



Boletín No.08/Agosto 2016 Año III

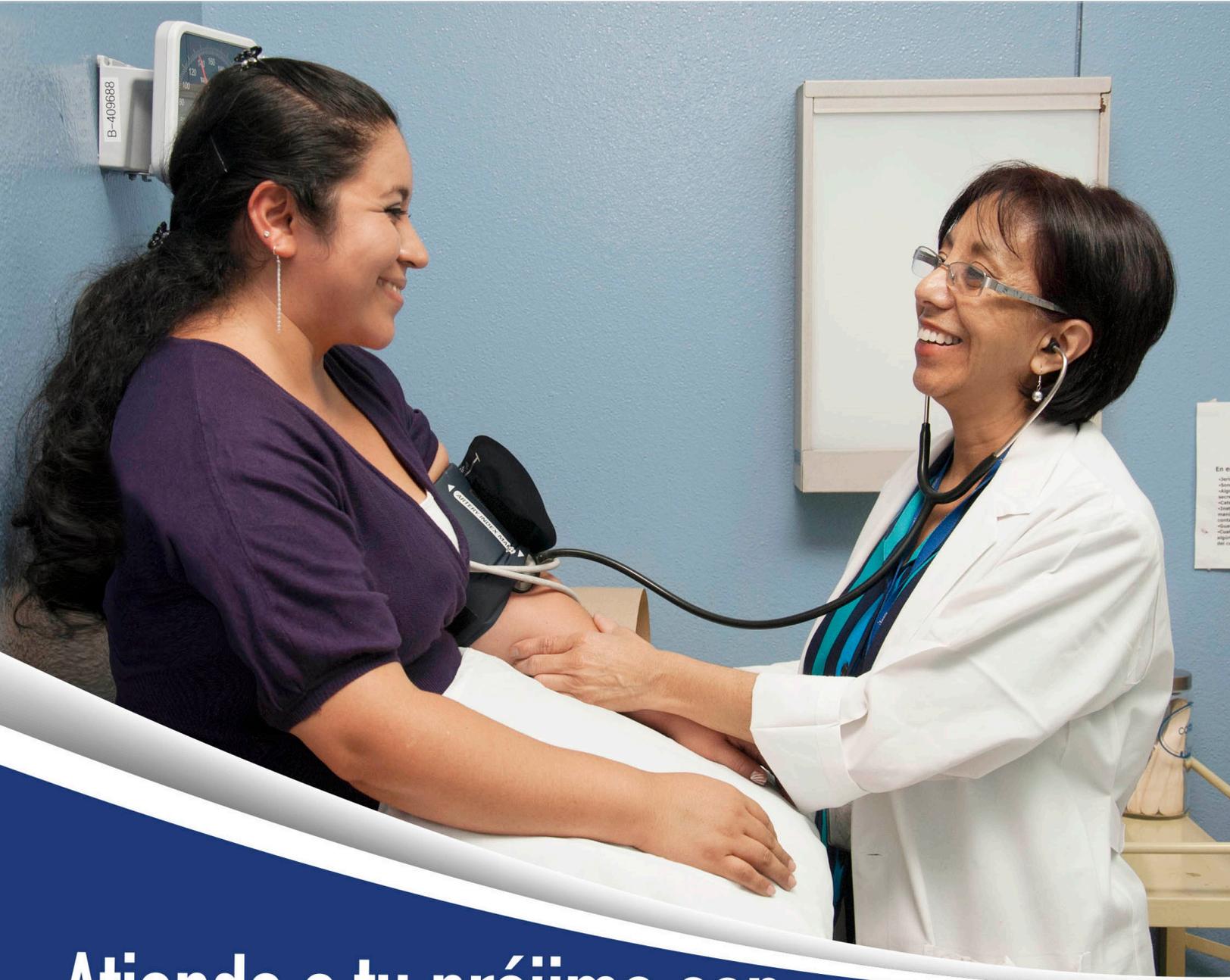
El IGSS PECTOR

Integridad y transparencia son nuestro compromiso



DENUNCIAS

Comuníquese al teléfono directo: 2412-1200



Atiende a tu prójimo con

alegría e ímpetu

El valor de la empatía



Según la El Diccionario de la Real Academia Española se define como la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

Se denomina también inteligencia interpersonal (término acuñado por Howard Gardner) y hace referencia a la habilidad cognitiva de una persona para comprender el universo emocional que otra posee.

La empatía es la cualidad que nos ayuda a comprender los sentimientos de las otras personas, su importancia es poder comprender los motivos de su comportamiento, permitiendo prevenir importantes conflictos.

Es la habilidad para “Ponerse en el lugar de otro” y “comunicárselo”. Es poder entender las emociones o motivos de la otra persona, tomarlos y después saber cómo devolvérselos. Se trata de comprender lo que pasa por su mente, cómo y por qué tiene ese estado, tratando de pensar cómo piensa el.

El grado de empatía

Hay personas que tienen la capacidad natural de hacer lo anterior descrito, pero hay muchas que no tienen la capacidad de hacerlo.

La empatía tiene muchos aspectos positivos:

- Facilita la comunicación dentro del Instituto.
- El consuelo.
- La resolución de problemas.

nivel de empatía debe observar con más detalle a los demás, prestándoles toda la atención posible mientras habla con ellos y de esa forma captar todos los mensajes que la persona le transmite, con el esfuerzo de ponerse en su lugar y descifrar lo siguiente.

Cuando no demostramos empatía

Pueden surgir situaciones y momentos en los que no mostramos empatía:

- Cuando creemos que nuestros problemas son los únicos que hay en el mundo.
- Cuando no escuchamos a los demás.
- Cuando juzgamos y hacemos comentarios hirientes.
- Cuando nunca ofrecemos una sonrisa, un gesto amable o una caricia a los demás
- Cuando siempre que hacemos algo por los demás esperamos algo a cambio.

En que circunstancias se demuestra Empatía:

1. Cuando sabemos escuchar y comprender los sentimientos de los afiliados y derechohabientes sin estar tan pendiente de nosotros mismos y de nuestras propias palabras.
2. Utilizando las palabras no sólo para consolar. También un brindando abrazo, una palmada en el hombro y demostrar afecto a la persona.
3. Cuando estamos con alguien que enfrenta un problema y le ayudamos con el sentido del humor.
4. Cuidando expresarnos con delicadeza y cortesía.

5. No mostrando gestos de aburrimiento, desinterés, cansancio hacia lo que nos cuentan los demás.

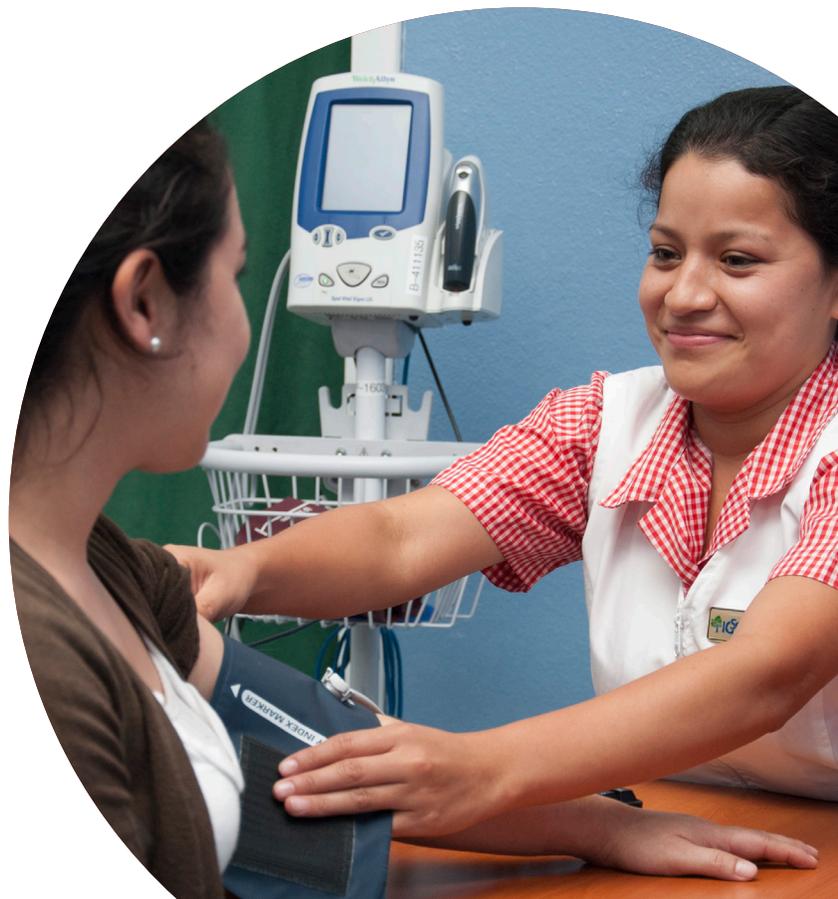
6. Evitando hacer un comentario, una broma o un chiste que sabemos que le va a molestar al otro.

7. Haciendo entender a un anciano o a un niño por ejemplo que lo entendemos, que lo comprendemos.

8. Cuando ayudamos a resolver problemas y somos capaces de calmar a los demás.

9. Cuando somos capaces de entender el estado emocional de otro, vivir desprovistos de máscaras y así crear un vínculo empático con los demás.

10. Cuando movilizamos conciencias para una revolución institucional dirigida hacia un trato digno para los derechohabientes y colaboradores.



Procesos de la empatía

En el caso del instituto es una importante guía para los colaboradores que atienden a los afiliados y derechohabientes, ayudándoles a mejorar la atención que brindan, debemos entender que la empatía es nuestra capacidad de comprender o percibir los estados emocionales y necesidades que un afiliado presenta al asistir al instituto y a partir de ese punto buscar las rutas viables para su caso.

Para la atención de los afiliados y derechohabientes el proceso de empatía tienes dos fases:

La primera es el reconocimiento del estado de ánimo del afiliado, significa entender que emoción está presente en el cliente que puede ser: felicidad, temor, frustración, odio, etc.

Para lograrlo el colaborador se deberá prestar a si mismo ¿Qué estará pensando el afiliado, que pasa por su mente? Y ¿Por qué se comporta de esa forma?

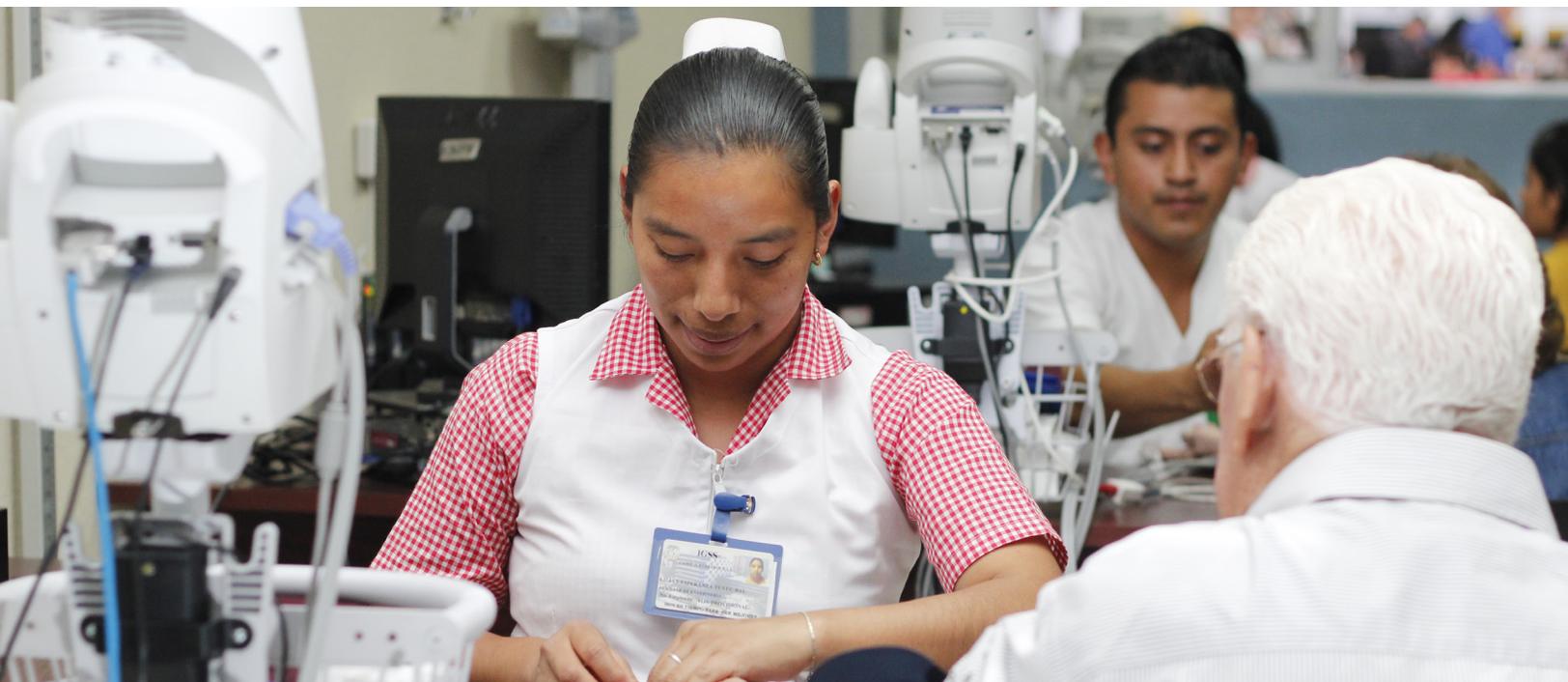
La segunda fase radica que en el empleo de tácticas específicas para el desarrollo de la empatía que se enumeran a continuación:

1. Establecer conexión visual: Habilidades de escucha atenta hacia los afiliados.

2. Adaptación al nivel del afiliado: Si el afiliado o derechohabiente se encuentra muy eufórico, aumentaremos también nuestro nivel de atención.

3. Emplear frases de conexión: Enviar al cliente el mensaje que ambos están en el mismo canal, pueden ser: "vamos a buscar la forma de resolver esto"... "estoy aquí para buscarle una solución"... etc.

4. Lenguaje corporal apropiado: Se debe tener cuidado de expresar con su cuerpo lo que se interpreta que el afiliado esta sintiendo en ese momento, como el cambio en las expresiones de rostro del colaborador, ponerse de pie y evitar cruzar los brazos.



Taller:

Fortaleciendo la Integridad y Transparencia Administrativa



En julio del presente año, el Departamento de Cambio Institucional de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, con el apoyo del Departamento de Capacitación y Desarrollo, continuó exitosamente la actividad de sensibilización denominada: "Fortaleciendo la Integridad y Transparencia Administrativa del IGSS", con personal de la unidad de Puerto Barrios, Izabal.

La finalidad del taller es fortalecer la práctica y vivencia de principios y valores, hacer del conocimiento de los colaboradores del Instituto las responsabilidades y consecuencias en las que se puede incurrir al no actuar con transparencia.



Taller:

Responsabilidades del personal de bodega y farmacia del IGSS



En el mes de julio del presente año, se inició la nueva actividad de sensibilización denominada: "Responsabilidades del personal de bodega y farmacia del IGSS", con personal de las diferentes unidades metropolitanas y departamentales, realizado por el Departamento de Cambio Institucional de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, con el apoyo del Departamento de Capacitación y Desarrollo.

La finalidad del taller es fortalecer la normativa en el área de farmacia y bodega de las distintas unidades del Instituto dirigidos a jefes y encargados de bodega.





Personal de farmacia y bodega del Instituto en las distintas actividades realizadas durante el taller





LA SUBGERENCIA DE INTEGRIDAD Y
TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA

**PONE A DISPOSICIÓN EL
NUEVO NÚMERO DIRECTO**



2412-1200

PARA LA RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS

Y SUS DIFERENTES MODALIDADES:



Buzones

Ubicados en unidades médicas y
Oficinas Centrales del IGSS .



Oficinas Centrales
Subgerencia de Integridad
y Transparencia Administrativa
7.ª avenida 22-72, zona 1, 7.º nivel
Centro Cívico, Guatemala, C.A.



Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social



Denuncias en línea
www.igssgt.org
denuncias@igssgt.org