



INTELIGENCIA COMUNICACIONAL

maribel reinoso rey
enero, 2016

Objetivos

Favorecer o desenvolvemento da intelixencia social e a comunicación positiva como ferramenta para a mellora persoal, da convivencia e do clima de centro.

Contenidos

- El poder de la comunicación para desarrollar la auto regulación emocional y habilidad social
- Los principios de la comunicación desde la PNL. (Programación Neuro Lingüística)
- Comunicación Integral: no verbal y verbal
- Cuidado: Como hablo es como pienso
- Cuidado: las palabras crean realidades!
- ¿Cómo expresar un feed back desde nuestra parte sana?
- ¿Cómo gestionar sanamente las críticas: las que recibimos y las que enviamos a otros?
- ¿Cómo pedir cambios de comportamiento, sin atacar la identidad?
- ¿Cómo comunicar objetivos factibles de ser comprendidos y sobre todo cumplidos desde el compromiso?
- Plan Individual de Mejora (PIM)



INTRODUCCIÓN A LA PNL

PNL: PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA

- **PROGRAMACION** es la manera en que las señales son manipuladas para convertirlas en información útil.
- **NEURO** se refiere al cerebro y la red neural que alimenta el cerebro. Las neuronas son las unidades de trabajo utilizadas por el sistema nervioso para enviar, recibir, y almacenar las señales que traduce en información.
- **LINGÜÍSTICA** se refiere al contenido, (verbal y gestual), que se mueve a través de las sendas de las neuronas.



“La ciencia o el arte de la excelencia personal”

- **Programación:** Nuestro cerebro funciona con programas como si fueran un software que cada uno de nosotros crea, en función de sus circunstancias, y que genera una percepción del mundo
- **Neuro:** Toda la información que obtienen nuestros **cinco sentidos es trasladada a través de las neuronas a los “programas”** después del adecuado proceso de filtrado, que en cada caso siempre es personal y distinto al de otras personas.
- **Lingüística:** El **lenguaje es la expresión externa** de cómo percibimos el mundo.

Génesis de la PNL

- comienzos de los años setenta (1973)
- un lingüista y un ingeniero de informática John Grinder y Richard Bandler
- Universidad de California



Teorizaron que el cerebro puede aprender pautas y conductas sanas y que esto produciría efectos positivos, tanto físicos como emocionales.

Modelaron a 3 excelentes terapeutas:

Milton Ericksen
(1901. Nevada)



Hipnosis

Virginia Satir
(1916. Wisconsin)



Terapia sistémica

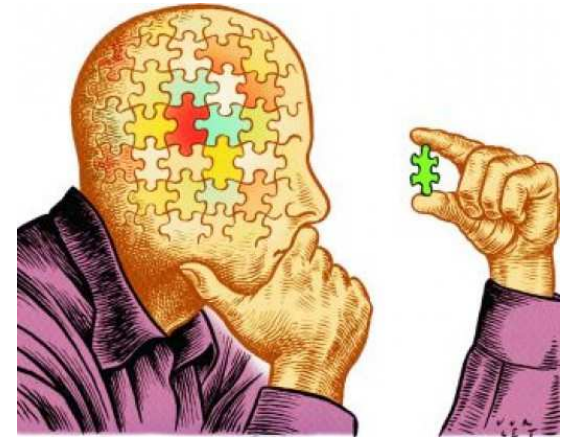
Fritz Perls
(1893. Berlin)



Terapia Gestalt

Beneficios / Resultados

- **Autoconocimiento** de uno mismo
- **Conocer, reconocer y valorar** a otros
- **Saber comunicar, escuchar y sintonizar** con otros
- **Saber tomar decisiones y afrontar problemas**
- **Saber aprender** de toda experiencia.



Beneficios / Resultados

- Para que las personas se **impliquen**
- Surja **creatividad** y la **innovación**
- Se asuma la **responsabilidad** personal
- Haya trabajadores **comprometidos** con las empresas
- Las personas sientan que **crecen** personal y profesionalmente en la organización
- Sean **proactivas** y asuman sus responsabilidades con autonomía e iniciativa.
- Fluya la comunicación
- Haya **reconocimiento** y **respeto**.

En resumen, nos proporciona:

- Capacidad de **comprensión** de lo que nos rodea y sobre todo, capacidad de **reacción** ante nuevos retos.
- Facilidad para la **toma de decisiones** adecuadas
- Reconvertir **problemas en oportunidades**.
- Partir de la premisa de la confianza en uno mismo y en otros y **trabajar desde el potencial que todos llevamos dentro**.
- Una manera de **entendernos y entender al otro**
- **Herramientas** para detectar cómo hacemos bien lo que hacemos bien y replicarlo en cualquier momento
- **Estrategias excelentes para comunicarnos** con nosotros y con los otros.


LAS 17 PRESUPOSICIONES

- 1.El mapa no es el territorio
- 2.Toda experiencia tiene una estructura
- 3.Procesamos la información con los 5 sentidos.
- 4.Aceptamos con mayor facilidad lo conocido.
- 5.Las personas tienen ya todos los recursos necesarios para generar cambios y alcanzar los objetivos que se propongan.
- 6.Todo comportamiento está orientado a la adaptación
- 7.Todo comportamiento tiene una intención positiva.

LAS 17 PRESUPOSICIONES

- 8. Tendemos a tomar las mejores decisiones posibles con la información que tenemos.
- 9. Si no funciona, haz algo distinto, no importa que, pero haz algo distinto.
- 10. La persona con mayor variabilidad de opciones tiene el control de la situación.
- 11. Mente y cuerpo forman parte de un mismo sistema.
- 12. Las personas tenemos 2 niveles de comunicación: consciente e inconsciente.
- 13. En comunicación no existen fracasos, solo resultados.
- 14. No puedes no comunicarte.
- 15. Para reconocer las respuestas es necesario tener los canales limpios y abiertos.
- 16. El Rapport es el encuentro de las personas en el mismo modelo del mundo.
- 17. El significado de mi comunicación es la respuesta que obtengo.

LAS CREENCIAS

“Si no lo veo, no lo creo”  “Si no lo creo, no lo veo”

- Vemos el mundo desde nuestro mapa. Nos fijamos en lo que creemos que es importante.
- Discutir consiste en defender tu creencia hasta el final.

Para cambiar una creencia:

- » **1º. Darse cuenta**
- » **2º. Reformular la nueva creencia**
- » **3º. Convertirla en un hábito. (Repetición)**

A través de nuestras creencias, creamos nuestra realidad

- Cada uno tiene un conjunto de creencias personalizadas que le dan una visión propia y única de la realidad.
- Determinan el significado que le damos a cada situación.

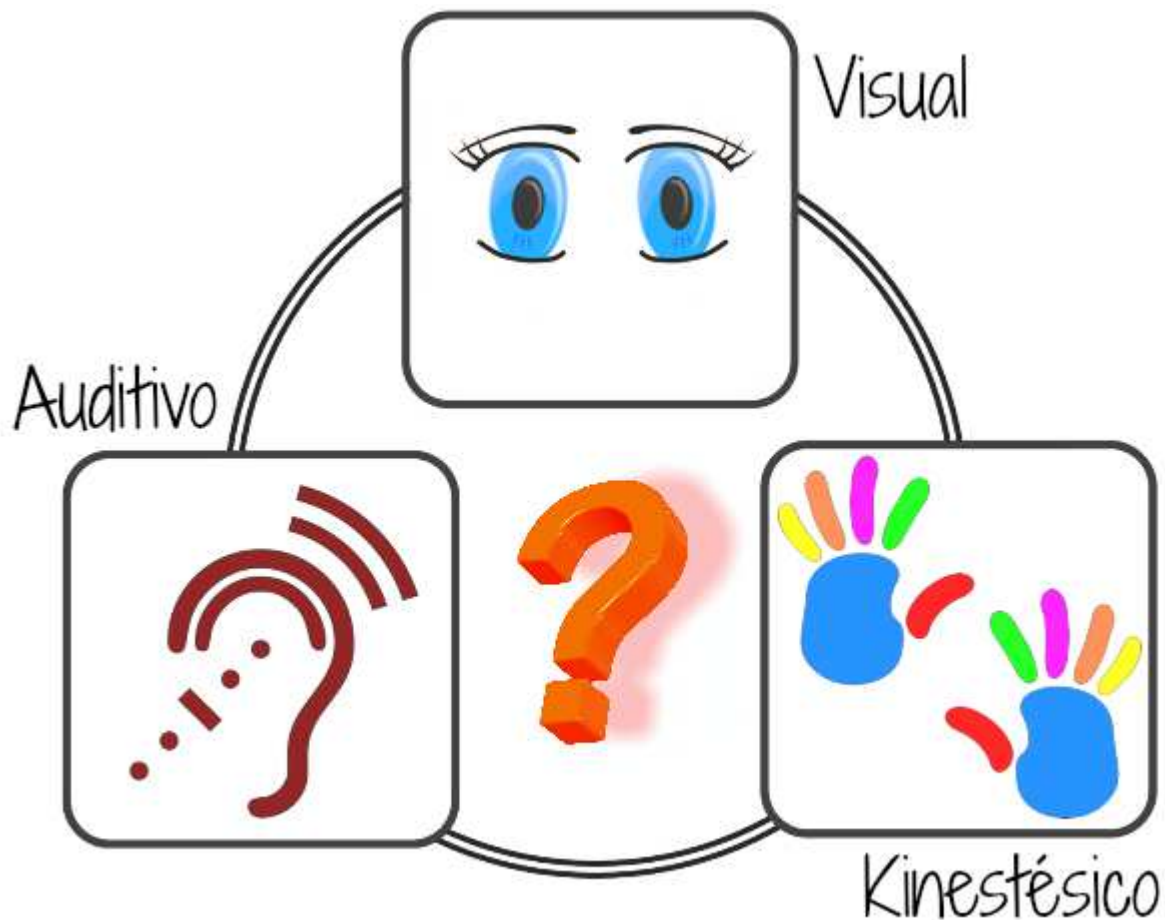
Creencia vs Realidad
Realidad vs Creencia



Ejemplos de algunas creencias populares:

- **PERFECCIONISMO EMOCIONAL**
 - “Siempre debo estar feliz, confiado y en control de mis emociones.”
- **FOBIA EMOCIONAL**
 - “Nunca debo sentirme enfadado, ansioso, inadecuado, celoso o vulnerable.”
- **FOBIA A CONFLICTOS**
 - “Las personas que se quieren nunca deben pelear.”
- **TENER DERECHO**
 - “Las personas deben ser de la forma que yo espero que sean.”
- **BAJA TOLERANCIA A FRUSTRACIÓN**
 - “Nunca debo frustrarme. La vida debe ser feliz.”
- **PERFECCIONISMO DE DESEMPEÑO**
 - “Nunca debo de fracasar o tener un error.”
- **PERFECCIONISMO DE PERCEPCIÓN**
 - “Las personas no me va a querer o aceptar si tengo errores o vulnerabilidades.”
- **MIEDO AL FRACASO**
 - “Mi valor depende de mis logros (o inteligencia, status o atractivo).”
- **MIEDO A LA CRÍTICA O A LA DESAPROBACIÓN**
 - “Necesito la aprobación de todos para tener un valor como persona.
- **MIEDO AL RECHAZO Y A LA SOLEDAD**
 - “Si estoy solo, me sentiré infeliz. Si no soy amado, la vida no vale vivirse.”

LOS SISTEMAS REPRESENTACIONALES



¿Qué son?

Son patrones de comportamiento específicos de cada persona y se refieren a cómo representamos la información que nos llega

Cada persona tiene un sistema representacional preferente:

VISUAL:

Percibo la realidad,
los recuerdos y la
imaginación
mayoritariamente con
imágenes.

AUDITIVO:

Pienso, recuerdo e imagino
preferentemente con
sonidos.

KINESTÉSICO:

Represento la realidad
sobre todo a través de
sensaciones físicas (el
olfato, el gusto y el tacto)

¿y para qué nos sirve conocer nuestro sistema representacional y el de los otros?

Sabiendo esto podremos entendernos mejor y entender mejor el mapa del otro comunicándonos desde su sistema y no desde el nuestro.
Esto facilita crear la sintonía y el rapport.



¿Y cómo lo detectamos?

A través del lenguaje:

| VISUAL | AUDITIVO | KINESTESICO |
|--|--|--|
| VER IMAGINAR ENFOCAR APARIENCIA HORIZONTE PINTORESCO VERLO CLARO BRUMOSO MOSTRAR LUMINOSO VISIBLEMENTE A PRIMERA VISTA APARECER ESCLARECER | ESCUCHAR ME SUENA ME PREGUNTO ESTAR A TONO RESONANTE MENCIONAR SUENA FUERTE SOY TODO OÍDOS DISCUTIR TE ESCUCHO GRITAR HABLAR ARMONÍA LO HE ODIO | CÁLIDO ACOGEDOR ABURRIDO APAGADO COJO LA IDEA LO PILLO FRIALDAD SIGO LA CORRIENTE SUAVE PESADO TIENE FUERZA INSENSIBLE SÓLIDO FIRME |

Con la dirección de los ojos

Visualización



Visualización

Imágenes
construidas



Imágenes Construidas Visualmente



Imágenes Recordadas Visualmente

Imágenes
recordadas

Sonidos
construidos



Sonidos Construidos



Sonidos Recordados

Sonidos
recordados

Sensaciones
corporales
kinestésico



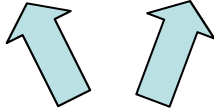
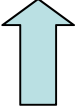
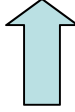
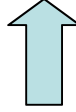




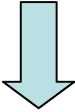
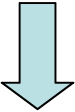
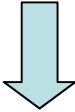
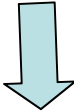
Sensaciones del cuerpo



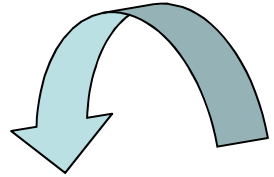
Diálogo del Cuerpo

Diálogo
interno

El lenguaje no verbal también nos habla

| | Movimientos ojos | Voz Tono, volumen | Tensión muscular | Respiración | Postura y gestos |
|---|---|---|---|--|---|
| V |  |  |  |  Alta y rápida | <ul style="list-style-type: none"> •Hombros altos •Cabeza hacia delante •Parpadeo y movimientos rápidos •Se señala los ojos •Mucho movimiento de manos |
| A |  |  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> •Hombros balanceados •Cabeza hacia atrás •Movimientos intermedios •Se señala los oídos •Usa palabras precisas |
| K |  |  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> •Hombros bajos •Cabeza firme •Movimientos lentos •Se señala y toca el cuerpo •Habla despacio |

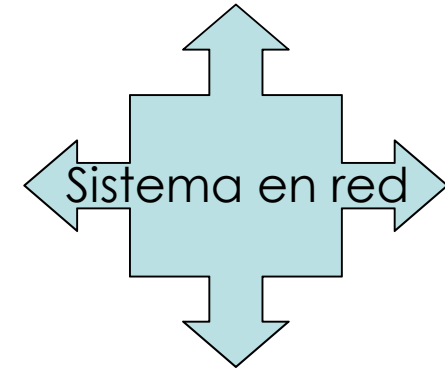
Estructura del pensamiento



Sistema circular



Sistema lineal



Sistema en red

- Imágenes que representan ideas
- Puede crear **varias ideas** al mismo tiempo
- **Mover** esas imágenes alrededor del tema central, ponerlas en secuencia, agregarle más imágenes, unir dos imágenes para hacer una nueva, etc

- Ideas **abstractas**
- Se concentra en una idea a la vez,
- **Una idea continúa** a otra
- Se expresan bien oralmente y al escribir encuentran palabras exactas para lo que quieren decir

- Verifican la información que reciben contrastándola con las sensaciones que nos producen
- El **ambiente** y la comodidad influyen en la concentración
- Pensamiento intuitivo

Desarrollar sus facultades visuales cuando uno es auditivo o kinestésico

- **En el aspecto cognitivo**
 - Proyectarse mentalmente todo el día que se está terminando, visualizar las imágenes más impactantes.
 - Leyendo o capturando un texto, tomar conciencia con aplicación de la imagen escrita de las palabras con su ortografía correcta (es mejor).
- **En el aspecto del comportamiento**
 - Pensar que le están observando. Pensar en la expresividad de su rostro, sonreír dirigiéndose a la gente, hacer mímicas divertidas.
- **Lo que puede ganar uno**
 - La vista es un sentido sumamente estimulante.
 - Tener conciencia de su imagen.

Desarrollar sus facultades auditivas cuando uno es visual o kinestésico

- **En el aspecto cognitivo**
 - Pensar en todo lo que uno ha escuchado en el transcurso del día. Volver a escuchar mentalmente las exactas palabras escuchadas, con el tono exacto que tenían. Entrenarse a escuchar el sonido de la voz de una persona cuando uno piensa en ella.
- **En el aspecto del comportamiento**
 - Expresar con palabras lo que uno piensa y percibe. No hacer ninguna indirecta. Dirigiéndose a la gente, concentrarse en el sonido de su propia voz, la elección de las palabras, la construcción de las frases, sin preocuparse de su actitud. Ocupar el espacio sonoro tomando la palabra. Estar atento a su tiempo de palabra.
- **Lo que puede ganar uno**

Desarrollar sus facultades kinestésicas cuando uno es visual o auditivo

- **En el aspecto cognitivo**
 - Imaginarse actuando. Imaginar los ademanes necesarios para realizar una tarea.
- **En el aspecto del comportamiento**
 - Las cualidades kinestésicas permiten crear un ambiente de bien estar y de comprensión con sus allegados, establecer una relación de fusión y de armonía sea en la pareja o entre amigos. Uno se siente menos solo pues uno forma bloque con. Parece ser que llegan a nuestros cinco sentidos pero que, conscientemente, sólo son percibidos por uno.

Calibración

Es la habilidad de reconocer estados diferentes en las personas a través de micromovimientos:

- Movimientos corporales
 - Respiración
 - Tono de la voz
 - Color de la piel

SE PUEDE CALIBRAR DE MANERA VISUAL AUDITIVA Y SENSORIAL

Sintonía

Es la capacidad de establecer comunicación con otra persona en el sistema representacional que esta usa.

TIPOS:

- Espejo
- Parpadeo
- Respiración
- Voz – Ritmo – Tono
- Canal de acceso

Comunicación Verbal

Como hablo, es como pienso.
Como pienso, es como soy.

Elementos distorsionadores en la comunicación

- El lugar o momento
- Acusaciones, amenazas, exigencias
- Preguntas de reproche
- Declaraciones de los “deberías”
- Inconsistencia de los mensajes
- Cortes o interrupciones en la conversación
- Sarcasmo
- Etiquetas, generalizaciones
- Dar consejos no pedidos
- Lenguaje poco concreto
- Ignorar los mensajes del interlocutor

Elementos distorsionadores en la comunicación

- Justificación excesiva de las propias posiciones
- Juzgar los mensajes del interlocutor
- Déficit de lenguaje positivo
- No reconocer la parte de razón que pueda tener el interlocutor
- Negarse a reconocer nuestra propia responsabilidad
- Respuestas cortantes
- Adivinar lo que el otro nos quiere decir
- Contra-quejas
- Miedo
- No saber escuchar

¿cómo influir en nuestro pensamiento?

- Lo que traemos de base y nuestra propia capacidad de autorregulación conforma nuestro comportamiento.
 - En algunos casos existen unas tendencias del pensamiento que pueden producir distorsiones en la forma de ver las cosas.
- Muchas de esas distorsiones han tenido una función adaptativa.

Automatismos

Se crean por repetición de lo que NOS decimos.

Se crean por repetición de lo que NOS dicen.

AUTOMATIZAMOS lo que REPETIMOS.

FAVORABLE O DESFAVORABLE

Observar sólo una parte de la realidad

Tendencia a atender sólo una parte de lo que ocurre en el entorno o cuando nos valoramos

- El todo es mas que la suma de lo negativo
 - Ni tan positivo, ni tan negativo
 - Cuidado con el **NEGACIONISMO**
- Ser demasiado positivo puede ser “peligroso”.
 - Evitar subjetividad

Magnificar lo negativo- Minimizar lo positivo

- Capacidad de ver los aspectos positivos y negativos del entorno y se sí mismo.
- A lo positivo lo minimizo
- A lo negativo lo magnifico
- Influencia de la cultura: (mensajes culturales)
 - *piensa mal y acertarás...*
 - *no te vanaglories...*
 - *lo últimos serán los primeros...*
 - *las cosas hay que hacerlas perfectas...*
 - *practica la humildad...etc.etc.etc....*

Magnificar lo negativo - Minimizar lo positivo

- Esta tendencia del pensamiento, tiene una estrecha relación con la **AUTO ESTIMA**.

El cómo nos vemos,
el saber ponderar adecuadamente
nuestros aspectos positivos y negativos,
es fundamental
para sentirnos a gusto con nosotros mismos.

Tendencia a la Exageración (adjetivos desmedidos)

- El lenguaje es el mediador entre las situaciones y la valoración que les doy.
- Es el vehículo con el que expreso mi pensamiento.
- Somos lo que decimos!
- Los adjetivos “enuncian” las emociones.
- Ajustar los adjetivos nos puede ayudar a ajustar nuestros pensamientos y nuestras emociones.
- Aprender a traducir los automatismos.

Tendencia a la Exageración (adjetivos desmedidos)

- No se trata de ser racionales al extremo.
- Ni de medir cuidadosamente todas las palabras.
- Se trata de ser especialmente cuidadosos en aquellas áreas o situaciones habituales que nos alteran.

Tampoco, no se trata de auto engañarnos:

si algo es horrible, es horrible!

Sobre generalización

- Es la falta de discriminación, de diferenciación.
- Uso de etiquetas, prejuicios, estereotipos....
- Generalizar y discriminar son mecanismos de procesamiento de la información.
- Cuando son aplicados inadecuadamente, pueden ocasionarnos alteraciones emocionales y pueden condicionar nuestro comportamiento y la valoración de nosotros mismos.
- Concretar las situaciones y los problemas.

Obligatoriedades

- Algunas personas perciben su vida como una secuencia de obligaciones que hacen de sus emociones y comportamientos una reproducción de actividades con las que no están a gusto, que no disfrutan o que las ven como algo inevitable.
- Las palabras que usamos, son significativas de esta tendencia del pensamiento.

TENGO QUE... DEBO DE...

TENDRÍA QUE...DEBERIA...

- Conllevan obligatoriedad
- Se genera desagrado....

Pensamientos Anticipatorios

- Emociones....**SIN SITUACIONES!**
- **MOTIVACION:** expectativas que generamos antes de iniciar una acción.
- Hay anticipaciones:
 - Probables: “ y si.....”
 - Seguras: “seguro que...”
- PROFECIA AUTO CUMPLIDA: “ya lo sabía...”
- Sin darnos cuenta provocamos lo que tenemos!

Pensamientos Anticipatorios

- OJO: anticipar posibles problemas es útil para emprender acciones que los prevengan o disminuyan.
- OJO: los “pensamientos circulares” que se repiten en sí mismos, no permiten la búsqueda de soluciones, aumentan la emoción de forma innecesaria, o la argumentación nos lleva a finales “fatalistas”, sin posibilidades de solución.

Distorsiones del Lenguaje Verbal

Generalizaciones:

Todo, nada, nunca, siempre, todos, nadie, etc.

Exageraciones:

“la reunión fue pesada”, “esa persona es insoportable”, estas técnicas son muy complicadas?

Negativismo:

*El día ha estado terrible?
Mi colega no me gusta?*

Abstracción:

“Es malo hacer eso”, “Decir eso no es correcto”, “esas cosas no son importantes”

Pregunta indagatoria:

¿siempre?, ¿todos?, etc...

Buscar discriminación del pensamiento

Pregunta indagatoria:

¿qué la hizo pesada?, ¿a qué llamas pesada?

¿qué tienen de complicadas?

Pregunta comparativa:

Pesada con respecto a que? Complicadas con respecto a que? Insoportable en relación a quien?

Pregunta indagatoria:

¿Hubo algo que no fuera horrible?, ¿puedes pensar y decirme algo bueno de hoy?

Qué te gusta de tu colega?

¿Quién dice que es malo?, ¿cómo sabes que es malo?, ¿en qué te basas para decir que no son importantes?, ¿según qué criterios, no son importantes?

Distorsiones del Lenguaje Verbal

Lenguaje impersonal:

Hablar en nombre de otros, hablar en segunda persona del singular, hablar de “uno” o de “se...dice, se...comenta”

Obligatoriedades:

Debo....reunirme contigo...

Tengo que...darte feed back...

Creo que....(refleja duda)

“Creo que has hecho un buen trabajo hoy” ...“creo que has tomado la mejor decisión” ...

Automatismos o Lectura del pensamiento:

“Ya sé lo que me vas a decir”, “sé que no te gusto”

¿Quién lo dice?, ¿en nombre de quien o quienes hablas?, ¿te refieres a mi o a ti?.

Recordar: responsabilidad del YO

Sustituir por:

Quiero... Me conviene ...prefiero ...elijo....etc.
(los debo y tengo, dejarlos para el cumplimiento de normas, leyes y procedimientos)

Sustituir por :

“has hecho un buen trabajo” o, en mi opinión, desde mi punto de vista has tomado la mejor decisión (genera confianza, apoyo y brinda mas valoración)

¿Cómo lo sabes exactamente? ¿En qué basas tu hipótesis? ¿Por qué puedes decir esto?

Distorsiones del Lenguaje Verbal

....pero....:

“Eres responsable y colaborador....pero....desordenado” (l o dicho antes del **pero**, perdió valor...)
Cambiar el pero por y mas una acción para mejora.

Sustituir por:

Eres responsable, colaborador y es conveniente que mejores el aspecto del orden en tu trabajo. Generalmente descuidas el orden en tu trabajo, pero eres responsable y colaborador.

+ pero - = 0

-pero + = 1

+ y

Condicionalidad:

Hablar en condicional requiere que se cumpla una condición:

*“yo mejoraría el orden del taller”,
“entregaría el informe a tiempo...”*

Pregunta indagatoria:

¿qué condición debe cumplir quien, para que lo hagas o eso ocurra?

¿qué debe ocurrir para que mejores el orden?,
¿qué debes hacer TÚ para entregar el informe a tiempo?

Tratar...Intentar...Procurar...

Suelen dar mensajes de dudas, poco compromiso...

En lugar de: “trataré de estar pendiente de...”

Sustituir por: “estaré pendiente de..”

En lugar de: “intentaré decírtelo de otra forma”...sustituir por: “te lo diré de otra forma...”

Las preguntas: la llave para entrar en el mapa y entender

Utilizamos preguntas para obtener información

¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?,
¿Cómo?, ¿Para quién?

Siempre me equivoco.....¿Nunca has acertado?,
Nunca llega a la hora.....¿Jamás ha llegado a la hora?
Nadie me quiere..... ¿Nunca te ha querido nadie?
La vida que llevo es muy monótona.....¿Qué aspectos de la vida?
No puedo hacerlo.....¿Qué es lo que te lo impide?
Tengo que ir a la cena.....¿Qué pasaría si no fueras?
Estoy confuso.....¿En cuanto a qué estás confuso?
Necesito ayuda.....¿Cómo quieres ser ayudado?
Haces que me enfade.....¿Cómo te hago enfadar?
La gente me molesta.....¿Cómo te molesta la gente?
Todo el mundo me odia.....¿Cómo sabes que te odian?
Así es como deberíamos hacerlo.....¿Según quién?

No utilizamos ¿por qué? porque no nos suele dar información fiable puede percibir como si estuviéramos dando explicaciones

El proceso de coaching

Proceso principal:



DEFINICIÓN OBJETIVOS:

S ESPECÍFICOS: CLAROS Y MUY CONCRETOS

M EDIBLES: CUANTIFICABLES. Con indicadores tangibles

A LCANZABLES. Identificar recursos necesarios?

R EALISTAS. Hay otra forma de alcanzar el valor tras el objetivo?

T IEMPO - ¿Para cuándo?

EN PRIMERA PERSONA
EN POSITIVO
EN PRESENTE

Actuar como si..

- En PNL se utiliza la metáfora de las gafas de sol para adquirir cualidades que necesitamos.
- La técnica consiste en ponerse las gafas de sol metafóricas de la actitud o cualidad que deseamos (seguridad, tranquilidad, confianza, diversión, comprensión, liderazgo....) y actuar como si ya fueras así.

Casi todos nosotros sin darnos cuenta, dividimos nuestra vida entre lo que nos gusta y lo que no nos gusta. Fue Richard Bandler el que comenzó a hablar sobre estos conceptos

- llamándolos de **acercamiento** y **alejamiento**.

| Columna de acercamiento | Columna de alejamiento |
|-------------------------|------------------------|
| SI QUIERO-SI TENGO | NO QUIERO- SI TENGO |
| | |
| SI QUIERO-NO TENGO | NO QUIERO- NO TENGO |
| | |

Analiza las 4 listas

- ¿Qué lista es la más larga y cuál es la más corta?
- ¿Cuál ha sido la más fácil de confeccionar? Y ¿cuál la más difícil?
- Al repasar las listas compara los temas y analiza si son de la misma importancia o si en alguna de ellas hay temas que consideras vitales mientras en otras abundan los secundarios o más triviales.
- Ahora mismo, ¿cuál de ellas te llama más la atención?
- Después de estos análisis plantéate qué te ha aportado este trabajo para tu toma de consciencia personal.



1. Vale la pena

Si lo alcanzas, ¿qué te proporcionará y qué encontrarás que es tan importante para ti?

2. Formulado en Positivo

Expresar lo que quiero, no lo que quiero evitar

3. Es mi Responsabilidad

Depende de mí

4. Es Ecológico

Una vez conseguido, ¿puede el objetivo tener inconvenientes? ¿Cuáles?

5. Tiene un Contexto Preciso

¿Describe claramente el contexto en el que se desea obtener el objetivo?
¿Cuándo y con quién quiere alcanzarlo?

6. Realizable

¿Es realizable? ¿Factible?

7. Es preciso y está claramente formulado

Estará expresado en una o dos frases simples y explícitas, fácilmente comprensibles por un niño de 6 años.

La Asertividad:

Es un estilo de comunicación – un estilo de relación, de comprensión del mundo – basado en el respeto:

- hacia sí mismo/a
- hacia el otro/a

Implica:

- Poder expresar de una forma clara, honesta y respetuosa aquello que consideramos justo o equitativo para nosotros y que obedece a lo que sentimos o, pensamos o deseamos realmente.

Una persona asertiva:

- Se siente – sabe que tiene el derecho – con libertad para poder expresarse de la manera mas apropiada de acuerdo a la situación y a la persona con quien se comunica.
- Logra conseguir una comunicación efectiva, clara y con un buen feedback.
- En pocas palabras sabe establecer encuentros comunicacionales SANOS.
- Tiene metas y objetivos claros, sabe lo que quiere conseguir y determina muy bien la intencionalidad de su comunicación.
- Aunque sabe que no siempre puede ganar en un conflicto comunicacional, valora y defiende el esfuerzo a realizar para llegar a sus objetivos.
- Su discurso es adecuado, elegante (no tiene que ser empalagoso o redundante) y sobre todo cuidadoso de no ofender a su interlocutor.

Técnicas Asertivas.

Pedir cambios de conducta o hacer críticas (constructivas):

Diferenciar la persona de los hechos o dichos

Describe la conducta o el hecho. Documenta con datos o ejemplos

Expon las consecuencias negativas para la persona, para ti, para la relación,

Solicita el cambio de comportamiento: concreto, claro, conciso, corto y en positivo

Expon las consecuencias positivas cuando se logre el cambio

Otorga confianza en que se va a hacer el esfuerzo y valóralo

Seguimiento. Éxito?: Reconócelo. Si no...vuelve a empezar

Técnicas Asertivas.

Recibir críticas o reproches

Nuevamente: Diferencia la persona del dicho

Acuérdate:

¿Quién te hace la crítica? Es importante, te interesa....????

1.- Escucha activa

2.- Acuse de recibo

3.- Ayuda al otro a expresar y concretar la crítica



Indaga a través de preguntas:

¿a qué te refieres con...? ¿Qué es lo que...?; ¿Qué quieres decir exactamente?

Crítica cierta o justificada? Admítela. Acéptala, Valora y si es preciso...agradécela

Compromiso de cambio

Técnicas Asertivas.

Decir NO o rechazar una situación de presión

Nuevamente: Diferencia la persona del dicho

- 1.- Escucha activa
- 2.- Empatiza
- 3.- Precisa la necesidad real del otro
- 4.- Selecciona un mensaje real, preciso y directo expresado en primera persona
- 5.- Técnica del disco rayado: no derives, no justifiques
- 6.- Propuesta de alternativas y compromiso

Libros recomendados por autor:

Dilts, Robert:

- El poder de la palabra

- Como cambiar creencias con PNL

- Aprendizaje Dinámico con PNL

O'Connor, Joseph:

- Introducción a la PNL

- PNL para formadores

- Coaching con PNL

Cudicio, Catherine:

- PNL y comunicación

- La PNL

Carrión, Salvador:

- PNL para principiantes

Castanyer, Olga

- La asertividad, expresión de una sana autoestima

- Aplicaciones de la asertividad