

Psi. Litzy León



¿Cómo me hace sentir?

dinámica: ejemplo de los tonos la hablar y el uso de palabras



Palabras + Tono + Actitud =



Impacto

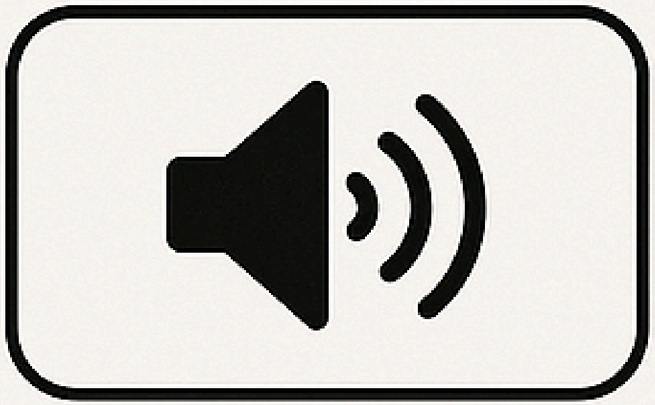
COMUNICA SIN CHOCAR

CLARO, DIRECTO Y SEGURO

COMUNICACIÓN VERBAL

PALABRAS

COMUNICACIÓN PARAVERBAL



Tono

COMUNICACIÓN NO VERBAL



Actitud





Asertividad



PASIVA

No decir nada





AGRESIVA

Decirlo de forma hiriente



ASERTIVA

Decirlo de forma clara y respetuosa







la asertividad es un estilo de vida que combina palabras y acciones, buscando siempre el respeto mutuo

No solo es una forma de comunicarnos, también es un comportamiento que refleja cómo nos relacionamos con el mundo.





comunicación asertiva



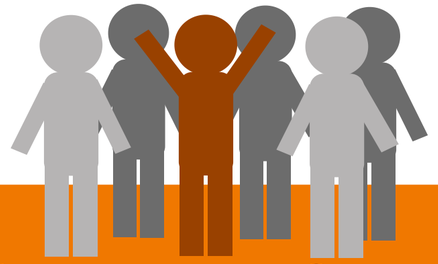
Comportamiento asertivo



SENTIMOS




GESTION DE
& CRISIS
TOMA DE DECISIONES



Situacion



Pensamiento



Emoción

Comportamiento



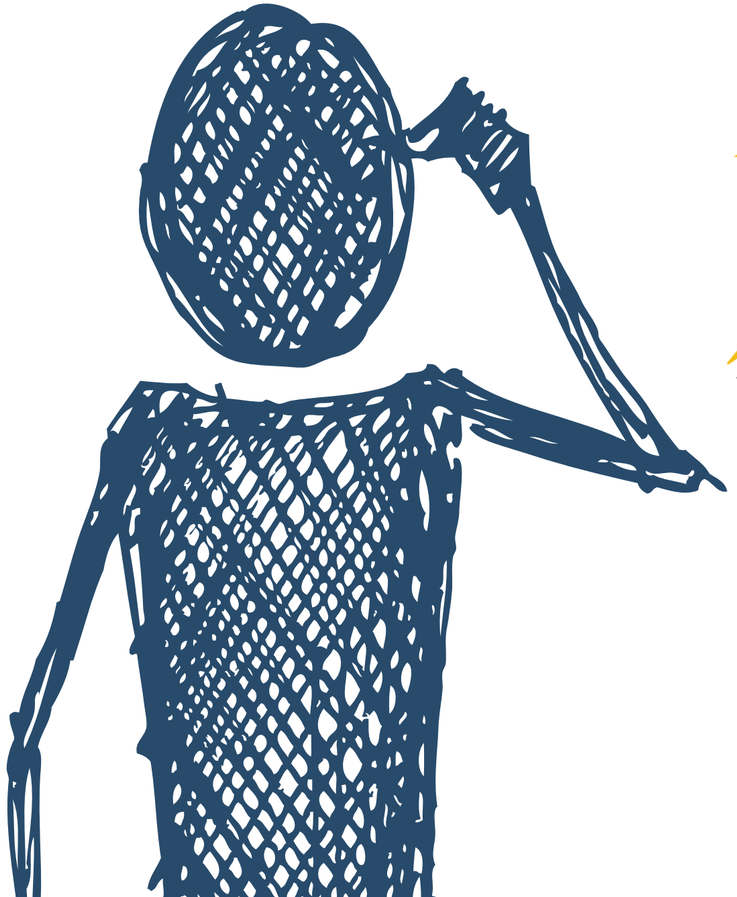
Reacción

Impulsiva

VS

Regulado

Responder






COMUNICA
SIN CHOCAR

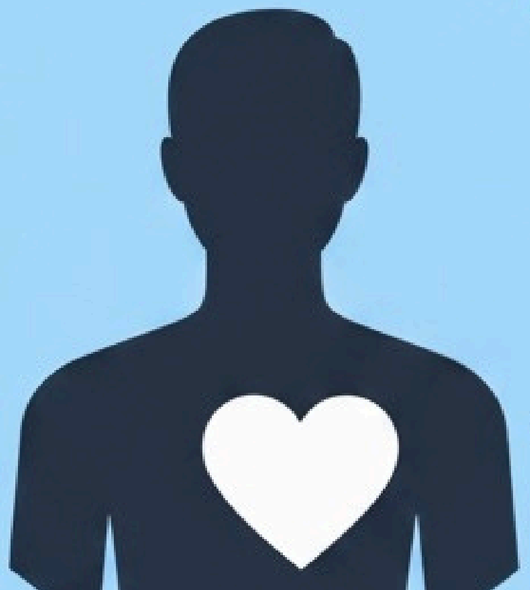
Tratar a la persona con respeto, dignidad y empatía





La Forma de Atender es Tan Importante como la Solución





Ver a la Persona Antes que el Problema









Molesto/alterado



Mantener la calma, usar frases de desescalamiento

Adulto mayor



Hablar despacio, repetir si es necesario, dar tiempo.

Turista/desorientado



Usar lenguaje sencillo, dar indicaciones claras

Madre/padre con niños



Ser práctico y rápido, demostrar comprensión



3 Tips para atender con humanidad



Psi. Litzy León