



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL

Glosario

Atención a la Población

Comunicación. Es un proceso interactivo e interpersonal. Proceso, en cuanto se producen etapas, e interactivo e interpersonal, porque ocurre entre personas y está compuesto por elementos que interactúan constantemente. Es un elemento decisivo a la hora de construir relaciones, posibilita comenzar a trabajar sobre las condiciones de desigualdad que sufren estas poblaciones. La comunicación es un factor dinámico, multidimensional e interactivo cuyo uso no se limita a divulgar información. A partir de ella también fundamos vínculos.

Comunicación efectiva. Expresar los sentimientos, hacer cumplidos, dar quejas, rechazar peticiones irracionales, compartir sentimientos, defender los propios derechos, solicitar favores, solicitar un cambio de comportamiento de los demás, gestos convenientes, etc.

La conducta asertiva. Habilidad social, que puede ser desarrollada con el objetivo de mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se define como aquella conducta que permite a las personas expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible).

La conducta pasiva. Es un estilo que se basa en la huida. En dicho estilo se produce la dejación de los derechos personales, permitiendo la violación de los sentimientos por parte del resto de personas o expresando de forma derrotista los pensamientos y sentimientos, normalmente, por medio de disculpas y con ausencia de confianza.

La conducta agresiva. Puede considerarse un estilo de lucha, que implica la defensa de los derechos personales y la expresión de los pensamientos y los sentimientos, normalmente de forma inapropiada. La persona que mantiene una conducta agresiva no suele respetar los derechos de los demás, humilla y desprecia a las personas, suele ser impulsiva, no predecible y muy autoritaria. Hace que los demás se sientan mal, mostrándose desagradable y siendo rechazado por el resto.

La atención y orientación. Se trata de un proceso de relación interpersonal entre la persona que solicita un servicio y el/la servidora pública que le atiende, debe llevarse a cabo a en el marco del trato igualitario y no discriminatorio, buscando atender las necesidades que expresa la población a través de la intervención o referencia del caso según sea la situación



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL

Buenas prácticas. Son un conjunto de acciones, un proyecto, programa o proceso que ha generado la resolución de un problema, la superación de una deficiencia o el mejoramiento de un proceso. Presentan una serie de beneficios.

Contención emocional. Medidas o primeros auxilios psicológicos implementados con la finalidad de tranquilizar y devolver la confianza a la persona que se encuentra afectada emocionalmente.
