


“Formación e inteligencia emocional: claves del éxito en
nuestras bibliotecas”
Jesús López Lucas.
Universidad de Salamanca. CRAI-Ciudad Jardín



**I JORNADAS DE BIBLIOTECAS G9
SOBRE BUENAS PRÁCTICAS
EN ATENCIÓN A ESPACIOS Y USUARIOS**

LA CARA DE LA BIBLIOTECA

Hola me llamo

Muy rápido y con
alegría

A word cloud of names in various colors and sizes, including Teresa, Mercedes, Carmen, Elena, Esther, Pilar, and many others.

Names visible in the word cloud: Belén, Teresa, Manuel, María Inés, Montse, Esperanza, Eugenia, Margarita, Antonio, Joaquín, Jorge, Itziar, María, Catalina, Jesús, Rosa, Marta, Josefina, Adriana, Mercedes, Carmen, M^a Angeles, Mayte, Marta, Lucía, María, Teresa, Ana, María, José, Loreto, Igor, Silvia, Sara, Ana, Isabel, Ascen, M^a Del Carmen, Ana, Carmen, M^a Teresa, M^a Isabel, M^a Angeles, Mayte, Marta, Lucía, Antonio, Luis, César, Ángeles, Judith, Ináki, Rosa, Jesús, Alberto, Loreto, Igor, Silvia.

Saludo personal



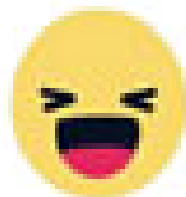
IDENTIFICA La emociones Y REPRODUCELAS



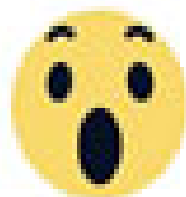
Me Gusta



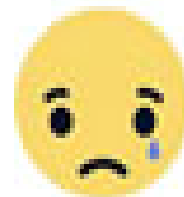
Me Encanta



Me Divierte



Me Asombra



Me Entristece



Me Enfada

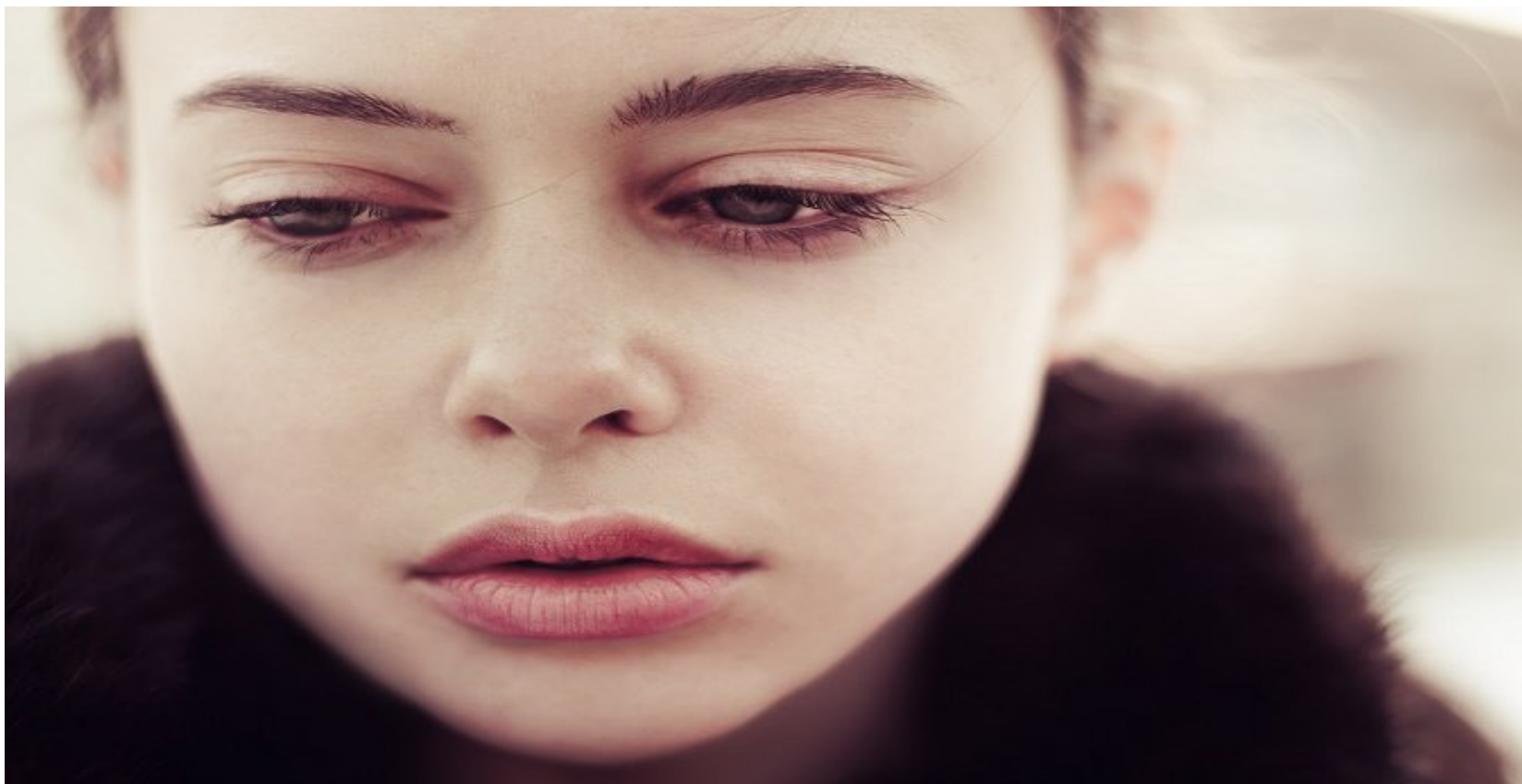


IDENTIFICA La emociones REPRODUCE





IDENTIFICA La emociones REPRODUCE





IDENTIFICA La emociones REPRODUCE





IDENTIFICA La emociones REPRODUCE





IDENTIFICA La emociones REPRODUCE





IDENTIFICA La emociones REPRODUCE





- Rompiendo el hielo
- Hola me llamo
- Nos damos un abrazo
- Y si nos damos un abrazo más fuerte





- La cebolla y el cocinero





Romper el hielo

- Color preferido
- Canción preferida
- Un nombre que te guste
- Un sitio para viajar
- Una emoción que te identifique





chron  metro de la vergüenza

<http://cronometro-online.chronme.com>

- Me gusta ser bibliotecario por...
- Lo que menos me gusta de ser bibliotecario
- Mis compañeros de trabajo
- Los profesores de mi Facultad
- Los alumnos de mi Facultad
-que puedes hacer para cambiarlo



<https://echaloasuerte.com/draw/new/number/>



Meternos en los zapatos del otro

<http://cronometro-online.chronme.com>

Alumna con silla de ruedas y escayola no entra en la mesa

Mendigo quiere leer todos los días en nuestra biblioteca

Alumno de instituto necesita libro

Alumno ha perdido un libro

Alumno le han robado el portatil de la biblio

Alumno ciego necesita libros ...

<https://echaloasuerte.com/draw/new/number/>





**I JORNADAS DE BIBLIOTECAS G9
SOBRE BUENAS PRÁCTICAS
EN ATENCIÓN A ESPACIOS Y USUARIOS**

LA CARA DE LA BIBLIOTECA

EL PODER DE ABRAZARNOS

(CUÁNTO MÁS, MEJOR)

**ALBOROTA LA OXITOCINA
Y ÉSTA NOS LLENA DE ALEGRÍA**

**NOS PERMITE
SER MÁS PACIENTES**

**ES UN REMEDIO PERFECTO
CONTRA EL ESTRÉS
Y LA ANSIEDAD**

**FORTALECE LA AUTOESTIMA
(SOBRE TODO EN LOS NIÑOS)**

**LIBERA DOPAMINA:
CULPABLE DEL BUEN HUMOR
Y LA MOTIVACIÓN**



**AYUDA A PONERLE MEJOR
CARA AL DOLOR O A UN MAL
MOMENTO**

**COMUNICAS MUCHAS
EMOCIONES SIN DECIR
NI UNA PALABRA**

**ES UN SHOT DE FORTALEZA
PARA EL SISTEMA
INMUNOLÓGICO**

**BALANCEA NUESTRO
SISTEMA NERVIOSO**

**ES UNA GRAN MUESTRA
DE AMOR Y APOYO**

Mi introducción

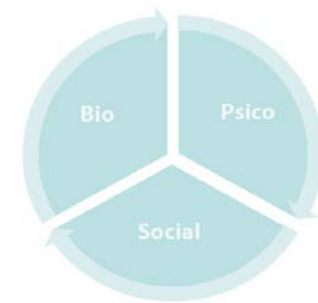
Es necesaria la inteligencia
emocional

?

Objetivo de las Jornadas

Presentar el día a día de la biblioteca, el contacto con el usuario y el espacio por el que éste se mueve, la interacción que da la proximidad...

El contenido de estas jornadas está en línea con la inteligencia emocional y desde un enque multidimensional de la biblioteca



Bio (Espacios, Recursos, Presupuestos, etc)

Intentamos dar soluciones a los problemas: ruidos, falta de presupuestos, infraestructuras, últimas tecnología, libros electrónicos, plataformas de formación, formación de usuarios, etc.

Psico-Usuario

Cercanía al usuario

Mejorar la **comunicación** con WhatsApp

Saber que **opinan y piensan** mediante buzones de quejas y sugerencias.

Abiertos a las **necesidades**: reservas de puestos, ebooks, portátiles, redes, enchufes, salas de trabajo, materiales multimedia, equipos de imagen y sonido, etc.

Psico- Bibliotecario

Formación continua, mejoramos nuestra imagen, conocer técnicas de trabajo en grupo y la necesidad de hablar en público en ese papel del bibliotecario de formador.

Adquirimos nuevas competencias para los nuevos espacios y tareas que nos demandan nuestros usuarios.

Aprendemos de todos, de alumnos, profesores, de nuestros becarios, de las redes sociales, nos aportan nuevas visiones.

Social

Nos comprometemos con la sociedad, el medio ambiente,

La imagen que proyectamos

“Formación e
inteligencia emocional:
claves del éxito en
nuestras bibliotecas”
?

Disponemos de suficientes capacidades intelectuales y destrezas técnicas ?

Grado en Información y Documentación

Formación continua

Autoformación

Etc

Como afirmara Goleman hace más de una década (1999), ya disponemos de suficientes capacidades intelectuales y destrezas técnicas para el desarrollo de nuestro trabajo.

Sin embargo, son las cualidades personales como la iniciativa, la empatía, la adaptabilidad o la capacidad de persuasión entre otras, las que miles de investigaciones evidencian como competencias de los trabajadores “estrella” en diferentes organizaciones y en las bibliotecas en concreto.

Veamos diferentes competencias que se demandan a los bibliotecarios



Los usuarios demandan:

Nuevos espacios
Nuevas relaciones
Nuevos valores

Nuevos bibliotecarios

PSICO: El futuro de nuestras bibliotecas?

Directores según los directores

Político
Visionario
Motivador
Delegar
Enfocar
Sinergias
Liderazgo
Facilitador
Relaciones públicas
Directora
10
Director

PSICO: El futuro de nuestras bibliotecas?

Directores según sus equipos



A word cloud featuring various terms related to library leadership. The words are arranged in a non-linear fashion, with 'Directores' being the largest and most prominent at the bottom. Other significant words include 'Facilitador' in red, 'Anticipación' in green, 'Delegar' in orange, 'Crear Equipos' in green, 'Liderazgo' in green, 'Conocimientos' in orange, and 'Accesible' in orange. The background is white.

Delegar
Crear Equipos
Liderazgo
Conocimientos
Accesible
Facilitador
Anticipación
Directores

PSICO: El futuro de nuestras bibliotecas?
Directores según consenso entre ambos grupos

Delegar
Buenjuicio
Integridad Escuchar
Conocimiento de uno mismo
Directores
Habilidades interpersonales
Liderazgo

PSICO: El futuro de nuestras bibliotecas?

Bibliotecarios según los estudiantes

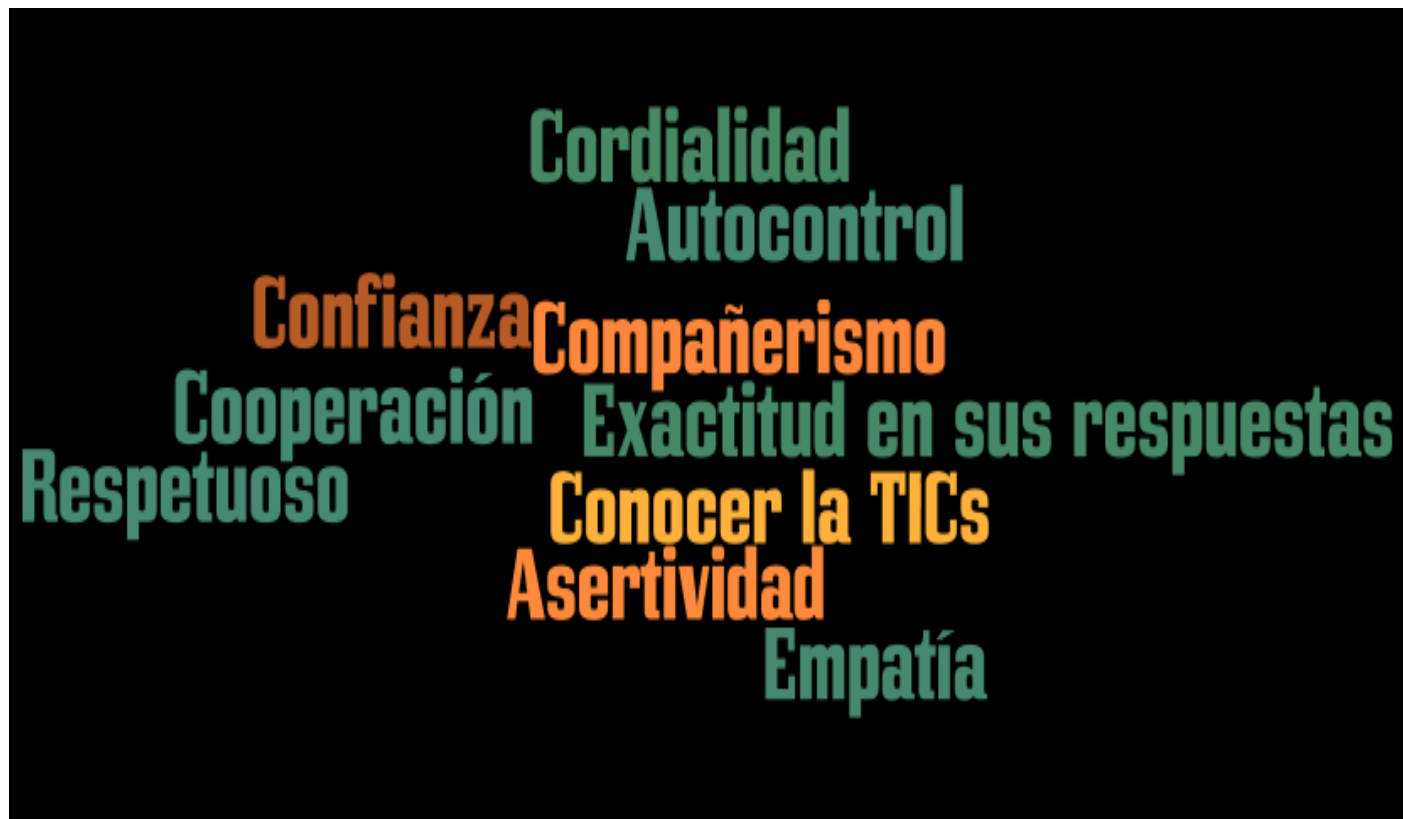
Las 10 principales para los estudiantes	
Cordialidad	4,78
Respetuoso	4,78
Conocer las TICs	4,77
Amabilidad	4,72
Simpatía	4,68
Autocontrol	4,62
Compañerismo	4,62
Independencia o Proactividad	4,4
Asertividad	4,4
Exactitud en sus respuestas	4,4



PSICO: El futuro de nuestras bibliotecas?

Bibliotecarios según los bibliotecarios

Las 10 principales para los profesionales	
Autocontrol	4,43
Cooperación	4,43
Respetuoso	4,41
Exactitud en sus respuestas	4,41
Cordialidad	4,38
Empatía	4,35
Confianza	4,32
Compañerismo	4,32
Conocer la TICs	4,3
Asertividad	4,27



López, J., Jenaro, C., Flores, N., & Tomşa, R. (2014). *Bibliotecas con Inteligencia Emocional: Espacios con futuro*.

PSICO: El futuro de nuestras bibliotecas?

Las 7 competencias más importantes
en las que coinciden ambos grupos

Cordialidad

Respetuoso Conocer la TICs

Exactitud en sus respuestas

Asertividad

Compañerismo

Autocontrol

Las claves del éxito para la calidad

Amabilidad

Respetuoso

Exactitud en sus respuestas

Asertividad

Independencia o Proactividad

Simpatía

Compañerismo

Autocontrol

Conocer las TICs

Cordialidad

Las claves del éxito para la calidad



Necesidades EQUILIBRIO Expectativas

LA CALIDAD PERCIBIDA

Las claves del éxito para la calidad

1. Elementos Tangibles

2. Fiabilidad



3. Capacidad de Respuesta

4. Garantía

5. Empatía

PERCEPCIÓN > EXPECTATIVA

Alto Nivel de Calidad

PERCEPCIÓN < EXPECTATIVA

Bajo Nivel de Calidad

PERCEPCIÓN = EXPECTATIVA

Modesto Nivel de Calidad

Necesidades EQUILIBRIO Expectativas

Las claves del éxito para la calidad

Expectativas en los elementos tangibles.

DIFICIL SUPERAR A LAS BIBLIOTECAS PUBLICAS

- . **Dirigentes políticos**
- . **Premios de Arquitectura**
- . **Presupuestos**
- . **Decoración**
- . **Luz**



Las claves del éxito para la calidad



Podemos superar sus expectativas en:

SERVICIOS Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

es importante que el alumno vea al Bibliotecario que está de su parte este mundo obsoleto de nuestra universidad donde parece que sólo existe la dicotomía docente discente y que no admite otros interlocutores pero también tenemos otros usuarios que son los docentes y con ellos hay que seguir el mismo modelo de inteligencia emocional

reconociendo sus emociones básicas

teniendo empatía con ellos hablar en su propio lenguaje con la cita con la referencia con la norma APA con la norma Vancouver con la norma que sea con el orcid con el ID RSA con el cuartil con el JCR en la posición con el factor de impacto con el currículum con la plataforma docente Moodle con la publicación con las competencias con el TFG con el TFM con las tesis con el acceso libre

ir más lejos todavía siembra su asombro superar sus propias expectativas como el conocimiento de las fuentes de información los repositorios de investigación los repositorios de datos de investigación en ambos grupos de usuarios debemos darle seguridad que nuestras respuestas y nuestra formación más difícil

son los cargos académicos que en ocasiones su ignorancia nos hace que trabajemos en el anonimato pero que nos falta nos falta a la sociedad en general nuestro entorno más próximo que hacemos nos sometemos a las normas rígidas de temporales de la Universidad y la biblioteca solo y solamente únicamente de los universitarios creo que no la universidad pública de todos la pagamos todos y todos cabemos utilice nuestros espacios por organizaciones ONG asociaciones etc no se hace más visible y hace que los entornos de la Universidad que nunca para los que nunca estaba abierta se sientan orgullosos de pagar impuestos no nos faltan también nuestros compañeros colaborar en consorcios de compra en jornadas de trabajo colaborar en la ayuda mutua y Aria compartir Formación y experiencias nos falta también la colaboración con el medio ambiente las sibilidad con campañas de fomento del reciclado el Bronco el bus club sin compartir lecturas LM y déjame hasta ahora casi todos empatía si conocemos sus necesidades es fácil plantear las estrategias de persuasión para conseguir diferentes mejoras en la biblioteca si quedamos necesidades es fácil vender el producto es la influencia comprar equipos nuevos espacios de trabajo participar en proyectos de innovación docente para conseguir materiales de uso comunitario mejorar y enriquecer nuestras asignaturas incluir nuestra visión particular en la docencia todo lo anterior nos da liderazgo en la organización y abre caminos de futuro para más bibliotecarios debemos construir lazos de colaboración nosotros lo que hacen muchos docentes investigadores podemos incentivar la colaboración entre docentes investigadores una cultura poco frecuente entre ellos

Las claves del éxito para la calidad

Podemos superar sus expectativas en:

SERVICIOS Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

Es importante que el alumno vea al Bibliotecario que está de su parte, en este mundo obsoleto de nuestra universidad donde parece que sólo existe la DUALIDAD PROFESOR-ALUMNO y que no admite otros interlocutores.

Pero también tenemos otros usuarios que son los docentes y con ellos hay que seguir el mismo modelo de inteligencia emocional

Reconociendo sus emociones básicas

Teniendo empatía con ellos, hablar en su propio lenguaje, con la cita con la referencia, con la norma APA, con la norma Vancouver, con la norma que sea, con ORCID, con ResearchID, con el cuartil, con el JCR, el índice H, el factor de impacto con el currículum, la plataforma Moodle, con la publicación, con las competencias, con el TFG, con el TFM, con las tesis, con el acceso libre, etc

A AMBOS GRUPOS SEGURIDAD EN LAS RESPUESTAS

“Nos falta alguien” ?

Nos falta la sociedad en general

Nuestro entorno más próximo

Nos sometemos a las normas rígidas y atemporales de la Universidad y dejamos la biblioteca universitaria únicamente para los universitarios

Creo que no, la universidad pública la pagamos todos y todos cabemos

Que se utilicen nuestros espacios libres, ONGs, asociaciones, etc

Esto nos hace más visibles para la sociedad

Estamos preparados
?

O vamos a prepararnos

BIBLIOTECAS

con inteligencia emocional



VNIVERSIDAD
D SALAMANCA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

El día a día

Encontramos bibliotecarias y bibliotecarios estrella
QUE SON LA CARA DE LA BIBLIOTECA



Inteligencia Emocional

Cociente Intelectual



Experiencia y pericia

TENEMOS: competencias profesionales

Cociente Intelectual

Formación y actualización constantes

WorldShare
WorldCat
ExLibris Alma
CAMPUS VIRTUAL
MOOCs & CRAIs
BookT UVa

PLATFORM	Open Skies	Intota	Alma	WorldShare	Sierra	OLE
VENDOR	VTLS	Serial Solutions	Ex Libris	OCLC	Innovative Interfaces	Kuali

MENDELEY DATA
DataSearch
protocols.io
DRYAD
zenodo
REPOSITORY
figshare
DANS

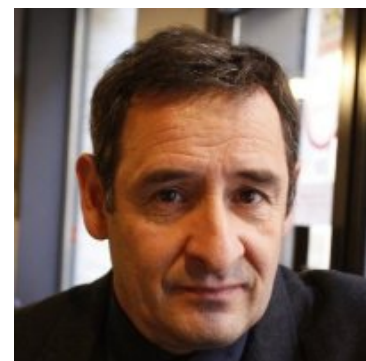
THE FUTURE OF LIBRARY SYSTEMS: LIBRARY SERVICES PLATFORMS

Acceso Abierto
Foro RED
Alfabetización informacional

Research Data Management
La Gestión de Datos de Investigación (GDI)
ORCID
Tura
Espacio de la ULE dedicado a la lectura

WhatsApp
Cyclo-biblio
Conocimientos técnicos

Fácil



TENEMOS: Bibliotecario con Inteligencia Emocional 1-3

- 1- Conciencia emocional:** identificar las propias emociones y los efectos que pueden tener.
- 2- Correcta autovaloración:** conocer las propias fortalezas y sus limitaciones.
- 3- Autoconfianza:** un fuerte sentido del propio valor y capacidad.



TENEMOS: Bibliotecario con Inteligencia Emocional 4-8

4- (**Autocontrol**): mantener vigiladas emociones e impulsos

5- Confiabilidad: Ser honestos e íntegros (**honestidad e integridad**).

6- Conciencia: Ser responsables en el desempeño laboral (**Responsabilidad**).

7- Adaptabilidad: (**flexibilidad**) en el manejo de las situaciones de cambio.

8 - **Innovación**: sentirse cómodo con los cambios, las nuevas ideas y las nuevas situaciones.



TENEMOS: Bibliotecario con Inteligencia Emocional 9-12

Motivación: Automotivación diaria para seguir haciendo las cosas bien

9- Impulso de logro: **esfuerzo por mejorar** o alcanzar un estándar de excelencia laboral. Mejor que bien

10- **Compromiso con tus usuarios**, universidad y sociedad

11- **Iniciativa**: disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.

12- **Optimismo**: persistencia en la persecución de los objetivos, a pesar de los obstáculos y retrocesos que puedan presentarse.



TENEMOS: Bibliotecario con Inteligencia Emocional 13-17

Empatía: Ponerse en los zapatos del otro

13- Comprensión de los otros: darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.

14- Desarrollar a los otros: estar al tanto de las necesidades de desarrollo del resto y reforzar sus habilidades.

14- Servicio de orientación: anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del cliente.

16- Potenciar la diversidad: Actitudes positivas a la **interculturalidad**

17- **Conciencia política**: Facilitar la igualdad de oportunidades, la **inclusión**

DEDICACION OBSERVACION Y PACIENCIA

Hacer de lo ordinario algo extraordinario-

Escucha, escucha, escucha, no juzgues

Mira la sala de lectura, siéntate, observa a diario

La empatía es contagiosa



Habilidades sociales: inducir respuestas deseadas en los otros.

18- **Influencia:** idear efectivas tácticas de **persuasión**.

19- **Comunicación:** saber escuchar y elaborar mensajes convincentes.

20- **Manejo de conflictos:** saber negociar y resolver los desacuerdos dentro del equipo de trabajo.

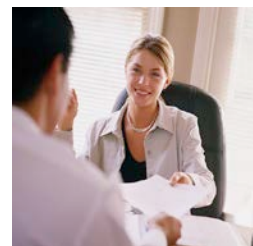
21- **Liderazgo:** capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo.

22- **Catalizador del cambio:** iniciador o administrador de las situaciones nuevas.

23- **Constructor de lazos:** alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo.

24- **Colaboración y cooperación:** trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.

25- **Capacidades de equipo:** ser capaz de crear sinergia para la persecución de metas colectivas



BIBLIOTECAS

con inteligencia emocional

el día a día

No existe el bibliotecario perfecto, pero podemos crear la biblioteca perfecta si sumamos las competencias formativas, emocionales, experiencia y pericia de todos los bibliotecarios

=25



BIBLIOTECAS

con inteligencia emocional



VNIVERSIDAD
D SALAMANCA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



El día a día



BIBLIOTECAS

con inteligencia emocional

el día a día

SI TRABAJAMOS A DIARIO LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, EVITAREMOS TENER QUE UTILIZAR LAS RECETAS SIGUIENTES

BIBLIOTECAS



UNIVERSIDAD
DE SALAMANCA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

Reclamaciones

CONDUCTAS
AGRESIVAS

La comunicación cara a cara

La comunicación escrita

decir NO

no verbal

La comunicación telefónica

El día a día



PSICO: Competencia personal
Cómo debemos actuar nosotros
Autorregulación

AGRESIVIDAD

Gestión de conflictos. Cómo actuar ante una situación de agresividad (sescam,2010)

Demostrar que entendemos su enfado.

Escuchar activamente: mantener la mirada, asentir, resumir y repetir su queja o problema.

No hablar hasta que la persona empiece a tranquilizarse.

En cuanto disminuya algo la irritación, invitar a la persona a seguir hablando en una zona privada.

Cuando empiece a calmarse, si es posible, pedirle que se siente y sentarse con ella.

Mantener un tono de voz calmado, e incluso, ante los gritos o tonos elevados, bajar la voz.

Mantener una posición corporal firme, sin que resulte amenazadora o prepotente, ni tampoco insegura o sumisa.

Insistimos en que mantener la mirada es una señal muy potente de seguridad y de firmeza.

Si creemos que la situación “se nos va de las manos” o no conseguimos que la persona se



PSICO: Competencia personal Cómo debemos actuar nosotros Autorregulación

decir NO

Cuando hay que decir NO (sescam,2010)

Actitud y predisposición positiva, aunque a veces es preciso decir NO a algunas de las peticiones o demandas de los usuarios.

El objetivo es conseguir que entienda que no es posible acceder a su solicitud, sin que afecte a la relación y la imagen del profesional o del servicio.

Es muy importante que la persona tenga la completa seguridad de que:

- » Hemos entendido su petición. De esta forma, la reacción al oír el NO será más positiva.
- » Recordar la importancia de la mirada para transmitir sensación de escucha.
- » Asegurarnos con exactitud de la demanda.

Abusivo

Puntualiza . -”¿Lo que usted está planteando exactamente es que...?”

- » **Debemos ser claros y explicar el porqué de nuestra negativa.**
- » **Si no depende de nosotros, informar, derivar o gestionar, indicándole que la respuesta no es de nuestra competencia,.**
- » **No argumentar ni justificar en exceso**
- » **Escucharemos las réplicas**
- » **Estar preparados para su reacción emocional.**
- » **Intentar buscar alternativas**
- » **Que perciba que existen razones o normas para ello, que somos imparciales y, sobre todo, que se le ha tratado de modo correcto y con el respeto que merece.**



PSICO: Competencia personal
Cómo debemos actuar nosotros
Autorregulación

Reclamación

Cómo actuar ante una reclamación (sescam,2010)

Transmitir confianza y seguridad, haciéndole saber al usuario que está en buenas manos,

Le recibiremos **amablemente** y mantendremos la tranquilidad.

Escucha activa

Realizaremos preguntas para **recopilar información, y delimitar el problema.**

Confirmaremos y verificaremos con el usuario que hemos comprendido el motivo de su reclamación. Para ello **resumiremos**, situando la gravedad del asunto en su justa medida.

Pediremos disculpas.

Lo más importante es buscar la forma de resolver el problema

Reconocer el error, (aunque no sea culpa nuestra), afrontándolo con calma y seguridad.

Escuchar, no responder a las provocaciones

Tomar las medidas necesarias

Si es posible ofrecer al usuario una compensación justa.

Daremos las gracias al usuario, por la oportunidad de mejorar el servicio que brinda al presentar su reclamación



PSICO: Competencia personal

Comunicación no verbal

Cómo debemos actuar nosotros

Habilidades Sociales: Comunicación no verbal

La comunicación no verbal, como expresión de emociones (SESCAM, 2010)

La mirada: La mirada es una potente señal de escucha





PSICO: Competencia personal

Comunicación no verbal

Cómo debemos actuar nosotros

Habilidades Sociales: Comunicación no verbal

La comunicación no verbal, como expresión de emociones (SESCAM, 2010)

Postura corporal:

Sonrisa sin dientes: denota falsedad o enojo y no queremos mostrarlo.



Tocarse ligeramente la nariz: significa mentir, dudar.



Movimiento de las piernas/pies: Agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación.

Distancia-Proximidad: En todas las culturas existen una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan.



PSICO: Competencia personal

Comunicación no verbal

Cómo debemos actuar nosotros

Habilidades Sociales: Comunicación no verbal



Defensive standing position



Closed body and closed attitude



Open body and open attitude

Si por el contrario, cruzamos los brazos y erguimos la cabeza, estaremos transmitiendo desconfianza.

Si inclinamos el cuerpo hacia delante denota acercamiento₅₂



PSICO: Competencia personal

Comunicación no verbal

Cómo debemos actuar nosotros

Habilidades Sociales: Comunicación no verbal



Hombros caídos:
denota cansancio,
inseguridad o hasta
tristeza.



Hombros hacia atrás:
esto tiene que ver
con seguridad, alta
autoestima y
confianza.
Manos agarradas
hacia la espalda: es
una posición de
enojo.



Manos en la
mejilla:
evaluación,
estás
analizando a la
persona, lo que
dice y hace. 53



PSICO: Competencia personal
Cómo debemos actuar nosotros

No nos entiende

Habilidades Sociales: Comunicación no verbal

Cuando el usuario no nos entiende (sescam,2010)

- » Si se debe a problemas de audición. Repetir vocalizando y elevando el tono
- » Si no comprende, repetiremos la idea con otras palabras.
- » Poner ejemplos que aclaren la idea principal.
- » Simplificar el mensaje
- » Evitar tecnicismos y palabras de difícil comprensión.
- » Preguntarle exactamente lo que no entiende.

Algunos mensajes de utilidad:

- “¿Me explico?”
- “¿Consigo aclarar esta idea?”
- “Quiero decir que...”





PSICO: Competencia personal
Cómo debemos actuar nosotros
Habilidades Sociales: Comunicación no verbal

No entendemos

Cuando no entendemos lo que nos dice un usuario (sescam,2010)

Pedir al usuario con toda naturalidad que repita sus mensajes .

-“Disculpe pero no lo he comprendido, ¿puede usted repetirme...?”

-“Entiendo que lo que usted plantea es... sin embargo, lo que no entiendo es...”

-En circunstancias de este tipo sirve de poco demostrar al usuario que no se está expresando correctamente, ya que nos puede conducir a un enfrentamiento, y lo único que conseguiremos es desviarnos del asunto que estamos tratando.

-Una solución útil para facilitar la comunicación en estos casos es pedir que nos ponga un ejemplo práctico de una situación concreta.



PSICO: Competencia personal
Cómo debemos actuar nosotros
Habilidades Sociales: Comunicación no verbal

crítica NO acertada

Cómo actuar ante una crítica NO acertada (sescam,2010)

- » Una vez entendido y comprobado que no tiene la razón, hay que decírselo, utilizando un estilo de comunicación asertivo, es decir, con firmeza y con respeto.
- “Entiendo que usted lo vea de esa forma, sin embargo yo, (o nosotros), no lo vemos así. (Explicar brevemente el tema).”
 - » Preguntar y no acusar
 - » No utilizar palabras como NUNCA, SIEMPRE, TODO, NADA
 - » Emplear explicaciones breves y repetitivas.
 - » No salirse del tema.
 - » No responder a los ataques personales o a otras críticas.
 - » Intentar desviar la conversación hacia un aspecto positivo, ofreciendo alguna posible solución o alternativa.
 - » Despedirse y agradecer la colaboración



PSICO: Competencia personal
Cómo debemos actuar nosotros
Habilidades Sociales: Comunicación no verbal

crítica acertada

Cómo actuar ante una crítica acertada (sescam,2010)

- » En primer lugar, escuchar activamente.
- » En cuanto nos enteremos bien del problema, asumir el error.
- » Cuanto antes lo hagamos, menos tiempo daremos a la persona que nos critica para seguir insistiendo.

“Tiene usted razón, le he indicado mal. Lo siento mucho.”

- » Intentar compensarlo de alguna forma. No acceder a peticiones excesivas como forma de reparación.
- » No responder a los ataques personales si se producen.
- » Ponerse en el lugar del usuario
- » Despedirse y agradecer la colaboración.
- » Tomar medidas para que no vuelva a ocurrir.



PSICO: Competencia personal

Cómo debemos actuar nosotros

Habilidades Sociales: Comunicación no verbal

No somos responsables

Cómo actuar ante una crítica acertada , pero nosotros no somos responsables del error o del problema. (sescam,2010)

“¡Llevo días buscando el libro y no aparece!”

“¡No puedo sacar libros, el carnet no me llega!”

“¡Cada vez que vengo me dicen una cosa diferente. A ver si se aclaran!”

*Escucha activa: atención, mirada, asentir con la cabeza, mostrar comprensión e interés

*En cuanto nos enteremos del problema, resumirlo, ratificar la comprensión

•No defenderse ni defender a la institución.

•No perder tiempo intentando demostrar que nosotros no tenemos la culpa.

•Pasar a las soluciones. A partir de aquí, pueden ser útiles dos estrategias diferentes:

* *Unirse cordialmente*: En primer lugar, pedir opinión “¿Y usted qué sugiere que hagamos?”; “¿Cómo piensa usted que podríamos resolver este problema?” .

* *Posible solución o explicación al problema*,

*Despedirse y agradecer la colaboración.



PSICO: Competencia personal
Cómo debemos actuar nosotros
Habilidades Sociales: Comunicación no verbal

No somos responsables

Cómo actuar ante una crítica acertada , pero nosotros no somos responsables del error o del problema. (sescam,2010)

“¡Llevo días buscando el libro y no aparece!”

“¡No puedo sacar libros, el carnet no me llega!”

“¡Cada vez que vengo me dicen una cosa diferente. A ver si se aclaran!”

*Escucha activa: atención, mirada, asentir con la cabeza, mostrar comprensión e interés)

*En cuanto nos enteremos del problema, resumirlo, ratificar la comprensión (“Veamos si me he enterado bien: el problema que usted me cuenta es que...”) y pasar a las posibles soluciones (no dejar que el usuario insista y le siga dando vueltas al asunto, sin llegar a ninguna salida).

- No defenderse ni defender a la institución.
- No perder tiempo intentando demostrar que nosotros no tenemos la culpa.
- Pasar a las soluciones. A partir de aquí, pueden ser útiles dos estrategias diferentes:

* *Unirse cordialmente*: En primer lugar, pedir opinión “¿Y usted qué sugiere que hagamos?”; “¿Cómo piensa usted que podríamos resolver este problema?” .

* *Posible solución o explicación al problema*,

*Despedirse y agradecer la colaboración.

PSICO: Competencia personal Cómo debemos actuar nosotros Habilidades Sociales: Comunicación no verbal

La comunicación escrita

SILENCIO

Ayúdenos a mantener la biblioteca en silencio ya que es un lugar destinado al estudio.

¿Cómo?

- Apague o ponga en vibrador su celular para evitar que le llamen la atención.
- Evite levantar la voz para no desconcentrar la lectura de los demás.
- Si observa a una persona haciendo ruido o hablando por celular puede pedirle que guarde silencio o solicitarle al personal de la biblioteca que lo haga.
- Respete el estudio de los demás así como usted pide que respeten el suyo.



Gracias



Apertamente
Coordinación de Biblioteca Otto Campbell

- Los mensajes deben ser cortos y simples
- Deben comenzar por una frase que sea impactante
- Hay que repetir la idea principal
- Utilizar mensajes positivos más que negativos
- Transmitir una sola idea por párrafo
- Poner ejemplos para clarificar las ideas
- Evitar frases complejas
- Emplear frases cortas
- No utilizar vocabulario especializado o palabras técnicas
- Procurar no utilizar palabras con más de tres sílabas
- Evitar las abreviaturas y las siglas



PSICO: Competencia personal
Cómo debemos actuar nosotros
Habilidades Sociales: Comunicación no verbal

La comunicación telefónica



No dejar que el teléfono suene más de tres veces.

Contestaremos siempre saludando, identificando el servicio y ofreciendo colaboración. “Biblioteca del Campus Ciudad Jardín (o le atiende..., u otra fórmula similar), buenos días, ¿en que puedo ayudarle?”

Adoptaremos una postura adecuada y sonriremos cuando la ocasión se preste a ello.

Nos centraremos en la llamada, cesando toda actividad y escuchando activamente.

“Le escucho, dígame sus datos que voy tomando nota”. Usar manos libres

Tendremos a mano todos los útiles e instrumentos necesarios para resolver las llamadas.

Hablar despacio, otorgando al usuario un trato personalizado y amable.

7.- Proporcionar información concreta y breve sobre el tema

8.- Mostrar seguridad, interés y capacidad resolutive. “No se preocupe, desde aquí se lo enviamos”.

9.- Nunca debemos dejar esperando más de un minuto al usuario. “me deja su teléfono y al final de la mañana le llamo.”

10.- Finalizar la llamada resumiendo la acción concreta a llevar a cabo o la información exacta requerida, con una despedida cortés y dejando que sea el usuario el que cuelgue.



PSICO: Competencia personal **La comunicación telefónica**
Cómo debemos actuar nosotros
Habilidades Sociales: Comunicación no verbal

Ante cualquier reclamación debe utilizarse un tono conciliador y tranquilizante.

Variar la velocidad de elocución o habla, adaptándose en cada momento .

Adaptar la velocidad de la conversación a las características (edad, nivel cultural, etc .) del usuario .

Es recomendable hablar a unos tres centímetros de distancia del auricular.

El vocabulario ha de ser fresco y actual, pero nunca vulgar.

Hay una serie de palabras y expresiones que deben evitarse:

Las expresiones negativas: **“No, es imposible”**.

Fórmulas agresivas: **“No, eso en absoluto”**.

Frases de relleno: **“Eventualmente”**, **“tenga paciencia”**.

Las expresiones personales: **“Está usted equivocado”**.

Los tecnicismos: **“Pase por el CRAI”**.

Expresiones que denoten inseguridad: **“No sé si podremos”**.

La sonrisa telefónica

La sonrisa es un elemento fundamental para lograr la personalización del contacto telefónico. Cuando sonreímos la voz suena más atrayente, lo que facilita la empatía, obteniéndose mejores resultados en la conversación telefónica





PSICO: Competencia personal

Cómo debemos actuar nosotros La comunicación cara a cara

Habilidades Sociales: Comunicación no verbal

Consejos para una buena comunicación cara a cara

1. Saludar, identificarse y presentarnos con nuestro nombre y responsabilidad.
2. Siempre que sea posible, mantener la entrevista sentados
3. Dejar hablar al interlocutor; preguntarle, pedirle opinión.
4. Conducir la conversación sin cortar: para ello, se puede resumir, preguntar o parafrasear.
5. Escuchar activamente. Es decir, demostrar que se está escuchando y entendiendo.
6. Mirar a los ojos.
7. Hablar en lenguaje adaptado a las características del usuario
7. Evitaremos la terminología bibliotecaria.
8. No divagar ni dar rodeos: “Ir al grano”.
9. No mezclar temas.
10. Poner ejemplos cercanos
11. Preguntar si nos ha entendido, si quiere saber algo más.
12. Antes de la despedida, hacer un pequeño resumen de la conversación y ofrecer nuestra ayuda para lo que necesite en otra ocasión

El día a día



Suerte que también es esto



El día a día



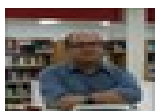
Y esto





El día a día

Y cada día al llegar pienso



Jesús López Lucas ha añadido 3 fotos nuevas.

3 de octubre a la(s) 21:08 · 🌐 ▼

Que bonita es mi biblioteca. Cada día que voy es diferente por la gente, cada día tiene unos colores distintos por la gente, cada día percibo emociones de estudiantes diversas. Cada día hay situaciones nuevas. Creo que verdaderamente lo que mas me gusta de mi biblioteca es la gente.



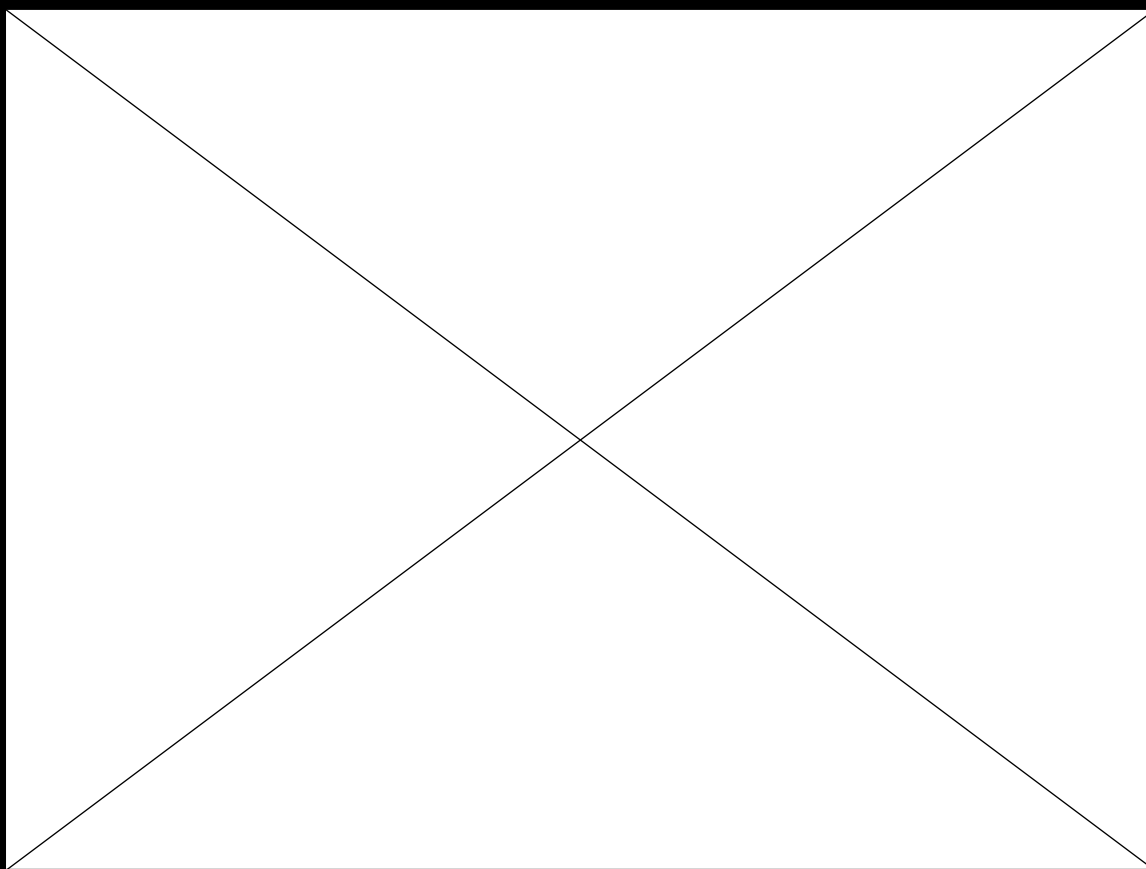


Ahora vayan a su bibliotecas y
vivan con inteligencia
emocional

Ahora nos levantamos y nos
damos la mano para ver el
lado brillante de la vida



Siempre miramos el lado brillante de la vida





Podeis
aplaudir

