

COMUNICACIÓN CON IMPACTO:

tejiendo *empatía* y *asertividad* en el arte
de la *comunicación profesional*



1

**LA
IMPORTANCIA
DE LA
COMUNICACIÓN**



Paul Watzlawick

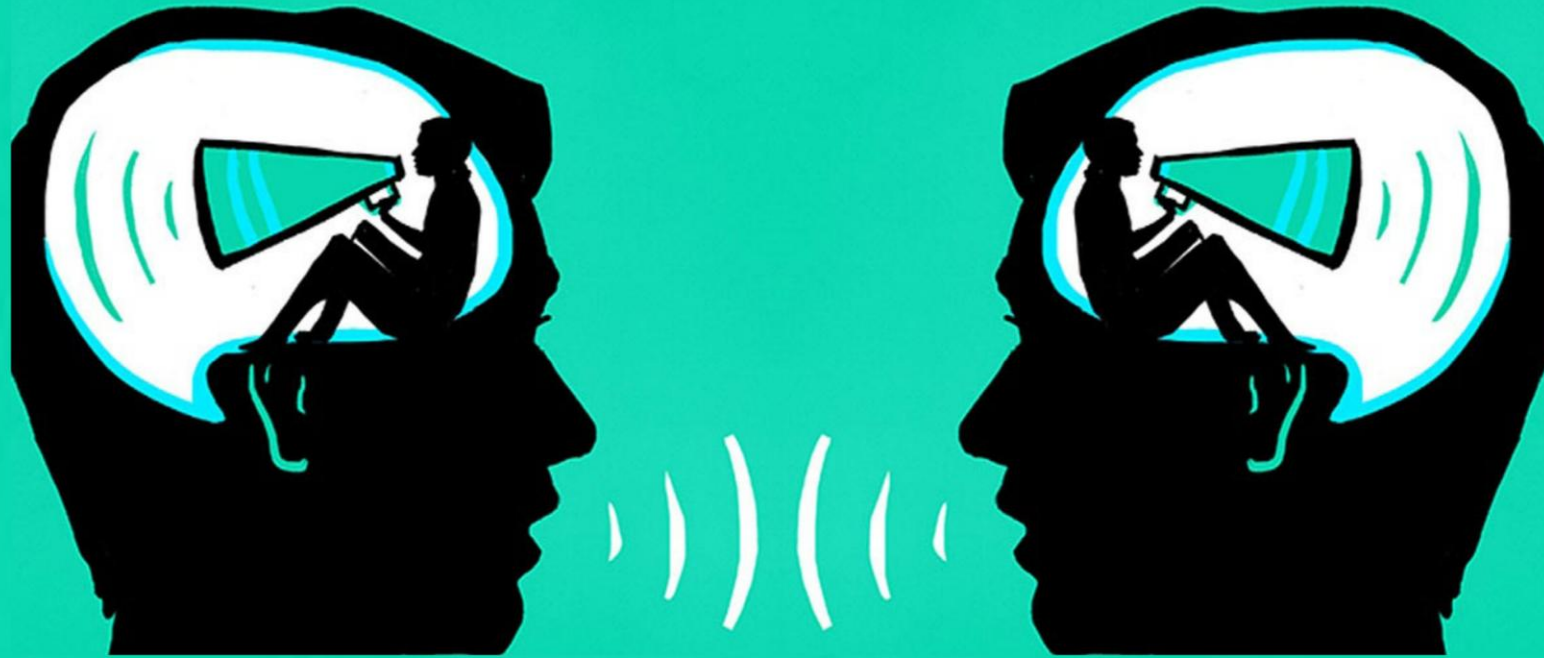
***¡TU COMUNICACIÓN PROVOCA
MARCAS PERMANENTES EN
LOS DEMÁS!***



RESPONSABILIDAD DEL COMUNICADOR

ARCO DE LA DISTORSIÓN





TODA INTERACCIÓN SE MULTIPLICA x 2



PRESENCIA Y CONCIENCIA AL COMUNICAR

EL AUTOBÚS



ESCUCHA SELECTIVA

2

COMUNICARSE DESDE LA DIVERSIDAD



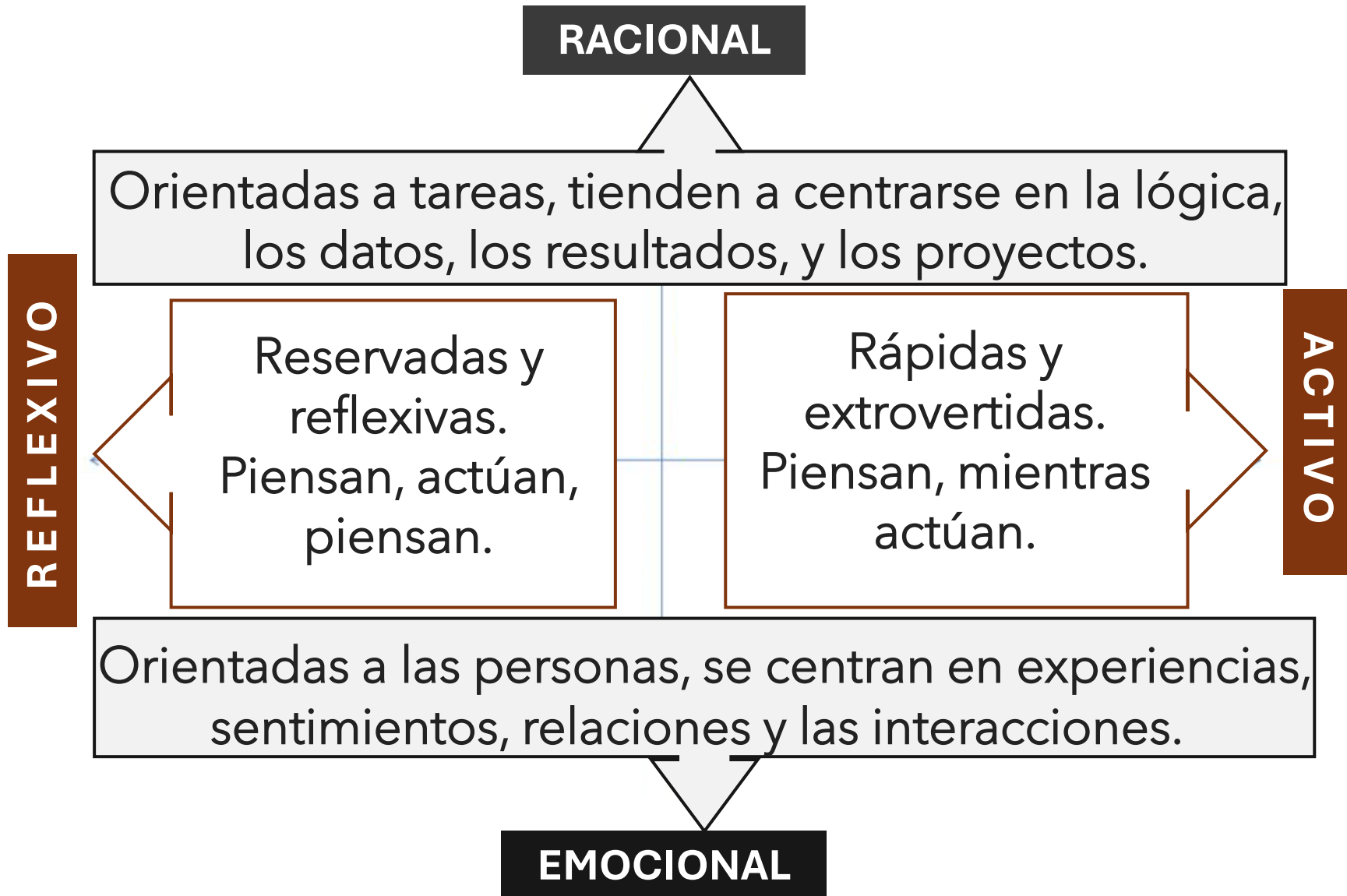


MODELO BRIDGE

A photograph of the Golden Gate Bridge in San Francisco, viewed from a low angle looking down the length of the bridge towards the other tower. The bridge's suspension cables and towers are prominent against a blue sky with light clouds. The water of the bay is visible in the foreground and middle ground.

MODELO DE ESTILOS RELACIONALES

Ayuda a conocer nuestro estilo de personalidad y el de nuestros interlocutores para relacionarnos y comunicarnos eficazmente



RACIONAL

tierra

fuego

REFLEXIVO

ACTIVO

agua

aire

EMOCIONAL

RACIONAL

Las personas en las que predomina el estilo **FUEGO** son apasionadas, francas y valientes, y les gusta el reto y la confrontación. Necesitan titulares claros, ir al grano, y saberlo todo. No les gusta la indecisión y la falta de acción.

fuego

ACTIVO

EMOCIONAL

RACIONAL

Las personas de estilo **AIRE** son entusiastas, sociables, curiosas y expresivas. Necesitan una comunicación estimulante, visual y les conectan las metáforas. No les gustan los procedimientos, los protocolos y la poca expresividad.

ACTIVO

aire

EMOCIONAL

RACIONAL

REFLEXIVO



Las personas de estilo **AGUA** son empáticas, compasivas, y tienen una alta sensibilidad. Necesitan conexión personal, historias y ejemplos, y son especialmente sensibles a las formas. Les molesta la agresividad y la presión.

EMOCIONAL

RACIONAL

REFLEXIVO

tierra

Las personas de estilo **TIERRA** son pragmáticas, realistas y les gusta vivir con los pies firmes en el suelo. Necesitan entender las cosas, tener toda la información, los datos precisos y no les gusta que les vendan 'humo'.

EMOCIONAL

RACIONAL

tierra

fuego

REFLEXIVO

ACTIVO

agua

aire

EMOCIONAL



¿Cómo comunicar con cada estilo?

CONSEJOS PARA COMUNICAR CON FUEGO



- ☐ Agiliza el discurso
- ☐ Enfócate en la esencia de las cosas
- ☐ Mantén la seguridad
- ☐ Evita preámbulos y rodeos
- ☐ No te tomes de forma personal su estilo directo

CONSEJOS PARA COMUNICAR CON AIRE



- ☐ Reconócele sus ideas y creatividad
- ☐ Mantén apertura en la comunicación
- ☐ Implícate personalmente, no seas mero observador
- ☐ Utiliza códigos visuales y metáforas



CONSEJOS PARA COMUNICAR CON AGUA



- ☐ Prever conversaciones largas
- ☐ Preguntar más que afirmar.
- ☐ Escuchar con paciencia y adaptarse a su ritmo
- ☐ No presionar para tener una respuesta rápida
- ☐ Observar posibles impactos emocionales

CONSEJOS PARA COMUNICAR CON TIERRA



- ☐ Preparación previa y por escrito
- ☐ Reducir la velocidad al hablar
- ☐ Hieratismo sin expresividad ni entusiasmo
- ☐ Riguroso con información y datos
- ☐ Dejar tiempo para madurar la decisión



3

ASERTIVIDAD





El lenguaje y
la forma de
comunicar
afecta a la
autoestima



Si no tienes
autoestima no
te puedes hacer
respetar ni
respetar a los
demás.

**Habilidad de expresar
los sentimientos, ideas
y opiniones propias de
manera libre, clara y
sencilla, en el momento
justo y a la persona
indicada...**



... **defendiendo** los propios derechos e ideas de manera adecuada, **respetándonos** a nosotros y a los demás.



3 ESTILOS DE COMUNICACIÓN

1 PASIVO



YO DEMÁS

2 ASERTIVO



YO DEMÁS

3 AGRESIVO



YO DEMÁS

1 PASIVO



YO DEMÁS



.....

3 AGRESIVO



YO

DEMÁS



2 ASERTIVO



YO DEMÁS

Respeto tu opción,
pero yo opino que...





LA COLA DEL SUPERMERCADO

¿Cómo soluciona los problemas?



EVITA, IGNORA O DEJA PARA OTRO MOMENTO LOS PROBLEMAS.

SE SIENTE SIN CONTROL Y PIERDE OPORTUNIDADES.

PASIVO

“Tú siempre ganas y yo me aganto y pierdo”

¿Cómo se comunica?



- No defiende sus propios derechos.
- Siempre está de acuerdo.
- No habla.
- Se disculpa constantemente.
- No confía en sí mismo.

PASIVO

¿Cómo es su conducta verbal?



- Pide disculpas, da excusas o calla.
- Utiliza palabras de relleno: *"vale", "bueno", "si, si, lo que tu digas"...*
- Quita importancia: *"en realidad no es tan importante, "no estoy seguro"...*

PASIVO

¿Cómo es su conducta no verbal?



- Poco contacto visual.
- Cabizbajo.
- Postura hundida y tensa, da pasos hacia atrás.
- Volumen bajo y con vacilaciones.

PASIVO

¿Cómo soluciona los problemas?



CON AMENAZAS
Y ATAQUES.

AGRESIVO

“Yo siempre gano y tú pierdes”

¿Cómo se comunica?



- Cerrado, no escucha.
- Nunca se pone en el lugar de los demás, no los respeta.
- Interrumpe, no deja hablar.
- Implica desprecio y dominio de los demás.

AGRESIVO

¿Cómo es su conducta verbal?



- Palabrotas y lenguaje abusivo.
- Terminología no inclusiva.
- Realiza amenazas directas.
- Utiliza imperativos.

AGRESIVO

¿Cómo es su conducta no verbal?



- Cara y gestos amenazadores
- Postura intimidatoria, no respeta distancias, inclinación adelante.
- Voz muy alta, ritmo rápido e interrupciones frecuentes.
- Mirada fija

AGRESIVO

¿Cómo soluciona los problemas?



AFRONTA EL PROBLEMA
CUANDO SUCEDE Y
NEGOCIA PARA LLEGAR A
UNA SOLUCIÓN EN LA QUE
LAS DOS PARTES GANEN.

.

ASERTIVO

“Ganamos los dos”

¿Cómo se comunica?



- Sabe escuchar.
- Se expresa de manera directa sobre sus sentimientos y sobre lo que quiere.
- Considera y respeta los sentimientos de los demás.

ASERTIVO

¿Cómo es su conducta verbal?



- Lenguaje directo.
- Respeta al otro pero usando la palabra "yo" y "nosotros".
- Propone alternativas.
- Expresa sus deseos y lo que piensa.

ASERTIVO

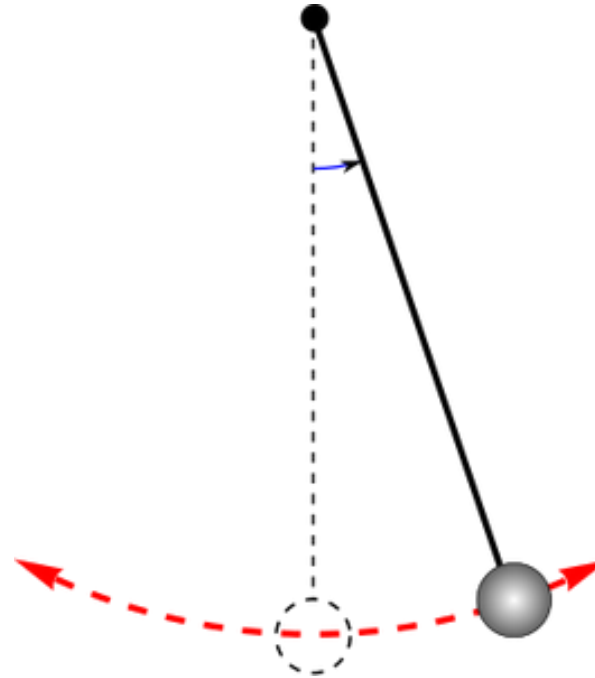
¿Cómo es su conducta no verbal?



- Postura relajada y firme.
- Volumen de voz conversacional.
- Mirada directa a los ojos.
- Sonrisa frecuente

ASERTIVO

EL PÉNDULO ASERTIVO



1 PASIVO



YO DEMÁS

2 ASERTIVO



YO DEMÁS

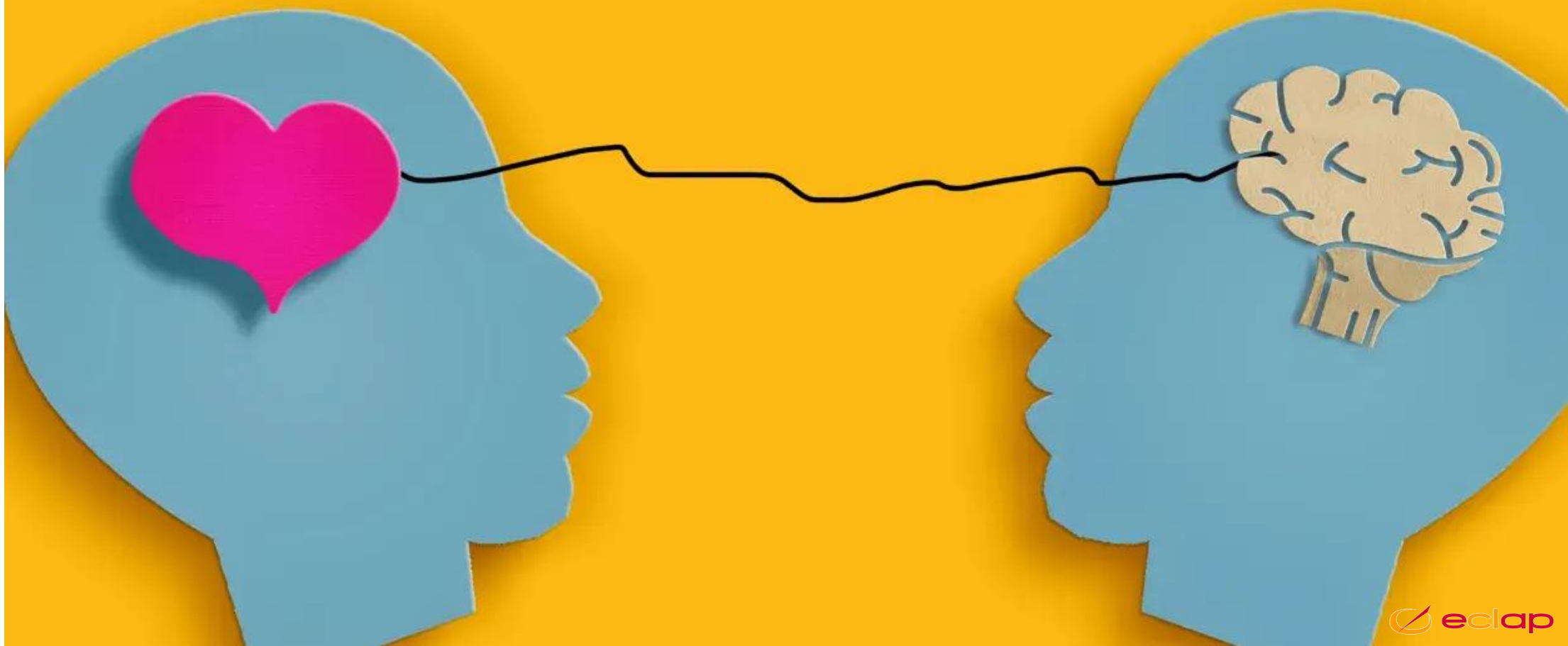
3 AGRESIVO

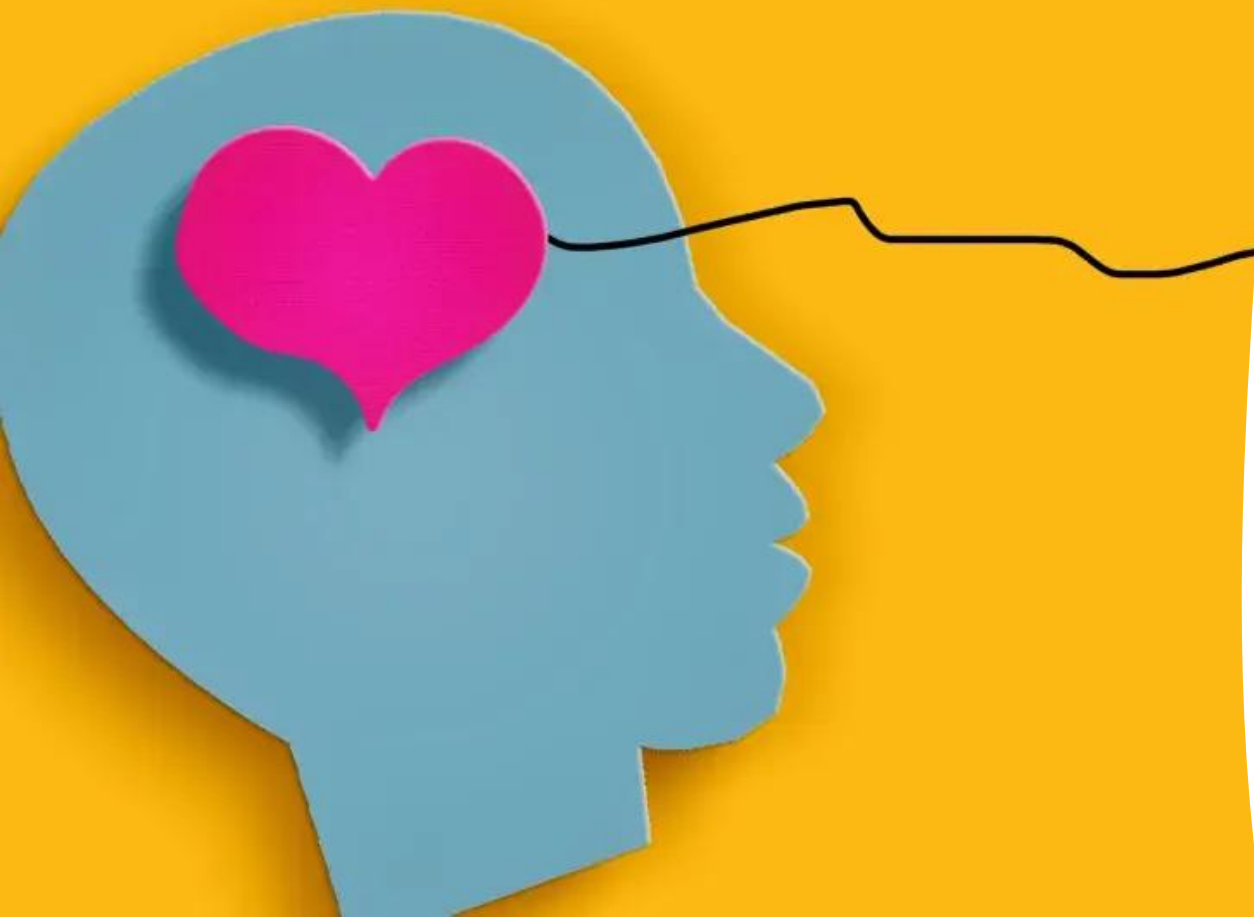


YO DEMÁS

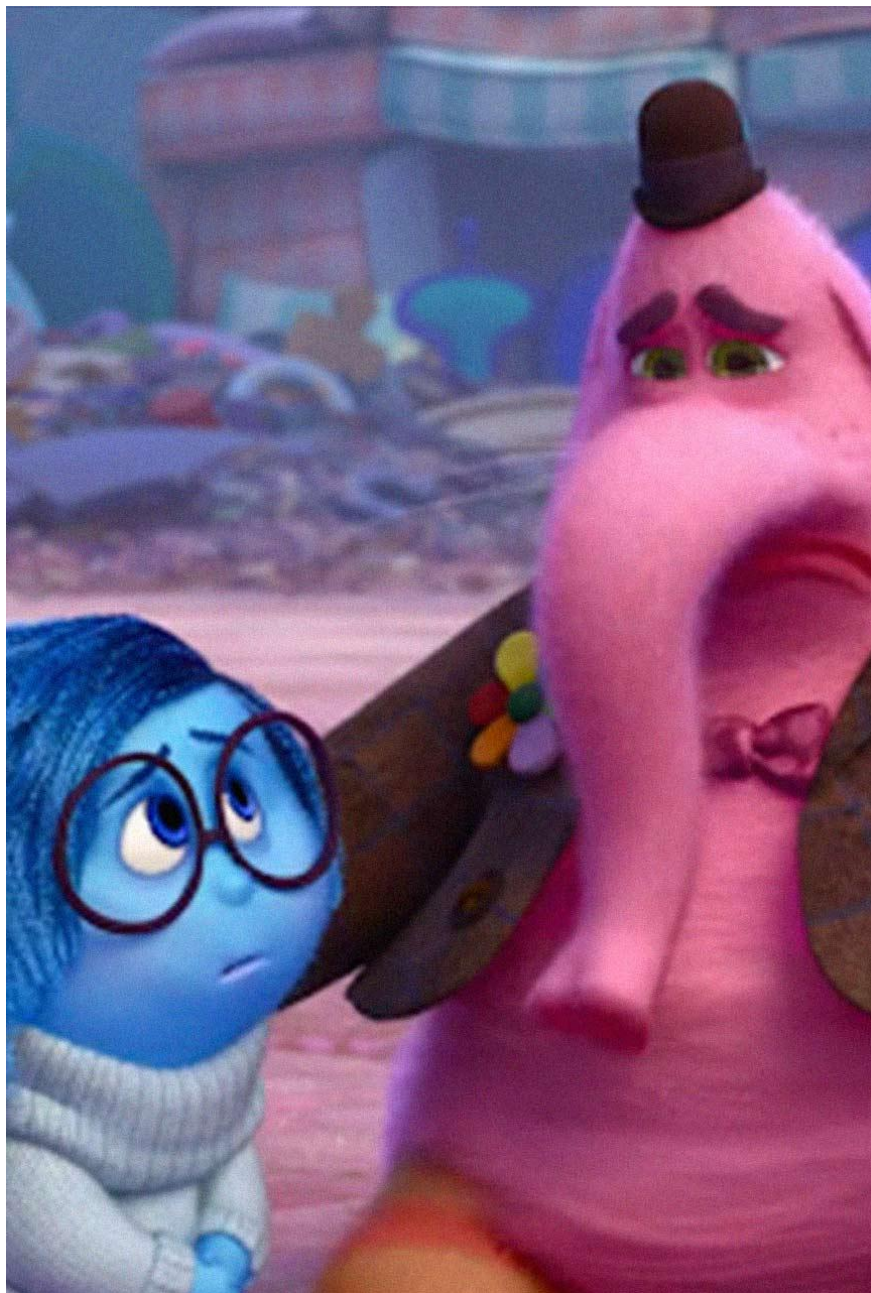
4

EMPATÍA





La capacidad para
entender,
comprender y
respetar lo que le
sucede al otro.



EMPATÍA vs SIMPATÍA

TIENDE A LA **CONEXIÓN**

ESCUCHA PARA
COMPRENDER

SE CENTRA EN LA
EMOCIÓN

REQUIERE DE
APRENDIZAJE

NO JUZGA

PLANO **EMOCIONAL**

ESCUCHA **LOS**
SENTIMIENTOS

SE CENTRA EN
LA **PERSONA**

TIENDE A LA
DESCONEXIÓN

ESCUCHA PARA
RESPONDER

BUSCA **APROBACIÓN**

ESPONTÁNEO

JUZGA

PLANO **INTELECTUAL**

ESCUCHA **LAS**
PALABRAS

SE CENTRA EN
LA **SOLUCIÓN**



¡MUCHAS GRACIAS!