



II Plan 2001-06

LA COMUNICACIÓN

Manuel Galán Vallejo
Comisión Coordinación Técnica

LA COMUNICACIÓN

Observa el dibujo durante unos segundos y sin volver a mirarlo, contesta a las siguientes preguntas:



LA COMUNICACIÓN

¿Qué impresión tienes?

¿Qué te sugiere?

LA COMUNICACIÓN

- ✓ Cada persona registra aspectos diferentes.
- ✓ Cada persona aprecia matices que otra no ve.
- ✓ Puede haber coincidencias, pero nunca será total el acuerdo.
- ✓ Tampoco sería deseable, es más enriquecedor que cada uno tenga su percepción.

LA COMUNICACIÓN

¿Por qué cada uno percibe cosas distintas?

Porque en el acto de PERCIBIR estamos:

- ✓ CAPTANDO**
- ✓ ORDENANDO**
- ✓ COMBINANDO**
- ✓ INTERPRETANDO**

los datos que interaccionan con nuestra personalidad, educación, cultura, estado de ánimo,.....

LA COMUNICACIÓN

La forma en la que una persona interpreta los mensajes que recibe y el modo en que se comunica con los demás, están condicionados por una compleja red de factores que difieren notablemente de una a otra persona.

LA COMUNICACIÓN

¿Qué es la comunicación?

¿En qué consiste el acto de comunicar?

¿Qué aspectos debemos tener en cuenta?

¿Forma parte de nuestra realidad en la función que desempeñamos?

LA COMUNICACIÓN

¿Crees que es posible en presencia de otra persona, no comunicar?

¿Qué sucede cuando estamos en un ascensor y entra otra persona?

¿Donde te sitúas?

¿Hacia donde miras?

LA COMUNICACIÓN

No podemos, NO COMUNICAR

“No es posible no comportarse, no emitir mensajes, ni interactuar. Intentar no comunicarse es un falso dilema porque el silencio también es comunicación”

P. Watzlawich

LA COMUNICACIÓN

Es necesario diferenciar tres conceptos:

COMUNICACIÓN

ATENCIÓN

INFORMACIÓN

LA COMUNICACIÓN

**¿Qué es lo que entendemos
por **comunicación**?**

LA COMUNICACIÓN

Acción

COMUNICACIÓN:

Es la puesta en común de un mensaje.

Proceso

COMUNICACIÓN:

Es el proceso mediante el cual se realiza el intercambio de ideas, pensamientos, opiniones y, en general, de información.

LA COMUNICACIÓN

En toda comunicación hay:

	HECHOS	OPINIONES	SENTIMIENTOS
EJEMPLO	No llueve	Hace un buen día	¡Qué gozada!
SON:	Comprobables	Discutibles	Personales e intransferibles
PROVIENEN DE:	La realidad	La experiencia	La ideología
DEBEN	Demostrarse	Argumentarse	Tolerarse
PUEDEN	Analizarse	Entenderse Rebatirse	Compartirse Respetarse
LO MÁS EFICAZ ES:	Centrarse en ellos	Evitar polémicas innecesarias	Aceptarse aunque no se compartan

LA COMUNICACIÓN

ATENCIÓN:

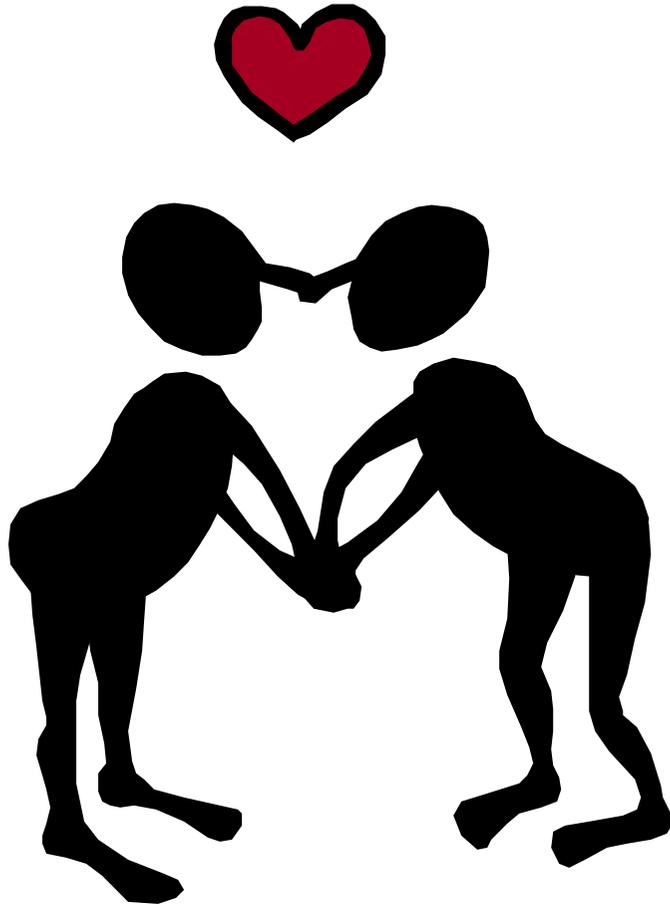
Implica acogida, solidaridad.

Para prestar atención es necesario que se cumpla un requisito: que se produzca EMPATÍA (la capacidad para ponerse en el lugar del otro)

Empatía es la capacidad de percibir la experiencia objetiva de otra persona

D. Goleman

LA COMUNICACIÓN



Debemos distinguir la empatía de la simpatía, ya que no es necesario compartir los sentimientos del otro.

LA COMUNICACIÓN

Volviendo al ascensor, si preguntamos a otro ocupante en qué planta se encuentra la oficina o despacho que buscamos, la respuesta la proporciona una persona que conoce el edificio:

“En la séptima planta, la última puerta de la derecha”

NO HA INFORMADO

INFORMACIÓN:

es la resolución de una duda o cuestión planteada.

LA COMUNICACIÓN

**Alguien situado en la Plaza de España, pregunta:
¿cómo puedo llegar al Ayuntamiento?**

DATOS: su domicilio es calle.....

INFORMACIÓN: suba por la calle Principal hasta la plaza de Santa Ana, siga por la calle Princesa y la tercera calle es Gran Vía, gire a la derecha y en el lado derecho encontrará el Ayuntamiento.

CONOCIMIENTO: tome un plano en el que le indico el recorrido que debe hacer.

LA COMUNICACIÓN

La información que nos ha facilitado y la forma en que lo ha hecho tiene todas las

DESVENTAJAS DE LA COMUNICACIÓN UNIDIRECCIONAL:

- Caben errores: Alta posibilidad de malentendidos.
- Menor confianza: El receptor y el emisor no están seguros de haber entendido y de haberse explicado.
- Mayor frustración: sensación de impotencia por ambas partes.

LA COMUNICACIÓN

¿Cuál crees que es el mensaje final?. ¿Lo que él ha respondido o los que hemos comprendido nosotros?.

Hay dos reglas básicas que condicionan nuestra eficacia como comunicadores:

- Lo “verdadero” es lo que entiende el otro.
- El responsable del proceso de comunicación es el profesional que informa.

***LA CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN SE MEJORA
CON EL ENTRENAMIENTO***

LA COMUNICACIÓN

FASES DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

Pongámonos en el papel del informador y recreemos la siguiente situación:

- Estamos en el lugar de trabajo.
- Son las 9.00 h.
- Viene hacia nuestra mesa un compañero.
- ¿Le observamos?.
- ¿Qué actitud adoptamos?.
- ¿Qué crees que percibe?.

LA COMUNICACIÓN

FASES DE PROCESO DE COMUNICACIÓN:

PREACOGIDA:

- Nos ponemos a buscar un bolígrafo en el cajón de la mesa.

ó

- Nuestra posición física y psicológica es de atención hacia la persona que llega.

LA COMUNICACIÓN

FASES DE PROCESO DE COMUNICACIÓN:

ACOGIDA:

- Nuestra mirada no se dirige hacia al compañero, hacemos una mueca de desagrado y un gesto desabrido con la cabeza, repantingados en la silla.

ó

- Miramos al compañero con interés y agrado, esbozando una sonrisa y con un gesto le indicamos que tome asiento.

LA COMUNICACIÓN

FASES DE PROCESO DE COMUNICACIÓN:

DESARROLLO Y ESCUCHA:

- Apenas dejamos que empiece a hablar nuestro compañero, nos precipitamos a lanzar un discurso, sin pedir más datos, sin reformular su intervención y además interrumpimos la comunicación con cualquier pretexto. Tenemos prisa.

ó

- Por el contrario, le dejamos que haga su exposición completa, preguntamos algún dato y le escuchamos con toda la atención posible.

LA COMUNICACIÓN

FASES DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN:

CONCLUSIÓN Y DESPEDIDA:

- Terminamos nuestra intervención con un “¿de acuerdo?”, dicho en un tono contundente y nos levantamos rápidamente de la silla, mirando hacia otro lado.

ó

- Por el contrario, nos aseguramos de que ha comprendido en su totalidad las instrucciones o datos que le hemos facilitado, le ofrecemos la posibilidad de volver a consultarnos y nos despedimos con corrección.

LA COMUNICACIÓN

¿Cómo ejecutar el proceso?

PREACOGIDA:

Dedicar un tiempo a prepararnos para la tarea de comunicar con nuestros interlocutores, tanto material como psicológicamente, es fundamental.

LA COMUNICACIÓN

¿Cómo ejecutar el proceso?

ACOGIDA:

Los primeros minutos en cualquier contacto humano son trascendente, determinan que se produzcan o eliminen tensiones en el informador y en su cliente. LA SONRISA, LA MIRADA, EL SALUDO, son los aspectos determinantes de la acogida.

Acoger a un interlocutor es una mezcla de técnicas y estado de ánimo. Una buena acogida dará lugar a que el resto del proceso se desarrolle en un clima distendido.

LA COMUNICACIÓN

¿Cómo ejecutar el proceso?

DESARROLLO Y ESCUCHA:

Se trata de conseguir:

Comprensión del problemas planteado.

Concentración.

No sacar conclusiones.

Manifestar interés.

Pedir explicaciones.

Aceptación.

Saber discriminar.

Detectar las causas y alcance del problema.

Tener en cuenta que un alud de datos esconde la información que necesitamos.

Descubrir el deseo, motivo o necesidad.

Resumir.

Reformular mediante preguntas.

Reconducir.

Dar solución al deseo o necesidad.

Emitir mensajes claros (directos, coherentes, honestos y adaptados a las necesidades del interlocutor).

Explicar qué se está haciendo: consultando base de datos o rellenando un impreso,....

LA COMUNICACIÓN

¿Cómo ejecutar el proceso?

CONCLUSIÓN Y DESPEDIDA:

- Ratificar la comprensión de la información.
- Ofrecer nuestros servicios para el futuro.
- Despedir con corrección y amabilidad.

LA COMUNICACIÓN



**SOMOS
COMUNICADORES**

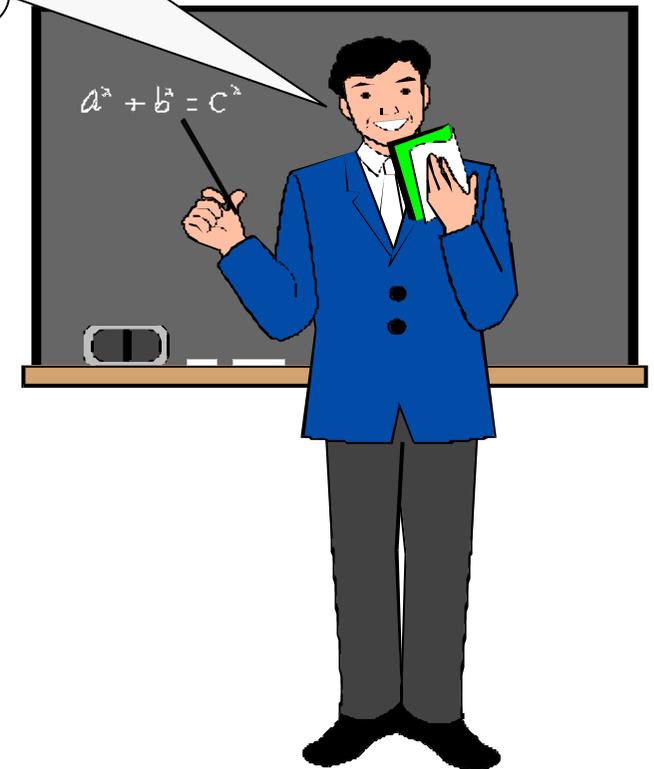
LA COMUNICACIÓN

LO QUE CUENTA EN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL



LA COMUNICACIÓN

**La habilidad para expresar una
idea es casi igual de
importante que la idea misma**
Bernard Baruch



LA COMUNICACIÓN

**La clave para una
comunicación
efectiva es la
CREDIBILIDAD**



LA COMUNICACIÓN

La habilidad de la comunicación interpersonal es la capacidad para hacer que todo lo que comunicamos sea creíble y verosímil



LA COMUNICACIÓN

LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

¿ES VISUAL?



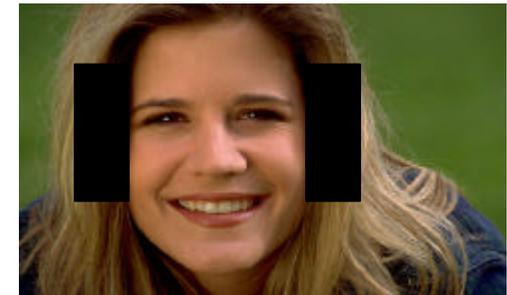
El elemento visual es lo que vemos (básicamente de la cara y el cuerpo del interlocutor).

¿ES VOCAL?



El elemento vocal es la voz (entonación, proyección, resonancia que transmite la palabra)

¿ES VERBAL?



El verbal es el mensaje mismo (la palabra que se dice).

LA COMUNICACIÓN

LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

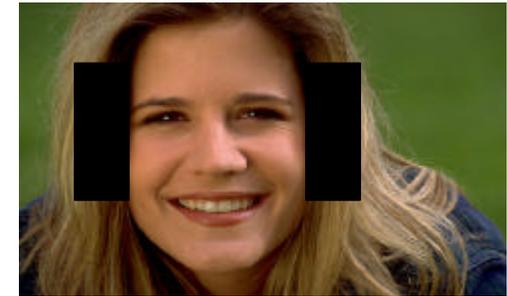
¿ES VISUAL?



¿ES VOCAL?



¿ES VERBAL?



El factor decisivo para la credibilidad de un mensaje es la inconsistencia entre los tres elementos: visual, vocal y verbal.

LA COMUNICACIÓN

Si el mensaje es inconsistente al hablar con otra persona, los porcentajes están entorno a:

Verbal7 %

Vocal38 %

Visual55 %

LA COMUNICACIÓN

Si el mensaje es consistente al hablar con otra persona, los porcentajes están entorno a:

0-10-20-30-40-50-60-70-80-90-100

Verbal33,33 %

Vocal33,33 %

Visual33.33 %

LA COMUNICACIÓN

Cuando estamos nerviosos, torpes o bajo de tensión, tenemos tendencia a bloquearnos mentalmente y transmitimos un mensaje muy inconsistente

Por ejemplo, si mirando al suelo y con voz entrecortada y temblorosa decimos: “*Estoy emocionado de estar aquí*”, nadie creerá nuestras palabras.

LA COMUNICACIÓN

Todos somos oradores públicos, el único momento en el que llevamos a cabo el “hablar en privado” es en la intimidad de nuestra mente, donde nuestras ideas rebotan de un lado a otro como pelotas e ping-pong”



LA COMUNICACIÓN

Nuestra personalidad puede ser alterada y adaptada para ayudarnos a mejorar nuestras habilidades de comunicación interpersonales

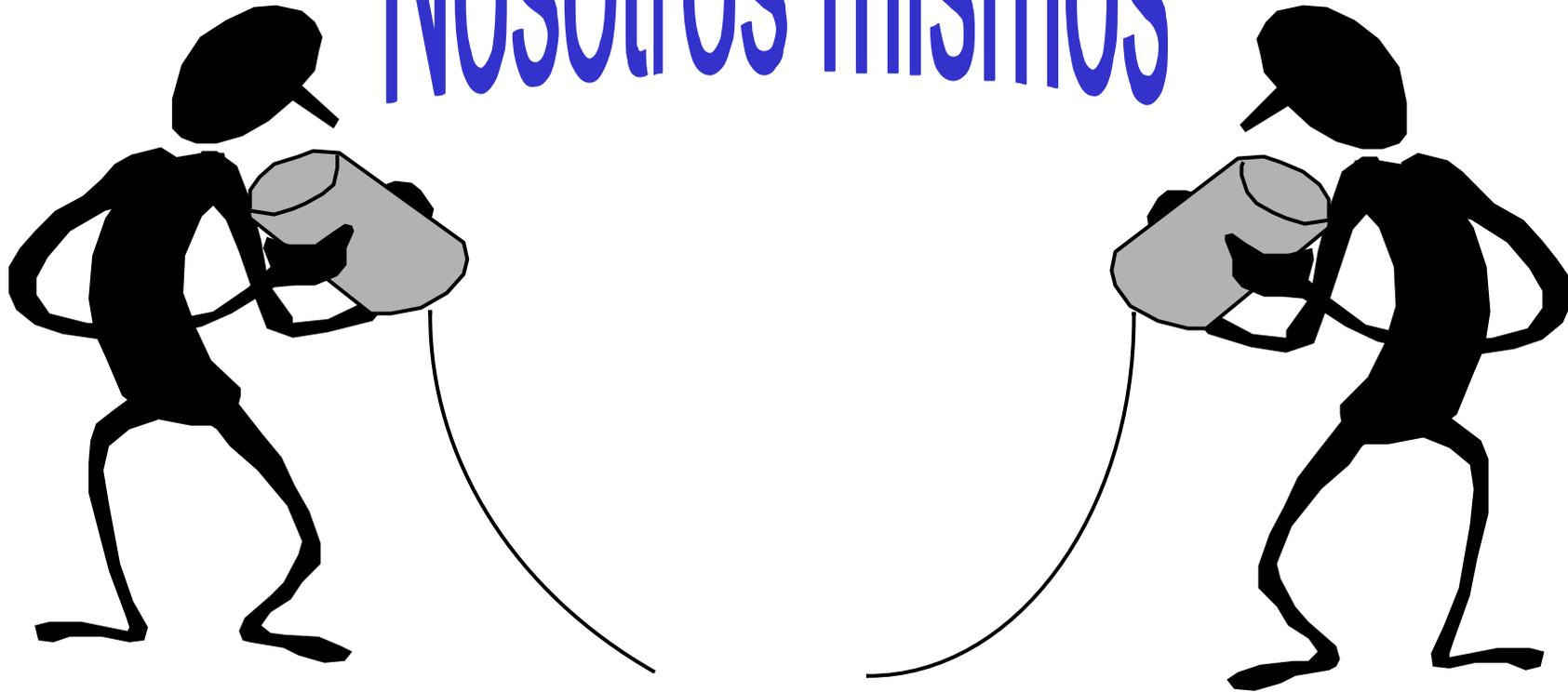
LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

¿Has pensado alguna vez cual es la
primera DIFICULTAD
en la comunicación humana?

LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Nosotros mismos



LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Nuestra propia y única manera de PERCIBIR la realidad. El modo en el que captamos y analizamos la existencia puede actuar en muchas ocasiones como BARRERAS a la hora de comunicarnos.

LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

El hecho de que cada persona sea distinta a otra, explica la complejidad del proceso de la interacción humana.

Pero ésta no es única causa de que se produzcan barreras en la comunicación, es decir, dificultades y obstáculos de todo tipo impiden el funcionamiento correcto del proceso de comunicación.

LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Piensa unos instantes en aquellas actitudes y expresiones que, al verlas en otras personas, obstaculizan tu comunicación con ella.

Pueden ser verbales o no, y procura recordar el mayor número posible de ellas. Piensa por qué te molestan o te impiden mantener una óptima comunicación.

LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

CAUSAS que originan las barreras:

HABILIDAD COMUNICATIVA DETERIORADA

La persona que lleva el papel activo en la comunicación tiene dificultad para expresarse por falta de práctica u otro impedimento.

UTILIZACIÓN DEL CANAL ADECUADO

Se elige de una manera inadecuada para la comunicación.

DESCONOCIMIENTO DEL ENTORNO-SOCIOCULTURAL

Se ignora los valores socioculturales y las circunstancias de nuestros interlocutores.

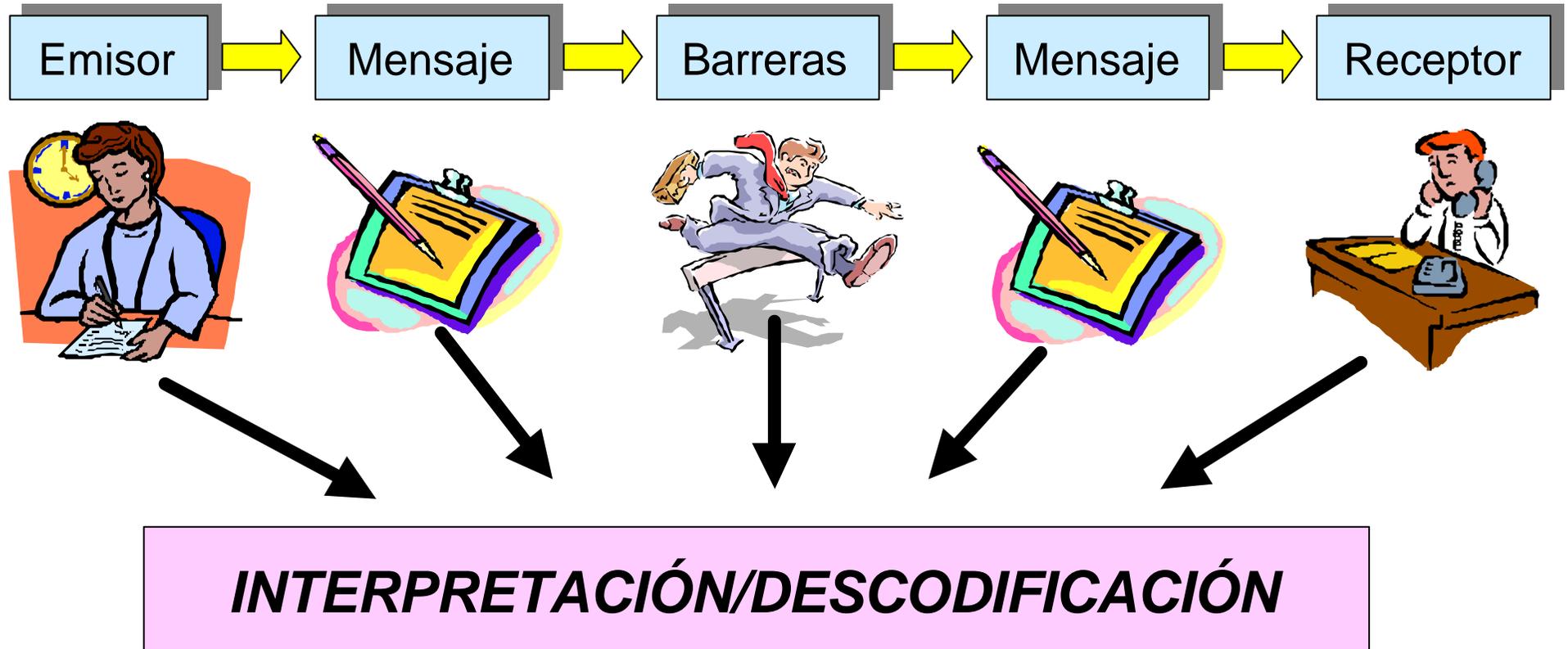
EL MENSAJE LLEVA EL COMPONENTE AFECTIVO DE LA PERSONA QUE LO ELABORA

No se tiene conciencia de que a veces es más importante como se dicen las cosas en sí.

IGNORAR QUE EL PROPIO CUERPO SE CONVIERTE EN MENSAJE

Se desconoce la importancia de la comunicación no verbal en la comunicación.

LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN



LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

En la interpretación y descodificación del mensaje pueden producirse algunos FENÓMENOS PSICOLÓGICOS y AFECTIVOS que distorsionan esta etapa de la comunicación:

Efecto halo: la idea que nos hacemos la fundamentamos en un rasgo favorable o desfavorable; o la impresión general (lo contrario de lo anterior), no predispone a favor o en contra del emisor.

Prejuicios o ideas preconcebidas: los rasgos físicos o circunstancias que tiene la otra persona, lo identificamos con cualidades positivas o negativas, para extraer elementos de juicio sobre el mensaje que nos da.

Estereotipos: (imágenes mentales) son similares a los prejuicios, si bien se diferencian en que están basados en imágenes mentales, arraigadas en las personas y en el medio en que viven o del que proceden.

Proyección: atribuir los propios sentimientos o características a la otra persona, haciéndola más fiable, creíble, coherente, por el sólo hecho de que creemos que se parece a nosotros, y rechazar a todas aquellas personas que no se nos parezcan.

Expectabilidad: la predisposición a que ocurra aquello que se espera.

LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

CONDUCTAS VERBALES QUE PUEDEN OBSTACULIZAR LA COMUNICACIÓN

- Frases y respuesta ásperas.
- Perfeccionismo.
- Levantar la voz y gritar.
- No decir la verdad.
- Chismorreos, murmuración.
- Burlarse.
- Observaciones rudas y desconsideradas.
- No recordar nombres.
- Hablar al oído de una persona delante de otras.
- Recordar constantemente los fracasos y errores.
- Incapacidad para apreciar manifestaciones de buen humor en los demás.
- Sarcasmo.
- Ser melosos.
- Criticismo.
- Espíritu de contradicción.
- Fanfarronear.
- Monopolizar la atención del grupo.
- Hablar de forma impersonal.
- Hablar en primera persona.

LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

CONDUCTAS VERBALES QUE PUEDEN OBSTACULIZAR LA COMUNICACIÓN

- Ser muy insistente.
- Poner a alguien en ridículo.
- Cambiar de tema constantemente.
- Monotonía, ser pesado.
- Actitud defensiva.
- Abusar de las palabras técnicas.
- Pensar más deprisa de lo que se habla.
- Saltar a conclusiones antes de tiempo.
- Falta de confianza.
- Responder a una pregunta con otra.
- Interrumpir.
- Corregir en público.
- Expresar mal humor al hablar.
- Hablar sin ver.
- Hablar con frases hechas.
- Falta de claridad.
- Generalizar demasiado.
- Hablar sin pausa.
- Evadirse de las preguntas.
- Hablar sin conocimiento de causa.

LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

CONDUCTAS NO VEBALES QUE BLOQUEAN LA COMUNICACIÓN:

- La forma de vestir.
- Acciones físicas amenazadoras.
- Mutismo.
- Sonreír constantemente.
- Timidez.
- Silencio.
- Bostezos.
- La expresión facial (fruncir el ceño, tener la boca abierta,...)
- Despreocupación en conocer los valores y necesidades ajenas.
- Hábitos físicos que distraen la atención (fumar, chicle,...).
- El tipo de peinado.
- Nerviosismo.
- Tono de voz.
- Fatiga.
- Presunción.
- Suspiros.
- Apatía.

LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

CONDUCTAS NO VERBALES QUE BLOQUEAN LA COMUNICACIÓN

- Actitud pesimista.
- Inestabilidad de carácter.
- Tener prisa siempre.
- Ser muy sensible
- Quejarse constantemente.
- Actitud defensiva.
- Mostrarse asustado.
- Pestañear constantemente.
- Dar la mano sudada.
- Actitud preocupada/mostrar depresión.
- Distraerse mientras se habla o escucha.
- Mostrarse testarudo.
- Clasificar a las personas.
- Rostro inexpresivo.
- Escuchar sólo lo que uno quiere oír.
- Transpirar abundantemente.
- Postura floja o descuidada.
- Encogerse de hombro.

LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

- Compara ahora las barreras que has seleccionado con las que indicaste al principio del tema. Busca coincidencias, analiza las causas y piensa qué pueden sentir las personas que “sufren” tus barreras.
- Observará que existen expresiones y actitudes que son difíciles de corregir ya que forma parte de tu personalidad. Pero otras barreras son fáciles de superar si las tenemos en cuenta de antemano.

LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

¿EXISTEN FÓRMULAS MÁGICAS PARA VENCER LAS BARRERAS?

Parece que no, ya que cada barrera necesita una solución distinta y además, porque para cambiar actitudes deberíamos cambiar antes valores y características profundas de la persona, es decir, ser otros. Y aun así, estas “nuevas” personas tendrían a su vez nuevas barreras:

LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

No obstante, podemos tener en cuenta lo siguiente:

- Dar por supuesto que el mensaje será **DISTORSIONADO**.
- Elaborar mensajes **CLAROS** y específicos.
- Implicar el mayor número de **SENTIDOS** en la comunicación.
- **ADAPTAR** nuestro lenguaje a los demás.
- Utilizar un lenguaje que transmita **ACTITUD POSITIVA** a la demanda del interlocutor.
- Tomarnos **TIEMPO** y dedicar la atención necesarios para la comunicación.
- Escuchar los sentimientos, no solo las palabras.
- Aproximarse y **CONOCER** el objeto del prejuicio o estereotipo.

ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

COMUNICACIÓN VISUAL

¿Cómo y hacia donde mirar?.



ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

COMUNICACIÓN VISUAL

Objetivo de comportamiento:

..... Mirar a otra persona con sinceridad y sin titubear.

Mejorar la comunicación visual:

- Intimididad, intimidación e implicación.
- Sólo cinco segundos para mayor efectividad.
- Cuidar de disparar la vista.
- Cuidar el parpadeo lento.
- La comunicación visual y la televisión.
- Incidencia del ángulo del ojo.



ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

POSTURA Y MOVIMIENTO

¿Cómo sostenemos el cuerpo?



ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

POSTURA Y MOVIMIENTO

Objetivo de comportamiento:

.. Aprender a pararse erguido y moverse suavemente y con naturalidad

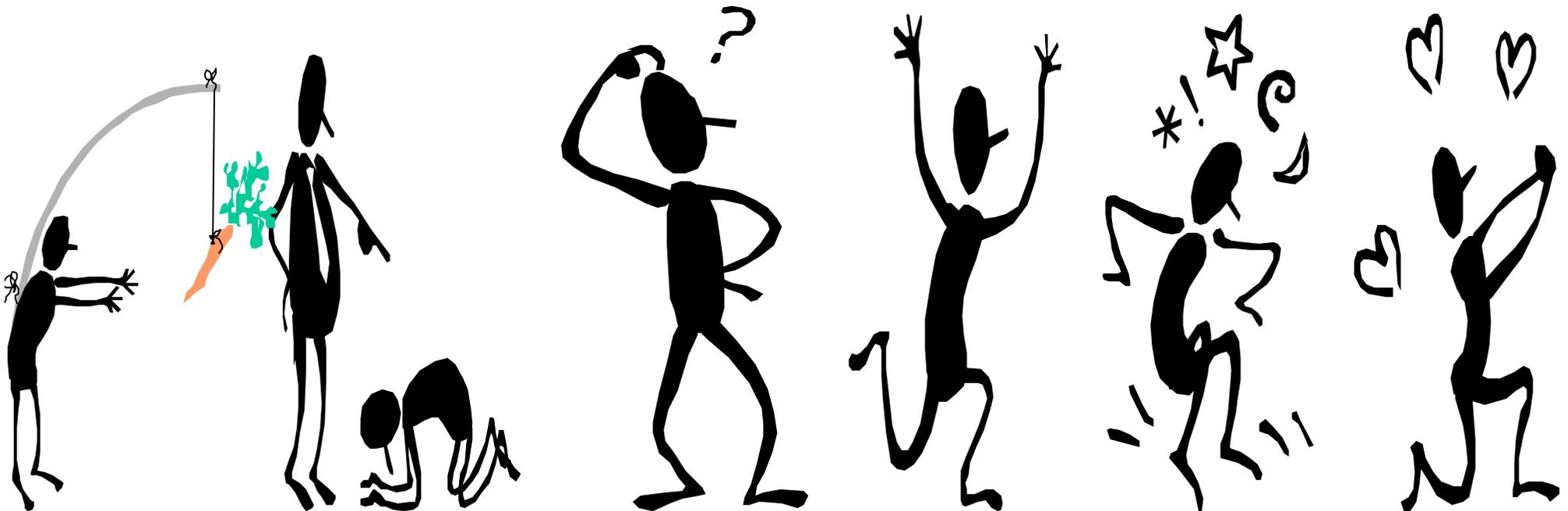
Mejorar la postura y el movimiento:

- Mantenerse erguid.
- Observar la parte inferior de nuestro cuerpo.
- Utilizar una posición preparada.
- Moverse.
- Nuestro propio estilo.

ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

GESTOS Y EXPRESIÓN DE LA CARA

¿Somos conscientes de cómo nos ven los demás?



ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

GESTOS Y EXPRESIÓN DE LA CARA

Objetivo de comportamiento:

.. Para aprender a estar relajado y a actuar con naturalidad cuando se habla.

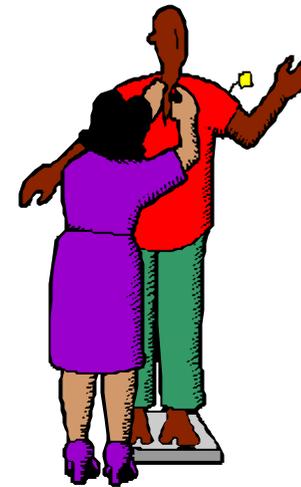
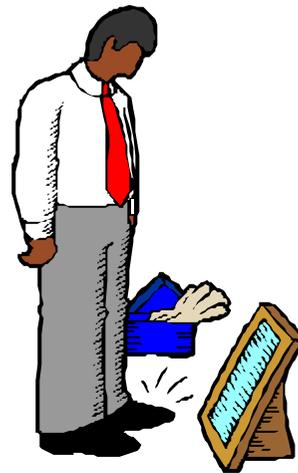
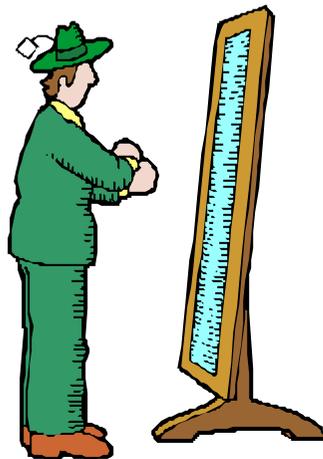
Mejorar los gestos y la expresión de la cara:

- Conoce tus hábitos.
- Conoce tus ademanes nerviosos.
- Exagera los ademanes positivos.
- Sonríe.(Las sonrisas falsas no funcionan)
- Recuerda el factor personalidad.
- Ve la televisión sin sonido.

ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

EL VESTIR Y EL ASPECTO

¿Nos vestimos por hábito o por estilo?



ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

EL VESTIR Y EL ASPECTO

Objetivo de comportamiento:

- .. Para vestir, asearse y tener un aspecto apropiado para el medio al que pertenece y para ti mismo.

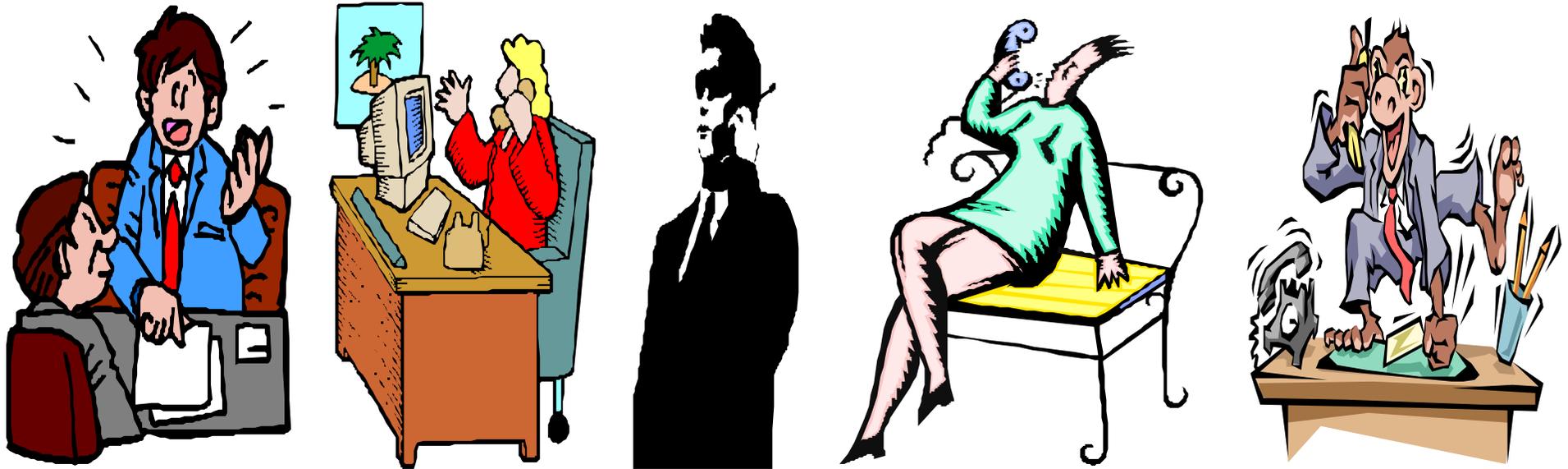
Mejorar la forma de vestir y su aspecto:

- Ten estilo propio.
- Sé consciente de tu forma de vestir.
- El impacto inicial es mayor de lo que piensas.

ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

VOZ Y VARIEDAD VOCAL

¿Nuestra voz es una ventaja?



ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

VOZ Y VARIEDAD VOCAL

Objetivo de comportamiento:

.... Para aprender a usar tu tono de voz como un instrumento sonoro y resonante, especialmente cuando te comunicas con otras personas, por teléfono o en el marco de una reunión. Para atraer la atención y no permitir que tu voz sea una barrera contra la acción.

Mejorar tu voz y tu variedad vocal:

- Tu voz transmite energía.
- Usa variedad vocal.
- El sonido de las palabras.
- Los aspectos de la voz: relajación, respiración, proyección y resonancia.
- El tono y la calidad de tu voz pueden determinar la efectividad del mensaje.

ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

LENGUAJES Y MULETILLAS

¿Usas muletillas?



ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

LENGUAJES Y MULETILLAS

Objetivo de comportamiento:

.... Para usar un lenguaje apropiado y claro para el que lo escucha, planeando las pausas y sin usar “muletillas”.

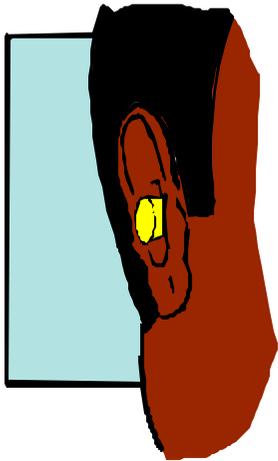
Mejorar el uso del lenguaje, agregar pausa y eliminar “muletillas”:

- Usa lenguaje directo.
- Aumentar el vocabulario.
- Evitar el lenguaje de jerga.
- Utiliza las pausas..
- Cambia “muletillas” por pausas.

ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

ATRAER LA ATENCIÓN DEL ESCUCHA

¿Atraes la atención del que te escucha?.



ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

ATRAER LA ATENCIÓN DEL ESCUCHA

Objetivo de comportamiento:

.... Para involucrar u mantener el interés activo de cada persona con la que te estás comunicando, cada vez que hablas, ya sea frente a una o frente a un grupo.

Mejorar atraer la atención del que escucha:

- Usa remolinos (una risa, un “ajá” mental, invitación a participar.
- El estilo: drama, comunicación visual, movimiento, material audiovisual.
- La interacción: preguntas, demostraciones, artimañas.
- Contenido: interés, humor.

ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

HUMOR

¿Usas el humor en tus comunicaciones?



ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

HUMOR

Objetivo de comportamiento:

.... Para crear un lazo entre ti y los que te escuchan utilizando el humor, ocasionando que puedan seguir escuchándote con atención. Para usar el humor como una herramienta que te haga más humano, y que los demás se sientan bien cuando están contigo.

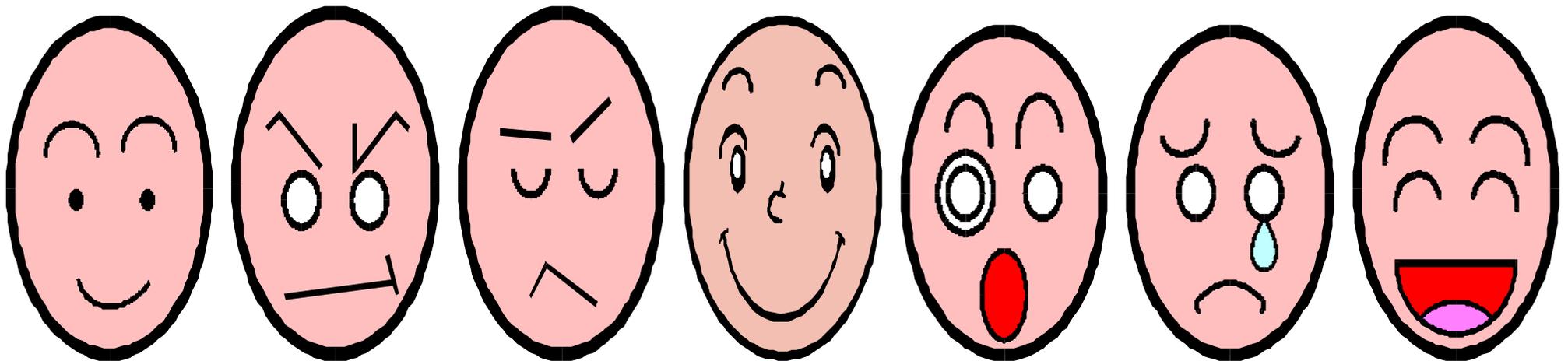
Mejorar el uso del humor:

- Cuenta historias y anécdotas.
- Recuerda el factor personalidad.
- Usa la sonrisa.

ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

SER UNO MISMO

¿Quién eres a la vista de los demás?



ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

SER UNO MISMO

Objetivo de comportamiento:

.... Para ser auténtico. Para ser tú en todas las situaciones de comunicación, comprendiendo y usando tus fuerzas naturales y venciendo tus debilidades para la comunicación. Para tener confianza en tu espontaneidad mental y poder adaptarte a las circunstancias.

Mejorar la forma natural de ser:

- Ser uno mismo, reconociendo las fortalezas y las debilidades.
- Aprender como los malabaristas, poco a poco.

ELEMENTOS CLAVES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

REPASO DE LAS HABILIDADES

- ✚ **Firme comunicación visual....** “saber mirar con sinceridad y sin titubeos a otra persona”.
- ✚ **Buena postura....** “saber estar erguido y moverse suavemente y con naturalidad”.
- ✚ **Ademanos naturales..** “saber estar relajado y actuar natural cuando hablas”.
- ✚ **Ropa apropiada y aspecto....** “saberse vestir, asear y aparecer de forma apropiada para el medio al que pertenece”.
- ✚ **Voz y variedad vocal....** “saber usar la voz como un instrumento sonoro y resonante”.
- ✚ **Uso efectivo del lenguaje de las pausas....** “saber usar el lenguaje de una manera clara y apropiada, planeando las pausas y sin muletillas”.
- ✚ **Atraer la atención de la escucha..**, “saber mantener un activo interés y la atención de cada persona con la que te comunicas”.
- ✚ **Uso efectivo del humor...** “saber usar el humor para crear un lazo entre ti y la persona que te escucha”.
- ✚ **Ser uno mismo..** “saber ser auténtico”.