

Liderazgo ético de la gestión centrada en las personas



Valores

- Honestidad.
- Humildad.
- Compromiso.
- Perseverancia y flexibilidad.
- Responsabilidad personal.
- Profesionalismo.




**Procura ser tan grande
que todos quieran alcanzarte
y tan humilde que
todos quieran estar contigo.**

Mahatma Gandhi

Aptitudes

1. Empatía.
2. Aceptación Incondicional
Consideración Positiva.
3. Congruencia.





Que ocurre
cuando

Los
equipos se
sienten

Reconocidos
apreciados
valiosos

- Facilitación de efecto positivo.
- Mejor calidad de las decisiones.
- Relaciones creatividad.
- Persistencia en las metas.
- Mejora la ciudadanía organizacional de los equipos de trabajo.

Ámbitos cautelares o desarrollar para un trato humanizado.

Accesibilidad.
Actitud de servicio.
Atención personalizada.
Competencias.
Confidencialidad.
Empatía.
Asertividad.

Fiabilidad.
Garantía.
Mejora.
Orientación a las personas.
Satisfacción.
Expectativas.
Calidad



1.- ❖❖❖ No Reaccionar de manera agresiva con personas o usuarios agresivos ❖❖❖



2.- Se cauto y contén tus emociones

Las personas que experimentan emociones intensas, a menudo tratan de crear más agitación emocional a su alrededor. Para ayudar a las personas extremadamente emocionales, es sabio practicar el control sobre tus propias emociones



3.- El lenguaje no verbal.

Las personas siempre serán observadores del lenguaje corporal de quienes lo atienden. Una postura defensiva o brazos cruzados pueden comunicar un mensaje desafiante a una persona difícil.



4. Sé prudente , pero no permitas faltas de respeto u otro tipo de situaciones desagradables.


Hay una diferencia entre dejar que los personas difíciles te hablen de sus problemas y ser abusado verbalmente.



5. Descansa para recomponer fuerzas y poder seguir cuidándote y cuidando.

No dejes que una mala experiencia con una persona difícil arruine tu día entero. Incluso si las personas no te lo agradecen espontáneamente, tu ayuda como su sanador (a) está haciendo una gran mejora a su condición.






- **Aspecto que facilitan una buena comunicación con las personas.**

- Hable directo al usuario/a y mirándole el rostro.
- Muéstrese humano y sensible. • Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas.
- No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
- Escuche con cuidado, no se distraiga. • Sonría, una sonrisa transmite confianza.
- Sea breve, hable lo necesario.


- **Aspectos que impiden la buena comunicación verbal.**

- No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
 - No sea egocéntrico (Ej: es que yo...porque yo...yo he pensado...)
 - Recriminar al interlocutor (Ej: está equivocado...no me ha entendido...).
 - Lapsos o mente en blanco (Ej: eheee..sabe queee...esteee...).
 - Falta de habilidad interpretativa. • No debe confrontar al usuario.

- 
- Escala de valores (lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra persona, o lo que es caro para una persona, puede ser barato para otra persona).

Frases que se deben evitar.

- ¿Entiende? Connota que el usuario/a es poco inteligente.
- Pero es que no ha leído bien, señor!!!
- ¿Y qué esperaba?
- A mí no me pregunte porque eso es lo que dice el reglamento.
- Creo que el funcionario que busca anda en el baño o tomando desayuno.
- Él está ocupado resolviendo un asunto importante!
- Recordar que nada es más importante que el usuario.
- Es que ese teléfono nunca lo contestan.

- 
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento. • Eso es antes, ahora lo hacemos diferente.
 - Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado. • Espere un momento. Tengo una llamada. El usuario presencial, es primero que el teléfono. • Estoy muy ocupado en este momento.
 - No tengo idea, mejor pregúntele a otro funcionario. • Si no me explica a qué viene, yo no puedo atenderlo. • Pero, ¿no leyó las instrucciones? • Ya le contesté eso!!!.

Además, evite la excesiva confianza con los usuarios /as(aunque los/as conozca). Se debe siempre entregar un trato profesional. Nunca use frases como los siguientes.

- ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje! • ¡Hola, cómo estaii! o Hola, y tú en que andas?, aunque sea un conocido en el trabajo o fuera del trabajo, se debe de actuar de manera profesional.
- ¡Noo, mi amor, eso era antes! d• ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto! e• ¿Cómo estás? No tutear al usuario/a.

Cualidades

