



**LA
IMPORTANCIA
DE
COMUNICAR**





***LAS PERSONAS HEMOS CAMINADO JUNTAS EN GRUPO
PARA CREAR O ALCANZAR OBEJTIVOS QUE
INDIVIDUALMENTE HUBIESEN SIDO IMPOSIBLES***

1. La acción ocurre en la interacción

El cambio lo hacemos entre todos, no individualmente.

2. Hablar de soluciones, genera soluciones.

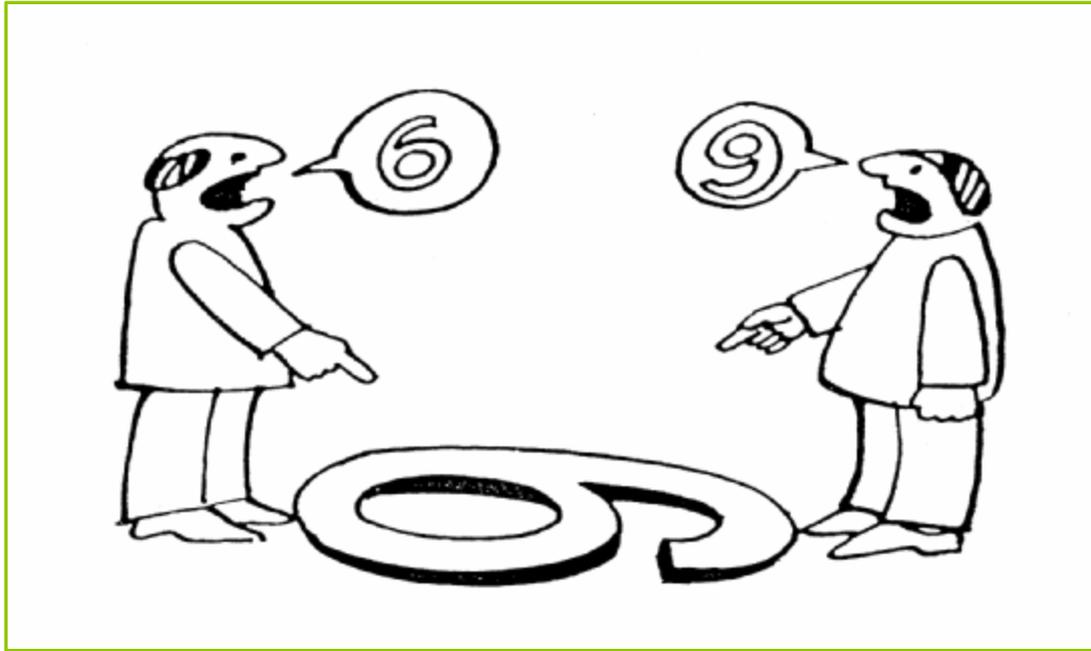
Es mejor ocupar el tiempo hablando de lo que vendrá y podemos hacer juntos, que de lo que pasó y no pudimos hacer mejor.

3. Hacer uso de lo que tenemos, no de lo que no tenemos

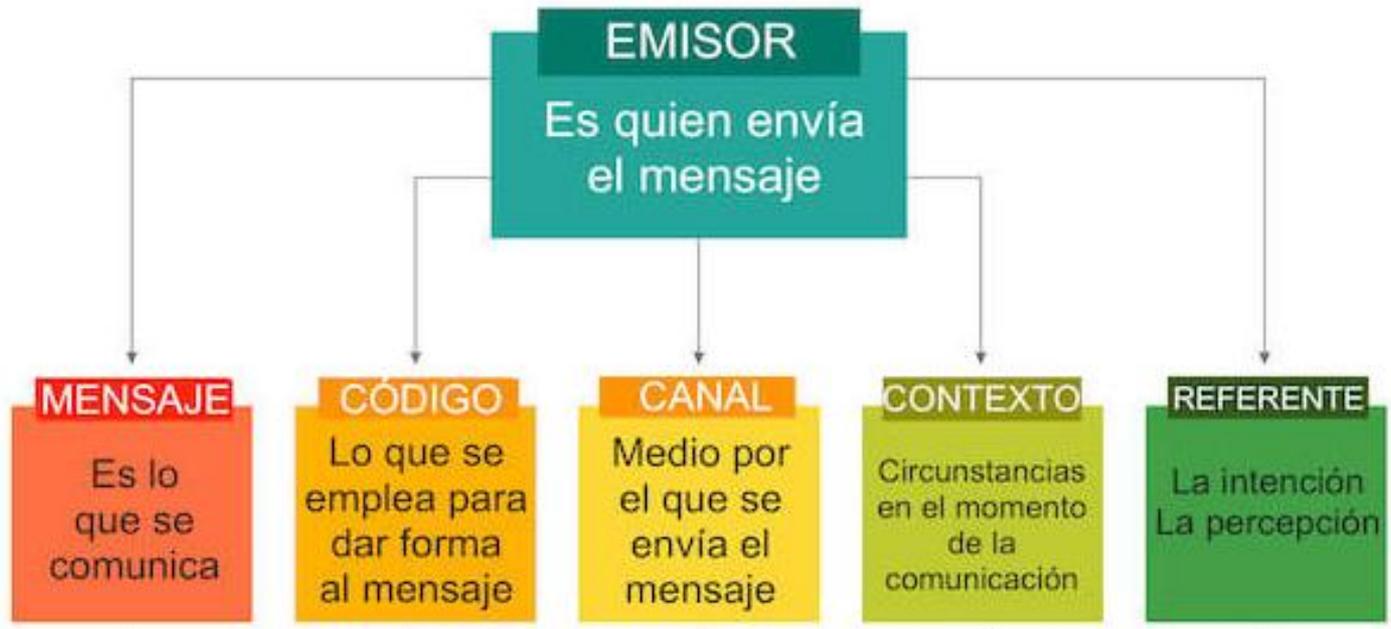
Descubrir las propias fortalezas y recursos, aquello que sabemos hacer bien.

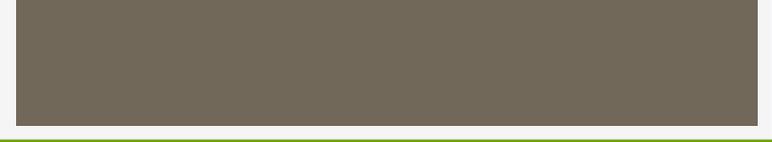
4. Nuestra misión es generar sentido de posibilidades

Contribuir para que las personas puedan **sentir** que detrás de cada situación existe siempre **la posibilidad de hacer las cosas de otra manera.**



Para comunicarse de forma efectiva, debemos darnos cuenta de que cada uno de nosotros percibe el mundo de diferente manera y debemos utilizar ese conocimiento como guía para comunicarnos con los demás". Anthony Robbin.





¿Qué os funciona para lograr una buena comunicación ?

-
-
-
-
-
-

Facilitadores

- ESCUCHAR para **entender**, no para contestar
- Crear buenos **entornos**: luz, ruido y... +++
- Ver el **momento** oportuno
- **Conocer** al receptor, **interesarse**
- **Validar**
- Escuchar con el **CUERPO**
- Reforzar con gestos, con sus palabras
- Sin presuponer- Estereotipos
- Dar espacios. Silencios
- Escucha activa. Empatía.
- Sentirse...equipo



- **ESCUCHAR** MAS QUE HABLAR
- **ENTENDER** MAS QUE JUZGAR
- **PREGUNTAR** MAS QUE SUPONER
- **SUGERIR** MAS QUE IMPONER



© GENIAL

Descanso



Daniel Goleman

IE : “Capacidad para **PERCIBIR, COMPRENDER Y REGULAR** el propio estado emocional, comprender las emociones de los demás y, utilizar esta información para guiar nuestro comportamiento”



Cultivar la Inteligencia Emocional

AUTOCONOCIMIEN
TO

AUTOMOTIVACIÓN

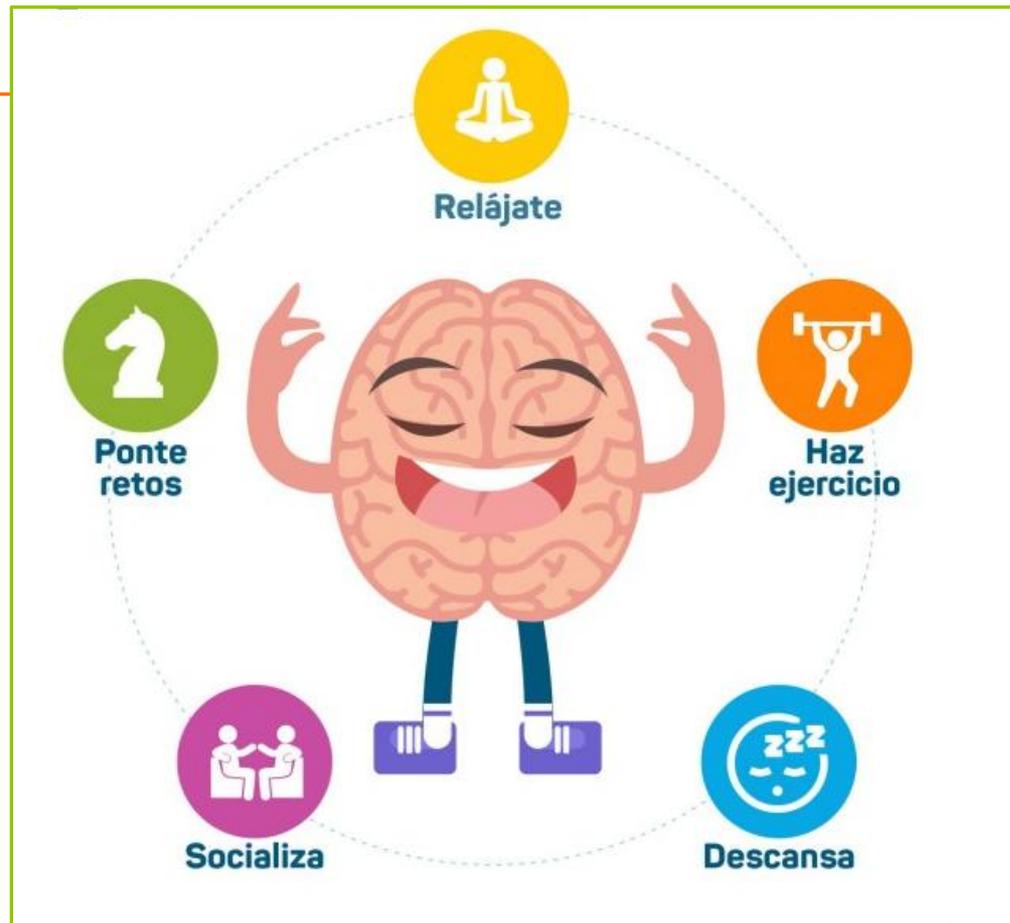
AUTOCONTROL

EMPATÍA

HABILIDADES
SOCIALES

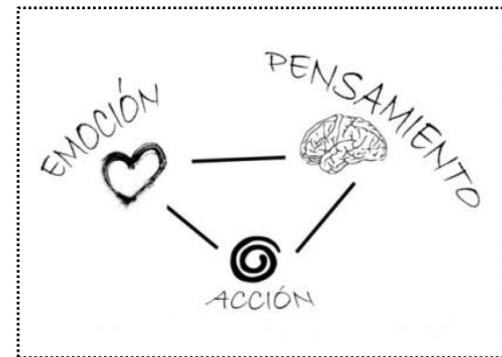
“Lo que no resuelves en tu mente, tu cuerpo lo convierte en enfermedad”

Sonia Lupien



SALUD EMOCIONAL

- Estado mental que nos permite desarrollar nuestra vida cotidiana con motivación, tranquilidad y eficacia, haciendo frente a las tensiones normales de la vida sin sentirnos superados.



AUTOCONOCIMIENTO

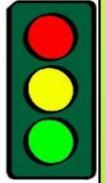
- ✓ Conciencia emocional
- ✓ Adecuada valoración
- ✓ Confianza



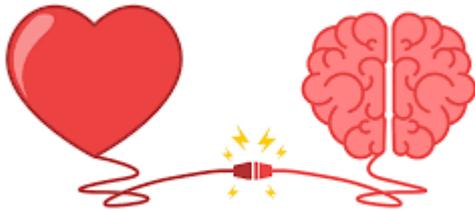
Las personas que tienen autoconciencia suelen ser capaces de:

- Energizar a los demás
- Comprometerse
- Confiar en quienes desarrollan una tarea con ellos.





AUTO REGULACIÓN

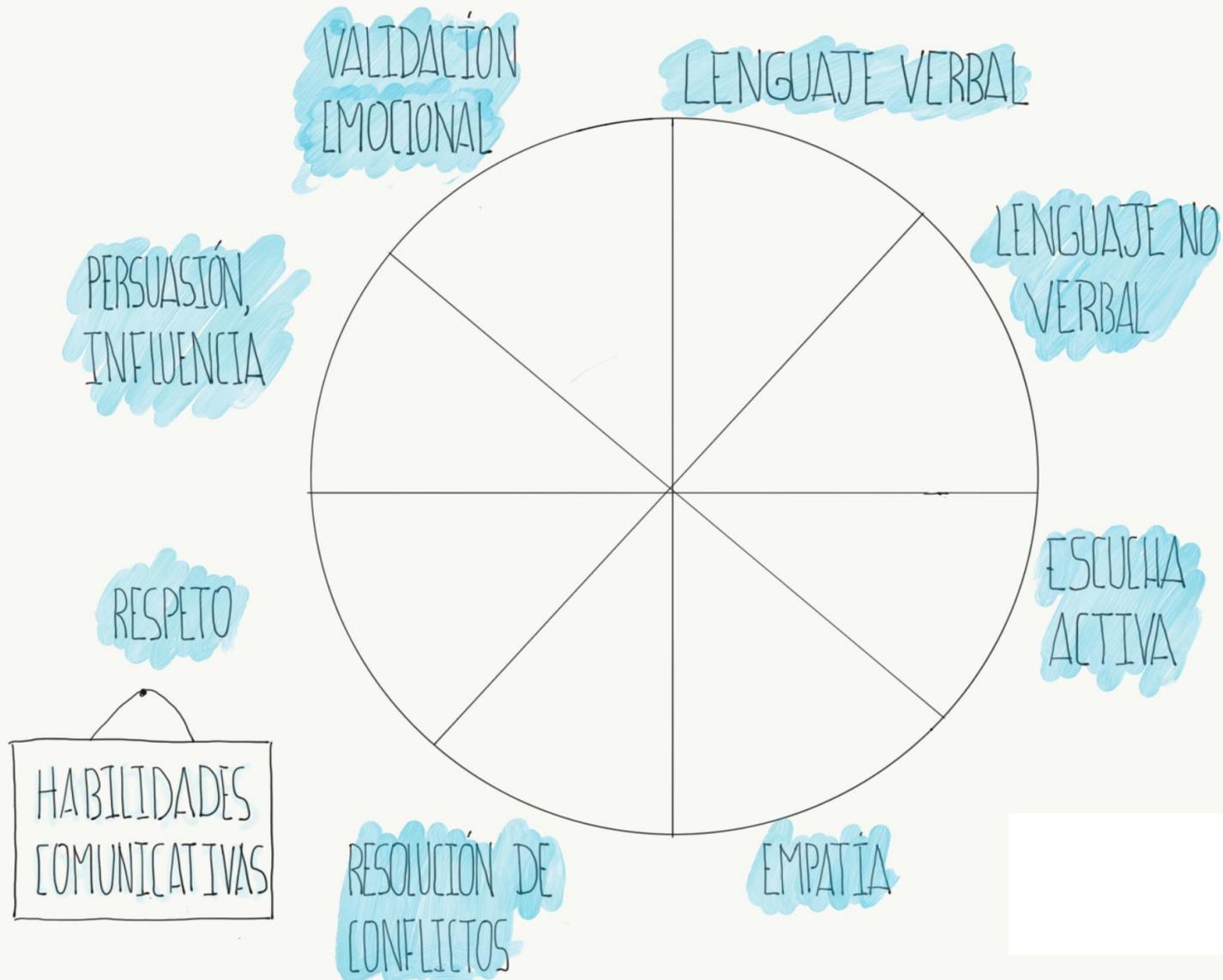


-Permite responder de manera adecuada/creativa , **trabajar en equipo** y aumentar la habilidad para negociar.

MOTIVACIÓN

-Mejora la **actitud** para trabajar en la consecución de objetivos, sensación de querer abrir caminos y sentirse orgulloso de los logros conseguidos.





EMPATÍA

No significa que compartamos sus sentimientos, ni que estemos de acuerdo, **sólo que los entendamos.**



HABILIDADES SOCIALES

COMPRENSIÓN

LIDERAZGO

MANEJO DE
CONFLICTOS

TRABAJO EN EQUIPO

ENTENDIMIENTO

COOPERACIÓN

ESTABLECE
VÍNCULOS

ADAPTACION AL
CAMBIO

Practiquemos con las CITAS



Características de una persona con ALTO nivel de Inteligencia Emocional

Reconocen qué emociones experimentan y por qué

Conocen sus puntos fuertes y débiles

Mayor **adaptabilidad** y predisposición

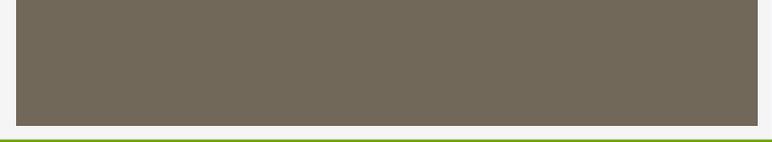
Son **reflexivas**, aprenden de la experiencia

Se muestran **seguras** de sí mismas

Pueden **expresar** opiniones y mantienen buen clima dentro de la organización

Manejan bien los sentimientos impulsivos y posponen las gratificaciones

Piensan con **claridad** y no pierden la **concentración** cuando son sometidas a presión

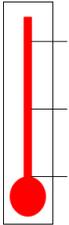


¿Cómo nos comunicamos en
situaciones de emociones intensas?

Solo Respira



La comunicación con emociones intensas



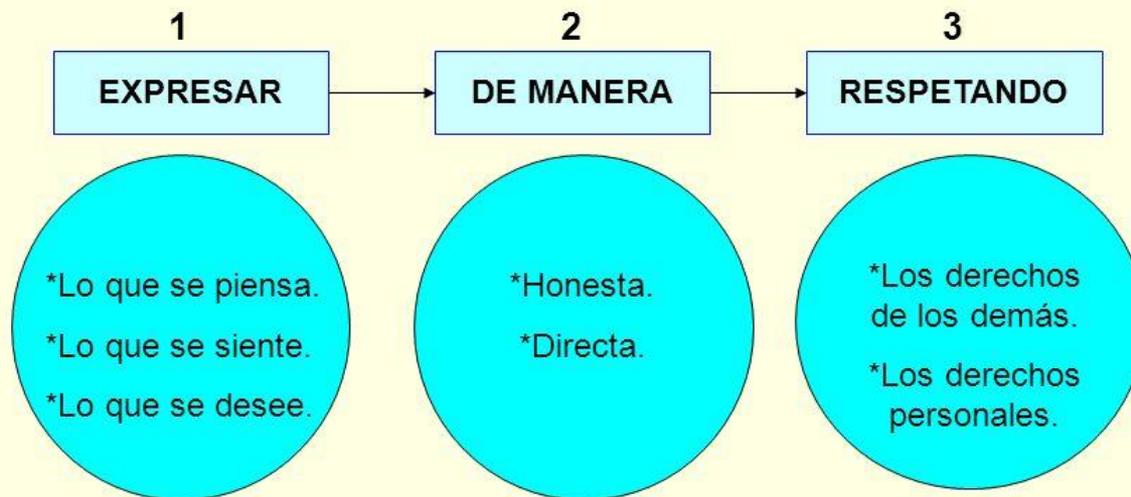
- **Escuchar** a tu receptor, conocerlo. **Comprenderlo.**
- Dialogar en el mismo nivel emocional. **Sintonizar-validar.**
- Dar tranquilidad y seguridad al **sentirse** escuchado y **atendido.**
 - “Permíteme revisarlo, y en cuanto lo tenga, le devuelvo la llamada y le explico”*
 - “Le aseguro que entre todos resolveremos el incidente”*
- **Practicar** la asertividad y la empatía.

¿Cómo llegamos a la EMPATÍA?

- Mostrando **interés**.
- Componentes no verbales** (suyos y nuestros)
- Palabras similares.
- Parafraseando o utilizando expresiones de resumen:
- Sin** analizar, sin juicios, sin interpretación.
- Con **Respeto** y Discreción. Sin interrupción

CADA PERSONA ES **ÚNICA**

LA ASERTIVIDAD ES:



***Momento oportuno**

***Trasmitir con el cuerpo**



Agresiva

- No aprecia a los demás
- No escuchar
- Imponer su punto de vista en cualquier conversación

Comunicación Asertiva

- Escucha a los demás
- Expresa tu punto de vista
- Claridad y honestidad

Pasiva

- Agradar a los demás
- Complacen a todos
- La responsabilidad la deja en manos de otros

+Otro estilo de comunicación: Manipulativo

1. MENSAJES YO *"Me siento confusa..."*
2. DESCRIPCION *"cuando ..."* El hecho , situación o conducta
3. PROPUESTA *"Me gustaría que..."* Alternativa

- ¿Como estoy hoy? ¿y ellos? ¿Le comprendo?
- ESCUCHAR Y CALLAR

Técnica del disco rayado

- Se basa en ser **persistente** en aquello que queremos o no queremos.
- Consiste en **repetir** la misma frase **breve** una y otra vez, **independientemente de lo que diga el otro** (sin “entrar al trapo”)
- El tono verbal tiene que ser **firme** y sin variaciones de volumen y entonación (sin sarcasmo)

–Es complicada su situación, esto es lo que podemos ayudarte (repetir)

– Sí, es nuestro trabajo, estudiaremos el caso.

Técnica del banco de niebla

- **Consiste en darle la razón en una parte, e ignorar** los puntos que pueden llevarnos a responderle de forma agresiva.
- **Evitamos la confrontación**, sin hacer falta justificarse ni excusarse.

-*“Tienes razón, pero la nueva situación no nos lo permite».*

-*“Puede que tenga razón, este departamento aun no esta listo para esto, estamos trabajando en ello ».*

-*«Es verdad, solemos tener estos fallos».*

- CREAR UN BUEN CLIMA
- CUIDAR LOS ESTADOS DE ANIMOS
- **PRACTICAR PRACTICAR PRACTICAR**



¿CÓMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN?



ESCUCHA ACTIVA
OÍR NO ES ESCHUCHAR

ASERTIVIDAD
CONOCER Y DEFENDER
NUESTROS DERECHOS

EMPATÍA



MENTE ABIERTA
ABRIRSE A
LA EXPERIENCIA
Y A LOS DEMÁS

RESPECTO



CONTACTO VISUAL
MIRA
Y TU COMUNICACIÓN
SERÁ MAS COMPLETA



GESTOS

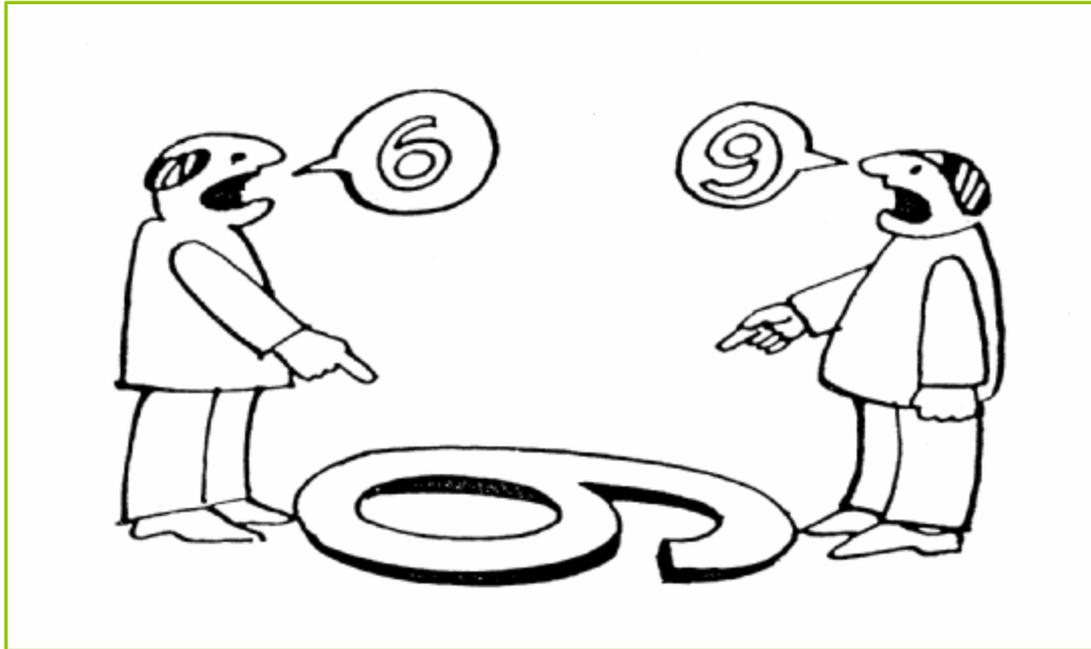
DOMINAR EL BUEN USO
REFUERZA Y ENFATIZA
EL SENTIDO DEL MENSAJE

CLARIDAD Y CONCISIÓN



ARMONÍA
ENTRE LO QUE VAMOS A DECIR
Y CÓMO VAMOS A DECIRLO

SOMOS ESTUPENDAS.



Para comunicarse de forma efectiva, debemos darnos cuenta de que cada uno de nosotros percibe el mundo de diferente manera y debemos utilizar ese conocimiento como guía para comunicarnos con los demás". Anthony Robbin.

go raibh maith agat
 köszönöm malondo asante
 dhanyavad tahmet hvala najis tuke mochchakkeram merci
 sobodi tanemmi barka ngiyabonga kia ora mamnun
 bayarlalaa chokrane rahmat vinaka
 grazie gratias ago dankie
 kam sah hammida chorakaloutioun blagodaram
 maunuru didi maliboa faatetai lava
 kop khun krap
 arigato teşekkür ederim
 dankon tenki
 obrigado spas
 bedankt mesesi
 xixie takuy merce tack
 misaotra kiilos
 謝謝 謝謝 danke
 nanni ありがとう tapadh leat
 walain
 manana
 sukriya sagolun
 taiku
 enkosi
 pakties
 taiku
 dhanyavagaba
 dankon
 nanni
 arigato
 obrigado
 bedankt
 danke
 dank je
 shukriya
 gracies
 terima kasih
 obrigada djere dieuf
 akun mahalo murakeze
 tau
 спасибо
 ευχαριστώ
 thank you

ভাষাকে ধন্যবাদ

1. Algunas veces, usted tiene derecho a ser el primero.
2. Usted tiene derecho a cometer errores.
3. Usted tiene derecho a ser el juez último de sus sentimientos y aceptarlos como válidos.
4. Usted tiene derecho a tener sus propias opiniones y creencias.
5. Usted tiene derecho a cambiar de idea, opinión, o actuación.
6. Usted tiene derecho a expresar una crítica y a protestar por un trato injusto.
7. Usted tiene derecho a pedir una aclaración.
8. Usted tiene derecho a intentar cambiar lo que no le satisface.
9. Usted tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.
10. Usted tiene derecho a sentir y expresar el dolor.
11. Usted tiene derecho a ignorar los consejos de los demás.
12. Usted tiene derecho a recibir el reconocimiento por un trabajo bien hecho.
13. Usted tiene derecho a negarse a una petición, a decir «no».
14. Usted tiene derecho a estar solo, aun cuando los demás deseen su compañía.
15. Usted tiene derecho a no justificarse ante los demás.
16. Usted tiene derecho a no responsabilizarse de los problemas de los demás.
17. Usted tiene derecho a no anticiparse a los deseos y necesidades de los demás y a no tener que
18. Usted tiene derecho a responder, o no hacerlo.
19. Usted tiene derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
20. Usted tiene derecho a tener sus propias necesidades y que sean tan importantes como las de los

PEANUTS

ESTA ES
MI POSTURA
DEPRIMIDA



CUANDO ESTÁS DEPRIMIDO
ESO DE LA POSTURA ES
MUY IMPORTANTE

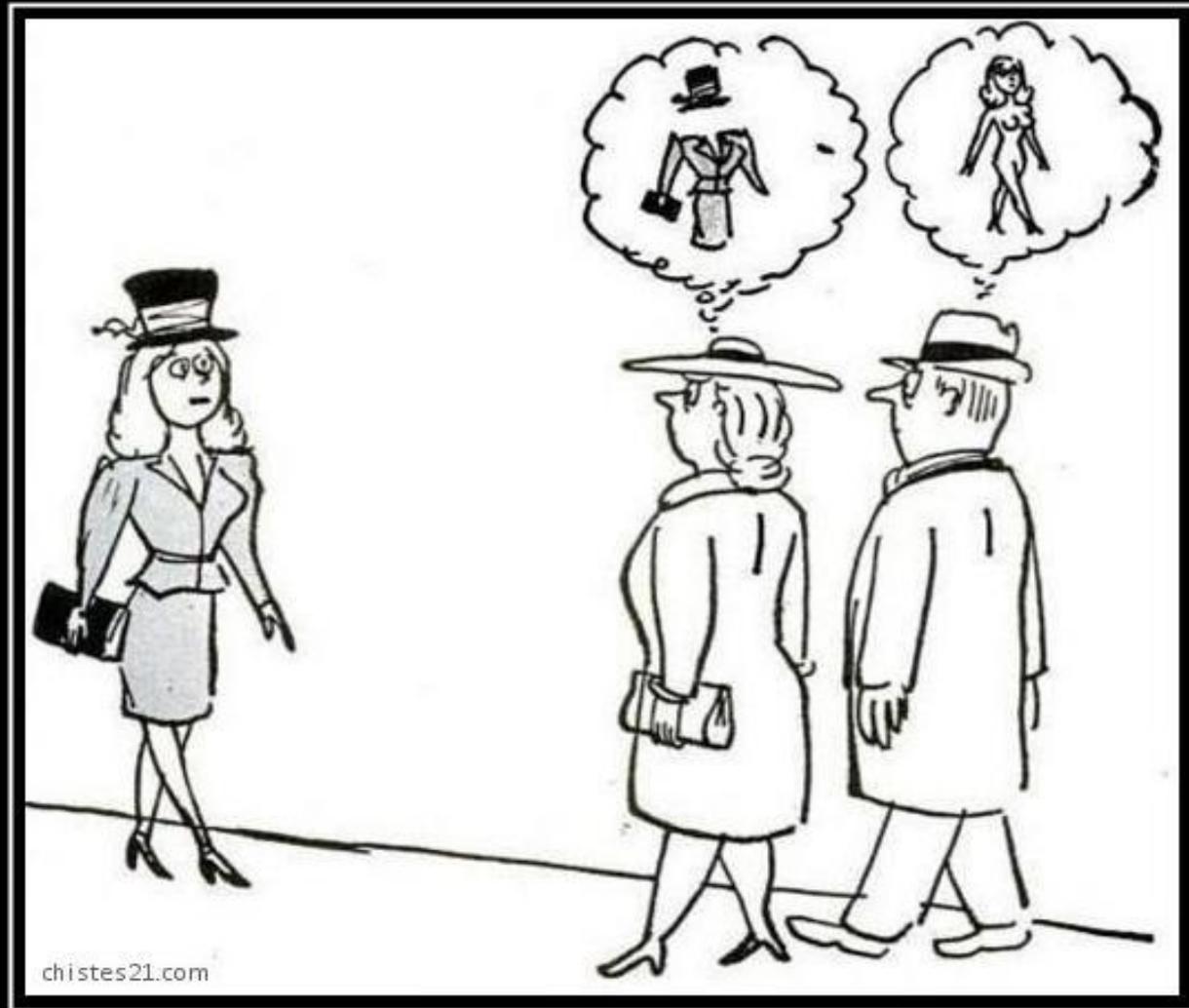


LO PEOR QUE PUEDES HACER
ES ERGUIRTE Y LEVANTAR LA
CABEZA PORQUE ENSEGUIDA
EMPIEZAS A SENTIRTE MEJOR



SI QUIERES QUE TE SALGA BIEN
LO DE ESTAR DEPRIMIDO TIENES
QUE PONER LA CABEZA ASI





La diferencia en la percepción

OLGA CASTANYER

La asertividad

expresión de una sana autoestima

36^a
EDICIÓN

Serendipia
DESCLÉE DE BROUËRE