MATERIAL DE APOYO	
3.3.1.3. Demostrar los conocimientos sobre normas de comportamiento (conversaciones, saludo, visitas, despedida) y servicio (definición, tipología, aplicación y protocolo en presentaciones), de acuerdo a la Norma Técnica NTC-OP 001.	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA – CLEM TULUA.**

El comportamiento es la manera en el cual se porta o que actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social; es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tenemos las personas u organismos ante diferentes estímulos que recibimos y en relación al entorno en el cual nos desenvolvemos.



Como se comporta alguien nos permite saber de manera inequívoca cuál es su manera de ser, porque el comportamiento remite a las acciones de un individuo y a los sucesos que va mostrando en su vida diaria. Las personas no solamente pueden ser conocidas por lo que dicen sino también por lo que hacen.

Lo más importante y adecuado es que exista una coherencia entre lo que hace y se dice, si hay desconexión entre ambas cuestiones no será una buena señal y ello nos anticipara que existe un conflicto con esa persona y que no habrá una armonía en su interior.

Porque en el comportamiento de alguien ante un determinado estimulo incidirá la **EDUCACIÓN** que haya recibido esa persona en los primeros años de vida, la experiencia, pero también podrán hacerlo las diversas conversaciones sociales existentes, que, de alguna manera, nos anticipan como la sociedad espera que actuemos frente a determinadas situaciones.

Entonces, existen diferentes maneras de comportarse las cuales estarán condicionadas por las circunstancias en cuestión.

Comportamiento consciente: es aquel que se lleva a cabo luego de un proceso de razonamiento, por ejemplo, saludamos a nuestros profesores cuando los encontramos por la calle.

Comportamiento inconsciente: con diferencia a la anteriores, se produce de manera automática, es decir, el individuo no se detiene a pensar o reflexionar acerca de la conducta, por ejemplo, cuando no golpeamos con la pata de la cama.

Comportamiento privado: es aquel que se desarrolla justamente en el ámbito personal, en la intimidad de casa o de soledad; entonces, el **Comportamiento público,** implica lo absolutamente contrario, porque lo desarrollamos frente a otros seres humanos o en espacios públicos donde convivimos con el resto de la sociedad o comunidad.

NORMAS DE CONDUCTA PERSONAL.

La cortesía, es una de las normas sociales con que se rigen las actividades de un grupo humano, con ella se muestra respeto, atención o afecto hacia los demás.

Los modales son un conjunto de normas sociales, establecidas por la moral común a una sociedad, por medio de los modales, el individuo demuestra que es una persona “Educada”, fina, correcta.



Comer calmadamente, sin ingresar los dedos a la boca, masticar ampulosamente, y no hablar con la boca llena, es otro ejemplo de comportamiento social.

El aseo e higiene personal, son acciones que se ajustan a estas normas sociales, siendo que, en caso contrario, se contraríen los valores de limpieza y pulcritud que social y moralmente están establecidos.

La rectitud y honestidad, son los valores que están imbuidos por las normas sociales de índole moral, como el cuidado de nuestros ancianos.

Respeto a las leyes y normas de las instituciones, establecidas para que exista orden y concordia entre los miembros de la colectividad.

El respeto, a las opiniones de los demás, en los diferentes campos del desarrollo de la sociedad.

Video

Puedes dar doble clic para ver el video,

3 Comportamientos Que Atraen A Los Demás Coach Social.mp4

CONVERSACIONES, SALUDAR, VISITAS Y DESPEDIRSE

La buena educación es una materia que todo el mundo debe aprender desde pequeño para ponerla en práctica a lo largo de toda la vida



Saber saludar, es un gesto de cortesía que debe hacerse a todo el mundo, con independencia del grado de cercanía que se tenga, este, varía de acuerdo a la cercanía de los presentes.

El saber presentarse, social o laboralmente es preciso hacer presentaciones de personas que no se conocen entre sí, bien sea en una fiesta o celebración, o bien en una reunión de trabajo.

Saber hablar, en las conversaciones son un eje importante en las relaciones sociales o laborales. Hay que saber cómo y de qué se va hablar.

Saber escuchar, si es muy importante, es tanto o más importante saber hacerlo. Estar atento a lo que dicen los demás. Se remarca saber escuchar que no es lo mismo que oír.

El vestirse adecuadamente, es la mejor tarjeta de presentación de un apersona, cambiar una mala impresión es bastante difícil. Hay que sabe vestir de forma correcta en función del qué, cómo, cuándo y dónde.

Ser puntual, "Es la cortesía de los Reyes", ser impuntual significa hacer esperar a otras personas, hacerlas perder su tiempo que no deberían malgastar en esa espera. Es una gran falta de cortesía y educación.

Según la R.A.E, Ser respetuoso, es que las personas tienen sus ideas, creencias, formas de ver las cosas… y todos merecen ser respetados. También supone el tratar a los demás acorde a su cargo, edad o jerarquía. El respeto supone no tutear a un desconocido, es el acatamiento que se hace a alguien.



La cordialidad y la amabilidad, es muy importante y no cuesta nada, pero se consigue mucho. Una frase mal dicha, un gesto grosero, un tono de voz inadecuado…son formas de actuar que no favorecen para nada la buena convivencia entre las personas. En cambio, saber pedir las cosas "Por favor", dar las "gracias", saber pedir disculpas…ayudan a mejorar nuestras relaciones con los demás y ayudan a tener una convivencia mucho más cordial y pacífica.

Saber despedirse, Un saludo es un inicio, una despedida, es un término, una conclusión. Hay que saber terminar una celebración, una reunión, una visita de forma adecuada y cordial.

Ser cívico, es importante, aunque parece un término caído en el olvido. Tirar un papel al suelo, una colilla, una lata de gaseosa, dar los buenos días, respetar el mobiliario urbano, ceder el paso, sujetar una puerta, son formas de actuar en la vida que deben incluirse a todas las personas; hay que enseñar estas reglas y formas de comportarse tanto en casa como en el colegio – escuela.



Referencias,

https://www.definicionabc.com/social/comportamiento.php

https://www.protocolo.org/social/etiqueta-social/10-reglas-de-oro-para-comportase-en-sociedad.html

https://www.protocolo.org/mas/manual-carreno/

Video

https://www.youtube.com/watch?v=3p0CpFwxncQ