frente al catastrofismo, es decir, anticipar lo peor que pueda suceder...Prevenir futuras consecuencias.

5. ACTITUDES

La actitud es el conjunto de rasgos y características que expresan la predisposición de una persona ante determinada situación. Esta predisposición está condicionada por dos elementos: lo que sentimos hacía esa situación y lo que pensamos de ella. El tercer elemento sería la conducta, es el más visible pero nunca el único. Aplicando este esquema a una actitud concreta obtendríamos el siguiente resultado:

Pensamiento: no soy capaz de hablar ante el grupo

Sentimiento: me siento mal

Conducta: no hablo en grupo

Una de las claves que podemos desprender de este esquema es que el primer paso antes de aprender o modificar el comportamiento, es analizar como pensamos y como nos sentimos ante determinadas situaciones. Uno de los primeros pasos que podemos dar en este sentido es empezar a pensar en positivo.

Pensamiento alternativo: tengo algo que decir, mi opinión también es válida.

Sentimiento alternativo: me siento más segura de mi misma.

Conducta alternativa: doy mi opinión

Autorefuerso: he sido capaz, soy capaz, muy bien.

Consecuencia: en próximas ocasiones es más probable que tengas el pensamiento alternativo, te sientas más segura e intervengas más en el grupo.

ALGUNOS PENSAMIENTOS DISTORSIONADOS:

- **FILTRAJE**, solo se toman los detalles negativos y se magnifican
- **PENSAMIENTO POLARIZADO**, las cosas son buenas o malas, blanco o negro, no existe término medio
- **SOBREGENERALIZACIÓN**, se extrae una conclusión general de un simple incidente
- **INTERPRETACIÓN DEL PENSAMIENTO**, sin mediar palabra se adivina el pensamiento de los demás
- **VISIÓN CATASTRÓFICA**, se espera el desastre ante cualquier situación
- **PERSONALIZACIÓN**, la persona cree que todo lo que se hace o dice es alguna forma de reacción contra ella.
- **FALACIA DEL CONTROL EXTERNO**, se ve a sí misma desamparada y víctima del destino
- **FALACIA DEL CONTROL INTERNO**, convierte a la persona en responsable del sufrimiento o felicidad de aquellos que le rodean
- **FALACIA DE LA JUSTICIA**, la persona esta resentida porque piensa que está en posesión de la verdad, pero los demás no están de acuerdo
- **FALACIA DE CAMBIO**, la felicidad del otro dependen de que cambien si se les influye lo suficiente
- **FALACIA DE LA RECOMPENSA divina**, algún día se cobrará todo el sacrificio
- **CULPABILIDAD**, se culpa a los demás de cualquier problema o a sí misma de los problemas ajenos
- **DEBERÍA** por la posesión de una lista de normas rígidas sobre como actuar una misma y los demás.
- **RAZONAMIENTO EMOCIONAL**, lo que una siente es automáticamente verdadero.

5.1. COMO HACER CRÍTICAS: expresar molestia, desagrado o disgusto.

- Hacer una crítica implica expresar los sentimientos de molestia o disgusto con el comportamiento de alguien de una manera no agresiva.
- No implica necesariamente que la persona vaya a cambiar su comportamiento aunque puede que trate de no repetirlo en el futuro.
- Ayuda a expresar las emociones para que no se acumulen y terminen en una explosión de ira.
- La expresión de estos sentimientos puede complicarse por que el otro no responde favorablemente.
- Antes de criticar, valorar si merece la pena.

RECOMENDACIONES PARA HACER UNA CRÍTICA

- Ser breves
- Evitar hacer acusaciones
- Pedir cambios específicos, pequeños, observables y realistas
- Cuando sea posible, empezar y terminar la conversación en tono positivo
- Escuchar el punto de vista de la otra persona.

5.2. COMO RECIBIR CRITICAS O REPROCHES

- Recibir críticas puede ser muy útil porque equivocándose es como se aprende.
- Saber recibirlas aumenta el control de las relaciones conflictivas y mejora la confianza en una misma.
- Es importante saber discriminar entre la crítica verdadera y lo que se interpreta.
- A la hora de responder el tono utilizado es muy importante
- Dos reglas importantes: no negar una crítica y no contraatacar con otra.

RECOMENDACIONES PARA RECIBIR UNA CRÍTICA

- Escuchar atentamente prestando atención a los componentes no verbales.
- Pedir detalles para comprobar el contenido exacto de la crítica
- Si está justificada aunque sea a medias, estar de acuerdo con ella
- Si es infundada, utilizar procedimientos defensivos (preguntar, si, no,...)

5.3.COMO DECIR NO.

- algunas personas tienen dificultades para decir no. Tenemos derecho a decir que no sin sentirnos mal por ello.
- Los rechazos deben acompañarse de razones y no de excusas.
- Nos permite tomar nuestras propias decisiones

RECOMENDACIONES PARA DECIR NO:

- Escucha activa
- Verbalización directa y precisa de la respuesta
- No justificarse ni derivar

5.4. PROCESOS DE TOMA DE DECISIONES

Una decisión es una situación en la que se definen una serie de acciones que conllevan más o menos coste y consecuencias más o menos probables y/o más importantes.

Todos los días, o con mucha frecuencia, nos vemos obligadas a tomar decisiones. El problema de no tomar una buena decisión puede venir dado cuando una persona no se da cuenta de la diferencia que existe entre decisiones simples y decisiones importantes.

Podemos tomar decisiones simples que no necesitan de un gran esfuerzo, pero existen decisiones que requieren más tiempo y esfuerzos, que tienen que ser tomadas después de pensar cuidadosamente en las posibles consecuencias o resultados que se pueden producir; de ahí el peligro de tomar decisiones de forma impulsiva.

El método más eficaz para la toma de decisiones seguiría el siguiente esquema:

- Definición clara del problema que la persona ha de resolver.
- Conseguir el mayor número de alternativas posibles, cuantas más se manejen, más posibilidades existen de tomar una buena decisión.
- Revisión de los hechos y la recogida de información que se necesita para tomar la decisión.
- Pensar en las consecuencias de cada alternativa, lo que ocurrirá si se emplea cada una de las alternativas posibles.
- Elección de la mejor alternativa disponible y ejecutarla.
- Estar preparadas para aceptar la responsabilidad de la decisión tomada.

5.5. COMO PEDIR AYUDA: un favor, algo prestado...

- la persona que hace una petición espera que sea aceptada.
- Una petición no es sinónimo de exigencia, hay que reconocer el derecho de la otra persona a rechazar la petición.

RECOMENDACIONES PARA PEDIR AYUDA

- solicita autorización
- verbalización directa y precisa
- expresión positiva de la demanda
- comprobar si la otra persona está de acuerdo en responder a la demanda
- ofrecer un compromiso
- terminar efusivamente

5.6. COMO EXPRESAR SENTIMIENTOS POSITIVOS: agradecimientos, cumplidos, afecto...

- tenemos derecho a expresar de manera apropiada, sentimiento de amor, agrado y afecto.
- Resulta frecuente que la expresión de sentimientos positivos se vea bloqueada por creencias como: ya lo sabe, ya lo ve...
- La expresión de sentimientos positivos suele tener un efecto recíproco y que se repita en el futuro.

RECOMENDACIONES PARA EXPRESAR SENTIMIENTOS POSITIVOS:

- Verbalmente, sin freno
- Expresando pensamientos y sentimientos propios
- Con expresión física
- Con evidencias materiales y no materiales

6. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Rapidez



Interactividad



Flexibilidad

Precisión



Cobertura



Personalización

Ausencia de imagen



6.2. LIMITACIONES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica tiene sus limitaciones, por ello, debemos actuar de la forma más adecuada para reducir su influencia. Algunas de estas limitaciones son:

- **RESISTENCIA A LA AUSENCIA DE IMAGEN**

Gran parte de los prejuicios surgen de la imposibilidad de ver las reacciones, expresiones y lenguaje corporal. Algunas personas consideran imprescindible estos aspectos para poder juzgar la eficacia de una propuesta o descubrir un aspecto en torno al cual puede girar un posible problema.

- **NO SE PUEDE CONTROLAR VISUALMENTE A LA OTRA PERSONA**

No sabemos si nos está atendiendo o está distraída, y es difícil despertar su atención.

- **UNA LLAMADA TELEFÓNICA, EN ALGUNAS OCASIONES, PUEDE MOLESTAR**

Puede sentirse interrumpida y puede provocar una mala acogida que será difícil de corregir.

- **UN ERROR DE INTERPRETACIÓN**

Es fácil que durante el contacto telefónico se sucedan errores de interpretación.

- **PROBLEMAS TÉCNICOS**

Pueden provocar una calidad deficiente en la comunicación.

- **LA CONVERSACIÓN SE PUEDE CORTAR EN CUALQUIER MOMENTO**

Es más sencillo cortar una conversación telefónica que despedir una visita.

7. COMPONENTES BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

El lenguaje



La voz



La sonrisa telefónica



los silencios



7.1. EL LENGUAJE

Correcto
Preciso
Estilo positivo
Evitar palabras negativas
Utilizar palabras positivas
Hablar en presente
Cortesía

Palabras negativas

Negras: Problema, reclamación, accidente, retraso, dificultad, riesgo, objeción, inconveniente...

Negativas: No, de ningún modo, nada, nunca, jamás...

Argot: Palabras vulgares: Mogollón, movida, pasada, guay...

Superlativos inútiles: Maravilloso, genial, estupendo, fantástico...

Agresivas: Usted no tiene razón, es mentira, ¿me entiende?...

Palabras “insecto”: Realmente, verdaderamente...

Tics verbales: Vale, mire, bueno, ajá...

Frases hechas: Abanico de posibilidades...

Vacilantes: Creo que, quizás, nosé, a lo mejor...

Falsa confianza: Créame, entre usted y yo, le aseguro que...

De relleno: Bueno, vamos a ver, si, bueno pues verá...

Personales: Yo soy, mi entidad es...

Inferioridad: Yo soy nuevo, llevo dos días trabajando en este departamento...

Diminutivos: Un momentito, el papelito...

Saludo coloquial: Hola, adiós, hasta luego...

En resumen, es importante:

- Evitar las expresiones y palabras negativas
- Rechazar el tiempo condicional o pasado de nuestras conversaciones
- Hablar en presente, tiempo de acción de urgencia. Utilizar siempre tiempos que hagan que nos anticipemos mentalmente a la posesión o aceptación de nuestros servicios o productos por parte del cliente
- No utilizar un vocabulario vulgar
- Evitar términos propios de nuestra jerga técnica
- Emplear palabras que se adapten al lenguaje de nuestro interlocutor

7.2. LA VOZ

- Que tranquilice
- Que persuada
- Que explique



La entonación

Toma de contacto...
Descubierta de necesidades...
Argumentación...
Objeciones...
Cierre...

Tono cálido
Tono seguro
Tono sugestivo
Tono calmado
Tono amable

La elocución

Conversación Cara a Cara: 180-190 ppm.
Conversación telefónica: 120-130 ppm.

Hay que pensar más deprisa que nuestra interlocutora o interlocutor, pero hablar más lento que ella o él

La articulación

Para articular correctamente:

- Abrir bien la boca y vocalizar.
- Evitar comerse las palabras.
- Separar el auricular de la boca.



7.3. LA SONRISA

Sintonizar con las personas

La sonrisa se “ve por el teléfono” y es el síntoma de una clara predisposición a la ayuda. Refleja una actitud positiva, imprime a la conversación un carácter de cordialidad, amabilidad, interés y simpatía que la interlocutora o interlocutor percibirá y servirá para que su respuesta venga en el mismo sentido.

Es posible que de forma consciente la presencia de la sonrisa pase inadvertida, pero siempre **se percibe de forma inmediata su ausencia**.

¿Cuándo sonreír?

La sonrisa debe estar presente desde el principio hasta el final de la conversación telefónica profesional en la que la sonrisa cobra una mayor importancia. En los primeros segundos de la conversación y en la despedida del contacto telefónico, la sonrisa tiene la función de crear un buen clima y de dejar una impresión favorable respectivamente.

Una sonrisa desde el comienzo tiene, por lo menos, dos efectos beneficiosos: ayuda a que la interlocutora o interlocutor tengan una buena disposición de ánimo y a la persona emisora le sirve para relajarse y sentirse bien.

Además, conociendo el efecto que tiene en nuestra memoria el orden en el que percibimos las cosas por el cual recordamos más lo primero y lo último que percibimos, por tanto, será adecuado acentuar la sonrisa en estos momentos, es decir, al iniciar y finalizar la conversación.



7.4. LOS SILENCIOS

En la estructura de una frase, los silencios corresponden a los puntos y las comas de la conversación escrita. El manejo de los silencios es importante para una comunicación óptima, es también un elemento básico en la escucha activa de nuestra interlocutora o interlocutor. Le indica que estamos interesadas en lo que tiene que decirnos y facilita la comprensión del mensaje.

La buena utilización de los silencios sirve para:

- Mostrar interés por lo que la interlocutora o interlocutor nos dice.
- Subrayar la importancia de las palabras principales aislándolas.
- Facilitar y provocar las posibles objeciones eventuales.
- Tomar notas.
- Pensar los argumentos que solucionen o provoquen actitudes positivas.

El silencio es **negativo** cuando se convierte en un “túnel oscuro”. Esto se produce cuando:

- El silencio se prolonga sin mantener ningún tipo de contacto con la otra persona. Provocamos así una sensación de desamparo a nuestra interlocutora o interlocutor que percibe que sus problemas, quejas y peticiones no son escuchadas ni se le van a solucionar.
- No acompañamos la conversación con palabras o frases que demuestren que le prestamos atención.
- La interlocutora o interlocutor no recibe ninguna explicación mientras buscamos un documento o una aclaración a alguna duda. Se crea una imagen de falta de conocimiento del tema que se está tratando.

El silencio es **positivo** cuando:



- Acompañamos la conversación de la interlocutora o interlocutor con palabras como: entiendo, sí, desde luego... Es decir, cuando practicamos la escucha activa y se demuestra a la usuaria o usuario que le prestamos atención y nos interesan sus argumentos.
- Explicamos a la interlocutora o interlocutor por qué se le deja a la escucha en el teléfono, si así fuera necesario, de manera que comprenda la espera.

8. LA COMUNICACIÓN DIFÍCIL

AYUDAS PARA TRATAR LAS QUEJAS

1. No se involucre en el asunto

- Tómalo profesionalmente, no de manera personal.
- Elude los peligros de personalizar o negar.
- Separa la persona del problema
- Haz ver que le interesa.

2. Identifique necesidades y deseos

- Anima a la persona a hablar sobre el asunto que le preocupa.
- Haz preguntas
- Haz aclaraciones

3. Escuche para comprender

- No significa necesariamente que estés de acuerdo.
- Escucha a la persona. No interrumpas.

4. Sea empática o empático

- Comprende el sentimiento del usuario o usuaria, ¿por qué se siente así?
- Refleja primero los sentimientos par después replantear los hechos.

5. Repita la información para asegurarse de la comprensión del problema

- Toma notas. Comunica lo que estás haciendo a la persona.

6. Proponga opciones

- Dile a las personas lo que puedes hacer, no lo que no puedes hacer.

7. Encuentre una solución positiva

- Explica lo que tú harás y lo que la otra persona tendrá que hacer.

8. Excútese por las molestias

9. Agradezca a la persona por informarte del asunto

10. Cerciórese de que la persona queda satisfecha

- Haz seguimiento de cualquier compromiso adquirido

Algunas conclusiones sobre las quejas

- La queja es una insatisfacción por parte de la usuaria.o con respecto al servicio prestado.
- Para poder tratarlas, es necesario:
 - Aceptarlas como parte de nuestro trabajo
 - Entender que no es una afrenta personal
 - Descubrir que hay detrás (causas)
- Todo ello con una actitud positiva, puesto que nos proporciona oportunidades de:
 1. Satisfacer mejor a la usuaria.o
 2. Obtener información valiosa para mejorar

***LA PEOR QUEJA ES LA QUE SE GUARDA
LA QUE NO SE NOS DICE***

9. RECEPCIÓN DE LLAMADAS

La recepción de llamadas se caracteriza por no poseer el control previo de las mismas, es decir, por un lado es muy difícil poder planificar el flujo de llamadas que se van a recibir diariamente, ya que las usuarias o usuarios llamarán si lo desean y en el momento que lo desee; y por otro lado, nos pueden coger desprevenidas, ya que la finalidad de las llamadas no se sabe hasta que la persona atiende el teléfono responde y entra en conversación con su interlocutora o interlocutor. Por lo tanto, hay que esperar preparada para toda la gama de llamadas posibles que puedan recibirse.

La falta de preparación al recibir todo tipo de llamadas, o dar respuestas inadecuadas a las preguntas de la interlocutora o interlocutor, puede repercutir negativamente tanto en la usuaria o usuario como en la propia entidad.

En todos los contactos con el exterior tenemos que ser “relaciones públicas”, y cuando estamos al otro lado del teléfono representando a una entidad, debemos tener cuidado de no descuidar las técnicas y dar mala imagen de nuestra organización.

La imagen pública que transmite la entidad por el teléfono se crea de dos formas:

A) Por el estilo telefónico

La usuaria o usuario recordará si hemos sido agradables, claras, profesionales... o bien dubitativos, desinformados sobre actividades y organigrama de la organización...y nos identificarán con la entidad. No sólo damos imagen de nosotras o nosotros mismos, sino también de la entidad.

B) Por lo que se dice

El hacer declaraciones objetivas que sean realmente relevantes para los intereses o necesidades de la persona que llama contribuye a dar una buena imagen de la entidad.



9.1. FASES DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS

La conversación telefónica consta de una serie de fases cuya duración depende del tipo de aplicación de la conversación.

1. PREPARACIÓN DE LA LLAMADA

Antes de realizar la toma de contacto debemos recordar que de las primeras impresiones dependerá el éxito o fracaso de nuestra conversación telefónica.

Nuestros objetivos son, entre otros, ofrecer una buena imagen y para ello debemos estar preparadas y centradas en la conversación.

Se debe conocer **lo que se debe decir y cómo decirlo**.

Antes de descolgar:

- Preparar todo el material necesario (aplicaciones informáticas abiertas, papel, bolígrafo...).
- Evaluar los posibles tipos de llamada que se pueden recibir:
 - Particular/entidad.
 - Usuaría.o/no usuaria.o.
 - Petición de información.
 - Atención a reclamaciones.
- Preguntarse que le puede interesar a la interlocutora/or:
 - Posibles preguntas/aclaraciones.
 - Posibles objeciones.
 - Reclamaciones.

Sonría

Descuelgue:

- Posponer las conversaciones que estemos teniendo en ese instante. No terminar nunca una frase después de descolgar.
- Centrarse en la llamada. Cuando suene el teléfono, dejar cualquier tarea para después y si no es posible, pedir a la interlocutora.or que espere un momento, porque es mejor que dejarla sola.o

2. ACOGIDA

El objetivo fundamental de esta fase es transmitir una imagen favorable de la entidad, crear un clima adecuado y dejar una buena impresión. Son los “segundos de oro” porque estamos abriendo la puerta a la interlocutora o interlocutor y la idea que esta se haga de la entidad, así como el desarrollo de la conversación dependerá totalmente de estos instantes.

La interlocutora o interlocutor no nos conoce, por tanto:

- La imagen que tendrá de nosotras será la que nuestra voz deje entrever.
- La imagen de la entidad será nuestra propia imagen

Se distinguen tres fases en esta primera toma de contacto:

1. Presentación de la entidad y saludo.

Nombrar la entidad y el Departamento en el que nos encontramos para evidenciar que se ha marcado el número correcto.

“Centro de Coordinación de Cruz Roja”

Saludar par crear un ambiente cordial: Buenos días, Buenas tardes...

2. Identificación de la interlocutora o interlocutor

En caso de tener que identificar a la otra persona preguntaremos su nombre, si es una llamada de una entidad, preguntaremos de qué entidad llama e incluso qué cargo ocupa en la misma.

Si no se entiende algún dato de su identificación, debemos que nos lo deletreen. Siempre es mejor eso que llamarle por un nombre equivocado. En el caso de que seamos nosotras las que tengamos que deletrear, utilizaremos las iniciales que correspondan a ciudades o países.

¡ES IMPORTANTE CREAR UN BUEN CLIMA Y TRANSMITIR UNA IMAGEN POSITIVA!

3. DESCUBIERTA DE NECESIDADES

En esta fase descubriremos con precisión lo que interesa, desea o necesita la persona que se encuentra al otro lado del teléfono. La descubierta es el arte de obtener información sobre la otra persona para poder dar la solución correcta. Hay que evitar la sensación de interrogatorio buscando la forma y el momento adecuado. La primera descubierta ha sido la identificación.

La segunda se refiere al motivo de la llamada.

1. Descubierta simple

- Invitamos a la interlocutora o interlocutor a formular el motivo de su llamada, demostrando interés.
“Centro de Coordinación de Cruz Roja, buenos días/buenas tardes...
¿en qué le puedo ayudar?”
- La descubierta simple la utilizaremos para obtener una información mínima, general, que nos permita orientar nuestra argumentación.

2. Descubierta compleja

La empleamos cuando deseamos obtener una información más precisa para:

- Comprender el problema planteado
- Saber exactamente de qué se trata y quién puede solucionar la consulta...

¡ DESCUBRIR EL DESEO, MOTIVO O NECESIDAD DE LA INTERLOCUTORA O INTERLOCUTOR!

.....

9.2.LAS RECLAMACIONES

Presentamos a modo de resumen las actitudes que debemos adoptar ante el tratamiento de las reclamaciones.

LO QUE NO DEBEMOS HACER

- Sentirnos culpables
- Sentirnos ofendidas
- Rebatir y aplastar verbalmente
- Expresar opiniones personales descalificadoras sobre la entidad o personal de la misma
- Cambiar de tema
- Pensar que la queja es trivial

LO QUE DEBEMOS HACER

- Dar tiempo par que se desahogue
- Ayudar a que exprese la queja y sus sentimientos
- Demostrar interés y deseo de ayudar. Escuchar, ponernos en el lugar de la otra persona
- Tratar inicialmente la queja como si fuera justa.
- Ser imparciales. No ofendernos
- Comprobar la veracidad de la reclamación
- Dirigir la queja a la persona adecuada si no podemos solventarla nosotras.
- Responsabilizarnos de lo que haya ocurrido así como de nuestros errores.
- Tratar el problema, no buscar culpables

Podemos atender correctamente cualquier situación telefónica si aplicamos las siguientes actitudes ante las personas:

