



**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.

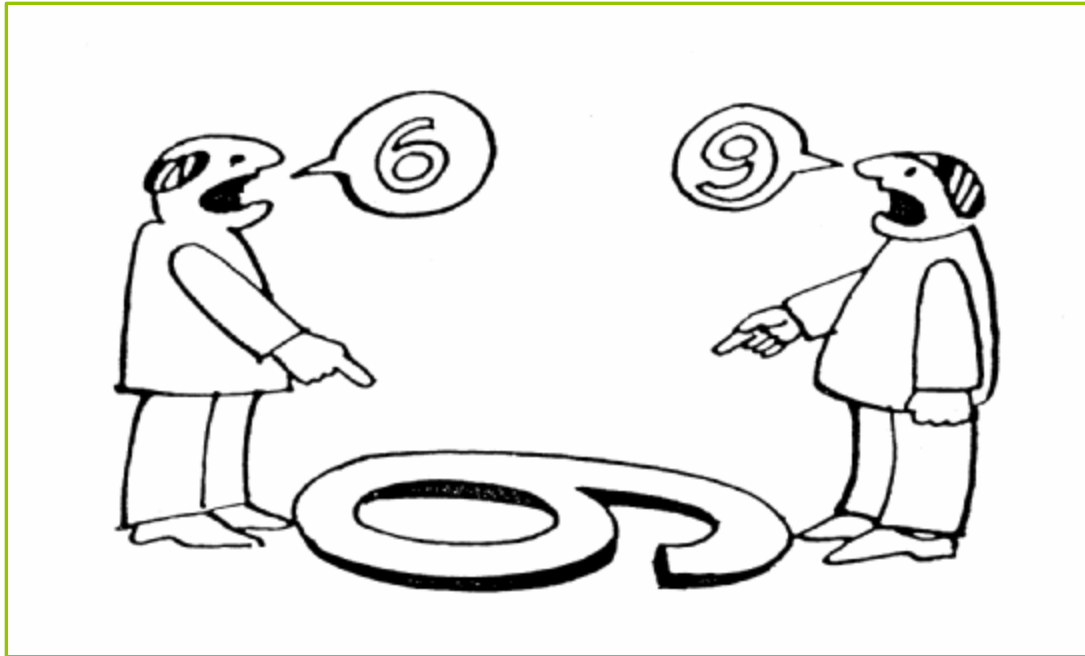
Es mejor ocupar el tiempo hablando de lo que vendrá y podemos hacer juntos, que de lo que pasó y no pudimos hacer mejor.

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

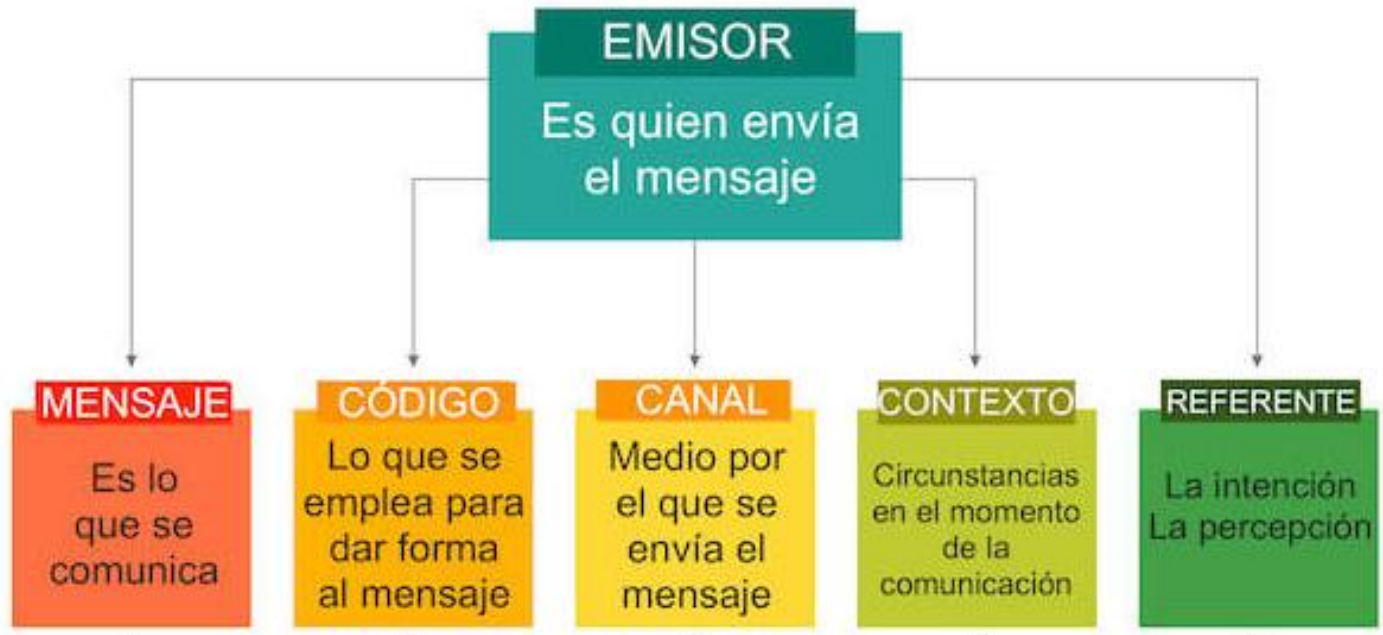
Descubrir las propias fortalezas y recursos, aquello que sabemos hacer bien.

## 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



# 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

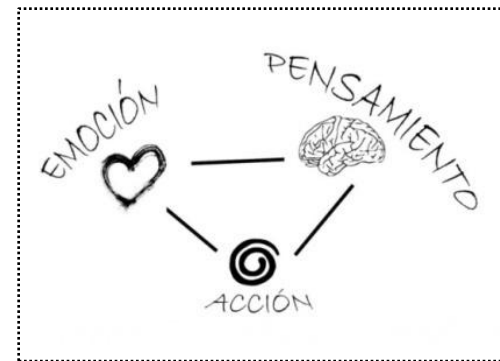
**“Lo que no resuelves en tu mente, tu cuerpo lo convierte en enfermedad”**

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

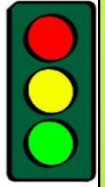


Las personas que tienen autoconciencia suelen ser capaces de:

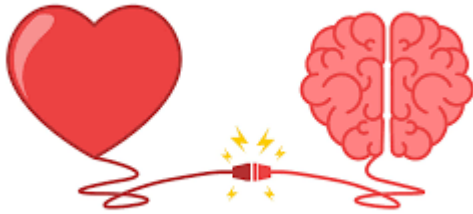
- Energizar a los demás
- Comprometerse
- Confiar en quienes desarrollan una tarea con ellos.







## AUTO REGULACIÓN

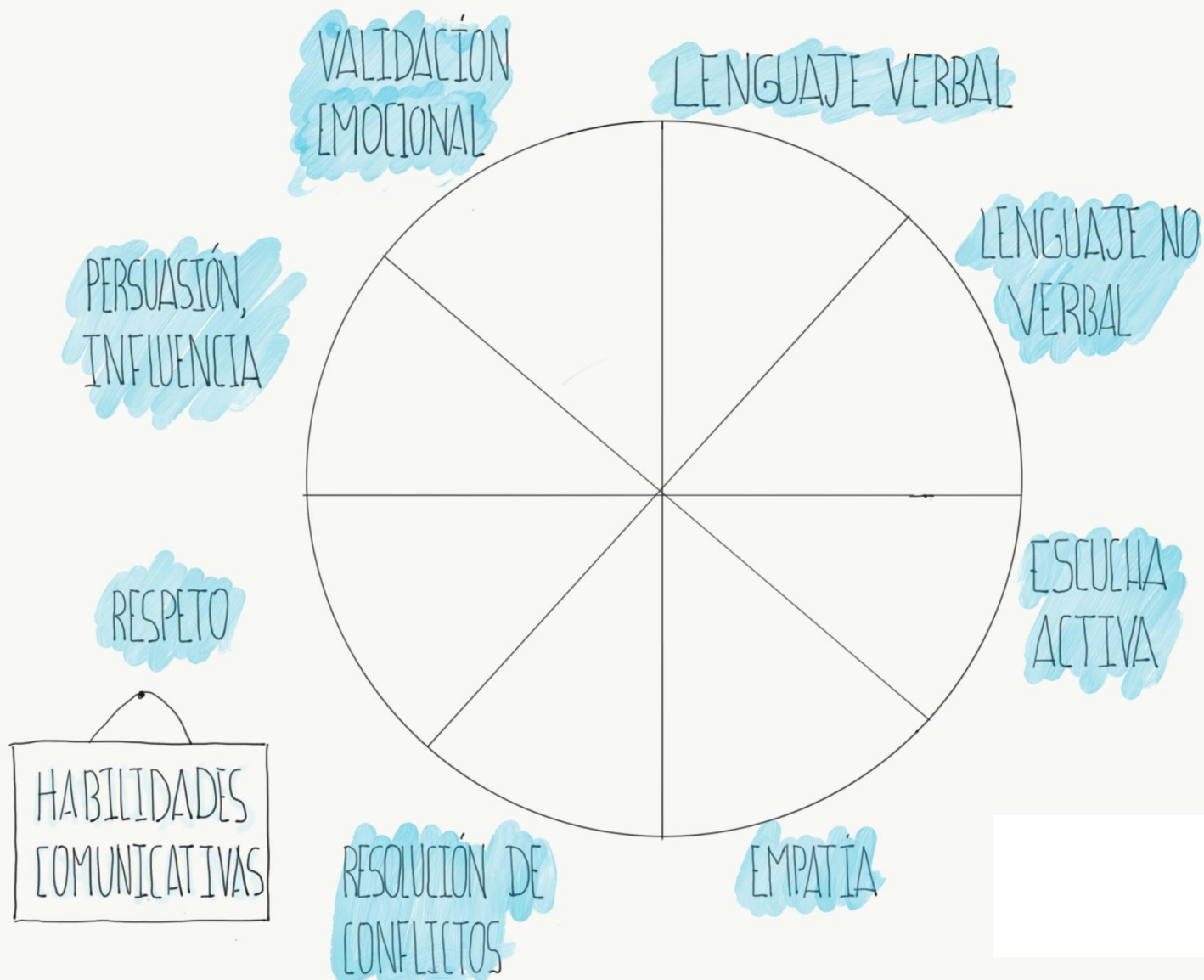


-Permite responder de manera adecuada/creativa , **trabajar en equipo** y aumentar la habilidad para negociar.

## 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

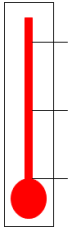


¿Cómo nos comunicamos en  
situaciones de emociones intensas?

## 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**





## 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**

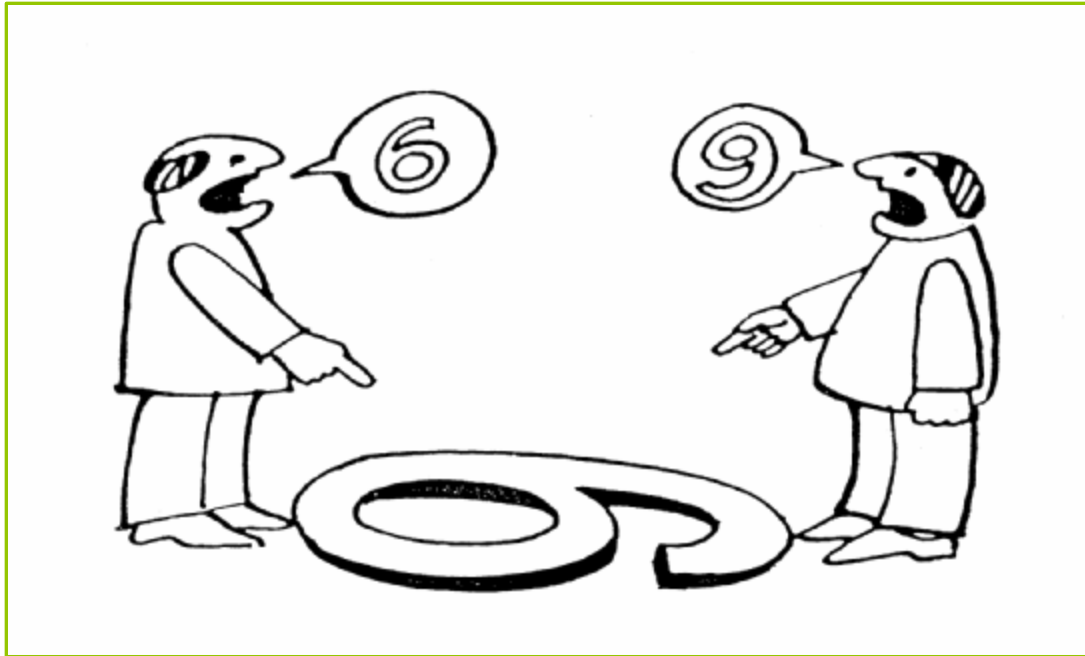
DOMINAR EL BUEN USO  
REFUERZA Y ENFATIZA  
EL SENTIDO DEL MENSAJE

**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  
 dhanyavād rahmet 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  
 mesī gracie dakujem  
 diolch grazzi takk sulpay manana  
 arigatō teşekkür ederim  
 dankon tenki obrigado bedankt  
 xixie takuy merce tack  
 nanni ありがとう tapadh leat misaotra kiitos 謝謝 danke  
 sukriya sagolun taiku  
 sukriya  
 terima kasih  
 obrigada djere dieuf  
 akun mahalo murakeze  
 tau спасибо  
 ευχαριστώ  
 dank je  
 shukriya  
 gracias

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

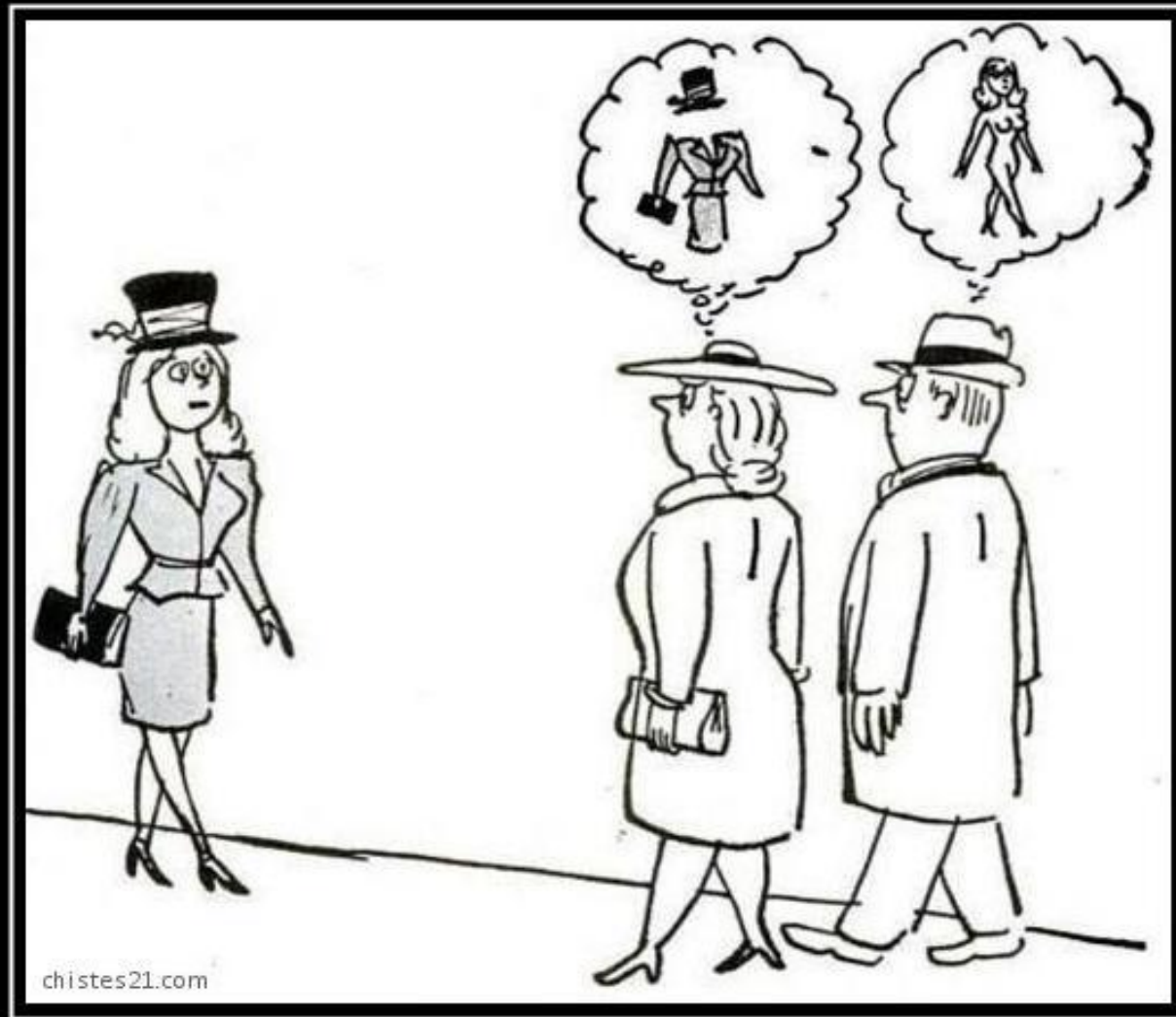


LO PEOR QUE PUEDES HACER  
ES ERGUIRTE Y LEVANTAR LA  
CABEZA PORQUE ENSEGUIDA  
EMPIEZAS A SENTIRTE MEJOR



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<sup>a</sup>  
EDICIÓN

*Serendipia*

DESCLÉE DE BROUËRE