



## “ATENCION AL CLIENTE”

Nombre: \_\_\_\_\_ Curso: **3ERO Contadores A-B-C** Fecha: \_\_\_\_\_

**Objetivo: Comprender el origen del comportamiento.**

### **INTRODUCCIÓN**

Para conocer la formación de la personalidad humana tendrás que asimilar quien fue el creador de dicha teoría, Es el medico **Vienes Sigmud Freud**, especializado en psiquiatría. El postula que el psiquismo humano es un aspecto esencial que compone la personalidad, y el comportamiento social del hombre y se divide en 3 aspectos:

- a) **CONSIENTE:** Sabemos lo que hacemos
- b) **SUBCONSIENTE:** Barrera que impide el traspaso de la información entre el consiente y el inconsciente.
- c) **INCONSCIENTE:** Contiene los actos fallidos o reprimidos

**CONSIENTE** → **EL YO** → Contiene en su interior todas las reglas morales de Conductas sociales.

**SUBCONSIENTE** → **EL SUPER YO** → Es el que nos pone en contacto con la realidad que Nos rodea.

**INCONSCIENTE** → **EL ELLO** → Contiene todos los actos fallidos de nuestra infancia Que deseamos concretar.

### **¿QUÉ ES LA PERSONALIDAD?**

Es la forma como se revela un individuo por su modo de pensar y expresarse, en sus actitudes e intereses y en sus actos. Son patrones duraderos de percibir, relacionarse y pensar acerca del ambiente y de uno mismo.

### **¿QUÉ ES EL COMPORTAMIENTO?**

En psicología, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno y mundo de estímulos.

### **¿QUÉ ES LA PERCEPCIÓN?**

La percepción es un proceso nervioso superior que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información Proveniente de su entorno.

### **TEORÍA DE SIGMUND FREUD (1856-1939)**

Freud, Médico especializado en psiquiatría. Fundador de la teoría psicoanalítica.

La teoría de Sigmund Freud creía que el comportamiento y la personalidad derivan de la interacción constante y única de fuerzas psicológicas conflictivas que operan en tres diferentes niveles de conciencia:

1. El preconscious,
2. El consciente y
3. El inconsciente.

#### **1) FORMACIÓN DE LA PERSONALIDAD HUMANA**

- a) Consciente: es todo aquello de lo que nos damos cuenta en un momento particular; percepciones, memoria, pensamientos, fantasías y sentimientos.
- b) Sub consciente: algo que hoy llamaríamos "memoria disponible": se refiere a todo aquello que somos capaces de recordar. Aquellos recuerdos que no están disponibles en el momento, pero que somos capaces de traer a la conciencia. Actualmente, nadie tiene problemas con estas dos capas de la mente, aunque Freud sugirió que las mismas constituían solo pequeñas partes de la misma.

- c) Inconsciente: son nuestros impulsos o instintos. Las emociones asociadas a los traumas. De acuerdo con Freud: El inconsciente es la fuente de nuestras motivaciones, ya sean simples deseos de comida o sexo, compulsiones neuróticas o los motivos de un artista o científico. Además, tenemos una tendencia a negar o resistir estas motivaciones de su percepción consciente, de manera que solo son observables de forma disfrazada.

### **Teoría de Sigmund Freud**

Los actos fallidos son prohibiciones a cosas que deseábamos hacer en nuestra infancia, como robar, o salir y no te dejaron, entre otras.

Estos actos prohibidos, se encuentran alojados en el inconsciente y siempre estarán allí tratando de salir algún día; lo que se lo impide es el subconsciente, barrera natural del psiquismo humano, que actúa como una bodega. Es por eso que todos los actos o las decisiones que tomamos se almacenan en nuestra conciencia y repercuten de alguna forma u otra en el diario vivir.

Ejemplo 1:

En este momento tengo hambre y estoy en un supermercado.

Ejemplo 2:

¿Qué pasaría por mi mente si un vecino mata a mi perro, sólo porque le molestaba?

## **EL “YO” DOMINA CONSTANTEMENTE AL “ELLO”, A TRAVÉS DE LAS SEÑALES EMITIDAS POR EL “SÚPER YO**

### **2) INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Un cambio profundo viven las empresas a nivel mundial y nacional: el capital humano comienza a ser el recurso más valorado en la búsqueda de ventajas competitivas de crecimiento. Conforme cambian las empresas, también cambian los rasgos que las personas necesitan para meramente sobrevivir, sin hablar de destacarse. Por lo mismo, las capacidades que los líderes necesitarán en el futuro cercano serán radicalmente distintas de las que se valoran en la actualidad.

Hasta una década atrás, no era prioritarias aptitudes tales como: confianza en sí mismo, credibilidad e integridad, comodidad en la ambigüedad, apertura al cambio, alta motivación de logro, optimismo aún ante el fracaso, compromiso con la organización, habilidad para estimular y retener el talento, sensibilidad a otras culturas y habilidad para conducir grupos.

La emocionalidad es importante, sobre todo en el liderazgo, cuya esencia es lograr que otros ejecuten tareas con la mayor efectividad. Manejar una situación emocional requiere de establecer confianza, saber escuchar y ser capaz de persuadir. Para lograr esto, se necesita de una serie de habilidades relacionadas con la inteligencia emocional.

### **3) CONCEPTO INTELIGENCIA EMOCIONAL**

El avance en la investigación de las funciones del cerebro y de sus respectivas conexiones neuronales, ha permitido un mejor conocimiento de su interacción con las diferentes estructuras y áreas cerebrales que gobiernan nuestros estados de ánimo: iras, temores, pasiones, alegrías, etc. favoreciendo el desarrollo de la IE.

### **4) OBJETIVO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Poner de relieve las limitaciones del Coeficiente Intelectual (CI). Los defensores de la IE consideran que el CI es una capacidad genética e innata que no puede ser modificada, por lo que el destino de las personas es determinado por la actitud del CI.

La IE sostiene que el CI no es el único factor que indica capacidades, ya que existen toda una serie de habilidades que se pueden aprender, basadas en los sentimientos y las emociones, tales como el autocontrol, el entusiasmo, la motivación, la empatía, etc.

Piensa, por un momento, la importancia que las emociones tienen en nuestra vida cotidiana...

- ¿Eliges tu pareja porque objetivamente es la mejor opción?
- ¿No pudiste estudiar porque habías peleado con tu polola?
- ¿No te concentras en clases porque estás preocupado por la enfermedad de un pariente?
- ¿En un arrebato le contestaste mal a un profesor?

### **5) COMPONENTES DE LA IE**

Según Daniel Goleman los principales componentes de la inteligencia emocional son:

- Autoconocimiento emocional (o conciencia de uno mismo):

Se refiere al conocimiento de nuestras propias emociones y como nos afectan. Nuestro estado de ánimo influye en nuestro comportamiento, por eso es necesario saber cuáles son nuestras virtudes y nuestros defectos.

- Automotivación: Dirigir las emociones hacia un objetivo nos permite fijar nuestra atención en las metas, en lugar de los obstáculos.
- Reconocimiento de emociones ajenas (empatía): se refiere a saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente y que a menudo no son verbales; expresiones de cara, por gestos, por contestar mal, etc. Esto nos permite establecer lazos reales con otras personas.
- Relaciones interpersonales (habilidades sociales): Se refiere a tratar a los demás exitosamente, no tan sólo a los que nos parecen simpáticos, sino que a nuestros superiores y enemigos.
- Autocontrol emocional (o autorregulación): El autocontrol nos permite no dejarnos llevar por los sentimientos del momento. Es saber reconocer qué es pasajero en una crisis y qué perdura.

## 6) IE EN LA EMPRESA

¿Por qué es tan importante?

Actualmente son bastantes las empresas que se han dado cuenta de que la clave del éxito, la clave de las ventas, está en el grado en el que los trabajadores de una empresa conozcan y controlen sus emociones y sepan reconocer los sentimientos de los clientes.

¿Qué es la inteligencia emocional?

La Inteligencia Emocional, un término acuñado por dos psicólogos de la Universidad de Yale (Peter Salovey y John Mayer) y difundida mundialmente por el periodista y escritor Daniel Goleman, es la capacidad de:

- 1) Sentir
- 2) Entender
- 3) Controlar
- 4) Modificar estados anímicos propios y ajenos.

¿Es bueno controlar las emociones?

Si por controlar se entiende la capacidad de adecuar la expresión emocional al contexto (situación y personas implicadas), la respuesta es afirmativa. Si por controlar se entiende reprimir continuamente el sentimiento y/o manifestación de una o varias emociones que "no nos gustan", esto puede conducir a desarreglos de la personalidad que no pueden ser considerados positivos.

¿Puede la inteligencia emocional modificar nuestro temperamento?

No, nuestro temperamento no puede ser modificado, pero muchas de nuestras expresiones temperamentales podemos aprender a controlarlas, bien reduciendo su intensidad o su duración, o ambos aspectos simultáneamente.

¿Es bueno, en alguna circunstancia, reprimir las emociones?

Si por reprimir se entiende ahogar toda manifestación de un sentimiento o emoción, la respuesta es que, a juzgar por las evidencias somáticas y psicológicas, no es bueno reprimir las emociones, salvo en casos extremos en donde sea imperioso hacerlo, pero en estos casos se trataría de reprimir la manifestación exterior de la emoción, y no su llegada a la conciencia.

¿Qué ocurre cuando se reprimen las emociones?

En primer lugar, no podemos sacar ningún provecho de ellas. En segundo lugar, al igual que una herida, un sentimiento o emoción reprimida puede "infectarse" (hacerse más virulenta). Al crecer en intensidad, o al encontrarse aún más un sentimiento negativo, puede llevar al estallido, cuya principal característica es aparecer de improviso, a veces sin relación con el objeto u ocasión del sentimiento.

## 7) LA IE ES APLICABLE EN:

- 1) Nuestro bienestar psicológico, base para el desarrollo armónico y equilibrado de nuestra personalidad.

2) Nuestra buena salud física, moderando o eliminando patrones y/o hábitos psicosomáticos dañinos o destructivos, y previniendo enfermedades producidas por desequilibrios emocionales permanentes (angustia, miedo, ansiedad, ira, irritabilidad, etc.).

3) Nuestro entusiasmo y motivación. Motivación y emoción tienen la misma raíz latina (motere), que significa moverse (acercarse hacia lo agradable o alejarse de lo desagradable). Gran parte de nuestra motivación en distintas áreas de la vida está basada en estímulos emocionales.

**Actividades:**

- 1.- Lea atentamente el apunte
- 2.- Realice un vocabulario técnico
- 3.- Conteste las siguientes preguntas, cada respuesta debe contener a lo mínimo 7 líneas de desarrollo

**1.- ¿Por qué cree usted que es importante la formación de la personalidad en la relación con el entorno?**

**2.- Si usted tuvo un mal día, y al finalizar su jornada laboral debe ayudar a un cliente, ¿Cómo lograría regular sus emociones para entregar la mejor atención?**

**3.- ¿Qué herramientas le entrega a usted el estudio de FREUD, para una correcta atención a clientes?**

