



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES



Comunicación Interpersonal Efectiva

Mag. Raúl De Lama Morán
Curso Taller “Liderazgo y Clima Organizacional”

DETECTAR Y CAMBIAR CREENCIAS IRRACIONALES (Ellis)

- Formas de pensar que nos impiden tener una buena autoestima y desarrollar nuestras habilidades sociales



LAS EXIGENCIAS

- Debo ser aceptado por todas las personas que aprecio
- Nunca debemos cometer errores
- Hay que anteponer las necesidades de los demás a las mías propias

EL CATASTROFISMO

- Tendencia a esperar que ocurran catástrofes sin tener motivos razonables para ello.

“Y si...”



LA RACIONALIZACIÓN

- Tendencia a minimizar o negar nuestros problemas, derechos o preferencias
“No me importa, da lo mismo...”



ERRORES DE ATRIBUCIÓN

- Tendencia a equivocarnos al considerar quién o qué es la causa de nuestras emociones, nuestros comportamientos y de las cosas que nos ocurren ”



CULPABLE

LA COMUNICACIÓN

- La comunicación es un proceso entre dos o más personas, en el que uno de los participantes (EMISOR) expresa algo, a través de signos verbales y no verbales, con la intención de influir en los pensamientos, emociones o conductas del que lo recibe (RECEPTOR)

- Escucha activa y reformulación
- El receptor del mensaje recibe las mínimas distorsiones posibles
- Indica interés y aceptación hacia la otra persona: Mejora su AUTOESTIMA
- Nos hace más agradables y reforzantes para el otro



HACER ELOGIOS

- Elogios eficaces (Garner)
 1. Procurar que parezcan sinceros
 2. Lenguaje verbal congruente con el no verbal
 3. Acompañarlos de sentimientos personales: “Me gusta..., me siento...”, más que evaluaciones personales: “Eres excelente”
 4. Concretar qué es lo que te gusta del otro
 5. No hacer demasiados
 6. No devolver los mismos elogios

RECIBIR ELOGIOS

1. Con pregunta: Dar las gracias y responder a la pregunta
2. Sin pregunta: Mirar a los ojos, dar las gracias y en ocasiones decir como te sientes al recibirlo
3. Procura no desvalorizar o negar el elogio

HACER PETICIONES

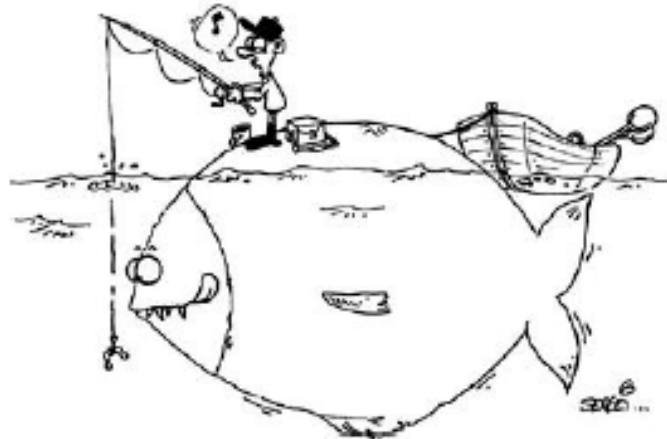
- Analizar la situación
- Cuidar el lenguaje no verbal
- Cuidar el autodiálogo
- Ser persistentes

- Ser flexibles

“Indiscutiblemente/Absolutamente”

“ Me da la impresión, a mi me parece...”

- Dar a los demás lo que quieren (pesca)
- Fomentar emociones positivas en los demás



RECHAZAR PETICIONES

- Analizar la situación
- Expresar la negativa de forma clara, breve y amable
- Técnica del sándwich
- Técnica del disco rayado
- Técnica del banco de niebla

PEDIR CAMBIOS DE CONDUCTA

1. Exponer que tienes un problema y describir brevemente cual es el comportamiento suyo que lo causa
2. Explicarle las consecuencias negativas de su comportamiento, si las hay
3. Describir como te sientes
4. Hacer una pausa para escuchar
5. Pedir la conducta alternativa deseada

PASOS PARA RESPONDER A LA CRÍTICA

1. Pensar de forma asertiva
 - Cambiar las exigencias por preferencias
 - Aceptar que tenemos derecho a equivocarnos
 - Liberarnos de la necesidad de aprobación
 - Considerar que una crítica es un regalo

PASOS PARA RESPONDER A LA CRÍTICA

2. Pedir detalles para comprender el punto de vista del otro
3. Mostrarte de acuerdo en lo posible
4. Explicar tu posición



MEJORAR NUESTRA PERCEPCIÓN EMOCIONAL INTERPERSONAL

Se trata de ver nuestra destreza para averiguar el tipo de relación entre dos personas observando algunas claves contextuales.

La finalidad es aprender a prestar atención a la expresividad emocional de los otros.

Imágenes y emociones

Hay personas a quienes les resulta muy complejo hablar en términos emocionales, cuando casi todo el entorno – música, paisaje, personas...– evoca estados emocionales.

Cuando uno entra en contacto con su mundo emocional puede saber por qué elige algo o no.

Hay muchas cosas que uno no quiere, pero no sabe si es porque elige otra cosa o porque le hace sentir una emoción que no le gusta.

Así, no tiene que ver con la elección sino que está rechazando su emoción.