

MINISTERIO DE SALUD DEL PERÚ

**“ PROCESO DE MEJORAMIENTO
CONTINUO EN REDES DE SALUD “**



Módulo VII
“Relaciones Interpersonales I”

Guía del Facilitador

PROPÓSITO

Una de las quejas más frecuentes tanto de clientes externos como internos es el trato que reciben de los proveedores en los momentos en que tienen que hacer uso de un servicio. Para una interacción efectiva se necesita establecer relaciones que impliquen responsabilidad y que faciliten las negociaciones constructivas que lleven a la solución de problemas.

En este módulo se analizará el elemento de calidad: Relaciones Interpersonales, donde se abordará la interacción y comunicación efectiva entre con clientes internos y externos y las herramientas necesarias para lograrlo.

OBJETIVO GENERAL

Que los participantes identifiquen los comportamientos adecuados para mejorar las relaciones interpersonales con la finalidad de entender mejor a sus clientes satisfacer sus necesidades sin el menoscabo de ellos como proveedores.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Al finalizar la sesión, los participantes serán capaces de:

1. Identificar las características de los tres personajes de la comunicación: el padre, el adulto y el niño de acuerdo a la teoría del “Análisis Conciliatorio”.
 2. Identificar las interacciones que puedan interferir en las relaciones interpersonales de los proveedores de un servicio entre si y de ellos con los clientes.
 3. Manejar las herramientas necesarias para actuar a su adulto y el de los demás y poder relacionarse responsablemente.
-

DURACIÓN: 4 horas

MATERIAL DEL PARTICIPANTE

1. “Relaciones interpersonales y personajes de la comunicación” miniconferencia
2. Interacciones, miniconferencia.
3. Herramientas del Adulto miniconferencia.

4. Herramientas formatos.

AYUDAS VISUALES

1. Personajes de la comunicación
 2. Teoría de los recuerdos
 3. El Padre
 4. Características del padre
 5. El niño
 6. Características del niño
 7. El adulto
 8. Características del adulto
 9. Interacción estéril
 10. Interacción conflictiva
 11. Interacción limitante
 12. Interacción adulto-adulto
 13. Herramientas del adulto
 14. Proceso de cambio de hábito
-

MATERIAL DE APOYO

- 1 Pizarra, para el instructor.
 - 2 Hojas de rotafolio
 - 3 Plumones gruesos de colores (cuatro colores)
 - 4 Cinta adhesiva
 - 5 Pelota
-

PREPARACIÓN

Antes de la sesión el facilitador deberá de:

- 1 Leer el propósito, y objetivos de la sesión
 - 2 Repasar las actividades de la sesión y comprobar que ha comprendido la secuencia.
 - 3 Preparar el aula, los materiales de apoyo y las ayudas visuales
 - 4 Recordar a los participantes con dos o tres días de anticipación el día, hora y lugar de la sesión.
-

ACTIVIDADES

1. **Miniconferencia “Relaciones Interpersonales y Personajes de la Comunicación” (30 min.)**

La comunicación entre prestador y usuario de los servicios de salud ha tomado cada día mayor importancia debido a la necesidad de captar y retener a los usuarios quienes demandan una atención cálida y cordial como parte esencial de un servicio de calidad.

Es por ello que en el modelo de Judith Bruce que hemos venido manejando se considera las “Relaciones Interpersonales” como uno de los seis elementos de calidad de atención. Este elemento se refiere a la dimensión personal del servicio. Los clientes deben sentirse bien tratados por todas las personas con las que interactúan durante su permanencia en la institución: recepcionista, enfermera, trabajadora social, médico, farmacéutico, vigilante. Desde que el cliente llega a solicitar un servicio, hasta que su necesidad ha sido satisfecha, todas y cada una de estas interacciones deben estar caracterizadas por una actitud de atención e interés por servir, respeto y amabilidad de manera que el cliente se sienta a gusto y con deseos de regresar. Podemos hablar de calidad en las relaciones interpersonales cuando la intención de tratar bien al cliente se materializa en conductas observables.

En este módulo se utilizará una versión simplificada de los conceptos de análisis conciliatorio de Erick Berne para estudiar las interacciones y utilizar herramientas prácticas que permitan mejorar la calidad de la comunicación y por lo tanto la satisfacción tanto de prestadores como usuarios de los servicios.

Teoría de los Recuerdos

La forma en que se da la comunicación podría asemejarse a una obra de teatro. Cada una de las personas involucradas en la interacción tienen en su repertorio diferentes personajes con los que pueden salir a interactuar. El Psicólogo Erick Berne, dice que hay tres personajes típicos. “El Padre, El Adulto y el Niño” que no son conceptos como el Yo, Super Yo y el Ello que se manejan en el psicoanálisis, sino realidades fenomenológicas. Es decir que al momento de salir a escena la persona siente, piensa y actúa como el personaje. Este estado es producido por la reproducción de datos registrados de experiencias del pasado, que se refieren a personas reales, tiempos reales y sentimientos reales. (Ayuda1)

Por ejemplo,.. si por alguna razón tu padre te sorprendió haciendo algo indebido en la niñez, te señaló con el dedo índice y usó palabras como “estoy muy decepcionado de ti”, estas palabras repetidas muchos años después por otra persona quien está actuando desde su personaje de “padre”, pueden causar en ti un efecto “nuevamente” de angustia y vergüenza, es decir que estás tomando el papel de “niño”.

Si analizáramos esta situación podríamos preguntarnos: ¿Es acaso esta persona mi padre? ¿Tiene derecho de hablarme de ese modo? ¿Debo acaso sentirme avergonzado y angustiado?

Si he cometido un error puede señalármelo y yo puedo asumir la responsabilidad.

En el momento en que, tomamos responsabilidad por nuestros actos y nos comunicamos desde la realidad de los hechos del aquí y ahora, dejamos de reaccionar automáticamente y elegimos nuestro

comportamiento, a esto le llamaremos el adulto.

El propósito de esta sesión es aprender a identificar los momentos en que utilizamos el padre o el niño manera inadecuada y practicar estrategias para “sacar” a su adulto.

Los Personajes de la Comunicación

La Teoría de la Conciliación (Transacción), se basa en el hecho de que las personas, en su trabajo diario, relaciones familiares y desenvolvimiento social, asumen comportamientos automáticos aprendidos en sus interacciones desde su niñez. Como anteriormente hemos señalado, los tres típicos personajes son el padre, el adulto y el niño. (Ayuda 2)

Vamos a describir las conductas de cada personaje para identificar su aparición en escena y desarrollar estrategias para evitar las apariciones inapropiadas del padre o el niño y propiciar las relaciones adulto-adulto.

El Padre (Ayuda3)

El padre está constituido por una enorme colección de grabaciones en el cerebro, de acontecimientos indiscutidos o impuestos, de tipo externo, percibidos por una persona en los primeros años de su vida, periodo que se estima de manera aproximada en los cinco primeros años.

Todo lo que el niño ve hacer a sus padres y todo lo que les oye decir se graba en su memoria como el Padre. De este modo toda persona tiene interiorizado su propio personaje del Padre.

En el Padre se graban todas las advertencias, normas y leyes que el niño oye brotar de labios de sus padres y pudo advertir en su manera de actuar. En esas grabaciones figura lo que escuchó : los muchos “No^{1/4}”; “no hagas eso^{1/4}” “ debes de” “ si te comportas así....” ;Lo que vio: los rostros y/o expresiones, gestos, posturas corporales de los padres cuando el niño hacía travesuras o destrozos con su torpeza de niño; y lo que sintió en aquellos momentos como ansiedad, impotencia, vergüenza o culpabilidad. (Ayuda 4)

El padre habla desde “el deber ser”

Su mensaje fundamental es “Yo estoy bien, tu estás mal” es decir yo si puedo, tu no; yo tengo derecho tu guardas silencio.

Su aspecto es invasivo, dominante, en momentos sobreprotector, en momentos intimidante.

No asume su responsabilidad sino que culpa a los demás por no comportarse como “debe de ser”

Sus frases favoritas son “ Deberías de” “ Haz las cosas como Dios manda”, “Siempre te comportas del mismo modo” “Nunca obedeces” “Tenías que ser tu “

El Niño(Ayuda5)

Es la grabación, el recuerdo de las experiencias internas, las respuestas espontáneas de la persona ante lo que ve y oye. La experiencia de las necesidades imperativas, como la de vaciar los intestinos a su propio



capricho, la de explorar, de saber, de aplastar y golpear para que algo suene, de expresar sentimientos y la de experimentar todas las sensaciones placenteras asociadas con el movimiento y el descubrimiento están grabadas en el personaje del "Niño".

La mayoría de sus reacciones son sentimientos. La situación de la persona en sus primeros años, es la experiencia de fragilidad, torpeza, dependencia, el niño no tiene palabras suficientes para expresarse, por eso se desespera y estalla.

"No estoy bien, no soy como se debe ser" es la experiencia natural de la infancia por la incapacidad de ser autosuficiente.

Todos los niños experimentan la sensación de no poder, de no saber, reaccionan espontáneamente y demandan el cumplimiento de sus necesidades y caprichos en el momento que así lo desean. Por otra parte no asumen responsabilidades ya que estas son del territorio de los adultos. Así pues cuando una persona se halla presa de sus sentimientos de miedo o ira, demanda irracionalmente el cumplimiento de sus deseos o evade la responsabilidad decimos que su Niño domina la escena.

También en el niño reside la creatividad, la curiosidad, el deseo de explorar y de conocer, la necesidad de tocar, sentir y experimentar.

El niño (Ayuda 6) habla desde "Yo Quiero", su mensaje fundamental es "Yo estoy mal, tú estás bien" es decir yo no se, yo no puedo en cambio tu adulto sabes todo y puedes.

Su aspecto es frágil, dudoso o inseguro; evade la responsabilidad, eso le corresponde a los "que pueden" y utiliza frases como "No puedo" "no quiero" "no sé", "no sabría" "tal vez mañana"

El Adulto(Ayuda7)

A los diez meses el niño, empieza a experimentar el poder de la locomoción. Ha descubierto que es capaz de hacer algo que brota de su propia conciencia y de su pensamiento original. Esta autorrealización es el principio del adulto.

" El movimiento y el pensamiento van de la mano, es por eso que al caminar o pasear despejamos el pensamiento y clarificamos la mente"

Los datos que conformarán el personaje del Adulto se acumulan como resultado de la capacidad del niño para descubrir por si mismo, en la vida, lo que difiere del "concepto enseñado" de la vida, propio del Padre que hay en él y del "concepto sentido" de la vida, propio del Niño. El Adulto elabora un "concepto pensado" de la vida basado en el acopio y ordenamiento de los datos.

Cuando el niño se enfrenta a la demanda de su niño de "quiero chocolate" y escucha el mandato del padre "No comas golosinas" aprende a negociar con la madre dando y recibiendo información hasta que el adulto llega a un acuerdo "Después de la sopa"

El niño habla del deseo, el padre habla del deber, el adulto busca datos y negocia según la situación.

El adulto (Ayuda 8) habla desde el "Conviene" su mensaje fundamental es "Yo estoy bien y tengo razón, tengo derecho; y Tú estás bien también

*tienes tus razones y tus derechos” negociemos un acuerdo.
Su aspecto es firme, claro, y realista, asume su responsabilidad y exige que el otro asuma la suya, sus frases preferidas son “Yo opino que”, “a mi me parece que” “ los datos dicen que” “ de acuerdo a lo que previamente convenimos”*

2. Ejercicio “Frases de Padre, Adulto y Niño”(45 min.)

- a) Solicitar al grupo en general, frases del padre, del adulto y del niño,
- b) Conforme las vayan expresando, anotarlas en tres papelógrafos diferentes, poniéndole el título respectivo.
- c) Formar grupos de 4 a 6 personas, y pedirles que hagan un listado de frases típicas de usuarios y prestadores y lo vayan anotando en el formulario “Frases del Padre del Adulto y del Niño”
- d) Posteriormente clasificar dichas frases encerrando en un círculo la P, A, ó N según sea una frase de padre, adulto o niño.
- e) En sesión plenaria se revisan algunas frases de cada grupo para verificar si están correctamente clasificadas.

3. Miniconferencia “Interacciones en la Comunicación” (30 min.)

Con ayuda del retroproyector se explican los diferentes tipos de interacciones: interacción limitante, estéril conflictiva o constructiva.

Continuando con la figura de la obra de teatro que utilizábamos para explicar los personajes del padre, el adulto y el niño, podemos decir que además de personajes hay guiones o secuencias de comportamientos de como actuar en la comunicación.

Interacción Limitante (Ayuda 9)

Cuando el padre sale a escena se dirige a la otra persona tratándola como niño, si es el niño quien responde vamos a encontrar una interacción complementaria, es decir todo padre necesita a un niño para decirle lo que debe hacer, protegerlo o reprenderlo. El niño se mostrará intimidado, o aceptará la protección o incluso buscará manipular al padre para obtener sus

deseos. Este tipo de transacción, puede mantenerse por tiempo indefinido. Si este tipo de interacción se presenta entre verdaderos padres e hijos es natural. Entre adultos puede ser aceptable en ciertos momentos de forma transitoria. El problema se presenta cuando entre dos adultos que pretenden hacer negociaciones responsables aparece este tipo de transacción ya que un niño no puede tomar responsabilidad. Por ejemplo:

En nuestra región de salud tenemos altas tasas de mortalidad materna, requerimos de usuarios consientes de los signos de alarma en el embarazo y una actitud proactiva y responsable para reaccionar en el momento que dichos síntomas se presenten.

¿Qué ocurre si el profesional que atiende a la mujer en el control prenatal no le informa de los signos de alarma porque piensa que no los puede entender? ¿Qué ocurre si regaña a la mujer y la amenaza para que continúe con sus controles?

Si la mujer se comporta como niña, va a decir/pensar, tiene usted razón, yo soy ignorante, no me se cuidar, además no tengo plata y por último el que toma las decisiones en mi casa es mi esposo.

El diálogo podría ser:

Obstetriz: “Madrecita tienes que venir a todos tus controles, para que nazca bien tu guagüita”

Mujer: “ Si doctorcita”

La mujer no asiste a su control

Obstetriz en la visita domiciliaria: “Te dije que tenías que venir, ¿quieres acaso que se muera tu güaguíta?”

Mujer: “No pude venir doctorcita, no tengo plata”

La obstetriz no da información pertinente, no investiga las posibilidades de la usuaria, no llega a un acuerdo convenido, como haría un adulto, amenaza o recomienda como hace un padre con un niño.

A esta transacción complementaria le vamos a llamar limitante, pues la sobreprotección o el autoritarismo del padre, lejos de ayudar a una negociación comprometida de adulto-adulto, limita el crecimiento de la persona y refuerza la conducta irresponsable.

Interacción Conflictiva (Ayuda 10)

¿Qué ocurrirá si cuando sale el padre a escena le habla a la otra persona como niña y esta también toma el papel de padre y quiere a su vez mandarle o reñirle? Pues con toda seguridad va a haber conflicto.

Supongamos que llega una mujer con hemorragia al servicio de emergencia de noche y el portero la detiene en la puerta.

Portero: “¿A donde va tan de prisa?, no puede pasar”.

Mujer: “Necesito ver a un doctor”.

Portero: “ A buena hora se le ocurre ¿Ya vio la hora que es?”

Mujer: “¿Pero usted quien se cree que es? yo con usted no hablo necesito un ser pensante” .

En este tipo de interacciones la agresividad va aumentando de tono hasta que hay un rompimiento y se corta la comunicación. Por eso la vamos a llamar interacción conflictiva y obviamente no apta para negociar y resolver problemas.

Interacción Estéril (Ayuda 11)

Hay momentos en que el Padre sale a escena, pero no hablándole a un niño, sino a otro padre, de padre a padre, y se queja acerca de lo mal que está el mundo, lo perdida que está la juventud, o lo mal que se comporta tal o cual persona. El que le escucha, tomando también el papel de padre le sigue la corriente hablan acerca de las cosas o las personas pero no se involucran, ni se comprometen. No tocan su participación en esos hechos o sus posibilidades de colaborar a resolverlos. Este tipo de interacción puede durar infinitamente sin producir ningún resultado. Ejemplo:

Obstetrix : Yo no se porque las mujeres son tan irresponsables, eso de estar echando hijos al mundo sin tener plata ni salud para atenderlos, las deberían de ligar aunque no quieran.

Médico: Sí, tiene usted razón, tal parece que vamos de mal en peor , ni por todas las campañas y charlas que hacemos entienden.

Otro tipo de interacción estéril puede darse entre dos niños. Pueden ser berrinchudos o traviesos pero igualmente irresponsables.

Usuaría 1 en la fila : Ya estoy harta de estar esperando, ya me voy!

Usuaría 2 . Si vallase comadre, al fin pa lo que aquí le hacen, igual ni se cura.

Las interacciones de niño - niño o padre - padre, también se pueden llamar pasatiempos porque literalmente a veces hablamos del tiempo o del clima o de lo mal que está el mundo sólo para no quedarnos callados y matar el tiempo. Pero estas transacciones no producen ningún fruto.

Interacción Efectiva Adulto-Adulto. (Ayuda 12)

La interacción Adulto-Adulto, busca entablar relaciones basadas en hechos concretos; toma en cuenta las normas y deberes analizando y eligiendo y toma en cuenta los sentimientos peros sin dejarse llevar por ellos. Una forma sencilla de entablar una relación Adulto - Adulto es:

- *Describiendo los hechos*
- *Expresando los sentimientos sin atribuírselos a la otra persona*
- *Solicitando lo que se desea*

- *Iniciando una negociación*

Utilizando el ejemplo de la mujer en control prenatal:

Obstetrix: Buenas tardes Doña Juana ¿Cómo va su embarazo?

Doña Juana: bien doctorcita(voz sumisa)

Obstetrix: ‘Veo que sus piernas están hinchadas.¿Sabía usted que si no se controla la hinchazón podemos tener problemas en el parto?’(describir los hechos)

Doña Juana: No importa a mi me atiende la partera

Obstetrix: Me preocupa (expresar los sentimientos sin culpar) verla así ¿Ha oído hablar de mujeres que tienen ataques ya cerca del parto? Eso puede ser producido por la hinchazón, pero se puede controlar

Doña Juana: ¿Hay medicina para curar eso?

Obstetrix : si Doña Juana, por que no se da una vueltecita al centro de salud para que la revise el médico

Doña Juana: ¿Cuanto me va a costar?

A base de preguntas y de información, la obstetrix logró sacar a la usuaria de la postura de niña y sentar las bases para una negociación.

Ahora vamos a realizar algunos ejercicios para aprender a identificar las interacciones conflictivas, limitantes, estériles y efectivas.

ACTIVIDADES

Continua...

4. Dramatización. “Interacciones en la Comunicación” (30 Min.)

- a) Divida al grupo en 4 subgrupos. Si su grupo es pequeño forme parejas o forme dos grupos y que cada uno represente dos interacciones.
- b) Solicite a cada subgrupo que lean el impreso de los tipos de interacción y representen una situación cotidiana para cada tipo de interacción.
- c) Al final de cada presentación, el grupo que presenta, podrá preguntar al grupo: ¿Qué tipo de interacción que se presentó y cuáles fueron los personajes?.

5. Miniconferencia “Herramientas del Adulto” (10 min.)

Nuestra comunicación, el tipo de palabras, tono de voz, gestos y

posturas, como ya hemos visto, se conforman como patrones de comportamiento habituales y automáticos. En el momento que escuchamos una palabra o frase reaccionamos y aparece el padre o el niño.

Una forma de romper este patrón automático, es “analizar los hechos, darnos cuenta”, y elegir nuestro comportamiento. Para ello hemos venido haciendo ejercicios de identificación de los diferentes personajes de la comunicación.

Otra manera de modificar nuestro comportamiento es utilizando ciertas herramientas, que son como muletas, que nos ayudarán en el proceso de transición. Esto es semejante a una persona que tiene una mala postura y utiliza un corsé para modificarse a sí misma a estar derecha. Una vez cambiado el patrón de conducta la muleta se vuelve innecesaria.

Herramientas del Adulto (Ayuda 13)

- **Salude y use un tono de voz cálido y cooperativo.**

No es suficiente utilizar las palabras indicadas para suponer que estamos respondiendo adecuadamente a nuestro usuario. Un “Buenos días, en que le puedo atender?”, podría resultar muy desagradable si no tomamos en cuenta el tono de voz que estamos utilizando. Generalmente manifestamos nuestra posición frente a las cosas en el tono de la voz. Una evidencia de un “de acuerdo” o “un desacuerdo” en el tono de voz podría ser muy “duro” para una persona que viene con un problema al servicio. Podríamos estar utilizando un tono de voz que implique un juicio a su conducta o comportamiento y el resultado podría ser que el usuario no regrese al servicio.

- **Escuche atentamente y NO use frases evasivas.**

Cuando un cliente interno o externo nos solicita algo, con mucha frecuencia utilizamos frases evasivas como: “yo no sé”. “eso no me corresponde a mí”, “pregúntele a fulano” “vaya a información a preguntar” “voy a tratar pero..” Todas esas frases son frases del niño que no quiere tomar responsabilidad. Cuando nos responden así, nos sentimos irritados y molestos. Si aprendemos a ser más serviciales y a ofrecer de manera modesta pero comprometida lo que está a nuestro alcance resolver vamos a tener usuarios más satisfechos. Para entrenarnos podemos utilizar frases como:

YO PUEDO ... PUEDO ...
(ayudarle/informarle/derivarle/enviarla a)... señor(a)... o
USTED PUEDE y bríndele información.

Por ejemplo:

Una persona nos solicita unos formatos y nosotros en lugar de decir NO tengo formatos, respondemos:

“Yo puedo conseguirlos para mañana, o

Usted puede solicitarlos directamente en el Almacén”

- **Solicite... NO ORDENE...¿PODRÍA USTED ... POR FAVOR?**

Uno de los mayores irritadores de la comunicación, son las órdenes. Es habitual que en los profesionales de servicio utilicen las frases imperativas de manera continua. Algunos ejemplos de frases imperativas son: “fórmese”, “vaya a pagar”, “desvístase” “pase” “siéntese”. Para evitar este tono imperativo hay que utilizar “PODRÍA USTED.. desvestirse.. POR FAVOR, GRACIAS.”

- **Explique primero, cuando solicite cooperación del cliente/usuario: PARA PODER ... (hacerle su chequeo) ... PODRÍA USTED ... (colocarse la bata) POR FAVOR?...**

Ha veces pedimos a nuestros clientes tanto internos como externos que realicen un esfuerzo adicional o que hagan cosas son engorrosas o penosas para ellos y lo hacemos como PADRES, dando órdenes y pidiendo que realicen determinadas actividades o procesos sin darle ninguna explicación. El Adulto explica y ellos se sentirán tratados como adultos si les damos las razones por las cuales pedimos ese esfuerzo y se logrará mayor cooperación por parte de ellos.

Por ejemplo:

En vez de decirle “vuelva a llenar el formato, no entiendo su letra” podríamos decir PARA PODER leer con claridad, ¿PODRÍA USTED llenar el formato con letra de imprenta, POR Favor?

En vez de “Relájese”, diga: PARA PODER introducir el espéculo con mayor facilidad PODRÍA USTED respirar hondo para relajarse, POR FAVOR?

Proceso de cambio de hábito

Hay cuatro pasos en el proceso de cambio de hábito:
(Ayuda 14)

I INCOMPETENCIA INCONCIENTE

Cuando hago las cosas incorrectamente y no me doy cuenta. Por ejemplo: Le hablo a las usuarias en tono autoritario poniéndome en la postura de padre y pienso que las estoy tratando de adulto-adulto.

II INCOMPETENCIA CONCIENTE

Cuando sigo haciendo las cosas incorrectamente pero ya me doy cuenta de ello.

Ejemplo: he identificado los signos que descubren al padre, y cuando doy órdenes, levanto la voz o el dedo índice, me doy cuenta que estoy siendo autoritario.

III COMPETENCIA CONCIENTE

Cuando he decidido cambiar mi comportamiento y busco alternativas que me ayuden a darme cuenta y herramientas o muletas que me permitan modificar mi hábito.

En esta etapa es en la que vamos a entrar, de hoy en adelante todos los que estamos aquí ya no podemos estar en la incompetencia inconsciente, pues cuando alguno de nosotros tome actitudes autoritarias o sobreprotectoras todos vamos a identificar al padre. Del mismo modo cuando alguien tome la postura caprichosa de salirse irracionalmente con la suya o no tomar su responsabilidad, vamos a identificar al niño.

Pero darnos cuenta es sólo el primer paso, se requiere mucha práctica y perseverancia para cambiar hábitos fuertemente arraigados. Es aquí donde las herramientas o muletas pueden ayudarnos.

Se que tengo tendencia a dar órdenes y eso irrita a los usuarios pues se sienten tratados como niños, si utilizo la frase “Podría Usted”, puedo evitar ordenar : ejemplo

*en lugar de decir “ Tiene que venir mañana” o “Venga mañana” podríamos decir “¿**Podría Usted** venir mañana por favor ?, gracias. De este modo **Podría Usted** se convertirá es una herramienta o frase tipo que utilizaremos de forma continua.*

Durante este mes vamos a practicar cuatro herramientas, una cada semana para ayudarnos unos a otros a modificar nuestros hábitos de comunicación.

IV COMPETENCIA INCONCIENTE

Finalmente si somos perseverantes y practicamos, llegará el momento en que sin darnos cuenta estaremos comunicándonos de manera más efectiva sin necesidad de estarlo haciendo consciente.

Por ejemplo: A base de utilizar el Podría usted, dejo de dar órdenes, y después empiezo a utilizar otras frases pero ya no llevan el tono autoritario, ni la frase imperativa, como por ejemplo: en lugar de “fórmese” ¿ Me haría el favor de tomar su lugar en la fila? o ¿Sería tan amable de tomar su lugar en la fila?

6. Práctica de la Herramienta “YO PUEDO, USTED PUEDE” (20 min.)

- a) Invitar al grupo a practicar las cuatro herramientas antes mencionadas, utilizando el “Tono de Voz Cálido y Cooperativo” todo el tiempo con las demás herramientas, y que durante los ejercicios observen “el tono de la voz”.
- b) Iniciar reforzando en que consiste la herramienta “YO PUEDO..” “USTED PUEDE”

Es una herramienta para evitar el uso de frases evasivas utilice frases como: Yo puedo ... Puedo ... (ayudarle /informarle/ orientarle/derivarle/ enviarla ó.. señor(a)...
Usted Puede ... (preguntar, dirigirse, llamar...) .
Por ejemplo: Una persona nos solicita unos formatos y nosotros en lugar de decir NO tengo formatos, respondemos: PUEDO conseguirlos para mañana, o USTED PUEDE conseguirlos directamente en el almacén.

- c) Solicite al grupo que sugiera el tipo de frases evasivas que normalmente utilizan los proveedores de servicio. y las vayan anotando en su formulario “YO PUEDO” “PUEDO”
- d) Una vez terminado el listado solicitar que de manera individual anoten en la columna de enfrente una frase comprometida que inicie con “YO PUEDO” “USTED PUEDE”
- e) Solicitar a cinco personas que compartan sus frases comprometidas

7. Juego de pelota“ PODRÍA USTED... POR FAVOR... ” en lugar de dar órdenes. (20 min.)

- a) Iniciar recordando en que consiste la herramienta “PODRÍA USTED POR FAVOR, en lugar de dar órdenes

Algunos ejemplos de frases imperativas son: “fórmese”, “vaya a pagar”, “desvístase” “pase” “síntese”. Para evitar este tono imperativo hay que utilizar “ PODRÍA USTED.. desvestirse.. POR FAVOR, ”

- b) Invite a los participantes a formar un círculo.
- c) Tome una pelota y envíesela a cualquier participante dándole una orden, y el al recibirla tendrá que modificar la frase utilizando “ PODRÍA USTED...POR FAVOR, GRACIAS”
- d) El a su vez repite la operación enviando la pelota a algún compañero al tiempo que le da otra orden, y así

sucesivamente.

- e) Perderá la persona que no cambie la orden en “ PODRÍA USTED..POR FAVOR, GRACIAS” al momento de recibir la pelota. Las personas que pierden se van sentando.

8. Ejercicio “Explique usted primero”,(20 min.)

- a) Iniciar el ejercicio recordando en que consiste la herramienta “EXPLÍQUELE PRIMERO” en lugar de dar órdenes

Cuando solicite cooperación del cliente/usuario: Para poder ... (hacerle su chequeo) ... podría usted ... (colocarse la bata) por favor?...

Hay cosas que pedimos a nuestros clientes tanto internos como externos que representan un esfuerzo adicional o que son engorrosas o penosas y ellos se sentirán tratados como adultos si les damos las razones por las cuales pedimos ese esfuerzo. Por ejemplo en lugar de decirle “vuelva a llenar el formato, no entiendo su letra” podríamos decir PARA PODER leer con claridad, ¿PODRÍA USTED llenar el formato con letra de imprenta?

En lugar de decir “Relájese” Diga :PARA PODER introducir el espéculo con mayor facilidad PODRÍA USTED respirar hondo y relajarse?

- b) Pida al grupo que mencione cosas que solemos pedir a nuestros usuarios tanto internos como externos
- c) Vaya anotando dichas solicitudes en la pizarra
- d) Pida voluntarios para que formulen las frases correctas para cada solicitud utilizando :PARA PODER...PODRÍA USTED.

9. Explicación de la Tarea (15 min.)

- 1) Recuerde al grupo que la manera de cambiar un hábito es adquirir una nueva conducta a base de práctica, de ahí la importancia de realizar ejercicios y de apoyarse mutuamente en el cambio de conducta.
- 2) Seleccione cuatro personas que deseen hacerse responsables de elaborar un cartel grande y pequeños recordatorios con la consigna de cada semana para cada una de las cuatro herramientas

- 3) Póngase de acuerdo con el grupo cual herramienta se practicará cada semana y fijen el día en que aparecerá en el tablero el primer cartel y se repartirán tarjetitas o botones que recuerden la consigna de la semana.

—

TAREA

1. Elaborar 1 cartel, para cada una de las herramientas
 - “TONO DE VOZ CÁLIDO Y COOPERATIVO”
 - “YO PUEDO...PUEDO...” USTED PUEDE...
 - “PODRÍA USTED... POR FAVOR, GRACIAS!...”
 - “PARA PODER...PODRIA USTED... GRACIAS”
2. Elaborar tarjetitas, papelitos o botones con el recordatorio de cada una de las herramientas para portarlo la semana indicada.
3. Practicar cada semana una de las 3 herramientas del adulto y acompañar siempre con la cuarta: tono de voz cálido y cooperativo.

—

REVISIÓN DE LA TAREA

1. Verificar cada semana la presencia del cartel y que todo el personal porte la tarjeta o botón de recordatorio.
2. Hacer un examen escrito de las herramientas del adulto

APOYOS VISUALES

1. Teoría de los recuerdos
2. Personajes de la comunicación
3. El Padre
4. Características del Padre
5. El Niño
6. Características del Niño
7. El Adulto
8. Características del Adulto
9. Interacción Limitante
10. Interacción conflictiva
11. Interacción Estéril
12. Interacción Adulto-Adulto
13. Herramientas del adulto
14. Proceso de cambio de hábito

