



Objetivos

- Confirmar que la comunicación es el elemento más importante que determinará los tipos de relaciones que cada uno de nosotros establecerá con los demás y lo que pase con cada una de ellas.
- Descubrir que si puedo expresar información tanto positiva como negativa en forma directa y sincera, genero confianza y respeto, y esto me permite desarrollar relaciones satisfactorias, sólidas, profundas y duraderas.
- Percibir que este tipo de relaciones me hace sentir mejor a mí y al otro, tanto en el ámbito personal como profesional porque genero algo nuevo e interesante.

Autoestima

Autoestima: El cofre del tesoro

La autoestima es un concepto, una actitud, un sentimiento, una imagen, y su materialización es la conducta.

*¿De qué está lleno tu cofre ahora?
¿Hasta dónde?*



Autoestima: El cofre del tesoro

¿De qué está lleno tu cofre ahora? ¿Hasta dónde?

Positivo
Importante
Lleno de energía
Divertido
De buen humor
Valioso
Exultante



Negativo
Insignificante
Cansado
Aburrido
Poca cosa
Deprimido
Despreciable

La autoestima es la capacidad de valorarse a uno mismo y de tratarse con dignidad, amor y realidad

La Comunicación

La Comunicación

“Es una inmensa burbuja, que abarca y afecta todo lo que ocurre entre los seres humanos”

Es el elemento más importante que determinará los tipos de relaciones que él o ella establecerá con los demás y lo que pase con cada una de ellas en el mundo.

La Comunicación

“La comunicación humana implica compartir imágenes, el significado que les damos y el significado que le damos a los sentimientos que despiertan”



La Comunicación

“Se aprende, esto implica que se puede cambiar”

Abarca todo lo que ocurre entre los seres humanos. Nos permite:

- Conocer nuestra autoestima y el de otros
- Cambiar el nivel de autoestima
- Proporcionar y recibir información
- Manera de emplear la información
- Extraer significados de esa información

¿Qué Constituye la Comunicación?

- **Cuerpo** (movimiento, forma, contorno)
- **Valores** (forma de sobrevivir y llevar una “buena” vida)
- **Expectativas** (derivadas de experiencias anteriores)
- **Órganos sensoriales** (ver, oír, oler, probar, tocar)
- **Capacidad de hablar** (palabras y voz)
- **Cerebro** (almacén de experiencias, estudio, lecturas, todo lo que registro)

¿Cómo funciona la Comunicación?

- Datos recogidos por los sentidos
- Pensamientos
- Reacciones corporales
- Emociones



- Datos recogidos por los sentidos
- Pensamientos
- Reacciones corporales
- Emociones

¿Cómo funciona la Comunicación?

- Registramos imágenes y sonidos en el presente.
- Pensamiento – Registros sensoriales (datos registrados). El cerebro dice qué significa todo esto para vos por experiencias anteriores, por lo estudiado, todo aquello que explique lo que te provoca.
- Reacciones Corporales – El cuerpo registra comodidad, incomodidad, tensión, relajación
- Emociones – Las registro como tal o son “hechos”



Autoconocimiento

Comunicación No Verbal

¿Cómo funciona la Comunicación?



¿Cómo funciona la Comunicación?

¿Con quién tengo el placer de hablar?



¿Con vos o con la imagen que me he creado de vos?

¿Cómo funciona la Comunicación?

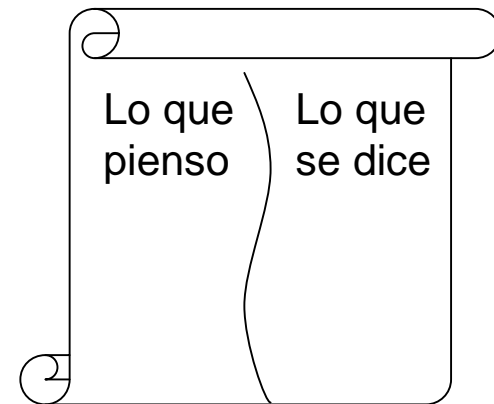
¿Sos consciente que en todo momento se desarrolla algún tipo de diálogo en tu mente?



Cada vez que tus sentidos se concentran en algo, este diálogo interno se enfatiza

La Columna Izquierda

Este método desarrollado por Chris Argyris y Donald Schön, permite tomar conciencia de los supuestos tácitos que rigen nuestra conversación y contribuyen a crear obstáculos en situaciones cotidianas, y desarrollar un modo de hablar con más claridad sobre dichos supuestos.



La Columna Izquierda

- Seleccione un problema dificultoso, esas dificultades interpersonales que muchos procuramos ignorar y escriba un párrafo breve describiendo la situación. ¿Qué trata usted de lograr? ¿Quién o qué le pone trabas? ¿Qué podría suceder?
- Tome varios papeles y trace una línea en el centro. En la columna derecha escriba el diálogo tal como fue, o anote el diálogo tal como usted cree que sería si planteara este problema
- Ahora en la columna izquierda, escriba lo que usted pensaba y sentía, aunque sin decirlo

La Columna Izquierda

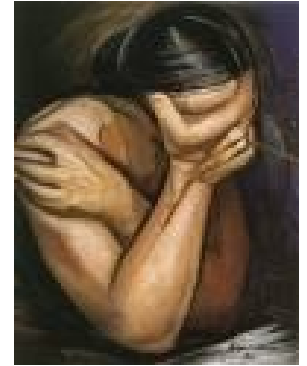
Esta situación por escrito nos permite examinar nuestros pensamientos como si fueran de otro. Pregúntese:

- ¿Qué me ha inducido a pensar y sentir de esta manera?
- ¿Cuál era mi intención? ¿Qué pretendía lograr?
- ¿Alcancé los resultados que buscaba?
- ¿Cómo influyeron mis comentarios sobre las dificultades?
- ¿Por qué no dije lo que estaba en la columna izquierda?
- ¿Qué supuestos tenía sobre la otra persona?
- ¿Cuál fue el precio de operar de esta manera? ¿Cuáles fueron los frutos?
- ¿Qué me impidió actuar de otra manera?

La Columna Izquierda



Las reacciones ante una persona se producen prácticamente en el momento de la conversación



Las palabras que se digan dependerán de:

- La libertad que sientan vos y tu compañero entre sí
- La seguridad que tengas en ti
- Lo concientes que seas de tu forma de expresar tus sentimientos

Di cuanto sea posible. No te fuerces, ni tampoco fuerces a tu compañero.

¿Cómo funciona la Comunicación?

Cuando tu interlocutor empieza a suspirar con pesadez, a hacer ruidos, o a hablar, tus oídos te lo transmitirán.



El oído, igual que la vista, estimula experiencias pasadas del espacio interior

¿Cómo funciona la Comunicación?

Del mismo modo que la respiración nos une a la vida, el contacto es el medio más revelador que existe a la hora de transmitir información emotiva entre dos personas



Necesitamos aprender a percibir nuestro contacto y a pensar en él

Escalera de Inferencias

- Nuestras creencias son *la verdad*.
- La verdad es evidente.
- Nuestras creencias se basan en datos reales.
- Los datos que seleccionamos son los datos reales.

Escalera de Inferencias



- Actúo según lo que creo
- Adopto creencias sobre el mundo
- Saco conclusiones
- Tengo supuestos basados en los sentidos que agregué
- Agregó sentidos propios y culturales
- Selecciono datos de lo que observo
- Observo datos y experiencias (como si pudiera capturarlas con una video cámara)

Escalera de Inferencias

Podemos mejorar nuestras comunicaciones:

- Adquiriendo mayor conciencia de nuestros pensamientos y razonamientos.
- Volviendo nuestros pensamientos y razonamientos más visibles para los demás.
- Indagando el pensamiento y el razonamiento de los demás.

Escalera de Inferencias

Podemos mejorar nuestras comunicaciones preguntando:

- ¿Cuáles son los datos (observables) que respaldan esta afirmación?
- ¿Todos concuerdan en la naturaleza de los datos?
- ¿Podes hacerme seguir tu razonamiento?
- ¿Cómo pasamos de esos datos a estos supuestos (abstractos)?
- ¿Cuando dijiste (“tu inferencia”) te referías a (“mi interpretación”)?

Postura y posición física

¿Cómo afecta la comunicación?



Contacto visual



Para que las personas puedan establecer un contacto con éxito, es preciso que tengan los ojos a la misma altura y que estén cara a cara

Importancia de la Comunicación No Verbal



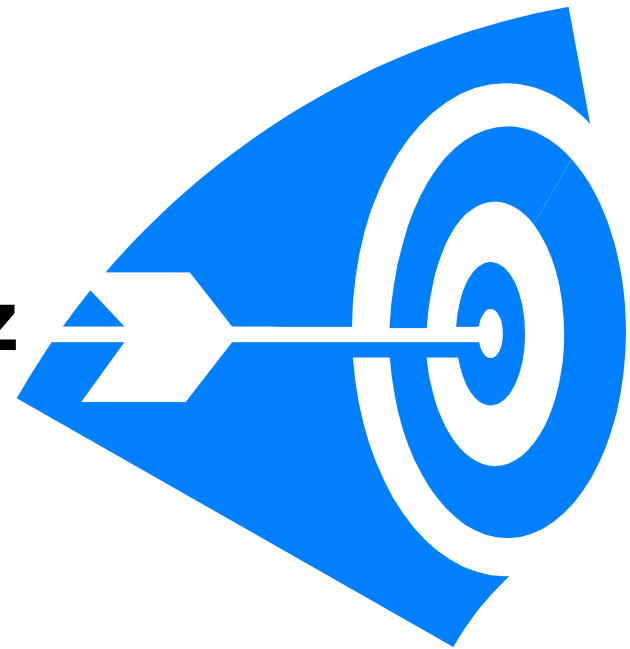
Fragmento de Película

<http://www.youtube.com/watch?v=pl1TLsOYahw>

<http://www.youtube.com/watch?v=ljz7L6KrJQE&feature=related>

El Impacto en la Comunicación

- **55 % mediante el gesto**
- **38% a través tono de voz**
- **7% mediante palabras**



Mehrabian 1972

Hechos y Opiniones

Hechos y Opiniones

Gran parte de las discusiones entre las personas derivan de no distinguir claramente entre hechos y opiniones.

Hechos y Opiniones

Los hechos son afirmaciones fácticas acerca de una realidad externa que los interlocutores pueden percibir (observar).

Por ejemplo: “Estamos a 17° Centígrados”.



Hechos y Opiniones



Las opiniones son afirmaciones acerca de la experiencia interna (ideas, emociones, sensaciones, gustos) de quien las expresa.

Por ejemplo: “Hace calor”.

Hechos y Opiniones

Las discusiones improductivas comienzan cuando los interlocutores intentan argumentar sobre el sentir calor o no, como si estuvieran discutiendo acerca del valor marcado en la temperatura.

Comunicación Eficaz

En la medida en que te abstraigas en tu dialogo interno, dejas de escuchar!!!

Cuando intentas oír a otra persona, estas:

- Prestando atención al sonido de la voz,
- Experimentando temores pasados y futuros que les conciernen a ambos
- Siendo consciente de tu libertad de decirle lo que sentís
- Haciendo un esfuerzo por comprender el significado de sus palabras.



Comunicación Eficaz

Si no quieres o no puedes escuchar, NO FINJAS!!!

Escuchar con libertad requiere las siguientes condiciones:

- El oyente presta atención al hablante y está completamente presente
- El oyente hace a un lado todas las ideas preconcebidas que pueda tener sobre lo que le va a decir el hablante
- El oyente interpreta lo que va pasando de forma descriptiva, sin juzgar
- El oyente está atento a cualquier confusión y hace preguntas para tener las cosas claras
- El oyente deja que el hablante sepa que lo ha escuchado, así como el contenido de lo que se ha comunicado



Comunicación Eficaz



**Todos tenemos distintas
imágenes para las
mismas palabras!!!**

**Aprender sobre estas
imágenes se llama
“Comprender”**

Trampas de la Comunicación

“Método de las pistas”

Algunos responden con monosílabos presuponiendo que sabemos o debemos saber todo sobre ellos.

“Lectura de la mente”

Con independencia de lo que se diga, todos los demás deben entendernos.

Las deducciones que hacemos unos de otros pueden ser cualquier cosa menos seguras cien por cien.

Trampas de la Comunicación

“No digo lo que pienso” o “No se que piensa”

El desconocimiento deja la sensación de quedar de lado, hecho que genera una tensión tremenda en cualquier relación.

“Automatismos”

Cuando respondemos automáticamente, no resulta atractivo.

“Lenguaje descriptivo versus crítico”

Si bien el lenguaje descriptivo genera incomodidad, el lenguaje crítico genera una actitud defensiva.

Si puedo expresar en forma directa información descriptiva tanto positiva como negativa desarrollo una relación sólida.

Podemos escuchar lo que le pasa al otro

- A través de las palabras
- A través del cuerpo y del sonido (con o sin palabras)

La discrepancia entre la comunicación verbal y la no verbal generan mensajes dobles. A los que se puede reaccionar:

- Quedarse con las palabras e ignorar el resto.
- Quedarse con lo no verbal e ignorar las palabras.
- Ignorar el mensaje cambiando de tema.
- Comentar la doble naturaleza del mensaje.

Afectando en gran medida el resultado de la comunicación.

Comunicación sincera, directa y unívoca genera confianza y estima.





Fragmento de Película “Los mensajes del Agua”

**Muchas Gracias
por permitirnos
participar.**

Bibliografía:

- Watzlawick Paul, Bavelas Beavin y Jackson D.: Teoría de la comunicación humana
- Satir Virginia: Peoplemaking
- Ribeiro Lair: La magia de la Comunicación
- Watzlawick Paul: ¿Es real la realidad?
- Knapp Mark: La comunicación no verbal
- Seymour John y O'Connor Joseph: Introd. a la P.N.L.
- Marchesan Alejandro: Comunicación productiva en la era de las relaciones