

# Taller de Comunicación Positiva

---

Silvia Álava Sordo

Matilde Brox Gómez

Paula Hernández García



# Reflexiones sobre la comunicación

---

1

---

¿Cómo es tu  
comunicación  
en pareja?



# TEST

---

Evaluación de la comunicación en pareja

# Resultados del test

---

- **0-20:** mala comunicación y existen muchos aspectos a trabajar.
- **20-40:** la comunicación no es buena y existen aspectos a trabajar.
- **40-60:** la comunicación es aceptable pero puede trabajarse para mejorar.
- **60-80:** buena comunicación.
- **80-100:** muy buena comunicación.

# ¿Qué quieres mejorar de tu Comunicación en Pareja?

---



# El proceso de comunicación

---



“ La comunicación es un proceso continuo de intercambio entre dos o más personas, que implica expresar y recibir información, sentimientos, emociones, actitudes, deseos...”

---

**La comunicación tiene como objetivo:**

- **Informar:** cuando se dirige a la Inteligencia humana, a la razón
- **Persuadir:** cuando se dirige a la Afectividad (sentimientos y emociones)



¿Es fácil comunicarnos?

---



Lee la historia y contesta  
por favor a las preguntas

---

Un comerciante acaba de apagar las luces de su establecimiento cuando apareció un hombre y le exigió dinero. El propietario abrió la caja registradora. El contenido de la caja registradora fue vaciado y el hombre salió a toda velocidad. Un miembro de la policía fue avisado inmediatamente.

# Afirmaciones acerca de la historia

---

- 1. Un hombre apareció después de que el propietario había apagado las luces de su establecimiento. ¿ V - F ?
- 2. El ladrón era un hombre. ¿ V - F ?
- 3. El hombre que apareció no exigió dinero. ¿ V - F ?
- 4. El ladrón no se llevó el dinero consigo. ¿ V - F ?
- 5. El propietario del establecimiento volcó el contenido de la caja registradora y salió corriendo. ¿ V - F ?

# Afirmaciones acerca de la historia

---

- 6. Alguien abrió una caja registradora. ¿ V - F ?
- 7. Después que el hombre que exigía dinero volcó el contenido de la caja registradora, salió rápidamente fuera. ¿ V - F ?
- 8. La caja registradora contenía dinero pero el relato no nos dice cuanto. ¿ V - F ?
- 9. El ladrón exigió dinero al propietario. ¿ V - F ?
- 10. Un comerciante acaba de apagar las luces cuando apareció un hombre en el almacén. ¿ V - F ?

# Afirmaciones acerca de la historia

---

- 11. Era plena luz cuando apareció el hombre. ¿ V - F ?
- 12. El hombre que apareció fue quien abrió la caja registradora. ¿ V - F ?
- 13. Nadie exigió dinero. ¿ V - F ?

# Afirmaciones acerca de la historia

---

- 14. El relato comprende una serie de hechos en los cuales solo hay referencia a tres personas: el propietario del establecimiento, un hombre que exigía dinero y un miembro de la policía. V F ¿
- 15. Los siguientes sucesos están incluidos en el relato: alguien exigía dinero; una caja registradora fue abierta; su contenido fue volcado y un hombre salió corriendo. V F ¿



¿Cómo  
comunicar  
eficazmente?

---

2

---

Saber  
escuchar



# Saber escuchar

---

## **Consejos para escuchar:**

- No interrumpas ni anticipes el final de la frase.
- Pregunta por sus necesidades. No te quedes con dudas.
- Sonríe y asiente con la cabeza, muéstrale que estás comprendiendo.
- Haz pequeños resúmenes, dando a entender que has captado sus necesidades. “Entonces lo que me dices es que ...”

# Saber escuchar

---

## **Consejos para escuchar:**

- Mantén el contacto ocular.
- Dirige el cuerpo hacia tu pareja.
- No hagas como que has entendido si no es así.
- No des consejos sin preguntar si quiere escucharlos.

# Saber escuchar

---

## **Consejos para escuchar:**

- Evita dar soluciones inmediatas.
- Respeta los silencios.
- Utiliza bien el feedback.
- Formula buenas preguntas.

---

# Comunicación verbal



# Comunicación verbal

---

**Para facilitar la transmisión de la información:**

- **Cuidado con tu estado emocional**, porque se relaciona con como hablamos.
- Tu pareja no es un saco de boxeo, **no descargues tu rabia con él o ella.**
- Cuidado con las **muletillas y las palabras de relleno.**
- **Asegúrate de que te han entendido.**
- **Habla en términos positivos.**

¿Qué prefieres?

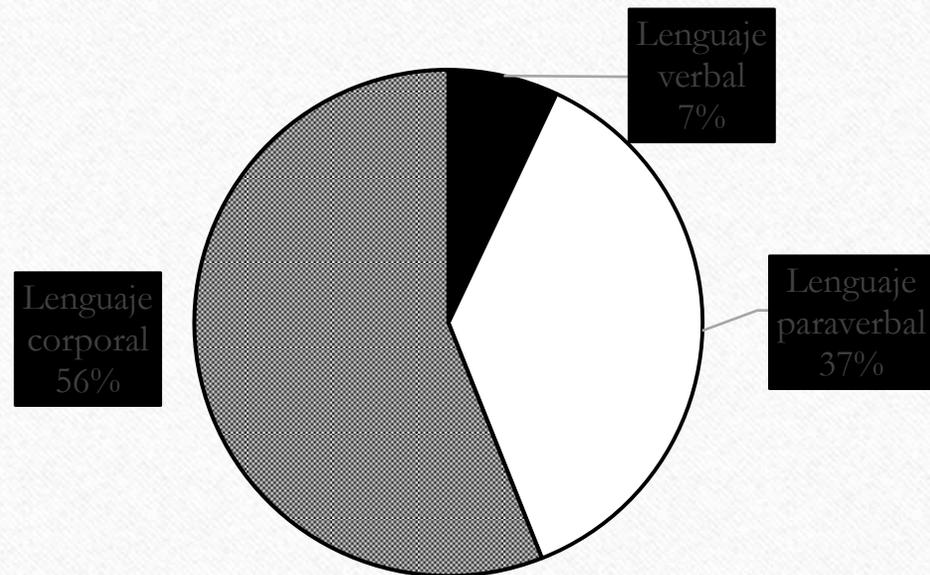
---



# Dominar la comunicación

---

El uso del lenguaje en la transmisión de emociones (Merabian):



Debemos tener en cuenta los componentes del lenguaje:

- **Lenguaje verbal:** lo que se dice, el contenido.
- **Lenguaje no verbal:** lo que no se registra en el papel:
  - **Lenguaje paraverbal:** cómo se pronuncia el mensaje: entonación, volumen, pausas...
  - **Lenguaje corporal:** lo que se expresa con el cuerpo: posturas, mirada...

---

# Comunicación no verbal



# Comunicación no verbal

---

**La comunicación no verbal tiene mucho más poder de convicción que la palabra.**  
Tiene las siguientes funciones:

- Repetir lo que se dice.
- Sustituir a las palabras.
- Enfatizar un mensaje.
- Regular la interacción.
- Contradecir el mensaje verbal.
- La manera en que se expresa un mensaje socialmente adecuado es mucho más importante que las palabras que se usan.

---

# La cara



---

# La mirada



---

# La sonrisa



---

# La distancia y a proximidad



---

# La postura

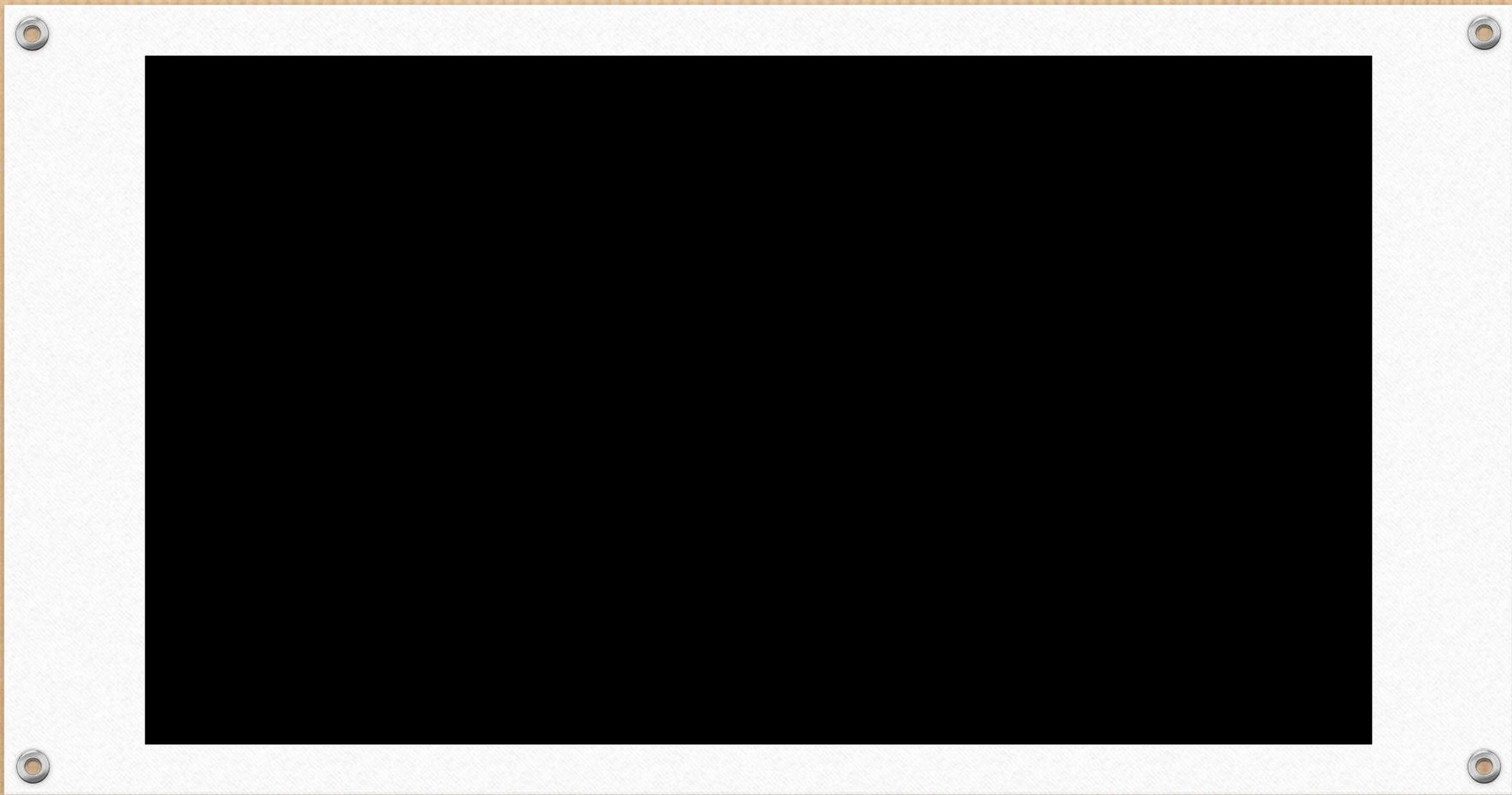


# Comunicación no verbal

---

## **3 pasos para favorecer la escucha activa:**

1. Mirar.
2. Orientar nuestro cuerpo a la persona.
3. Postura de estabilidad.



# Comunicación positiva

---

**Lo que importa no es lo que dice A es lo que entiende B:**

- **Clarificar, apoyar y reforzar el mensaje:** Comunicarnos es algo más que hablar.
- **La comunicación eficaz tiene su origen en los comportamientos del emisor:**
  - A nivel de planificación
  - A nivel de ejecución
- El valor de la comunicación lo da el que escucha
- El valor de la escucha lo da el que habla

# Comunicación positiva

---

**Para que la comunicación sea eficaz:**

- Crear un **clima de confianza** generando empatía.
- Enviar **mensajes claros**.
- **Escuchar asertivamente**.
- Dar **feedback adecuado**.

# Comunicación positiva

---

## ¿Cómo crear un clima de confianza?

- Aceptando y respetando a la pareja, independientemente de los sentimientos que pueda provocarnos su aspecto, o algunos de sus comportamientos.
- Manteniendo la palabra tanto en las creencias como en las advertencias.
- Evitando la afectación teatral de las verbalizaciones. Un “me encanta” o “eres estupendo” excesivamente afectados, reducen la credibilidad.
- Aceptando errores, reconociendo carencias, aceptando opiniones contrarias, ... .

# ¿Cómo enviar mensajes claros?

---

**Para enviar mensajes claros:**

- **Reduciendo al máximo la ambigüedad de los mensajes** (“Mírame” en lugar de “atiéndeme”).
- Haciendo **coincidir el lenguaje verbal con el no verbal**.
- **Asegurándonos de que el otro nos atiende:** no hablar cuando el otro está haciendo otra actividad, o se encuentra de espaldas a nosotros.



Trabaja la  
empatía

---

3

---

# Trabajar la empatía





# Para trabajar la empatía

---

**¿Cuándo es especialmente importante utilizar la empatía?:**

- Cuando nuestra pareja nos expresa un problema y está afectada por el mismo.
- Cuando nuestra pareja muestra satisfacción u otra emoción positiva.
- Cuando se observa un cambio brusco de la pareja en sus palabras o en sus gestos, que denota que está bajo los efectos de un sentimiento o emoción importante.
- Cuando percibes en la pareja expresiones que denotan enfado, ironía u hostilidad.

# Para trabajar la empatía

---

## Claves para poner en práctica la empatía

- **Observar detenidamente a la otra persona:** Mirar las señales no verbales que transmite sobre sus sentimientos: cuerpo, cara, gestos...
- **Escuchar atentamente:**
  - **Componentes no verbales:** Oír antes de hablar, mantener el contacto ocular, practicar la escucha activa...
  - **Componentes verbales:** murmullos de aprobación, completar frases, hacer preguntas breves, reafirmar lo que acaba de decir, resumir...

# Para trabajar la empatía

---

## Claves para poner en práctica la empatía:

- **Comprender a la otra persona:**
- Componentes no verbales:
  - Adoptar comportamientos semejantes a los del interlocutor.
  - Mantener contacto visual.
  - Expresión facial adecuada a los sentimientos que transmite el interlocutor.
  - Autocontrol de emociones negativas.

# Para trabajar la empatía

---

## Claves para poner en práctica la empatía:

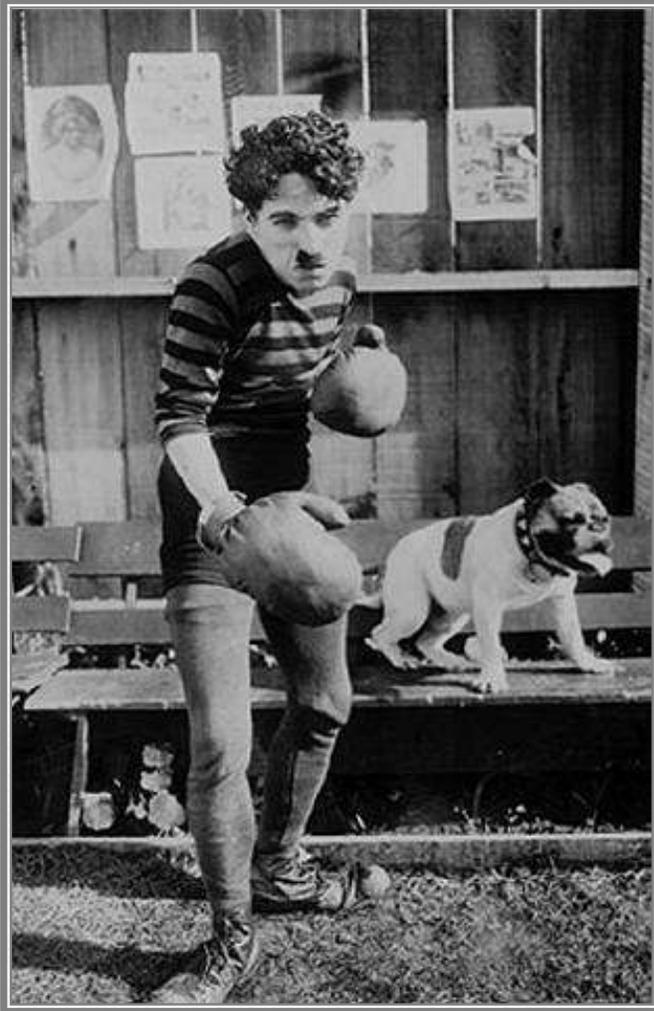
- **Comprender a la otra persona:**
- Componentes verbales:
  - Hacer preguntas sobre lo que no conozcas acerca del problema del otro.
  - Decirle que entiendes lo que está sintiendo: “Puedo entender que te sientas así”, “Te estoy escuchando y te noto ...”.
  - Hacerle ver que asumimos su problema: “Yo te ayudo”.



---

# Las gafas de la empatía





# El conflicto en la pareja

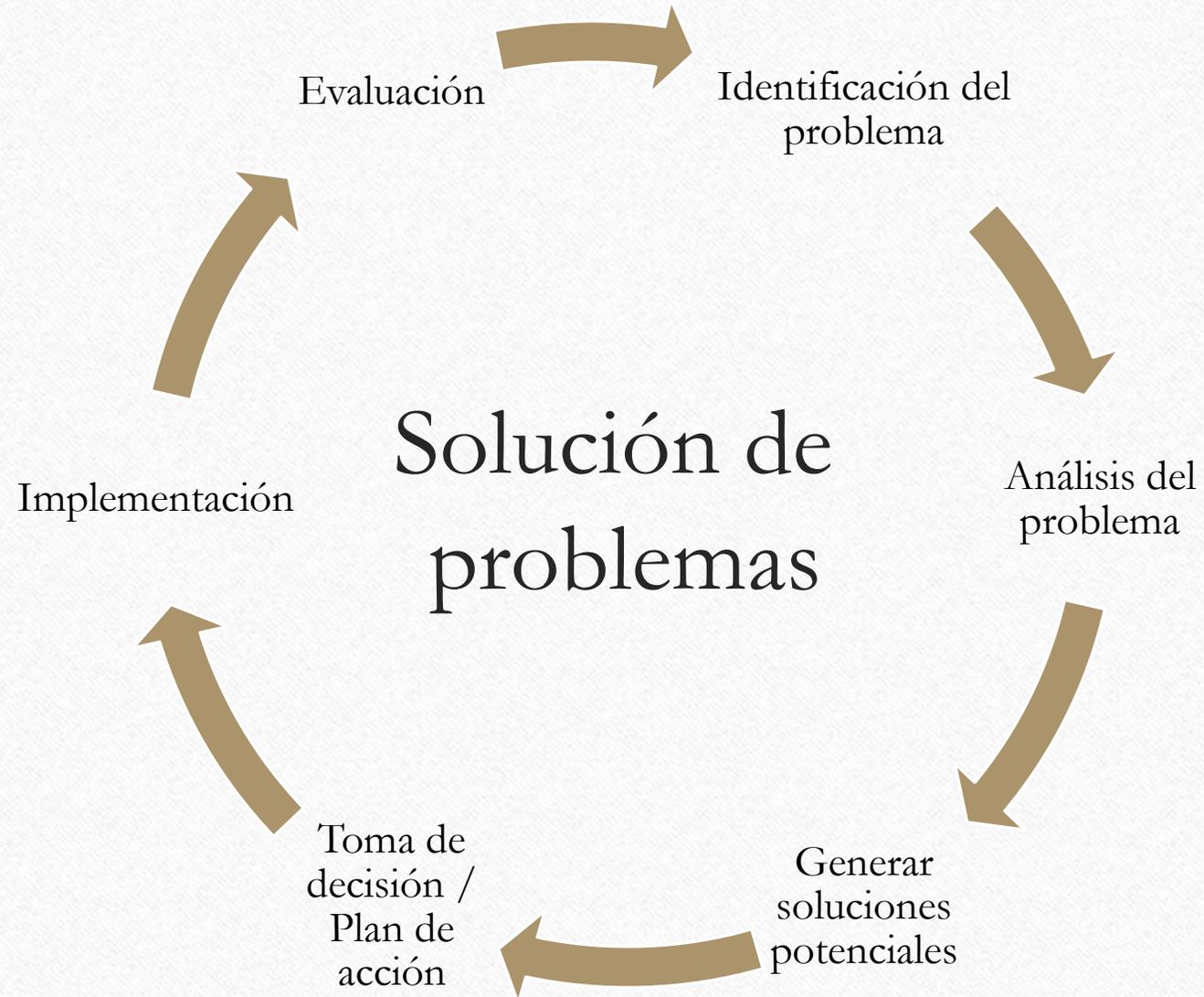
---

4

# Causas del conflicto

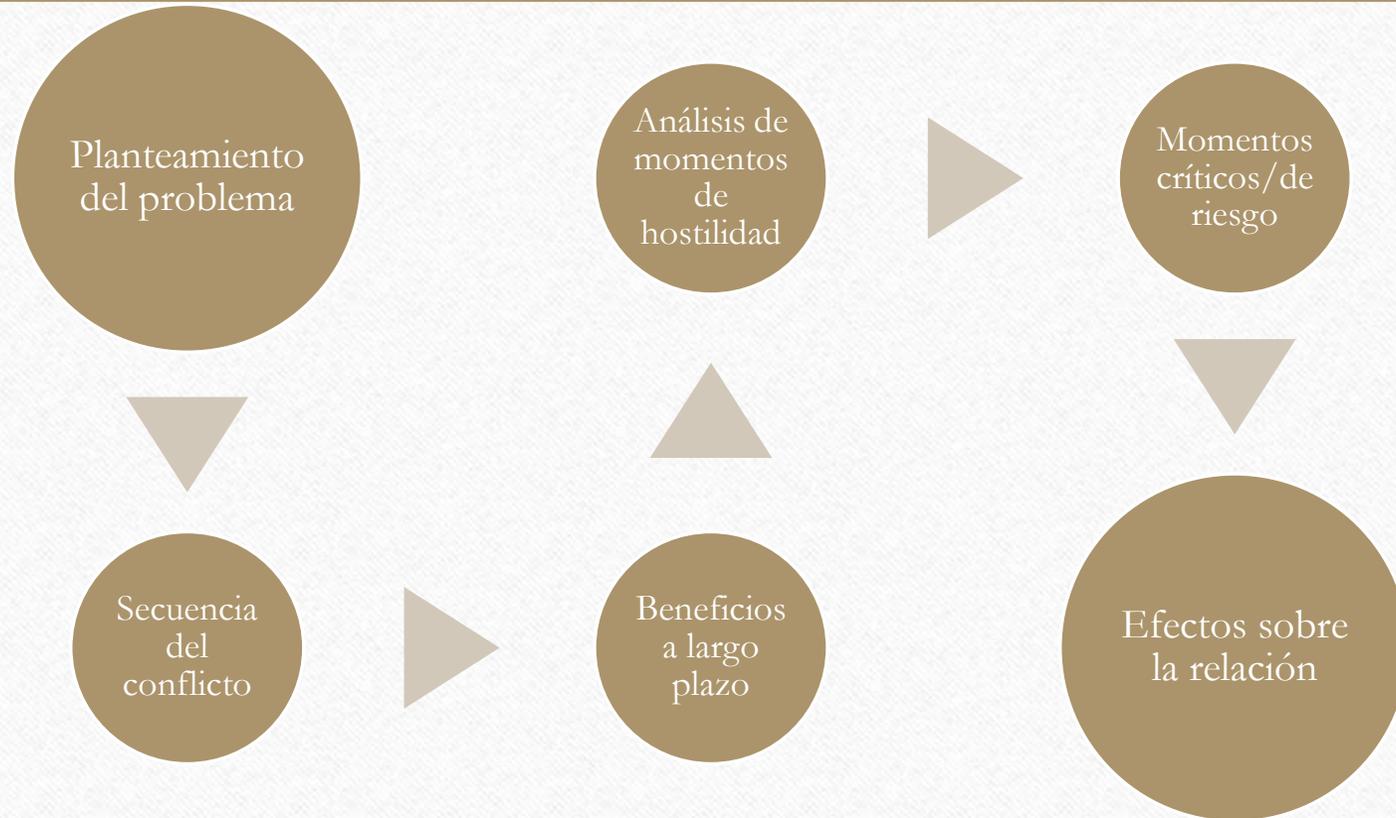
---

- Conflicto.
- Discusión y distanciamiento.
- Reconciliación sin solución.
- Evitación de temas.
- Repetición del ciclo y agravamiento de la crisis.



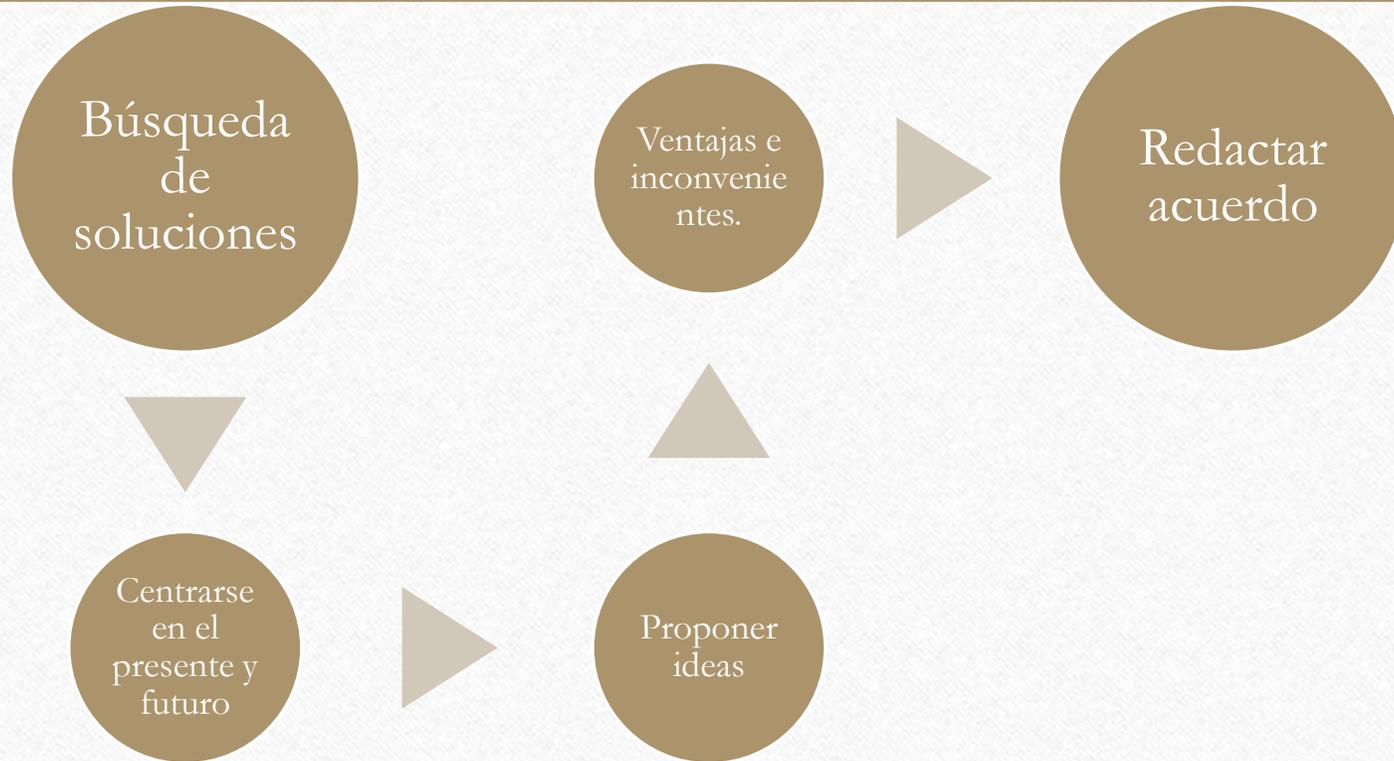
# Fases en la solución de problemas (I)

---



# Fases en la solución de problemas (II)

---



# Aprendiendo a pedir las cosas

---

## Lo que no nos ayuda...

- Juicios de valor hacia la persona: “No seas mentiroso”, “Qué torpe eres”, “Eres vago”.
- Generalizaciones: “Siempre, Nunca, Todos o Ninguno”.
- Culpabilización del otro: “Por tu culpa pasó tal o cual cosa”, “Me has puesto nerviosa”.
- Deberías: “Deberías haberme avisado” “Deberías haber hecho esto o lo otro” “No deberías tal o cual cosa”.
- Preguntas irónicas: “¿No tienes teléfono para llamar?”

# Aprendiendo a pedir las cosas

---

1. Describir la situación lo más neutra posible, ya que queremos eliminar cualquier tipo de juicio que pueda ser interpretado negativamente por el receptor de mi mensaje (hablamos de los hechos, no juzgamos).

“Cuando pasó ... Hoy/ Ayer/ el martes...dijiste/hiciste...”

# Aprendiendo a pedir las cosas

---

2. Describir cómo me siento. Qué emociones nos generan esa situación: “Esta situación me hace sentir nervioso/a, intranquilo/a, me entristece, me genera rabia”. “Me enfadó muchísimo”, “Me sentí muy mal”, “Me puse muy nervioso”, “Me incomoda o molesta”.

# Aprendiendo a pedir las cosas

---

3. Describe las consecuencias de que la otra persona siga manteniendo esa conducta, también puedes hablar de los sentimientos que crees que experimentarás, o de cómo crees que afectará ese comportamiento a otras personas o situaciones.

# Aprendiendo a pedir las cosas

---

4. Proponemos una alternativa, siempre con las palabras “Me gustaría”, ya que estoy proponiendo un deseo, con el objetivo de negociar un cambio, no estoy dando una orden.

“Me gustaría que la próxima vez me avises con tiempo”,

“Te pido por favor que.....”,

“Desearía.....que no se vuelva a repetir”.

“

Tropezar no es malo,  
encariñarse con la piedra sí! ”

---



---

Ponerse en los  
zapatos del  
otro





# La asertividad

---

5



---

# Dinámica

ASERTIVIDAD =

Me respeto  
+

Te respeto

# Estilos de comunicación



Inhibido	Asertivo	Agresivo
<ul style="list-style-type: none"><li>• No le respetan sus derechos</li><li>• Se aprovechan de él</li><li>• No consigue sus objetivos</li><li>• Se siente frustrado, desgraciado, herido, ansioso</li><li>• Deja a otros elegir por él</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respeta los derechos del otro</li><li>• Tiene confianza en sí mismo</li><li>• Puede conseguir sus objetivos</li><li>• Se siente bien consigo mismo</li><li>• Elige por sí mismo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No respeta los derechos de los otros</li><li>• Se aprovecha de otros</li><li>• Puede conseguir sus objetivos pero a expensas de otros</li><li>• Está a la defensiva, humillando y denigrando a los otros</li></ul>

# Fundamentos para ser y mostrarnos asertivos

---

- Confiar en que nuestro juicio es tan válido como el de los demás, aunque sea diferente al de la mayoría, e incluso opuesto a la norma establecida, y por tanto:
- Tomar mis propias decisiones respecto lo que deseo hacer.
- Mantenerlas pese a la oposición o a las presiones sociales.
- Sin imponérselas a nadie y aceptando que otros puedan opinar de manera diferente u opuesta.

# Comportamiento verbal de las personas asertivas

---

- Expresan sus deseos o sentimientos, tanto positivos como negativos, con claridad.
- Repiten su deseo tantas veces como sea preciso.
- Dicen “no” cuando desean, sin poner excusas.
- No mienten.
- Nunca discuten.

# Comportamiento verbal de las personas asertivas

---

- Aceptan críticas.
- Comprenden la postura del otro.
- Llegan a acuerdos, negocian. Ofrecen alternativas.
- Piden información.
- Dan información.
- Hacen confidencias personales.

# Comportamiento no verbal de las personas asertivas

---

- Mirada directa: contacto visual
- Tono firme sin crispación ni ansiedad
- Expresión del rostro en consonancia con el mensaje
- Distancia en función de la situación
- Evitar el exceso de gestos



*Fin*

