

# **ACTITUD Y SERVICIO**

## ÍNDICE

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Objetivo general</b>	<b>4</b>
<b>Origen de las actitudes</b>	<b>5</b>
<b>Concepto de actitud</b>	<b>6</b>
<b>Modos de expresión de las actitudes</b>	<b>7</b>
<b>Función de las actitudes</b>	<b>8</b>
<b>Dinámica de las actitudes</b>	<b>9</b>
<b>Tipos de actitud</b>	<b>11</b>
<b>Beneficios de una actitud positiva</b>	<b>14</b>
<b>Cómo podemos lograr cambiar nuestra actitud reactiva a una actitud proactiva</b>	<b>15</b>
<b>Escala de actitud</b>	<b>16</b>
<b>Diez sugerencias para mejorar nuestras actitudes personales</b>	<b>17</b>
<b>Métodos de ajuste o renovación de actitudes</b>	<b>18</b>
<b>Definición de servicio</b>	<b>22</b>
<b>Las necesidades de los pacientes, usuarios o clientes</b>	<b>23</b>
<b>Reflexión</b>	<b>26</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>29</b>

## INTRODUCCIÓN

Todo el mundo posee una serie de actitudes que son las encargadas de dirigir y controlar sus tendencias a reaccionar positiva o negativamente ante personas, cosas y situaciones.

Las actitudes son las predisposiciones del individuo a valorar ciertos símbolos, objetos o aspectos de su mundo de un modo favorable o desfavorable.

Una actitud es la consecuencia de los valores y normas que la preceden, a su vez es una tendencia evaluadora (ya sea positiva o negativa) con respecto a personas, hechos o cosas. Las actitudes reflejan cómo nos sentimos con respecto a algo o a alguien y predicen nuestra tendencia a actuar de una manera determinada.

Vander Zanden determina que una actitud es la tendencia o predisposición adquirida y relativamente duradera a evaluar de determinado modo a una persona, suceso o situación y actuar en consonancia con dicha evaluación. Constituye una orientación social, una inclinación subyacente a responder a algo de manera favorable o desfavorable, en tal sentido una actitud es un estado de ánimo.

Las actitudes son determinantes sobre la conducta, ya que están ligadas a la percepción, a la personalidad y a la motivación. Una actitud es un sentimiento o estado mental positivo o negativo de buena disposición, conseguido y organizado a través de la experiencia que ejerce una influencia específica sobre la respuesta de la persona a los demás, a los objetos y a las situaciones.

Las actitudes también definen nuestra predisposición hacia determinados aspectos del mundo. Por otro lado, nos proporcionan las bases emocionales de nuestras relaciones interpersonales y de identificación con los demás. Se organizan muy próximas al núcleo de la personalidad. Algunas actitudes son persistentes y duraderas, otras, sin embargo, como es el caso de las variables psicológicas, están sujetas a ciertos cambios. Es decir, las actitudes son parte intrínseca de la personalidad del individuo.

## OBJETIVO GENERAL

Identificar y reconocer la importancia que tienen nuestras actitudes en el servicio que brindamos dentro de nuestro trabajo, con nuestros compañeros o nuestra familia.

## ORIGEN DE LAS ACTITUDES

Difícilmente la herencia de nuestros ancestros determina lo que hoy en día hacemos a nuestra voluntad, como un fatalismo sin remedio; aunque no dudamos que ésta resulta ser una cómoda posición y definitiva respuesta, por lo tanto las actitudes se aprenden de distintos orígenes como son:



Nacemos con cierta predisposición y, a medida que vamos creciendo, tomamos lo que vemos de las personas que respetamos y admiramos. Moldeamos nuestras actitudes al observar a los demás. Se dice también que las actitudes son más inestables pues son moldeables ante la conveniencia de personas o empresas, obteniendo de ellas un comportamiento deseable.

Muchas personas piensan que ante un estímulo negativo irremediablemente hay que responder con uno de igual condición porque el ser humano está condicionado para ello; sin embargo, es notorio ver cómo ante una misma situación varias personas responden de manera distinta.

## CONCEPTO DE ACTITUD

Esto nos lleva a pensar que: la actitud es algo personal.

Una vez que ya tenemos claro por qué reaccionamos con distintas actitudes ante cada suceso, definamos que es una "actitud".

### ¿QUÉ ES UNA ACTITUD?

Mi definición de Actitud:

#### **ACTITUD ES:**

Actuar o reaccionar de manera específica ante situaciones, personas y objetos del mundo social, de acuerdo a nuestras experiencias vividas.



## MODOS DE EXPRESIÓN DE LAS ACTITUDES

Toda actitud puede expresarse de manera distinta, pues como hemos estudiado hasta el momento, una actitud depende del sentir de cada persona, de sus gustos y su percepción.

Algunas de las formas en las que expresamos la actitud frente a un suceso son:

- Pensamientos hacia personas, hechos, objetos, decisiones.
- Gestos y posturas.
- Lenguajes y sonidos.
- Muestra de afectos y desafectos.
- Concentración, dispersión o despiste.
- Relajación o tensión.
- Firmeza, titubeo o debilidad.
- Alegría o tristeza.
- Ambigüedad o claridad.
- Seguridad o duda.



## FUNCIÓN DE LAS ACTITUDES

Las actitudes tienen tres funciones principales:

### FUNCIÓN DE ADAPTACIÓN

Los seres humanos procuran maximizar las recompensas y minimizar las penalidades, por tanto desarrollan actitudes que los ayudan a cumplir con ese objetivo.

*Ejemplo:*

### FUNCIÓN DE DEFENSA DEL YO

Ciertas actitudes actúan a manera de mecanismo de defensa evitándonos padecer un dolor interior.

*Ejemplo:*

### FUNCIÓN DE EXPRESIÓN DE VALORES

Estas actitudes nos ayudan a dar expresión positiva a nuestros valores centrales y al tipo de persona que imaginamos ser.

*Ejemplo:*



## DINÁMICA DE LAS ACTITUDES

La actitud no es estática, lleva en sí una constante dinámica, movimiento y transformación, esta dinámica está delimitada por los estímulos externos, lo que nos lleva a hacer una elección y brindar una respuesta favorable o no. El control de sus manifestaciones depende de nosotros mismos y de la voluntad de llevar a cabo los cambios para mejorarla.



Somos seres conscientes, capaces de elegir y manejar nuestras actitudes, pues tenemos:

- Autoconciencia
- Voluntad independiente

Estos dos privilegios, propios del ser humano, nos permiten tomar decisiones respecto a nuestro comportamiento y a la posibilidad de mejorar cada día.

## DINÁMICA “ROMPECABEZAS”

### INSTRUCCIONES PARA EL GRUPO

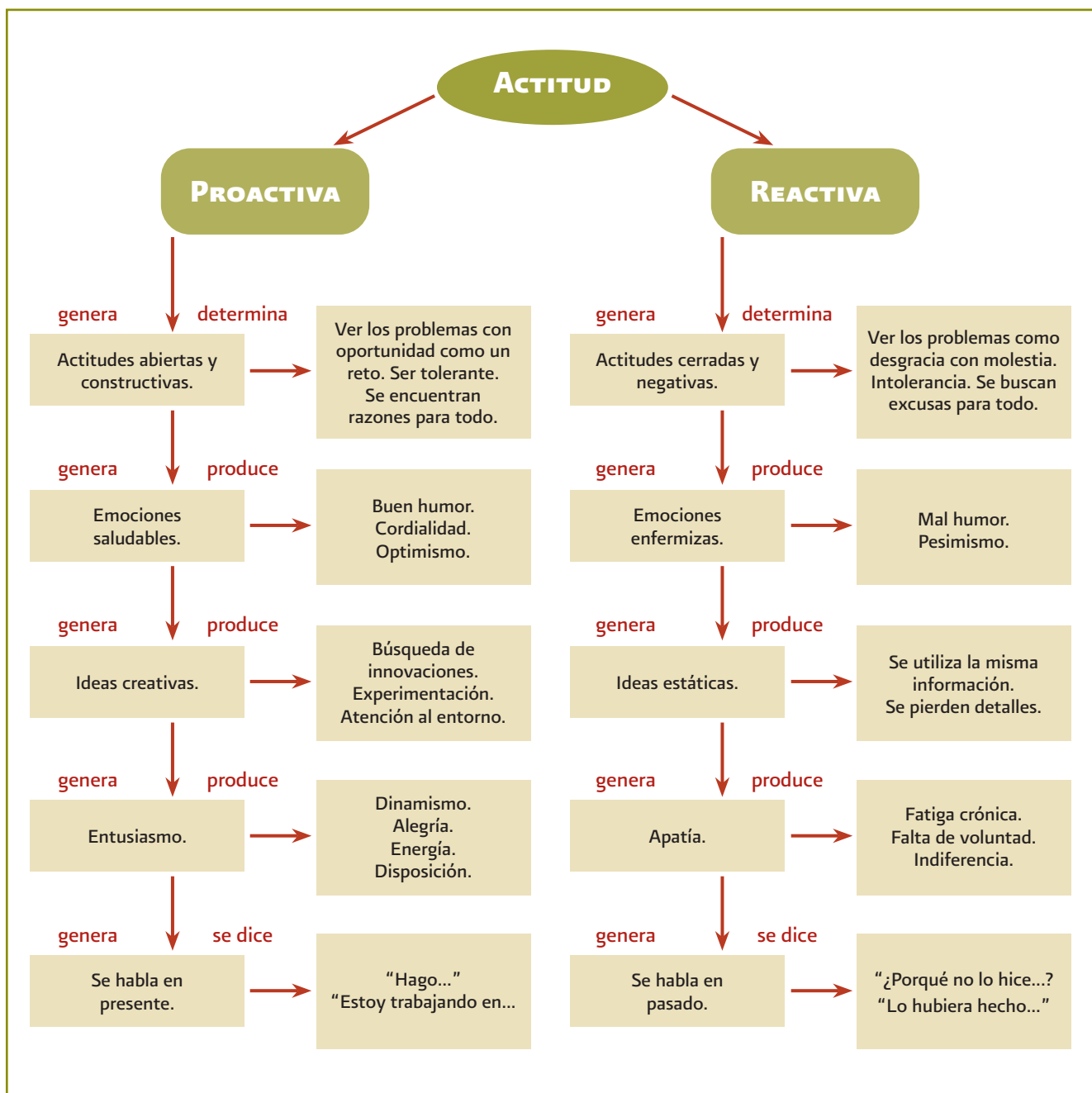
En el sobre que se te entregó hay diversas piezas de cartón para formar cuadrados.

Cuando el instructor dé la señal para comenzar, el trabajo de su equipo será formar cinco cuadrados de igual tamaño. El trabajo no será concluido hasta que cada participante tenga delante de sí un cuadrado perfecto de igual tamaño al que deberán tener los otros.

Limitaciones que se imponen al grupo durante este ejercicio:

- Ningún participante deberá hablar.
- Ningún participante podrá pedir a otro alguna pieza o hacer cualquier señal para que otra persona le dé una pieza.
- Los participantes podrán, sin embargo, dar las piezas a los demás.
- Ningún participante puede dejar las piezas en el centro para que otros las tomen.

## TIPOS DE ACTITUDES



## ACTITUD REACTIVA O NEGATIVA

Las personas con actitudes reactivas o negativas se caracterizan por:

- Tener una baja autoestima.
- Mostrar pesimismo, conformismo y falta de voluntad.
- Perder mucha de su energía, así que se muestran inactivas.
- Todo les parece mal y realizan sus actividades con enojo.
- Al relacionarse con los demás se dirigen en forma defensiva y con predisposición negativa.
- Actúan por convencionalismos.
- Se centran en el problema y no en la solución.
- Están determinados por el ambiente físico: si el tiempo es bueno se sienten bien y de lo contrario no.
- No les gusta responsabilizarse por sus decisiones.



## ACTITUD PROACTIVA O POSITIVA

Las personas con una actitud proactiva o positiva se caracterizan por:

**CREER EN SÍ MISMAS:** Herb True dijo: “Muchas personas tienen éxito cuando otros no creen en ellas. Pero muy rara vez una persona que no cree en sí misma alcanza el éxito”. La primera característica de una persona con una buena actitud es que piensa positivamente en su valor personal.

**ESTÁN DISPUESTAS A VER LO MEJOR EN LOS DEMÁS:** Constantemente esperan ver cosas buenas en otros. Si tratan a los demás positivamente, la tendencia es que los traten de la misma manera.

**PUEDEN VER OPORTUNIDADES DONDE QUIERA:** Las personas positivas ven oportunidades en todo lugar. Entienden que son el resultado de una actitud positiva.

**SE ENFOCAN EN LAS SOLUCIONES:** La persona positiva tiene su mente puesta en las soluciones, ve una solución ante cada problema y una posibilidad en cada imposibilidad.

**DESEAN DAR:** Dar es el más elevado nivel de vida. Mientras más da la persona, mejor es su actitud.

**PERSISTENCIA:** La persona que tiene una actitud positiva, es más fácil ser persistente. Si piensa que el éxito está a la vuelta de la esquina, sigue adelante. Cuando cree que todo obra para bien, no le importará una pequeña incomodidad.

**RESPONSABILIDAD POR SUS VIDAS:** Una persona de éxito entiende que nada positivo ocurre si no está dispuesto a dar un paso adelante y asumir plena responsabilidad por sus pensamientos y acciones. Sólo cuando usted es responsable por usted mismo puede mirarse con honestidad, evaluar sus puntos fuertes y sus puntos débiles, y comenzar a cambiar.

**SE RELACIONAN EN FORMA CORDIAL, AMABLE Y CORTÉS.**

**CREAN UN AMBIENTE FAVORABLE.**

**SON CAPACES DE ELEGIR SUS RESPUESTAS SIN CULPAR A LAS CIRCUNSTANCIAS Y SE RESPONSABILIZAN CON SUS DECISIONES.**

**SE MUEVEN CON VALORES PROPIOS, INTERPRETAN LA REALIDAD, TOMAN EL CONTROL DE SUS VIDAS Y SABEN LO QUE NECESITAN.**

## **BENEFICIOS DE LA ACTITUD PROACTIVA O POSITIVA**

- Mejora las relaciones interpersonales en los diferentes ámbitos de la vida.
- Acerca a la satisfacción de necesidades.
- Busca solución a los problemas y aprende de ellos, convirtiendo los errores en experiencias.
- Ayuda a pensar libremente.
- Alcanza las metas propuestas.
- Trabajar junto a una persona positiva es agradable, nos levanta el ánimo.
- Contribuye a crear un ambiente de trabajo saludable.
- Convierte a una persona insípida en una persona atractiva.
- Los rasgos positivos de la persona destacarían por encima de los negativos.
- Se es más atractivo ante los demás.
- Es el rasgo de personalidad que más valor y poder da a una persona.

## CÓMO PODEMOS LOGRAR CAMBIAR NUESTRA ACTITUD REACTIVA A UNA ACTITUD PROACTIVA

**SANA LAS HERIDAS DEL PASADO.** No podemos cambiar nuestro pasado. ¡Lo pasado ya pasó! Sólo podemos cambiar lo que sentimos respecto a él y la forma en que nos afecta en este momento.

**PRACTICA EL PERDÓN.** Llénate de amor y del deseo de ser libre de ese recuerdo, perdona a esa persona que te hizo daño. Esta es la forma más sencilla para dejar el pasado atrás.

**CREE EN TI, MEJORA TU AUTOESTIMA.** Recupera la seguridad y la confianza en ti mismo y en la vida. Repite constantemente a lo largo del día frases positivas como: “Yo soy capaz”, “Yo soy exitoso”, “¡Yo me merezco una vida mejor!”. Estas afirmaciones dichas con certeza te ayudarán poco a poco a mejorar tu estado de ánimo, tu actitud, y lo más importante es que comenzarás a crear mentalmente una nueva realidad para ti.

**CAMBIA TU VISIÓN.** Deja de fijar tu atención sólo en las cosas negativas que ocurren en el trabajo, en tu casa, en tu país... y comienza a reconocer todo lo positivo, bueno e importante que también sucede a tu alrededor, no veas el vaso medio vacío, mira un vaso medio lleno. De esta manera, mejorará tu ánimo, recuperarás las ganas de trabajar, de continuar poniendo lo mejor de ti con la confianza de una vida mejor. Recuerda, ningún esfuerzo positivo se pierde.

**REFUÉZATE CON PEQUEÑOS LOGROS.** Empieza por tener metas pequeñas y cotidianas, como: levantarte temprano, hacer ejercicio, cumplir con excelencia en tu trabajo, ser amable con las personas que rodean tu vida. Cumplir con tus propósitos cada día te hará sentir más seguro y motivado a lograr metas mayores.

**PRACTICA LA SONRISA.** ¿Te has fijado en la expresión de la cara que tienen las personas a tu alrededor? ¿En el tráfico? ¿O en una sala de espera? ¿O la que tienen las personas en un ascensor? Generalmente ponemos mala cara, reflejamos en nuestro rostro con mucha claridad las preocupaciones y la tensión de la vida diaria sin darnos cuenta. Comienza por iluminar tu rostro con una sonrisa, recuerda el viejo dicho: “Al mal tiempo, buena cara”.

**NO TE DEJES AFECTAR POR LA NEGATIVIDAD EXTERNA.** Toma la decisión de no permitir que los comentarios y las experiencias negativas de otros bajen tu entusiasmo y debiliten tu confianza. Cada uno de nosotros tiene una vivencia personal e individual; la tuya tiene que ser positiva. No seas partícipe de difundir o escuchar rumores negativos de los cuales no eres testigo, convierte tu casa en un lugar a salvo donde puedas descansar junto a tus seres queridos, para recuperar el optimismo y las ganas de vivir.

Una actitud positiva, activa y esperanzada de la vida hará que veamos las cosas en su aspecto más favorable, para estar más abiertos y dispuestos a las propuestas y oportunidades que nos ofrece la vida.

## ESCALA DE ACTITUD

### EJERCICIO INDIVIDUAL

Lee los siguientes enunciados y encierra en un círculo el número al que crees que perteneces, en donde 10 es la calificación máxima y 1 la mínima.

- |  |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Yo opino que mi jefe evaluaría mi actitud actual como:  | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Yo diría que mis compañeros de trabajo evaluarían mi actitud como:                              | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Yo evaluaría mi actitud actual con los compañeros:  | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. Yo evaluaría mi actitud actual en forma objetiva como:  | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. Mi nivel de creatividad actual es de un:  | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. Si existiera un medidor que pudiera estimar mi sentido de humor, me marcaría:                   | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. Mi disposición actual, la paciencia y comprensión que demuestra a otros, merece una puntuación: | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. Con base en la cantidad de cumplidos o halagos que he recibido últimamente, merezco:            | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. Cuando se trata de no permitir molestarme por pequeñeces, merezco un:                           | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10. Yo evaluaría mi entusiasmo de las últimas semanas con respecto a mi trabajo como:              | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

### TOTAL

Una puntuación de 90 o más es señal de que tu actitud esta “bien” y no parece necesitar ajuste alguno: un resultado entre 70 y 89 que podría ayudarte ciertos ajustes menores; si obtuviste entre 50 y 69 sugiero un ajuste mayor y si tu puntuación fue menor de 50, definitivamente requieres un ajuste general.



## **DIEZ SUGERENCIAS PARA MEJORAR NUESTRAS ACTITUDES PERSONALES**

1. **No sea cortante al dirigirse a otra persona.** No hay nada más agradable que una palabra amable a manera de saludo al iniciar una conversación.
2. **Por favor sonría.** Para fruncir el ceño se necesita mover alrededor de 72 músculos y solo 14 para sonreír.
3. **Llame a las personas por su nombre.** Lo más agradable al Yo de cualquier ser humano es el sonido de su propio nombre.
4. **Sea amigable y servicial.** Es un compromiso personal que nos hará sentirnos felices y satisfechos.
5. **Sea cordial.** Hable y sonría con placer por lo que usted hace en su trabajo. Si no lo ha hecho empiece con un cambio de actitud.
6. **Interésese profunda y sinceramente por los demás.** Si nos lo proponemos podemos llegar a sentir simpatía por casi todos nuestros semejantes.
7. **Sea siempre generoso en el elogio y medido en la crítica.**
8. **No desestime las opiniones ajenas,** por que todo problema tiene tres puntos de vista: el suyo, el otro y el correcto.
9. **Aunque usted no lo comparta,** sea considerado con los sentimientos, expresiones y creencias de los demás. Fórmese el respeto para ser respetado.
10. **Esté siempre dispuesto a ser útil.** Lo mas importante en la vida es muchas veces lo que hacemos por los demás.

# MÉTODOS DE AJUSTE O RENOVACIÓN DE ACTITUDES

## MÉTODOS DE AJUSTE O RENOVACIÓN

Existen diversos métodos para reajustar la actitud que muchas personas tienden a practicar, como ejemplo: el deporte, la meditación, el descanso, ir al bar con los amigos, pasear, oír música o simplemente platicar con alguien.

Pero cuando la actitud se encuentra en un estado negativo, requiere de otros métodos, como los ejercicios que aquí te ofrecemos:

### AJUSTE NÚM. 1 "TÉCNICA DE CAMBIAR DE CARA"

El buen humor ayuda a rechazar las fuerzas negativas y tener un punto de vista balanceado sobre los problemas de la vida.



Esta técnica consiste en ver el lado agradable o chistoso a las cosas y brindarle a esto más atención. Aunque no siempre es posible, si practicamos esta técnica con frecuencia, la alegría se convierte en hábito.

### AJUSTE NÚM. 2 "JUEGUE CON SUS GANADORES"

Factores +	vs.	Factores -
Vivencias +	vs.	Vivencias -
=		=
Ganadores +	vs.	Perdedores -

Los factores negativos están en nuestra vida y hay que hacerles frente, si no estamos alertas, estos podrían aventajar a los positivos e incidir en nuestras actitudes.

Esta técnica consiste en que, ante cada situación usted:

- Piense en sus ganadores.
- Hable de sus ganadores.
- Recompénsese a sí mismo disfrutando de sus ganadores.

Sus ganadores serían aquellas vivencias o aspectos positivos en su vida que le hacen mantener una actitud positiva y le causan placer, ejemplo: sus hijos, los paseos, un entretenimiento, entre muchos otros.

### **AJUSTE NÚM. 3 ¡SIMPLIFIQUE! ¡SIMPLIFIQUE!**

Aquí la frase es: ¡Libérese de las complicaciones!, no llene su vida de cosas y gentes complicadas, negativas e innecesarias que sólo causan problemas.

#### **¿Qué nos puede complicar?**

- Cosas que adquirimos y que más que disfrutarlas nos dan preocupación.
- Demasiados compromisos asumidos para sentirnos “buenos y simpáticos”, aunque todos sabemos que es mejor hacer bien que ser bueno.
- Desequilibrio trabajo - hogar, al descuidar una de las áreas de la vida, esto puede convertirse en una verdadera complicación.
- Dejar para más tarde las cosas pequeñas, las cuales se convertirán en grande porque se complican con el tiempo.
- Mantener relaciones ya gastadas que nos mantienen negativos o estáticos.

### **AJUSTE NÚM. 4 ¡AÍSLE! ¡AÍSLE!**

Nadie está exento de vivir situaciones negativas y enfrentarlas con dificultad, hasta la persona más positiva tiene que esforzarse y superar los problemas diarios.

En esta técnica se sugiere que la persona se esfuerce por aislar de su enfoque los factores negativos y que busque el modo para reducirlos de tamaño y mantenerlos a distancia.

**¿Cómo?**

- Manténgase ocupado.
- Viva un día cada vez.
- Ejercítese.
- Haga algo por los demás.
- Recompénsese a sí mismo.
- Cree metas realistas y busque una dirección para su vida.

**AJUSTE NÚM. 5 “DELE SU ACTITUD POSITIVA A LOS DEMÁS”**

Proponemos que intente compartir esa energía y pensamiento positivo con otros, de manera que al relacionarse con alguien más, la propia relación sea satisfactoria.

A través de este ejercicio no sólo puede sentir bien usted mismo, sino también la persona que recibe la energía positiva, logrando contagiar a los que conviven a su alrededor de una agradable actitud.

**AJUSTE NÚM. 6 “VÉASE MEJOR ANTE USTED MISMO”**

La razón primordial por la cual mejoramos nuestra apariencia debe ser gustarnos a nosotros mismos, estar satisfechos con lo que vemos en nosotros, o sea, la autoaceptación de la imagen que proyectamos.

Cuando una persona tiene una imagen negativa de sí mismo, se siente inferior, aun cuando los demás le digan lo contrario.

Lo importante es buscar aquella imagen que nos haga sentir bien, que nos permita comportarnos con seguridad y que se refleje en nuestras actitudes de manera positiva.

**Recomendaciones:**

- Dedique tiempo a su cuidado personal.
- Intente una y otra vez hasta que encuentre la imagen que le parezca perfecta.
- Haga ejercicio periódicamente.
- Sea realista consigo mismo.

**AJUSTE NÚM. 7 “ACLARE LA MISIÓN DE SU VIDA”**

Una persona con propósitos en la vida es más apta para tener un actitud positiva que otra sin dirección.

Las metas ayudan a la persona a conseguir algo, enfrentando obstáculos que sólo vencerán manteniendo una actitud positiva.

Tener una misión en la vida provee una dirección, ayuda a lograr un mejor enfoque, disipa los temores, brinda perspectiva y destruye la incertidumbre.

## DEFINICIÓN DE SERVICIO

### ¿QUÉ ES EL SERVICIO?

Servicio es:

Es observar una actitud positiva y entusiasta en la interacción personal con nuestros pacientes, así como la aplicación de sistemas y procedimientos eficientes que nos permitirán identificar sus necesidades y satisfacerlos plenamente, garantizando la asiduidad de los mismos.

### LA ACTITUD ES MUY IMPORTANTE EN EL SERVICIO

Toda interacción debe ser vista como una oportunidad para servir al paciente, usuario, etcétera.

Un excelente servicio significa ir más allá de lo esperado. Significa tratar de conocer las necesidades de los pacientes, crear relaciones, escuchar con atención y responder en forma adecuada. En toda relación con un paciente, debemos preguntarnos:

- ¿Entendí completamente lo que mi paciente desea?
- ¿Presenté mi respuesta o diagnóstico en forma clara?
- ¿Mi paciente consiguió lo que deseaba?

## **LAS NECESIDADES DE LOS PACIENTES, USUARIOS O CLIENTES**

Las necesidades de todo ser humano son:

**SENTIRSE  
COMPRENDIDO**

**SENTIRSE  
BIEN RECIBIDO**

**SENTIRSE  
IMPORTANTE**

**SENTIRSE  
CÓMODO**

Para lograr cubrir las necesidades anteriores. Usted debe manejar a la perfección las siguientes capacidades:

1. Puntualidad.
2. Conocer al paciente (sus antecedentes).
3. Retroalimentación positiva.
4. Escuchar al paciente.
5. Entender sus necesidades:
  - Sensibilidad.
  - Empatía.

## SENSIBILIDAD

Se soporta en los mensajes verbales y no verbales que envían los clientes, que en la mayoría de las veces lo hacen sin darse cuenta.

### SENSIBILIDAD CON LA EDAD

- Paciente joven: este tipo de paciente se caracteriza por querer todo para el momento, no tienen seguridad en sí mismos, hay que aceptarlos como son, explicarles el tratamiento con mucha claridad, tener mucha paciencia y calma.
- Paciente de edad: ellos necesitan comentarios amistosos, propiciar que hablen de su vida, de sus experiencias, hacerlos sentir jóvenes de nuevo.

### ¿QUÉ OTRO TIPO DE PACIENTES PODEMOS CLASIFICAR?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**SENSIBILIDAD CON LO MENSAJES VERBALES**

- *Mucha fluidez*: son aquellos pacientes que hablan más de la cuenta, sin embargo no hay que interrumpirlos, hay que brindarles la atención necesaria y repetir el mensaje que entendimos.
- *Poca fluidez*: son aquellos pacientes tímidos, que hablan poco, en estos pacientes tendremos que ayudarlos para que se sientan en confianza y nos hablen de sus malestares, debemos confirmar el mensaje corroborando con el paciente para saber si le entendimos.

**SENSIBILIDAD CON LA ACTITUD**

- *Actitud positiva*: cuando un paciente tiene este tipo de actitud debemos comportarnos de manera amable, sonriente, amigable, es decir, contagiarnos de dicha actitud.
- *Actitud reactiva*: cuando un paciente llega con este tipo de actitud debemos ser muy comprensivos y escucharlos, sucede a veces que solo necesitan que alguien los escuche.

**EMPATÍA**

Es colocarse en la posición de su paciente, pregúntese: ¿Si yo fuera el paciente cómo quisiera que se me atendiera? ¿Me gustaría que me recibieran con una sonrisa y con un saludo amable? ¿Me gustaría que me explicaran el tratamiento a recibir? ¿Me gustaría que me atendieran a tiempo? y otras situaciones en donde la empatía se aplica.

## REFLEXIÓN

## EJERCICIO

En el siguiente espacio responde la siguiente pregunta:

Con todo lo aprendido en este módulo ¿cuál sería la forma más adecuada en que debemos de tratar a nuestros pacientes, así como a sus familiares?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

## LA ACTITUD POSITIVA DE JERRY

### JERRY: UN EJEMPLO DE ACTITUD POSITIVA

Jerry era el tipo de persona que te encantaría odiar. Siempre estaba de buen humor y siempre tenía algo positivo que decir. Cuando alguien le preguntaba cómo le iba, él respondía, "Si pudiera estar mejor, tendría un gemelo".

Él era un gerente único porque tenía varias meseras que lo habían seguido de restaurante en restaurante. La razón por la que las meseras seguían a Jerry era por su actitud: era un motivador natural. Si un empleado tenía un mal día, Jerry estaba ahí para decirle al empleado como ver el lado positivo de la situación.

Este estilo realmente me causó curiosidad, así que un día fui a buscar a Jerry y le pregunté: "No lo entiendo! No es posible ser una persona positiva todo el tiempo. ¿Cómo le haces?" Jerry respondió:

"Cada mañana me despierto y me digo a mí mismo, Jerry, tienes dos opciones hoy: Puedes escoger estar de buen humor o estar de mal humor. Escojo estar de buen humor. Cada vez que sucede algo malo, puedo escoger entre ser una víctima o aprender de ello. Escojo aprender de ello. Cada vez que alguien viene a mí para quejarse, puedo aceptar su queja o puedo señalar el lado positivo de la vida. Escojo el lado positivo de la vida."

"Sí, claro, pero no es tan fácil," protesté.

"Sí lo es" dijo Jerry. Todo en la vida es elegir. Cuando quitas todo lo demás, cada situación es una elección. Tú eliges cómo reaccionar a ciertas situaciones. Tú eliges cómo la gente afectará tu estado de ánimo. Tú eliges estar de buen o mal humor. En resumen: tú eliges como vivir la vida."

Reflexioné en lo que Jerry me dijo. Poco tiempo después, dejé la industria restaurantera para iniciar mi propio negocio. Perdimos contacto, pero con frecuencia pensaba en él cuando tenía que hacer una elección en la vida en vez de reaccionar ante ella.

Varios años más tarde, me enteré que Jerry hizo algo que se supone nunca debe hacerse en un negocio de restaurante: dejó la puerta de atrás abierta una mañana y fue asaltado por tres ladrones armados. Mientras trataba de abrir la caja fuerte, su mano, temblando por el nerviosismo, resbaló de la combinación. Los asaltantes sintieron pánico y le dispararon.

Con mucha suerte, Jerry fue encontrado relativamente pronto y llevado de emergencia a una central médica local. Después de 18 horas de cirugía y semanas de terapia intensiva, Jerry fue dado de alta del hospital, aún con fragmentos de bala en su cuerpo.

Me encontré con Jerry seis meses después del accidente. Cuando le pregunté cómo estaba, el respondió:

“Si pudiera estar mejor, tendría un gemelo. ¿Quieres ver mis cicatrices?”

Me rehusé ver sus heridas, pero sí le pregunté qué había pasado por su mente cuando sucedió el asalto.

“Lo primero que vino a mi mente fue que debí cerrar con llave la puerta de atrás”, dijo Jerry.

“Después, cuando estaba tirado en el piso, recordé que tenía dos opciones: podía elegir vivir, o podía elegir morir. Elegí vivir.

“¿No sentiste miedo? ¿Perdiste conciencia?”, le pregunté. Jerry continuó:

“Los paramédicos fueron geniales: no dejaban de decirme que iba a estar bien. Pero cuando me llevaron a la sala de emergencias y vi las expresiones en las caras de médicos y enfermeras, realmente me asuste. En sus ojos podía leer, “Es un hombre muerto”. “Supe que necesitaba tomar acción”.

“¿Qué hiciste?” Le pregunté.

“Bueno, había una robusta enfermera haciéndome preguntas”, dijo Jerry. “Me preguntó si era alérgico a algo, “Sí”, respondí. Los doctores y enfermeras dejaron de trabajar y esperaban escuchar mi respuesta..... Tomé un respiro profundo y les grité, “¡Balas!” Mientras reían les dije, “Estoy escogiendo vivir”. Opérenme como si estuviera vivo, no muerto”.

Jerry vivió gracias a la habilidad de sus doctores, pero también debido a su asombrosa actitud. Aprendí de él que cada día tenemos la elección de vivir plenamente. La actitud, al final, lo es todo.

## BIBLIOGRAFÍA

Acevedo A. Aprender Jugando, dinámicas vivenciales para capacitación, docencia y consultoría. Vol.1. Editorial Limusa. México.

Agulkar K. Domina la Actitud Positiva. Editorial Árbol. 1995.

Roberto A. Viviendo con autoestima. Editorial Pax. México; 1991.

González Arrollo CE. Programa Institucional de rescate de valores, caja de costarricense del S.S. Algunas reflexiones sobre actitud y el valor del trabajo. MSC; 2001.

La Afarga J, Gómez del Campo. El desarrollo del potencial humano. Editorial Trillas. México; 1988.

Rodríguez Estrada M. Motivación al trabajo, 2ª edición. Vol.9. Editorial Manual Arte Moderno. México; 1988.