



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA

FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

“El Estado del Yo activo de las administrativas de mesa de entrada de la secretaría de discapacidad de la ciudad de Salta. Una mirada desde el Análisis Transaccional de Eric Berne”.

ALUMNO: HOURS, GINO

DIRECTOR: LIC. BALESTRINI GONZALEZ, DIEGO EVARISTO

AÑO 2023

AUTORIDADES ACADÉMICAS:

DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA

Rector:

Ing. Rodolfo Gallo Cornejo

Vicerrectora Académica:

Mg. Constanza Diedrich

Secretaria General:

Mg. Lic. Silvia M. Álvarez

DE LA FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS

Decano de la Facultad de Artes Ciencias:

Lic. María Dolores Medina Bouquet

Secretaria Académica:

Abg. Adriana Iburguren

Jefa del Departamento de Psicología:

Lic. Sonia Edith Guijarro Cárdenas

Agradecimientos

El camino que recorrí hasta aquí, sin duda no habría podido transitarlo sin muchas personas que me acompañaron en él, por eso quiero mencionar algunas, sabiendo que seguramente no serán todas e independientemente del orden, tuvieron su lugar y viven en mí.

Quiero agradecer con amor a Macarena Rodríguez pareja, amiga, compañera y pilar; persona con grandes valores como los de toda su familia; quienes, con mucho amor me alentaron a recibirme frente a todos los obstáculos.

Quiero agradecer a mi madre, hermanos, abuela y tía, que me enseñaron a desarrollar la fortaleza, el respeto y honestidad, que hoy forman parte de mis raíces, y que, de diversos modos, siempre estarán conmigo.

Quiero agradecer a Claudia Martínez y Ángeles Velazco, dos grandes amigas con quienes, a través de innumerables charlas y vivencias compartidas, pude gestar un entendimiento profundo de la amistad y de los valores que se requieren para la vida.

Quiero agradecerle a Emmanuel Ordoñez, por haber compartido los momentos de su vida, que nunca pensé serían los últimos, y también dedicarle un llanto desde mi corazón cuando logre esta tan anhelada meta, porque en los pensamientos, estaré con él.

Quiero agradecer a Fabián y Daniel, muy buenos amigos, con quienes transité este camino de la mano de sus experiencias con sincera comprensión.

Quiero agradecer a los profesores de la carrera, porque me llevo aprendizajes de cada uno, que van más allá de los libros...

Quiero agradecer a Diego Balestrini por aventurarse conmigo en este proyecto y ofrecerse como un faro guía...

Agradezco a todas las personas que me acompañaron en general.

Y quiero finalmente agradecer a Gino; a mí mismo por superar los obstáculos, por no abandonar, por encontrar razones para hacer esta tesis y seguir emprendiendo nuevos caminos...

Resumen

Esta investigación se realizó en función del tema “El Estado del Yo Activo de las administrativas de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta, en los diálogos establecidos con las personas con discapacidad. La orientó el objetivo general de describir el Estado del Yo Activo de las administrativas de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta, en los diálogos establecidos con las personas con discapacidad, en el año 2023. Realizándose con dos administrativas en un total de doce diálogos de cada una con distintas personas.

El enfoque que orientó la investigación fue cualitativo, con un alcance descriptivo, el diseño que se utilizó para poder responder al planteamiento del problema fue el diseño fenomenológico. La fuente de datos con la que se trabajó fue la de datos primarios obtenidos en el ambiente natural donde ocurrió el fenómeno utilizándose como herramienta la observación, registrada de forma textual. Los resultados permitieron describir dos Estados del Yo Activos de las administrativas en los diálogos, los cuales comparten formas manifestarse entre sí; por un lado un Padre Critico Positivo, y por otro un Estado Padre Nutritivo Positivo; desde el primer Estado se localizaron transacciones establecidas de tipo paralelas y complementarias con personas en Estado Niño Adaptado Sumiso Positivo y uno Negativo, como también una transacción de tipo simétrica con una persona en Estado Padre Critico Negativo, mientras que desde el segundo, se establecieron transacciones de tipo paralelas y complementarias con personas en Estado Niño Adaptado Sumiso Positivo.

Palabras claves: Estado del Yo – Estado del Yo Activo – Transacciones.

Abstract

This research was carried out based on the theme "The State of the Active Self of the administrative desk of the Secretary of Disability of the city of Salta, in the dialogues established with people with disabilities. She was guided by the general objective of describing the State of the Active Self of the administrative staff at the entrance desk of the Secretary of Disability of the city of Salta, in the dialogues established with people with disabilities, in the year 2023. It was carried out with two administrative staff in a total of twelve dialogues of each one with different people.

The approach that guided the research was qualitative, with a descriptive scope, the design that was used to be able to respond to the problem statement was the phenomenological design. The data source with which we worked was the primary data obtained in the natural environment where the phenomenon occurred, using observation as a tool, recorded in textual form. The results allowed us to describe two Active I States of the administrative women in the dialogues, which share ways of manifesting themselves; on the one hand a Positive Critical Parent, and on the other a Positive Nutritive Parent State; From the first State, established parallel and complementary transactions were located with people in the Positive Submissive Adapted Child State and one Negative, as well as a symmetric type transaction with a person in the Negative Critical Parent State, while from the second, transactions were established. of parallel and complementary type with people in the Positive Submissive Adapted Child State.

Key words: State of the I - State of the Active I - Transactions.

Índice

Introducción	1
Tema	2
Planteamiento del problema	3
Pregunta de investigación	3
Objetivo general	3
Específicos	3
Justificación	4
Antecedentes	5
Consecuencias éticas y legales	8
Marco Teórico	9
Capítulo I Los orígenes del Análisis Transaccional	9
Diferencias con los conceptos Psicoanalíticos	11
Orígenes científicos del Análisis Transaccional	12
Capítulo II Análisis Transaccional: los Estados del Yo y las Transacciones	14
Instrumentos	14
La Estructura de la Personalidad en el Análisis Transaccional	16
División Funcional de la Personalidad	17
Transacciones	19
Clasificación de las Transacciones	20
Leyes de la Comunicación	21
Registro No-Verbal de la comunicación	22
Capítulo III Discapacidad, modelos y concepto	23
Modelo de prescindencia	23
Modelo médico-rehabilitador	24

Modelo social	25
Concepto de discapacidad.....	26
Marco metodológico	28
Conceptos claves	28
Tipo y nivel de estudio	28
Diseño.....	29
Contexto.....	29
Participantes	30
Recolección de datos.....	31
Procedimiento	34
Análisis de datos.....	35
Participante I:.....	38
Participante II:.....	41
Análisis y Gráficos individuales.	44
Conclusiones.....	95
Discusión.....	104
Bibliografía.....	105
Anexos.....	108
Anexo I- Nota formal	108
Anexo II- Entrevista a las autoridades de la secretaría.....	109
Anexo III- Protocolo de calidad en atención a personas con discapacidad	111
Anexo IV- Observaciones.....	137
Anexo V- Categorización de la información.....	173
Hoja de Evaluación	184

Introducción

El ser humano, gregario por naturaleza, interactúa con sus pares movido por un deseo de cooperar para sobrevivir; estableciendo así una serie de reglas implícitas y explícitas, que sientan las bases de lo que se denomina civilización y que mantienen el orden en las diversas situaciones de interacción social, como lo demuestran los libros de historia (García Hernán, 2013).

A través del tiempo, dicho conjunto de ideas, creencias y pautas de relación que dieron lugar a la cultura y sirvieron para proteger a sus miembros, se ha expandido al punto que, para mantener cierta organización, las personas, se han hecho de diversas instituciones y dispositivos disciplinarios (Foucault, 2014), con los cuales intentar mantener cierto grado de estabilidad y seguridad para alejarse del caos.

Uno de dichos dispositivos son los procesos de comunicación, a través de los que se intercambian estímulos y respuestas de forma consciente e inconsciente expresando aspectos de la personalidad de los individuos; pudiendo conocerse a través del comportamiento observable.

Desde el Análisis Transaccional (en adelante A.T.) a las interacciones se las define como Transacciones, y a los aspectos de la personalidad que se manifiestan en éstas, se los conoce como Estados del Yo Activos, conceptos que serán desarrollados más adelante.

El presente trabajo investigó dichos Estados del Yo en el contexto de la Secretaría de Discapacidad de la provincia de Salta, dependiente del Ministerio de Salud Pública; allí como en otras instituciones y situaciones se evidencia la interacción humana directa, sin embargo, la singularidad está en que quienes trabajan en este ámbito en específico entablan trato con personas con discapacidad, y éste requiere, para ser adecuado, que los individuos conozcan la forma en que se expresan en el diálogo con aquellos que tienen discapacidad.

Esto implicó, por un lado, recolectar información sobre las manifestaciones verbales y no verbales que se observan en las trabajadoras de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta, y por otro, contextualizarlas al interior de las tareas, situaciones, actividades que realizan en el ámbito específico de su desempeño laboral.

Tema

El Estado del Yo Activo de las administrativas de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta, en los diálogos establecidos con las personas con discapacidad, en el año 2023.

Planteamiento del problema

Pregunta de investigación

¿Cuál es el Estado del Yo Activo de las administrativas de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta, en los diálogos establecidos con las personas con discapacidad, en el año 2023?

Objetivo general

Describir el Estado del Yo Activo de las administrativas de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta, en los diálogos establecidos con las personas con discapacidad, en el año 2023.

Específicos

Distinguir las expresiones verbales de las administrativas de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta, en los diálogos establecidos con las personas con discapacidad.

Identificar las expresiones no verbales de las administrativas de mesa de entrada de la secretaria de discapacidad de la ciudad de Salta, en los diálogos establecidos con personas con discapacidad.

Precisar el tipo de Transacciones establecidas por las administrativas de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta, en los diálogos con las personas con discapacidad.

Justificación

Los propósitos para realizar la investigación partieron del interés por estudiar las expresiones de los Estados del Yo definidos por Berne (1983) en los diálogos de las administrativas con personas con discapacidad, ya que, en esos intercambios comunicacionales se vehiculizan actitudes y formas de tratar que ayudan o debieran ayudar a generar un entorno relacional inclusivo (Peña Hernández, Calvo Soto y Gómez Ramírez, 2020). Puede mencionarse de igual manera que el estudio tuvo una relevancia vinculada con las prácticas, dado que al tomar como base las manifestaciones reales del intercambio comunicativo la institución podrá delinear mejoras que resulten necesarias.

Por otra parte, el estudio desde la perspectiva del A.T. fue útil por el hecho de realizar un abordaje novedoso para el conocimiento de las dinámicas relacionales que se dan en un contexto específico y con una población en particular. Esto revela la importancia que tiene estudiar los procesos de interacción en el interior de un entorno determinado, y a su vez caracterizarlos en función de los Estados del Yo que toman dinamismo expresivo en esas mismas relaciones.

Otro de los fundamentos con que contó el estudio fue su relevancia social, ya que entiende que las personas con discapacidad poseen limitaciones físicas o mentales que les colocan o pueden colocarles en situaciones desventajosas respecto de los demás en el alcance de su inclusión social. Sin embargo, las desventajas no resultan solo de la patología de la persona, sino que son producto de la interacción con las barreras que presenta el entorno, dentro de las cuales se ubican las actitudes y formas de comunicarse de quienes se relacionan con ellas (Peña Hernández et al., 2020), de ahí la importancia de haber abordado la temática de investigación.

Antecedentes

En la valoración sobre estado del conocimiento desarrollado en relación a la temática de investigación, “los Estados del Yo Activos de las administrativas de recepción de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta, desde los diálogos establecidos con las personas con discapacidad”, no se encontraron investigaciones que trabajen con todos los conceptos propuestos, aun así se realizó una revisión de artículos de carácter científico que aborden variables relacionadas con la cuestión, de ahí el interés en haber contemplado dichos aportes.

En un artículo sobre el análisis funcional de la personalidad y las Transacciones, Sáez Alonso (2008), desarrolla una exposición de los Estados del Yo y sus manifestaciones observables, puntualmente las expresiones verbales y no verbales que los caracterizan de forma general. También retoma y detalla el concepto de Transacciones, el cual permite explicar el intercambio de estímulos y respuestas entre las personas, o lo que es igual, la interacción entre los Estados del Yo Funcionales de quienes se comunican.

El texto fue de utilidad para enmarcar teóricamente la investigación, como también aportó elementos para enfocar los observables del fenómeno de estudio, esto por la similitud que tiene con la problemática y los objetivos planteados en el trabajo, los cuales buscaron precisar las mismas variables, aunque en un contexto de interacciones delimitado.

Phelan y Phelan (2020), en un trabajo sobre el funcionamiento integral del Estado del Yo Adulto, ponen en consideración la importancia de profundizar en su análisis desde el punto de vista funcional; reflexionando sobre los patrones de comportamiento observables vinculándolos con el funcionamiento del hemisferio cerebral derecho, ampliando así el conjunto de las manifestaciones del Adulto, diferenciadas de las propias del Estado del Yo Niño o Padre.

Estas propuestas se consideraron relevantes para la investigación porque proponen ampliar las consideraciones sobre los observables que corresponden al funcionamiento de los Estados del Yo; aunque estos postulados son diferentes de la problemática abordada, metodológicamente sirvieron para apoyar la decisión de utilizar la observación de las conductas y verbalizaciones de la población como instrumento.

García Moreno (2013), en su texto acerca de la relación y comunicación entre psicoterapeuta y paciente como factor de efectividad, realiza una descripción de las características que adopta el vínculo terapéutico al compás de las interacciones. En uno de los apartados trata concretamente de

la variabilidad de la relación humana en función del intercambio de estímulos y respuestas, explicando que las modificaciones pueden observarse, a su vez estas son producto de los Estados del Yo que entran en interacción y de la dinámica que establecen, más allá del contenido de la comunicación.

Así el autor explica que el modo de relacionarse consigo mismo y con los demás adquiere diferentes matices según sea la situación e interacción entre las personas. De aquí el interés por retomar este trabajo, ya que permitió enfocar la problemática de investigación porque, por un lado, propone que distintos Estados del Yo entran en interacción según el contexto, y por otro, que la modificación de este último ocurre en función del intercambio realizado entre los Estados.

En otro apartado del artículo, García Moreno (2013) plantea que el objeto de observación está compuesto por las expresiones comunicativas como también por el comportamiento situacional, el cual incluye la colocación, orientación y distancia física, junto con las posturas y gestos. Este aporte resultó de importancia para la investigación en relación a que permitió fundamentar el empleo de la observación como instrumento para el estudio de las manifestaciones que se dan en la comunicación interpersonal.

Por otra parte, un antecedente de importancia para delimitar la temática de investigación es el protocolo sobre la calidad del trato y la atención a personas con discapacidad, desarrollado por la Agencia Nacional de Discapacidad de Argentina (2019), el cual sigue los lineamientos de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Allí se plantean los principios básicos y las características que deben adoptar los/as trabajadores/as de la administración pública para interactuar con estas personas de forma respetuosa y en consideración de su dignidad.

Resulta de valor para la investigación el haber revisado dicho protocolo, por la focalización que en él se realiza respecto de las acciones que corresponden a una atención adecuada para las personas con distintas discapacidades; estas representan una clara iniciativa en dirección a superar las barreras y generar entornos inclusivos, y a su vez permite ir más allá en la consideración de los soportes para comprender la importancia que tiene la interacción humana en la inclusión.

Entonces este antecedente ayudó a precisar el fenómeno de estudio y los observables de las actividades que incluye la interacción del personal de recepción de la Secretaría de Discapacidad con personas con discapacidad. Por esto es que resulta de interés mencionarlo, ya que contribuye a la toma de decisiones respecto del proceso de investigación.

Otro antecedente de importancia es el Protocolo para la Atención de Personas con

Discapacidad desarrollado por Azcárate (2018) en la Secretaría de Bienestar de la Universidad Nacional de Cuyo, donde explica cuáles son las bases de la calidad del trato y la atención a personas con discapacidad, además las propone como elementos para la capacitación del personal de recepción. Lo novedoso de este artículo estriba en el empleo del Modelo Social en la consideración de la discapacidad y que toma como fundamento para su planteo.

El interés de retomar el Modelo Social del protocolo para el presente trabajo, residió en que dicho modelo propone que los factores contextuales interactúan con las limitaciones de los individuos generando situaciones de discapacidad; esto sirvió como fundamento para proponer estudiar los Estados del Yo que se activan en quienes tienen trato con estas personas, justamente porque dan forma a la interacción, y está en sí es una de las variables que hacen al contexto.

También puede considerarse como antecedente el trabajo de Pérez (2014), en su tesis de grado, donde aborda el tema de los Juegos Psicológicos en el Ámbito Laboral, fundamentada teóricamente en el A.T., y contextualizada en el ámbito laboral del sector de emisión de órdenes del Instituto provincial de Salud de Salta; en su trabajo se propuso describir y analizar las conductas observables de los trabajadores para arribar al conocimiento de los Juegos Psicológicos predominantes, sus roles y dinámica. El trabajo abarcó un período de siete días en donde la investigadora realizó observaciones, llevando registros textuales de los intercambios comunicativos del personal durante la jornada laboral.

Este antecedente fue fundamental para el estudio, ya que aportó los lineamientos para desarrollar la metodología de la presente investigación, sustentando la decisión de utilizar como instrumento para la recolección de datos la observación fenomenológica, elaborando registros sobre las interacciones entre las personas de un contexto específico.

Consecuencias éticas y legales

El haber realizado una investigación en una situación en la que existe una interacción con personas con discapacidad, requirió de un accionar bajo un estricto miramiento del marco ético y legal que regula la práctica profesional del psicólogo, el cual se encuentra plasmado en la provincia de Salta en la Ley N° 6063/1983, donde se estipula que los datos y resultados deben ser tratados con entera responsabilidad y confidencialidad.

Otro marco normativo que guió el proceso fue el Código de Ética de la Federación de Psicólogos de la República Argentina (Fe.P.R.A.), en el cual se delimitan las reglas éticas a las que debe atenerse toda actividad investigativa, específicamente en cuanto al respeto de la autonomía y resguardo de la información sensible de los participantes; por esto se estableció desde el inicio del trato con los participantes una exposición clara de los objetivos y finalidades de la información que se pretendió recabar, como también sobre las técnicas que se emplearon para alcanzar los objetivos, explicitando, así mismo, el estricto resguardo de la identidad de las personas conforme lo establecido por las Normas A.P.A. (American Psychological Association) (2002).

Marco Teórico

Capítulo I Los orígenes del Análisis Transaccional

La década de los cincuenta representa un momento prolífico en el que se desarrollaron grandes corrientes psicológicas, las cuales a su vez impulsaron un movimiento ampliamente ramificado hasta la actualidad (Francica, 2022). Cada teoría tuvo origen en las interpretaciones y construcciones de personas que decidieron estudiar la realidad, entonces para entender los postulados de un modelo, escuela o corriente es necesario conocer sobre la biografía de sus creadores.

Específicamente el Análisis Transaccional (en adelante A.T.) fue creado por los desarrollos de Eric Leonar Bernstein, nacido en 1910 en Montreal, Canadá. Hijo de Hillel Bernstein (médico cirujano) y Sara Gordon (escritora), inmigrantes judíos. Falleció en 1970, en medio de la edición de su último libro, a raíz de problemáticas cardíacas (Vázquez y Francica, 2016).

Comenzó sus estudios universitarios en el área de la medicina, para luego orientarse a la especialidad de psiquiatría en la Universidad de Yale; en este recorrido formativo emigró a los Estados Unidos donde modificó su apellido a Berne; sirvió como médico psiquiatra en contexto de la II Guerra Mundial, en donde realizó sesiones de terapia grupal.

Para profundizar su formación como terapeuta Berne incursionó en el Psicoanálisis de la mano de su analista Paul Federn, de quien recibió aportes sobre la concepción del Yo, entendido como forma de continuidad conductual y mental; posteriormente siguió su análisis con Erik Erikson, psicoanalista que teorizó sobre las etapas del desarrollo evolutivo y las tareas que implican cada una de ellas. A esta formación se anudaron aportes teóricos de Freud, Adler, Fromm, From Richman y Sullivan entre otros (Francica, 2022; Massó, 2007).

Sin embargo, el destino de las ideas de Berne no encontró lugar dentro de la teoría analítica, ya que por sus concepciones cuestionadoras sobre constructos pilares del Psicoanálisis fue rechazado por el Instituto Psicoanalítico de San Francisco. Esto lo movió a formalizar, con un círculo de colegas, lo que posteriormente sería conocido como el Seminario de Psiquiatría Social de San Francisco (Berne, 1973; Vázquez y Francica, 2016).

La secuencia del desarrollo de la teoría Transaccional Berniana se plasmó en numerosos artículos reseñados sintéticamente en Romanillos (2008), quien a su vez explica que la intención de

Berne fue dar paso a un modelo de los componentes de la personalidad y de interacción social, elaborados al estilo de mapas sobre el territorio humano.

Como “Metamodelo” (Massó, 2007, p. 16), es decir construcción teórica o lenguaje que permite representar y comprender la realidad expresada por otros modelos, el A.T. tomó como base las experiencias terapéuticas de Berne, quien a partir de la observación de los patrones de comportamiento y comunicación de uno de sus pacientes elaboró una teoría sobre la estructura de la personalidad, la cual propone que está conformada por tres Estados del Yo, que se abordarán más adelante.

Además de estudiar los componentes y divisiones de la personalidad, en un segundo paso del A.T. su creador apuntó a explicar lo que sucede cuando las personas se relacionan, describiendo la acción social a partir de la comunicación representada como un intercambio de estímulos y respuestas entre los Estados del Yo de cada persona, para esto utilizó el concepto de Transacción (Berne, 1983).

El paciente en quien pudo referenciar esos tres patrones de comportamientos diferentes era un abogado, quien en fines de semana se comportaba como un Niño semejando formas en que de hecho había actuado en su infancia; por otra parte un segundo patrón le caracterizaba como Adulto, no por su edad, sino por el desempeño profesional exitoso y sus habilidades para el manejo económico; finalmente un tercer patrón delimitado lo conformaban sus inclinaciones a utilizar sus ganancias con fines morales, que vinculaba a una imitación de su figura paterna (Sáez Alonso, 2008).

Es importante reconocer que, junto con las influencias psicodinámicas durante la formación antes mencionada, la corriente fundada por Berne, al abordar como objeto la conducta de las personas en el contexto de sus interacciones, partió de sus experiencias en psicoterapia, y sin embargo luego de desarrollar una teoría organizada, no habría tenido lugar sin los aportes de:

- la Escuela de Palo Alto y sus desarrollos sobre la comunicación humana.
- la Terapia Sistémica con sus postulados acerca de la dinámica de los sistemas.
- el Cognitivismo enfatizando el concepto de aprendizaje.
- la Antropología Fenomenológica que sirvió de fundamento epistemológico (Massó, 2007; Francica, 2022).

A modo de síntesis se puede decir que las propuestas de Berne emergieron de su profunda formación teórica y experiencia práctica, que le condujeron al diseño un modelo psicoterapéutico asentado en el estudio de los fenómenos observables del comportamiento y la comunicación humana.

Diferencias con los conceptos Psicoanalíticos

El A.T. como teoría empírica se basa en la observación de la comunicación humana, esto la diferencia de otras escuelas psicológicas, ya que aborda los problemas psíquicos desde una perspectiva relacional, donde la realidad conductual manifiesta ofrece las coordenadas para su comprensión y modificación (Berne, 1973; Berne, 1983; Vázquez y Francica, 2016).

En la presentación de su teoría en el IV Congreso Internacional de Psicoterapia de Grupo, Berne (1973) puntualizó las diferencias con los conceptos analíticos:

- La diferencia entre los Estados del Yo Padre, Adulto y Niño, y la división de las instancias psíquicas propuestas por Freud, radica en que apuntan a dos realidades distintas, por un lado, el SuperYo, Yo y Ello, representan conceptos teóricos; mientras que, las divisiones de la personalidad propuestas por Berne son expresiones de conductas fenomenológicas y de realidades sociales.
- El concepto de inconsciente desarrollado por Freud se refiere al conjunto de contenidos y representaciones que no acceden al campo de la conciencia, que en sentido tópico pertenecen a un sistema conformado por impulsos reprimidos (Laplanche, 1998).
Berne observó un inconsciente más vincular y familiar, elemento que los estudiosos del A.T. elaboraron junto a las teorías de la herencia transgeneracional, relacionándolo con la repetición de aquellos hilos invisibles que se tejen en las relaciones y de los cuales no se habla, aunque pueden ser captados y traídos a la conciencia por decisión de la persona (Ancelin Schützenberger, 2002).
- La pregunta básica con la que el Psicoanálisis busca las razones más íntimas de los procesos neuróticos en los hechos pertenecientes al pasado del paciente, es decir ¿el Por qué?; mientras que Berne dirigió su atención a la pregunta de ¿Para qué?, dando importancia a la finalidad última de aquel “Saldo final” que el propio paciente ha elaborado para cerrar el telón de su vida (Vázquez y Francica, 2016).

Sin embargo, dado la formación analítica de Berne, existen similitudes en los siguientes puntos:

- La energía psíquica que Freud propone que fluye de un objeto a otro es similar al planteo de Berne sobre la que se dirige de un Estado del Yo a otro.
- La idea de la compulsión a la repetición neurótica que también puede caracterizar a algunos tipos de procesos vitales de cada persona o guiones, es decir su “plan de vida preconsciente” (Berne, 1983, p. 41).

Entonces resta mencionar, que, aunque diferentes, ambas aproximaciones presentan puntos de coincidencia, esto se entiende por la formación analítica en los inicios de Berne.

Orígenes científicos del Análisis Transaccional

Al plantear una estructura o propuesta teórica se hace presente el interrogante sobre cuál es su fundamento, es decir, cómo una explicación sobre determinadas realidades llega a tomar una fuerza pragmática para transformar una situación, evento o conducta. Por esto para aproximarse a los desarrollos originales de Eric Berne, resulta necesario mencionar las lógicas que dan valor a sus propuestas.

En los primeros pasos de la formulación de una explicación científica suelen condensarse un conjunto de fenómenos recortados por personas que se ponen de acuerdo para llegar por medio de la aplicación de determinados instrumentos a explicaciones en común, sobre las cuales establecer un paradigma (Kuhn, 1971). Sin embargo, el acuerdo no caracteriza estos procesos, sino más bien un arduo trabajo del cual el A.T. no estuvo exento.

En un trabajo de Valbuena de la Fuente (2012) sobre la conformación teórica del A.T. que retoma los aportes de la Gnoseología de Bueno Martínez, el autor localiza las fuentes pre científicas y científicas sobre las cuales Berne desarrolló su teoría, y que son comunes a otras organizaciones explicativas.

Como punto de partida en el desarrollo de las teorías, se encuentran las prácticas que los humanos llevan adelante guiados por reglas universales, con las cuales transforman su realidad. Este ordenamiento precientífico en el caso del A.T., partió de las normas implícitas que atraviesan el trato cotidiano entre los seres humanos.

Avanzando hacia un mayor ordenamiento “el científico observa, reflexiona y desarrolla unas relaciones ideales cada vez más complicadas” (Valbuena de la Fuente, 2012, p. 20); la explicación científica nace de las categorías y relaciones creadas por quienes se encargan de recortarlas, con el objeto de establecer un modelo aplicable a las mismas, y para hacerlo recurren a un contexto

intervenciones que les sirva de base, y esto no fue diferente para el A.T., ya que “en psicoterapia trabajaba Eric Berne cuando tuvo la intuición y el conocimiento de los Estados del Yo. En psicoterapia trabajaba igualmente Berne cuando intuyó las transacciones como base de las relaciones sociales” (Sáez Alonso, 2008, p. 248).

En conclusión, es de importancia mencionar la forma en que los postulados teóricos pasan de ser simples observaciones a conocimientos de valor científico, justamente porque emergen de un proceso de construcción en el que se plantean y verifican las relaciones entre los fenómenos para generar consecuencias prácticas.

Capítulo II Análisis Transaccional: los Estados del Yo y las Transacciones

Si algo queda claro a la hora de definir el A.T. es que encontró sus bases en las experiencias terapéuticas de Berne (1973), quien observó las conductas y dinámicas relacionales establecidas por las personas, con las cuales desarrolló una explicación conductual sobre la Estructura y Funcionamiento de la personalidad con base en el “modelo de aprendizaje” (Alonso, 2008, p. 103).

En cuanto a la definición de sobre la corriente que Berne inició, puede observarse que en sus distintos escritos alterna entre términos Análisis Estructural, Conciliatorio y Transaccional; sin embargo, en uno de sus artículos expresa “el Análisis Estructural y el Análisis Transaccional ofrecen una teoría sistemática y coherente de la personalidad y de la dinámica social construida a partir de la experiencia clínica” (Berne, 1981, p. 21).

Para entender cómo el punto de partida del A.T., estuvo en la experiencia terapéutica de Berne, y que justamente esto fue lo que lo diferenció de otras corrientes, es necesario aclarar que se sustentó en la fenomenología (Massó, 2007; Vázquez y Francica, 2016), que como forma del conocimiento recurre a las manifestaciones observables de la realidad, es así que se puede decir que:

Como modelo científico, el A.T., observa, coteja, evalúa, valora, actualiza, integra y actúa sobre la conducta, al separar el comportamiento en unidades simples y fácilmente identificables y comprensibles (análisis), y aplicar dicho análisis a los intercambios de estímulos y respuestas entre personas (transacciones). (Alonso, 2008, p. 105)

Con esto no debe entenderse que los aportes de la fenomenología fueron los únicos, porque en los desarrollos posteriores resultan innegables las contribuciones del Cognitivismo, la Escuela de Palo Alto, la Teoría Sistémica, entre otros. El énfasis en la experiencia es un dato remarcado por el propio Berne (1973) cuando explica que luego de desarrollar un corpus teórico para sus propuestas fue entonces que incorporó aportes de distintas ramas de conocimientos.

Instrumentos

El A.T., al igual que otras corrientes psicológicas aborda un objeto, a partir del cual realiza descripciones, inferencias y generalizaciones respecto de la estructura y funcionamiento del psiquismo, dicho objeto es la conducta de las personas (Massó, 2007). En un principio Berne

recurrió al análisis de los Estados del Yo y de las Transacciones junto con otros instrumentos, luego estos fueron ampliados por sus predecesores.

Varios autores entre ellos Kertész (1985), Vázquez y Francica (2016), realizan una exposición de los instrumentos del A.T., los cuales se mencionarán brevemente, desarrollando en los siguientes apartados aquellos que son de relevancia para la presente investigación.

- Esquema de la personalidad, análisis Estructural y Funcional: contempla la descripción de los Estados del Yo en cuanto a su contenido y funcionamiento, esto será ampliado más abajo.
- Análisis de las Transacciones: explica el intercambio de estímulos y respuestas entre las personas, es un instrumento en el cual se hará foco y también será desarrollado en los siguientes apartados.
- Caricias: constituyen los estímulos una persona da a otro ser vivo o a sí mismo, y a su vez recibe con el objeto de confirmar su existencia; las estimulaciones pueden ser de distintos tipos, positivas/negativas, condicionales/incondicionales, adecuadas/inadecuadas.
- Posición Existencial: es el producto de las primeras experiencias en las relaciones infantiles con las que el individuo construye una percepción y sentimiento sobre sí mismo y sobre los demás; además sustenta las decisiones que la persona toma a lo largo de su vida.
- Emociones Auténticas y Rebusques: se entienden como sistema de respuesta que acompaña la conducta, su estudio es importante para la comprensión del funcionamiento de la personalidad; Berne diferenció las emociones auténticas que son una respuesta espontánea y adecuada al estímulo, mientras que los rebusques son formas de respuesta aprendidas inadecuadas.
- Análisis de los Juegos Psicológicos: estos consisten en series de intercambios de estímulos y respuestas entre personas con la singularidad de que las transacciones son ulteriores, es decir que incluyen un doble mensaje implícito.
- Estructuración del Tiempo: comprende las formas en que una persona llena su tiempo hasta que llegue el momento de cumplir con sus mandatos.
- Guion y Metas de Vida: este instrumento aborda la construcción argumental que la persona construye en la infancia producto de la influencia paterna y que dirige su conducta

en los aspectos centrales. Por lo tanto, resulta el elemento central de la teoría Transaccional, dado que es el eje sobre el cual se articulan los otros elementos.

- **Análisis del Miniguion:** resume una explicación para una serie de conductas repetitivas, en las cuales se puede localizar un patrón de cambio de posiciones definido.
- **Dinámica de Grupos:** aquí se aborda la dinámica y constitución de un grupo, puntualizando las formas de organización interna y externa, el liderazgo y sus etapas de desarrollo.

La Estructura de la Personalidad en el Análisis Transaccional

Uno de los pilares centrales del A.T. es la división Estructural de la Personalidad, modelo que sirve para no confundir en el análisis de la realidad conductual actual los roles que la persona adopta con los verdaderos patrones conductuales reforzados o prohibidos en la infancia (Berne, 1973), los cuales se comprenden a la luz del concepto de Estados del Yo, entendidos como “sistemas coherentes de pensamiento y sentimiento manifestados por los correspondientes patrones de conducta” (Berne, 1983, p. 25). Este modelo puede ser aplicado de igual forma a los distintos géneros.

Así las conductas objetivas (lo que se dice y hace) y conductas subjetivas (lo que se piensa y siente) (Kertész, 1997) manifestadas por las personas en respuesta a un estímulo son los engranajes de la personalidad; estas “son pasibles de objetivarse en forma voluntaria y de ser diagnosticadas mediante la observación de las expresiones verbales y no verbales” (Vázquez y Francica, 2018, p.120).

Entonces el Análisis Estructural (Berne, 1983) consiste en separar un patrón de comportamientos de otro, lo cual permite diagnosticar tres Estados del Yo:

1° El derivado de figuras parentales, corrientemente llamado el Padre. En este estado, él siente, piensa, actúa, habla y responde igual que lo hacía su padre o su madre cuando él era pequeño, (...), 2° Al estado del ego en el cual se aprecia objetivamente lo que le rodea y calcula sus posibilidades y probabilidades sobre la base de la experiencia pasada. (...), 3° Todas las personas llevan dentro un niño o una niña, que siente, piensa, actúa, habla y responde igual que lo hacía él o ella cuando eran niños de una cierta edad. (p.26)

La distinción de dichas partes de la personalidad o Estados es posible porque existen límites entre ellos, lo que muestra que son heterogéneos, dinámicos e interactúan entre sí (Vázquez y Francica, 2016), y a su vez se les puede diferenciar porque son realidades fenomenológicas y

sociales del comportamiento, observables en las interacciones de las personas; realidades conductuales que engloban todas las modificaciones corporales que acompañan a la comunicación (Berne, 1973).

El Estado del Yo Padre está integrado por contenidos introyectados de las figuras parentales en el proceso de parentalización (Massó, 2007), específicamente expectativas, mensajes, refuerzos y prohibiciones del comportamiento. Este conjunto de elementos se expresa en conductas (Berne, 1983; Kertész, 1997) que ponen en juego condiciones de valor, normas morales, incorporadas en respuesta a coordenadas ajenas sobre las formas correctas de sentir, pensar, actuar, las cuales se construyen en la infancia y se modifican durante el ciclo vital.

El Adulto está conformado por conductas de la persona que denotan una valoración objetiva de la realidad, en donde la información y experiencia previa son utilizadas para evaluar las situaciones externas y tomar decisiones, planificar y elegir según criterios racionales.

El Adulto puede estar contaminado o actuar con autonomía, esto último ocurre cuando está en contacto con la situación actual, tomando en consideración los deseos del Niño y las exigencias del Padre, pero decidiendo en función de las posibilidades reales, es decir de “lo que ocurre aquí y ahora” (Vázquez y Francica, 2018, p. 124).

Por su parte, el Estado Niño del Yo, engloba aquellos comportamientos donde se expresan deseos de forma similar a la que se lo hacía en la infancia bajo el sometimiento a la autoridad parental. También está compuesto por las potencialidades, memorias biológicas de la persona y sus posibilidades de manifestación emocional (Massó, 2007). A nivel cognitivo se lo diferencia del Adulto racional y del Padre moral, ya que el Niño utiliza un pensamiento intuitivo, por medio del cual llega a conclusiones válidas sobre el comportamiento del otro.

División Funcional de la Personalidad

El A.T. enfoca su intervención en la dimensión interpersonal humana recurriendo al modelo funcional, que consiste en clasificar y describir las conductas, con el objeto de aclarar las interacciones entre las personas (Alonso, 2008), entendiendo que las funciones son manifestaciones de la estructura de la personalidad (Massó, 2007). Por lo tanto, esta división de los Estados del Yo puede realizarse desde la observación de la comunicación y sus pistas verbales y no verbales.

Entonces para poder “decir qué parte del Estado del Yo funcional estamos empleando, lo deducimos a partir de la conducta. Por este motivo, estas subdivisiones funcionales pueden llamarse

de forma alternativa descripciones conductuales” (Stewart y Joines, 2007, como se citó en Alonso, 2008, p. 251). De esta manera se puede plantear patrones de comportamiento que caracterizan a cada una de estas partes de la personalidad (Berne, 1983; Kertész, 1997; Massó, 2007; Vázquez y Francica, 2018) a continuación mencionadas:

- Padre Crítico Positivo (PC+): este modo de funcionamiento está vinculado con conductas objetivas y subjetivas que pretenden establecer límites y orientaciones hacia los demás y hacia uno mismo por medio de la corrección y reorientación de la conducta con un castigo adecuado, entendiendo que se actúa en función de valores y normas asumidos incorporando comportamientos de orden, firmeza y límites.
- Padre Crítico Negativo (PC -): este Estado funcional se manifiesta en conductas que implican una desvalorización propia y ajena sobre la base de prejuicios; se tiene la intención de descalificar, hacer sentir al otro inferior, mostrándose tajante, burlón e irritable.
- Padre Nutritivo Positivo (PN +): las manifestaciones que se relacionan con este Estado, agrupan a aquellas relacionadas con el apoyo, protección y permisos. Se proporcionan cuidados caracterizados por el desinterés en ganancias personales, el fomento al crecimiento ajeno y de conductas adecuadas.
- Padre Nutritivo Negativo (PN -): comprende comportamientos en donde la asistencia que se brinda, como también en los límites que se establecen no son adecuados, es decir que no cumplen con las características del PN (+); la ayuda encubre intenciones de generar un vínculo dependiente.
- Adulto Positivo (A+): la tendencia a actuar desde este Estado se observa en el momento de tomar decisiones en donde se contemplan los deseos y los deberes, y su consideración toma en cuenta el contexto actual, por lo que las mismas se basan en el análisis objetivo, la información racional.
- Adulto Negativo (A-): decide y actúa sin tener la información necesaria o a partir de información errónea, contaminado por prejuicios o justificando pseudo racionalmente deseos infantiles.
- Niño Libre Positivo (NL+): desde este Estado se expresan emociones auténticas, acompañadas de un conocimiento de la realidad intuitivo; se manifiestan deseo, gustos, emociones y se es creativo; estas formas de comportamientos se asemejan a modelos

infantiles en donde la persona prestó atención a las normas y límites parentales.

- Niño Libre Negativo (NL-): engloba comportamientos y características que se consideran comunes a todos, estas son el egoísmo y la crueldad.
- Niño Adaptado Sumiso Positivo (NAS+): expresa conductas de obediencia características de las experiencias de aprendizaje, se acomoda la conducta a las expectativas e indicaciones externas; es positivo en cuanto a que obedece a indicaciones lógicas no perjudiciales en función del respeto por las normas y reglas.
- Niño Adaptado Sumiso Negativo (NAS-): comportamientos donde la persona se adapta a sentencias, mandatos, rutinas inadecuadas y humillantes.
- Niño Adaptado Rebelde Positivo (NAR+): expresa conductas de oposición a las limitaciones inadecuadas, como también de autoafirmación de posturas personales. Es un Estado del Yo que se «activa» naturalmente, en especial en los períodos vitales (crisis existenciales) en los que hay que definir o preservar la identidad: adolescencia, senectud y en las situaciones de cambio existencial (cambios laborales, familiares, mudanzas, etc.).
- Niño Adaptado Rebelde Negativo (NAR-): es el Estado del Yo que se evidencia en conductas en las que la persona se opone a todo. Está francamente exacerbado en la adolescencia por lo que lleva el nombre de Adolescente.

Para finalizar, se puede decir que en situaciones parecidas pero que ocurren en momentos y contextos diferentes las conductas de las personas no serán las mismas. Por eso cuando se habla de Estados del Yo Activos se hace referencia a aquellos signos de conducta que conforman la respuesta observable de una persona ante un estímulo (Kertész, 1997; Vázquez y Francica, 2018). Lo que deja claro que las conductas empleadas tienen un orden y una lógica que puede describirse.

Transacciones

La comunicación es una realidad ampliamente estudiada, en el caso del A.T. su abordaje aporta a la comprensión de cómo se activan e interactúan los Estados del Yo en el momento en que dos o más personas entren en relación. Desde esta perspectiva el diálogo entre las personas es conceptualizado como un intercambio de estímulos y respuestas que pueden ser palabras, gestos o conductas siempre que afecten o estimulen en el otro una respuesta (Alonso, 2008).

Para entender este intercambio de estímulos y respuestas Berne (1973), diseñó el Análisis Conciliatorio, posteriormente denominado Análisis Transaccional; así definió este segundo

concepto:

Una Transacción consistente en un solo estímulo y una sola respuesta, verbal o no verbal, es la unidad de acción social. Se llama transacción porque cada parte gana algo con ella, y por eso entra en ella. Todo lo que ocurra entre dos o más personas puede descomponerse en una serie de transacciones individuales, y esto da todas las ventajas que consigue cualquier ciencia, cuando tiene un sistema de unidades bien definido. (Berne, 1983, pp. 35-36)

Queda claro de lo mencionado hasta aquí, que el estímulo intercambiado es una conducta con componentes verbales y no verbales. Entonces, hablar de un Estado del Yo activo, solo cobra sentido al entender que se activa en una Transacción con un Estado del Yo de otra persona (Alonso, 2008).

Así, el dialogo entre dos personas puede ser explicado como una serie de Transacciones entre el mismo o distinto Estado del Yo de quienes participan de la comunicación, y a su vez ser diagnosticado y graficado en un esquema diseñado por Berne (1983), donde se localiza a la izquierda el emisor con sus Estados y a la derecha el receptor con los suyos, y el intercambio transaccional se grafica con flechas que van de uno a otro, denominadas vectores.

Clasificación de las Transacciones

En toda interacción social pueden diagnosticarse y clasificarse tipos de transacciones, estas se diferencian según el número de Estados del Yo de cada participante desde los cuales intercambian estímulos y respuestas, pudiendo ser paralelas o cruzadas; también se distinguen según el número de mensajes intercambiados en simples o ulteriores (Berne, 1983; Kertész, 1997; Massó, 2007; Vázquez y Francica, 2018). Así se mencionarán las más frecuentes y sus dinámicas de manifestación.

- Paralelas simétricas: aquí solo interviene un Estado del Yo por persona, y se obtiene respuesta de Estado al que fue dirigido el estímulo; otra característica es que tanto emisor como receptor interactúan con el mismo Estado.
- Paralelas Complementarias: junto con las anteriores interviene un solo Estado por persona y no se modifican en el intercambio de estímulo respuesta, con la peculiaridad de que en este tipo el Estado del emisor no es el mismo que el del receptor.
- Cruzadas: aquí la respuesta al estímulo no proviene del Estado del Yo de la otra persona al cual fue dirigido, sino que proviene de otro, por lo tanto, los vectores se cruzan, y la fluidez de la comunicación se corta. Existen múltiples ejemplos de este tipo de

Transacción, los más significativos mencionados por la escuela de A.T. son:

- Transferencial: el estímulo es de Adulto-Adulto, en un pedido de información el receptor desde su Niño percibe el mensaje como procedente de un Padre y responde en consecuencia.
- Arrogante o contra-transferencial: la misma dirección del estímulo que en la anterior, solo que recibe a la inversa una respuesta desde un Estado Padre del receptor.
- Deshumanizada o exasperante: el Niño del emisor pide ayuda al Padre del receptor, pero recibe una respuesta de Adulto-Adulto.
- Insolente: el Padre del emisor espera una obediencia sumisa a los lineamientos éticos por parte del receptor, y en cambio recibe una respuesta desde un Adulto.
- Del Infinito: el emisor desde un Padre Critico dirige un estímulo al Niño del receptor, quien a su vez responde de igual manera con su Padre Critico al Niño del emisor.
- De Queja Mutua: cuando se pide ayuda o protección desde un Estado Niño del emisor a un Padre del receptor, recibiendo una respuesta cruzada de queja de Niño a Padre.
- Ulterior: es el tipo de intercambio que caracteriza los juegos psicológicos, aquí se envían dos mensajes simultáneos desde el Estado del Yo del emisor a otro del receptor, en donde lo particular es que uno de los mensajes es manifiesto y el otro es implícito a nivel psicológico, y es justo a este segundo mensaje que responde el receptor.

Leyes de la Comunicación

A la hora de realizar el análisis de las Transacciones, Berne (1983) no se enfocó solo en el contenido, en lugar de eso consideró la dirección que seguía el estímulo, al igual que los Estados del Yo que participan, así planteó tres leyes de los procesos de intercambio comunicativo:

- Cuando las Transacciones son Paralelas, es decir entre el mismo Estado de las personas o entre distintos, aunque sin cambiar, la comunicación fluye hasta agotar el tema.
- Cuando la Transacción es cruzada, porque el Estado al que se dirige el estímulo no es del que se recibe una respuesta, la comunicación se interrumpe o se torna conflictiva.
- En el caso de Transacciones ulteriores, en donde al mensaje social se le añade un segundo mensaje psicológico, es a este último al que se responde.

Registro No-Verbal de la comunicación

Es innegable que los seres humanos se comunican, y al hacerlo obtienen algún tipo de beneficio pudiendo ser un cambio en el Estado propio o del otro. En el diálogo entre las personas el estímulo no solo es la palabra dicha, las expresiones fonéticas no agotan la literalidad del mensaje, de ser así sería imposible metaforizar o transmitir el contexto simbólico de lo que la persona quiere expresar.

Resulta que en todo el lenguaje las pistas o signos de conducta no-verbal (Alonso, 2008; Kertész, 1997) son el complemento inseparable de las palabras, y en la mayoría de las Transacciones llegan a tener incluso una preponderancia mayor; tal es así que “toda Transacción tiene componente no verbal, porque la comunicación es una relación cara a cara, en la que todo el cuerpo y el contexto en el que se encuadra la relación cobran dimensión expresiva” (Massó, 2007, p. 154). Por eso la observación de los aspectos que acompañan la expresión es indispensable para comprender la misma.

El universo de los componentes no verbales de la comunicación clasificados según Kertész (1997) incluyen los gestos, posturas corporales, expresiones faciales, movimiento de manos, orientación del cuerpo, dirección en la mirada, tono y volumen de la voz, etc., es decir todos los “matices concomitantes con las palabras mismas” (Alonso, 2008, p. 258). Por esto es que Berne (1973) propone la observación fenomenológica de la conducta tomando como contexto el intercambio comunicativo en terapia.

Un punto que es necesario aclarar es que tanto el registro verbal y no verbal son parte de un único fenómeno, es decir la comunicación, y que las Transacciones se realizan entre los Estados del Yo de las personas (Berne, 1983), por esto las manifestaciones conductuales que acompañan los diálogos sirven para cualificar el tipo de Transacción al igual que para identificar qué Estados del Yo interactúan de forma sucesiva.

Finalmente resta mencionar que al igual que los predicados verbales se diferencian según su función o participación en la interacción, lo mismo sucede con las expresiones del comportamiento que las acompañan, las cuales pueden ser emblemas con significado cultural; ilustradores que acompañan al discurso; muestras emocionales; reguladores del intercambio o adaptadores (Knapp, 1985 citado en Massó, 2007). El dominio consciente de dichos aspectos comunicacionales, aunque tienen un influjo mayor en los diálogos, es menor que el que la persona puede tener del mensaje verbal.

Capítulo III Discapacidad, modelos y concepto

A lo largo de la historia la discapacidad fue concebida y explicada de distintas formas, abarcando no solo ideas sobre las causas de la misma, sino también guiando aquellas respuestas sociales que tomaron como objeto a la persona que tenía dicha discapacidad; así se entiende que esta situación envuelve a la persona en sus dimensiones físicas o psíquicas y la sociedad con la que se vincula (Padilla Muñoz, 2010).

Las concepciones sobre lo que abarca el concepto de discapacidad se fueron cristalizando en tres modelos, los cuales corresponden en alguna medida a un orden cronológico, aunque si bien, existen elementos pertenecientes a distintos modelos históricos coexistiendo en un mismo período, ya sea en formas de tratar a dichos individuos como en los dispositivos legales que pretenden manejar la cuestión.

Modelo de prescindencia

Este paradigma es identificable por dos características principales, por un lado, explicó el origen de la discapacidad a partir de interpretaciones religiosas, y por otro, sostenía una valoración de la persona según sus aportes a la sociedad, acarreado esto a prácticas como la segregación social y la eugenesia para tratar a quienes no se ajustaban al desarrollo esperado.

Dos ejemplos claros de este esquema provienen de la antigüedad; en Grecia la personas con malformaciones genéticas se solían sacrificar como ofrenda para los dioses, y en Roma fueron diseñadas instituciones que se encargaban de administración de sus bienes (Padilla Muñoz, 2010).

El factor considerado como causal era el castigo divino consecuencia de un pecado (Peña Hernández, Calvo Soto y Gómez Ramírez, 2020). No obstante, en la antigüedad la persona con discapacidad congénita, es decir desde el nacimiento, era la representante de este modelo y no quienes la adquirían de forma posterior producto de lesiones de guerra u otro tipo. Por lo tanto, los orígenes coincidían con un factor que imposibilitaba el curso del desarrollo mismo.

Dado que se juzgaba que dichas personas no realizaban aportes a la sociedad, se avalaron prácticas eugenésicas que dieron origen a numerosos infanticidios, como también a un contexto social de aislamiento y exclusión para niños y niñas con discapacidad que no resultaban vulnerados en su derecho a la vida (Peña Hernández et al, 2020). Esto fue apoyado por la intervención de la Iglesia Católica que en la Edad Media aportó el misticismo a la explicación de su origen y diseñó espacios para la segregación (Padilla Muñoz, 2010).

Resulta importante mencionar como lo hace Peña Hernández (2020), que la exclusión sufrida por las personas con discapacidad no solo obedecía a creencias religiosas sobre su origen, sino que también proximidad con ellas era considerada maligna o perjudicial. Sin embargo, este modelo no tiene vigencia actual, ya que además de la evolución en las explicaciones, resulta indudable que las prácticas que propone vulneran los derechos fundamentales de la persona y por lo tanto son inaceptables.

Modelo médico-rehabilitador

Surge durante el siglo XX como producto de la gran cantidad de soldados mutilados, lesionados y con trastornos de estrés postraumático que dejó la I Guerra Mundial. Aquello produjo un viraje en la consideración de la discapacidad que tomó como eje explicaciones médicas y científicas; la enfermedad y la patología se consideraron sinónimo de la discapacidad (Peña Hernández et al, 2020).

El modelo médico considera la discapacidad como un problema de la persona directamente causado por una enfermedad, trauma o condición de salud, que requiere de cuidados médicos prestados en forma de tratamiento individual por profesionales. El tratamiento de la discapacidad está encaminado a conseguir la cura, o una mejor adaptación de la persona y un cambio de su conducta. (Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, CIF. 200,1 p. 22)

Partiendo de la concepción médica de la discapacidad los profesionales de la salud se encargaron de delimitar el componente biológico que les permitiría plantear la rehabilitación y el tratamiento como las principales formas de abordaje. A su vez, tanto el diagnóstico como el tratamiento y la rehabilitación eran realizados en clínicas y hospitales, donde disponían las ayudas y tecnologías necesarias para llevar al individuo devuelta a un estado de normalidad (Peña Hernández et al, 2020).

Este modelo dio origen al desarrollo de aquellos instrumentos legales, por medio de los cuales el estado asumió la responsabilidad por el diseño e implementación de políticas que faciliten a las personas el acceso a las medidas de recuperación consideradas necesarias. Las proyecciones actuales de este modelo pueden verse reflejadas, entre otras cosas, en el trabajo de un organismo del estado que se encarga de certificar la discapacidad a través de un documento con validez legal, con el cual proporcionarles a dichas personas las asistencias de rehabilitación correspondientes.

Finalmente hay que mencionar que este modelo recibió críticas, dado que al colocar al médico en el lugar del saber y de autor de las decisiones dejaba a la persona como mero paciente, es decir un

individuo en actitud pasiva a la espera de los resultados en los procesos, equiparado también con un estado de enfermedad.

Modelo social

El modelo médico fue criticado porque se centraba en la enfermedad de la persona, dejando de lado factores contextuales como el entorno familiar, social o las necesidades psicológicas que hoy son ampliamente reconocidos como determinantes de la situación de discapacidad de un individuo (Peña Hernández et al, 2020).

Hacia la década de 1970 toma forma el modelo social, el cual propone que la discapacidad se origina como resultado de interacción entre las deficiencias funcionales de la persona y las barreras de la sociedad. Por esto se “considera el fenómeno fundamentalmente como un problema de origen social y principalmente como un asunto centrado en la completa integración de las personas en la sociedad” (CIF., 200,1 p. 22).

Las limitaciones que puede presentar el entorno, según este paradigma, están conformadas por barreras físicas, mentales y actitudinales que impiden a quien tiene una reducción de alguna de sus capacidades el acceso equitativo a aquellos servicios adecuados para satisfacer sus necesidades, restringiendo sus oportunidades de integración.

Frente a estas barreras sociales se han desarrollado, a nivel internacional, instrumentos legales que regulan el acceso a la educación, al trabajo, seguridad social y a los derechos en general (Padilla Muñoz, 2010), ya que la participación reducida de los individuos con discapacidad es causada por la falta de dispositivos que se adecúen a las distintas posibilidades individuales.

Entre las normativas más destacadas en materia de discapacidad y que toman al modelo social como base para sus propuestas, se encuentra la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual delimita los principios generales para la inclusión, estos son:

- El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones y la independencia de las personas.
- La no discriminación.
- La participación y la inclusión plena y efectiva en la sociedad.
- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.
- La igualdad de oportunidades.

- La accesibilidad.
- La igualdad entre el hombre y la mujer.
- El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

La importancia de las mencionadas los principios expuestos en dicha Convención, radica en el hecho de que trabajan de manera concreta con postulados del modelo social para dar paso a la participación ciudadana, y a su vez otorgan responsabilidad al estado en el diseño de políticas públicas que mejoren la accesibilidad social de personas con discapacidad, en respeto de su autonomía y en la reducción de las barreras sociales (Plan Nacional de Discapacidad, 2017).

Concepto de discapacidad

Para definir qué se entiende por discapacidad en el presente trabajo, se toma como base el modelo social, desde el cual se la considera como consecuencia de las limitaciones sociales con que se encuentra una persona con deficiencias (Plan Nacional de Discapacidad, 2017), siendo así el factor social lo determinante para la construcción de la discapacidad.

Como una construcción social puede definirse según lo que plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad en el Anexo I Preámbulo, inciso e):

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (2017)

Esta primera definición implica pensar que la persona no es discapacitada, más bien experimenta una ausencia o reducción de una capacidad para realizar alguna acción, sin embargo, que esta limitación adquiera una cualidad discapacitante para el individuo es posible porque el entorno no ofrece los mecanismos para una inclusión fructífera, como también por la valoración que se realiza en algunos contextos respecto de determinadas potencialidades personales.

Continuando con el concepto de discapacidad, la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2002), considera bajo este término, a toda restricción o ausencia debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para el ser humano. De forma concreta, esta definición pone el acento en la ausencia de una capacidad puede traducirse en distintas dificultades, como el moverse, comunicarse o incluso cuidar de sí mismo.

Al hablar de la deficiencia en la definición de discapacidad, es necesario aclarar a que hace referencia dicho termino, la OMS (2001) plantea se trata de aquella pérdida o anormalidad, que puede ser permanente o temporal, de una estructura o función psicológica o fisiológica, como también la pérdida o defecto de algún órgano o sistema funcional del cuerpo.

Por otra parte la discapacidad entendida, según la CIDDM (Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, 1994), como limitación o impedimento para realizar una actividad debido a una deficiencia, implica que para conocerla hay que referirse a dicha actividad, es decir discapacidad para o en algo, no discapacidad de alguien y en general; se puede entonces observar la limitación en la realización misma o en su descripción, ya que implica poner en acto la función o estructura corporal alterada.

Es interesante aclarar el concepto de discapacidad, porque pone de manifiesto el hecho de que existen diversos modos de funcionamiento que pueden conducir a limitaciones en distintas actividades; estas alteraciones en las funciones no se manifiestan en todos los comportamientos del individuo, al igual que tampoco impiden un buen desempeño en otras actividades.

Así las diversas alteraciones en las funciones o estructuras corporales interactúan con las barreras sociales limitando al individuo la posibilidad de realizar alguna actividad; de esto se derivan varias conclusiones útiles, primero que una deficiencia puede no causar de forma directa una limitación, por ejemplo una desfiguración por quemadura no limita el trato social, la consecución de trabajo y otras actividades por sí misma, sino por las barreras sociales que rechazan determinadas figuras corporales. Por otra parte, la discapacidad puede no ser observada en cualquier situación, incluso ni siquiera manifestarse de igual forma en diferentes personas, sin embargo, esto no anula el hecho de que la persona experimente restricciones o dificultades en su capacidad y busque mecanismos para sortearlas.

En conclusión, el fenómeno que aborda el presente estudio, relativo a los Estados del Yo que activan los/as administrativos/as en los diálogos con las personas con discapacidad, es entendido desde el modelo social como un factor contextual, por el hecho de que las expresiones que se dan en la interacción con quien experimenta una discapacidad son propias de los Estados del Yo y no de la deficiencia que origina la discapacidad.

Marco metodológico

Conceptos claves

Estado del Yo

Sistemas coherentes de pensamiento y sentimiento manifestados por los correspondientes patrones de conducta (Berne, 1983, p. 25)

Estado del Yo Activo

... aquel que se expresa en la conducta objetiva (Vázquez y Francica, 2018, p. 151)

Transacciones

... consistente en un solo estímulo y una sola respuesta, verbal o no verbal, es la unidad de acción social. Se llama transacción porque cada parte gana algo con ella, y por eso entra en ella. Todo lo que ocurra entre dos o más personas puede descomponerse en una serie de transacciones individuales, y esto da todas las ventajas que consigue cualquier ciencia, cuando tiene un sistema de unidades bien definido. (Berne, 1983, pp. 35-36)

Tipo y nivel de estudio

El enfoque indicado en la realización de la presente investigación fue de tipo cualitativo, desde el cual se indagó el fenómeno en las situaciones naturales de la comunicación de las administrativas.

El estudio tiene un alcance descriptivo, ya que se analizaron aspectos observables del diálogo entre las administrativas y las personas con discapacidad tal como se presentaron en la realidad, describiendo los signos de conducta verbal y no verbal y a partir de su interpretación se identificó el tipo de transacciones establecidas; arribando así a la descripción del fenómeno, es decir el Estado del Yo Activo de las administrativas en su contexto de trabajo y a partir de sus propias manifestaciones.

Diseño

Para dar respuesta al planteamiento del problema se utilizó un diseño de abordaje fenomenológico (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014), recolectando y analizando datos referidos a las expresiones verbales y no verbales observadas en los diálogos del personal administrativo de mesa de entrada con las personas con discapacidad, en el transcurso de la jornada laboral en su puesto de trabajo.

Es importante destacar que la inclinación fenomenológica “empírica” (Hernández Sampieri et al., 2014) de la presente investigación, refiere a que, se hizo énfasis en la información proveniente de la observación directa con la finalidad de alcanzar así la descripción contextualizada que permitió responder a la problemática planteada.

Contexto

El contexto donde se realizó la investigación fue el de la Secretaría de Discapacidad y Políticas Inclusivas, dependiente del Ministerio de Salud Pública de la ciudad de Salta. Esta se encuentra ubicada en la calle Jujuy N° 402. La misma se encarga de la administración y fiscalización de todas las políticas concernientes a la certificación de las distintas discapacidades, como también de las prestaciones de rehabilitación, las cuales pueden ser provistas por organismos estatales, ONG, e instituciones supervisadas por dicha secretaría.

El organismo está dividido funcionalmente en dos direcciones. Por un lado, la dirección general, encargada de distintos programas; el principal es la certificación de las discapacidades, la cual se realiza en el sector de junta certificadora y evaluativa, compuesta por equipos de salud interdisciplinarios que valoran las funciones relacionadas con los distintos diagnósticos a partir de lo cual otorgan o no certificación.

La dirección general a su vez tiene a su cargo tres funciones, el apoyo a ONGs que trabajan con personas con discapacidad; la calificación de las instituciones prestadoras de servicios; el servicio de abordaje psicosocial de las personas con discapacidad en situación de vulnerabilidad. Estas tareas son desempeñadas en el área de administración general de la secretaría.

Por otra parte, se encuentra la dirección de rehabilitación, ubicada en la calle Adolfo Güemes y Rivadavia, en la ciudad de Salta. Este organismo es el centro de rehabilitación física de la provincia, en el cual se implementan distintos tipos de programas al igual que talleres de órtesis y prótesis.

Específicamente el área de administración general es donde se llevó a cabo el estudio; se encuentra dividida en cuatro sectores. El sector privado de dirección, donde se reciben oficios y expedientes legales. El área de cargas, donde el personal se ocupa de cargar información. El sector de servicio psicosocial, archivos y programas de fortalecimiento institucional y abordaje social. Finalmente, el área de mesa de entrada.

El estudio fue realizado en el sector de mesa de entrada, en el cual se desempeñan laboralmente personal con cargos administrativos cuyas funciones son:

- Otorgar a las personas información sobre los requisitos que deben presentar en función del diagnóstico.
- Entrega de Certificado Único de Discapacidad.
- Brindar asesoramiento a las personas sobre las vías para tramitar turnos, formato y tipo de documentación a presentar.
- Brindar información sobre los derechos relacionados a la certificación de discapacidad.
- Proveer a las personas de información sobre los distintos programas y de la forma de acceso a los mismos.
- Dar ingreso a la documentación presentada e indicar los pasos correspondientes.
- Evacuación y derivación de consultas.

El ambiente del estudio corresponde a la administración general, puntualmente el sector de mesa de entrada. Se encuentra conformado por un salón inmediato a la puerta de acceso; hacia la izquierda del mismo se ubican cuatro filas de seis asientos que limitan con dos boxes individuales, estos son ocupados por personal administrativo. En la parte posterior de los boxes y con acceso independiente se encuentran cuatro oficinas ocupadas por el personal de junta evaluadora. Hacia la derecha del salón está un escritorio en forma de L junto a un armario, ocupado por un personal administrativo.

Participantes

Para la presente investigación se trabajó con una población compuesta por tres administrativas que desempeñan su labor de forma cotidiana en el área de mesa de entrada de la secretaria de discapacidad; las mismas fueron escogidas desde el planteamiento, bajo el criterio de que interactúan de forma directa con personas con discapacidad, lo que facilitó recolectar mayor

cantidad de información sobre el fenómeno de estudio. Dichas personas tienen un rango de edad entre 45 y 65 años; sin embargo, solo dos personas en total se pudieron observar de forma concreta, debido a que la tercera persona manifestó su incomodidad.

Los criterios y características de su inclusión:

- Desempeñarse laboralmente en el sector de mesa de entrada.
- Interacción directa con personas con discapacidad.
- Ocupar un puesto administrativo.

Producto de la información recolectada en las primeras observaciones del contexto, y de una entrevista realizada durante la inmersión inicial (ver anexo II), se localizaron como unidades factibles para el analizar, aquellas expresiones verbales y no verbales que manifiestan las administrativas en los diálogos con las personas con discapacidad. Las mismas fueron registradas mediante el instrumento de recolección configurado.

Por lo tanto, el investigador realizó un muestreo dirigido (Hernández Sampieri et al., 2014) a las manifestaciones que pudieron observarse en el momento del diálogo entre las personas, durante el tiempo de su jornada laboral y en el espacio del puesto de trabajo. La recolección se desarrolló en días hábiles de trabajo hasta alcanzar la saturación de los datos. También es oportuno aclarar que se observó las interacciones de una administrativa por día.

Recolección de datos

Durante la inmersión inicial el investigador realizó una entrevista (de carácter semiestructurado) a las autoridades de la secretaría donde recabó información sobre el contexto de investigación, las actividades de cada sector, cargos y funciones. A partir de lo cual delimitó el ambiente propicio para investigar, seleccionando también unidades de análisis con las que diseñó un modelo de registro que le permitió capturar la información de la observación directa (ver Tabla 1).

En el proceso de obtención de la información el investigador fue el elemento principal, ya que es quien implementó el instrumento para conocer el fenómeno de estudio. Por lo tanto, no solo intervino analizando, sino que fue el medio para obtener la información” (Hernández Sampieri et al., 2014p.397).

Puntualmente, la observación sistemática, directa e intencional fue la técnica que el investigador utilizó para dar respuesta a los objetivos planteados. Esta se enfocó en las

manifestaciones verbales y no verbales del diálogo de las administrativas con personas con discapacidad. En la aplicación misma el investigador desempeñó un rol pasivo, el cual consistió en observar los diálogos y registrarlos sin interactuar con las personas (Díaz, 2010; Hernández Sampieri et al., 2014).

Las manifestaciones verbales que se retomaron fueron aquellas verbalizaciones de las administrativas en el dialogo con las personas que permitieron dar cuenta del fenómeno de estudio; mientras que, en lo referente a las no verbales, se contemplaron aquellos comportamientos y elementos que acompañan los dichos.

Dichas unidades fueron contextualizadas al interior de dos dimensiones que aportaron enfoque y sustento a la técnica implementada, siendo planteadas producto de la revisión del protocolo sobre la calidad del trato a las personas con discapacidad (ver anexo III), el cual también sirvió para la selección de las unidades de análisis; las dimensiones son:

- Ambiente social, en esta dimensión se incluyen las formas de organizar la atención al público en cargos, funciones y tareas propias del sector y puesto laboral.
- Actividades comunicativas, contemplan aquellas en las que quede explicitada una interacción con otra persona, lo que sugiere diferenciar entre actividades propias del puesto laboral que no implican una interacción con los beneficiarios.

Tabla 1.

Modelo de registro para las observaciones.

Fecha y hora:			
Box	1		2
situación	Entrega:	Turno:	Otro:
Dialogo			Componente no verbal.
			Administrativa
			Volumen:
			Ritmo:
			Tono:
			Expresión facial:
			Postura:
			Gestos y ademanes:
			Persona:
			Volumen:
			Ritmo:
			Tono:
			Expresión facial:
			Postura:
			Gestos y ademanes:

Procedimiento

El proceso de investigación se desarrolló siguiendo una secuencia de pasos. En el inicio se envió una nota formal a la institución (ver anexo I) con el objetivo de obtener permiso de parte de las autoridades responsables para realizar el estudio, como también solicitándoles concretar una entrevista con el fin de recopilar información para describir el contexto; aprovechando el momento en el que la reunión tuvo lugar para realizar las primeras observaciones.

En base a la información reunida en la inmersión inicial se elaboró un modelo de registro para plasmar las observaciones de la interacción entre las personas (Tabla 1). El cual se implementó durante la inmersión profunda en el campo.

En la etapa de recolección de datos, se realizaron observaciones de los diálogos de las administrativas en el ambiente natural del sector de mesa de entrada, durante su jornada laboral. Este proceso consistió en la tarea del investigador de presentarse en la institución en los horarios de trabajo, colocándose en la proximidad del área de trabajo de las administrativas e ir tomando notas de los dichos y comportamientos de las personas.

Las observaciones se hicieron sobre una administrativa por día hasta alcanzar la saturación de los datos. Llevando un proceso intercalado entre el trabajo de campo y las tareas analíticas de forma sucesiva.

En paralelo a la organización y análisis de los datos se fueron elaborando las conclusiones, presentadas en una narrativa descriptiva que respondió a la temática de estudio. Para el desarrollo del procedimiento de análisis y del trabajo en general, se contó con la supervisión externa de profesionales que el investigador consultó, entre ellos el Lic. Fernando Urbano con quien se valoraron las cuestiones metodológicas y aspectos procedimentales; el Lic. Renzo Barrionuevo con quien se contrastó junto con el director Lic. Diego Balestrini los aspectos ligados a la interpretación de los datos desde el marco del Análisis Transaccional.

Análisis de datos.

El proceso de análisis que permitió dar respuesta a la problemática de investigación, tuvo sus inicios durante la inmersión inicial al campo, en donde el investigador recolectó los primeros datos con base a los cuales delimitó el contexto y elaboró un registro para las observaciones (Tabla 1), basado en categorías pertenecientes al fenómeno de estudio.

Luego de la inmersión inicial, el análisis continuó en paralelo con el proceso de inmersión profunda, durante el cual, el investigador observó y detalló de forma literal los diálogos de cada administrativa con cada persona, señalando aspectos generales del lenguaje no verbal, volcando las descripciones en sus correspondientes hojas de registro (ver anexo IV).

Después de transcribir textualmente y organizar todos los registros de cada observación de las administrativas, el investigador categorizó los signos de conducta verbal y no verbal de la comunicación en cada registro, encontrando recurrencias y similitudes.

En dicho análisis conductual categorizó las manifestaciones observables de los intercambios de estímulos y respuestas según los modos de funcionamiento de los Estados del Yo planteados por el A.T (ver anexo V). Tomando como unidad de lo verbal los dichos de las administrativas durante el dialogo, mientras que para lo no verbal la unidad estuvo conformada por el conjunto de los indicadores no verbales observados en los distintos diálogos registrados.

Especificando el proceso de análisis, para su posterior réplica en otros estudios, es necesario explicitar la forma en que los datos fueron agrupados. Las manifestaciones verbales (MV), conformadas por los dichos de las administrativas observadas, fueron establecidas al agrupar los mismos en torno a categorías que nombraron las cualidades del decir, esto con el objeto de englobar distintos dichos en conceptos que señalen un patrón de significado; a su vez dichas categorías fueron relacionadas con los modos de funcionamiento de los Estados del Yo.

La relación entre categorías verbales y los Estados del Yo Activos se complementó con el estudio de las manifestaciones no verbales (MNV) que acompañaban el decir en cada dialogo; puntualmente volumen, ritmo, tono, expresión, gestos, cuya presentación agrupada y regular en torno a ciertos dichos contribuyo establecer diferencias en las categorías verbales, como también a identificar y describir el Estado del Yo Activo.

El análisis de los distintos registros de cada administrativa fue desarrollado de forma gráfica con esquemas que representan los distintos Estados del Yo de las personas. Colocando a la administrativa con el Estado del Yo Activo a la derecha, y a la izquierda el de la persona con quien

estableció el diálogo; añadiendo cuadros de texto junto a los Estados para referenciar las categorías obtenidas tanto manifestaciones verbales (MV) como manifestaciones no verbales (MNV), y un cuadro central para también graficar el tipo de transacción establecida. Este modelo de gráfico fue adaptado del de Vázquez y Francica (2018), ver Figura 1.

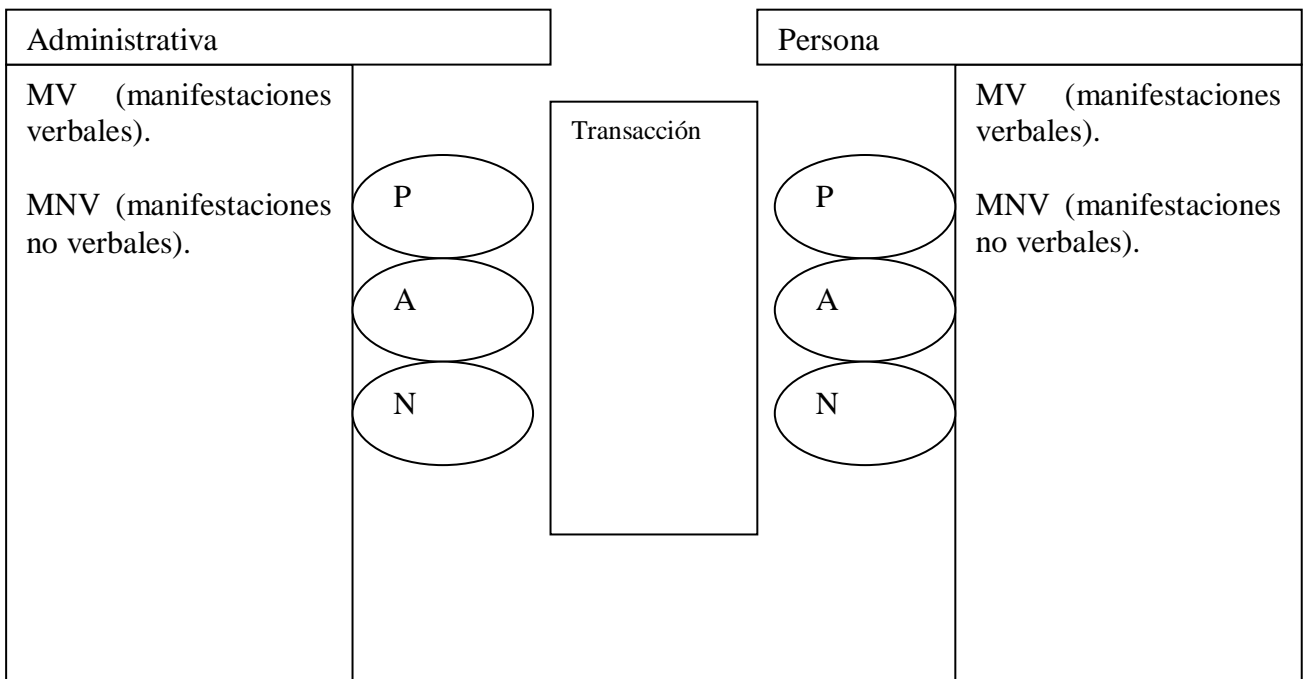
Luego de analizar todos los registros de cada administrativa, el investigador integró los datos localizando recurrencias en las manifestaciones de cada Estado del Yo Activo y de los tipos de Transacciones observadas en las distintas administrativas, dichas recurrencias fueron volcadas en una tabla matriz para una rápida visualización. Finalmente, después de la integración de las categorías obtenidas del análisis se arribó a una descripción del fenómeno que respondió a la problemática de estudio.

A continuación, se presenta el modelo gráfico utilizado para el análisis individual y el cuadro para la integración de todos los datos:

Modelo de análisis de cada registro; en el siguiente gráfico se colocaron las manifestaciones verbales y no verbales que correspondan al Estados del Yo activo, coloreando los mismos e indicando el tipo de transacción en el medio.

Figura 1.

Modelo gráfico para el Análisis Funcional¹



¹ Gráfico del Análisis Funcional de Segundo Orden, modificado de Vázquez y Francica (2018).

Tabla para la integración de las categorías generadas. En esta se colocaron los Estados del Yo Activos de la administrativa con sus correspondientes manifestaciones verbales, no verbales y tipos de Transacciones localizadas en los distintos diálogos con personas con discapacidad.

Tabla 2.

Matriz de integración de los datos.

Estados del Yo activos en los/as Administrativos/as.				Personas con discapacidad.
Estado del Yo Activo.	Manif. Verbales.	Manif. No verbales.	Tipo de Transacción.	

Participante I:

F. se desempeña como administrativa del sector de mesa de entrada de la secretaría de discapacidad y políticas inclusivas, dependiente del Ministerio de Salud Pública. Específicamente el contexto de trabajo, y donde se observó los diálogos que establece con las personas que acuden al organismo, es el box uno, se trata de un cubículo ubicado a la izquierda en el salón principal.

La participante de unos cuarenta años, acude a su jornada laboral con apariencia arreglada, cuidando detalles estéticos. Se mueve con actitud firme en el desarrollo de sus actividades laborales, indicando y respondiendo con conocimiento a cada situación que se le presenta, como también manteniendo un trato formal al dirigirse hacia las personas. Puede observarse que mantiene un riguroso orden en su lugar de trabajo, el cual consiste en un escritorio sin ningún objeto sobre el más que un teclado y una computadora, el resto del mobiliario lo dispone en un armario con ficheros y cajas donde se observa que tiene todos los documentos organizados.

En su atención a las personas que acuden a solicitar los servicios que ofrece la secretaría se centraron las observaciones, concretamente en los diálogos que estableció con dichas personas, los cuales fueron capturados de forma textual; observándose doce diferentes interacciones en un lapso de dos días (ver anexo IV, registros 1-6, 13-18 respectivamente).

De todos los registros de los diálogos de F., se llevó un análisis pormenorizado que será presentado a continuación, aquí se realizará una síntesis de las manifestaciones registradas y categorizadas (ver anexo V) en torno al fenómeno de estudio.

Personas con las que interactúa: en los múltiples diálogos establecidos con la diversidad de población que acude a la secretaría de discapacidad, se pudo observar que F., recibe y atiende en sus labores cotidianas tanto a mujeres como a varones con discapacidad, los cuales tienen un rango de edad muy amplio que está limitado más que por la edad por la posibilidad de las capacidades de las personas, esto se entiende ya que a F., le toca recibir desde jóvenes hasta adultos mayores con discapacidad. Por otra parte, también se observó que en los diálogos establecidos también se incluyen personas sin discapacidad, o al menos avalada por la certificación que buscan recibir; esta población está representada por madres de niñas y niños, al igual que padres e incluso hermanas.

Aspectos que abarcan y contextualizan las actividades del puesto laboral: resulta interesante resaltar estos datos, ya que dan un sustento para enmarcar el Estado Activo, entendiendo que los diálogos observados en el estudio implican una respuesta de la administrativa a algo y a alguien.

En torno a las cuestiones y personas que F., tiene que atender, se pudieron observar cuatro grupos; primero personas tanto hombres y mujeres mayores de edad, como también padres y madres que acuden por turnos para acceder a la evaluación de la junta médica de discapacidad, englobando a quienes lo hacen sin los requisitos, quienes se presentan pidiendo de forma prepotente o imperativa, quienes ya tienen un turno y acuden con desconocimiento; un segundo grupo es el de personas que tienen discapacidad o familiares de personas con discapacidad que se presentan para solicitar un turno con el objetivo de renovar la certificación; un tercer grupo es el de personas con discapacidad y familiares que retiran su certificado; finalmente, un cuarto grupo, es el de personas con consultas especiales, tanto un adulto con discapacidad que perdió su certificado, como una mujer sin discapacidad que consulta para tramitar una pensión no contributiva.

Estados Activos en los distintos diálogos:

Padre Crítico Positivo PC+:

Verbalmente en los diálogos donde se observó que F., respondía desde un PC+, esta se expresaba a nivel de su discurso en las siguientes formas: dando indicaciones para organizar la atención e interacción, pide explicaciones e información, ordena que tiene que hacer, señala las únicas alternativas posibles, delimita requisitos y condiciones, señala errores y corrige, indaga sobre el cumplimiento de las condiciones, explica el orden establecido.

En cuanto al lenguaje no verbal y sus manifestaciones que acompañaron los diálogos donde se observó que F., respondía desde un PC+, se localizan las siguientes: volumen alto; ritmo rápido o pausado; tonos que van desde serio, crítico, autoritario, de calma forzada hasta molesto; expresión seria, ceño fruncido, achicando los ojos o fijando la mirada, levantando las cejas, apretando los labios; postura erguida, recta, de perfil, recta con brazos cruzados, inclinándose para escuchar; en cuanto a los gestos enfatiza con movimientos de cabeza, utiliza las manos para explicar, se mueve con rigidez, golpeteo de lapicera, mira por encima del hombro de la persona.

Relaciones entre lo verbal y lo no verbal: en los diálogos se pudieron observar coincidencias en la presentación de categorías verbales e indicadores del lenguaje no verbal como ser hablar alto y

rápido cuando da órdenes, hablar alto y rápido señalando únicas alternativas, habla alto y rápido señalando errores y corrigiendo, habla alto y pausado dando órdenes, habla alto y rápido cuando explica el orden establecido.

En los diálogos donde observo a F., interactuando desde un Estado PC+ las transacciones fueron establecidas con personas en Estado (Niño Adaptado Sumiso) NAS+ y otras en (Niño Adaptado Rebelde) NAR-, identificadas en cada caso como de tipo paralela y complementaria.

Padre Nutritivo Positivo PN+:

Verbalmente en los diálogos donde se observó que F., respondía desde un PN+, se pudieron registrar expresiones en sus discursos que se agruparon en las siguientes formas: orienta sobre cómo proceder, ofrece ayuda, ofrece explicaciones, indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona, pide explicaciones e información, indaga sobre el cumplimiento de las condiciones, ofrece explicaciones, confirma posibilidades.

En relación al lenguaje no verbal las manifestaciones que acompañaron los diálogos donde se observó que F., respondía desde un PN+, se localizan las siguientes: volumen moderado; ritmo fluido o lento; tono cálido, cordial, reflexivo; expresión serena, atenta, sonriente, mirando directo a la persona, arqueando las cejas; postura inclinada hacia la persona, erguida y flexible; en relación a sus gestos afirma con la cabeza, utiliza las manos para explicar, le escribe los requisitos a las personas.

Relaciones entre lo verbal y lo no verbal: en los diálogos registrados, luego de analizarlos se encontraron algunas coincidencias en la presentación de determinadas categorías verbales e indicadores del lenguaje no verbal como ser hablar en volumen moderado y lento o fluido con tono cálido cuando orienta sobre cómo proceder, hacerlo con volumen moderado y lento con tono cálido cuando ofrece explicaciones u ofrece ayuda.

En los diálogos donde observo a F., interactuando desde un Estado PN+ las transacciones fueron establecidas con personas en Estado (Niño Adaptado Sumiso) NAS+, identificadas en cada caso como de tipo paralela y complementaria.

Participante II:

J., se desempeña como administrativa en el sector de mesa de entrada de la secretaría de discapacidad y políticas inclusivas, dependiente del Ministerio de Salud Pública. Su área de trabajo se encuentra emplazada a la izquierda del salón principal, concretamente en el box dos; aquí fue el ambiente donde se observaron sus interacciones con las personas del público que recibe la institución.

La segunda participante de unos sesenta y tantos años, a juzgar por su blanca cabellera, se presenta a su jornada laboral mostrando menor preocupación en su apariencia, vistiendo ropa deportiva o suelta y con lentes colgados al cuello en todo momento. J., en el desarrollo de sus actividades laborales interactúa con las personas respondiendo a sus consultas con una actitud cordial en algunas oportunidades, y mostrando expresiones de firmeza autoritaria en otras.

En cuanto a su lugar de trabajo se observa gran organización, disponiendo de un escritorio sobre el cual coloca un lapicero, formularios, el teclado y la computadora, incluyendo además elementos decorativos y afectivos, como son flores y una fotografía. El resto del mobiliario consiste en el mismo fichero que el box uno, y también unos dibujos pegados en la pared al parecer realizados por niños.

En torno a sus interacciones establecidas con las personas que se presentan a consultar en el sector de mesa de entrada de la secretaría fue que se enfocaron las observaciones. Dichos diálogos fueron registrados de forma textual; registrándose doce observaciones de distintas interacciones en el lapso de dos días (ver anexo IV, registros 7-12, 19-24 respectivamente).

Del conjunto de los registros de los diálogos de J., se realizó un análisis individualizado de cada uno, presentado a continuación, en este apartado se sintetizan las manifestaciones registradas y categorizadas en torno al fenómeno de estudio (ver anexo V).

Personas con las que interactúa: a lo largo de todas las observaciones se pudo contemplar que J., en su sector de trabajo interactúa con personas con discapacidad, como también con una población más amplia que tiene relación directa con personas que tienen alguna discapacidad, éstas comprenden a familiares como padre o hija; incluyendo también a adultos hombres y mujeres que aún no tienen certificada su discapacidad.

Aspectos que abarcan y contextualizan las actividades del puesto laboral: resulta interesante resaltar estos datos, ya que dan un sustento para enmarcar el Estado Activo, entendiendo que los diálogos observados en el estudio implican una respuesta de la administrativa a algo y a alguien.

Respecto a las cuestiones y personas que atiende J., en su puesto de trabajo, se pudieron observar cuatro grupos; primero están los padres, adultos hombres y mujeres, adulto de otra localidad que se presentan para solicitar un turno para ser evaluados por la junta médica, este engloba a quienes tienen los requisitos, a quienes les falta información sobre lo que tienen que presentar, quienes ya poseen un turno y no tenían la información y aquellos que en actitud prepotente demandan el turno; un segundo grupo incluye personas que buscan renovar la certificación de discapacidad; en tercer lugar se encuentran personas con discapacidad que acuden a retirar su certificado; finalmente se observa una cuarta situación, padre que ya tiene un turno para su hija y consulta pidiendo alternativas para que la evalué la junta de forma no presencial.

Estados Activos en los distintos diálogos:

Padre Nutritivo Positivo PN+:

Verbalmente en los diálogos donde se observó que J., respondía desde un PN+, lo hacía a nivel de sus dichos en las siguientes formas: indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona, indaga sobre el cumplimiento de las condiciones, ofrece explicaciones, ofrece ayuda, confirma posibilidades, orienta sobre cómo proceder, pide explicaciones e información, da indicaciones para organizar la atención e interacción.

En cuanto al lenguaje no verbal y sus manifestaciones que acompañaron los diálogos donde se observó que J., respondía desde un PN+, se localizan las siguientes: volumen moderado; ritmo fluido o lento; tono cálido y cordial; expresión serena, calma y atenta, enfocando la mirada, esboza sonrisas o sonrío; su postura es erguida y flexible, sin tensión o inclinada hacia adelante; acompaña sus indicaciones con movimientos de las manos, asiente con la cabeza, escribe en papel las indicaciones.

Relaciones entre lo verbal y lo no verbal: de la observación, registro y análisis detallado de los diálogos establecidos se localizaron algunas coincidencias en la presentación de determinadas categorías verbales con indicadores del lenguaje no verbal, como ser hablar con volumen moderado

ritmo lento o fluido y en tono cálido cuando ofrece explicaciones e indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona, también cuando ofrece ayuda y orienta como proceder.

En los diálogos donde observo a J., interactuando desde un Estado PN+ las transacciones fueron establecidas con personas en Estado (Niño Adaptado Sumiso) NAS+, identificadas en cada caso como de tipo paralela y complementaria.

Padre Crítico Positivo PC+:

Verbalmente en los diálogos donde se observó que J., respondía desde un PC+, las expresiones de su discurso se agrupaban en las siguientes formas: indicaciones para organizar la atención e interacción, pide explicaciones e información, señala errores y corrige, ordena que tiene que hacer, explicaciones sobre comportamientos morales, sugiere soluciones tradicionales, explica el orden establecido, delimita requisitos y condiciones, indaga sobre el cumplimiento de las condiciones, señala únicas alternativas posibles

En cuanto al lenguaje no verbal y sus manifestaciones que acompañaron los diálogos donde se observó que J., respondía desde un PC+, se localizan las siguientes: volumen alto, rápido o pausado; tono serio, firme, crítico, cortante o autoritario; expresión seria frunciendo el ceño, achica los ojos o mira fijamente, y en algunos casos expresión de molestia apretando los labios; su postura erguida e inclinada hacia atrás o recta; da indicaciones con las manos y enfatiza con movimientos de cabeza, señala con el dedo.

Relaciones entre lo verbal y lo no verbal: del análisis detallado de las observaciones registradas se pueden apreciar algunas coincidencias en la presentación de determinadas categorías verbales con indicadores del lenguaje no verbal, como ser el hablar en volumen alto y rápido en tono serio o autoritario cuando señala errores y corrige o cuando ordena que tiene que hacer,

En los diálogos donde observo a J., interactuando desde un Estado PC+ las transacciones fueron establecidas con personas en Estado (Niño Adaptado Sumiso) NAS+, otras en NAS-, otras en (Niño Adaptado Rebelde) NAR- identificadas en cada caso como de tipo paralela y complementaria. Y solo una establecida con una persona que actuaba desde un PC-, con la cual se identifica una transacción de tipo paralela y simétrica.

Análisis y Gráficos individuales.

Observación 1:

Situación:

El dialogo se establece entre F. (administrativa) y el padre de un niño que acude a presentar papeles que le indicaron para acceder a un turno. F., desde un PC+ expresa una forma directiva de comportarse, basando su discurso en indicaciones que ponen orden en el comportamiento de la persona, dichas directivas toman como sustento el cumplimiento de las reglas de procedimiento institucional, tanto en sus formas como en las alternativas posibles.

Ante las afirmaciones sobre lo que tiene que hacer, el padre desde un NAS+, que en su comienzo se presenta con intenciones de cumplir, responde con obediencia a la par que solicitando nuevas indicaciones sobre cómo proceder, con intenciones de adaptarse a las reglas que le pone el PC+, obediéndolo sin cuestionamientos.

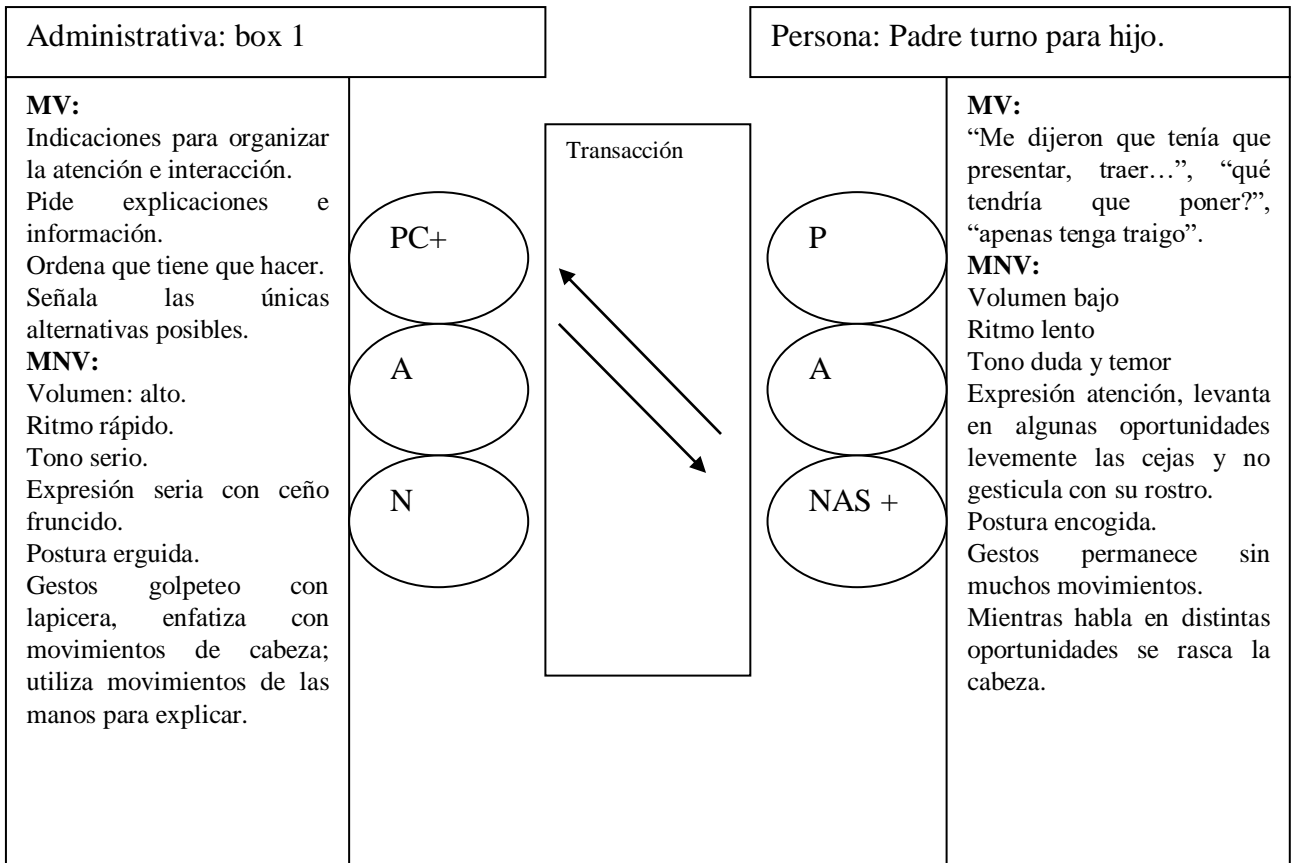
Análisis:

Verbalmente da indicaciones para organizar la atención e interacción, “pase el siguiente”, “a ver muéstreme”. Pide explicaciones e información, “¿qué diagnóstico tiene su hijo?”. Ordena que tiene que hacer, “tiene que”, “ahí va a poner”. Señala las únicas alternativas posibles, “lo puede hacer como quiera, pero preferentemente”.

Corporal y no verbalmente acompaña con una forma de comportamiento directivo utilizando un volumen alto y rápido para hablar, enfatizando con la cabeza y utilizando movimientos de las manos para explicar; manteniendo un tono y expresión de seriedad, con el ceño fruncido; adoptando una postura erguida.

Tipo de transacción:

Las transacciones que establecen en el diálogo son de tipo paralelas y complementarias, entre un PC+ que dice que hay que hacer y un NAS+, el cual responde con intención de cumplir.



Observación 2:

Situación:

El dialogo se establece entre F., y la madre de una niña con discapacidad quien averigua los requisitos para renovar la certificación. F., desde un PC+ manifiesta una forma directiva y correctiva de comportarse, indicándole a la persona a través de su discurso que tiene que hacer durante el diálogo para dar curso a su consulta, al igual que los pasos que tiene cumplir según lo establecido en el proceso; además delimita que requisitos tiene que tener para obtener lo que solicita; finalmente señala errores y corrige las proposiciones de la persona.

La madre responde al PC+ que le dice que hacer y cómo, desde un NAS+, dándole explicaciones con obediencia, como también pidiendo que le digan cómo tiene que hacer los trámites y que tiene que presentar.

Análisis:

Verbalmente da indicaciones para organizar la atención e interacción, “señora pase. Dígame ¿viene por turno o certificado?”, “dícteme su número de documento para que me fije”. Ordena que tiene que hacer, “para renovarlo va a tener que traer”. Delimita requisitos y condiciones, “informes y estudios actualizados de sus doctores, con eso y una fotocopia del DNI recién le dan turno para iniciar la renovación”. Señala las únicas alternativas posibles, “el trámite puede hacerlo por”. Señala errores y corrige, “no, una vez que tenga todo le dan un turno, y ahí la van a evaluar los profesionales de la junta y deciden si renueva”, “la pensión por discapacidad no se tramita acá”.

Se mueve con una actitud física general de seriedad, como manteniendo las reglas del trato, habla en volumen alto y rápido; mantiene un tono serio frunciendo el ceño y achicando los ojos; adopta una postura erguida la cual alterna dando el perfil; utiliza gestos con las manos para invitar a pasar y para explicar.

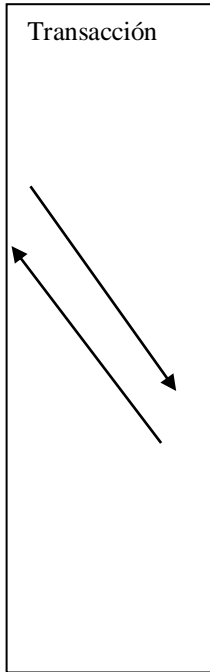
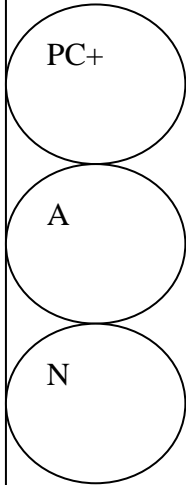
Tipo de transacción:

Las transacciones que se establecen en el diálogo son de tipo paralelas y complementarias, se dan entre un PC+ que dirige y un NAS+ que responde con obediencia.

Administrativa: box 1

MV:
 Indicaciones para organizar la atención e interacción.
 Ordena que tiene que hacer.
 Delimita requisitos y condiciones.
 Señala las únicas alternativas posibles.
 Señala errores y corrige.

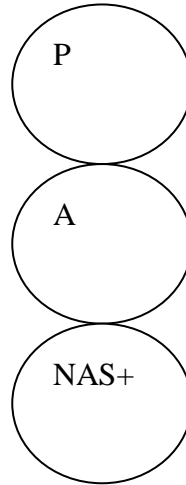
MNV:
 Volumen alto.
 Ritmo rápido.
 Tono serio.
 Expresión mira a la persona con ceño fruncido y expresión pensativa, achicando un poco los ojos.
 Postura erguida, alterna dándole el perfil a la persona y de frente.
 Gestos utiliza gestos con las manos para invitar a pasar, para explicar.



Persona: Madre quiere renovar.

MV:
 “te explico, (...) quería averiguar los requisitos con tiempo para renovarle”,
 “también quiero averiguar para tramitar la pensión”,
 “voy a ir ahí”

MNV:
 Volumen bajo.
 Ritmo lento.
 Tono cálido y cordial.
 Expresión serena y con las comisuras de los labios levemente hacia arriba.
 Postura se inclina levemente hacia la otra persona.
 Gestos mientras habla pone sus manos entrelazadas sobre la mesa.



Observación 3:

Situación:

El diálogo se establece entre F., y la madre de un joven que acude con un tono de queja para obtener un turno con junta para su hijo. F., desde un PC+ se expresa con firmeza en su discurso y comportamiento, indagando y corroborando el cumplimiento de las formalidades; también afirmando los requisitos que la persona tiene que tener y el procedimiento institucional que debe seguirse; ante las quejas mantiene le señala los errores y las únicas alternativas.

La madre desde un NAR- se expresa con molestia desde el inicio, mostrando que ha cumplido con lo que le indicaron y quiere que se le otorgue lo que corresponde, sin embargo, al enterarse que debe cumplir con otras formalidades adopta una actitud de queja cuestionando las ordenes que se le dan e incluso el proceso mismo.

Análisis:

Verbalmente indaga sobre el cumplimiento de las condiciones, “¿tiene los requisitos para presentar?”, “me los permitiría para corroborar”. Delimita requisitos y condiciones, “tiene que traer también fotocopia de DNI y este formulario completo”. Señala errores y corrige, “no señora, primero”. Explica el orden establecido, “entiendo señora, esa es la forma de recibir las documentaciones y de dar los turnos”. Señala las únicas alternativas posibles, “lo único que podría hacer es escribir una nota al jefe de la junta evaluadora a ver si le puede atender antes, pero no le aseguro nada”.

En el lenguaje no verbal expresa su firmeza manteniendo una postura erguida, fijando la mirada en la persona mientras mantiene las manos ocupadas en actividades; al hablar lo hace en un volumen alto y rápido con un tono de calma forzada; su expresión es seria levantando ligeramente las cejas y frunciendo el ceño en algunas oportunidades.

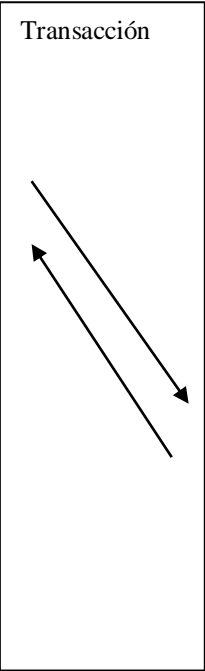
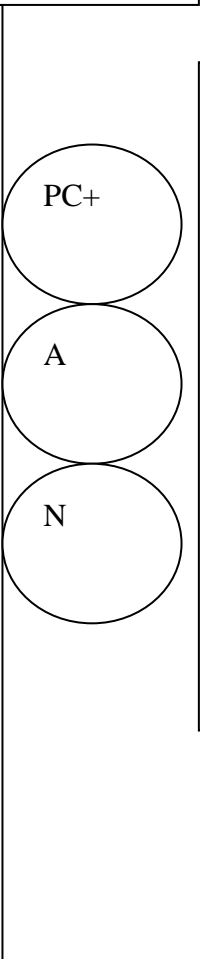
Tipo de transacción:

Las transacciones que se establecen en el diálogo son de tipo paralelas y complementarias, se dan entre un PC+ que establece requisitos y condiciones a un NAR- que se queja de tener que cumplirlas.

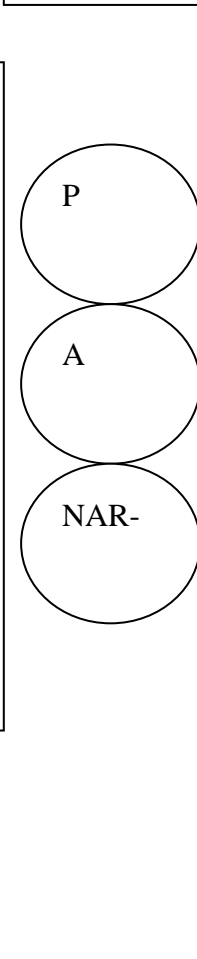
Administrativa: box 1

MV:
 Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones.
 Delimita requisitos y condiciones.
 Señala errores y corrige.
 Explica el orden establecido.
 Señala las únicas alternativas posibles.

MNV:
 Volumen alto.
 Ritmo rápido.
 Tono calma forzada.
 Expresión seria, levanta ligeramente las cejas, frunciendo el ceño en algunas oportunidades
 Postura erguida.
 Gestos fija la mirada en la persona, mientras con sus manos se mantiene ocupada en actividades.



Persona: Madre turno para hijo.



MV:
 “me dijeron que pase por acá a pedir turno”, “¿no me recibís ahora las cosas?”, “tendrían que avisar como es el sistema, una viene desde lejos, la primera vez me podrían haber dicho”, “¿tanto?”, “¿no hay turnos que se habiliten antes?”

MNV:
 Volumen alto.
 Ritmo rápido.
 Tono queja y molestia.
 Expresión es desafiante con el entrecejo fruncido.
 Postura inclinada hacia atrás.
 Gestos hace señas levantando las manos con la palma hacia arriba cuando enfatiza una queja, asintiendo con la cabeza al mismo tiempo.

Observación 4:

Situación:

El diálogo se establece entre F., y un adulto con discapacidad que extravió su certificado de discapacidad y quiere tramitar uno nuevo. F., desde un PN+ expresa, con serenidad en su discurso, una predisposición a brindar asistencia a la persona, solicitándole información sobre el problema que busca resolver; luego le acompaña en la resolución orientándole sobre qué hacer en su situación particular y ofreciéndole explicaciones que le sirvan para entender el proceso y que puede hacer.

El adulto ante la predisposición de asistirle del PN+ responde desde un NAS+ expresando con una actitud de preocupación el error que ha cometido, aceptando las explicaciones y orientaciones que le proporcionan para resolverlo.

Análisis:

Verbalmente indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona “¿en qué le puedo ayudar?”. Pide explicaciones e información “¿cuál chiquito?, ¿el carnet de la parte de abajo?”. Orienta sobre cómo proceder “con ese se puede manejar, porque tiene validez; para tramitar el otro va y hace la denuncia en la policía”. Ofrece explicaciones “seguramente le van a pedir los papeles del diagnóstico y exámenes que presentó al principio, para corroborar y hacerle uno nuevo”.

Corporal y no verbalmente acompaña sus dichos utilizando un volumen moderado y lento; si bien su tono es de seriedad, su expresión es serena levantando levemente las cejas y adoptando una postura erguida pero flexible; con movimientos de manos da indicaciones y anota a la persona lo que va a necesitar.

Tipo de transacción:

Las transacciones que se establecen en el diálogo son de tipo paralelas y complementarias, se dan entre un PN+ que ofrece orientación a un NAS+ que acepta las indicaciones para solucionar un error que cometió.

Administrativa: box 1

MV:

Indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona.

Pide explicaciones e información.

Orienta sobre cómo proceder.

Ofrece explicaciones.

MNV:

Volumen moderado.

Ritmo lento.

Tono serio.

Expresión serena.

Postura la postura es erguida aunque flexible.

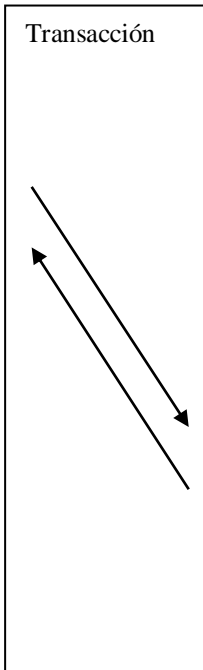
Gestos recurre a algunos movimientos de manos para dar indicaciones.

Le escribe las cosas que va a necesitar presentar en una hoja y se la entrega.

PN+

A

N



Persona: Varón con discapacidad

MV:

“hola vengo porque perdí el papel grande del certificado, no sé que lo hice; quería hacerlo de nuevo”, “¿eso lo tengo que hacer ahora, ya?, porque no tengo lo que había traído”, “tiene razón ¿no?, si lo voy hacer”

MNV:

Volumen moderado.

Ritmo rápido.

Tono preocupado.

Expresión preocupación, frunciendo el ceño, apretando los labios y baja la mirada.

Postura cambiante, pasando de encogida a inclinada.

Gestos se refriega con las manos la cara y se rasca la cabeza.

P

A

NAS+

Observación 5:

Situación:

El dialogo se establece entre F., y un adulto mayor que se presenta para renovar su certificado de discapacidad. F., activa un PN+, desde el cual asiste de forma cálida y cordial a la persona, para lo cual a través de su dialogo le solicita información para así explicarle a la persona que hacer, cuando hacerlo y ayudarle buscando otra información extra que le sirve a la persona para realizar el proceso.

El varón frente a la calidez del PN+ responde desde un NAS+ que se muestra con una actitud serena y predispuesta, por lo que se presenta comprendiendo que hay pasos que tiene que cumplir, y al enterarse que no es necesario hacerlo en el momento pide orientaciones y acepta las explicaciones para realizarlo.

Análisis:

Verbalmente da indicaciones para organizar la atención e interacción, “pase tome asiento caballero”. Indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona, “¿que anda necesitando?”. Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones, “¿tiene los estudios que le hizo el doctor?”. Pide explicaciones e información, “¿a usted lo vio el traumatólogo y el neurólogo?, ¿cuál es la discapacidad?, ¿porque se le otorga el certificado?”. Confirma posibilidades, “si, entonces están bien los estudios”. Ofrece ayuda, “este tiene fecha pasada ya, igual espere me fijo”. Ofrece explicaciones, “señor, aquí me sale que usted tiene una prórroga ya del certificado hasta el 2024”.

Corporal y no verbalmente acompaña la calidez de su discurso hablando en un volumen moderado y lento, con un tono cálido y cordial; adopta una expresión de interés levantando la comisura de los labios y arqueando las cejas; mientras habla asiente afirmando con la cabeza ligeramente, mirando a la persona.

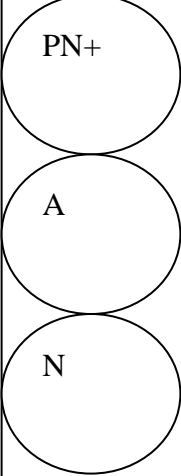
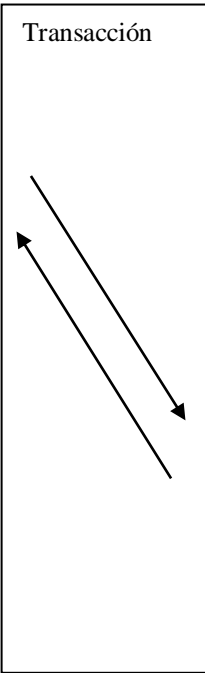
Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones de tipo paralelas y complementarias, las cuales se da entre un PN+ que asiste con calidez a un adulto mayor en un Estado NAS+ que concurre con la intención de cumplir con sus obligaciones.

Administrativa: box 1

MV:
 Indicaciones para organizar la atención e interacción.
 Indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona.
 Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones.
 Pide explicaciones e información.
 Confirma posibilidades.
 Ofrece ayuda.
 Ofrece explicaciones.

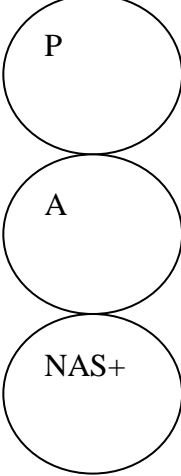
MNV:
 Volumen moderado.
 Ritmo lento.
 Tono cálido y cordial.
 Expresión de interés, comisuras de los labios levemente levantadas y arqueando las cejas.
 Postura inclina hacia la persona para hacerse escuchar.
 Gestos asiente con cabeza mirando a la persona; manos indica pase.

Persona: Varón con discapacidad

MV:
 “vengo para renovar”, “si, si traje”, “eh me dieron porque...”, (murmura unas palabras)”, “no sabía hasta cuando era”, “¿ahora qué hago?”

MNV:
 Volumen bajo.
 Ritmo lento.
 Tono sereno y risueño.
 Expresión sonrío y levanta las cejas.
 Postura flexible, se inclina para responder y luego vuelve a su posición.
 Gestos cruzando y separando las piernas, y colocando sus manos en sus piernas y en un andador.



Observación 6:

Situación:

El dialogo se establece entre F., y una mujer mayor que acude a pedir un turno desconociendo si el trámite que quiere realizar se hace en el lugar. F., desde un PC+ responde de forma crítica optando por pedirle a la persona que dé cuenta de lo que le habilita para el pedido que hace, ante la equivocación de la persona le corrige señalándole la única vía correcta que debe seguir.

La mujer que se presenta sin saludar con un pedido imperativo, desde un NAR-, a partir del cual pide lo que quiere sin amabilidad, y no pregunta si lo que pretende lo puede realizar del modo que demanda, por lo que termina siendo corregida.

Análisis:

Verbalmente con sus dichos pide explicaciones e información, “¿qué discapacidad tiene?”. Señala las únicas alternativas posibles, “a la pensión por discapacidad la tiene que gestionar en la calle Benito Graña”. Señala errores y corrige, “señora en este organismo se gestiona el certificado de discapacidad”.

En el lenguaje acompaña sus dichos hablando en un volumen alto y pausado; junto con un tono serio y crítico adopta una expresión de molestia fijando la mirada y cruzando los brazos en una postura rígida.

Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones de tipo paralelas y complementarias, que se dan entre un PC+ que pide cuentas y corrige a un NAR- que se presenta imponiendo un pedido con información equivocada.

Administrativa: box 1

MV:

Pide explicaciones e información.

Señala las únicas alternativas posibles.

Señala errores y corrige.

MNV:

Volumen alto.

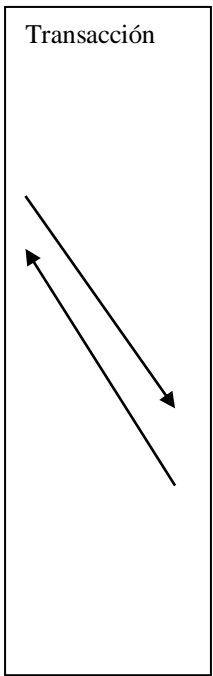
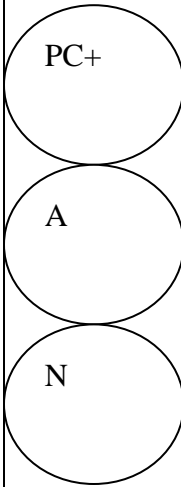
Ritmo pausado.

Tono serio y crítico.

Expresión molestia, mirando fijamente, aprieta los labios.

Postura recta con brazos cruzados.

Gestos mantiene una postura rígida mientras habla.



Persona: Mujer.

MV:

“vengo a pedir turno”, “no, no tengo discapacidad, quiero hacer los papeles para mi jubilación.”

MNV:

Volumen bajo.

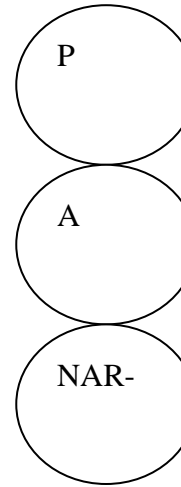
Ritmo rápido.

Tono imperativo sin amabilidad.

Expresión frunce el ceño, labios estirados, mira fijamente.

Postura cambiante entre inclinada y recta.

Gestos mientras está sentada se frota las manos entre sí.



Observación 7:

Situación:

El dialogo se establece entre J., (administrativa) y un padre que pide ayuda para obtener un turno para hacerle el certificado a su hija. J., desde un PN+ le invita con calidez a que pida la ayuda que necesita, luego de escucharle y solicitarle información de lo que ha podido realizar del proceso, le explica y ayuda buscándole información adicional para que sepa cómo proceder y pueda conseguir el turno.

La persona recibe desde un NAS+ el ofrecimiento del PN+, expresándole la ayuda que necesita, respondiendo con obediencia a lo que se le pregunta; a su vez aprovechando la predisponían de J., verbaliza las dudas que tiene y le pide explicaciones, las cuales recibe con actitud atenta.

Análisis:

Verbalmente con sus dichos indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona, “buenos días, ¿sí?, ¿Qué necesitaba?”. Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones, “¿ya cuenta con los informes y estudios que le solicitan?”. Ofrece explicaciones, “hay una oficina que funciona en ese municipio; atienden de lunes a viernes en el mismo horario, ahí le reciben y le dan el turno”. Ofrece ayuda, “ya le digo bien donde queda. Esta es la dirección donde tiene que ir”.

Corporal y no verbalmente se muestra con calidez, reflejándolo en el tono que utiliza como también hablando con un volumen moderado y de forma fluida; su expresión es de calma y atención, con una postura erguida y manos atendiendo tareas.

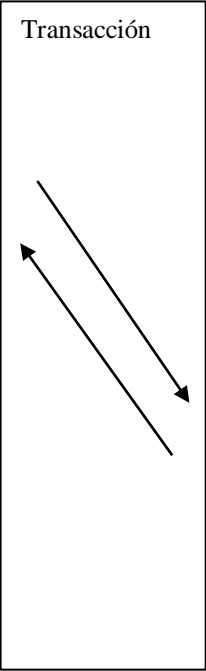
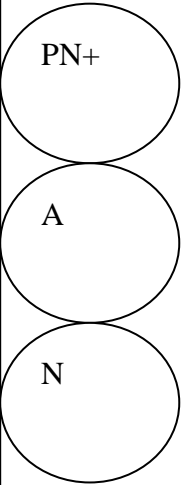
Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones de tipo paralelas y complementarias, éstas se dan entre un PN+ que le invita a pedir ayuda a un NAS+, quien que expresa lo que necesita y recibe la ayuda en forma de información.

Administrativa: box 2

MV:
 Indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona.
 Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones.
 Ofrece explicaciones.
 Ofrece ayuda.

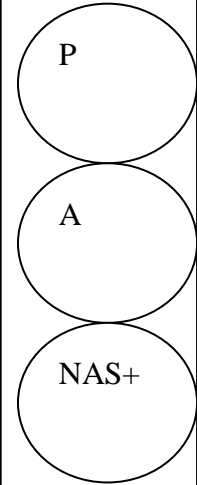
MNV:
 Volumen moderado.
 Ritmo fluido.
 Tono cálido.
 Expresión calma y atenta en cuanto explica y escucha a la otra persona.
 Postura erguida, en algunas oportunidades se pone de perfil respecto a la persona.
 Gestos mantiene sus manos ocupadas en la tarea.



Persona: Padre.

MV:
 "estoy necesitando que me dé una ayuda", "hace unas tres semanas vine y me dijeron qué tenía que conseguir", "lo que yo no sé es ¿dónde queda?"

MNV:
 Volumen moderado.
 Ritmo lento.
 Tono de petición buscando información.
 Expresión atenta en algunas oportunidades frunce levemente el ceño y achica los ojos, mirando a la administrativa todo el tiempo al hablar.
 Postura erguida.
 Gestos afirma levemente con la cabeza en algunas verbalizaciones.



Observación 8:

Situación:

El dialogo se establece entre J., y una mujer que acude para conocer los requisitos que tiene que presentar para renovar el certificado de discapacidad a su madre. J., desde un PN+ se expresa de forma cordial habilitándole a la persona a verbalizar en qué cuestión necesita ayuda; luego de preguntar si ha avanzado reuniendo la documentación necesaria le explica y orienta sobre cuál es la forma adecuada para proceder con la renovación.

La mujer se expresa desde un NAS+ realizando un pedido de que le expliquen cuales son los requisitos institucionales del proceso y como hacer en su situación particular; aunque recibe respuestas y asistencia de un PN+ que cordialmente le orienta y explica, la mujer mantiene una actitud sumisa y temerosa.

Análisis:

Verbalmente con sus dichos indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona, “hola, ¿en qué le ayudo?”. Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones, “¿se hizo estudios actualizados?”. Confirma posibilidades, “si, ella si va a tener que venir en persona”. Orienta sobre cómo proceder, “usted puede presentar el informe de diagnóstico y los estudios médicos actualizador según su discapacidad”. Ofrece explicaciones, “relacionados con su discapacidad, ya sea neurólogo, traumatólogo o del especialista que la trate, y también fotocopia de su DNI”.

En el lenguaje no verbal acompaña lo que dice empleando un tono cordial, hablando en un volumen moderado y lento; con sus expresiones refleja atención enfocando la mirada en algunas oportunidades; a nivel corporal adopta una postura erguida, aunque flexible, y mientras habla da indicaciones con las manos.

Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones que son de tipo paralelas y complementarias, las cuales se dan entre un PN+ que, calmadamente y en un tono cordial, ofrece orientaciones y explicaciones a un NAS+ que acude en busca de ayuda con una actitud temerosa.

Administrativa: box 2

MV:

Indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona.

Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones.

Confirma posibilidades.

Orienta sobre cómo proceder.

Ofrece explicaciones.

MNV:

Volumen moderado.

Ritmo lento.

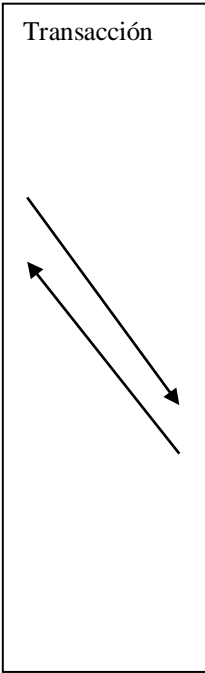
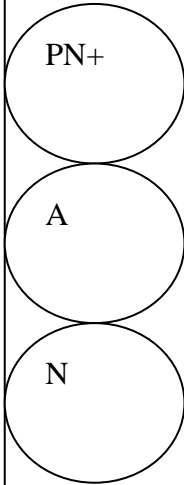
Tono cordial.

Expresión atenta, enfocando la mirada en la persona sin modificaciones faciales.

Postura erguida flexible.

Gestos con su mano explica distintos pasos a seguir.

Escribe en un papel los requisitos que le menciona.



Persona: Hija le renueva a madre

MV:

“quiero saber que papeles hay que presentar para actualizar el certificado de discapacidad”, “no, no sé bien que tenía que traer, por eso vine primero para que me digan que traer y como pedir el turno”

MNV:

Volumen moderado.

Ritmo rápido.

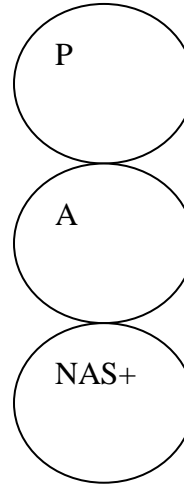
Tono sumiso.

Expresión esbozando sonrisa temerosa.

Postura inclinada, en algunos momentos levanta los hombros hacia adelante.

Gestos manos agarradas entre sí en medio de sus piernas.

Al despedirse se inclina un poco hacia adelante.



Observación 9:

Situación:

El dialogo se establece entre J., y una mujer con discapacidad que acude con una actitud temerosa a retirar su certificado. J., desde un PC+ con firmeza y expresión molesta dirige a la persona sobre qué hacer y qué información entregar; al no corresponder los datos que la persona le proporciona le menciona su error ordenándole la forma que tiene que hacer las cosas.

La mujer que se presenta desde un Estado NAS-, manifiesta una actitud de temor y nerviosismo que le llevan a confundir su nombre, recibiendo señalamientos y órdenes de parte de un PC+ se ocupa de hacer cumplir con los procedimientos.

Análisis:

Verbalmente con su discurso da indicaciones para organizar la atención e interacción, “venga pase”, “pase señora”. Pide explicaciones e información, “¿apellido?”. Señala errores y corrige, “no, no está acá Tejerina, a ver busque bien”, “¿ve?, le dije que se fije bien”. Ordena que tiene que hacer, “Tome, firma aclaración y DNI”.

Corporal y no verbalmente expresa su firmeza y molestia frunciendo el ceño, achicando los ojos y apretando los labios, enfatizando con movimientos de la cabeza; al hablar lo hace con tono firme, alto y rápido; corporalmente adopta una postura erguida e inclinada hacia atrás.

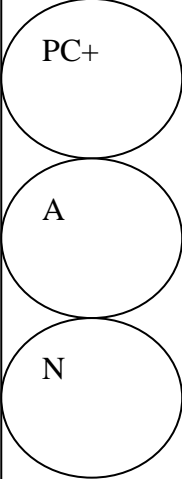
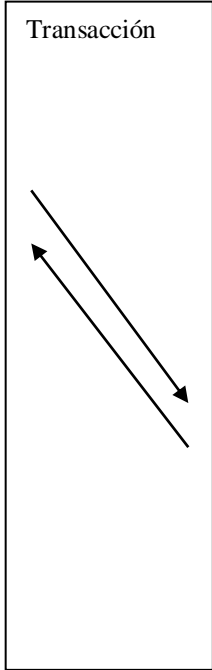
Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones de tipo paralelas y complementarias, las cuales se dan entre un PC+ que le marca los errores y le ordena cómo comportarse a un NAS-, el cual se muestra con una actitud muy temerosa que le lleva incluso a confundir su nombre.

Administrativa: box 2

MV:
 Indicaciones para organizar la atención e interacción.
 Pide explicaciones e información.
 Señala errores y corrige.
 Ordena que tiene que hacer.

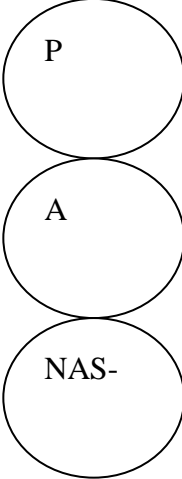
MNV:
 Volumen alto.
 Ritmo rápido.
 Tono firme.
 Expresión frunciendo el seño y achicando los ojos muestra una expresión de molestia, apretando los labios.
 Postura erguida, un tanto inclinada hacia atrás.
 Gestos con las manos invita a pasar, luego las ocupa en la búsqueda; en sus afirmaciones enfatiza con movimientos de cabeza y mira fijamente.

Persona: Mujer con discapacidad.

MV:
 “buen día, para retirar “,
 “Tejerina. Espere tengo mucho”, “ah no disculpe, yo soy Flores apellido Flores”, “(risita nerviosa) hasta luego”

MNV:
 Volumen bajo.
 Ritmo lento.
 Tono temeroso.
 Expresión de miedo o vergüenza, baja la mirada, esboza sonrisas nerviosas.
 Postura encogida, si bien es una mujer mayor, encoge sus hombros y cruza sus pies con piernas juntas.
 Gestos busca con nerviosismo en sus manos unos papeles en la bolsa que trae.



Observación 10:

Situación:

El dialogo se establece entre J., y una mujer con discapacidad, la cual se precipita repentinamente afirmando lo que se dispone a hacer y luego desplegando sin ilación previa críticas hacia su hijo y lamentos. J., desde un PC+ le hace respetar los protocolos estableciendo con sus dichos que es ella quien dirá que se hará; por otra parte, ante las quejas de la persona responde dando órdenes basadas en prácticas tradicionales y explicaciones morales, cortándole así las vías de queja, estableciendo que las situaciones que menciona tienen soluciones ya sabidas y razones morales para lo que se hace en ellas, poniéndose a sí misma como ejemplo.

La persona se presenta con un PC- como notificando que va a hacer, sin tener consideración de los procedimientos que tiene que cumplir quien le atiende, y luego despliega multitud de quejas diversas, desestimando las indicaciones; finalmente insiste con controlar el proceso terminando la conversación dando indicación a J., sobre qué hacer.

Análisis:

Verbalmente expresa en su discurso indicaciones para organizar la atención e interacción “: hola cómo le va, a ver espere que corrobore”. Explicaciones sobre comportamientos morales, “yo igual con mi hijo, sólo que él ya tiene 40, pero tiene discapacidad, yo lo cuido a él”. Ordena que tiene que hacer, “tómela”, “hágame caso lo que le digo”. Sugiere soluciones tradicionales, “Bueno si le sirve yo tomo una plantita, tómela, me la recomendaron para las defensas y dolores”.

Corporal y no verbalmente establece un control manteniendo la seriedad en sus dichos, empleando un tono crítico, hablando alto y rápido con el ceño fruncido; a nivel corporal su postura es erguida casi en rectitud; mientras habla enfatiza con movimientos de cabeza y en algunos momentos aprieta los labios.

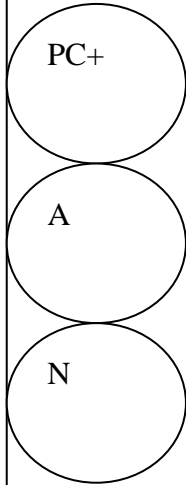
Tipo de transacción:

En el diálogo se establecen transacciones de tipo paralelas simétricas, estas se dan entre un Estado PC- de la persona, que afirmar imperativamente que se dispone a hacer, pero se encuentra con una respuesta de otro PC+ que le pone un freno estableciendo con su discurso que es ella quien tiene la decisión sobre el proceso.

Administrativa: box 2

MV:
 Indicaciones para organizar la atención e interacción.
 Explicaciones sobre comportamientos morales.
 Ordena que tiene que hacer.
 Sugiere soluciones tradicionales.

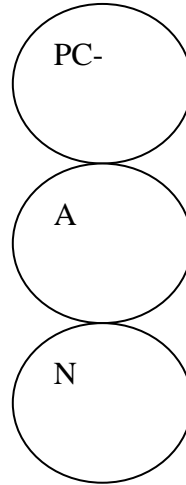
MNV:
 Volumen alto.
 Ritmo rápido.
 Tono crítico y cortante en algunas ocasiones.
 Expresión frunce el ceño mantiene una expresión seria.
 Postura erguida casi recta.
 Gestos enfatiza sus afirmaciones con movimientos de cabeza.
 Cuando da las indicaciones hace muecas apretando los labios.



Persona: Mujer con discapacidad

MV:
 “buen día soy Rosado Marta, vengo a retirar mi certificado”, “¡ay! usted no sabe cómo sufro (...); para colmo reniego un montón con mi hijo...”, “sí, porque ya estoy harta”, “bueno lo voy a probar (pausa), gracias (pausa) es tan complicado esto de sufrir sola”

MNV:
 Volumen alto.
 Ritmo lento.
 Tono queja y lamento.
 Expresión su expresión es de disgusto y tristeza, bajando la mirada y levantándola con el ceño marcadamente fruncido.
 Postura inclinada hacia atrás.
 Gestos levanta los hombros y niega con la cabeza.



Observación 11:

Situación:

El dialogo se establece entre J., y un joven varón que se presenta con una actitud de exigencia y plañidera pidiendo un turno para hacerse el certificado. J., desde un PC+ se expresa de forma autoritaria afirmando su control de la situación al mencionar que ella es quien le indicará la forma en que debe hacer las cosas, para luego darle órdenes para que cumpla, trayéndole las cosas que le menciona y acatando los pasos que lleva la gestión.

El varón se expresa desde un Estado NAR-, presentándose de forma precipitada sin esperar que se le indique, saltándose los procedimientos básicos de la atención al público, demandando con una actitud caprichosa a que ha venido, ante lo cual recibe respuestas de control autoritario de parte de un PC+, quien enfatiza y establece una clara diferenciación respecto de las normas que la persona debe cumplir.

Análisis:

Verbalmente expresa en su discurso indicaciones para organizar la atención e interacción, “primero yo le voy a decir lo que tiene que hacer”. Ordena que tiene que hacer, “en esta planilla tiene que llenar los datos”. Explica el orden establecido, “esto es con cinco meses de anticipación”. Delimita requisitos y condiciones, “Con eso y lo que trajo más una fotocopia del DNI usted viene y ahí recién le damos el turno”.

En su lenguaje no verbal expresa su postura autoritaria acompañando sus dichos con un tono autoritario, hablando alto y rápido; frunce el ceño con molestia, achicando los ojos y mirando fijamente; corporalmente su postura es recta y mientras habla enfatiza sus dichos con movimientos de cabeza y señalando con el dedo lo que indica.

Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones que son de tipo paralelas y complementarias, las cuales se dan entre un PC+ que con firmeza les pone orden y control a las exigencias de un NAR-, el cual actúa sin consideración de las normas sociales del trato buscando hacer las cosas a su modo.

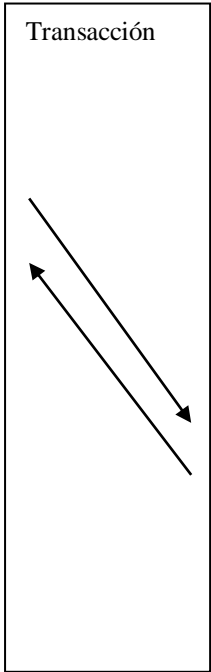
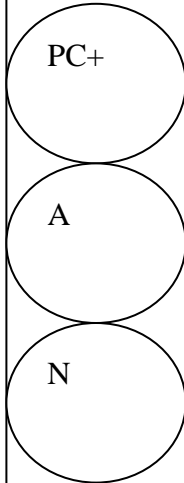
Administrativa: box 2

MV:

Indicaciones para organizar la atención e interacción. Ordena que tiene que hacer. Explica el orden establecido. Delimita requisitos y condiciones.

MNV:

Volumen alto.
Ritmo rápido.
Tono autoritario y firme.
Expresión de franca molestia, frunce el ceño, achica los ojos mirando fijamente.
Postura recta.
Gestos enfatiza varias veces con movimientos de cabeza.
Señala con el dedo índice lo que tiene que completar.



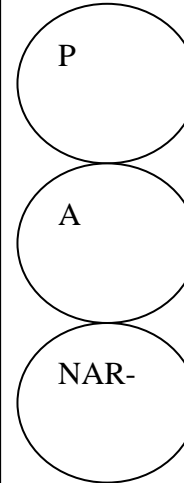
Persona: Varón pide turno.

MV:

“vengo a pedir turno para hacerme el certificado”, “ah (alarga la verbalización en modo de queja) bueno chau”

MNV:

Volumen alto.
Ritmo rápido.
Tono agresivo.
Expresión de enojo, abriendo ojos y levantando cejas.
Postura inclinada.
Gestos cuando se despide blanquea los ojos y levanta la cabeza en un movimiento de fastidio.



Observación 12:

Situación:

El dialogo se establece entre J., y el padre de un niño con discapacidad que se muestra con una actitud de sumisión obediente pidiendo un turno para hacerle el certificado a su hijo. J., desde un PC+ que expresándose de forma autoritaria le autoriza a la persona a proceder con su pedido, se aboca a demandarle que le explique cuál su situación y si cuenta con los requisitos exigidos; finalmente termina dándole la orden de que hacer, esperando que la cumpla, para así explicarle como seguir.

La persona con la actitud de obediencia sumisa de un NAS+ espera a que le indiquen para recién acercarse y hablar; se expresa actuado de forma automática, respondiendo y hablando solo cuando se le señala, también recibiendo las ordenes que se le dan sin cuestionamientos, realizando preguntas dirigidas a comprender como cumplir los señalamientos del PC+.

Análisis:

Verbalmente en su discurso da indicaciones para organizar la atención e interacción, “sí, ¿quién sigue?, señor”. Pide explicaciones e información, “dígame, ¿qué discapacidad tiene usted?”. Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones, “¿ya tiene los estudios médicos y los requisitos?”. Ordena que tiene que hacer, “primero, tome esta planilla, cuando la tenga llena vuelva y recién le digo lo que tiene que hacer”.

Corporal y no verbalmente la actitud de firmeza en sus dichos la acompaña utilizando un tono autoritario, hablando rápido y en voz alta, frunciendo el ceño y achicando los ojos; a nivel corporal su postura alterna entre erguida en algunos momentos y recta en otros; con movimientos tensos y apurados le entrega a la persona un formulario.

Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones de tipo paralelas y complementarias, estas se dan entre un PC+ que de forma autoritaria le demanda obediencia ordenándole que hacer a un NAS+, el cual le responde acatando a lo que se le indica.

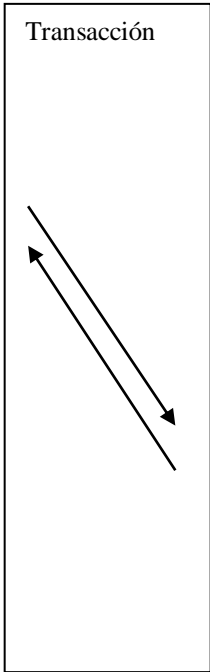
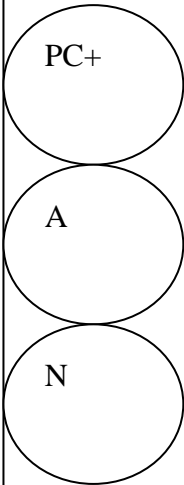
Administrativa: box 2

MV:

Indicaciones para organizar la atención e interacción. Pide explicaciones e información. Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones. Ordena que tiene que hacer.

MNV:

Volumen alto. Ritmo rápido. Tono autoritario y cortante. Expresión frunce el ceño y achica los ojos al hablar. Postura erguida y recta. Gestos como mirando desde arriba entrega una hoja y en ella escribe los requisitos, con movimientos tensos. Se mueve con apuro.



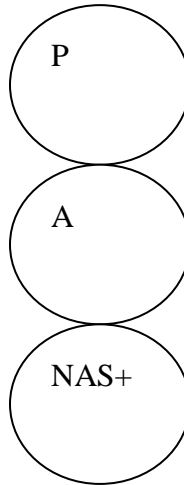
Persona: Padre.

MV:

“necesito un turno”, “no es para mí, es para mi hijo que tiene retraso madurativo, (pausa), si tengo todo lo que le hicieron, ¿eso traigo?”

MNV:

Volumen moderado. Ritmo lento. Tono neutral. Expresión frunce el ceño en expresión atenta. Postura erguida. Gestos apoya su cuerpo con sus manos en las piernas. Se retira leyendo los papeles que recibió con movimientos de su boca pero en silencio.



Observación 13:

Situación:

El dialogo se establece entre F., y un varón que de forma prepotente se presenta, sin explicaciones y mostrando un papel, dispuesto a obtener lo que quiere sin más. F., desde un PC+ de forma autoritaria le pone un freno a la persona, delimitándole con firmeza cual es el proceso ordenándole sin abrirse a cuestionamientos y posibilidades que cumpla con él.

La persona con la misma actitud prepotente de un NAR-, que llega sin anunciarse, sin dar explicaciones para exigir que se le de lo que quiere, al no conseguirlo termina marchándose con la misma actitud desafiante con la que llego, llevándose como posibilidad para obtener lo que quiere la tarea de acatar y cumplir con las reglas institucionales que le ha impuesto el PC+.

Análisis:

Verbalmente a través de su discurso pide explicaciones e información, “¿viene por turno o para entrega?”. Explica el orden establecido, “recién para enero estamos dando”. Ordena que tiene que hacer, “primero traiga todo lo que dice el papel dependiendo lo que tenga”.

Corporal y no verbalmente apoya los límites que imparte en su dialogo empleando un tono autoritario, hablando alto y pausado enfatizando el peso de lo que dice, evidenciando enojo en su ceño fruncido y mirada fija a la persona; corporalmente su postura es recta, mostrando rigidez corporal al hablar.

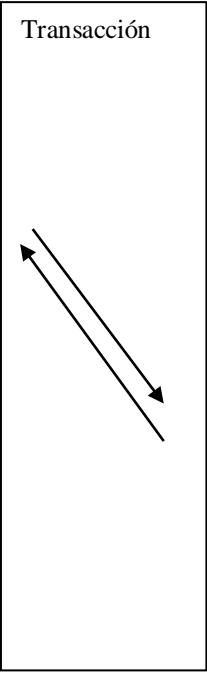
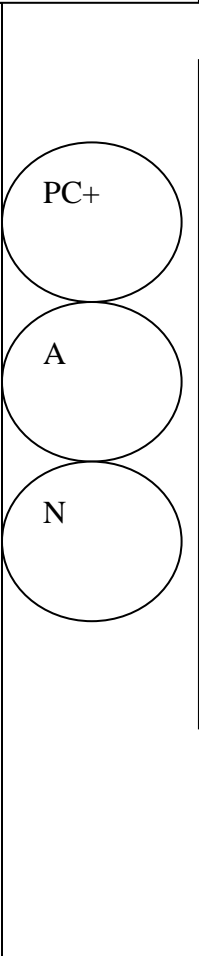
Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones de tipo paralelas y complementarias, estas ocurren entre un PC+ que hace valer las normas y procesos institucionales demandándole el cumplimiento de sus órdenes a un NAR-, quien de forma prepotente se presenta con el objetivo de obtener lo que quiere.

Administrativa: box 1

MV:
Pide explicaciones e información.
Explica el orden establecido.
Ordena que tiene que hacer.

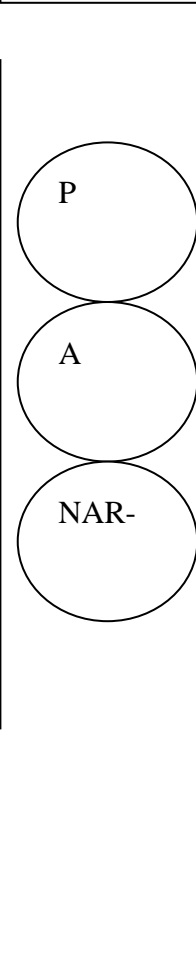
MNV:
Volumen alto.
Ritmo pausado.
Tono autoritario y de molestia.
Expresión evidencia enojo frunciendo el ceño y mirando fijamente.
Postura erguida casi recta
Gestos muestra rigidez al responder.
Habla de forma rápida y cortante.



Persona: Varón pide turno

MV:
"hola, quiero un turno", no responde a lo que le dice la administrativa.

MNV:
Volumen alto.
Ritmo rápido.
Tono queja.
Expresión desafiante apretando un poco los labios.
Postura reclinada hacia atrás sobre el asiento.
Gestos agarra con sus manos el borde del escritorio.
Se marcha sin saludar mirando los papeles acercándolos a su rostro.



Observación 14:

Situación:

El dialogo se establece entre F., y una mujer que acude para pedir un turno afirmando la demanda un beneficio extra y sin los requisitos. F., pareciendo ya haber tratado antes con la persona, desde un PC+ la aborda indagando si ha obedecido con las indicaciones que se le han dado; luego de evaluar la información aportada por y la demanda que realiza la persona, F., la cuestiona tomando como base las reglas del procedimiento aludiendo a la inadecuación entre su pedido y su comportamiento, enfatizándole cuales son reglas establecidas y ordenándole como única medida su cumplimiento.

La persona con la despreocupación por las normas, desde un NAR- pide que se le dé un beneficio que cree que le corresponde, pero lo hace sin presentar información que le avale, y ante los cuestionamientos pone excusas para tatar de obtenerlo igual con una actitud desafiante, pero al solo recibir de parte del PC+ la orden de cumplir con las reglas, termina conformándose con haber recibido su turno.

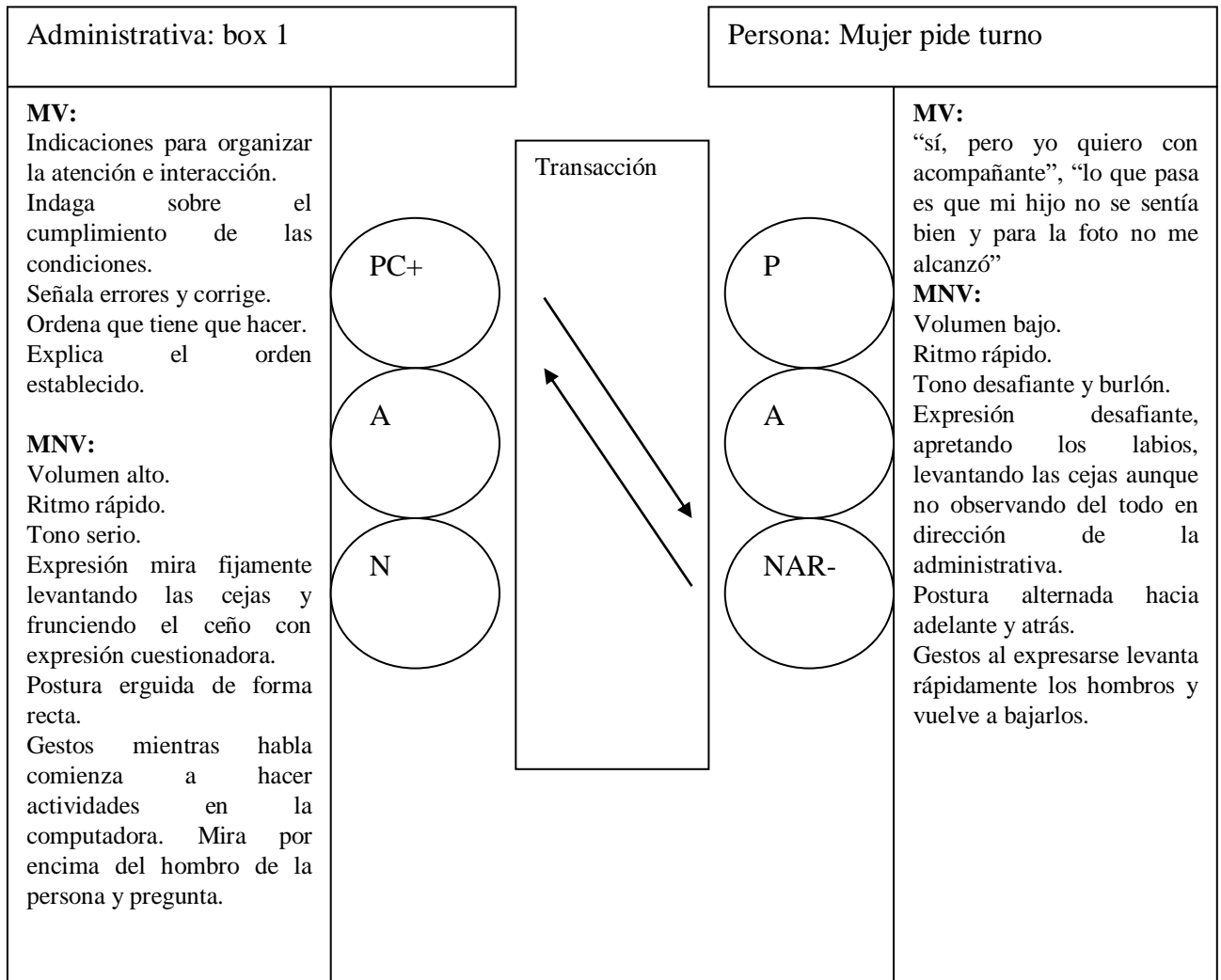
Análisis:

Verbalmente a través de su discurso da indicaciones para organizar la atención e interacción, “señora cómo le va tome asiento”. Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones, “¿ahora ya traje todos los papeles?”. Señala errores y corrige, “señora, acá dice que usted tiene una discapacidad en los ojos; pero le está faltando una foto que le piden, y el estudio de la graduación de los ojos”. Ordena que tiene que hacer, “mire le doy el turno, pero para la próxima me trae todo lo que falta”. Explica el orden establecido, “Le aviso que la junta médica determina si le corresponde o no el acompañante dependiendo del grado de su discapacidad”.

En el lenguaje no verbal enfatiza lo que dice empleando un tono serio que no admite cuestionamientos, hablando en voz alta y rápidamente manteniendo una expresión cuestionadora, frunciendo el ceño y levantando las cejas; corporalmente la postura que adopta es de rectitud, haciendo otras cosas mientras habla con la persona.

Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones de tipo paralelas y complementarias, las cuales se dan entre un PC+ que cuestiona la inadecuación del pedido y las formas de proceder de un NAR-, el cual pretende obtener beneficios de forma arbitraria.



Observación 15:

Situación:

El dialogo se establece entre F., y una mujer con discapacidad que acude con la intención de pedir un turno para una prórroga, al parecer pretendiendo hacerlo de una forma inadecuada en cuanto a las normas institucionales ya que murmura su pedido inicial. F., desde un PC+ marca autoritariamente que la forma de proceder puede ser reprendida; luego de controlar la información de la persona se percata de que lo que pide ya fue otorgado, por lo que le demanda más explicaciones reafirmando los requisitos y corrigiéndole errores en los mismos, terminando por ordenarle que actué de forma correcta.

La persona que se presenta con un pedido expresado en secreto, desde un NAR- que está intentando saltarse las normas, pero no cuenta con el conocimiento adecuado de lo que pide culpando a su hija como excusa, recibiendo con disgusto las reprimendas y ordenes que le dan.

Análisis:

Verbalmente en su discurso advierte sobre consecuencias, “yo le doy turno, pero si le rechazan no sé”. Explica el orden establecido, “usted ya tiene dos turnos”. Pide explicaciones e información, “¿tiene el formulario completado por su doctor?”. Señala errores y corrige, “pero está mal, acá falta que complete y firme”. Ordena que tiene que hacer, “cuando lo haga es necesario que le dé el formulario al doctor para que lo complete”. Delimita requisitos y condiciones, “ya le anoto yo todo en la hoja”.

Corporal y no verbalmente enfatiza sus dichos empleando un tono autoritario, hablando alto y rápido frunciendo el ceño con expresión crítica; a nivel corporal su postura es erguida inclinándose para escuchar, jugueteando con una lapicera y asintiendo con la cabeza.

Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones que son de tipo paralelas y complementarias, las cuales se dan entre un PC+ que advierte consecuencias y errores en los pedidos de un NAR-, del cual recibe excusas y le devuelve indicaciones de lo que tiene que hacer demandándole cumplirlas.

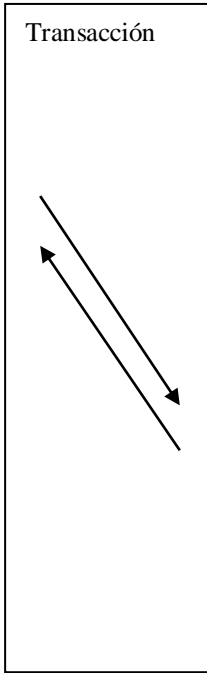
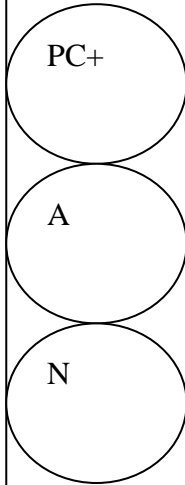
Administrativa: box 1

MV:

Advierte sobre consecuencias.
 Explica el orden establecido.
 Pide explicaciones e información.
 Señala errores y corrige.
 Ordena que tiene que hacer.
 Delimita requisitos y condiciones.

MNV:

Volumen alto.
 Ritmo rápido.
 Tono autoritario.
 Expresión de crítica frunce el ceño y abre bien los ojos.
 Postura erguida al hablar y se inclina para escuchar a la persona.
 Gestos mientras habla juguetea con una lapicera; asiente con cabeza para reafirmar lo que dice.



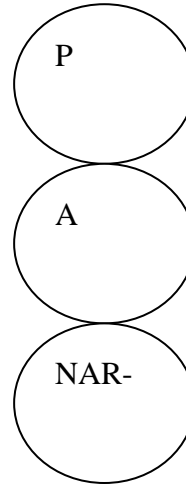
Persona: Mujer con discapacidad

MV:

“(murmura), por eso solo necesito para hacer la prorroga”, “no sabía, mi hija me hace los trámites”, “pero mi hija lo hizo completar”, “ya voy a hablar con mi hija, porque ya fuimos al doctor”

MNV:

Volumen alterna entre moderado y muy bajo.
 Ritmo rápido.
 Tono de secreto y queja.
 Expresión de disgusto juntando el entrecejo y apretando los labios.
 Postura inclinada hacia atrás.
 Gestos sentada de lado respecto de la administrativa volteándose al mirar cuando le hablaba.



Observación 16:

Situación:

El dialogo se establece entre F., y un adulto mayor con discapacidad que acude a buscar su certificado, el mismo se presenta con una actitud temerosa, actuando con gran lentitud. F., se expresa desde un PC+ impartiendo imperativamente instrucciones ante la lentitud del proceder de la persona, manejando la situación le pide que dé cuenta de para que ha venido y cómo ha cumplido las gestiones; luego de realizar dichas verificaciones protocolares le indica lo que tiene que hacer para concluir con la situación.

El adulto que acude en busca de su certificado lo hace desde un NAS+, mostrando gran lentitud en su forma de conducirse, actúa con obediencia de las normas de convivencia, esperando a que se le indique pasar, respondiendo cuando y a cuanto se le pregunta y haciendo cuanto se le indica hacer sin necesidad de mayores explicaciones.

Análisis:

Verbalmente en su discurso pide explicaciones e información, “¿qué le anda pasando?, ¿viene para turno o entrega?”, “¿dónde hizo junta médica?, ¿acá?”. Ordena que tiene que hacer, “aquí firma, aclaración y numero de documento”.

Corporal y no verbalmente el control que establece de la situación a través de su discurso lo enfatiza utilizando un tono serio mientras habla alto y pausado; mantiene una expresión de molestia frunciendo el ceño y apretando los labios; corporalmente adopta una postura erguida, y al buscar lo hace con velocidad y rigidez en sus movimientos.

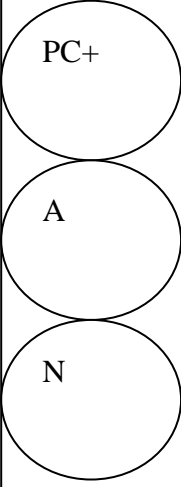
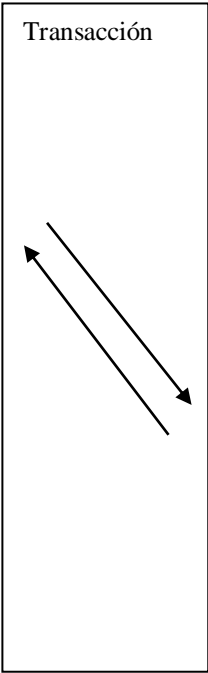
Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones que son de tipo paralelas y complementarias, las cuales se dan entre un PC+ que le da instrucciones demandando que hacer a un NAS+, el cual, aunque obediente se demora en actuar, haciendo solo lo que se le indica y cuando se le dice.

Administrativa: box 1

MV:
 Pide explicaciones e información.
 Ordena que tiene que hacer.

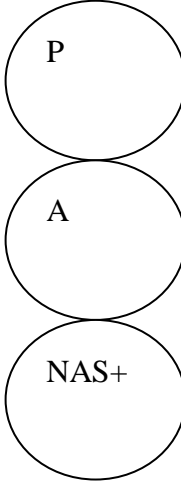
MNV:
 Volumen alto.
 Ritmo pausado.
 Tono serio.
 Expresión de molestia, frunce el ceño y hace muecas apretando los labios.
 Postura erguida.
 Gestos busca con velocidad cierta rigidez corporal en sus movimientos.
 Su expresión molesta responde al bajo tono y ritmo muy lento de hablar de la persona.

Persona: Varón con discapacidad

MV:
 “tenía que venir a buscar el certificado ya”, “Robustiano (pausa), eh el documento es (...)”

MNV:
 Volumen muy bajo.
 Ritmo lento.
 Tono temeroso y dubitativo.
 Expresión de sumisión con levantando las cejas y mirada baja.
 Postura inclinada hacia adelante.
 Gestos se queda quieto como obediente.
 Se trata de un adulto mayor.



Observación 17:

Situación:

El dialogo se establece entre F., y una mujer con discapacidad que se presenta para retirar su certificado, la misma se muestra con una actitud atenta y calmada. F., responde desde un PN+ orientando amablemente con preguntas y señalamientos a la persona para dar resolución adecuada al pedido, de esta forma le aporta explicaciones sobre la asistencia que se le pretende dar y respecto de que le toca hacer, también menciona algunas ayudas puntuales que le dará.

La persona recibe la asistencia ofrecida desde un NAS+ aguardando con paciencia y respondiendo adecuadamente y sin objeciones a lo que se le dice; además demuestra con su comportamiento aprendizajes previos sobre los procedimientos que le permiten actuar asertivamente, un ejemplo ilustrativo es cuando al responder cuál es su nombre aclara también su documento, sin que se lo pregunten, aunque siendo un dato necesario para el trámite que realiza.

Análisis:

Verbalmente en su discurso con sus frases orienta sobre cómo proceder, “buen día ¿me puede decir el nombre?”. Ofrece ayuda, “me fijo si está acá”, “no está, espere un momento que me fijo si lo tienen las chicas de arriba”. Ofrece explicaciones, “listo acá está, solo me firma acá con aclaración y numero de documento y sería todo”.

Corporal y no verbalmente acompaña sus dichos hablando con un tono cálido en un volumen moderado y ritmo fluido; mantiene una expresión sonriente, mirando a la persona e inclinándose hacia ella en algunas oportunidades para hablarle; utiliza movimientos con la cabeza en gesto afirmativo al hablar, mientras que hace un gesto con indicativo con de espera con la mano.

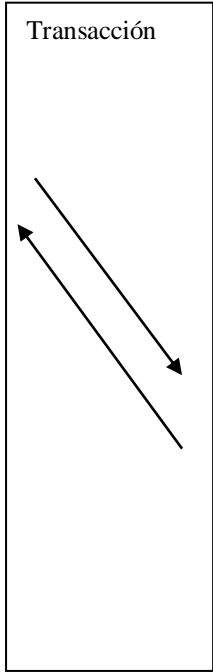
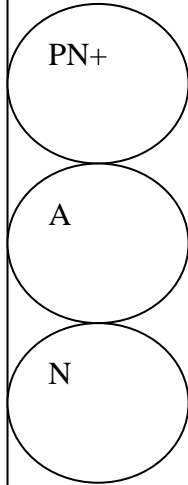
Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones de tipo paralelas complementarias, las cuales se dan entre un PN+ que se expresa cálidamente recibiendo y asistiendo a un NAS+, quien le responde actuando en respeto el orden establecido de forma automática.

Administrativa: box 1

MV:
 Orienta sobre cómo proceder.
 Ofrece ayuda.
 Ofrece explicaciones.

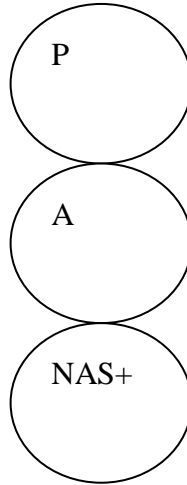
MNV:
 Volumen moderado.
 Ritmo fluido.
 Tono cálido, dando sensación de calma.
 Expresión sonriente, mira directo a la persona y sonrío levemente al hablar.
 Postura inclinada hacia la persona.
 Gestos cuando habla afirma con cabeza, y al levantarse a buscar hace un gesto con la mano en señal de espera. Al buscar en la caja de papeles lo hace con celeridad y atención, de igual forma se marcha a buscar el certificado.



Persona: Mujer con discapacidad

MV:
 "hola buen día, para retirar el certificado", "Guantay, y mi documento es", "si, no hay problema la espero nomas"

MNV:
 Volumen moderado.
 Ritmo pausado.
 Tono atento, respondiendo solo cuanto se le dice.
 Expresión de tranquilidad y atención, abriendo bien los ojos sin fruncir el ceño y mirando cuando le hablan.
 Postura erguida manteniendo la quietud en el asiento.
 Gestos permanece apacible



Observación 18:

Situación:

El dialogo se establece entre F., y una mujer que se acerca para retirar el certificado de discapacidad de su hermano, comportándose con cierta actitud de temor en su proceder. F., desde un PN+ le ofrece cordialmente asistirle en el trámite que quiere realizar, esto lo hace habilitándole con sus dichos y expresiones a que la persona plantee activamente que necesita, como también preguntándole la forma en que ha realizado los procesos, a partir de lo cual le orienta explicándole que pasos a dar para que retire lo que busca, confirmándole que el procedimiento lo ha realizado correctamente.

La persona que obedientemente se presenta con información y documentos relacionados con su pedido, desde un NAS+ se manifiesta con actitud temerosa, aunque actuando respetuosamente y de forma automática sin cuestionamientos, responde a lo que se le pregunta, aportando las explicaciones correspondientes y preguntando sobre lo que necesita cerciorarse para proceder.

Análisis:

Verbalmente en su discurso indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona, “hola, señora, ¿en qué la puedo ayudar?”. Pide explicaciones e información, “¿dónde se lo hicieron? ¿en rehabilitación?”. Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones, “¿trae los estudios para adjuntar, para el turno o porque motivo?”. Orienta sobre cómo proceder, “¿me puede decir cuál es apellido?”. Ofrece explicaciones, “no nada más, esto no haría falta entonces, solo con la fotocopia del DNI de su hermano está bien”.

Corporal y no verbalmente acompaña su dialogo empleando un tono cordial y reflexivo, hablando de forma lenta y en un volumen moderado; su expresión es serena y atenta, con una postura corporal erguida; mientras escucha asiente con la cabeza y busca entre papeles con sus manos.

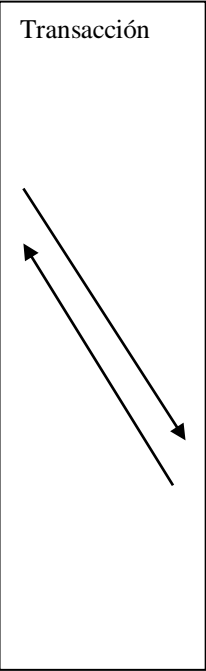
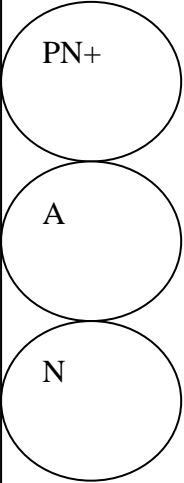
Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones que son de tipo paralelas y complementarias, las mismas se dan entre un PN+ que brinda asistencia preguntando y dando orientaciones a un NAS+, el cual con temor murmura su pedido, entrega unos papeles y aguarda a que le indiquen que decir y como hacer.

Administrativa: box 1

MV:
 Indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona.
 Pide explicaciones e información.
 Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones.
 Orienta sobre cómo proceder.
 Ofrece explicaciones.

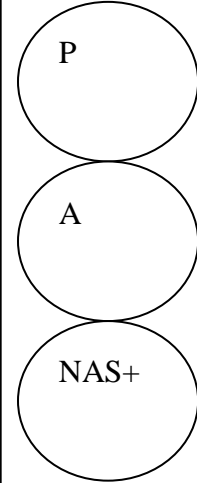
MNV:
 Volumen moderado.
 Ritmo lento.
 Tono es cordial y reflexivo, reparando en la información.
 Expresión serenidad y atención a lo que lee en los papeles.
 Postura erguida.
 Gestos mantiene las manos ocupadas sosteniendo los papeles y buscando, mientras que al escuchar asiente levemente con la cabeza.



Persona: Hermana retira certificado

MV:
 “hola (murmura, entrega papeles)”, “(murmura)”, “tenía que retirar ya”, “hermana, le retiro porque no puede venir ¿había que traer algo más?”

MNV:
 Volumen moderado.
 Ritmo pausado, responde como buscando las palabras.
 Tono alternado entre audible y muy bajo.
 Expresión es de temor, achicando un poco la vista y mirando a los lados en varias oportunidades.
 Postura inclinada hacia adelante, al responder se inclina aún más.
 Gestos permanece quieta con las manos sobre sus piernas.



Observación 19:

Situación:

El dialogo se da entre J., y un varón que, para presentarse espera hasta que lo llamen, al hacerlo entregar toda la documentación requerida para pedir un turno con la junta. J., desde un PN+ recibe y guía con calidez a la persona expresándole una valoración positiva en lo que ésta ha realizado; además, ofrece explicaciones que le sirvan a la persona sobre cómo es el proceso orientándole respecto qué ocurre en cada etapa para que entienda como proceder.

La persona actuando de forma disciplinada y conduciéndose en respeto de las normas institucionales, espera que se le llame para acercarse, que se le pregunte para expresar; por lo tanto, pregunta lo que le ayuda a orientar su comportamiento y responde sin replicas aceptando dirigirse a favor de los señalamientos recibidos.

Análisis:

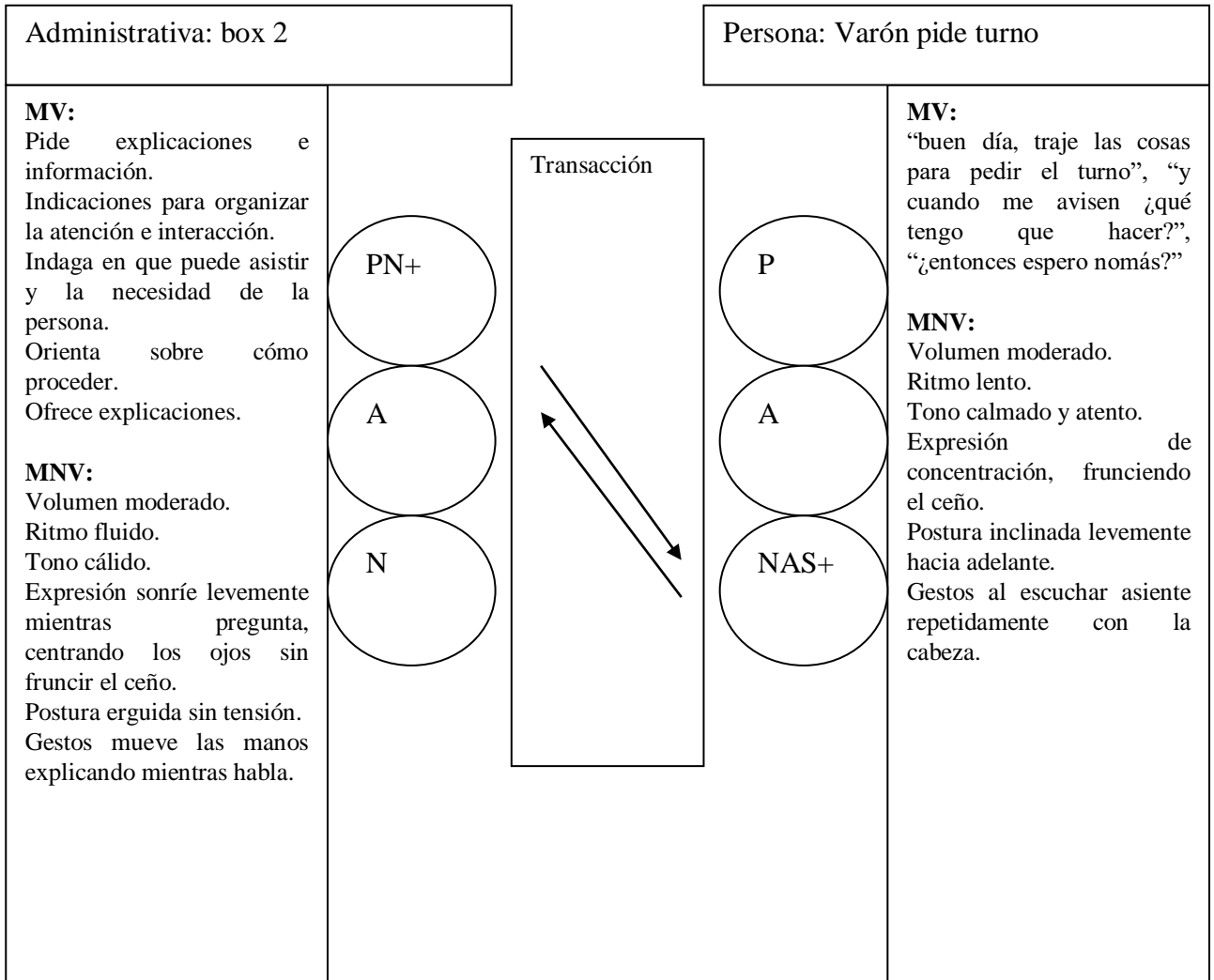
Verbalmente en su discurso pide explicaciones e información, “¿quién está para turno o entrega?”. Indicaciones para organizar la atención e interacción, “pase, tome asiento”. Indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona, “¿qué necesitaba?”. Orienta sobre cómo proceder, “me permite un momento”, “bien, con todos estos papeles ya se le arma el expediente. También le pediría que llene aquí”. Ofrece explicaciones, “una vez que se carguen le van a avisar del turno, igualmente tienen demora, para enero seguramente le estarán dando”, “cuando se comuniquen le van a decir el día y la hora que se tiene que presentar; cuando venga le van a hacer pasar por la junta evaluadora y de ahí le van a ir diciendo como seguir”.

Corporal y no verbalmente la calidez que se manifiesta en lo que dice la acompaña recurriendo a un tono cálido, hablando en un volumen moderado y de forma fluida; al hablar con la persona lo hace sonriendo levemente y utilizando las manos para nutrir sus explicaciones; corporalmente su postura es erguida sin tensión.

Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones que son de tipo paralelas y complementarias, las cuales se dan entre un PN+ que se expresa con calidez ofreciéndose a asistir a un NAS+,

orientándole y recibíéndole la documentación que entrega, desde el cual obtiene como respuesta una forma obediente de actuar.



Observación 20:

Situación:

El dialogo se establece entre J., y un varón que se presenta con motivo de un turno con junta, pero al no tener información clara sobre lo que debe hacer, expresa de forma confusa cuál es su consulta. J., desde un PC+ expresándose con seriedad, interviene ordenando la situación al pedirle a la persona que le explique y clarifique su pedido; luego de establecer determinaciones sobre el pedido le devuelve directivas para que cumpla respecto de su situación.

El joven que si bien se presenta desde un NAS+ que está confundido y al comienzo no expresa claramente dicha confusión; luego de prestar obediencia y responder a las indagaciones hechas por el PC+, logra poner en palabras la información que le falta, e inclinándose así a favor del cumplimiento de las ordenanzas que se le proporcionan para realizar las gestiones.

Análisis:

Verbalmente en su discurso da indicaciones para organizar la atención e interacción, “pase tome asiento, dígame”. Pide explicaciones e información, “pero, ¿usted viene a presentar los papeles para que le den el turno, a pedir los requisitos o tenía turno para hoy?”, “¿tiene su documento?”. Ordena que tiene que hacer, “señor su turno es para octubre recién, el 15; tome anote”, “no se olvide que tiene que venir a horario”.

Corporal y no verbalmente acompaña las indagaciones y directivas de su discurso utilizando un tono serio, expresándose de forma pausada con un volumen alto; al explicar frunce el ceño achicando los ojos; corporalmente adopta una postura erguida e inclinada hacia atrás.

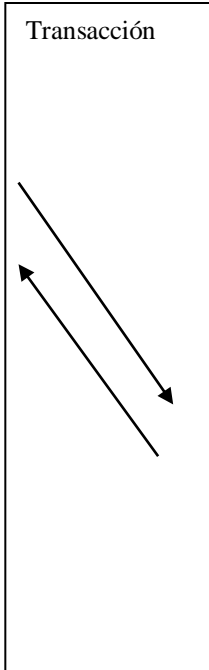
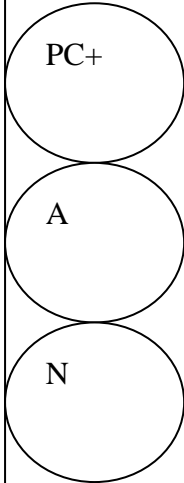
Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones que son de tipo paralelas y complementarias, en las cuales interviene un Estado PC+ que pone orden y controlando a la interacción, dándole la orden de explicarse y luego de lo que tiene que hacer a un NAS+, el cual, aunque se muestra confuso responde acatando a las órdenes.

Administrativa: box 2

MV:
Indicaciones para organizar la atención e interacción.
Pide explicaciones e información.
Ordena que tiene que hacer.

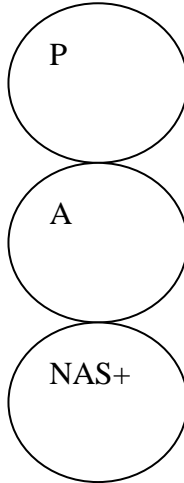
MNV:
Volumen alto.
Ritmo pausado.
Tono serio.
Expresión frunce el ceño y achica los ojos.
Postura erguida.
Gestos se inclinada hacia atrás en su silla.
Inclina su cabeza hacia su derecha mientras escucha a la persona.



Persona: Varón pide turno

MV:
“me dijeron que tenía que venir por el turno”, “ya me dieron turno, no me acuerdo para cuando me dieron”, “si, si vengo antes, gracias”

MNV:
Volumen bajo.
Ritmo lento.
Tono de pedido de ayuda.
Expresión alza la mirada para hablar levantando las cejas, luego mira hacia abajo.
Postura inclinada.
Gestos se agarra las manos frotándolas entre sí.



Observación 21:

Situación:

El dialogo se establece entre J., y un joven, el cual se presenta a pedir un turno y entregar un papel enviado por indicación de sus padres. J., desde un PN+ se dirige de forma serena ofreciéndole asistencia a la persona, le pregunta dándole lugar a que se exprese, como también indagando quienes de su entorno le asistirán y si han reunido los requisitos; luego le brinda las precisiones necesarias para que pueda transmitirles a sus padres y resuelva sin contratiempos su gestión; esto lo hace sin dejar pasar una oportunidad de actuar con flexibilidad ayudándole con el turno a la par que le explica la necesidad de completar datos.

El joven se comporta de forma disciplinada, actuando obedientemente desde un NAS+ cumpliendo los encargos de sus padres; en la interacción explica cuanto sabe del proceso y lo que le han encomendado hacer, registrando sin cuestionamientos las orientaciones que les deberá transmitir a sus padres.

Análisis:

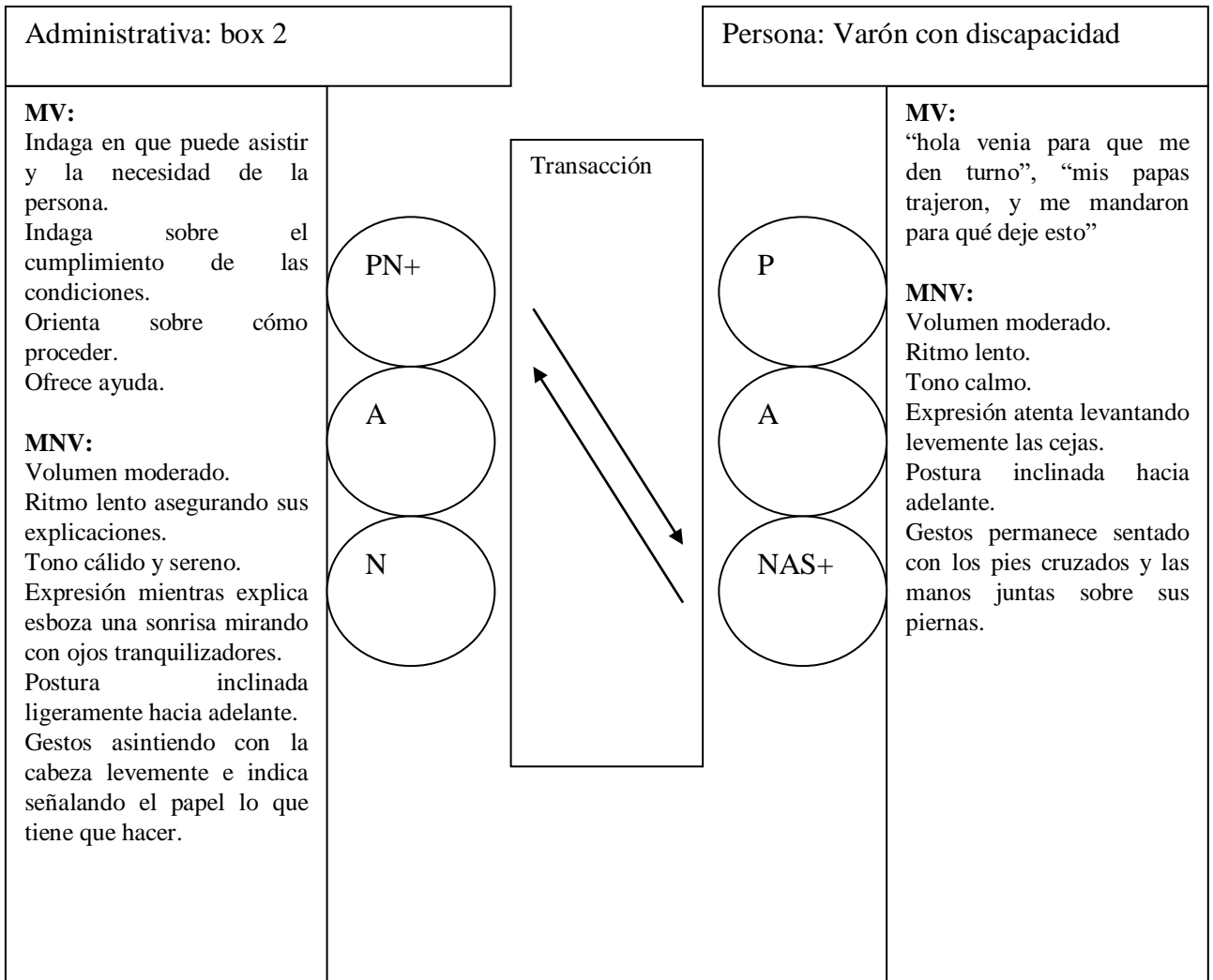
Verbalmente en su discurso indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona, “¿en qué te puedo ayudar?”. Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones, “¿trajiste todo lo que te pidieron ya?”. Orienta sobre cómo proceder, “bueno, para retirar ¿quién va a venir?, tendría que venir tu mamá o tu papá”, “bien, vas a llevarte esta la fotocopia para completar”. Ofrece ayuda, “aunque falta la firma del doctor no te preocupes yo igual lo voy a cargar ahora, pero deciles a tus papas que lo hagan completar”.

En el nivel no verbal complementa su discurso utilizado un tono cálido y sereno, con un volumen moderado y ritmo fluido para hablarle a la otra persona; se expresa esbozando una sonrisa, mirándole con ojos tranquilizadores mientras asiente con la cabeza; corporalmente su postura es inclinada hacia adelante.

Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones que son de tipo paralelas y complementarias, las cuales se originan entre un PN+ que cálidamente asiste informando y orientando como seguir el

proceso a un NAS+, el cual calmadamente y sin reparos entiende lo que se le dice, a la par que expresa disposición a hacer lo que se le señala.



Observación 22:

Situación:

El dialogo se establece entre J., y un padre que acude para pedir indicaciones sobre la forma en que debe proceder en el momento del turno, dado que su hija presenta dificultades para realizar la gestión presencialmente. J., desde un PC+ con expresiones de seriedad y firmeza le señala a la persona que hacer, afirmando sin preguntarle su disposición a obedecer; luego le pide explicaciones para finamente concluir delimitando las alternativas establecidas y las reglas que tiene que seguir en esos casos.

La persona desde un NAS+ se expresa de forma respetuosa y obediente, explicando su situación con preocupación, y atendiendo en el proceso las instrucciones que le dan sobre qué hacer; también pide que le digan que alternativa tiene para actuar si no puede cumplir con la forma que le indicaron, acatando la que se le proporciona sin replicar las reglas que implica.

Análisis:

Verbalmente con sus dichos da indicaciones para organizar la atención e interacción, “¿señor? Dígame”, “tome asiento, ya lo llamo”, “señor pase”. Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones, “¿le abrocharon las hojas?”. Pide explicaciones e información, “¿dónde vive?”, “¿dónde es?, ¿en zona sur?”. Señala las únicas alternativas posibles, “si ella no puede salir de casa pueden hacerlo por video llamada”. Ordena que tiene que hacer, “pero tiene que avisar mediante nota dos días antes”.

En el lenguaje no verbal acompaña sus dichos empleando un tono serio, hablando en volumen alto y rápido; mantiene una expresión seria juntando el entrecejo; corporalmente su postura es erguida, dando indicaciones con las manos al explicar.

Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones de tipo paralelas y complementarias, las cuales se dan entre un PC+ que le enfatiza con ordenanzas como debe de conducirse a un NAS+, para cumplir con las reglas institucionales, obteniendo como respuesta obediencia sin cuestionamiento.

Administrativa: box 2

MV:

Indicaciones para organizar la atención e interacción.

Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones.

Pide explicaciones e información.

Señala las únicas alternativas posibles.

Ordena que tiene que hacer.

MNV:

Volumen alto.

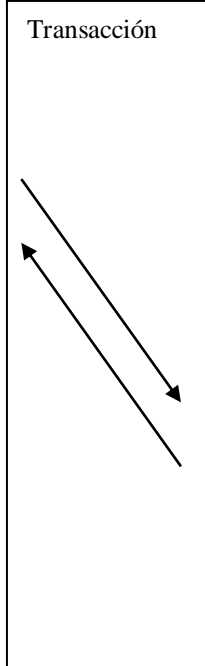
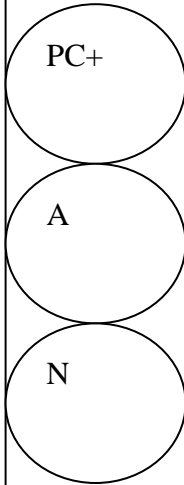
Ritmo rápido.

Tono serio.

Expresión de seriedad, mirando atentamente a la persona juntando el entrecejo.

Postura erguida.

Gestos explica indicando con las manos y a su vez mantiene las manos ocupadas en las tareas.



Persona: Padre

MV:

“vengo para turno”, “el turno es para mi hija, ¿si no la puedo traer hay otra forma de que la vean los médicos?”, “si, pasa que (le explica murmurando... habla acerca de su hija)”

MNV:

Volumen bajo.

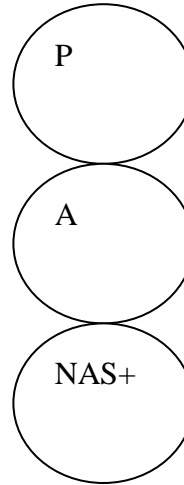
Ritmo rápido.

Tono serio.

Expresión de preocupación.

Postura inclinada hacia adelante.

Gestos hombros hacia arriba



Observación 23:

Situación:

El dialogo se establece entre J., y un varón de otra localidad que circunstancialmente se presenta a entregar los requisitos para gestionar un turno, cumpliendo con indicaciones sin estar al tanto de la posibilidad de realizar la gestión en su municipio. J., desde un PN+ le habilita a la persona a que haga su pedido, ante lo cual le ofrece asistencia y orientaciones para que pueda darle curso, explicándole que la gestión puede realizarla en su municipio, aportándole información de una referente con quien contactarse para que le asista.

Por su parte, el varón desde un NAS+ se comporta con una actitud serena mostrando predisposición a cumplir con la entrega de los requisitos tal cual como le indicaron, detallando de forma voluntaria como se ha conducido; terminando por recibir con obediencia las orientaciones del PN+, y antes de marcharse pregunta unas cuestiones asegurándose de tener la información completa.

Análisis:

Verbalmente con sus dichos da indicaciones para organizar la atención e interacción, “señor pase”. Indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona, “¿Qué necesitaba?”. Pide explicaciones e información, “¿de dónde es usted?”. Orienta sobre cómo proceder, “espere un momento ya le digo bien como puede hacer. Véala a Corbalán, en la municipalidad de Metan, ahí va a dejar todo y le van a indicar”.

Corporal y no verbalmente complementa las orientaciones que transmite con sus dichos utilizando un tono cálido, volumen alto y ritmo fluido para hablar; mientras que su expresión es de serenidad con una sonrisa esbozada; corporalmente su postura es levemente inclinada hacia adelante, y al hablar asiente con la cabeza.

Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones que son de tipo paralelas y complementarias, estas ocurren entre un PN+ que asiste dándole orientaciones a un NAS+ para que pueda realizar su gestión de forma adecuada, ya que éste acude con predisposición a hacer lo que se le pidió.

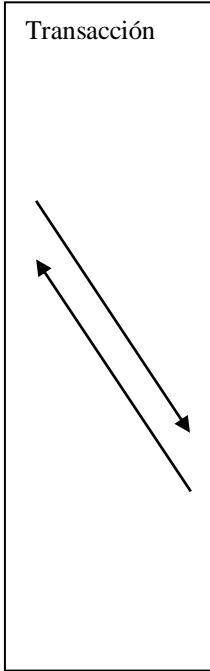
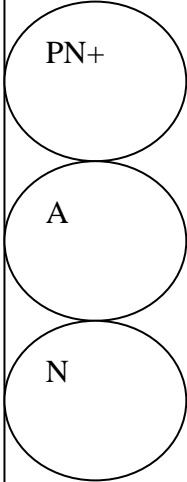
Administrativa: box 2

MV:

Indicaciones para organizar la atención e interacción. Indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona. Pide explicaciones e información. Orienta sobre cómo proceder.

MNV:

Volumen moderado. Ritmo fluido. Tono cálido. Expresión serena, esbozando una sonrisa y achicando los ojos. Postura inclinada levemente hacia adelante. Gestos asiente con la cabeza y señala con el dedo al mencionar que en ese lugar le indicarán.



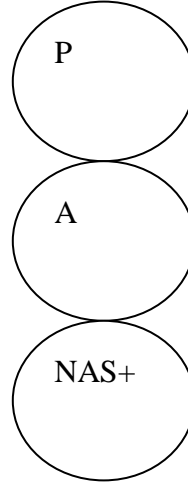
Persona: Varón pide turno

MV:

“pensé que había gente antes que yo”, “yo ya pregunte que tenía que presentar, y como vine a la ciudad quería ya dejar todo”, “¿y turno donde me dan?”

MNV:

Volumen moderado. Ritmo lento. Tono neutro. Expresión serena y calmada. Postura inclinada hacia adelante. Gestos en algunas oportunidades se inclina hacia adelante, luego sentado sin moverse.



Observación 24:

Situación:

El dialogo se establece entre J., y una mujer que acude con el motivo de pedir un turno presentando un estudio que se ha realizado. J., desde un PN+ se ofrece a ayudar a la persona aclarando en primera medida cuál es su consulta, y luego orientándole sobre como son los pasos para que pueda pedir el turno, explicándole, además, qué hacer una vez que haya concretado el trámite del turno.

La persona que desde un Estado NAS+ se expresa con dudas verbaliza un pedido dando la información que tiene a la mano, y en concordancia con su falta de información, recibe orientaciones y explicaciones adecuadas para luego reunir los requisitos y proceder con más conocimiento.

Análisis:

Verbalmente el su discurso indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona, “buen día señora, ¿en qué le ayudo?”. Pide explicaciones e información, “¿para qué es?”. Orienta sobre cómo proceder, “para hacer las cosas, va a hacer llenar esta planilla que maneja la junta médica para hacer la evaluación, ésta la tiene que completar con su traumatólogo, con el diagnóstico. Con eso, más los estudios viene a pedir acá el turno”. Ofrece explicaciones, “El día del turno viene con la planilla, el certificado médico y las placas para que la atienda la junta”.

Corporal y no verbalmente sus dichos los acompaña expresándose en un volumen moderado, hablando de forma fluida y en un tono cordial; sonrío y mira a la persona al hablar; corporalmente su postura es erguida sin tensión.

Tipo de transacción:

En el dialogo se establecen transacciones que son de tipo paralelas y complementarias, las cuales se dan entre un PN+ que le explica como es el procedimiento a un NAS+ que le falta informarse para actuar, con lo cual le orienta para que pueda realizarlo de forma correcta.

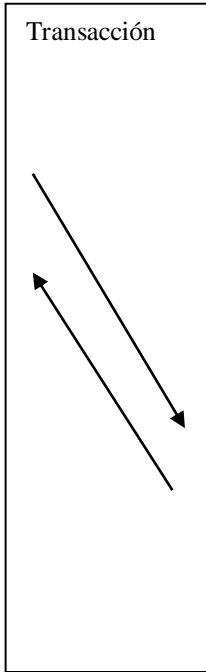
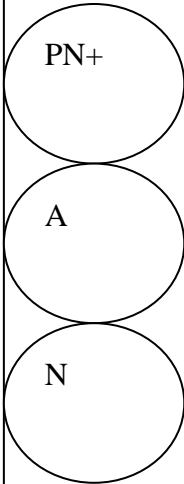
Administrativa: box 2

MV:

Indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona. Pide explicaciones e información. Orienta sobre cómo proceder. Ofrece explicaciones.

MNV:

Volumen moderado. Ritmo fluido. Tono cordial, indicando con calidez para que entienda. Expresión sonríe al saludar, mira a la persona directamente y luego a los papeles. Postura erguida sin tensión. Gestos con las manos toma las radiografías, luego señala con las manos mientras explica.



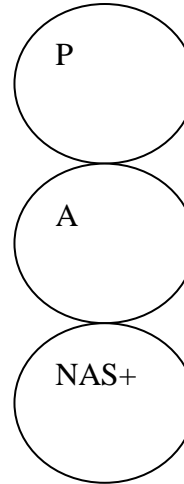
Persona: Mujer pide turno

MV:

“buen día, vengo por los turnos”, “tengo esta radiografía de columna (muestra radiografía)”

MNV:

Volumen bajo. Ritmo lento. Tono de duda. Expresión frunce el ceño, con los ojos mira hacia al suelo. Postura contraída hacia adelante. Gestos mantiene al hablar la cabeza agachada y una de sus manos en los bolsillos de su campera.



Matriz de integración de los datos.

Estados del Yo activos en los/as Administrativos/as.				Personas con discapacidad.
Estado del Yo Activo.	Manif. Verbales.	Manif. No verbales.	Tipo de Transacción.	
PC+	<p>Indicaciones para organizar la atención e interacción.</p> <p>Pide explicaciones e información.</p> <p>Ordena que tiene que hacer.</p> <p>Señala las únicas alternativas posibles.</p> <p>Delimita requisitos y condiciones.</p> <p>Señala errores y corrige.</p> <p>Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones.</p> <p>Explica el orden establecido.</p> <p>Explicaciones sobre comportamientos morales.</p> <p>Sugiere</p>	<p>Volumen: alto</p> <p>Ritmo: rápido o pausado</p> <p>Tono: serio, atento a lo que explica, calma forzada, firme, crítica, cortante, autoritario, de molestia.</p> <p>Expresión: Seria, ceño fruncido, achicando los ojos o los abre bien, mirando fijamente, levantando las cejas, apretando los labios; de enojo; cuestionadora, junta el entrecejo.</p> <p>Postura: erguida, alterna, dando el perfil a la persona e inclinada hacia atrás o hacia la persona para escucharla, casi</p>	<p>Desde un Estado PC+ las transacciones fueron establecidas con personas en Estado NAS+, otras en un estado NAS- y otras en NAR-, identificadas en cada caso como de tipo paralela y complementaria. Y solo una establecida con una persona que actuaba desde un PC-, con la cual se identifica una transacción de tipo paralela y simétrica.</p>	<p>se pudieron observar cuatro grupos; primero personas tanto hombres y mujeres mayores de edad, como también padres y madres que acuden por turnos para acceder a la evaluación de la junta médica de discapacidad, englobando a quienes lo hacen sin los requisitos, quienes se presentan pidiendo de forma prepotente o imperativa, quienes ya tienen un turno y acuden con desconocimiento; un segundo grupo es el de personas que tienen discapacidad o familiares de personas con discapacidad que se presentan para solicitar un turno con el objetivo de renovar la certificación; un tercer grupo es el de personas con discapacidad y</p>

	<p>soluciones tradicionales. Advierte sobre consecuencias.</p>	<p>recta, recta</p> <p>Gestos: golpeteo con lapicera, enfatiza con movimiento de cabeza, movimientos de las manos para explicar, mirada fija; rigidez al responder.</p> <p>Mientras responde se mantiene haciendo cosas en su computadora. Mira por encima del hombro.</p>		<p>familiares que retiran su certificado; finalmente, un cuarto grupo, es el de personas con consultas especiales, tanto un adulto con discapacidad que perdió su certificado, como una mujer sin discapacidad que consulta para tramitar una pensión no contributiva, o un padre de una joven que consulto por alternativas para concurrir al turno con la junta.</p>
PN+	<p>Indicaciones para organizar la atención e interacción.</p> <p>Pide explicaciones e información.</p> <p>Delimita requisitos y condiciones.</p> <p>Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones.</p> <p>Indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona.</p> <p>Confirma posibilidades.</p> <p>Orienta sobre cómo proceder.</p>	<p>Volumen: moderado elevándolo para hacerse escuchar por la persona.</p> <p>Ritmo: lento explicando, fluido.</p> <p>Tono: serio, cordial, cálido, reflexivo.</p> <p>Expresión: serena y atenta, levanta las cejas, enfoca la mirada sin modificación facial; sonriente, mira directo o con ojos tranquilizadores, sonrío levemente.</p>	Desde un Estado PN+ las transacciones fueron establecidas con personas en Estado NAS+, identificadas en cada caso como de tipo paralela y complementaria.	

	<p>Señala expectativas adecuadas.</p> <p>Ofrece explicaciones.</p> <p>Ofrece ayuda.</p>	<p>Postura: erguida y flexible, inclinada hacia la persona, sin tensión.</p> <p>Gestos: movimientos con las manos para explicar, anota las indicaciones, asiente afirmando con la cabeza. Señal de espera y búsqueda.</p>		
--	---	---	--	--

Conclusiones.

Un hecho del entendimiento común es que las personas no se comportan de la misma forma en los diferentes ámbitos en donde desarrollan su vida; el sentido común muchas veces explica esto en parte haciendo referencia a factores transversales relacionados con la propia persona, y en lo que resta como consecuencia lógica de las características propias de cada contexto. Sin embargo, si se quiere entender verdaderamente dichas diferencias, es necesario realizar un trabajo analítico de aquellas manifestaciones expresadas por las personas, estudiándolas, a su vez, en torno a un ambiente relacional específico y desde un marco interpretativo que permita explicarlas de forma clara; justamente ese es el motivo que promovió a realizar el presente trabajo.

Principalmente en la investigación realizada se observó, describió y detallo el Estado del Yo Activo en los diálogos de dos administrativas del sector de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta en el año 2023. Así mismo el horizonte teórico que sustento el trabajo fue el Análisis Transaccional, ya que, el mismo proporcionó una descripción sencilla de la personalidad, la cual resultó adecuada para darle un orden explicativo y diagnosticar aquellas manifestaciones verbales y no verbales que ocurren en las interacciones de las personas, relacionándolas a su vez con distintos modos funcionales de la personalidad de quienes intercambian estímulos.

Antes de responder concretamente la pregunta y los objetivos que enmarcan el presente trabajo, es oportuno comenzar mencionando algunas cuestiones que pueden concluirse de los datos analizados, y que, si bien exceden las pretensiones que el mismo se propuso, no por ello dejan de ser relevantes de mencionarlas.

Primeramente, un aspecto relevante relacionado con las personas que acuden a la secretaría fue que no todas son personas con discapacidad, es interesante de mencionar, ya que en el planteamiento del problema la propuesta radicaba en describir los Estados del Yo Activos de las administrativas en los diálogos con personas con discapacidad; pues bien, resulta que el universo de las personas que acuden al organismo pueden auto percibir una discapacidad, pero, en cuanto al reconocimiento institucional solo quienes retiraban su certificado puede afirmarse que lo eran.

Por otra parte, fue ineludible la realidad de que las administrativas en su trabajo cotidiano tienen un intercambio frecuente con personas que acuden buscando dicho reconocimiento, a través

del certificado único de discapacidad, reflejado en las observaciones de diálogos con quienes se presentan a pedir o entregar los requisitos para tramitar un turno con la junta evaluadora. También hay que mencionar a aquellas que acuden en representación de un familiar con discapacidad, ya sean padres, madres, hijas, hermanas.

La importancia de estos datos estriba en que no se observan variaciones notables en cuanto al contenido de los diálogos y a los indicadores no verbales localizados en las expresiones de las administrativas, pese a la diferentes personas con las que interactúan, tanto las que tienen discapacidad que retiran su certificado o que piden turno para renovar, como aquellas que acuden por un turno para sí o para un familiar para iniciar sus trámites; lo cual puede sustentar la hipótesis explicativa de una adecuación del Estado Funcional de las administrativas al rol que ocupan en el contexto.

Lo anterior no contradice la tesis principal del A.T., de que los Estados del Yo no son roles (Berne, 1973, p.5), aunque, si apoya la conclusión de que en el caso específico de las administrativas de mesa de entrada de la secretaria de discapacidad de la ciudad de Salta, las expresiones verbales y no verbales del Estado Activo desde el cual responden, se ajustan funcionalmente al rol que ocupan dentro de su contexto laboral, ya que las acciones, reglas y procedimientos instituciones son retomados en su interacción ante las situaciones mencionadas, entrega de turnos, informes de requisitos, verificación de documentación, entrega de certificados e informes al público.

Con la finalidad de concluir el trabajo de investigación realizado, a continuación, se presentarán las conclusiones en respuesta a la pregunta y los objetivos planteados en el problema.

El trabajo se inició con la pregunta sobre ¿Cuál es el Estado del Yo Activo de las administrativas de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta, en los diálogos establecidos con las personas con discapacidad, en el año 2023? En los diferentes ambientes, contextos, situaciones las personas emplean determinadas formas para expresarse, las cuales son diferenciables de la totalidad de sus formas porque se agrupan en un patrones, y que además se van activando en distintos momentos ante los diferentes estímulos; pues bien, el A. T., propone que diferentes patrones que tienen cierta similitud se pueden agrupar en uno mayor, concretamente en tres a los que se les llamó Estados del Yo, y se explicó para que se emplea cada

conjunto de patrones nombrándolos como Estados Activos y reagrupándolos según la función que parecen realizar.

La vía que posibilitó responder a la pregunta quedó abierta gracias al enfocar cual sería el contexto y la situación donde se observaría que las administrativas activan sus formas de comportamiento, necesitando ser acotado para así poder localizar patrones, esto lo proporcionó el dialogo que establecían con las personas del público que cotidianamente atienden en su puesto laboral, del cual se registró lo que decían y las formas no verbales que acompañaban su decir en esos momentos, y aunque en algunas oportunidades fueron acotados los intercambios, pudo localizarse los Estados del Yo Activos de las administrativas.

Tanto F., como J., de forma consistente en los repetidos diálogos que establecieron con personas que acudieron al sector de mesa de entrada, con motivos vinculados específicamente a los procesos y servicios de los que se encarga el organismo; ambas personas demostraron comportarse desde un Estado Padre; aunque PC+ en algunos diálogos y PN+ en otros, es importante mencionar que fundamentó la conclusión de que se trata de un Estado Padre para luego establecer las expresiones verbales y no verbales que los describen funcionalmente.

Primeramente, en todas las transacciones establecidas por las administrativas la temática estuvo centrada en aspectos institucionales, es decir en relación procedimientos reglados y normados que son inherentes a su puesto de trabajo; por lo tanto ante las diferentes formas de expresarse y las consultas de las personas el contenido textual de los dichos de las administrativas se mantuvo ligado a los procedimientos, los cuales no son puestos a debate o reflexión en los diálogos, sino que son el marco a partir del cual conducen el comportamiento de las personas.

No solo en la regularidad de los discursos monotemáticos se concluyó que las participantes mostraban un Estado Padre activo en sus diálogos, también se fundamentó en el cuestionamiento sobre el “para que” de sus dichos y el lenguaje no verbal utilizado; hecho que fue demostrando que en las distintas verbalizaciones las administrativas pedían explicaciones e información, en otras delimitaban requisitos y condiciones, también indagaban sobre el cumplimiento de las condiciones; aunque no lo hacían de forma Adulta, invitando a la reflexión, o proponiendo la planificación de cómo proceder, lo hacían en conjunto con otras respuestas y comportamientos para llevar a la

persona a acomodarse a los procedimientos, ya sea ondeándole desde un PC+, o bien orientándole como proceder desde un PN+.

Por lo tanto, F., y J., ocupando un puesto que les coloca en el rol de referentes de un organismo que cumple una función social, en los diálogos con las personas, tengan discapacidad, sean familiares o estén en trámite de su certificación, se posicionaron con sus expresiones verbales y no verbales en la función de hacer valer el cumplimiento de las reglas institucionales.

Para responder al objetivo general de describir el Estado del Yo Activo de las administrativas de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta, en los diálogos establecidos con las personas con discapacidad, fue necesario alcanzar a responder el primero y segundo de los objetivos específicos: distinguir las expresiones verbales de las administrativas de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta, en los diálogos establecidos con las personas con discapacidad; identificar las expresiones no verbales de las administrativas de mesa de entrada de la secretaria de discapacidad de la ciudad de Salta, en los diálogos establecidos con personas con discapacidad.

En relación a dichos objetivos, se puede concluir que las administrativas de mesa de entradas en los diálogos establecidos con las personas, se expresaron activando dos diferentes Estados Funcionales del Yo; en algunos diálogos un Padre Critico positivo, y en otros un Padre Nutritivo positivo.

Las administrativas mostraron coincidencias en las categorías verbales y no verbales en sus discursos, como también se localizaron categorías verbales y no verbales presentes en ambos Estados, por lo que se señalarán primeramente las similitudes y luego las particularidades que distinguieron los Estados Activos.

Entre las expresiones verbales que se expresaron desde un PC+ y desde un PN+ están las indicaciones para organizar la atención e interacción, con estas las administrativas muestran una posición asimétrica en cuanto a la decisión sobre que hay que hacer; también coinciden cuando piden explicaciones e información, cuando delimitan requisitos y condiciones, cuando indagan sobre el cumplimiento de las condiciones. En este conjunto de expresiones consiguen que la persona manifieste su posición y avance en el cumplimiento de cada proceso ya sea para impartirle órdenes de forma crítica, o asistirle con orientaciones y explicaciones de forma nutricia.

En cuanto a las coincidencias del lenguaje no verbal de los Estados del Yo Activos en los diálogos, puede mencionarse el empleo de un tono serio, el cual se presentó en PC+ y en PN+ acompañado en uno y otro por diferentes conjuntos de indicadores; sucede lo mismo con las posturas erguidas observadas y el empleo de movimientos con las manos para dar indicaciones, encajando en un Estado o en otro según el conjunto.

La coincidencia entre las categorías verbales y las del lenguaje no verbal apoyan la hipótesis del Estado Padre, ya que lo que dice y lo que hace correspondería con los protocolos sociales del comportamiento de una persona en un trabajo, y de alguien que se desempeña en el sector de mesa de entrada.

En cuanto al PC+ como Estado del Yo activo, el trabajo realizado a partir de las observaciones y el análisis de los diálogos, arrojó que tanto F., como J., se expresaban adoptando esta modalidad de funcionamiento cuando en su discurso le ordenaban que tiene que hacer a la persona; cuando señalaban las únicas alternativas posibles para los distintos trámites o consultas; al señalar errores y corregir sobre la documentación o en los pedidos alejados de las normas; al explicar el orden establecido a personas que se presentaban demandantes e imperativas; al advertir sobre consecuencias en la forma de realizar los pasos de los procesos; al sugerir soluciones tradicionales como respuesta a quejas inadecuadas; y también al sugerir soluciones tradicionales socialmente conocidas a quejas sobre cuestiones ajenas al proceso (gráficos 1, 2, 3, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 20, 22).

Con estos dichos expresados desde un PC+ planteaban a las personas la forma establecida institucionalmente para proceder, sin abrirle a cuestionamientos, y demandándole el adecuarse como la forma correcta de hacer.

Claramente el funcionamiento crítico no habría quedado explicado sin contemplar los indicios del lenguaje no verbal. Las expresiones que dieron cuenta de una modalidad funcional característica de un PC+, fueron el empleo de un volumen alto para hablar, entiéndase que el contexto próximo a una calle exterior de alto tránsito es ruidoso, por lo que un tono alto es aquel que sobrepasa aquellas interferencias; otro conjunto de indicadores fue dos ritmos empleados al hablar, hacerlo de forma rápida como acortando el espacio entre las palabras, o bien pausada pretendiendo remarcar lo dicho; otro conjunto de indicadores que se relacionan con esta modalidad funcional es la

gama de tonos que va desde lo crítico, autoritario, de calma forzada o molestia; las expresiones relativas al Estado PC+ son aquellas que incluyen ceño fruncido, achicando los ojos o los abre bien, mirando fijamente, levantando las cejas, apretando los labios; de enojo; cuestionadora, junta el entrecejo; finalmente la gama de expresiones no verbales que dan cuenta de la activación de dicho Estado, es el adoptar postura recta o inclinada hacia atrás, y el enfatizar con movimientos de cabeza (gráficos 1, 2, 3, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 20, 22).

La conclusión de que dichas categorías verbales y del lenguaje no verbal corresponden a un Estado PC+, se basa en la presencia en diferentes combinaciones de ambas, por lo que se apoyan ambas modalidades de expresión entre sí, más allá de las categorías compartidas que se mencionaron.

El segundo Estado del Yo Activo que se observó en los distintos diálogos de F., y J., corresponde al funcionamiento de un PN+, desde el cual sus dichos consistieron en indagar en que pueden asistir y la necesidad de la persona, lo cual habla, aunque sin ser manifestado, de un cierto tipo de confianza u apoyo a la persona en cuanto a que se estima que la persona necesita algo pero sabe cómo conducirse; también al expresarse verbalmente confirmando las posibilidades tanto de lo que la persona ha hecho como de lo que ha entendido; otra forma empleada en su decir consiste en orientar sobre cómo proceder, aquí se expresa diciéndole a la persona el camino que puede seguir pero sin ordenárselo; también corresponden a un PN+ cuando en sus dichos señala expectativas adecuadas, ya que no le demanda proceder a la persona, sino que en su lugar le menciona que puede esperar de los procesos; otra modalidad verbal se presenta al ofrecer explicaciones sobre los procesos, los pasos, los tiempos y aquello que sea de utilidad para que la persona pueda actuar; finalmente corresponden con este conjunto aquellas verbalizaciones en donde se ofrece ayuda a la persona (gráficos 4, 5, 7, 8, 17, 18, 19, 21, 23, 24).

Estas expresiones verbales de las administrativas corresponden a un PN+ porque, aunque se basan en el respecto a las normas y disposiciones institucionales, se inclinan a favor de habilitar a la persona a proceder, brindándole información útil para que pueda hacerlo sin inconvenientes.

El complemento de indicadores no verbales que acompañaron los diálogos de las administrativas en torno a un Estado PN+ se conformó por el empleo de forma común de un volumen moderado para hablar, claramente distinguible con la altitud del volumen empleado con un

PC+; el ritmo al expresarse en esta modalidad funcional en unos casos fue lento y en otros fluido; el tono empleado desde este Estado fue cálido, aunque también cordial y reflexivo; en cuanto a las expresiones que caracterizaron a un PN+ activo fueron las de serenidad, atención, levantando las cejas, enfocando la mirada, esbozando sonrisas o sonriendo; el conjunto postural que acompañó este Estado fue desde posición erguida y flexible, e inclinándose hacia la persona; finalmente además de utilizar movimientos de las manos para acompañar sus explicaciones, el afirmar con movimiento de cabeza en gesto positivo también fue propio de la activación de este estado (gráficos 4, 5, 7, 8, 17, 18, 19, 21, 23, 24).

Estas categorías fueron agrupadas por su presentación en conjunto en los distintos diálogos, dando cuenta de calidez en la forma de hablar a la par que introducían orientaciones y explicaciones que no eran acompañadas ni por dichos ni por comportamientos que demanden cumplimiento.

Finalmente respondiendo al tercer objetivo que apuntó a precisar el tipo de Transacciones establecidas por las administrativas de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta, en los diálogos con las personas con discapacidad. Las observaciones y el análisis de los diálogos registrados arrojaron que F., y J., con las distintas personas establecieron transacciones de tipo paralelas y complementarias.

Desde un Estado PC+ F., y J., intercambiaron estímulos y respuestas con personas en Estado NAS+, en dicha forma positiva se presentaban aquellas personas que se comportaron obedientemente y con actitudes sumisas preguntaban mostrando preocupación en varias ocasiones, demostrando equivocaciones e incluso dudas respecto de lo que debían hacer (gráficos 1, 2, 12, 16, 20, 22)

Se pudo observar un dialogo en donde las transacciones fueron establecidas desde el Estado PC+, que intercambio estímulos de forma paralela y complementaria con una persona en NAS-, y esto no fue por haberse sometido esta última a exigencias inadecuadas, sino porque se presentó con una actitud muy temerosa cometiendo el error ilógico de confundir su nombre, recibiendo correcciones y señalamientos de parte de J., desde un PC+ (gráfico 9).

Un tercer grupo de personas con las que las administrativas establecieron transacciones desde un PC+ consistieron en aquellas personas que específicamente se comportaron con un Estado activo NAR-; lo cual fue un resultado interesante, ya que muchas personas acudieron con comportamientos que claramente establecían reproches respecto de los procedimientos y formalidades que deben

cumplir, por eso se los consideró como expresión negativa del NAR; recibiendo respuestas estos diálogos de forma unánime desde un PC+ en posición autoritaria (gráficos 3, 6, 11, 13, 14, 15).

Finalmente desde un estado PC+ J., estableció una transacción de tipo simétrica en un dialogo con una persona que se comportó desde un estado PC-, se pudo concluir que esto resultó del hecho que la persona se presentó con una forma de expresarse distinta a todas las demás que en estado Niño lo hacían pidiendo o quejándose de las obligaciones que tenían que cumplir; pero en este caso la persona se mostró exigente, expresando críticas y chismes que fueron cuartados por la administrativa quien las limitó apelando a soluciones tradicionales reduciendo los lamentos de la persona.

Respecto a los tipos de transacciones que las administrativas F., y J., establecieron desde un Estado PN+ activo los resultados arrojaron que lo hicieron con personas que se comportaron desde un Estado NAS+, siendo del tipo paralelas y complementarias. Esto resulta porque las personas que se presentan a solicitar los servicios que ofrece la secretaría lo hacen con conocimiento de que deben adaptarse a las formas de cumplirlos, y en muchos casos llegan con dudas y pedidos de ayuda que son asistidos por un PN+ que con calidez les ofrece orientaciones y explicaciones para que puedan proceder (gráficos 4, 5, 7, 8, 17, 18, 19, 21, 23, 24).

Antes de cerrar las conclusiones a las que se llegaron con el trabajo de investigación realizado, se podría mencionar una segunda hipótesis, que, aunque excede los objetivos propuestos, acompaña la primera que plantea explicar la activación de un Estado Padre como adecuación funcional al rol que ocupan en la gestión del servicio que brinda la institución. Esta segunda hipótesis sería la de que las personas del público activan un Estado complementario que contribuye al reconocimiento de la asimetría respecto del control de los procesos al presentarse para que les indiquen, expliquen u ordenen sin cuestionar o reflexionar sobre los mecanismos institucionales, más allá de que en algunas personas presenten quejas o pidan de forma exigente.

Por último, resta hacer alusión a la importancia del trabajo realizado, como también a las limitaciones del mismo. En cuanto a la importancia que tuvo describir el Estado del Yo Activo de las administrativas de mesa de entrada de un organismo que brinda un servicio social a una población que encuentra barreras para su inclusión y que, como lo demuestran los datos, incluso requieren de la asistencia de personas de su entorno para hacer valer sus derechos; estuvo en que el contexto relacional e institucional llevan ambos a quienes cumplen un rol de acompañar a las personas en los

procedimientos a que se coloquen en una posición de responsabilidad para desde ahí marcarles el camino a seguir, ya sea con firmeza o calidez, y que también en los casos que lo requieran impongan límites sólidos a las formas inadecuadas de demandar y proceder.

Finalmente, respecto de las limitaciones con las que se topó el desarrollo del trabajo, se pueden mencionar la complejidad para realizar registros auditivos en un organismo público con gran concurrencia de personas que trabajan en las instalaciones pero que dependen de otro Ministerio, a lo que se sumó que el contexto seleccionado atraviesa un proceso de descentralización y mudanza, por lo que la posición desde la cual resultaba favorable para registrar por disponer de asientos en la proximidad de los boxes, resulto alterada cuando retiraron parte de los mismos, aunque se pudo continuar con la recolección colocándose el investigador en otra posición y tomando notas con discusión para no alterar lo observado.

Discusión.

En relación al artículo de Sáez Alonso (2008) sobre el análisis funcional de la personalidad y las transacciones, la investigación realizada arrojó información coincidente sobre el hecho de que a través de las manifestaciones verbales y no verbales se pueden localizar los Estados del Yo Activos; ampliando con la idea de que en cada contexto relacional donde se establecen transacciones se pueden localizar formas distinguibles de expresar un mismo Estado Activo, las cuales se adecúan al contexto en el que se dan.

Desde lo propuesto por Phelan y Phelan (2020), en un trabajo que profundiza desde el análisis funcional el conocimiento sobre el funcionamiento integral del Estado del Yo Adulto, los resultados de la presente investigación coincidirían con proceder desde un análisis funcional a nuevas descripciones sobre el funcionamiento de todo los Estados del Yo Activos, tomando como diferentes contextos para describir formas características del funcionamiento en el interior de los mismos.

Bibliografía

- Agencia Nacional de Discapacidad. (2019). *Protocolo para la calidad del trato y atención hacia personas con Discapacidad*. <https://www.argentina.gob.ar/andis/protocolo-para-calidad-de-trato-y-atencion-hacia-personas-con-discapacidad>
- Agencia Nacional de Discapacidad. (2017). Plan Nacional de Discapacidad (CREASE), Decreto N° 868/2017. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/plan_nacional_discapacidad_texto_04-2018.pdf
- Ancelin Schützenberger, A. (2002). *¡Ay mis ancestros!* Edicial.
- Azcárate, M. (2018). *Protocolo para la atención de Personas con Discapacidad de la Secretaría de Bienestar*. Universidad Nacional de Cuyo. <https://www.uncuyo.edu.ar/bienestar/upload/protocolo-para-la-atencion-de-personas-con-discapacidad-en-la-uncuyo1.pdf>
- Berne, E. (1973). *Discurso de Presentación del Análisis Transaccional*. IV Congreso Internacional de Psicoterapia de Grupo. <https://www.buenastareas.com/ensayos/Discurso-De-Presentaci%C3%B3n-Del-An%C3%A1lisis-Transaccional/2160320.html>
- Berne, E. (1983). *¿Qué dice usted después de decir hola?* Grijalbo.
- Bucero Romanillos, M. (2008). *Territorio Berne. El concepto de Guion*. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista*. N°58. Pág. 13-36. http://com.aespat.es/Revista/Revista_ATyPH_58.pdf
- Congreso de la Nación Argentina. Ley 26.378 (2008). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo. Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26378-141317/texto>
- Foucault, M. (2014). *El poder psiquiátrico: Curso en el College de France (1973-1974)*. Fondo de Cultura Económica.
- Francica, P. A. (2002). *Creencias. Un abordaje desde diferentes corrientes psicológicas*. EUCASA (Ediciones Universidad Católica de Salta).
- Díaz Sanjuán, L. (2010). *La Observación, textos de apoyo didáctico*. Facultad de Psicología UNAM. https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf

- García Hernán, D. (2013). *Historia Universal. XXI capítulos fundamentales*. Punto de Vista. <https://es.scribd.com/read/282865655/Historia-Universal-XXI-capitulos-fundamentales>
- García Moreno, J. (2013). *La relación-comunicación entre psicoterapeuta y el paciente, factor de efectividad*. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista*, N.º 69, pp. 48-96. http://com.aespat.es/Revista/Revista_ATyPH_69.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). McGRAW- HILL.
- Instituto Nacional de Servicios Sociales (1994). *Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/131983/8486852455-spa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Kuhn, T. (1971). *La Estructura de las Revoluciones Científicas*. FCE.
- Laplanche, J. (1998). *Diccionario de Psicoanálisis*. Labor.
- Massó Cantarero, F. (2007). *Análisis Transaccional I. Como nos hacemos persona*. CCS.
- Organización Mundial de la Salud (2011). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)*. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf
- Padilla Muñoz, A. (2010). *Discapacidad: contexto, concepto y modelos*. *Revista Colombiana de Derecho Internacional*, N.º 16. Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>
- Peña Hernández, PA., Calvo Soto, AP., y Gómez Ramírez, E. (2020). *Modelos Teóricos en Discapacidad. Modelos Teóricos para Fisioterapia*. Editorial Universidad Santiago de Cali.
- Pérez, M. F. (2014). *Los Juegos Psicológicos en el Ámbito Laboral*. Universidad Católica de Salta.
- Phelan, B. N., y Phelan, P. E. (2020). *El Funcionamiento Integral del Adulto*. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista* N.º62, pp. 135-138. http://com.aespat.es/Revista/Revista_ATyPH_62.pdf
- Sáez Alonso, R. (2008). *Análisis Funcional de la personalidad y transacciones en la terapia transaccional*. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista* N.º 59, pp. 247-266. http://com.aespat.es/Revista/Revista_ATyPH_59.pdf
- Sáez Alonso, R. (2008). *Terapia Transaccional*. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista*. N.º58. Pág. 100-121. http://com.aespat.es/Revista/Revista_ATyPH_58.pdf

- Valbuena de la Fuente, F. (2012). *Cómo Explicar Científicamente el Análisis Transaccional*. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista*. N° 66. Pág. 18-47.
http://com.aespat.es/Revista/Revista_ATyPH_66.pdf
- Vázquez, M. A. y Patricia Francica, P. A. (2016). *El Hombre Guionado, de la Moira a la libertad. Principios del Análisis Transaccional*. EUCASA (Ediciones Universidad Católica de Salta).
- Vázquez, M. A. y Patricia Francica, P. A. (2018). *El Hombre Guionado, de la Moira a la libertad. Principios del Análisis Transaccional*. (2ª. Ed.). EUCASA (Ediciones Universidad Católica de Salta).

Anexos

Anexo I- Nota formal

Salta, 08 de Marzo de 2023

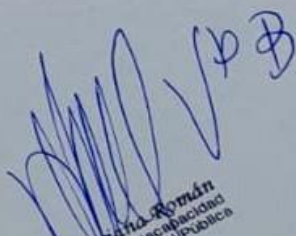
SECRETARIA DE DISCAPACIDAD
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
LIC. MARIANA, ROMÁN.

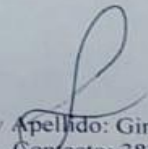
Tengo el agrado de dirigirme a Ud., como responsable del proyecto de investigación: "El Estado del Yo Activo de los/as administrativos/as de recepción de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta. Una mirada desde el Análisis Transaccional de Eric Berne". Lanzada como material de Tesis para finalizar la carrera de grado de Licenciatura en Psicología.

Solicito tenga en consideración brindarme autorización para realizar el trabajo de campo en el sector de mesa de entrada. El cual consiste en observaciones, que no pretenden alterar la dinámica institucional, apuntan a conocer y describir las manifestaciones de la personalidad de quienes interactúan con personas con discapacidad. Toda información del estudio será confidencial resguardándose estrictamente la identidad de todas las personas observadas.

Así mismo aprovecho para pedirle un espacio de su tiempo en el cual poder realizarle una entrevista personal, para informarle los detalles de mi proyecto.

Esperando tenga a bien hacer lugar a mi petición le saludo atentamente. –


Lic. Mariana Román
Secretaría de Discapacidad
Ministerio de Salud Pública
Pcia. de Salta


Nombre y Apellido: Gino, Hours.
Contacto: 3875729959
Correo: ginohours1@gmail.com



Anexo II- Entrevista a las autoridades de la secretaría

Modelo de entrevista semiestructurada para las autoridades institucionales.

Presentación: esta entrevista tiene la finalidad de recolectar datos que permitan llevar a cabo una investigación en el contexto de la institución, la misma se titula “El Estado del Yo Activo de los/as administrativos/as de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta. Una mirada desde el Análisis Transaccional de Eric Berne”.

Los resultados serán expuestos ante las autoridades de la Universidad Católica de Salta, Facultad de Artes y Ciencias, en el Departamento de Psicología en carácter de tesis final de grado, también se presentarán las conclusiones a las autoridades de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta.

Organismo institucional: Secretaría de Discapacidad y Políticas Inclusivas.

Nombre de la autoridad: Lic. Mariana Román.

Cargo: Secretaría de Discapacidad.

Preguntas:

1- ¿Cuáles son las funciones/actividades de la institución?

La secretaría de discapacidad depende del Ministerio de Salud Pública, que contiene dos direcciones, una dirección general y una dirección técnica; la dirección general está a cargo de varios programas entre los que vemos el certificado, la junta de certificación y evaluación de la discapacidad, que son las juntas evaluadoras de la discapacidad, que están organizadas por médicos y profesionales de la salud. Después tenemos programas de apoyo a las ONG's, todas las que trabajan con personas con discapacidad en distintos objetivos, como centros de día, centros educativos, en inclusión escolar, en hogares, en residencias o en lo que es laboral. Tenemos lo que es categorización de las instituciones, porque son instituciones que perfilan a tener un nivel alto y están en un nomenclador nacional, entonces nosotros tenemos un equipo en donde se categorizan a las instituciones para formar parte del padrón.

Tenemos un servicio psicosocial que trabaja con personas en situación de calle o vulnerables con discapacidad; trabajamos en un área que se llama abordaje social e integral de la discapacidad, que tiene que ver con deporte, con inclusión, con cultura y discapacidad. Y después tenemos la parte administrativa general de la secretaría, y la otra dirección es la de rehabilitación donde ahí va la gente a rehabilitar, porque justamente hay este tipo de programas, donde también hay talleres de órtesis y prótesis, ubicada en la Adolfo Güemes y

Entre Ríos, es el centro de rehabilitación física de la provincia.

2- ¿Qué sectores tiene la institución?

Acá digamos, en la sede, aquí tenemos una mesa de entrada donde se dan los requisitos de acuerdo al diagnóstico, requisitos porque no todas las personas con discapacidad tienen que presentar lo mismo, ahí hay un asesoramiento; tenemos gente de carga, y a partir de la carga en mesa de entrada ya entregan el C.U.D.; también hay una oficina privada que es la mía, donde se reciben oficios y expedientes; arriba están todas las oficinas de los servicios psicosociales y archivo, y tenemos los programas de fortalecimiento institucional y de abordaje social.

3- ¿Cómo está conformado el sector de mesa de entrada?

A la parte de mesa de entrada la componen los dos boxes blancos que están en la entrada, ahí trabaja una persona en cada uno y también podría contarse el escritorio de recepción, que trabaja también una persona; pero generalmente cuando entran a consultar van directo a los boxes o desde recepción se los envía para ahí.

4- ¿Cómo es el nombre del cargo que desempeñan?

Administrativas de la secretaría.

5- ¿Cuáles son las funciones del cargo?

Dan información sobre la administración general de la secretaría, como también sobre lo que necesiten las personas con discapacidad, ya que algunas simplemente vienen a preguntar sobre sus derechos, o que papeles se presentan en función de cada diagnóstico o vienen a preguntar sobre el C.U.D.; por lo que toda información es derivada a la persona o evacuada ahí en el momento.

Se le agradece su colaboración.

Anexo III- Protocolo de calidad en atención a personas con discapacidad

- 1 Introducción

- 2 Definiciones

- 3 Conceptos

- 4 Normativa

- 5 Protocolo

- 6 Servicio y modelo de atención inclusivo

- 7 Aspectos generales vinculados a tipos de discapacidad

- 8 Pautas particulares de calidad de trato y atención de acuerdo a la situación de discapacidad

- 9 Instrumentos y metodología de atención inclusiva para brindar respuestas

- 10 Sugerencias finales

- 11 Códigos de reservación para pasajeros con discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida (transporte aéreo)

- 12 Bibliografía

1. Introducción

Se presenta una herramienta que surge de una experiencia sistematizada y documentada que, al ser aplicada, permite obtener una mejora en la calidad de los procesos y las actividades de una organización. No es un modelo ni una norma estándar a seguir, sino una serie de referencias que pretenden incitar a la creatividad y potenciar cambios propicios.

Propósito

El propósito del presente protocolo es formar al personal de las administraciones públicas y privadas con funciones de atención al ciudadano en los conceptos y estrategias de trato adecuado a personas con discapacidad, para que brinden un trato personalizado e inclusivo, eliminando las barreras, ya sean visibles o invisibles, con respecto a las mismas, desarrollando las actitudes necesarias para relacionarse con personas con discapacidad y así eliminar los mitos y prejuicios existentes

Se rige conforme a los siguientes principios²:

1. Accesibilidad universal.
 2. Prohibición de discriminación por motivos de discapacidad.
- Gratuidad de los servicios y apoyos requeridos.

Objetivos generales

1. Potenciar la calidad y profesionalización de los servicios que se prestan.
2. Delinear una estrategia para el cumplimiento de la legislación vigente y ser éticos.

Objetivos específicos

1. Acercar a los empleados a esta realidad, fomentando las actitudes y estrategias necesarias para relacionarse con las personas con discapacidad, eliminando así los mitos y prejuicios existentes.
2. Desarrollar en la atención al ciudadano, habilidades para asesorar o transmitir todas aquellas acciones que contribuyan y promuevan directa o indirectamente a la inclusión de las personas con discapacidad, asegurando una equitativa distribución y acceso a sus derechos y/o necesidades.

2. Definiciones

Persona con discapacidad, movilidad y/o comunicación reducida³:

² Ley 26378 y autores

Es aquella que cuenta con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo, mediano o corto plazo que, al interactuar con diversas barreras, puede impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Eliminadas las barreras, surge la diversidad, característica intrínseca de la humanidad.

Discriminación por motivo de discapacidad:

Cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

Accesibilidad Universal:

Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de diseño universal⁴ y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

La Accesibilidad Universal es sinónimo de que en el entorno en el que se presta un servicio existe facilidad para la deambulación, la comprensión, la localización y la comunicación, independientemente de la capacidad que pudiera presentar el usuario

Ajustes razonables:

Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad, movilidad y/o comunicación reducida el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Ayudas Técnicas:

³ Ley 26.378. Apruébase la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006.

Ley 27.044. Otórgase jerarquía constitucional a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

⁴ Artículo 2º Ley 26378

Son los dispositivos tecnológicos y materiales que permiten habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad, movilidad y/o comunicación reducida.

Apoyos:

Son los elementos necesarios para estar en igualdad de condiciones que los demás a la hora de tomar una decisión o realizar alguna actividad.

El apoyo permite que la persona sea acompañada, apoyada en el ejercicio de su autonomía y sus derechos y que no sea sustituida en su calidad de persona.

Sistemas aumentativos alternativos de comunicación:

Son los medios para presentar información, adicionales al escrito, para que ésta pueda ser entendida por personas con cualquier tipo de discapacidad. Los formatos alternativos utilizables por personas con discapacidad incluyen, audio descripción, sistema de escritura Braille, macro tipos, grabaciones de audio, interpretación en lengua de señas y formatos electrónicos y de alto contraste, pictogramas, entre otros, que cumplan con estándares internacionales de accesibilidad.

Perro guía y/o de asistencia:

Es aquel que, tras superar un proceso de selección, finalice satisfactoriamente su adiestramiento, para el acompañamiento, conducción, auxilio y alerta de personas con discapacidad y obtenga el certificado que así lo acredite.

Estos perros pueden entrar a cualquier lugar, ya sea de propiedad privada o pública: hoteles, centros comerciales, hospitales, restaurantes, espacios recreativos y deportivos, edificios de uso público, medios de transporte, eventos, etc. Negar la entrada de un perro de asistencia incurrirá en un acto ilícito y arriesgará una multa por ello.

La Organización Internacional de Perros de Asistencia (ADI) “Assistance Dog International”) reconoce 5 tipos de perros guía o de asistencia:

1. Perros Guía para personas con discapacidad visual.
2. Perros Señal o Alerta para personas con discapacidad auditiva.
3. Perros de Servicio para personas con discapacidad motriz
4. Perros de Servicio para Niños con Autismo (PSNA)
5. Perros de Alerta Médica para personas con diabetes tipo I o epilepsia.

3. Conceptos

Inclusión:

Es un concepto teórico de aplicación en un proceso. La inclusión puede referirse al modo en que tanto las personas que brindan un servicio como aquellas que lo reciben quedan satisfechas en el momento de concretar dicha acción.

Cliente:

Organización o persona que recibe un producto o un servicio; puede ser externo, es decir, ajeno a la Entidad, e interno cuando está vinculado directamente con la Entidad.

La atención adecuada

Es aquella que se brinda bajo unas condiciones de comunicación y un trato flexible, amable y sensible a las necesidades de las personas.

Servicio:

Actividad especializada que desarrolla una persona particular o pública, ya por sí directamente, ya indirecta por medio de una persona empresa; para dar satisfacción mediante prestaciones concretas y continuas a una necesidad, ya sea general o colectiva, mientras estas subsistan.

Calidad:

Conjunto de características de un producto o un servicio para satisfacer unas necesidades específicas o colectivas.

Actitud:

Es nuestra respuesta emocional y mental a las circunstancias de la vida.

Cuando vamos a ofrecer un servicio debemos tener en cuenta que el cliente o ciudadano es lo más importante y estamos obligados a servirlo y atenderlo de la mejor manera y para eso hay cosas que nos pueden ayudar a que este trabajo sea mejor.

Servicio adecuado:

La persona con discapacidad, en orden al ejercicio de sus derechos, puede encontrarse en una situación de desventaja para interactuar con su entorno, en función de las condiciones que brinda su contexto personal y ambiental, razón por la cual se requiere la adopción de medidas específicas destinadas a brindar opciones iguales a las de las demás personas y esto quiere decir también el mejoramiento de la prestación de un servicio para que se torne adecuado.

Calidad de trato y atención hacia personas con discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida:

1. Es cuando se aúnan la receptividad y la no discriminación, es decir, cuando la prestación de un servicio se produce en condiciones de calidad e igualdad para todas las personas con independencia de su capacidad o preparación.

2. Requiere de conocimientos para poder interactuar con las personas de acuerdo a la discapacidad que posean.

4. Normativa

Leyes 22.431 – 24.314 - 26.378 – 26.522 - 26.653 - 26.858 – 26989 - 27.044: modificatorias y complementarias

24314:

La Ley 24314 modificatoria de la Ley 22431 en su artículo 20 establece la prioridad de la supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos, arquitectónicos y del transporte que se realicen o en los existentes que remodelen o sustituyan en forma total o parcial sus elementos constitutivos, con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con movilidad reducida, y mediante la aplicación de las normas contenidas.

En el artículo 22 define a las barreras en los transportes, aquellas existentes en el acceso y utilización de los medios de transporte público terrestre, aéreo y acuático de corta, media y larga distancia, y aquellas que dificulten el uso de medios propios de transporte por las personas con movilidad reducida; a cuya supresión se tenderá.

En su reglamentación mediante el Decreto N.º 914/97 se especifica en el artículo 21 las condiciones de accesibilidad que deben tener las infraestructuras edilicias de uso público sea su dominio público o privado.

En el artículo 22, ítem D, transporte aéreo instruye a que las empresas responsables del transporte aéreo de pasajeros deberán iniciar la adecuación de las estaciones, sus instalaciones y equipamiento existentes, según lo expresado en los artículos 20 y 21 de la Reglamentación y del material de aeronavegación, aclarando las condiciones de ingreso, permanencia y seguridad en las aeronaves para que el servicio pueda ser utilizado por personas con movilidad y comunicación reducidas -especialmente por los usuarios en sillas de ruedas-.

26.378:

Es la aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo.

Dicha Ley fue sancionada en 2008 y tiene carácter supra legal.

En su preámbulo reconoce que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Además, reconoce la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales.

El propósito de la Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

En el artículo 8 instruye a fomentar actitudes receptivas respecto de los derechos de las personas con discapacidad y a promover percepciones positivas y una mayor conciencia social respecto de las personas con discapacidad;

En su artículo 9 establece que a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Como uno de los objetivos del artículo se encuentra el de ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad.

En su artículo 19 establece que las instalaciones y los servicios comunitarios para la población en general estén a disposición, en igualdad de condiciones, de las personas con discapacidad y tengan en cuenta sus necesidades.

A su vez, en el artículo 20 destaca que hay que facilitar el acceso de las personas con discapacidad a formas de asistencia humana o animal e intermediarios, tecnologías de apoyo, dispositivos técnicos y ayudas para la movilidad de calidad, incluso poniéndolos a su disposición a un costo asequible.

En el artículo 21 insta a facilitar a las personas con discapacidad información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad; aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales.

26.522:

Servicios de comunicación audiovisual. Se establece que las emisiones de televisión abierta, la señal local de producción propia en los sistemas por suscripción y los programas informativos, educativos, culturales y de interés general de producción nacional, deben incorporar medios de comunicación visual adicional en el que se utilice subtítulo oculto (closed caption), lenguaje de señas y audio descripción, para la recepción por personas con discapacidades sensoriales, adultos mayores y otras personas que puedan tener dificultades para acceder a los contenidos. En el Decreto Reglamentario N° 1225/10 se instituyen las características a tomar en cuenta.

26.653:

Accesibilidad de la Información en las Páginas Web. El Estado nacional, entiéndanse los tres poderes que lo constituyen, sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas del Estado y las empresas privadas concesionarias de servicios públicos, empresas prestadoras o contratistas de bienes y servicios, deberán respetar en los diseños de sus páginas Web las normas y requisitos sobre accesibilidad de la información que faciliten el acceso a sus contenidos, a todas las personas con discapacidad con el objeto de garantizarles la igualdad real de oportunidades y trato, evitando así todo tipo de discriminación.

El Decreto 355/13 establece las condiciones de accesibilidad.

26.858:

Tiene por objeto asegurar el derecho al acceso, deambulaci3n y permanencia a lugares p3blicos y privados de acceso p3blico y a los servicios de transporte p3blico, en sus diversas modalidades, de toda persona con discapacidad, acompa1ada por un perro gu1a o de asistencia.

El ejercicio del derecho de acceso, deambulaci3n y permanencia consiste en la constante presencia del perro gu1a o de asistencia acompa1ando a la persona con discapacidad.

Se considera perro gu1a o de asistencia a aquel que, tras superar un proceso de selecci3n, finalice satisfactoriamente su adiestramiento, para el acompa1amiento, conducci3n, auxilio y alerta de las personas con discapacidad y obtenga el certificado que as1 lo acredite.

26989:

Mediante la presente Ley se implementa un instructivo de seguridad en Sistema Braille para todos los vuelos aerocomerciales de cabotaje.

Este instructivo deber1 ser una transcripci3n fehaciente al Sistema Braille del que se encuentra en todas las aeronaves aerocomerciales operadas por l1neas estatales.

La transcripci3n estar1 a cargo de la Editora Nacional Braille y Libro Parlante, organismo p3blico perteneciente al Ministerio de Desarrollo Social de la Naci3n.

La autoridad de aplicaci3n ser1 la Administraci3n Nacional de Aviaci3n Civil (ANAC).

27044:

Le otorga jerarqu1a constitucional en los t3rminos del art1culo 75, inciso 22 de la Constituci3n Nacional, a la Convenci3n sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Nota:

Las normas no modifican conductas ni generan cambios si no ocurren los cambios culturales necesarios para ello.

5. Protocolo

Reglas, principios y pautas para la mejor interacci3n y trato hacia las personas con discapacidad y movilidad y/o comunicaci3n reducida.

El Protocolo, es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, previamente establecidos, para estandarizar y optimizar la interacción entre los prestadores del servicio y los ciudadanos.

Establecer las normas y procedimientos que deben manifestarse en todas las relaciones de los servidores públicos con los ciudadanos externos e internos es básico para realizar buenas prácticas.

En este caso hablamos de buenas prácticas hacia las personas con discapacidad en donde la condición de discapacidad es un concepto dinámico y en la cual la mejor interacción entre personas brinda seguridad, autonomía y dignidad.

Es así como, el ciudadano con discapacidad debe percibir que, por ejemplo, un servicio de transporte, está orientado a atender sus requerimientos y satisfacer sus necesidades, independiente del canal de atención al cual se dirija o se le ofrezca.

Regla principal

Usar el sentido común y olvidarse de los prejuicios.

Principios a tener en cuenta:

1. Diversidad: Las situaciones y necesidades personales no siempre son iguales, ni tampoco son las mismas.
2. Autonomía: Hay que preservar la independencia y autonomía personal.
3. Dignidad: el trato debe ser respetuoso y digno
4. Seguridad: debe ser una premisa en toda acción y situación
5. Inclusión: Se debe garantizar y evitar la creación de guetos de personas con discapacidad.

Terminología:

1. Se habla de “Persona con discapacidad” en lugar de “discapacitado”.
2. Evitar denominaciones como lisiado, minusválido o paralítico, necesidades especiales, capacidades diferentes, no videntes, invidentes, cieguito, etc.
3. Para referirnos a discapacidades concretas se habla por ejemplo de “Persona con autismo”, en lugar de “el chico autista” o “persona con ceguera” en vez del “no-vidente”.

Actitudes a evitar:

1. Esquivar el contacto con personas con discapacidad
2. Asumir que “sufren” o “padecen”
3. Ignorar lo que tienen para decir

Pautas generales:

1. Hay que prestar atención a las personas, no a la discapacidad.
2. Hablar directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante.
3. No existen palabras tabúes (nos vemos o anda más rápido).
4. La información brindada debe ser correcta, concreta y simple. Evite metáforas.
5. Confidencialidad: La información personal y acerca de la discapacidad debe ser tratada con discreción y para un fin concreto.
6. Evitar la sobreprotección. El adulto es adulto y debe ser tratado como tal y no tomar decisiones sin su consentimiento
7. Prudencia con el contacto físico (personal y a las ayudas técnicas o apoyos) sin consentimiento
8. Debido al empleo de sistemas alternativos de apoyo para la deambulación (sillas de ruedas, bastones, andadores...) es necesario eliminar todas aquellas barreras físicas que impidan al ciudadano desplazarse con total autonomía.
9. Siempre debe haber disponible en la atención una persona con conocimientos de lengua de señas.
10. Antes de ayudar, preguntar, siempre.
11. En el transporte aéreo, de acuerdo a normativa, se debe permitir el ingreso y el egreso a la aeronave en forma cómoda y segura, mediante sistemas mecánicos o alternativos, que excluyan el esfuerzo físico de terceras personas para los desplazamientos verticales.

Elementos básicos para informar a las personas con discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida:

1. Informar sobre la accesibilidad física y comunicacional de infraestructuras y servicios
2. Ofrecer un punto de contacto para que el usuario pueda obtener más información, así como comunicación personalizada.
3. Dar Información coherente en todos los medios y canales de comunicación
4. Capacitar a las personas que gestionan la información en las técnicas específicas para proporcionar servicios accesibles.
5. Asegurar que el contenido esté actualizado, ya que repercute en la seguridad y el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

6. Servicio y modelo de atención inclusivo

Mediante las siguientes acciones se puede mejorar sustancialmente la calidad de trato y atención hacia las personas con discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida:

INCORPORAR en el protocolo de atención, los conceptos de inclusión y accesibilidad universal.

IDENTIFICAR las barreras de acceso tanto físicas, tecnológicas, actitudinales, comunicacionales o de algún otro tipo.

ASEGURAR que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva con la prestadora de servicios.

REALIZAR periódicamente capacitación al personal que atiende público.

ELABORAR un plan de mejoramiento en la atención ciudadana que permita diagnosticar y superar las barreras de acceso a la información.

INCLUIR en las encuestas de satisfacción, formatos accesibles para las personas en situación de discapacidad.

CREAR un sistema de comunicación inclusivo, que incorpore la elaboración de material y contenido en formatos accesibles.

Para lograr un servicio inclusivo se presenta el siguiente esquema que jerarquiza la necesidad de la integración de la información aunando la aplicación de soluciones tecnológicas que contengan multicanalidad de la información y que ello logre la integración de los servicios de atención utilizando lenguajes claros y sencillos.

De esta manera se podrá crear un sistema de atención inclusiva en el cual, mediante un conocimiento acabado de los derechos de las personas con discapacidad, dará como resultado respuestas e información brindadas de manera inclusiva mediante canales de atención accesibles con la utilización de instrumentos y metodologías inclusivas. Para darle sustentabilidad y sostenibilidad, se debe procurar que las acciones propuestas sean verificadas continuamente mediante mejoras en los procesos compuestas por encuestas y reuniones periódicas.

7. Aspectos generales vinculados a tipos de discapacidad

Situaciones de discapacidad motriz:

Responde a limitaciones en la marcha u otra función que responda al sistema motor acompañadas por situaciones de clara restricción en la accesibilidad de las personas para ejercer las

actividades de su vida privada y social. Sobre todo, en lo vinculado con el acceso edilicio, el transporte, el uso de servicios públicos, etc.

Se pueden definir dos tipos

Para resumir, se pueden distinguir dos tipos de discapacidad motriz: personas no ambulatorias (Ej.: usuarios de sillas de rueda) y personas ambulatorias (Ej.: Que caminan despacio y/o utilizan muletas o bastones).

Situaciones de discapacidad Sensorial:

Responde en modo general, a limitaciones en la audición, en la visión, en el habla; acompañadas por situaciones de clara restricción en la accesibilidad de las personas para establecer una comunicación efectiva con aquellas personas que escuchan, ven y hablan con los códigos hegemónicos. Es decir, las personas bajo cualquiera de estas situaciones de discapacidad necesita tener posibilidades de pleno ejercicio de su derecho a hablar utilizando la Lengua de Señas, de leer en sistema braille y de acceder a la información del ambiente a través del audio, de contraste de colores, entre otras especificidades.

Se distinguen dos tipos de discapacidad sensorial: Personas con sordera o hipoacusia y Personas con ceguera o con disminución visual

Situaciones de discapacidad intelectual:

Responde a limitaciones en el área del desarrollo, cognitiva y de la comprensión y pueden ser diferentes grados o niveles (como pasa en los demás tipos de discapacidad). Estas limitaciones pueden profundizarse o disminuirse dependiendo de las condiciones y oportunidades del entorno, así como del trato y las prácticas que ejerzan las demás personas. ES IMPORTANTE NO HOMOGENEIZAR LAS LIMITACIONES DE ORDEN COGNITIVO CON AQUELLAS DE ORDEN PSÍQUICO O MENTAL.

Situaciones de discapacidad mental

Responde a limitaciones de orden psíquico debido a tránsitos por sufrimientos mentales instalados en la persona y con repercusiones claras en su forma de relacionamiento con el entorno y las demás personas. Este tipo de limitaciones acompañadas por situaciones de incompreensión del sufrimiento mental, el cual puede ser manifestado en el comportamiento y/o en el discurso de la persona, generan situaciones de discapacidad con una fuerte carga de discriminación y estigma asociadas al imaginario de la “enfermedad mental” y/o de la “locura”. TENGAMOS EN CUENTA QUE NO TODA PERSONA CON DISCAPACIDAD MENTAL TIENE LIMITACIONES DE ORDEN COGNITIVO.

Situaciones de discapacidad de índole “múltiple”:

Responden a limitaciones de diferente índole (motriz, sensorial, cognitiva, psíquica) que hacen a la singularidad de la persona. En algunas personas, por ejemplo, pueden confluír limitaciones auditivas y visuales, como por ejemplo las personas con sordo-ceguera; las cuales desarrollan una forma de comunicación válida como lo es el sistema dactilológico. Se trata de un código de señas provenientes de la Lengua de Señas que pueden realizarse en la palma de la mano, también puede utilizarse alguna zona de la cara

8. Pautas particulares de calidad de trato y atención de acuerdo a la situación de discapacidad

Canales de atención:

Canal presencial

General:

1. Atención: Centrar su atención en la persona, no a la discapacidad.
2. Saludar: Sintonizar con una actitud de colaboración mutua.
3. Mirar directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante.
4. Entregar la información de manera precisa, honesta y clara posible.
5. No generar falsas expectativas.
6. Despedirse de manera agradable.

Particular:

Si la Persona tiene Discapacidad Motriz:

1. Pregúntele si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.

2. Las sillas de ruedas, los bastones y muletas son elementos imprescindibles para quien los usa. Tratar de que siempre esté al alcance de quien los usa.

3. Cuando lleve a una persona en su silla de ruedas, evite los movimientos bruscos y conduzca firmemente. - El preguntarle y el diálogo definirá la forma de conducción.

4. Si conversa, ubíquese de tal manera que ninguno tenga que hacer esfuerzo para mirarse.

5. Mantener rampas y puertas sin trabas ni obstáculos. Los elementos mecánicos de elevación siempre deben funcionar.

6. Colocar los objetos a distancias y alturas al alcance de las manos.

7. Si hay un mostrador y es demasiado alto, pasar del lado de la persona usuaria de silla de ruedas. Si va a prolongar la conversación, tome asiento.

Si la Persona posee Movilidad Reducida (Que caminan despacio y/o utilizan muletas o bastones) ...

1. Al acompañar, ajustar el paso nuestro al suyo

2. Evitar apresurar o empujar

3. No separarlo del bastón o muletas

4. No tomar por los brazos

5. Ofrecer ayuda para alcanzar, abrir o manipular objetos ante necesidad por razón de limitaciones motoras

Si la Persona tiene Discapacidad Auditiva...

1. No te dirijas a la persona sorda si está de espaldas o sos vos quien lo está. Asegurate de que la iluminación es la adecuada.

2. Acerca de la forma de la llamada, lo mejor es que te acerques y le toques en el hombro suavemente o que muevas la mano en el espacio visual de la persona.

3. Hablale de frente, despacio, usa los gestos, sin exagerar para que la lectura labial le sea comprensible.

4. Si te resultara difícil entender el mensaje de la persona, pedile amablemente que lo repita.

5. Verificar que ha comprendido correctamente lo que hayamos dicho. En caso de dificultad extrema, escribir.

6. Si son varias las personas que van a intervenir en la conversación, lo adecuado es colocarse en círculo ya que ello facilita la buena visibilidad para todos los participantes en la conversación.

7. Lo mejor es que haya un intérprete de lengua de señas para poder interactuar con la persona sorda que no está oralizada.

8. Cuando la persona venga acompañada por un intérprete hay que mirar directamente a la persona y mantener el contacto visual con ella.

9. Intentar aprender las señas más usadas que utilizan para comunicarse.

Si la persona tiene discapacidad visual...

1. Cuando se encuentre con una persona ciega o con disminución visual, preséntese y al irse, despídase de ella.

2. Preguntar antes de ofrecer ayuda, evitando la imposición de la misma y la sobreprotección.

3. Al acompañar a una persona con discapacidad visual o persona ciega se debe ofrecer el brazo y caminar un paso delante de él.

4. Ser precisos y específicos en el mensaje y no sustituir el lenguaje oral por gestos.

5. Si posee un perro guía, no tocarlo, está trabajando. Tampoco se toca el bastón.

6. Según su resto visual y sus habilidades las personas pueden precisar textos en Braille o impresos en tinta, herramientas informáticas, etc., y cada uno adaptado a sus necesidades. Pero siempre hay que preguntar.

7. Para indicar a una persona ciega una ubicación emplee expresiones tales como: “a su derecha”, “arriba”, “abajo”, “un escalón” y no expresiones vagas como: “allí” o “ahí”.

8. Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibirá si no le presta atención, si mientras le habla usted mira en otra dirección. Las personas ciegas perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.

9. Si le solicita ayuda para acudir al baño no se sienta mal. Simplemente deberá acompañarle a la puerta e indicarle la disposición del baño. Luego espere fuera.

10. Es importante describir el entorno con exactitud y dar indicaciones a la persona de cómo llegar al lugar u objeto que necesite. Advierta los desniveles de escaleras, aceras, pisos, etc.

11. Al ofrecer asiento, coloque la mano de la persona sobre el respaldo de la silla a fin de que pueda ubicarse y sentarse sólo.

12. Tenga en cuenta el color del bastón que posee. El mismo puede ser:

a. Blanco: Ceguera total

b. Verde: Baja Visión

c. Blanco y rojo: Sordo/Ceguera

Si la persona tiene dificultad en el habla...

1. Tratar de comprender, prestando atención, sin interrumpir ni terminar las oraciones por el otro.

2. Si no comprendemos, no asentir. Simplemente pedir que repita.

3. Si después de intentarlo todavía no comprendemos a la persona, le pediremos que escriba o sugiera otra forma de comunicación.

Si la Persona tiene Discapacidad Intelectual...

1. Cuando se dirija a ella, hágalo directamente y no a través de un acompañante. Hable con sencillez, pero sin infantilizar la conversación y los gestos. Si no es comprendido intente decir lo mismo con otras palabras. No levante la voz, es una tendencia muy general, pero sin fundamento.

2. Las instrucciones deben ser concretas utilizando un lenguaje sencillo y actuando como modelo para el aprendizaje de la tarea. Tenga en cuenta las posibles limitaciones para el mantenimiento de la atención. Repita las instrucciones sin mostrar desagrado, hágalo despacio.

3. Aplique refuerzos verbales positivos respecto a sus acciones.

4. Utilice material escrito como recordatorio de tareas y/o datos importantes si fuera necesario.

5. Adopte una actitud comprensiva y paciente respecto a las limitaciones de comprensión y aprendizaje.

Si la persona posee limitaciones de comprensión...

1. Hay que ser naturales y sencillos en la manera de hablar.

2. Responder comprobando que nos comprenden.

3. Evitar abstracciones, usar conceptos simples y concretos.

4. Dividir una idea compleja en unidades más pequeñas o utilizar imágenes facilita la comunicación

5. Tratar acorde a la edad cronológica

6. Limitar la ayuda a lo necesario

Si la persona tiene una discapacidad mental...

1. Prescinde de prejuicios y actitudes estigmatizantes

2. Mantén una actitud de apoyo, respetando su capacidad de decidir sobre los diferentes aspectos que le pueden influir en su vida.

3. Es necesario que propiciemos, en la medida de lo posible, entornos que brinden seguridad a la persona.

4. Antes de tomar una iniciativa que puede crear malestar en la persona, pregunta como la puedes ayudar y que necesita.

5. Busca información en recursos especializados. Si comprendemos lo que le pasa le podremos ayudar más y mejor.

6. Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.

7. Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite discusiones.

8. Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la situación.

9. Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.

Personas con otros tipos de discapacidad...

Preguntarles, al igual que al resto de las mencionadas, cómo desean ser tratadas.

Atención por correspondencia:

1. Las personas con discapacidad tienen derecho a recibir una respuesta de los prestadores de servicios por escrito y accesible, solicitando que la entrega de la información sea por correo electrónico.

2. Fuente: Debe ser sencilla: Verdana, Arial y Helvética. No debe ser inferior a 12 puntos

3. Grosor de la letra normal. El estilo “negrita” y “cursiva” puede utilizarse sólo para enfatizar alguna palabra y no para lecturas extensas.

4. Párrafo: Las líneas deben tener una extensión de 70 a 90 caracteres.

5. Justificación: A la izquierda, ayuda a encontrar el principio del renglón.

6. Viñetas: Deben utilizar viñetas o numeración para resaltar aspectos de interés o inicios de apartados.

7. Contraste: Entre el color de la letra y el papel debe haber un contraste alto (papel color blanco y tinta negra).

Canal virtual:

1. Utilizar soportes web accesibles.

2. Comprobar la accesibilidad a través de validadores.

3. Emplear solo archivos en formato Word, ya que los usuarios con discapacidad visual utilizan usualmente lectores de pantalla como el software Jaws, NVDA.

4. Los documentos en PDF no se consideran del todo accesibles.

Canal telefónico:

1. Una atención telefónica inclusiva, se refiere a que el usuario pueda realizar su solicitud de información, reclamo y sugerencias, sin su presencia y que pueda comprender lo informado.

2. Contar con una línea de información y atención por chat para pasajeros con discapacidad auditiva y/o del habla. Este servicio permite al usuario con discapacidad contactar con el servicio de información y atención telefónica desde su computadora, tablet o smartphone, accediendo a través del enlace al chat, y sin necesidad de otras personas que actúen como intermediarios. Este servicio debe estar operativo de 05:00 a 24:00 horas, todos los días del año.

Punto de encuentro:

Lugar en el que las personas con discapacidad pueden pedir asistencia mientras están en las terminales de transporte: ayuda con el equipaje, ayuda con la facturación, compañía hasta los puntos de control, hasta el avión y hasta su asiento. Los puntos de encuentro deben ofrecer un equipo de trabajo capacitado y sillas de ruedas para que puedan ser utilizadas en todo el aeropuerto. Los puntos de encuentro deben ser señalizados con el símbolo internacional de acceso.

9. Instrumentos y metodología de atención inclusiva para la entrega de respuestas

Reglas generales sobre accesibilidad física

Se deben incorporar en los espacios de atención los siguientes elementos accesibles:

1. Cruces y rebajes de vereda accesibles.
2. Estacionamientos accesibles y reservados.
3. Señalética informativa, direccional y orientadora.
4. Las circulaciones peatonales, rampas, escaleras, ascensores incluyendo el tipo de revestimiento de piso y pasamanos.
5. Puerta de acceso principal y secundarias.
6. Zonas de atención de público, que incluye el mobiliario y equipamiento que permitan garantizar un adecuado alcance y uso.
7. Servicios sanitarios, en cuanto a localización, alcance y uso.

Reglas generales sobre accesibilidad a la información

Consideraciones:

1. Percepción: Tener siempre presentes las 3 vías de percepción: Visual/ auditiva / de tacto
2. Encuentro: La localización de la información debe ser sencilla y certera.
3. Comprensión: El contenido debe ser comprensible y de interpretación unívoca.
4. Uso: La información ser completa y autosuficiente, conteniendo las herramientas para el uso.

El contenido de la información debe presentarse en formatos múltiples y accesibles:

1. Toda la información auditiva debe facilitarse también por escrito, y viceversa.
2. La información audiovisual se brindará subtitulada y/o con recuadro con intérprete en lengua de señas.
3. Para las imágenes en soporte informático se requerirá descripción mediante texto alternativo y la información audiovisual en imágenes deberá contar con audio descripción.
4. La información textual impresa se presentará también en braille.
5. La información extensa o compleja contará con una versión en Lectura Fácil.
6. La información esencial de orientación, seguridad y evacuación se dispondrá también en pictogramas secuenciales normalizados.
7. La orientación se realizará mediante señalética que incluya braille, macro tipos en altorrelieve, cromatismos, alto contraste figura-fondo, pictogramas o imágenes.
8. Toda información audible general deberá contar con áreas donde se instalen aros magnéticos.

Señalización: Comprensión y orientación espacial

1. Utilizar materiales mates y resistentes y asegurarse de que las señales estén bien iluminadas.
2. Utilizar un diseño homogéneo en los mismos entornos para que sean percibidos con mayor facilidad por los usuarios.
3. Decidir el tamaño y la altura de la señal teniendo en cuenta la distancia desde la que se va a ver.
4. Asegurarse de que la información se suministra con el suficiente contraste y un fondo adecuado.
5. Utilizar pictogramas normalizados para que las señales pueda entenderlas un gran número de personas.
6. Incluir imágenes claras para explicar información importante.
7. Asegurarse de que no haya obstáculos en el camino.
8. Incluir formatos alternativos, como el altorrelieve o el braille, para ayudar a encontrar el camino.

Material impreso

Fuentes:

1. Se requiere usar tipografía de alta legibilidad. Las tipografías del tipo Sans Serif (de palo seco) responden a esta demanda ya que no tienen ornamentos.
2. Fuente de tamaño mínimo de 12 puntos (mejor 14).

Contrastes

1. Tratar de utilizar texto negro sobre fondo blanco o amarillo.
2. El contraste es mayor cuando se utilizan colores muy oscuros en contraste con otros muy claros.
3. Fondo liso, mejor que fondo estampado.
4. Evitar imprimir sobre materiales con brillo ya que se dificulta la lectura.

FIGURA	FONDO
BLANCO	AZUL OSCURO
NEGRO	AMARILLO
VERDE	BLANCO
ROJO	BLANCO
AZUL	BLANCO
NEGRO	BLANCO
AMARILLO	NEGRO
BLANCO	ROJO
BLANCO	VERDE OSCURO
BLANCO	NEGRO
BLANCO	VIOLETA

Formatos alternativos:

1. Material impreso en letra grande (fuente entre 16 y 20 puntos o más), Braille o formato audio (MP4).
2. Considerar entregar material en Lectura Fácil (sencilla).
3. Incluir un código QR (códigos de respuesta rápida utilizados para dar un acceso fácil a la información) en el material impreso permite a los usuarios acceder a la información a través de distintos canales, utilizando por ejemplo teléfonos inteligentes o tabletas.
4. Las entidades deberían estar abiertas a trabajar con los usuarios de la información para conocer sus necesidades y proporcionar el formato o apoyo apropiados dentro de sus posibilidades

Lectura sencilla:

1. Adaptación que permite una lectura y una comprensión más sencilla.
2. No es suficiente con que el texto sea legible (por ejemplo, con unas letras de mayor tamaño), sino que también debe tener una estructura y un vocabulario que permitan el entendimiento del contenido por la mayor cantidad de personas.
3. La lectura sencilla –fácil- se dirige a todas las personas, eliminando barreras de la comprensión, del aprendizaje, del lenguaje y del idioma.

Principales destinatarios de la lectura sencilla:

1. Personas con discapacidad intelectual o limitaciones en la comprensión:
2. Grupos con limitaciones cognitivas:
 - a. Personas mayores, con deterioro de capacidades cognitivas o por el desarrollo de trastornos mentales.
 - b. Personas con afasia, causada por daño cerebral.
 - c. Personas con disfasia o retraso en la aparición del lenguaje.
 - d. Personas con trastornos o déficits de atención o hiperactividad.
 - e. Con limitaciones de comprensión lectora y la comunicación.
3. Personas sordas
4. Situaciones transitorias:
 - a. Personas con escasa alfabetización
 - b. Extranjeros inmigrantes de lengua no española

c. Niños que no acceden a contenidos complejos por su edad. La lectura sencilla puede permitir un acercamiento a los textos acomodado a sus necesidades y que, con el tiempo, les permita alcanzar el mismo nivel que el resto del grupo.

¿Por qué es necesaria la lectura sencilla?

1. Porque el acceso a la lectura y a la información es un derecho y una necesidad social.
2. Porque leer es un placer que permite compartir ideas, pensamientos y experiencias.
3. Porque muchos textos tienen un exceso de tecnicismos, una sintaxis compleja y una presentación poco clara.
4. Porque más del 30% de la población tiene dificultades lectoras.

Pautas:

1. Utilizar frases simples, cortas y con una estructura habitual.
2. Imágenes sencillas y pictogramas de apoyo al texto.
3. Cada frase = una línea. Si no se puede se cortará por elementos naturales.
4. Evitar oraciones impersonales, en subjuntivo o voz pasiva.
5. Evitar signos ortográficos poco habituales.
6. Evitar abreviaturas, acrónimos y siglas.
7. Usar vocablos de uso cotidiano, sin tecnicismos y términos en otros idiomas
8. Palabras con significado preciso
9. Seleccionar las ideas principales
10. No dar conocimientos previos como asumidos.
11. Evitar diseños cargados y en columnas.

10. Sugerencias finales

Se brindan a continuación algunas sugerencias a tener en cuenta al momento de entablar una interacción por cualquier canal con alguna persona en situación de discapacidad:

1. Importancia de no sobreproteger a la persona con discapacidad y respetar sus tiempos.
2. Importancia de reconocer las propias limitaciones y dejarse ayudar cuando es necesario.
3. Importancia de conversar sobre la deficiencia y sus consecuencias, aclarando dudas, combatiendo el temor, el desconocimiento, el prejuicio.
4. Importancia de respetar a cada persona tal como es.
5. Importancia de expresarse con soltura y sin prejuicios ante personas con discapacidad.

6. Importancia de que las personas con discapacidad no se sientan etiquetadas.
7. Importancia de que las personas con discapacidad deseen y puedan valerse por sí mismas.

Las personas con discapacidad son seres humanos con familias, trabajos, pasatiempos, preferencias, problemas y alegrías. Si bien la discapacidad es parte integral de su identidad, de por sí no basta para definirlos. No los convierta en héroes, heroínas o víctimas por su discapacidad.

No tome decisiones por las personas con discapacidad acerca de lo que pueden o no hacer.
Trátelas como seres humanos únicos. Trátelas como le gustaría que lo traten a usted.

Capacitación y Voluntarios:

Se recomienda capacitar al personal a cargo de interactuar con el público, para que estén instruidos en lenguaje, trato, conocimientos básicos e informados para responder consultas y así brindar una atención apropiada a personas con discapacidad.

Para recordar:

De acuerdo a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad las personas tienen derecho de manera autónoma e independiente a:

1. Poder buscar e informarse
2. Poder llegar
3. Poder entrar
4. Poder interactuar (comunicarse, comprender)
5. Poder permanecer y hacer uso de todas las instalaciones que se ofertan
6. Tener seguridad
7. Sentirse cómodo al saber que lo que les preguntan qué es lo que necesitan.
8. Poder participar en todas las actividades sin pensar en que su condición es la barrera.

11. Códigos de reservación para pasajeros con discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida (transporte aéreo)⁵

Nota:

La terminología utilizada surge del idioma original de redacción.

⁵ IATA (*International Air Transport Association*)

Código WCHR Asistencia a la aeronave:

Pasajero con movilidad reducida.

Requiere una silla de ruedas o ayuda similar antes del embarque o después del desembarque;

Requiere asistencia en la terminal del aeropuerto a / desde la puerta o salida;

Puede dar pasos y usar un vehículo de pasajeros de plataforma sin ayuda.

No necesita asistencia en la cabina.

Código WCHS Asistencia a la puerta de la aeronave:

Pasajero con una limitación severa para caminar.

Tiene movilidad muy limitada;

No puede manejar los pasos sin ayuda y no puede usar un vehículo de pasajeros de plataforma;

Sin embargo, no necesita ayuda en la cabina.

Código WCHC Asistencia al asiento del avión:

Pasajero que no puede caminar.

Puede usar un asiento de pasajero con el respaldo en posición vertical

No puede moverse sin ayuda (por ejemplo, debido a una paraplejia o esclerosis múltiple avanzada).

Código BLND

El pasajero tiene una discapacidad visual.

El pasajero necesita un asistente personal (salida y llegada) a través del aeropuerto hasta el asiento del avión y charla de seguridad independiente de la de la tripulación de cabina.

Código BDGR

Pasajero que viaja con perro guía /de asistencia que requiere un asistente personal (salida y llegada) a través del aeropuerto hasta el asiento del avión y charla de seguridad independiente de la de la tripulación de cabina.

Código BLDP

Pasajero ciego o con disminución visual, pero que no requiere ayuda (que viaja solo o acompañado).

Código DPNA

Pasajero autosuficiente con discapacidad intelectual que puede entender y responder a las instrucciones de seguridad que requiere ayuda (salida y llegada) a través del aeropuerto hasta la puerta de embarque (salida y llegada).

Código DEAF

Pasajero con discapacidad auditiva (sordo) y requiere de una charla de seguridad por separado a bordo del avión.

Código PETC

Pasajero que viaja con un perro guía / de asistencia y no se requieren servicios especiales de asistencia.

Código STCR

Pasajero que solo puede ir en camilla.

Código OXYG:

Pasajero que necesite oxígeno terapéutico en un vuelo.

Anexo IV- Observaciones.

Fecha y hora: 19/06/23 Hs: 10:00 REGISTRO 1.		
Box	1 X	2
situación	Entrega:	Turno: X
		Otro: Presentación de papeles para turno para hijo.
Dialogo		Componentes no verbales.
		Administrativa
Administrativa: pase el siguiente.		Volumen: alto.
Persona: hola buenas, como le va, el otro día me dijeron que tenía que presentar unos papeles para que puedan atender a mi hijo y acá tengo algunos.		Ritmo: habla rápido.
Administrativa: a ver muéstreme, ¿qué diagnóstico tiene su hijo?		Tono: habla en tono serio.
Persona: el tiene problemas para hablar (pausa); me dijeron que tenía que traer del psicólogo y neurólogo.		Expresión facial: seria con ceño fruncido.
Administrativa: tiene que llenar este formulario; si quiere puede hacer una nota dirigida al licenciado jefe de junta evaluadora para tener más agilidad en el turno porque acá están entregando turnos para Octubre recién, tanto para los que recién presentan como para los que renuevan (le entrega formulario).		Postura: erguida.
Persona: ¿qué tendría que poner en la nota?		Gestos y ademanes: golpeteo con lapicera y enfatiza con movimientos de cabeza; utiliza movimientos de las manos para explicar. Mientras responde se mantiene haciendo cosas en su computadora.
Administrativa: ahí va a poner Salta, fecha, secretaría de discapacidad, ministerio de salud pública; por la presente pido que tenga a bien considerar la posibilidad de otorgar un espacio a la brevedad para que mi hijo pueda ser evaluado, ya que tiene tal y tal problema, describe lo que le pasa y el diagnóstico.		Persona: Varón padre.
		Volumen: Bajo
		Ritmo: lento.
		Tono: habla con tono de duda y de temor al hablar.
		Expresión facial: de atención, levanta en algunas oportunidades levemente las cejas y no gesticula con su rostro.
		Postura: encogida.
		Gestos y ademanes: permanece sin muchos movimientos, solo inclina su cabeza como acercándose a la administrativa al hablar. Mientras habla en distintas oportunidades se rasca la cabeza, generalmente al dar explicaciones.

Persona: bueno, (pausa) ¿eso lo hago a mano o en computadora?

Administrativa: lo puede hacer como quiera, pero preferentemente le diría en computadora; también tiene que traer copia del DNI de su hijo; lleve este formulario no se olvide.

Persona: bueno muchas gracias, apenas tenga le traigo entonces (mientras se levanta y se aleja).

Administrativa: chau que le vaya bien.

Fecha y hora: 19/06/23 Hs: 10:40 REGISTRO 2.		
Box	1 X	2
situación	Entrega:	Turno:
		Otro: Averiguación por renovación y pensión para hija.
Dialogo		Componentes no verbales.
		Administrativa
Administrativa: hola señora pase. Dígame ¿viene por turno o certificado?		Volumen: alto.
		Ritmo: utiliza un ritmo rápido.
Persona: te explico, mi hija tiene una prórroga en el vencimiento del certificado y como la fecha está pronta, quería averiguar los requisitos con tiempo para renovarle.		Tono: serio.
		Expresión facial: al explicar mira a la persona con ceño fruncido y expresión de pensativa, achicando un poco los ojos.
Administrativa: dícteme su número de documento para que me fije en el sistema, así le digo.		Postura: erguida, alterna dándole el perfil a la persona y de frente.
Persona: si, es (...).		Gestos y ademanes: utiliza gestos con las manos para invitar a pasar, para explicar y luego las mantiene ocupadas haciendo tareas de teclado.
Administrativa: figura hasta Octubre. Ahora, para renovarlo va a tener que traer informes y estudios actualizados de sus doctores, con eso y una fotocopia del DNI recién le dan turno para iniciar la renovación.		Persona: Mujer madre.
		Volumen: aunque es bajo es audible, y cuando hace pregunta sobre la pensión lo baja un poco más.
Persona: ¿solo presentado esos papeles ya le pueden renovar el certificado?		Ritmo: lento.
		Tono: utiliza un tono más bien cálido y cordial para hablar.
Administrativa: no, una vez que tenga todo le dan un turno, y ahí la van a evaluar los profesionales de la junta y deciden si renueva.		Expresión facial: habla con una expresión serena y con las comisuras de los labios levemente hacia arriba.
Persona: (asiente con la cabeza) también quiero averiguar para tramitar la pensión, ¿cómo tengo que hacer?		Postura: se inclina levemente hacia la otra persona.
Administrativa: la pensión por discapacidad no se tramita acá, eso no depende de este ministerio, es un beneficio departe del ministerio de		Gestos y ademanes: mientras habla pone sus manos entrelazadas sobre la mesa.

desarrollo social. El trámite puede hacerlo por internet en la página del anses o acercarse al ministerio de desarrollo social en la calle Benito Graña.

Persona: voy a ir ahí; te agradezco por la disposición y la buena atención.

Administrativa: no hay de qué.

Fecha y hora: 19/06/23 Hs: 11:20 REGISTRO 3.		
Box	1 X	2
situación	Entrega:	Turno: X
		Otro: madre pidiendo turno para su hijo.
Dialogo		Componentes no verbales.
		Administrativa
Persona: hola, me dijeron que pase por acá a pedir el turno con la junta evaluadora.		Volumen: alto.
Administrativa: hola, ¿tiene los requisitos para presentar?		Ritmo: habla de forma rápida.
Persona: si tengo todo lo que me pidieron que traiga; pero no es para mí, es para mi hijo (lo señala con la mano).		Tono: su tono permanece calma forzada ante las variaciones en el tono de la otra persona.
Administrativa: me los permitiría para corroborar.		Expresión facial: su expresión es seria, levanta ligeramente las cejas, frunciendo el ceño en algunas oportunidades.
Persona: (no responde y entrega los papeles)		Postura: erguida.
Administrativa: veo que es mayor.		Gestos y ademanes: en algunos momentos fija la mirada en la persona, mientras con sus manos se mantiene ocupada en actividades en su computadora.
Persona: si (silencio).		Persona: Mujer madre.
Administrativa: en el caso de que esté en sus posibilidades puede venir él o usted con él; y tiene que traer también fotocopia de DNI y este formulario completo (le entrega el formulario).		Volumen: alto.
Persona: pero (pausa), ¿no me recibís ahora las cosas?		Ritmo: rápido.
Administrativa: no señora, primero controlamos que las personas tengan todos los informes y documentaciones necesarias y recién damos ingreso y turno.		Tono: desde el comienzo su tono es de queja y molestia.
Persona: pero (pausa), tendrían que avisar como es el sistema, una viene		Expresión facial: es desafiante con el entrecejo fruncido.
		Postura: se inclina hacia atrás en posición erguida en varias oportunidades.
		Gestos y ademanes: hace señas levantando las manos con la palma hacia arriba cuando enfatiza una queja, asintiendo con la cabeza al mismo tiempo. Al irse se levanta y mueve su cabeza hacia atrás y a un lado, alejándose sin escuchar respuesta.

desde lejos, la primera vez me podrían haber dicho.

Administrativa: entiendo señora, esa es la forma de recibir las documentaciones y de dar los turnos.

Persona: ¿y para cuando me lo darían?

Administrativa: no es para esta fecha sino para Octubre Diciembre; suelen tener cinco meses de demora.

Persona: ¿tanto? (silencio), ¿no hay turnos que se habiliten antes?

Administrativa: no, los turnos son con demora. Lo único que podría hacer es escribir una nota al jefe de la junta evaluadora a ver si le puede atender antes, pero no le aseguro nada.

Persona: uh (silencio), bueno.

Administrativa: gracias.

Fecha y hora: 19/06/23 Hs: 12:00 REGISTRO 4.		
Box	1 X	2
situación	Entrega:	Turno:
Otro: Solicitud de ayuda por extravío de certificado.		
Dialogo		Componentes no verbales.
		Administrativa
Administrativa: hola, ¿en qué le puedo ayudar? (responde al ver acercarse a una persona).		Volumen: moderado.
Persona: hola vengo porque perdí el papel grande del certificado, no sé que lo hice; quería hacerlo de nuevo, solo tengo el chiquito.		Ritmo: habla con un ritmo lento dando explicaciones.
Administrativa: ¿cuál chiquito?, ¿el carnet de la parte de abajo?		Tono: utiliza un tono serio para hablar.
Persona: si, si, ese lo tengo acá, pero el otro lo perdí (muestra el carnet desde lo bajo).		Expresión facial: expresión de serena, levantando las cejas.
Administrativa: con ese se puede manejar, porque tiene validez; para tramitar el otro va y hace la denuncia en la policía. Con eso viene y seguramente le van a pedir los papeles del diagnóstico y exámenes que presentó al principio, para corroborar y hacerle uno nuevo.		Postura: la postura es erguida aunque flexible (se inclina un poco hacia la persona en algunas oportunidades).
Persona: ah (silencio), ¿eso lo tengo que hacer ahora, ya?, porque no tengo lo que había traído, tendría que ir de nuevo al hospital (silencio).		Gestos y ademanes: recurre a algunos movimientos de manos para dar indicaciones. Le escribe las cosas que va a necesitar presentar en una hoja y se la entrega.
Administrativa: por el momento con el que tiene puede manejarse, solo que para ciertos trámites va a necesitar presentar el otro, porque ahí se especifica su tipo de discapacidad; entonces a la larga si tiene que hacer el trámite.		Persona: Varón con discapacidad.
		Volumen: moderado.
		Ritmo: rápido.
		Tono: se expresa con un tono de preocupación.
		Expresión facial: preocupación, frunciendo el ceño, apretando los labios y baja la mirada.
		Postura: su postura es cambiante, pasando de encogida a inclinada y acomodándose en la silla varias veces.
		Gestos y ademanes: mientras habla se refriega con las manos la cara y se rasca la cabeza.

Persona: ah (silencio), tiene razón ¿no?,
si lo voy hacer; ¿demora mucho?

Administrativa: no tanto como la
primera vez, pero no va a estar de un día
para el otro, al traer le van a decir bien.

Persona: dale, gracias señora.

Administrativa: que tenga buen día.

Fecha y hora: 19/06/23 Hs:12:40 REGISTRO 5.			
Box	1 X		2
situación	Entrega:	Turno:	Otro: solicitud de indicaciones para renovación.
Dialogo			Componente no verbal.
			Administrativa
Administrativa: ¿quién sigue?, pase tome asiento caballero (mirando a las personas indica a un señor).			Volumen: moderado, a la vez eleva el volumen de su voz para hacerse escuchar por la persona.
Persona: hola.			Ritmo: lento.
Administrativa: buenos días, ¿que anda necesitando?			Tono: habla en un tono cálido y cordial.
Persona: vengo para renovar.			Expresión facial: expresión de interés con las comisuras de los labios levemente levantadas y arqueando las cejas.
Administrativa: ¿tiene los estudios que le hizo el doctor?			Postura: se inclina hacia la persona para hacerse escuchar.
Persona: si, si traje (le da unos papeles de una bolsa que traía con él).			Gestos y ademanes: mientras habla asiente afirmando con la cabeza ligeramente, mirando a la persona, y con sus manos le indica que pase.
Administrativa: ¿a usted lo vio el traumatólogo y el neurólogo?, ¿cuál es la discapacidad?, ¿porque se le otorga el certificado?			Persona: Varón con discapacidad.
Persona: eh me dieron porque..., (murmura unas palabras acercándose a la administrativa para decirle).			Volumen: bajo pero audible, e intencionalmente en una explicación murmura.
Administrativa: si, entonces están bien los estudios; aunque este tiene fecha pasada ya, igual espere me fijo, ¿me dice su documento? (hace una pausa para ver en la computadora).			Ritmo: lento.
Persona: si (...)			Tono: habla con tono sereno y risueño.
Administrativa: señor, aquí me sale que usted tiene una prorroga ya del			Expresión facial: sonrío en varias oportunidades y levanta las cejas acompañando sus sonrisas.
			Postura: sus posturas son flexibles, se inclina para responder luego retoma su posición encorvada por la edad.
			Gestos y ademanes: cruzando y separando las piernas, y colocando sus manos en sus piernas y en un andador. Persona mayor que se acerca caminando con un andador lentamente.

certificado hasta el 2024.

Persona: tengo, sí, no sabía hasta cuando era.

Administrativa: quédese tranquilo no tiene que hacerlo ahora, eso se hace un mes antes de que se venza, recién en Agosto del año que viene le toca venir.

Persona: ¿ahora qué hago?

Administrativa: nada señor valla a su casa, y vuelve a venir un mes antes del vencimiento.

Persona: gracias joven.

Administrativa: hasta luego.

Fecha y hora: 19/06/23 Hs: 13:10 REGISTRO 6.			
Box	1 X	2	
situación	Entrega:	Turno:	Otro: consulta por pensión.
Dialogo			Componente no verbal.
			Administrativa
Administrativa: señora buen día.			Volumen: alto.
Persona: vengo a pedir turno.			Ritmo: pausado.
Administrativa: ¿qué discapacidad tiene?			Tono: habla en un tono serio y crítico.
Persona: no, no tengo discapacidad, quiero hacer los papeles para mi jubilación.			Expresión facial: su expresión es de molestia, mira fijamente a la persona, aprieta los labios.
Administrativa: señora en este organismo se gestiona el certificado de discapacidad. ¿Usted se refiere a la pensión por discapacidad?			Postura: recta con brazos cruzados.
Persona: si, si.			Gestos y ademanes: mantiene una postura rígida mientras habla.
Administrativa: a la pensión por discapacidad la tiene que gestionar en la calle Benito Graña.			Persona: mujer.
Persona: chau gracias (se da vuelta molesta y se marcha)			Volumen: bajo.
			Ritmo: rápido.
			Tono: utiliza un tono imperativo sin amabilidad.
			Expresión facial: frunce el ceño, labios estirados, mira fijamente.
			Postura: cambiante entre inclinada y recta.
			Gestos y ademanes: mientras está sentada se frota las manos entre sí.

Fecha y hora: 20/06/23 Hs:10:00 REGISTRO 7.		
Box	1	2 X
situación	Entrega:	Turno: X
Otro: solicitud de turno de padre de otro municipio.		
Dialogo		Componente no verbal.
		Administrativa
Administrativa: buenos días, ¿sí?, ¿Qué necesitaba?		Volumen: moderado.
Persona: buen día, estoy necesitando que me dé una ayuda para sacar un turno para mi hija.		Ritmo: habla con un ritmo fluido.
Administrativa: ¿ya cuenta con los informes y estudios que le solicitan?		Tono: utiliza un tono cálido para hablar.
Persona: si, hace unas tres semanas vine y me dijeron qué tenía que conseguir; y me mencionaron que las cosas podía entregarlas en un lugar más cerca de donde vivo, en San Lorenzo.		Expresión facial: su expresión es calma y atenta en cuanto explica y escucha a la otra persona.
Administrativa: claro si, hay una oficina que funciona en ese municipio; atienden de lunes a viernes en el mismo horario, ahí le reciben y le dan el turno.		Postura: erguida, en algunas oportunidades se pone de perfil respecto a la persona.
Persona: lo que yo no sé es ¿dónde queda?		Gestos y ademanes: al interactuar con la persona mantiene sus manos ocupadas en la tarea.
Administrativa: ya le digo bien donde queda. Esta es la dirección donde tiene que ir, calle Joaquín Castellanos (...), (busca la dirección en la computadora y se la anota).		Persona: Varón padre.
Persona: ahora sí, cualquier cosa me doy una vuelta de nuevo, gracias.		Volumen: moderado.
Administrativa: que tenga buen día.		Ritmo: lento.
		Tono: su tono es de petición buscando información.
		Expresión facial: atenta en algunas oportunidades frunce levemente el ceño y achica los ojos, mirando a la administrativa todo el tiempo al hablar.
		Postura: erguida.
		Gestos y ademanes: afirma levemente con la cabeza en algunas verbalizaciones.

Fecha y hora: 20/06/23 Hs:10:40 REGISTRO 8.		
Box	1	2 X
situación	Entrega:	Turno:
		Otro: mujer solicita información para renovar certificado a su madre.
Dialogo		Componente no verbal.
		Administrativa
Administrativa: hola, ¿en qué le ayudo?		Volumen: moderado.
Persona: buen día, quiero saber que papeles hay que presentar para actualizar el certificado de discapacidad; es para mi mamá, no la pude traer porque ya es muy mayor, tiene 70 años.		Ritmo: lento.
		Tono: el tono es cordial no muestra modificaciones.
		Expresión facial: una expresión atenta, enfocando la mirada en la persona sin modificaciones faciales.
		Postura: erguida flexible.
Administrativa: ¿se hizo estudios actualizados?		Gestos y ademanes: con su mano explica distintos pasos a seguir. Escribe en un papel los requisitos que le menciona y se lo otorga.
Persona: no, no sé bien que tenía que traer, por eso vine primero para que me digan que traer y como pedir el turno, y si tiene que venir si o si; o si yo como apoderada puedo hacer el trámite.		Persona: Mujer hija de persona con discapacidad.
Administrativa: si, ella si va a tener que venir en persona para que la vea el equipo de la junta; usted puede presentar el informe de diagnóstico y los estudios médicos actualizador según su discapacidad.		Volumen: moderado.
		Ritmo: rápido.
		Tono: el tono de voz que utiliza es de sumiso.
		Expresión facial: habla esbozando una sonrisa algo temerosa.
		Postura: inclinada, en algunos momentos levanta los hombros hacia adelante.
Persona: ¿tendría que traer esos estudios que le haga su doctor para ver como sigue su salud?		Gestos y ademanes: mantiene sus manos agarradas entre sí en medio de sus piernas. Al despedirse se inclina un poco hacia adelante.
Administrativa: si; relacionados con su discapacidad, ya sea neurólogo, traumatólogo o del especialista que la trate, y también fotocopia de su DNI.		
Persona: bueno, muy amable.		
Administrativa: hasta luego.		

Fecha y hora: 20/06/23 Hs:11:20 REGISTRO 9.			
Box	1		2 X
situación	Entrega: X	Turno:	Otro:
Dialogo			Componente no verbal.
			Administrativa
Administrativa: hola como le va, venga pase (mirando a una mujer que se acerca).			Volumen: alto.
			Ritmo: rápido.
			Tono: utiliza un tono firme para hablar.
Persona: buen día, para retirar (se tarda bastante en llegar acomodando cosas en una bolsa).			Expresión facial: frunciendo el ceño y achicando los ojos muestra una expresión de molestia, apretando los labios.
Administrativa: pase señora, ¿apellido?			Postura: erguida, un tanto inclinada hacia atrás.
Persona: (risita nerviosa) cómo le va, Tejerina. Espere tengo mucho (busca en una bolsa).			Gestos y ademanes: con las manos invita a pasar, luego las ocupa en la búsqueda; en sus afirmaciones enfatiza con movimientos de cabeza y mira fijamente.
Administrativa: no, no está acá Tejerina, a ver busque bien, ¿así figura? (revisando una caja con certificados).			Persona: Mujer con discapacidad.
Persona: emm; Tejerina.			Volumen: bajo.
			Ritmo: lento.
Administrativa: (no dice nada, busca nuevamente en la caja).			Tono: el tono al hablar es temeroso.
Persona: ah no disculpe, yo soy Flores apellido Flores (risita nerviosa al encontrar un papel que le da a la administrativa).			Expresión facial: de miedo o vergüenza, baja la mirada, esboza sonrisas nerviosas.
Administrativa: ¿ve?, le dije que se fije bien. Por eso no lo encontraba. Tome, firma aclaración y DNI (le da formulario).			Postura: encogida, si bien es una mujer mayor, encoge sus hombros y cruza sus pies con piernas juntas.
Persona: (risita nerviosa) hasta luego.			Gestos y ademanes: busca con nerviosismo en sus manos unos papeles en la bolsa que trae.
Administrativa: que tenga buen día.			

Fecha y hora: 20/06/23 Hs:12:00 REGISTRO 10.			
Box	1		2 X
situación	Entrega: X	Turno:	Otro:
Dialogo			Componente no verbal.
			Administrativa
<p>Persona: buen día soy Rosado Marta, vengo a retirar mi certificado (se precipita mientras la administrativa se encontraba organizando unos papeles, y le deja un papel en el escritorio).</p> <p>Administrativa: hola cómo le va, a ver espere que corrobore (mira a la persona un momento y responde de forma cortante).</p> <p>Persona: ¡ay! usted no sabe cómo sufro de las piernas, el dolor de hueso en las rodillas es terrible; para colmo reniego un montón con mi hijo; el único que vive conmigo y no me ayuda en nada, con más de 30 le sigo dando de comer.</p> <p>Administrativa: ¿en serio?, yo igual con mi hijo, sólo que el ya tiene 40, pero tiene discapacidad, yo lo cuido a él; encima también tengo operadas las rodillas y el talón porque una vez me caí limpiando la casa. Bueno si le sirve yo tomo una plantita, tómela, me la</p>			Volumen: alto.
			Ritmo: rápido.
			Tono: en el saludo utiliza un tono crítico y cortante en algunas ocasiones.
			Expresión facial: frunce el ceño mantiene una expresión seria.
			Postura: erguida casi recta.
			Gestos y ademanes: enfatiza sus afirmaciones con movimientos de cabeza.
			Cuando da las indicaciones hace muecas apretando los labios.
			Persona: Mujer con discapacidad.
			Volumen: alto.
			Ritmo: lento.
			Tono: habla con un tono de queja y lamento.
			Expresión facial: su expresión es de disgusto y tristeza, bajando la mirada y levantándola con el ceño marcadamente fruncido.
			Postura: inclinada hacia atrás.

<p>recomendaron para las defensas y dolores.</p> <p>Persona: sí, porque ya estoy harta (pausa); ahora con esto del certificado me salvo un poco con el ómnibus que está tan caro, y por lo menos me han dado con acompañante; pero ya no sé cómo haré, a ver si con el té que me dice me ayuda.</p> <p>Administrativa: algunas mañanas en ayuna me hago, es albahaca hervida, la tomo así y después en el almuerzo me rallo un jengibre que dicen que también es bueno para los huesos.</p> <p>Persona: bueno lo voy a probar (pausa), gracias (pausa) es tan complicado esto de sufrir sola. Bueno no le quito más tiempo mi querida, entrégueme no más.</p> <p>Administrativa: hágame caso lo que le digo, con el tiempo ya va a ver que le va a hacer bien. Ya le busco su certificado espéreme. Tome, firma, aclaración y DNI acá y eso sería todo.</p> <p>Persona: muchas gracias.</p> <p>Administrativa: hasta luego señora.</p>	<p>Gestos y ademanes: levanta los hombros y niega con la cabeza.</p> <p>Introdujo el tema de queja de su hijo de forma repentina sin ilación previa.</p>
--	--

Fecha y hora: 20/06/23 Hs:12:40 REGISTRO 11.			
Box	1		2 X
situación	Entrega:	Turno: X	Otro:
Dialogo			Componente no verbal.
			Administrativa
<p>Persona: hola vengo a pedir turno para hacerme el certificado (entra de forma precipitada hablando fuerte y exigiendo mientras muestra unas hojas).</p> <p>Administrativa: bueno (pequeña pausa), primero yo le voy a decir lo que tiene que hacer; pero esto es con cinco meses de anticipación. En ésta planilla tiene que llenar los datos, en su caso por el cardiólogo, más el eco Doppler y todo. Con eso y lo que traje más una fotocopia del DNI usted viene y ahí recién le damos el turno (lee los papeles que le muestra la persona y le entrega un formulario).</p> <p>Persona: ah (alarga la verbalización en modo de queja) bueno chau (se levanta rápidamente y se marcha).</p> <p>Administrativa: ¡gracias!, chau.</p> <p>Persona: (mira y no responde).</p>			Volumen: alto.
			Ritmo: rápido pausando en indicaciones.
			Tono: utiliza un tono autoritario y firme.
			Expresión facial: su expresión es de franca molestia, frunce el ceño, achica los ojos mirando fijamente.
			Postura: recta.
			Gestos y ademanes: enfatiza varias veces con movimientos de cabeza. Al entregarle el formulario señala con el dedo índice lo que tiene que completar.
			Persona: Varón.
			Volumen: alto.
			Ritmo: rápido.
			Tono: se expresa con un tono de agresividad.
			Expresión facial: su expresión es de enojo, abriendo ojos y levantando cejas.
			Postura: inclinada.
			Gestos y ademanes: cuando se despide blanquea los ojos y levanta la cabeza en un movimiento de fastidio.

Fecha y hora: 20/06/23 Hs:13:20 REGISTRO 12.			
Box	1		2 X
situación	Entrega:	Turno: X	Otro: padre solicita turno para hijo.
Dialogo			Componente no verbal.
			Administrativa
<p>Administrativa: sí, ¿quién sigue?, señor (mira a una persona parada en medio de la sala con personas detrás; lo mira y al no acercarse la persona le indica que lo haga).</p> <p>Persona: hola, necesito un turno para hacerme el certificado.</p> <p>Administrativa: dígame, ¿qué discapacidad tiene usted?, ¿ya tiene los estudios médicos y los requisitos?</p> <p>Persona: va (breve pausa), no es para mí, es para mi hijo que tiene retraso madurativo, (pausa), si tengo todo lo que le hicieron, ¿eso traigo?</p> <p>Administrativa: primero, tome ésta planilla, cuando la tenga llena vuelva y recién le digo lo que tiene que hacer (le entrega un formulario).</p> <p>Persona: mm bueno, perfecto gracias.</p> <p>Administrativa: a usted.</p>			Volumen: alto.
			Ritmo: rápido.
			Tono: utiliza un tono autoritario y cortante para hablar.
			Expresión facial: frunce el ceño y achica los ojos al hablar.
			Postura: erguida y recta.
			Gestos y ademanes: como mirando desde arriba entrega una hoja, con movimientos tensos. Se mueve con apuro.
			Persona: Varón padre.
			Volumen: moderado.
			Ritmo: lento.
			Tono: al hablar emplea un tono neutral.
			Expresión facial: frunce el ceño en expresión atenta.
			Postura: erguida.
			Gestos y ademanes: apoya su cuerpo con sus manos en las piernas. Se retira leyendo los papeles que recibió con movimientos de su boca pero en silencio.

Fecha y hora: 21/06/23 Hs: 09:30 REGISTRO 13.		
Box	1 X	2
situación	Entrega	Turno X
Dialogo		Otro: solicitud turno para junta.
		Componente no verbal.
		Administrativa
Administrativa: buenas, ¿viene por turno o para entrega? (se encontraba dada vuelta buscando unos papeles y ordenando cosas cuando se sorprende por una persona que se sienta repentinamente poniendo ruidosamente un papel en el escritorio).		Volumen: alto.
		Ritmo: pausado.
		Tono: expresa un tono autoritario de molestia.
		Expresión facial: evidencia enojo frunciendo el ceño y mirando fijamente.
		Postura: recta (luego de acomodarse).
Persona: hola (saluda en tono fuerte) quiero un turno.		Gestos y ademanes: muestra rigidez al responder. Habla de forma cortante.
Administrativa: recién para Enero estamos dando; primero traiga todo lo que dice el papel dependiendo lo que tenga (agarra el papel lo mira y se lo devuelve a la persona para que lo agarre).		Persona: Varón.
		Volumen: alto.
		Ritmo: rápido.
		Tono: utiliza un tono de queja.
Persona: (No dice nada, agarra el papel con una expresión de enojo y se marcha caminando lento mientras mira la hoja).		Expresión facial: expresión desafiante apretando un poco los labios.
		Postura: reclinada hacia atrás sobre el asiento.
Administrativa: hasta luego (lo mira fijamente).		Gestos y ademanes: agarra con sus manos el borde del escritorio.
Persona: (no responde).		Se marcha sin saludar mirando los papeles acercándolos a su rostro.

Fecha y hora: 21/06/23 Hs:10:00 REGISTRO 14.			
Box	1 X		2
situación	Entrega:	Turno: X	Otro:
Dialogo			Componente no verbal.
			Administrativa
Administrativa: señora cómo le va tome asiento, ¿ahora ya trajo todos los papeles? (le habla a una persona con bastón para no videntes que es guiada hasta el box por otra que se retiraba).			Volumen: alto.
			Ritmo: rápido.
			Tono: al hablar utiliza un tono serio.
			Expresión facial: mira fijamente levantando las cejas y frunciendo el ceño con expresión cuestionadora.
Persona: sí, pero yo quiero con acompañante (entrega un sobre con papeles que traía).			Postura: erguida de forma recta.
Administrativa: señora, acá dice que usted tiene una discapacidad en los ojos; pero le está faltando una foto que le piden, y el estudio de la graduación de los ojos; además usted no vino acompañada.			Gestos y ademanes: mientras habla comienza a hacer actividades en la computadora. Luego de responder mira por encima del hombro de la persona y pregunta quien sigue.
			Persona: Mujer.
Persona: lo que pasa es que mi hijo no se sentía bien y para la foto no me alcanzó (responde rápidamente antes que la administrativa termine de hablar).			Volumen: bajo.
			Ritmo: rápido.
			Tono: habla con tono desafiante y burlón.
Administrativa: señora, pero lo mismo vino usted; además su certificado de por si le da muchos beneficios en la salud pública que usted tiene que saber. Mire le doy el turno pero para la próxima me trae todo lo que falta. Le aviso que la junta médica determina si le corresponde o no el acompañante dependiendo del grado de su discapacidad.			Expresión facial: su expresión es desafiante, apretando los labios, levantando las cejas aunque no observando del todo en dirección de la administrativa.
			Postura: su postura es alternada hacia adelante y atrás.
Persona: (no responde).			Gestos y ademanes: al expresarse levanta rápidamente los hombros y vuelve a bajarlos.
Administrativa: tiene turno para el 15 de noviembre. Traiga todo lo que le piden en la hoja. ¿Quién sigue? (le entrega el			

formulario adentro del sobre junto con sus papeles y se los sostiene hasta que los agarra.

Persona: gracias.

Fecha y hora: 21/06/23 Hs:10:40 REGISTRO 15.		
Box	1 X	2
situación	Entrega:	Turno: X
		Otro: Para prorroga de certificado.
Dialogo		Componente no verbal.
		Administrativa
Administrativa: buen día señora.		Volumen: alto.
Persona: buen día (parece que le hace un pedido, habla muy bajo durante un tiempo prolongado y le entrega varios papeles).		Ritmo: rápido.
Administrativa: yo le doy turno, pero si le rechazan no sé (escuchando con atención mientras lee los papeles y mira a la persona).		Tono: utiliza un tono autoritario.
Persona: (murmura), por eso solo necesito para hacer la prorroga.		Expresión facial: con una expresión de crítica frunce el ceño y abre bien los ojos.
Administrativa: (busca en la computadora) usted ya tiene dos turnos señora, tiene uno para el 7 del 7 acá, y otro para el 13.		Postura: erguida al hablar y se inclina para escuchar a la persona.
Persona: no sabía, mi hija me hace los trámites (se reclina hacia atrás con sorpresa).		Gestos y ademanes: mientras habla juguetea con una lapicera; asiente con cabeza para reafirmar lo que dice.
Administrativa: ¿tiene el formulario completado por su doctor?		Persona: Mujer con discapacidad.
Persona: si (le entrega papeles).		Volumen: alterna el volumen entre moderado y muy bajo en algunas oportunidades.
Administrativa: pero está mal, acá falta que complete y firme.		Ritmo: rápido.
Persona: pero mi hija lo hizo completar. (intenta llamar a su hija pero parece que no la atiende).		Tono: utiliza un tono de secreteo y queja.
Administrativa: ¿tiene el certificado anterior? o un estudio parecido.		Expresión facial: su expresión es de disgusto juntando el entrecejo y apretando los labios.
		Postura: inclinada hacia atrás.
		Gestos y ademanes: sentada de lado respecto de la administrativa volteándose al mirar cuando le hablaba.

Persona: no (pausa), ya voy a hablar con mi hija, porque ya fuimos al doctor.

Administrativa: bueno, cuando lo haga es necesario que le dé el formulario al doctor para que lo complete. Son dos papeles, si no, va a tener que ir a otro doctor.

Persona: (no responde nada).

Administrativa: ya le anoto yo todo en la hoja.

Persona: gracias (pausa) ¡por la paciencia!

Administrativa: de nada señora.

Fecha y hora: 21/06/23 Hs:11:20 REGISTRO 16.			
Box	1 X		2
situación	Entrega: X	Turno:	Otro:
Dialogo			Componente no verbal.
			Administrativa
Administrativa: señor (le habla a una persona que observa los asientos y las personas pero no se acerca) ¿cómo anda?			Volumen: alto.
			Ritmo: pausado.
			Tono: al hablar utiliza un tono serio.
Persona: bien (se sienta, responde y se queda callado como esperando que le pregunten).			Expresión facial: su expresión es de molestia, frunce el ceño y hace muecas apretando los labios.
			Postura: erguida.
Administrativa: ¿qué le anda pasando?, ¿viene para turno o entrega?			Gestos y ademanes: busca con velocidad cierta rigidez corporal en sus movimientos. Su expresión molesta responde al bajo tono y ritmo muy lento de hablar de la persona.
Persona: tenía que venir a buscar el certificado ya (habla lento como buscando palabras o con duda para hablar).			Persona: Varón con discapacidad.
			Volumen: muy bajo.
Administrativa: ¿dónde hizo junta médica?, ¿acá?			Ritmo: lento.
Persona: si acá.			Tono: habla con un tono temeroso y dubitativo.
Administrativa: nombre y documento.			Expresión facial: su expresión es de sumisión con levantando las cejas y mirada baja.
			Postura: inclinada hacia adelante.
Persona: Robustiano (pausa), eh el documento es (...).			Gestos y ademanes: se queda quieto como obediente. Se trata de un adulto mayor.
Administrativa: aquí firma, aclaración y numero de documento (busca en una caja, y le entrega un formulario y el certificado).			
Persona: este es, gracias niña.			
Administrativa: hasta luego, cuídese.			

Fecha y hora: 21/06/23 Hs:12:00 REGISTRO 17.			
Box	1 X	2	
situación	Entrega: X	Turno:	Otro:
Dialogo			Componente no verbal.
			Administrativa
Persona: hola buen día, para retirar el certificado (se acerca y verbaliza antes de sentarse).			Volumen: moderado.
Administrativa: buen día ¿me puede decir el nombre?			Ritmo: fluido.
Persona: Guantay, y mi documento es (dice mientras muestra el documento).			Tono: al hablar se expresa en un tono cálido, dando sensación de calma a la persona.
Administrativa: bueno, me fijo si está acá (busca en las carpetas atrás del escritorio).			Expresión facial: su expresión es sonriente, mira directo a la persona y sonríe levemente al hablar.
Persona: bueno.			Postura: inclinada hacia la persona.
Administrativa: no está, espere un momento que me fijo si lo tienen las chicas de arriba (sale del box y se ausenta unos momentos).			Gestos y ademanes: cuando habla afirma con cabeza, y al levantarse a buscar hace un gesto con la mano en señal de espera. Al buscar en la caja de papeles lo hace con celeridad y atención, de igual forma se marcha a buscar el certificado.
Persona: si, no hay problema la espero nomas.			Persona: Mujer con discapacidad.
Administrativa: listo acá está, solo me firma acá con aclaración y numero de documento y sería todo. (10 min. Después vuelve al box, le extiende un formulario junto con el certificado, y luego una lapicera).			Volumen: moderado.
Persona: bueno gracias, chau.			Ritmo: pausado.
Administrativa: hasta luego, que le vaya bien.			Tono: se expresa con un tono atento, respondiendo solo cuanto se le dice.
			Expresión facial: su expresión es de tranquilidad y atención, abriendo bien los ojos sin fruncir el ceño y mirando cuando le hablan.
			Postura: su postura es erguida manteniendo la quietud en el asiento.
			Gestos y ademanes: sentada permanece apacible; al retirarse la administrativa inclina levemente la cabeza mientras responde.

Fecha y hora: 21/06/23 Hs:12:40 REGISTRO 18.		
Box	1 X	2
situación	Entrega: X	Turno:
		Otro: hermana retirando certificado de discapacidad.
Dialogo		Componente no verbal.
		Administrativa
Administrativa: si, (hace gesto con mano invitando a pasar) hola, señora, ¿en qué la puedo ayudar?		Volumen: moderado.
Persona: hola (murmura, entrega papeles).		Ritmo: lento.
Administrativa: ¿dónde se lo hicieron? ¿en rehabilitación?		Tono: es cordial y reflexivo, reparando en la información.
Persona: no, acá (no explica de qué se tratan los papeles que presenta).		Expresión facial: se expresa con serenidad y atención a lo que lee en los papeles.
Administrativa: ¿trae los estudios para adjuntar, para el turno o porque motivo?		Postura: erguida.
Persona: tenía que retirar ya.		Gestos y ademanes: mantiene las manos ocupadas sosteniendo los papeles y buscando, mientras que al escuchar asiente levemente con la cabeza.
Administrativa: ¿me puede decir cuál es el apellido?		Persona: Mujer hermana.
Persona: (murmura)		Volumen: moderado.
Administrativa: ¿usted qué sería de él?		Ritmo: pausado, responde como buscando las palabras.
Persona: hermana, le retiro porque no puede venir ¿había que traer algo más?		Tono: el tono de voz es alternado entre audible y muy bajo dudando al hablar.
Administrativa: no nada más, esto no haría falta entonces, solo con la fotocopia del DNI de su hermano está bien. Aquí me firma, aclaración y DNI (devuelve uno de los papeles y entrega formulario).		Expresión facial: es de temor, achicando un poco la vista y mirando a los lados en varias oportunidades.
Persona: (actúa sin responder).		Postura: inclinada hacia adelante, al responder se inclina aún más.
Administrativa: listo, aquí tiene (entrega		Gestos y ademanes: entrega papeles y luego permanece quieta con las manos sobre sus piernas.

<p>certificado).</p> <p>Persona: gracias</p> <p>Administrativa: no hay de qué.</p>	
--	--

Fecha y hora: 22/06/23 Hs:10:00 REGISTRO 19.			
Box	1		2 X
situación	Entrega:	Turno: X	Otro:
Dialogo			Componente no verbal.
			Administrativa
Administrativa: ¿quién está para turno o entrega? (pregunta alzando la mirada dado que nadie se acerca al box).			Volumen: moderado.
Persona: yo (levanta la mano desde su asiento).			Ritmo: fluido.
Administrativa: pase, tome asiento; ¿qué necesitaba?			Tono: utiliza un tono cálido.
Persona: buen día, traje las cosas para pedir el turno.			Expresión facial: sonrío levemente mientras pregunta, centrando los ojos sin fruncir el ceño.
Administrativa: me permite un momento (extiende la mano).			Postura: erguida sin tensión.
Persona: (entrega sin decir nada).			Gestos y ademanes: mueve las manos explicando mientras habla.
Administrativa: bien, con todos estos papeles ya se le arma el expediente. También le pediría que llene aquí; una vez que se carguen le van a avisar del turno, igualmente tienen demora, para Enero seguramente le estarán dando (mientras habla le extiende un formulario).			Persona: Varón.
Persona: y cuando me avisen ¿qué tengo que hacer?			Volumen: moderado.
Administrativa: cuando se comuniquen le van a decir el día y la hora que se tiene que presentar; cuando venga le van a hacer pasar por la junta evaluadora y de ahí le van a ir diciendo como seguir.			Ritmo: lento.
Persona: ¿entonces espero nomás?			Tono: habla en tono calmado y atento.
			Expresión facial: su expresión es de concentración, frunciendo el ceño.
			Postura: inclinado levemente hacia adelante.
			Gestos y ademanes: al escuchar asiente repetidamente con la cabeza.

Administrativa: así es, por ahora esto sería todo.

Persona: bueno, bueno, gracias.

Administrativa: hasta luego.

Fecha y hora: 22/06/23 Hs:10:40 REGISTRO 20.			
Box	1		2 X
situación	Entrega:	Turno: X	Otro:
Dialogo			Componente no verbal.
			Administrativa
Persona: hola, vengo por el turno (se presenta de forma repentina).			Volumen: alto.
Administrativa: pase tome asiento, dígame.			Ritmo: pausado.
Persona: me dijeron que tenía que venir por el turno.			Tono: al hablar utiliza un tono serio.
Administrativa: pero, ¿usted viene a presentar los papeles para que le den el turno, a pedir los requisitos o tenía turno para hoy?			Expresión facial: frunce el ceño y achica los ojos.
Persona: ya me dieron turno, no me acuerdo para cuando me dieron.			Postura: erguida.
Administrativa: ¿tiene su documento?			Gestos y ademanes: inclinada hacia atrás en su silla. Inclina su cabeza hacia su derecha mientras escucha a la persona.
Persona: si (lo saca con nerviosismo y se lo entrega).			Persona: Varón.
Administrativa: señor su turno es para Octubre recién, el 15; tome anote (le da un papel y lapicera)			Volumen: bajo.
Persona: gracias			Ritmo: lento
Administrativa: no se olvide que tiene que venir a horario, tiene turno para las once en la junta, así que trate de venirse antes así no pierde el turno.			Tono: habla en un tono de pedido de ayuda.
Persona: si, si vengo antes, gracias (levanta el papel donde anotó).			Expresión facial: alza la mirada para hablar levantando las cejas, luego mira hacia abajo.
Administrativa: no hay de qué, que tenga buen día.			Postura: inclinada.
			Gestos y ademanes: se agarra las manos frotándolas entre sí.

Fecha y hora: 22/06/23 Hs:11:20 REGISTRO 21.			
Box	1		2 X
situación	Entrega	Turno X	Otro: joven enviado por padres a dejar sus papeles para solicitar turno.
Dialogo			Componente no verbal.
			Administrativa
Administrativa: pase por favor, ¿en qué te puedo ayudar? (anima a pasar a un joven que se encuentra parado en la sala).			Volumen: moderado.
Persona: hola venia para que me den turno.			Ritmo: lento asegurando sus explicaciones.
Administrativa: ¿trajiste todo lo que te pidieron ya?			Tono: habla en un tono cálido y sereno.
Persona: mis papas trajeron, y me mandaron para qué deje esto (entrega un papel).			Expresión facial: mientras explica esboza una sonrisa mirando con ojos tranquilizadores.
Administrativa: bueno, para retirar ¿quién va a venir?, tendría que venir tu mamá o tu papá (pregunta mientras lee el papel).			Postura: inclinada ligeramente hacia adelante.
Persona: mi papa.			Gestos y ademanes: habla asintiendo con la cabeza levemente e indica señalando el papel lo que tiene que hacer.
Administrativa: bien, vas a llevarte esta la fotocopia para completar. ¿Te dio el cuestionario el neurólogo? (le entrega un formulario).			Persona: Varón al cuidado de padres.
Persona: si			Volumen: moderado.
Administrativa: ¿este es el original?			Ritmo: lento.
Persona: si			Tono: habla en un tono calmo.
Administrativa: aunque falta la firma del doctor no te preocupes yo igual lo voy a cargar ahora, pero deciles a tus			Expresión facial: responde con expresión atenta levantando levemente las cejas.
			Postura: inclinada hacia adelante.
			Gestos y ademanes: permanece sentado con los pies cruzados y las manos juntas sobre sus piernas.

papas que lo hagan completar. ¿Me das el número de su celular?

Persona: si 387...

Administrativa: listo, el turno es para el 12 de octubre a las 9 de la mañana (se lo anota en un papel y le entrega).

Persona: gracias.

Administrativa: recordá que para retirar mama o papa vengan con documento.

Persona: bueno.

Fecha y hora: 22/06/23 Hs: 12:00 REGISTRO 22.		
Box	1	2 X
situación	Entrega:	Turno: X
		Otro: padre solicita turno para hija.
Dialogo		Componente no verbal.
		Administrativa
Administrativa: ¿señor? Dígame.		Volumen: alto.
Persona: vengo para turno (mostrando hojas).		Ritmo: rápido.
Administrativa: bien, ¿le abrocharon las hojas?		Tono: habla con un tono serio.
Persona: si.		Expresión facial: su expresión es de seriedad, mirando atentamente a la persona juntando el entrecejo.
Administrativa: tome asiento, ya lo llamo (le señala con la mano, palma para arriba, donde sentarse).		Postura: erguida.
Persona: bueno.		Gestos y ademanes: explica indicando con las manos y a su vez mantiene las manos ocupadas en las tareas.
Administrativa: (minutos después) señor pase.		Persona: Varón padre.
Persona: el turno es para mi hija, ¿si no la puedo traer hay otra forma de que la vean los médicos?		Volumen: bajo.
Administrativa: ¿dónde vive?		Ritmo: rápido.
Persona: en barrio (murmura)		Tono: habla con un tono de serio.
Administrativa: ¿dónde es?, ¿en zona sur?		Expresión facial: su expresión es de preocupación.
Persona: si, pasa que (le explica murmurando... habla acerca de su hija)		Postura: inclinada hacia adelante.
Administrativa: si ella no puede salir de casa pueden hacerlo por video llamada, pero tiene que avisar mediante nota dos días antes.		Gestos y ademanes: inclinado hacia adelante, hombros hacia arriba.

Persona: (murmura)

Administrativa: bien señor, que le vaya bien

Persona: gracias, chau.

Fecha y hora: 22/06/23 Hs: 12:00 REGISTRO 23.		
Box	1	2 X
situación	Entrega:	Turno: X
Dialogo		Otro: Varón de otra localidad solicita turno.
		Componente no verbal.
		Administrativa
Administrativa: señor pase (indica con la mano).		Volumen: moderado.
Persona: pensé que había gente antes que yo.		Ritmo: fluido.
Administrativa: no, no, siéntese. ¿Qué necesitaba?		Tono: habla en tono cálido.
Persona: un turno, yo ya pregunte que tenía que presentar, y como vine a la ciudad quería ya dejar todo.		Expresión facial: su expresión es serena, esbozando una sonrisa y achicando los ojos.
Administrativa: ¿de dónde es usted?		Postura: inclinada levemente hacia adelante.
Persona: de metan		Gestos y ademanes: asiente con la cabeza y señala con el dedo al mencionar que en ese lugar le indicarán.
Administrativa: espere un momento ya le digo bien como puede hacer. Véala a Corbalán (...) en la municipalidad de Metan, ahí va a dejar todo y le van a indicar. (se para y se dirige hacia las oficinas traseras y al volver le indica).		Persona: Varón de otra localidad.
Persona: ¿y turno donde me dan?		Volumen: moderado.
Administrativa: ahí le van a dar turno, puede que para Enero recién; igual presente todo ahí y le van a decir bien.		Ritmo: lento.
Persona: bueno, bueno, gracias.		Tono: habla en tono neutro.
Administrativa: un gusto, que le vaya bien.		Expresión facial: su expresión es serena y calmada.
		Postura: inclinada hacia adelante.
		Gestos y ademanes: en algunas oportunidades se inclina hacia adelante, luego sentado sin moverse.

Fecha y hora: 22/06/23 Hs: 12:40 REGISTRO 24.			
Box	1		2 X
situación	Entrega:	Turno: X	Otro:
Dialogo			Componente no verbal.
			Administrativa
Administrativa: buen día señora, ¿en qué le ayudo?			Volumen: moderado.
Persona: buen día, vengo por los turnos.			Ritmo: habla con un ritmo fluido.
Administrativa: ¿para qué es?			Tono: el tono es cordial, indicando con calidez para que entienda.
Persona: tengo esta radiografía de columna (muestra radiografía).			Expresión facial: sonríe al saludar, mira a la persona directamente y luego a los papeles.
Administrativa: para hacer las cosas, va a hacer llenar esta planilla que maneja la junta médica para hacer la evaluación, ésta la tiene que completar con su traumatólogo, con el diagnóstico. Con eso, más los estudios viene a pedir acá el turno. El día del turno viene con la planilla, el certificado médico y las placas para que la atienda la junta.			Postura: erguida sin tensión.
Persona: muy amable, gracias.			Gestos y ademanes: con las manos toma las radiografías, luego señala con las manos mientras explica.
Administrativa: no hay de qué, que le vaya bien.			Persona: Mujer.
			Volumen: bajo.
			Ritmo: lento.
			Tono: habla con un tono de duda.
			Expresión facial: frunce el ceño, con los ojos mira hacia al suelo.
			Postura: contraída hacia adelante.
			Gestos y ademanes: mantiene al hablar la cabeza agachada y una de sus manos en los bolsillos de su campera.

Anexo V- Categorización de la información.

TEMA.	SUBTEMA.	CATEGORIAS.	UNIDADES.
PADRE CRÍTICO.	EXPRESIONES VERBALES.	Indicaciones para organizar la atención e interacción.	“pase el siguiente”, “a ver muéstreme”, “hola señora pase. Dígame ¿viene por turno o certificado?”, “dícteme su número de documento para que me fije en el sistema, así le digo”, “me los permitiría para corroborar”, “: hola como le va, venga pase”, ” a ver espere que corrobore” “primero yo le voy a decir lo que tiene que hacer”, “¿quién sigue?”, “señora cómo le va tome asiento”, “pase tome asiento, dígame”, “¿señor? Dígame”, “tome asiento, ya lo llamo”, “señor pase”, “¿quién sigue?, pase tome asiento caballero”, “pase, tome asiento”, “señor pase”
		Pide explicaciones e información.	“a ver muéstreme, ¿qué diagnóstico tiene su hijo?”, “¿qué discapacidad tiene?”, “¿apellido?”, “dígame, ¿qué discapacidad tiene usted?”, “¿tiene el certificado anterior? o un estudio parecido”, “buenas, ¿viene por turno o para entrega?”, “¿qué le anda pasando?, ¿viene para turno o entrega?”, “¿dónde hizo junta médica?, ¿acá?” , “nombre y documento”, “¿usted viene a presentar los papeles para que le den el turno, a pedir los requisitos o tenía turno para hoy?”, “¿dónde vive?”, “¿dónde es?, ¿en zona sur?”, “¿cuál chiquito?, ¿el carnet de la parte de abajo?”, ¿a usted lo vio el traumatólogo y el neurólogo?, ¿cuál es la discapacidad?, ¿porque se le otorga el certificado?”, “¿dónde se lo hicieron? ¿en rehabilitación?”, “¿usted qué sería de él?”, “¿quién está para turno o entrega?”, “¿Te dio el cuestionario el neurólogo?”, “¿de dónde es usted?”, “¿para qué es?”

<p>Ordena que tiene que hacer.</p>	<p>“tiene que llenar este formulario”, “ahí va a poner Salta, fecha, secretaría de discapacidad ...”, “también tiene que traer...”, “lleve este formulario no se olvide”, “dícteme su número de documento para que me fije en el sistema, así le digo”, “busque bien”, “Tome, firma aclaración y DNI”, “tómela, me la recomendaron para las defensas”, “hágame caso lo que le digo, con el tiempo ya va a ver que le va a hacer bien”, “Tome, firma, aclaración y DNI acá y eso sería todo”, “En ésta planilla tiene que llenar los datos” , “primero, tome ésta planilla, cuando la tenga llena vuelva y recién le digo lo que tiene que hacer”, “primero traiga todo lo que dice el papel dependiendo lo que tenga”, “...le doy el turno pero para la próxima me trae todo lo que falta”, “cuando lo haga es necesario que le dé el formulario al doctor para que lo complete”, “aquí firma, aclaración y numero de documento”, “señor su turno es para Octubre recién, el 15; tome anote”, “no se olvide que tiene que venir a horario, tiene turno para las once en la junta, así que trate de venirse antes así no pierde el turno”, “tiene que avisar mediante nota dos días antes”</p>
<p>Señala las únicas alternativas posibles.</p>	<p>“si quiere puede hacer una nota dirigida al licenciado jefe de junta evaluadora para tener más agilidad en el turno ...”, “lo puede hacer como quiera, pero preferentemente le diría en computadora”, “no, una vez que tenga todo le dan un turno”, “El trámite puede hacerlo por internet en la página del anses o acercarse al ministerio de desarrollo social en la calle Benito Graña”, “no, los turnos son con demora. Lo que podría hacer es escribir una nota al jefe de la junta evaluadora...”, “señora en este organismo se gestiona el certificado de discapacidad”, “si ella no puede salir de casa pueden hacerlo por video llamada, pero tiene que avisar</p>

	mediante nota dos días antes”
Delimita requisitos y condiciones.	“para renovarlo va a tener que traer informes y estudios actualizados de sus doctores, con eso y una fotocopia del DNI recién le dan turno para iniciar la renovación”, “la van a evaluar los profesionales de la junta y deciden si renueva”, “también tiene que traer copia del DNI de su hijo”, “en el caso de que esté en sus posibilidades puede venir él o usted con él; y tiene que traer también fotocopia de DNI y este formulario completo”, “Con eso y lo que trajo más una fotocopia del DNI usted viene y ahí recién le damos el turno”, “ya le anoto yo todo en la hoja”
Señala errores y corrige.	“la pensión por discapacidad no se tramita acá, eso no depende de este ministerio, es un beneficio de parte del ministerio de desarrollo social”, “no señora, primero controlamos”, “a la pensión por discapacidad la tiene que gestionar en la calle Benito Graña”, “no, no está acá Tejerina, a ver busque bien, ¿así figura?”, “¿ve?, le dije que se fije bien. Por eso no lo encontraba”, “señora, acá dice que usted tiene una discapacidad en los ojos; pero le está faltando una foto que le piden, y el estudio de la graduación de los ojos; además usted no vino acompañada”, “pero está mal, acá falta que complete y firme”
Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones.	“¿tiene los requisitos para presentar?”, “¿ya tiene los estudios médicos y los requisitos?”, “¿ahora ya trajo todos los papeles?”, “¿le abrocharon las hojas?”, “¿tiene los estudios que le hizo el doctor?”, “¿ya cuenta con los informes y estudios que le solicitan?”, “¿se hizo estudios actualizados?”, “¿trae los estudios para adjuntar, para el turno o porque motivo?”, “¿trajiste todo lo que te pidieron ya?”

	Explica el orden establecido.	“no señora, primero controlamos que las personas tengan todos los informes y documentaciones necesarias y recién damos ingreso y turno”, “esa es la forma de recibir las documentaciones y de dar los turnos”, “no es para esta fecha sino para Octubre Diciembre; suelen tener cinco meses de demora”, “primero yo le voy a decir lo que tiene que hacer; pero esto es con cinco meses de anticipación”, “recién para Enero estamos dando”, “Le aviso que la junta médica determina si le corresponde o no el acompañante dependiendo del grado de su discapacidad”, “usted ya tiene dos turnos señora”
	Explicaciones sobre comportamientos morales.	“yo igual con mi hijo, sólo que el ya tiene 40, pero tiene discapacidad, yo lo cuido a él”,
	Sugiere soluciones tradicionales.	“Bueno si le sirve yo tomo una plantita, me la recomendaron para las defensas y dolores”, “algunas mañanas en ayuna me hago, es albahaca hervida, la tomo así y después en el almuerzo me rallo un jengibre que dicen que también es bueno para los huesos”
	Advierte sobre consecuencias.	“yo le doy turno, pero si le rechazan no sé”
EXPRESIONES NO VERBALES.	-Volumen.	Alto.
	-Ritmo.	Rápido o pausado.

		-Tono:	Serio, atento a lo que explica, calma forzada, firme, crítica, cortante, autoritario, de molestia.
		-Expresión facial.	Seria, ceño fruncido, achicando los ojos o los abre bien, mirando fijamente, levantando las cejas, apretando los labios; de enojo; cuestionadora, junta el entrecejo.
		-Postura.	Erguida, alterna, dando el perfil a la persona e inclinada hacia atrás o hacia la persona para escucharla, casi recta, recta.
		-Gestos.	Golpeteo con lapicera, enfatiza con movimiento de cabeza, movimientos de las manos para explicar, mirada fija; rigidez al responder. Mientras responde se mantiene haciendo cosas en su computadora. Mira por encima del hombro.
PADRE NUTRITIVO.	EXPRESIONES VERBALES.	Indicaciones para organizar la atención e interacción.	“pase el siguiente”, “a ver muéstreme”, “hola señora pase. Dígame ¿viene por turno o certificado?”, “dícteme su número de documento para que me fije en el sistema, así le digo”, “me los permitiría para corroborar”, “: hola como le va, venga pase”, ” a ver espere que corrobore” “primero yo le voy a decir lo que tiene que hacer”, “¿quién sigue?”, “señora cómo le va tome asiento”, “pase tome asiento, dígame”, “¿señor? Dígame”, “tome asiento, ya lo llamo”, “señor pase”, “¿quién sigue?, pase tome asiento caballero”, “pase, tome asiento”, “señor pase”
		Pide explicaciones e información.	“a ver muéstreme, ¿qué diagnóstico tiene su hijo?”, “¿qué discapacidad tiene?”, “¿apellido?”, “dígame, ¿qué discapacidad tiene usted?”, “¿tiene el certificado anterior? o un estudio parecido”, “buenas, ¿viene por turno o para entrega?”, “¿qué le anda pasando?, ¿viene para turno o entrega?”, “¿dónde hizo junta médica?, ¿acá?” , “nombre y

		<p>documento”, “¿usted viene a presentar los papeles para que le den el turno, a pedir los requisitos o tenía turno para hoy?”, “¿dónde vive?”, “¿dónde es?, ¿en zona sur?”, “¿cuál chiquito?, ¿el carnet de la parte de abajo?”, ¿a usted lo vio el traumatólogo y el neurólogo?, ¿cuál es la discapacidad?, ¿porque se le otorga el certificado?”, “¿dónde se lo hicieron? ¿en rehabilitación?”, “¿usted qué sería de él?”, “¿quién está para turno o entrega?”, “¿Te dio el cuestionario el neurólogo?”, “¿de dónde es usted?”, “¿para qué es?”</p>
Delimita requisitos y condiciones.	y	<p>“para renovarlo va a tener que traer informes y estudios actualizados de sus doctores, con eso y una fotocopia del DNI recién le dan turno para iniciar la renovación”, “la van a evaluar los profesionales de la junta y deciden si renueva”, “también tiene que traer copia del DNI de su hijo”, “en el caso de que esté en sus posibilidades puede venir él o usted con él; y tiene que traer también fotocopia de DNI y este formulario completo”, “Con eso y lo que trajo más una fotocopia del DNI usted viene y ahí recién le damos el turno”, “ya le anoto yo todo en la hoja”</p>
Indaga sobre el cumplimiento de las condiciones.		<p>“¿tiene los requisitos para presentar?”, “¿ya tiene los estudios médicos y los requisitos?”, “¿ahora ya trajo todos los papeles?”, “¿le abrocharon las hojas?”, “¿tiene los estudios que le hizo el doctor?”, “¿ya cuenta con los informes y estudios que le solicitan?”, “¿se hizo estudios actualizados?”, “¿trae los estudios para adjuntar, para el turno o porque motivo?”, “¿trajiste todo lo que te pidieron ya?”</p>

<p>Indaga en que puede asistir y la necesidad de la persona.</p>	<p>“hola, ¿en qué le puedo ayudar?”, “buenos días, ¿que anda necesitando?”, “buenos días, ¿sí?, ¿Qué necesitaba?”, “hola, ¿en qué le ayudo?”, “hola, señora, ¿en qué la puedo ayudar?”, “¿qué necesitaba?”, “¿en qué te puedo ayudar?”, “¿Qué necesitaba?”, “¿en qué le ayudo?”</p>
<p>Confirma posibilidades.</p>	<p>“con ese se puede manejar, porque tiene validez”, “por el momento con el que tiene puede manejarse”, “si, entonces están bien los estudios”, “si, ella si va a tener que venir en persona para que la vea el equipo de la junta”, “si; relacionados con su discapacidad”</p>
<p>Orienta sobre cómo proceder.</p>	<p>“con ese se puede manejar, porque tiene validez; para tramitar el otro va y hace la denuncia en la policía. Con eso viene y seguramente le van a pedir los papeles del diagnóstico y exámenes que presentó al principio, para corroborar y hacerle uno nuevo”, “entonces a la larga si tiene que hacer el trámite”, “usted puede presentar el informe de diagnóstico y los estudios médicos actualizador según su discapacidad”, “buen día ¿me puede decir el nombre?”, “listo acá está, solo me firma acá con aclaración y numero de documento y sería todo”, “¿me puede decir cuál es el apellido?”, “me permite un momento”, “bien, con todos estos papeles ya se le arma el expediente. También le pediría que llene aquí”, “para retirar ¿quién va a venir?, tendría que venir tu mamá o tu papá”, “vas a llevarte esta la fotocopia para completar”, “deciles a tus papas que lo hagan completar. ¿Me das el número de su celular?”, “recordá que para retirar mama o papa vengán con documento”, “espere un momento ya le digo bien como puede hacer. Véala a Corbalán (...) en la municipalidad de Metan, ahí va a dejar todo y le van a indicar”, “para hacer las cosas, va a hacer llenar esta planilla que maneja la</p>

	<p>junta médica para hacer la evaluación, ésta la tiene que completar con su traumatólogo, con el diagnóstico. Con eso, más los estudios viene a pedir acá el turno. El día del turno viene con la planilla, el certificado médico y las placas para que la atienda la junta”</p>
Señala expectativas adecuadas.	<p>“no tanto como la primera vez, pero no va a estar de un día para el otro, al traer le van a decir bien”</p>
Ofrece explicaciones.	<p>“con el que tiene puede manejarse, solo que para ciertos trámites va a necesitar presentar el otro, porque ahí se especifica su tipo de discapacidad”, “señor, aquí me sale que usted tiene una prórroga ya del certificado hasta el 2024”, “eso se hace un mes antes de que se venza, recién en Agosto del año que viene le toca venir”, “vuelve a venir un mes antes del vencimiento”, “claro si, hay una oficina que funciona en ese municipio; atienden de lunes a viernes en el mismo horario, ahí le reciben y le dan el turno”, “Esta es la dirección donde tiene que ir, calle Joaquín Castellanos”, “relacionados con su discapacidad, ya sea neurólogo, traumatólogo o del especialista que la trate, y también fotocopia de su DNI”, “solo me firma acá con aclaración y numero de documento y sería todo”, “no nada más, esto no haría falta entonces, solo con la fotocopia del DNI de su hermano está bien. Aquí me firma, aclaración y DNI”, “una vez que se carguen le van a avisar del turno, igualmente tienen demora, para Enero seguramente le estarán dando”, “cuando se comuniquen le van a decir el día y la hora que se tiene que presentar; cuando venga le van a hacer pasar por la junta evaluadora y de ahí le van a ir diciendo como seguir”, “el turno es para el 12 de octubre a las 9 de la mañana”, “ahí le van a dar turno, puede que para Enero</p>

			recién; igual presente todo ahí y le van a decir bien”
		Ofrece ayuda.	“si, entonces están bien los estudios; aunque este tiene fecha pasada ya, igual espere me fijo”, “ya le digo bien donde queda”, “bueno, me fijo si está acá”, “no está, espere un momento que me fijo si lo tienen las chicas de arriba”, “aunque falta la firma del doctor no te preocupes yo igual lo voy a cargar ahora, pero deciles a tus papas que lo hagan completar”
	EXPRESIONES NO VERBALES.	-Volumen.	Moderado elevándolo para hacerse escuchar por la persona.
		-Ritmo.	Lento explicando, fluido.
		-Tono:	Serio, cordial, cálido, reflexivo.
		-Expresión facial.	Serena y atenta, levanta las cejas, enfoca la mirada sin modificación facial; sonriente, mira directo o con ojos tranquilizadores, sonrío levemente.
		-Postura.	Erguida y flexible, inclinada hacia la persona, sin tensión.
		-Gestos.	Movimientos con las manos para explicar, anota las indicaciones, asiente afirmando con la cabeza. Seña de espera y búsqueda.

Explicación de la conformación de las categorías:

INDICACIONES PARA ORGANIZAR LA ATENCIÓN E INTERACCIÓN: En esta categoría se agruparon todas las frases y dichos utilizados con la finalidad de transmitirle a la persona que hacer, o promover un comportamiento para conducir el proceso de atención del sector laboral, y la interacción entre las personas.

PIDE EXPLICACIONES E INFORMACIÓN: En esta categoría se agruparon aquellas expresiones verbales mediante las cuales se le solicita información y explicaciones para valorar la

persona clarificando quien es, que motiva su consulta; y sirviendo de sustento para que la administrativa proceda.

ORDENA QUE TIENE QUE HACER: En esta categoría se agruparon aquellas expresiones verbales en las que se afirma tajantemente a la persona lo que tiene que hacer, sin incluir margen a que la persona objete su cumplimiento

SEÑALA LAS ÚNICAS ALTERNATIVAS POSIBLES: En esta categoría se agrupan aquellas expresiones verbales con las que se presentan solo las alternativas establecidas formalmente para cada consulta; que además solo contempla como opciones las de quien las está enunciando.

DELIMITA REQUISITOS Y CONDICIONES: En esta categoría se agrupan aquellas expresiones verbales en las que se presenta a la persona cuales son los elementos con los que debe contar para que pueda proceder de forma adecuada con el cumplimiento de su motivo de concurrencia.

SEÑALA ERRORES Y CORRIGE: En esta categoría se agrupan aquellas expresiones verbales que son empleadas para evidenciar una actuación que no se ajusta a las formas establecidas, como también para corregir el proceder de la persona según lo establecido institucionalmente.

INDAGA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES: En esta categoría se agruparon aquellas expresiones verbales con las que se verifica si la persona ha logrado ajustarse a las formalidades establecidas.

EXPLICA EL ORDEN ESTABLECIDO: En esta categoría se agruparon aquellas expresiones verbales que se emplean para afirmar cuales son las reglas y dinámicas institucionales, sin dejar apertura a cuestionamientos.

EXPLICACIONES SOBRE COMPORTAMIENTOS MORALES: En esta categoría se agrupan expresiones verbales con las que se ejemplifica con un comportamiento propio que se estima como adecuado.

SUGIERE SOLUCIONES TRADICIONALES: En esta categoría se incluyen aquellas expresiones verbales que se emplean para transmitir formas de comportarse aprendidas en las experiencias de quien las recomienda.

ADVIERTE SOBRE CONSECUENCIAS: En esta categoría se incluyen expresiones verbales que ponen de relieve posibles resultados adversos del accionar.

INDAGA EN QUE PUEDE ASISTIR Y LA NECESIDAD DE LA PERSONA: En esta categoría se incluyen aquellas expresiones verbales con las que se alienta a que la persona exprese su intención.

CONFIRMA POSIBILIDADES: En esta categoría se incluyen expresiones verbales con las que se avala formas de actuar que la persona ha seguido o quiere seguir, al igual que razonamientos.

ORIENTA SOBRE CÓMO PROCEDER: En esta categoría se incluyen aquellas expresiones verbales en las que se transmiten guías sobre como la persona puede actuar adecuadamente, en las cuales se tiene en consideración la posibilidad de elección de la persona y el objetivo que pretende alcanzar.

SEÑALA EXPECTATIVAS ADECUADAS: En esta categoría se incluyen aquellas expresiones verbales que expresan lo que la persona puede esperar como resultado.

OFRECE EXPLICACIONES: En esta categoría se agrupan aquellas expresiones verbales donde se ofrece información y detalles a la persona para que pueda proceder y comprenda la forma de hacerlo.

OFRECE AYUDA: En esta categoría se incluyen aquellas expresiones verbales que ponen de relieve actos e intenciones de otorgar una solución a la persona.

Hoja de Evaluación

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA
FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

“El Estado del Yo Activo de las administrativas de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta. Una mirada desde el Análisis Transaccional de Eric Berne”.

ALUMNO: HOURS, GINO.

FIRMA

D.N.I.: 39.363.511

DIRECTOR: LIC. BALESTRINI GONZALEZ, DIEGO EVAISTO.

FIRMA Y SELLO:

D.N.I.: 33.979.429

EVALUACIÓN.

DECISIÓN:

TRIBUNAL EVALUADOR:

JURADO:

JURADO:

JURADO:

LUGAR Y FECHA:

Hoja de Evaluación

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA
FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

“El Estado del Yo Activo de las administrativas de mesa de entrada de la Secretaría de Discapacidad de la ciudad de Salta. Una mirada desde el Análisis Transaccional de Eric Berne”.

ALUMNO: HOURS, GINO.

FIRMA

D.N.I.: 39.363.511

DIRECTOR: LIC. BALESTRINI GONZALEZ, DIEGO EVAISTO.

FIRMA Y SELLO:

D.N.I.: 33.979.429

DIEGO EVAISTO
BALESTRINI GONZÁLEZ
Lic en Psicología
M.P. 4476

EVALUACIÓN.

DECISIÓN:

TRIBUNAL EVALUADOR:

JURADO:

JURADO:

JURADO:

LUGAR Y FECHA: