



BIBLIOTECAS

con inteligencia emocional



VNIVERSIDAD
D SALAMANCA

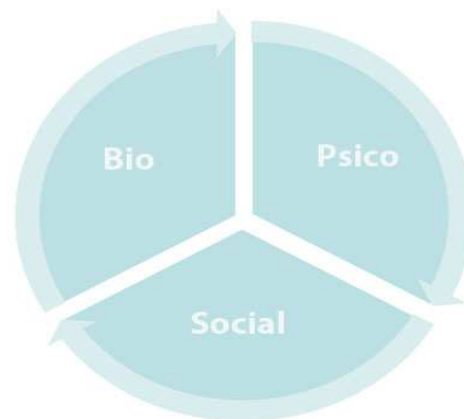
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



“Bibliotecas con Inteligencia Emocional: Espacios con futuro”.

Jesús López Lucas. Universidad de Salamanca. Documentalista CRAI.

Modelo Explicativo : Multidimensional de la biblioteca



El futuro de nuestras bibliotecas?
Servicios



BIO: Competencias profesionales
Retos profesionales

SOCIAL: Competencia social
Imagen que proyectamos

PSICO: Competencias personales
Directores, Bibliotecarios, Estudiantes

BIO: El futuro de nuestras bibliotecas?

Servicios



Acceso Abierto



Foro RED

**Alfabetización
informacional**

Biblioteca2.0
construyendo la biblioteca social



XII Jornadas CRAI

**MOOCs
& CRAIs** *el futuro ya
es presente*

Barcelona, 22 y 23 de mayo de 2014



XIII WORKSHOP REBIUN

PROYECTOS DIGITALES

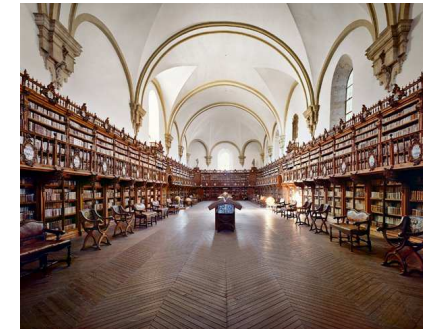
Los libros electrónicos en las bibliotecas

Zamora / 2-3 octubre / 2014



BIO: Competencias profesionales

- Infraestructuras
- Conocimientos técnicos
- Códigos éticos
- Legislación



BIO: El futuro de nuestras bibliotecas?

Espacios



PSICO: El futuro de nuestras bibliotecas?

Directores según los directores

Político
Visionario
Motivador
Delegar
Directores
Relaciones públicas
Enfocar Sinergias
Liderazgo
Facilitador



Directora

10

Director



PSICO: El futuro de nuestras bibliotecas?

Directores según sus equipos

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 <u>TICs</u>	4,77
Amabilidad	4,72
Simpatía	4,68
Autocontrol	4,62
Compañerismo	4,62
Independencia o <u>Proactividad</u>	4,4
Asertividad	4,4
Exactitud en sus respuestas	4,4

Amabilidad
Respetuoso
Exactitud en sus respuestas
Asertividad
Independencia o Proactividad
Simpatía
Compañerismo
Autocontrol
Conocer las TICs
Cordialidad

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

Cordialidad
Autocontrol
Confianza
Compañerismo
Cooperación
Exactitud en sus respuestas
Respetuoso
Conocer la TICs
Asertividad
Empatía

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



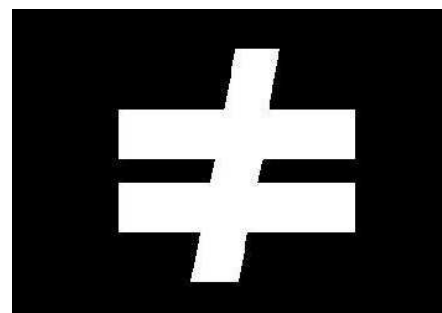
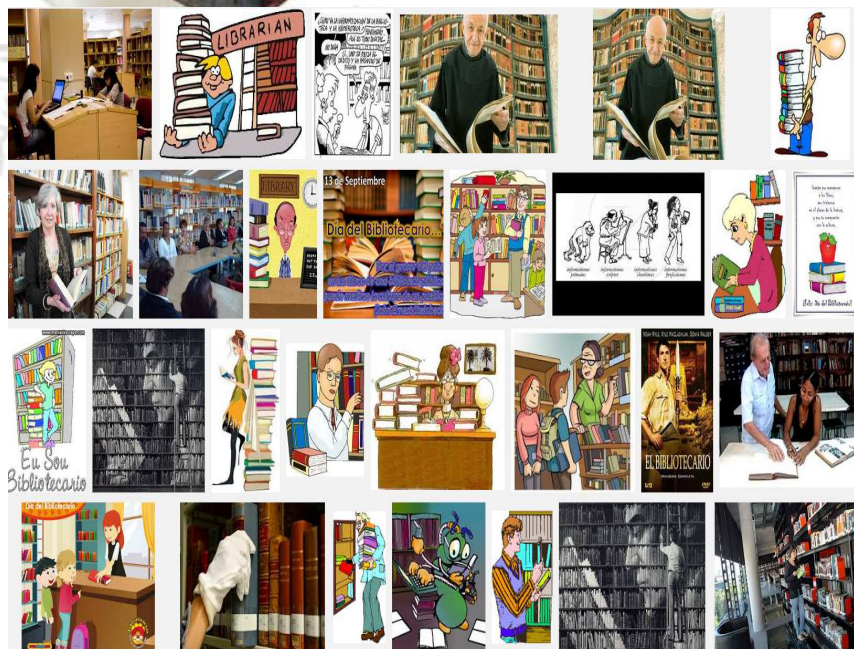
PSICO: El futuro de nuestras bibliotecas?

Las 7 competencias más importantes
en las que coinciden ambos grupos

Cordialidad
Respetuoso Conocer la TICs
Exactitud en sus respuestas
Asertividad Compañerismo
Autocontrol

SOCIAL: El futuro de nuestras bibliotecas?

La imagen que proyectamos



¿Cuanto cuidamos la imagen ?

El futuro de nuestras bibliotecas? Servicios



Acceso Abierto



Alfabetización
informacional

Biblioteca2.0
construyendo la biblioteca social



XII Jornadas CRAI
MOOCs & CRAIs
el futuro ya es presente
Barcelona, 22 y 23 de mayo de 2014

XII WORKSHOP REBIUN
PROYECTOS DIGITALES
REDES SOCIALES Y EXPERIENCIAS
EN BIBLIOTECAS WEB 2.0

XIII WORKSHOP REBIUN
PROYECTOS DIGITALES
Los libros electrónicos en las bibliotecas

Zamora / 2-3 octubre / 2014

SOCIAL: El futuro de nuestras bibliotecas?

II Jornada Profesional de la RBIC: El profesional de la información ante los nuevos retos

Permanencia y cambio en la imagen social del bibliotecario



¿Tiene alguna duda?

Bibliotecari@

José A. Gómez
Universidad de Murcia



SOCIAL: El futuro de nuestras bibliotecas?

SOCIAL: Competencia social

Amabilidad
Respetuoso
Exactitud en sus respuestas
Asertividad
Independencia o Proactividad
Simpatía
Compañerismo
Autocontrol
Conocer las TICs
Cordialidad



Los CRAI, por su estructura pueden mejorar las relaciones con los usuarios, están más cercanos y se ajustan a sus necesidades.

Es una atención más personalizada

Acercan los conocimientos de los bibliotecarios a los usuarios

Abiertos a colaborar con el entorno más cercano



BIBLIOTECAS

con inteligencia emocional



VNIVERSIDAD
DSALAMANCA
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL





Encontramos bibliotecarios estrella

Cociente Intelectual



Inteligencia Emocional

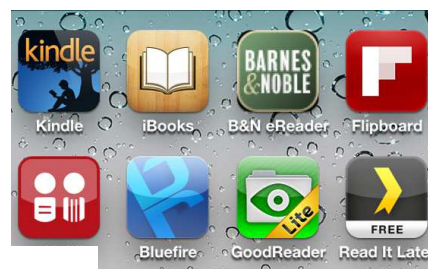
Experiencia y pericia



Con competencias profesionales

Cociente Intelectual

Acceso Abierto



XII Jornadas CRAI

**MOOCs
& CRAIs**

el futuro ya
es presente



Barcelona, 22 y 23 de mayo de 2014



XIII WORKSHOP REBIUN
PROYECTOS DIGITALES
Los libros electrónicos en las bibliotecas

Zamora / 2-3 octubre / 2014



Con Competencias personales

Inteligencia Emocional

Son conscientes de sus fortaleza y debilidades

Saben controlar sus estados de ánimo, para que siempre sea bueno

Buscan cada uno su propia motivación, para trabajar con compromiso, iniciativa y optimismo.





Competencias Sociales

Muestran empatía con los diferentes usuarios y empatía con el entorno social de su biblioteca.

Inteligencia Emocional

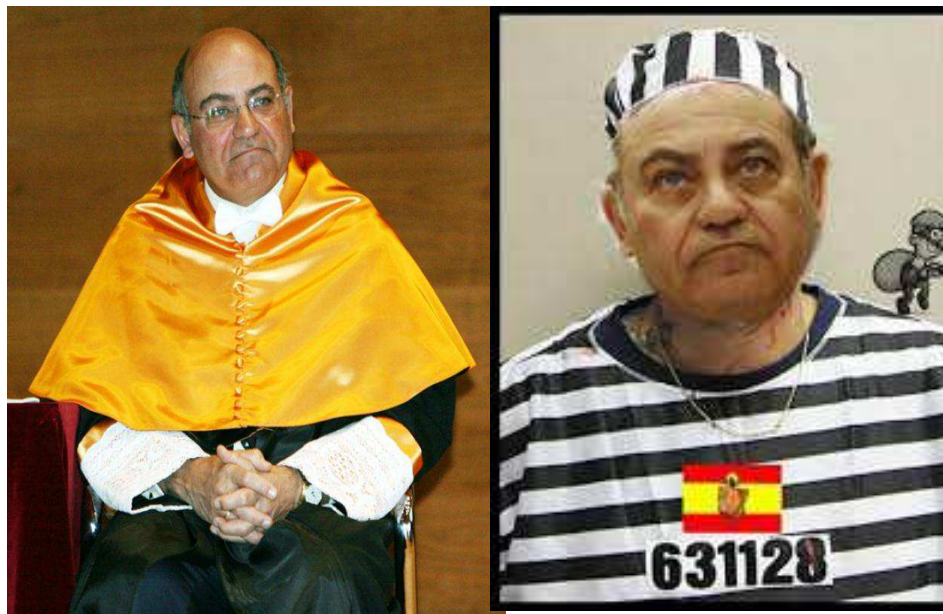
Utilizan todas nuestras habilidades sociales necesarias para conseguir los objetivos de la biblioteca. Persuasión, comunicación, liderazgo, resolución de conflictos, cooperación, trabajo en equipo.





También encontramos bibliotecarios que fracasan

Con ambición ciega



Insensibles

Poco realistas

Adictos a la gloria

Preocupados por las apariencias



Fracasan
Obstruccionistas
actores
parásitos
Vagos
negativos
Narcisistas
trepas



PSICO: Competencia personal

Los bibliotecarios que fracasan

Los obstruccionistas

Los mediocres militantes; se trata de personas que no hacen cosas grandes, ni pequeñas, ni dejan que otros las hagan: algo así como el perro del hortelano.

Hay obstruccionistas que se limitan a entorpecer la marcha de las cosas, son inmovilistas, cualquier cambio es un problema

Son los que mantienen la Sala de Referencia con la Espasa, pero no caben ordenadores para el catálogo automatizado.

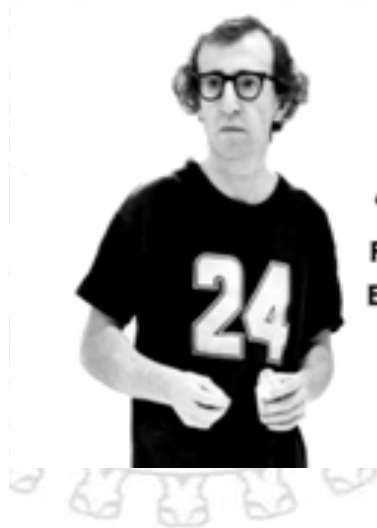
Ponen horarios a todo y limitaciones de uso.

Consejo:

Si el obstruccionista se sabe desenmascarado, vigilado, bajo sospecha, ya se le pone muy difícil mantener su estrategia.

Solicitar que exponga las ventajas de su Sala de referencia

No permitir que nos haga desfallecer.



"SOY LO SUFICIENTEMENTE
FEO Y LO SUFICIENTEMENTE
BAJO COMO PARA TRIUNFAR
POR MÍ MISMO"
(WOODY ALLEN)

PSICO: Competencia personal Los bibliotecarios que fracasan

Los narcisistas

El narcisista se sobrestima, precisa ser admirado por los demás

Es egoísta, egocéntrico, arrogante

Fantasea sobre sus logros y méritos pasados y aun futuros.

Considera que sus subordinados están a su servicio y su propio interés y no al de la institución.

Consejo:

El entorno de los narcisistas debería poner más empeño en mostrarles sus errores que en adularles.

Dejarles claro lo que queremos y no queremos hacer

Advertirle de lo que puede ocurrir si intenta pasarse

Mostrarle sus errores si es en publico mejor.

Si dices "si no estás a la hora me iré". Cúmplolo

Nunca pierdas la calma



PSICO: Competencia personal Los bibliotecarios que fracasan

Los negativos

Sólo ven el lado oscuro de las cosas e inconvenientes, lo negativo, son catastrofistas, podrían socavar los sentimientos edificantes de los demás.

Consejo:

No discutir con ellos (Es como añadir gasolina al fuego)

Darles amor: *“me parece que estás muy enojado”*. *¿Puedo ayudarte en algo?*

Suelen hablar de generalidades y hacen generalizaciones.

Como les cuesta profundizar en los temas, Dile que lo explique.

Esta biblioteca es un asco. Qué servicio piensas que es el peor y que soluciones propones para mejorarlo.

Los jefes pasan de nosotros. Qué jefes crees tu, que deben involucrarse.

Para que hacer algo si estamos destinados a desaparecer



PSICO: Competencia personal

Los bibliotecarios que fracasan

Los trepas

Se concentran en el lucimiento personal, en buscar su promoción.

Utilizan todo tipo de medios y de diversa legitimidad. Generalmente, el trepa no está solamente dispuesto a explotar sus méritos sino también a atribuirse, sutil o descaradamente, algunos ajenos.

Se promocionan si es necesario por las puertas traseras (sindicalismo, política, partidos y otras vías)

Consejo:

Desenmascararlos para reducir su margen de actuación.

Ya voy yo a buscar al artículo para D. Fulano

Pepe ve tu a buscar el artículo como haces cuando viene D. Fulano. (Delante de D. Mengano)

Pero Juan cómo es que te has afiliado y vas en las listas sindicales, si nunca has movido ni un músculo por un compañero?



PSICO: Competencia personal

Los bibliotecarios que fracasan

Los actores.

A diferencia de los trepas estos no buscan ni lucimiento ni promoción. Sólo quieren aparentar que están ocupados y por eso se encierran en sus despachos, **con un montón de libros de intercambio científico o donaciones (los mismos durante años)**

La mesa siempre está descolocada deliberadamente

Dicen que hacen, pero no hay nada, de **nada (hablan por teléfono, organizan su fin de semana, vacaciones, etc)**.

Toman el café en su despacho y la biblioteca es la prolongación de su casa.

Van rápidos por los pasillos. **No me puedo entretener, tengo tantísimo trabajo.**

Consejos:

Mandarles trabajos concretos y en un tiempo pactado.

Ponerlos a trabajar en público y con mas personas

Pararlos y preguntarles por una tarea concreta que esté realizando



PSICO: Competencia personal Los bibliotecarios que fracasan

Los vagos

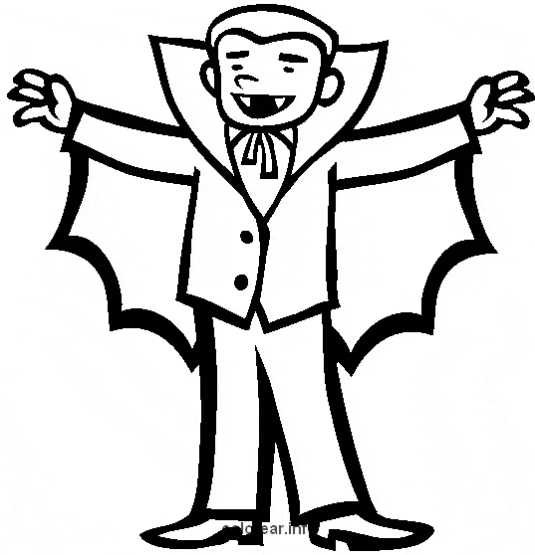
Igual que los actores no hacen nada, pero estos ni se molestan en actuar
Son los que hacen el curso de introducción a Internet 10 veces, el de Word
otras tantas, pero cuando le mandas algo **dice “ a mi me examinaron de
máquina, no de ordenador”**

Consejos:

Ponerlos a trabajar en público y con mas personas

En la Admón pública, lo más aconsejable son ordenes por escrito, con fecha y tiempo para realizar la tarea.

Antes de tomar otras decisiones intentar recuperarlo cambiándole las funciones



PSICO: Competencia personal Los bibliotecarios que fracasan

Los parásitos

Tratan de atribuirse esfuerzos ajenos y salir siempre en la foto.

Utilizan mucho el **“nosotros”**. Cuando realmente somos dos y el no ha hecho nada.

Procuran incluso que los demás les hagan el trabajo, aprovechando los postulados de colaboración y trabajo en equipo.

“Organizaros vosotros”

“Traerme el cuadrante con todos los turnos y vacaciones”

“Ponerme cada uno los datos estadísticos de vuestros servicios en la plantilla. Y tu los envías al servicio desde el mail de la biblioteca”.

Consejo:

Identificarlos pronto.

Pedirles constantemente revisión

Equivocarse a propósito, si no es función del jefe.

Enviar el correo y firmar tu. Es una conducta automatizada



críticos
individualistas Pepitos Grillo
líderes y emprendedores
No Fracasan
creativos
políticamente correctos



PSICO: Competencia personal

Los bibliotecarios que NO fracasan



Los individualistas

En los tiempos en que tan rabiosamente se ha venido predicando el trabajo en equipo, los individualistas parecen bichos raros.

Pueden ser altamente resolutivos y llegar a soluciones o resultados con una creatividad y eficiencia superior a la presumible.

Consejo:

Este es el hombre (o mujer) ideal para determinadas tareas, su contribución puede ser positiva si no se amenaza su cota de aislamiento o individualidad.

Los jefes deben reunir las individualidades e intentar construir grupos

Llevar la agenda de los grupos de trabajo
Levantar actas de las reuniones



PSICO: Competencia personal **Los bibliotecarios que NO fracasaron**



Los Políticamente correctos

No se mojan nunca, no toman partido, no se enfrentan al poder.

Consejos:

Son fáciles de identificar,

No tienen ningún compromiso con la organización

Preguntarles, Interrogarles, Interpelarles, Sondearles,

Demandarles, encuestarles, consultarles, Tantearlos... hasta que algún día se mojen.



PSICO: Competencia personal

Los bibliotecarios que NO fracasan



Los creativos

Pueden constituir una pesadilla para sus jefes
Investigan continuamente nuevas posibilidades
Se concentran en retos y problemas
Su creatividad es su motivación diaria
Ser creativo es algo más que ser talentoso, brillante o ingenioso

Consejos:

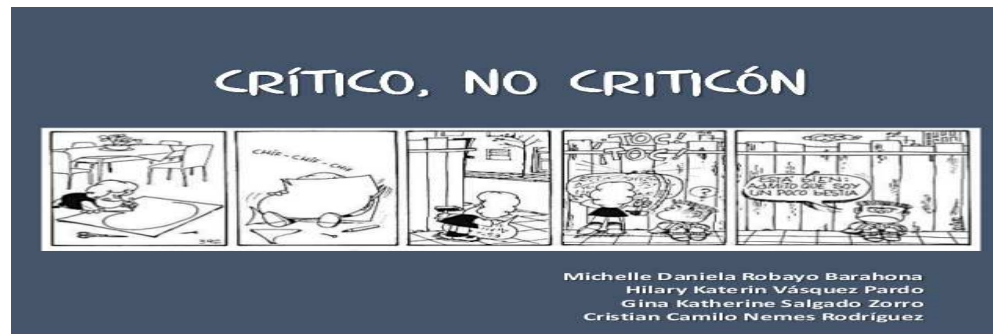
Desde luego, dirigir personas creativas requiere habilidad o paciencia, pero seguramente vale la pena.
Responsables del plan estratégico, de innovación, etc
Presentes en los planes de mejora

PSICO: Competencia personal

Los bibliotecarios que NO fracasan



Los críticos



Deben encauzar sus críticas constrictivas y edificantes por los canales adecuados
Permiten acceder a información que, quizá de otro modo, sería imposible

Propuestas a la dirección:

No entiendo porqué se compran tres ejemplares de una obra en una biblioteca con 200 y en una de 20?

Porqué según el Reglamento no dejamos entrar en nuestras bibliotecas usuarios No universitarios. Ya sabemos que hay bibliotecas que se llenan, pero en la nuestra no hay nadie y cerca no existe ninguna biblioteca pública.



Los Pepito Grillo

PSICO: Competencia personal Los bibliotecarios que NO fracasan ?

Tan molestos como los críticos pero con un compromiso ético

Llaman a las cosas por su nombre, se atreven a disentir, se solidarizan con las víctimas de injusticias, son coherentes e íntegros, formulan preguntas incómodas a sus mandos, denuncian situaciones indignas... Iñaki Piñuel nos advierte que este tipo de personas corre especial riesgo de padecer mobbing.

No estoy conforme con la sanción de 450€ al alumno. Nosotros no comprobamos el estado del ordenador. Creo que nosotros debemos abonar la sanción.

No creo que se deba prohibir comer en el CRAI cuando en este campus no hay ni cafetería no espacios par comer y además estamos a una hora del centro urbano.

No es justo que le hagamos pagar un libro a un alumno o su reposición y si los profesores pasan años sin devolver un libro y luego ni pagan ni reponen.

No entiendo la norma de 4 libros para alumnos de Grado y 15 para los de Master, cuando tienen los mismos créditos por año.

PSICO: Competencia personal Los bibliotecarios que NO fracasan



Los líderes y emprendedores

Un líder lo es porque tiene seguidores, así como un jefe lo es porque tiene subordinados.

Desde luego, cabe la figura del jefe-líder pero esto es casi un milagro

Cuando, en un equipo de trabajo, hay algún líder distinto del jefe, éste debe extremar sus habilidades sociales, por las envidias que pueda suscitar en su jefe.

Consejos:

Tener prudencia

Saber manejar las situaciones

Siempre la organización por delante

Tener mucha calma

Dejar que parezca que es el jefe el que decide



Luego están los..... pero hasta aquí podemos leer.





Hasta donde sea posible, dejemos:

**crear al creativo,
criticar al crítico,
liderar al líder,
trabajar al currante,
oportunidades a petito grillo,
adecuar el trabajo al individualista ...**

**y neutralicemos asimismo las indeseables conductas
desleales, catastrofistas, hostigadoras, obstruccionistas o
trepadoras, terminar con trepas, parásitos y vagos .**



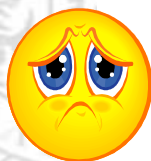
BIBLIOTECAS

con inteligencia emocional



VNIVERSIDAD
DSALAMANCA
CAMPUS DE EXCELLENCIA INTERNACIONAL





INDECISO
NERVIOSO
DISTRAIDO
REFLEXIVO

DISCUTIDOR
DON IMPORTANTE

USUARIOS

SABELO TODO
AQUÍ QUE DAN
OPOSITORES
INDIFERENTE
REFUGIADOS
IMPACIENTE
HABLADOR
JUBILADOS





- **Usuario Infeliz:**

Usuarios que caminan con aire hostil. Entran en la biblioteca “estoy seguro de que no tiene lo que busco”. Estos clientes no tienen un problema contra usted, su conflicto es con la vida en general.

Muestre tanta compasión y calidez como le sea posible. Lo más probable es que usted no logre mejorar su estado de ánimo, pero puede determinar exactamente que es lo que esta buscando y, como resultado, ayudarles a encontrarlo.



- **Usuario Discutidor:**

Estas personas se complacen en las discusiones. Son agresivos y probablemente no estén de acuerdo o discutan cada cosa que usted diga. Su primer impulso será no estar de acuerdo y discutir, pero no se permita caer en la trampa. Al estar con estos clientes siga las siguientes reglas:

Hable suavemente

Pídales su opinión

Concéntrese en los puntos que estén de acuerdo

Cuente hasta diez

Si persiste invitarle a salir fuera de la biblioteca y dialogar

No meterse en la discusión



- **Usuario Conversador o hablador:**

Estos individuos pueden acaparar mucho de su tiempo si se le permite. Entran a la biblioteca y para cuando se van, usted conoce la historia de su vida. Si no hay mas clientes a la vista es posible que escuchar no signifique un problema, pero si otros están esperando necesita apresurar al conversador.

Trate de mantener en mente que la razón por la que estas personas hablan mucho es porque se encuentran solas.

Trate de llevar la conversación hacia algún servicio que podamos proporcionarle ya que así habrá principio y final.

No los limpie de una pincelada, [no mire el reloj] muestre compasión e interés pero deje claro que usted debe atender a otros clientes.



- **Usuario Seductor:**

Los flirteos pueden provenir tanto de hombres como mujeres. Durante el tiempo de atención intercalan comentarios con doble sentido e implicaciones sexuales. Mientras lo hacen lo observan cuidadosamente para ver si reacciona de alguna manera.

La reacción de la mayoría es apenarse, ponerse a la defensiva o desairarlos. Ninguna de estas técnicas es efectiva.

Al tratar con ellos manténgase profesional en todo momento. Ignore sus comentarios y concéntrese en sus esfuerzos por ayudarlos con el servicio que están buscando.

Entonces podemos consultar esta fuente de información para realizar, el estado de la cuestión de su trabajo.

Bueno este artículo me parece interesante, voy a buscarlo a la hemeroteca.



Usuario Distruido o Reflexivo:

Hacer que este cliente explique lo que busca es una tarea penosa. Puede deberse a que honestamente no está seguro de lo que busca o tal vez sea muy difícil expresarse.

Sea paciente. Ayúdelo a que se sienta relajado. No formule preguntas que requieran de una respuesta elaborada.

Repetir la argumentación cuantas veces sea necesario.

Déjele pensar

No interrumpa sus observaciones ni se exaspere por su lentitud

No mostrar impaciencia

Redirigirlo hacia nuestro servicio

Fijar nuestra mirada en su rostro para conseguir su atención



- **Usuario Quejoso:**

El quejoso habitual no le gusta nada. El servicio es malo, los ordenadores viejos, las sillas incómodas, los libros desfasados, con demasiadas páginas, los artículos no son de una columna como los de los periódicos

No permita que este individuo lo desaliente o desanime. Asuma que es parte de su personalidad. Cuando el quejoso llama, intente separar las quejas legítimas de las falsas. Evite ponerse a la defensiva. Déjelo hablar. Si la queja es válida, tome los pasos adecuados para resolver el problema. Cuídese de asumir que todos los motivos de queja son frívolos.



- **Usuario Grosero u Ofensivo:**

Se presentan como arrogantes y con una seguridad personal absoluta.

Su primer pensamiento para estos clientes es volverse sarcástico o ponerlos en su lugar ¡ No lo Haga!

Un recurso más efectivo es el de ser amable, **excepcionalmente amable**. No sabrán como manejarlo y comenzarán a otorgarle el mismo respeto que usted les ofrece a ellos.



- **Usuario Exigente:**

Estos son individuos que lo interrumpen cuando usted se encuentra en medio de una conversación con otro cliente y demandan su atención inmediata.

Trátelos con el mismo respeto que a cualquier otro cliente, pero no acceda a sus demandas.



- **Usuario Indeciso:**

Al igual que el conversador, estos individuos pueden acaparar mucho de su tiempo, el mismo que debería emplear para atender a otros clientes. Estos individuos están verdaderamente aterrorizados ante la idea de tomar una decisión incorrecta. No creen en su propio juicio, emplee los siguientes enfoques:

- ✓ Cree un ambiente relajado
- ✓ Limite las posibilidades
- ✓ Ofrezca una salida
- ✓ Sea paciente



- **Usuario Abusivo:**

En caso de que un cliente se torne abusivo, permanezca calmado, recuerde que el no esta enojado con usted.

Si el cliente comienza a hablar en un tono alto, usted baje su voz. Hacerlo así lo obligará a escuchar con más atención y eventualmente el bajará su voz para emparejarla con la suya.

Hable con velocidad normal. Si usted comienza a hablar rápido, el cliente pensará que usted esta nervioso o peor aún que quiere deshacer de él.

Si el usuario hace amenazas, diríjase al cliente por su nombre y diga “Señor Fulano, Mengano, Zutano o Perengano, comprendo que esta molesto, pero no utilice ese lenguaje”.

Intente llevarlo a un lugar público con testigos y después documente el incidente y entrégueselo a su superior.



- **Usuario Sabelotodo**

Trata de demostrar su competencia, más que a pedir parece que viene a enseñarnos.

Contradice nuestras informaciones

Suele ser un sujeto irritante

Sea paciente y atento

Argumente poco y brevemente

No contradecirlo

Aproveche su saber para apoyar nuestras argumentaciones



Usuario Enojado

Al tratar con este tipo de clientes, no niegue su enojo, decirle “ **NO HAY MOTIVO PARA ENOJARSE**” solo lo enojará más.

Mantenga a raya sus emociones: no se permite perder el control, determine el objetivo fundamental de la queja.

No se permita estar a la defensiva

Calme el enojo: intente ayudar a que el cliente

No haga promesas que no pueda cumplir: al calor de los acontecimientos

Sea solidario: la indiferencia hará que se vaya insatisfecho.

Analice el problema: cuando los clientes están enojados, a menudo no expresan con claridad el problema real. “permítame ver que puedo hacer”.

Negocie una solución: pregúntele al cliente como le agradecería que se solucionara su problema.

Actúe en el problema: actuar en el caso implica más que decir que se ocupará del asunto.

De seguimiento: que hayamos encontrado una solución para el problema no significa que éste haya quedado arreglado.



BIBLIOTECAS

con inteligencia emocional



VNIVERSIDAD
DSALAMANCA

CAMPUS DE EXCELLENCIA INTERNACIONAL



El día a día



CONDUCTAS
AGRESIVAS

Reclamaciones

Tener
que

decir NO

La comunicación escrita

La comunicación cara a cara

La comunicación telefónica

Comunicación no verbal



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.

Esperar a que disminuya la irritación. 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 calme, pedir ayuda.

Decir al usuario que otro compañero seguirá la conversación,



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

Pediremos disculpas, ofreciendo una buena explicación.

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 nos 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

Expresión facial: Para hacer nuestro discurso creíble y sincero.

Postura corporal:

Si inclinamos el cuerpo hacia delante denota acercamiento.

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

Si inclinamos la cabeza hacia un lado, levantamos los hombros, transmitiremos rechazo.

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

Hombros hacia atrás: esto tiene que ver con seguridad, alta autoestima y confianza.

Hombros caídos: denota cansancio, inseguridad o hasta tristeza.

Tocarse ligeramente la nariz: significa mentir, dudar.

Acariciarse la mandíbula: denota toma de decisiones.

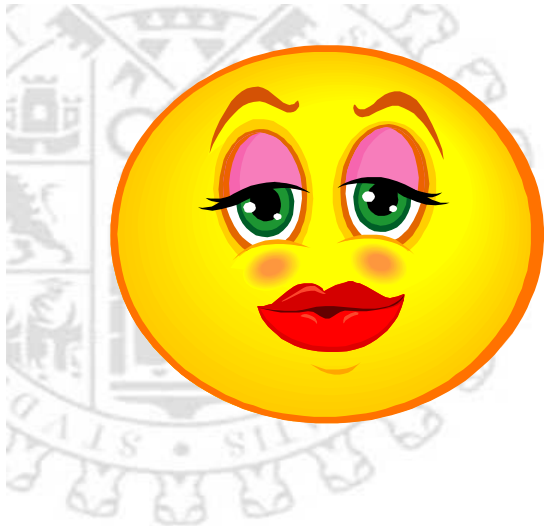
Manos en la cadera: disposición para la realización de alguna actividad.

Manos agarradas hacia la espalda: es una posición de enojo; habla de furia, ira, aprensión...

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

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
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

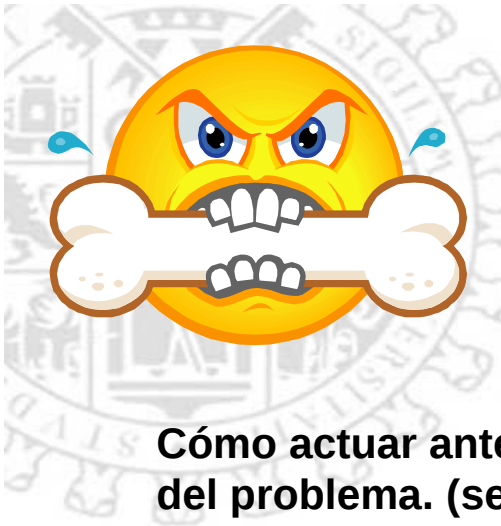
crítica acertada

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

(“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

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

- 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 sonreiremos 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
Cómo debemos actuar nosotros

Habilidades Sociales: Comunicación no verbal

La comunicación telefónica

Tono cálido y acogedor.

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



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



Suerte que también es esto



El día a día



Y esto





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.

