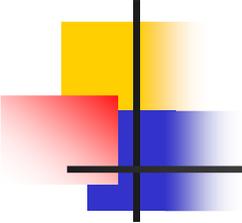


HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN: forma de interacción y de influencia social, en la que cada una de las personas o grupos se relacionan a través de los mensajes que emiten y reciben.

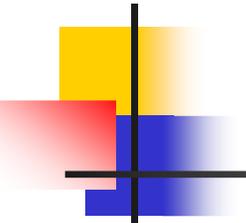
- Es la base de las relaciones personales.
- Una buena comunicación facilita las relaciones personales.
- Es la habilidad que usa el hombre para solucionar problemas, tomar decisiones, plantear puntos de vista, llegar a acuerdos...



HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN:

- Es imposible no comunicarse cuando estamos en relación.
- La comunicación es verbal y no verbal.
- Tiene efectos cognitivos y emotivos.
- La comunicación es circular de ida y vuelta.



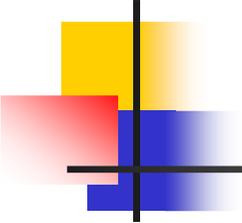
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

■ Lenguaje verbal:

- La palabra, la escritura.
- Individuo consciente de lo que trasmite.
- Trasmite información sobre hechos concretos, pensamientos, teorías.
- Fácil de falsear.

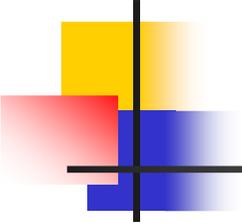
■ Lenguaje no verbal

- Expresión facial, movimientos del cuerpo, tono de voz.
- Individuo no consciente de lo que trasmite.
- Trasmite información sobre la actitud, los sentimientos.
- Difícil de falsear.



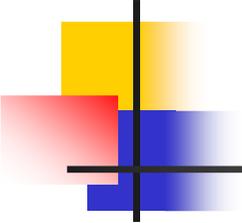
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

- Barreras del emisor: “lo que se emite confuso, se recibe confuso”:
 - Información confusa o insuficiente.
 - Lugar o momento elegido inoportuno.
 - Estado emocional (inseguro, ansioso, agresivo).
 - Actitudes negativas hacia el receptor (estereotipos).
 - Poca adaptación al receptor (no captar sus necesidades o lenguaje).
 - Acusaciones, amenazas, exigencias.
 - Incoherencia de comunicación verbal y no verbal.
- Barreras del receptor:
 - Estado de preparación del receptor(físico y psíquico).
 - Desmotivación hacia el tema (no prestar atención).
 - Prejuicios, ideas fijas, estereotipos.
 - Resistencia al cambio (temor a los resultados).
 - No comprende el lenguaje (información técnica o experta).



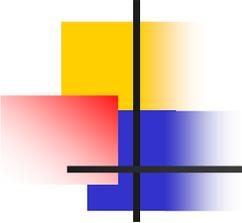
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN: REGLAS BÁSICAS PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Definir claramente los objetivos de la comunicación:
 - Qué esperamos después de habernos comunicado con una persona y qué queremos transmitir.
- Dar el tiempo y la atención necesaria:
 - Para entender y comprender qué nos quieren decir y qué queremos decir.
- Reducir lo más posible el número de intermediarios.
- Tener una actitud positiva ante la comunicación y estar predispuestos positivamente a ella.



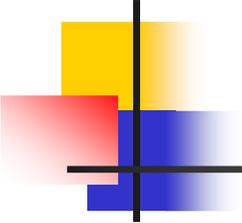
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

- Comunicación clara, sencilla y concreta.
- Sincronía corporal: posturas, distancia personal...
- Sincronía en la voz: tono, velocidad, volumen igual al de nuestro receptor.
- Sincronía verbal: lenguaje adaptado a nuestro interlocutor, a la situación. Escucha activa.
- Sincronía emocional: reflejar el estado emocional de nuestro interlocutor.
- Sincronía temática: utilizar temas de conversación que interesen a la otra persona.



HABILIDADES DE COMUNICACIÓN: REGLAS BÁSICAS PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Dar por supuesto que el mensaje distorsionado y evitar al conocerlas las barreras de la comunicación.
- Evitar los prejuicios: analizarlos para mantener una mejora en el proceso de la comunicación.
- Prestar atención al feedback así como darlo.
- Fijarnos en la comunicación no verbal de nuestros interlocutores.



HABILIDADES DE COMUNICACIÓN: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

- Comunicación clara, sencilla y concreta.
- Sincronía corporal: posturas, distancia personal...
- Sincronía en la voz: tono, velocidad, volumen igual al de nuestro receptor.
- Sincronía verbal: lenguaje adaptado a nuestro interlocutor, a la situación. Escucha activa.
- Sincronía emocional: reflejar el estado emocional de nuestro interlocutor.
- Sincronía temática: utilizar temas de conversación que interesen a la otra persona.

LA HABILIDAD DE ESCUCHAR

Objetivos de la escucha:

1. Entender la información que recibo.
2. Motivar al otro para que siga hablando.
3. Hacer que la otra persona se sienta a gusto dando información.
4. Identificar los sentimientos del otro.
5. Identificar el momento en el que nuestro interlocutor quiere que hablemos nosotros y terminemos con el papel de escucha

LA HABILIDAD DE ESCUCHAR

- ¿Cómo escuchar de manera eficaz?
- **Con el cuerpo:** acercarse al que habla, postura, mirar a los ojos, asentir con la cabeza.
- **Con lo que se dice:** Tono de voz adecuado, preguntando, resumiendo etc.
- Estando **pendiente de reacciones:** detectar el sentimiento que la otra persona transmite
- ¿Qué no debemos hacer al escuchar?
- No interrumpir, no juzgar, no etiquetar, no dar soluciones ni consejos prematuros, no rechazar los sentim. del otro.
- No contar nuestra historia, no advertir, no ordenar, no contra argumentar, no dar señales de aburrimiento.

HAY QUE ESCUCHAR HASTA EL FINAL

LA HABILIDAD DE ESCUCHAR

■ ¿ Cuándo utilizar esta habilidad?

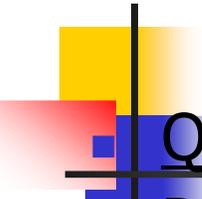
- Cuando deseamos motivar al interlocutor para que hable.
- Cuando deseamos conocer a alguien o identificar un problema.
- Cuando un interlocutor informa de algo que considera muy importante.
- Cuando deseamos neutralizar sentimientos y verbalizaciones agresivas.
- Cuando deseamos calmar al interlocutor y promover una relación positiva

LA HABILIDAD DE EMPATIZAR

■ **Empatía:** *"es la capacidad de sumergirse en el mundo subjetivo de los demás, ver el mundo como si fuera el otro, dándose cuenta de lo que sienten los demás sin necesidad de que lleguen a decirnoslo".*

- Objetivos de la empatía:
- Recoger la emoción del otro
- Mostrar nuestro interés
- Conectar con sus sentimientos
- Entender desde donde nos habla
- Recoger las opiniones, objeciones o quejas del otro

LA HABILIDAD DE EMPATIZAR



Qué hacer:

- Ponerse en el lugar del otro reconociendo las razones o motivos que tiene para sentirse mal. No se dar la razón.
- Aceptar su opinión aún siendo distinta de la nuestra.
- Observar como se siente y escuchar lo que dice
- Adaptar nuestros gestos al otro, con un tono de voz suave y contacto físico.
- Qué decir:
- Utilizar frases reflejo: Entiendo que....
- Utilizar frases de identificación: Noto que...
- Expresar el sentimiento que capto
- Enfatizar que entiendo como se siente

LA HABILIDAD DE EMPATIZAR



Qué no hacer:

- Fijarse sólo en lo que se dice verbalmente.
- Señalar su estado emocional.
- Dar la razón para simplificar.
- Descalificar los sentimientos del otro.

- Cuándo empatizar:
- Ante estados emocionales en el interlocutor que pueden interferir en la comunicación.
- Para reducir la hostilidad.
- Para enfrentar el desánimo.
- Para ganar la confianza del interlocutor

¿CÓMO DETECTAR SENTIMIENTOS?

- Fijándonos en los pensamientos.
- Fijándonos en el lenguaje no verbal.
- Observar y preguntar.
- Empezar a conocer los propios sentimientos mediante autoobservación.

- EJ: *“quiero saber si a mi hijo con esquizofrenia lo relaja caminar por la playa”*
 1. **La vía directa:** ¿cómo te sientes cuando caminas por la playa?
 2. **Comunicando mi propio sentimiento:** “cuando yo camino por la playa me siento relajado, a ti no te pasa?”
 3. Comunicando lo que vemos: “tengo la impresión de que cuando caminas por la playa llegas de muy buen humor, ríes más, comes mejor... ¿puede ser? ¿me equivoco?”

TIPOS DE MENSAJES

MENSAJES YO/MENSAJES TU



MENSAJES TU:

- expresan una crítica, juzgan
- evalúan negativamente a la otra persona
- atacan y generan actitudes defensivas

EJ: "lo que te pasa es que tu eres un vago"
: "ayer me pusiste en ridículo"

MENSAJES YO:

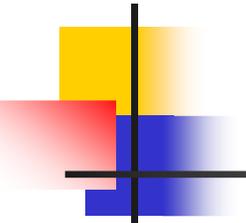
- expresan una opinión, deseo o emoción
- facilitan la negociación.
- Promueven la disposición al cambio.

EJ: "tu comportamiento de ayer me afectó"

CONVERTIR MENSAJES TU EN MENSAJES YO

"Usted esta equivocado"- "Yo no estoy de acuerdo con usted"

TRES RECOMENDACIONES FINALES

- 
- 1. Nosotros somos el ejemplo:
“de nuestra forma de comunicarnos depende la forma en que los demás se comunican con nosotros.
 - 2. No jugar a adivinar al otro
 - 3. Saber escuchar