



Tras haber leído el módulo seis, sabrás que el técnico del Servicio de Teleasistencia, debe plantearse unos objetivos en el marco de los procesos de comunicación que se establezcan con los usuarios. Uno de estos objetivos es CREAR UN AMBIENTE FAVORABLE AL DIÁLOGO ABIERTO, CERCANO, ATENTO.

1. Imagina que un discapacitado llama por primera vez al servicio de Teleasistencia. Está interesado en ser un nuevo usuario del mismo.

Tú atiendes su llamada. Como es la primera vez, habrá momentos en los que tengas que centrarte en aspectos puramente técnicos de tu trabajo (gestión de agendas) pero como sabes uno de tus objetivos es crear un ambiente favorable al diálogo abierto, cercano y atento. ¿Cómo lo crearías?

- 2.- Existen distintas formas de utilizar la escucha activa, (Eco, reformulación y “abrir puertas”). Siguiendo esta conversación, ¿podrías ponernos un ejemplo de cada una de ellas?

Es un lunes por la tarde y estás hablando con Remedios. Ella tiene 74 años y vive sola desde hace 20. Actualmente se encuentra en una situación muy delicada, ya que Javier (su único hijo) se ha empeñado en que se vaya a vivir con él.

Durante la conversación telefónica, Remedios, algo nerviosa te empieza a decir:

“Javier se ha empeñado en que me vaya a vivir a su casa, pero yo no quiero. Aún me valgo por mí misma, y saber que cuento contigo y con tus compañeros hace que no me sienta sola. Javier tiene miedo de que algún día me caiga o tenga un accidente, pero yo sé que si me pasara algo sólo tendría que llamaros y vosotros me ayudareis. Además no quiero vivir con mi nuera, ella no quiere que me vaya a vivir a su casa, lo que realmente quiere es ingresarme en una residencia de ancianos y ¡eso sí que no!”.





3.- Como habrás podido observar en este módulo, la asertividad es la habilidad para expresar lo que se siente, piensa o quiere, sin sentirse culpable y sin negar a los demás.

La asertividad implica por tanto respeto a nuestras propias opiniones, así como el respeto hacia los derechos y necesidades de la otra persona.

¿Nos podrías decir qué comportamientos hay que adoptar para tener una conducta asertiva?

