

# **Teléfono Roto:** Herramientas para que la información no se distorsione entre los compañeros de trabajo

**Andrea Linares**

Psicóloga con Énfasis en Desarrollo Organizacional

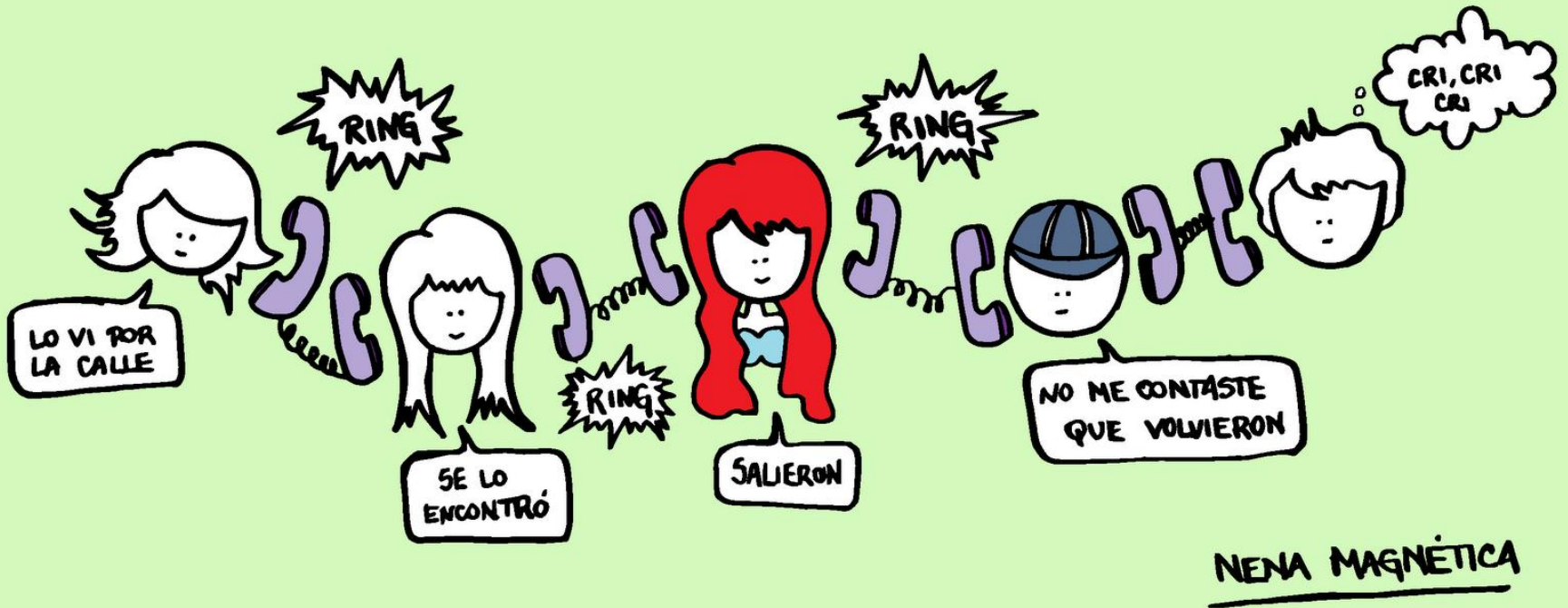


# COMUNICACIÓN

- La comunicación es el recurso que empleamos para establecer contacto con nuestros semejantes, **expresando** nuestras *ideas, pensamiento, conocimientos y sentimientos*.



# DINÁMICA



# LA IMPORTANCIA DE SABERSE COMUNICAR

- Nos ahorra: tiempo, dinero y todo tipo de recursos en nuestros negocios y lugares de trabajo
- Te ayuda a responder con **EFICACIA**, más que todo ante personas difíciles
- Ser asertivo nos permite: confiar en nosotros mismos, aceptar la realidad y nuestro rol dentro de un equipo
- Clima laboral: Favorece el respeto y apoyo mutuo



# DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN

- Cada uno de nosotros piensa, habla y actúa, según su percepción de la realidad. **Cada cual tiene distintas percepciones de la misma situación**, eso es lo que causa dificultades en la comunicación.
- Solución: tolerancia, saber escuchar y ponerse en los zapatos de los demás.



COMPRENSIÓN Y RESPETO, ESO ES  
LO IMPORTANTE PARA CONVIVIR CON  
LOS DEMÁS, Y SOBRE TODO ¿SABES  
QUÉ? NO CREER QUE UNO ES MEJOR  
QUE NADIE

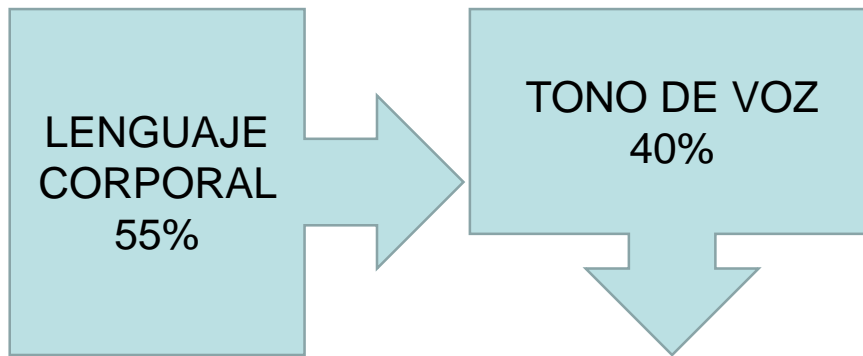


- ¿Cómo lograr una comunicación efectiva?

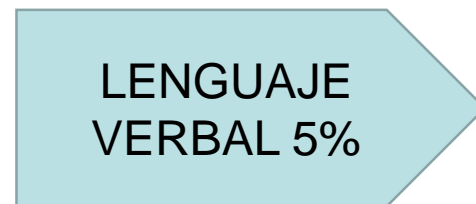


# COMUNICACIÓN EFECTIVA

## CÓMO LO DECIMOS:



## QUÉ DECIMOS:



El **95%** de  
nuestra  
comunicación  
es **NO verbal**



# MI MANERA DE COMUNICARME

- Identifiquemos los siguientes puntos:

Cuando comparto con otra persona.....



Hablo desde mi persona, sin generalizar, sin atribuirle mis opiniones y sentimientos a otros



# MI MANERA DE COMUNICARME

Cuando comparto con otra persona.....

Me saca de quicio que no me dejen hablar

Me molesta que no “me haga caso”, que opine diferente

Interrumpo al otro para dar mi opinión



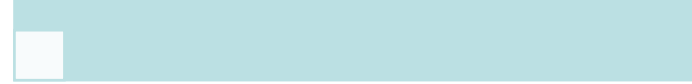
# RUIDOS EN LA COMUNICACIÓN

## Ruidos Internos



- ☐ Ideas preconcebidas/ experiencias previas con persona
- ☐ Tono/ volumen
- ☐ Prejuicios
- ☐ No prestar suficiente atención
- ☐ Significados aprendidos

## Ruidos Externos



- ☐ Las personas presentes
- ☐ Estado anímico
- ☐ Lugar
- ☐ Información sin corroborar
- ☐ Vocabulario



# TIPOS DE COMUNICACIÓN PARA EVITAR

- AGRESIVO:

- ❖ No respeta ni las opiniones ni derechos de los demás. Sólo piensa en sí mismo.
- ❖ Grita/ atemoriza/ agrede
- ❖ Hace acusaciones
- ❖ Impone su opinión
- ❖ Habla mucho para no ser contrariado y llamar la atención



# TIPOS DE COMUNICACIÓN PARA EVITAR

- PASIVO:

- ❖ Anteponer siempre las necesidades y deseos de los demás sin considerar nuestras propias necesidades y responsabilidades
- ❖ Decir siempre “Sí”
- ❖ Evitar conflicto/ evita contacto visual
- ❖ Mensajes indirectos/ habla con rodeos/ no dice lo que quiere decir



# DÉFICIT EN HABILIDADES SOCIALES

- Falta de confianza
- Sentimiento de inferioridad
- Tendencia a ser pasivo
- Mirada huidiza
- Habla vacilante
- Postura corporal tensa



- Movimientos corporales nerviosos
- Frustración
- Sentimientos de culpa, depresión y baja autoestima
- Tendencia a psicopatizar (dolores de cabeza, estómago etc...)
- Afortunadamente las habilidades sociales son un conjunto de técnicas y estrategias que se pueden aprender.



# ACTITUDES ASERTIVAS

- Ser tu propio juez
- Elegir si te haces o no responsable de los problemas de los demás
- Elegir si quieres o no dar explicaciones
- Cambiar de opinión
- Cometer errores




- Decir “no lo sé”
- NO necesitar la aprobación de los demás
- No comprender las expectativas ajenas
- Tomar decisiones ajenas a la lógica
- No intentar alcanzar la perfección



# ILUSIÓN COMÚN:

- *Escoger entre quedarse con un amigo y la honestidad*
- Hay que buscar ser 100% honesto y 100% respetuoso hacia el otro
- Crear un ambiente seguro para hablar
- Hablar desde el corazón/ YO, luego NOSOTROS

- BLA  
+ 



# Comunicación Asertiva



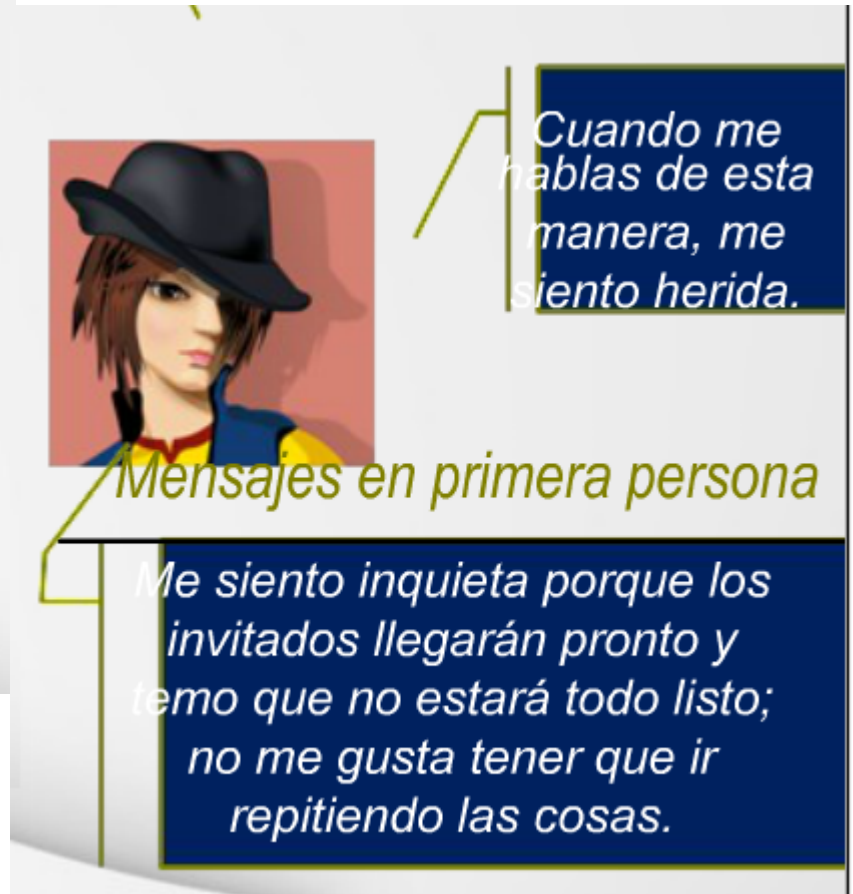
- Importante escoger el momento y lugar adecuado para hablar



www.shutterstock.com · 84740866

- Hablar en PRIMERA persona, **yo**: “yo pienso, a mi me parece, yo creo, etc.” - Responsabilidad por lo expresado

# HABLAR EN 1a PERSONA



# MENSAJES EN 1ª PERSONA

Segunda persona	Primera persona
¿Qué te pasa? ¿no ves que estoy hablando por teléfono? ¡Cállate!	Tito, me siento mal porque no puedo escuchar lo que me están diciendo.
Tú siempre dejando la puerta abierta, un día de estos nos asaltan	Cuando veo la puerta abierta, me pongo nerviosa porque pienso que alguien puede entrar y hacernos daño.
Por tu culpa nunca encuentro las cosas, siempre las dejas todas regadas.	Cuando no regresas las cosas a su lugar, me siento molesta porque tengo que usar más tiempo para encontrarlas.

AGRESIVO



COMPRENSIVO



# ESCUCHA REFLEXIVA

- Requiere prestar atención para captar los sentimientos y circunstancias de quien habla; de manera que puedas expresarlos de nuevo, y la persona vea que no hay interpretaciones o etiquetas psicológicas.

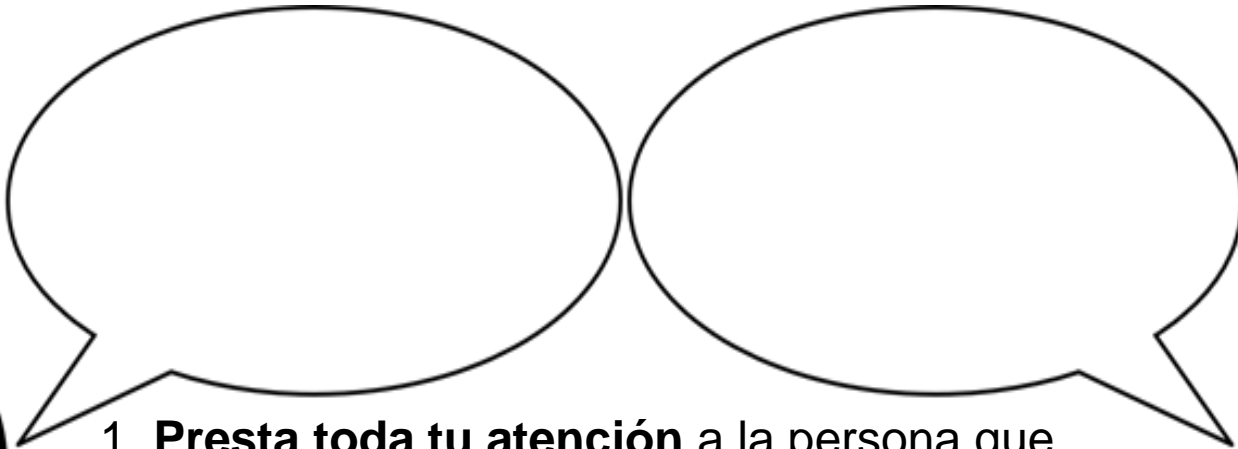


# ¿CÓMO ESCUCHO REFLEXIVAMENTE?

- Oye el tono de voz
- Sé consciente del lenguaje corporal
- Sé lo más preciso posible al responder
- Ten cautela en las reflexiones
- Evita las interpretaciones
- Acepta el silencio



# ¿CÓMO ESCUCHO REFLEXIVAMENTE?



1. **Presta toda tu atención** a la persona que habla, y dale claras muestras de ello: mírale frecuentemente a los ojos, asiente mediante gestos y expresiones verbales.
2. **Repite los puntos clave** de aquello que te cuente y que parezca tener importancia para él, para darle a entender que le vas comprendiendo.
3. **No lo interrumpas** salvo para mostrar que atiendes y para pedir aclaración si no entiendes.

# EMPATÍA

- No es (=) a la simpatía
- Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que entendemos lo que siente, sin necesariamente tener compartir esos sentimientos
- Entender las motivaciones de los demás, uno se puede adaptar mejor a sus intereses



“Nos basta emitir bien el mensaje: si no se recibió o no se entendió, la comunicación no ocurrió”



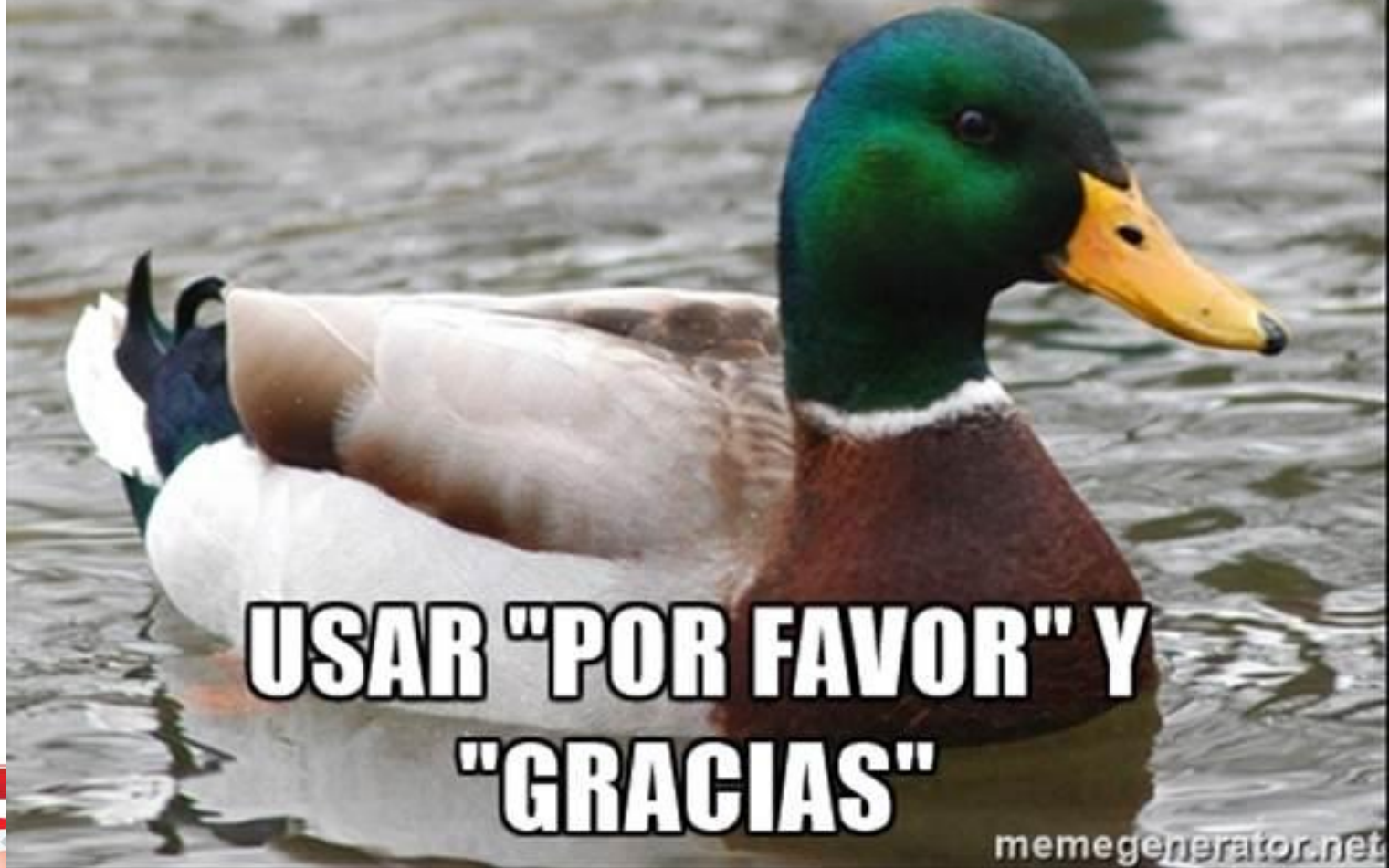
shutterstock

IMAGE ID: 158594090  
www.shutterstock.com

# RESUMEN:



**PARA UNA EFECTIVA COMUNICACIÓN ASERTIVA**



**USAR "POR FAVOR" Y  
"GRACIAS"**

memegenerator.net





**GRACIAS!!**

