

Relaciones Humanas II

UNIDAD IV

2° Parte

Ps. Luciana Paruzzo

Habilidades Sociales

- Herramientas que usamos para relacionarnos con las demás personas de forma eficaz y saludable.
- Las adquirimos a lo largo de nuestra vida
- Influyen en la creación de un buen clima laboral, algo imprescindible para tener un mayor rendimiento y productividad.

Algunas de las más conocidas:

Autocontrol: cómo gestionas tus emociones

Asertividad: cómo expresas tus ideas y opiniones

Conversación: cómo intercambias información

Persuasión: cómo afectas la opinión o actitud de los demás

Empatía: cómo percibes los sentimientos de los demás

ASERTIVIDAD

- Serie de habilidades sociales que nos permiten expresar directamente nuestros sentimientos, preferencias, necesidades y emociones sin agredir a quien nos referimos.
- Implica expresar adecuadamente estados emocionales positivos y negativos, expresar opiniones y defender derechos.

Una conducta asertiva es adecuada en contenido, forma y tiempo, expresa las necesidades, ideologías, pensamientos y emociones SIN TRANSGREDIR LOS DERECHOS DE LOS/AS OTROS/AS.

CONDUCTA ASERTIVA

EN SU CONTENIDO: una conducta es asertiva cuando la persona logra **argumentar** en defensa de sus derechos o bien cuando logra expresar lo que realmente piensa o siente, su acuerdo o desacuerdo, su agrado o desagrado, su aceptación o rechazo ante una situación determinada. Cuando está siendo asertiva la persona logra **expresar el contenido de su mundo interno.**

EN SU FORMA: Una conducta es asertiva cuando es **emitida con claridad, con seguridad y firmeza.**

En la conducta asertiva el **lenguaje no verbal** del rostro, del cuerpo y de la voz apoya, realza y enfatiza los contenidos enriqueciendo la comunicación.

¿CÓMO ES UNA PERSONA ASERTIVA?

- Dice siempre lo que quiere decir en forma **directa** sin ser autoritaria.
- Mantiene **una actitud abierta** hacia los demás, acostumbrada a demostrar sus estados de ánimo.
- Sabe **dominar sus instintos agresivos**.
- **Tolera la frustración**.
- Puede **relacionarse con personas de distintos** niveles educacionales y/o sociales.
- Es **segura** de sí misma y con su entorno.
- Si bien como toda persona tiene defectos, los intenta aceptar, tomando **el error como una posibilidad de crecimiento personal** y no como sinónimo de fracaso
- Mantienen una mirada con su interlocutor, mirando de frente.
- Su volumen de voz es acorde a el mensaje que emite, con tono uniforme y bien modulado.

- A mayor agresión menor asertividad
- Y también a mayor pasividad menor asertividad.
- La asertividad se ocupa preferentemente del aspecto de la emisión en la comunicación, en este sentido la persona, al emitir conductas asertivas enriquece la comunicación.

**SABER ESCUCHAR ES LA CLAVE PARA
UNA BUENA COMUNICACIÓN.**

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

- Es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio, (Fernández, 1999).
- La comunicación organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

- De igual modo, el liderazgo eficaz y la creación de un ambiente conducente a la motivación **dependen de esta comunicación.**
- Mediante la comunicación organizacional **se puede determinar si los acontecimientos y el desempeño se ajustan a los planes.**



LA COMUNICACIÓN DESEMPEÑA CUATRO FUNCIONES PRINCIPALES DENTRO DE UN GRUPO U ORGANIZACIÓN:

1. **CONTROL:** La comunicación actúa para *controlar* el comportamiento de los miembros en varias formas. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que requieren el cumplimiento por parte de los empleados. Pero la comunicación informal también controla el comportamiento (por ej. indirectas).

2. **MOTIVACIÓN:** La comunicación fomenta la *motivación* al **aclarar** a los empleados lo que se debe hacer, lo bien que lo están desarrollando y lo que se puede hacer para mejorar el desempeño. La formación de metas específicas, la retroalimentación sobre el avance hacia las metas y el reforzamiento del comportamiento deseado: **todo esto estimula la motivación y requiere de la comunicación.**

LA COMUNICACIÓN DESEMPEÑA CUATRO FUNCIONES PRINCIPALES DENTRO DE UN GRUPO U ORGANIZACIÓN:

3. EXPRESIÓN EMOCIONAL: Para muchos empleados, su grupo de trabajo es una **fuentes básica de interacción social**. La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por el cual los miembros muestran sus frustraciones y sus sentimientos de satisfacción. Por tanto, la comunicación proporciona un escape para la *expresión emocional* de sentimientos y para la *satisfacción de necesidades sociales*.

4. INFORMACIÓN: La última función que desarrolla la comunicación se relaciona con su papel de **facilitar la toma de decisiones**. Proporciona la *información* que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones, al transmitir los datos para identificar y evaluar opciones alternativas.

**TODAS SON IGUALMENTE
IMPORTANTES:**

**casi cualquier interacción de
comunicaciones que tiene lugar en
un grupo u organización,
desempeña una o más de estas
cuatro funciones.**

La tragedia del vuelo 52 de Avianca muestra la importancia de una buena comunicación para la eficacia de cualquier grupo u organización.



Restos del Boeing 707 accidentado en Cove Neck.

Tragedia vuelo 52 AVIANCA 25/01/1990

Causas:

- Agotamiento de combustible
- Retraso de la aproximación
- **Emergencia declarada inadecuadamente** y error de los controladores aéreos.

CONSECUENCIAS:

- 73 fallecidos
- 85 heridos

COMUNICACIÓN INEFICAZ

La mala comunicación es probablemente la fuente de conflictos interpersonales que se cita con mayor frecuencia.

Puesto que los individuos pasan casi el 70% de tiempo despiertos comunicándose — escribiendo, leyendo, hablando, escuchando—, parece razonable llegar a la conclusión de que una de las fuerzas que más inhiben el desempeño exitoso de los grupos es una falta de comunicación eficaz.

La comunicación debe incluir tanto la *transferencia* como la *comprensión del significado*.

MUCHAS VECES LAS PERSONAS PODEMOS USAR LAS MISMAS PALABRAS PARA DECIR COSAS DISTINTAS



COMUNICACIÓN VERBAL:

Es la que nos permite identificar y develar poco a poco los intereses y necesidades que están detrás de las posiciones que toman las partes en el conflicto.

Nos lleva de la **POSICIÓN** → a los **intereses y necesidades**.

La comunicación efectiva se logra a veces a través de preguntas tan simples como por qué y para qué.

COMUNICACIÓN VOCAL O PARAVERBAL:

Es el **MODO** en que decimos las cosas:
Son entonaciones, énfasis o pausas que usamos al hablar,
su función es darle un sentido determinado.

COMUNICACIÓN VISUAL O NO VERBAL:

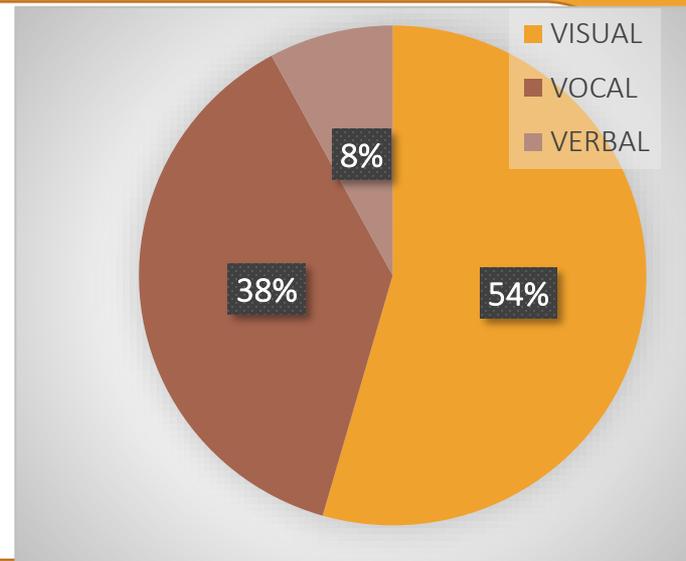
Es lo que vemos en la cara y cuerpo de quien nos está hablando.

Los movimientos faciales, las gesticulaciones y las posturas que reflejan el estado de ánimo, las actitudes y el interés

PROF. ALBERT MEHRABIAN: estudios sobre cómo intervienen estos tres elementos en nuestra comunicación y cómo afectan **nuestra credibilidad**.

LA COMUNICACIÓN EFECTIVA TIENE CARÁCTER:

VISUAL 55%
VOCAL 38%
VERBAL 8%



LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ES LA HABILIDAD PARA COMPRENDER CONJUNTAMENTE LO QUE EL OTRO ME ESTÁ DICIENDO EN PALABRAS, CON SUS TONOS DE VOZ, SUS MOVIMIENTOS Y POSICIONES.

MODELOS DE ESCUCHA

ACTIVA

PASIVA



LA ESCUCHA ACTIVA:

- La escucha activa no consiste solamente en registrar lo dicho, sino que nos obliga a hacer un **esfuerzo consciente y adicional**.
- Escuchar activamente es **mostrar apertura** a lo que la otra persona está tratando de comunicarnos, poniendo **atención** no sólo a lo dicho, sino también a lo no dicho.
- Es ir más allá de sus palabras, atender a su tono de voz, a la expresión facial, gestos y lenguaje corporal.
- **Tomar consciencia sobre el modo en que escuchamos** no es fácil, no es algo que podamos hacer automáticamente, **es un proceso**: requiere de voluntad, intención y esfuerzo activo.
- Tenemos como obstáculo nuestros «filtros» mentales: escuchamos presuponiendo o desde nuestra propia perspectiva.
- Es una actitud ante nuestro interlocutor.
- Es una técnica que no implica que el que escucha esté o no de acuerdo con lo que se dice, sino que está dispuesto a hacer el esfuerzo de entender lo que nos quiere comunicar.

NORMALMENTE CUANDO ALGUIEN NOS COMUNICA ALGO, NOS
PREDISPONEMOS MÁS A RESPONDER QUE A ESCUCHAR.

LA ESCUCHA PASIVA

- Se caracteriza por una **actitud de indiferencia**.
- Se aparenta escuchar, pero realmente no hay una intención de hacerlo.
- **Supone un menosprecio** hacia la persona que habla, "me oye, pero no me escucha".
- En esta escucha pasiva, la **comunicación es pobre** y genera muy poco bienestar a los interlocutores, pues el sentimiento que acaba imponiéndose en el que habla es de **frustración e insatisfacción**, al tiempo que el que escucha transmite **desinterés**.

TÉCNICAS CLAVE PARA LA ESCUCHA ACTIVA:

En la escucha activa, las partes del conflicto se escuchan entre sí. Cada quien tendrá la oportunidad de conocer y entender las percepciones del otro: esto ayuda a que el conflicto sea más comprensible para las partes.

Para que esto sea posible es **INDISPENSABLE** aclarar los malos entendidos y obtener información adicional.

Para ello, hay algunas técnicas que nos pueden ayudar...

1) PARAFRASEAR:

Usar las palabras del interlocutor para verificar si se comprendió correctamente lo que nos dijo.

Por ejemplo:

Si no entendí mal...

A ver si te entendí, sino por favor corregime, vos me estás diciendo que...

Según lo que me dijiste...

Se muestra al que nos habla que lo estamos tomando en serio y que nos interesa lo que dice. Es además una oportunidad de verificar si estamos captando el mensaje de manera adecuada.

2) RESUMIR

Permite que el interlocutor se escuche a sí mismo y confirma que lo estamos escuchando. Cuando alguien repite mucho lo que dice es porque no se siente escuchada/o.

El resumen es una síntesis de las perspectivas y sentimientos que fueron expresados. Facilita el trabajo de síntesis de acuerdos, porque resalta los puntos que hacen comprensible y manejable el conflicto.

3) REFORMULAR:

Es un modo de parafraseo que ayuda a transformar el significado de una afirmación con connotación negativa, con la intención de expresarlo de modo más neutral u objetiva posible.

Es sacarle el tono negativo a una afirmación, de esta manera replanteamos el mensaje.

Es importante que podamos identificar que a veces el contenido de un mensaje no es negativo, pero sí el tono en que lo decimos

3) PREGUNTAR:

Es una técnica muy útil cuando necesitamos aclaraciones o explicaciones particulares para una mejor comprensión de la situación.

Recordar ejemplo de la naranja y la importancia que tuvo la pregunta en ese caso.

Preguntas abiertas: para ampliar una respuesta (ej. ¿cómo te sentís ante x situación?, ¿A qué te referís con que te sentís excluido?)

Preguntas cerradas: se responden por sí o no o un dato concreto.

(ej. ¿Qué edad tenés? ¿Fuiste ayer a la plaza?)

Cuando intentamos comprender al interlocutor en sus razones, las preguntas son una herramienta fundamental.

Las preguntas abiertas se usan para buscar información, las cerradas para confirmarlas o no.

4) RECONOCER O LEGITIMAR

Cuando reconocemos de manera auténtica atributos, hechos o acciones de nuestro interlocutor, generamos valor a la relación.

Para garantizar una ESCUCHA ACTIVA ADECUADA debemos tener en cuenta los siguientes pasos:

1. Crear un clima de confianza
2. Escuchar sin interrumpir
3. Preguntar acompañando
4. Comprobar la comprensión

“La comunicación ineficaz
es culpa del emisor.”

¿Están de acuerdo o en
desacuerdo?

«Cuando hablas puede ser que sólo repitas lo que ya sabes; pero cuando escuchas quizás aprendas algo totalmente nuevo»

Tenzin Gyatso
Premio Nobel de la Paz
(actual Dalai Lama)

¡GRACIAS!

LUCIANA PARUZZO