



MINISTERIO
DE SALUD

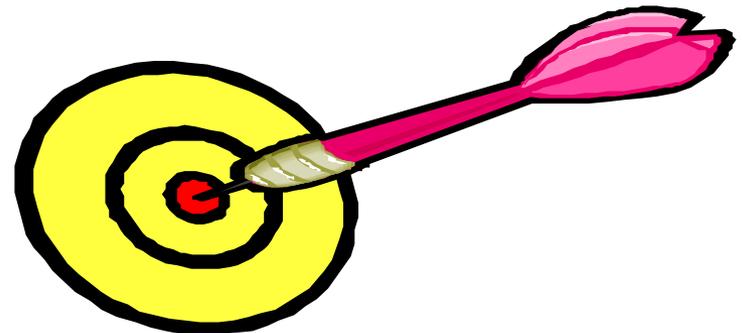
Habilidades Sociales en la Atención

CAMILO E. HERRERA ORTIZ. MD.

SIBASI SAN VICENTE

Objetivos

- **Brindar elementos Claves para fundamentar un cambio de pensamiento e implementar una nueva cultura de servicio en Salud.**
- **Fortalecer habilidades Sociales para una atención con alta calidad**





HABILIDADES SOCIALES

Conjunto de competencias que permiten mantener relaciones sociales positivas con los otros y afrontar, de modo efectivo y adaptativo, las demandas del entorno social (Monjas 1994).

Habilidades Sociales en la Atención y Servicios a la Ciudadanía

- **Las habilidades sociales: Son las capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea interpersonal, al hablar de habilidades, nos referimos a un conjunto de conductas aprendidas.**
- **Son algunos ejemplos: decir que no, hacer una petición, responder a un saludo, manejar un problema con una persona, empatizar o ponerse en el lugar de otra persona, hacer preguntas, expresar tristeza, decir cosas agradables y positivas a los demás**



Las habilidades sociales se aprenden.

En la primera infancia se observan, copian y modifican las conductas de los demás.

Su utilidad no se limita solo a resolver conflictos, sino que interviene en la manera de como nos comunicamos de manera asertiva, positiva y empática.

Una investigación siguió a 724 participantes durante 75 años!!!!....y concluyó que lo que más importa en nuestras vidas son la calidad de nuestras relaciones personales.

La habilidades Sociales nos permiten:

Interactuar y relacionarnos correctamente con los demás, de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.

Expresar nuestros sentimientos, nuestros deseos, opiniones o derechos de modo adecuado y asertivo.

Tener en cuenta las necesidades e intereses de todo el mundo.

Encontrar la solución más satisfactoria para todos ante un problema.

Habilidades sociales básicas son:

Saber escuchar.

Iniciar y mantener conversaciones.

Hacer preguntas.

Dar las gracias.

Presentarte y presentar a otras personas.

Hacer un cumplido.

Habilidades sociales avanzadas son:

Empatía o la capacidad de ponerte en el lugar de la otra persona.

Disculparse

Pedir ayuda.

Participar

Dar instrucciones o seguir instrucciones.

Afrontar críticas

Convencer a los demás.

Dar tu opinión sobre lo que piensas al respecto de algo sin discutir sobre el tema.

Llegas-----Saluda
Te vas-----Despídete
Recibes un Favor---Da las
Gracias
Quieres algo---pídelo “Por
Favor”
Prometes---Cumple
Ofendes----Discúlpate
No entiendes---Pregunta
Tienes---Comparte
No tienes---No envidies

Prestas---devuélvelo
Abres----cierras
Enciendes----apágalo
Ensucias---Limpia
Rompes---Repara
Te hablan --Contesta
No te cae bien----respeta
No vas a ayudar---no
estorbes
Vas a decir algo de
alguien---que sea algo
agradable

Ver al mundo desde la perspectiva de los demás, saber lo que siente o piensa otra persona te ayudará a comportarte y adaptarte a las situaciones sociales.

La paciencia: Ser paciente te ayudará a evitar que te molestes por pequeñas cosas y que estas se conviertan en problemas. Al referirnos a un entorno social, la paciencia es la virtud principal que debemos poseer, ya que te ayudará a mantenerte calmado, con un lenguaje corporal adecuado y podrás responder a todas las situaciones de la mejor forma posible.

Cortesía y Respeto: Al comportarte de forma amable y gentil con otras personas, ellos te tratarán de la misma manera. Mostrarte

Éxito de las relaciones entre personas

90%

Autoestima

Capacidad para relacionarse con otros

Buena actitud

Motivación

Habilidades sociales

10%

- **Capacidad Técnica, conocimientos y títulos universitarios**

Éxito de las relaciones entre personas

PERSONAS EXITOSAS	PERSONAS FRACASADAS
Sienten gratitud	Encuentran que tienen derecho
Perdonan	Guardan rencor
Se responsabilizan de sus propios errores	Culpan a los demás y a las circunstancias
Felicitan	Critican
Hablan de ideas	Hablan de las personas
Quieren que los demás sean exitosos	Desean el mal secretamente
Aportan información	Esconden información
Transpiran alegría	Exhalan amargura
AÚN ES TIEMPO... ANALÍZATE, CORRÍGETE Y CAMBIA	

Características de las habilidades sociales son:

No son innatas

Deben de ser recíprocas

Se manifiestan por conductas verbales y no verbales.

Se basan en la interpretación de lo que sucede .

Percepción

- La percepción es un proceso nervioso superior que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno y de uno mismo.

Se percibe con..



Como nos comunicamos?



Comunicación no Verbal

Conjunto de mensajes emitidos a través de gestos, posturas, expresiones faciales o movimientos corporales.

La revista Entrepreneur explica que el lenguaje corporal es más antiguo e innato en los seres humanos que la lengua misma que hablamos.

“Nuestro lenguaje no verbal rige la forma en que otras personas piensan y sienten acerca de nosotros”.

Comunicación no Verbal

- **Cual es su importancia en las habilidades sociales?**

En la Actualidad...cual es el mayor mal en el mundo?

**SIGNOS Y SINTOMAS QUE AFECTAN EL CONOCIMIENTO, LA
PERCEPCION, EL ESTADO EMOCIONAL Y LA CONDUCTA
(CAPITULO 40-49 CIE-10)**

R40.0 Somnolencia

R45.0 Nerviosismo

**R45.1 Inquietud y
agitacion**

R45.2 Infelicidad

**R45.3 Desmoralizacion y
apatia**

R45.4 Irritabilidad y enojo

R45.5 Hostilidad

R45.6 Violencia Fisica

**R45.7 Tension y choque
emocional**

**R46.0 Muy bajo nivel de
higiene personal**

R46.1 Apariencia Extraña

**R46.2 Conducta
Inexplicable**

**R46.4 Lentitud y pobre
respuesta**

R46.5 Marcada evasividad

En la Actualidad...cual es el mayor mal en el mundo?



LA DESHUMANIZACIÓN

SERVICIO

“El servicio es el resultado de un acto o sucesión de actos, de duración y localización definidas, conseguido gracias a medios humanos y materiales puestos a disposición de un paciente, usuario, cliente individual o colectivo”



**Servicio al Ciudadano no es un área,
es una razón de ser del estado !!!!**



Servicio al Ciudadano no es un lema, es un enfoque que permanentemente guía el quehacer de toda la institución.



EL MUNDO CAMBIA Y TÚ



Nueva Visión del Servicio: Servicio Humanizado



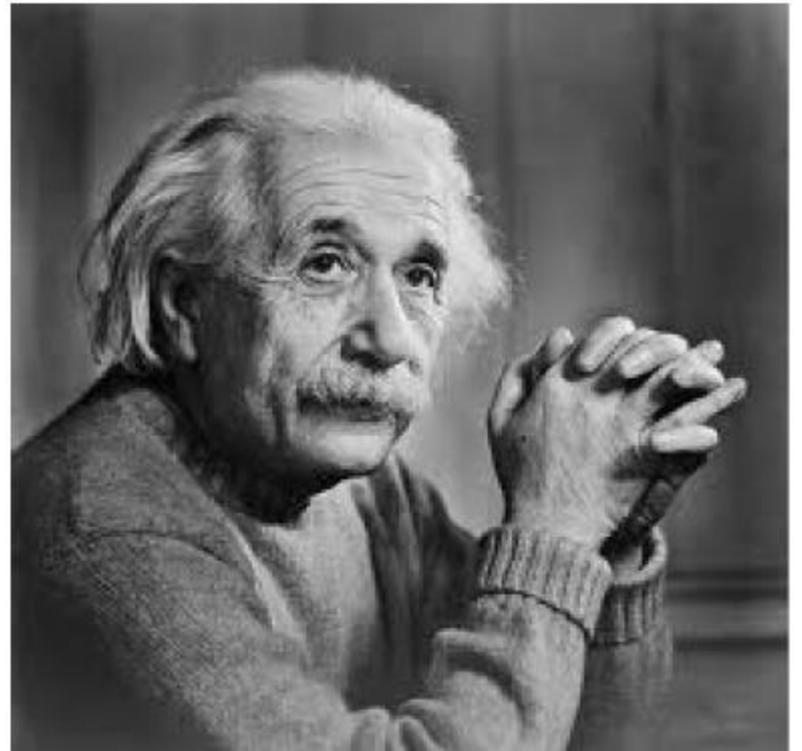
RESIGNIFICAR EL SERVICIO

- Frente al Estado
- Al Ser
- servidor público
- A la ciudadanía



«El EJEMPLO, no
es la principal
manera de influir
sobre los demás;
es la ÚNICA
manera»

Albert Einstein



CALIDAD EN EL SERVICIO

EFICIENCIA.- Optimización de recursos

EFICACIA. Resultados esperados.

EFFECTIVIDAD. Impacto Positivo en la calidad de vida

Y tu.....Que vas a cambiar en tu servicio de salud?





**Muchas
Gracias**

