

Comunicación emocional: haciendo amigos



Dr. Carlos Hue
Psicólogo

18 de noviembre de 2018



EuropaColon
España

Índice

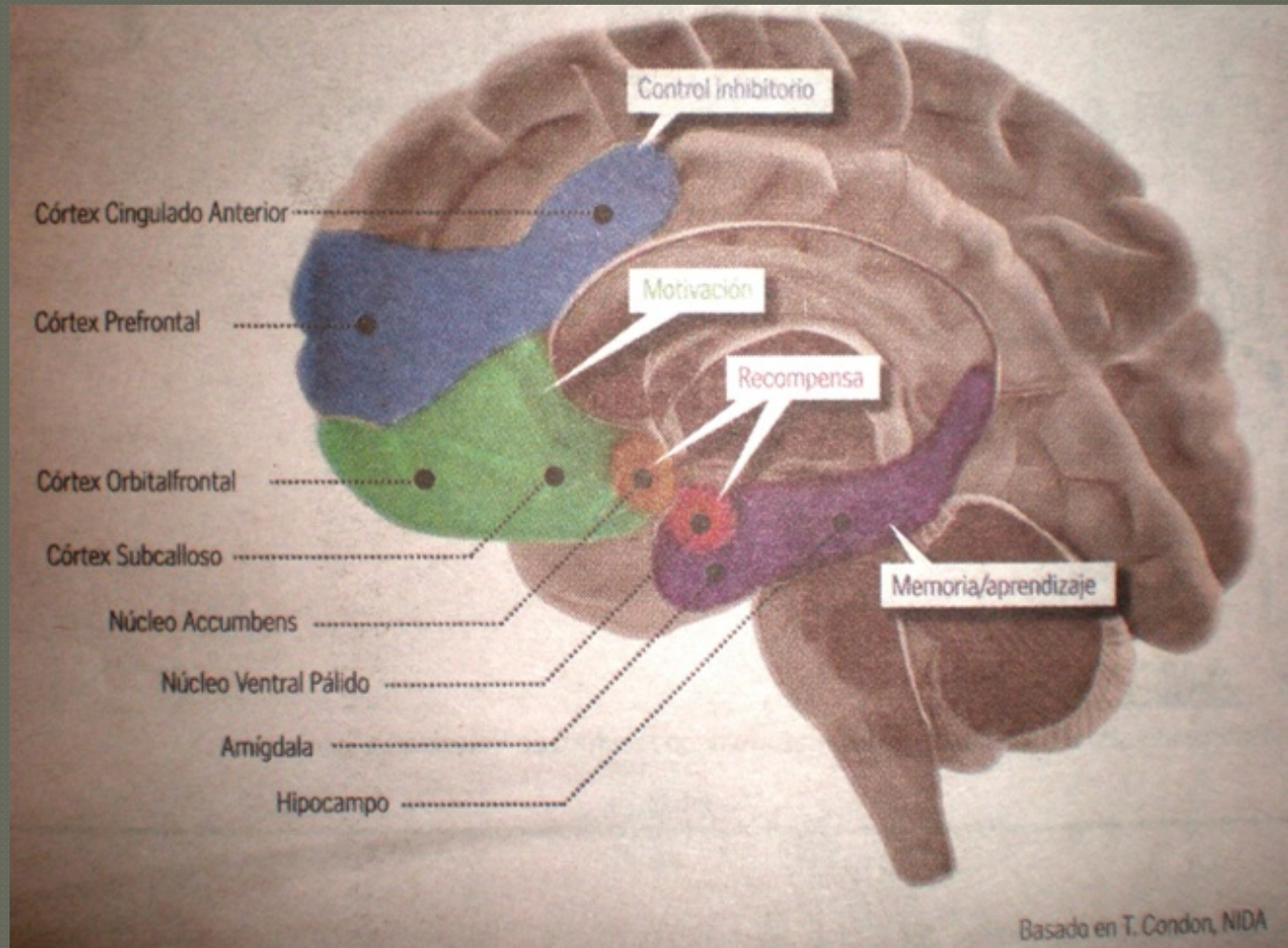
- ① 1. Bases psicofisiológicas de la comunicación
- ② 2. Conocer a los demás
- ③ 3. Estructura de la comunicación
- ④ 4. Tipos de comunicación
- ⑤ 5. Estilos de comunicación

Método de pensamiento emocional



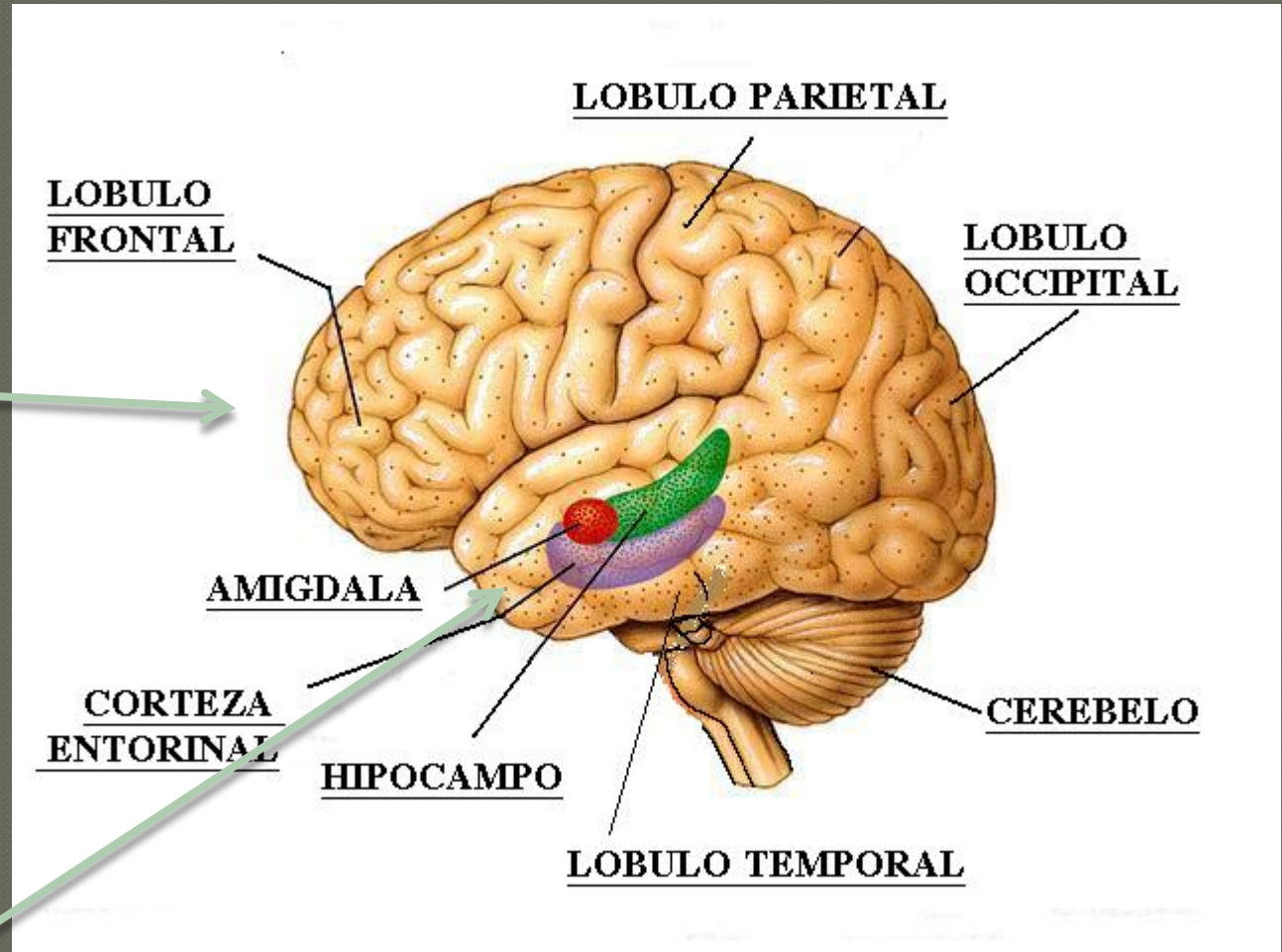
1. Bases psicofisiológicas de la comunicación

La comunicación sirve a las emociones y éstas sirven a la supervivencia

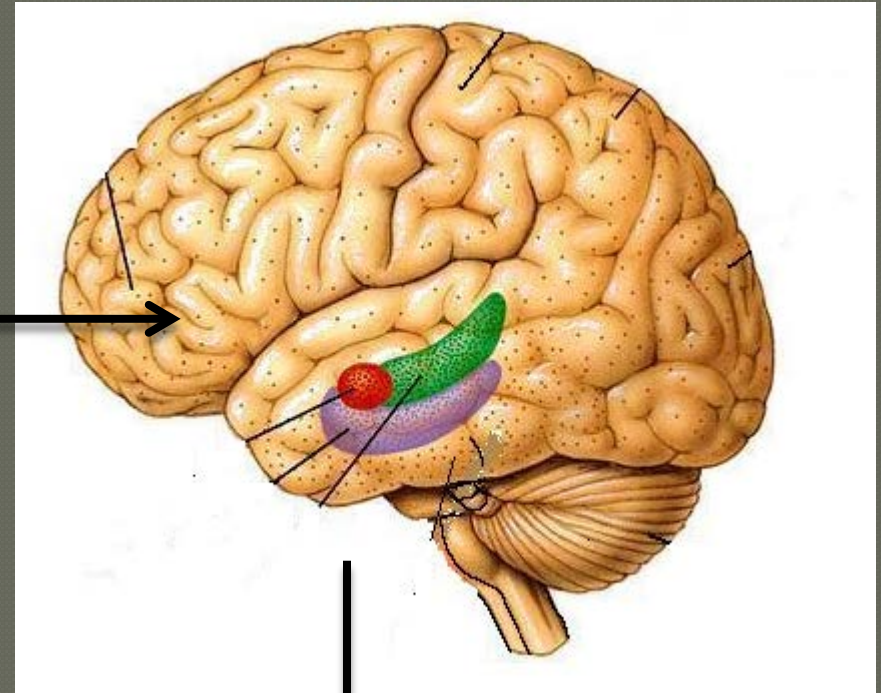
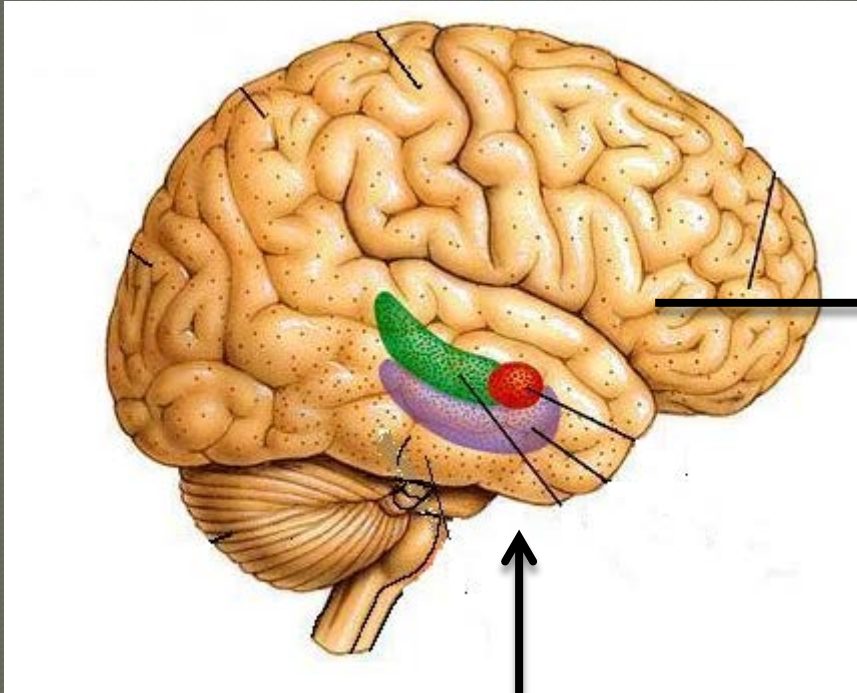


Hay dos vías en la comunicación

Vía lenta
sentimientos

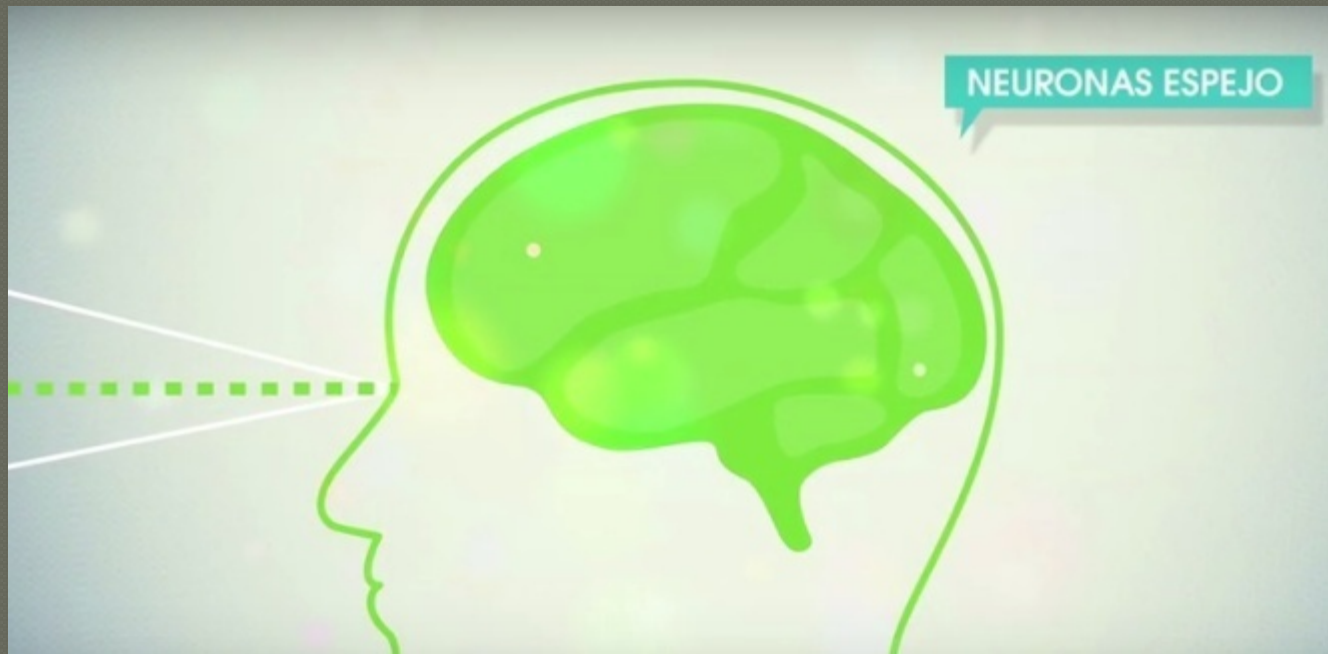


Vía rápida
emociones



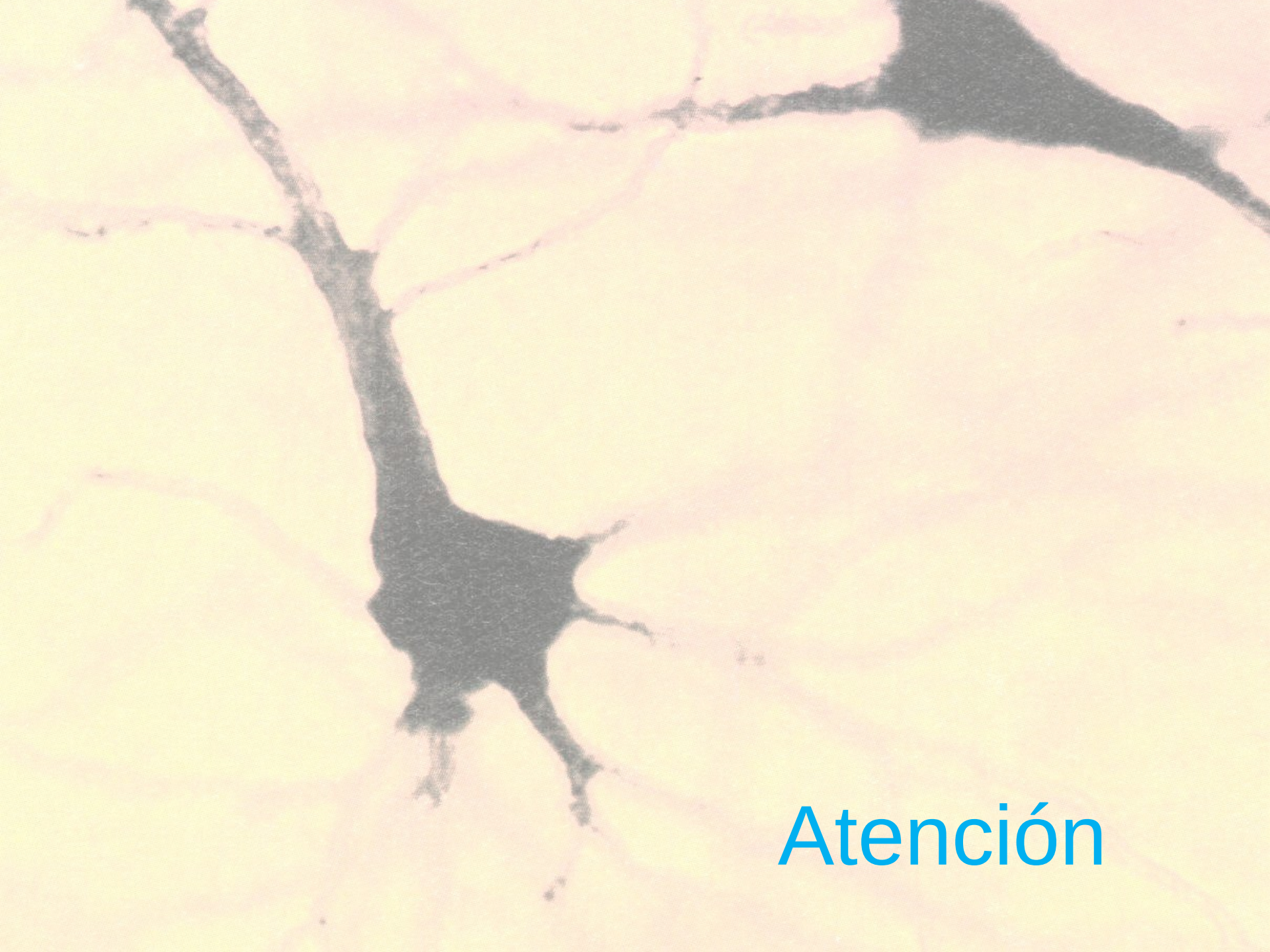
Dos cerebros se comunican desde y hasta el cerebro límbico

Neuronas espejo



Neuronas espejo

- ◉ Descubiertas por el neurobiólogo Giacomo Rizzolatti
- ◉ Permiten “reflejar” la acción de otro
 - Área de Broca y en la corteza parietal.
- ◉ La Neurociencia señala estar ligadas a la vida social
 - Empatía e imitación.
- ◉ Estas neuronas están conectadas al sistema límbico
- ◉ Ya desde muy pequeños reconocemos expresiones faciales



Atención

Alerta



Relax



Somnolencia



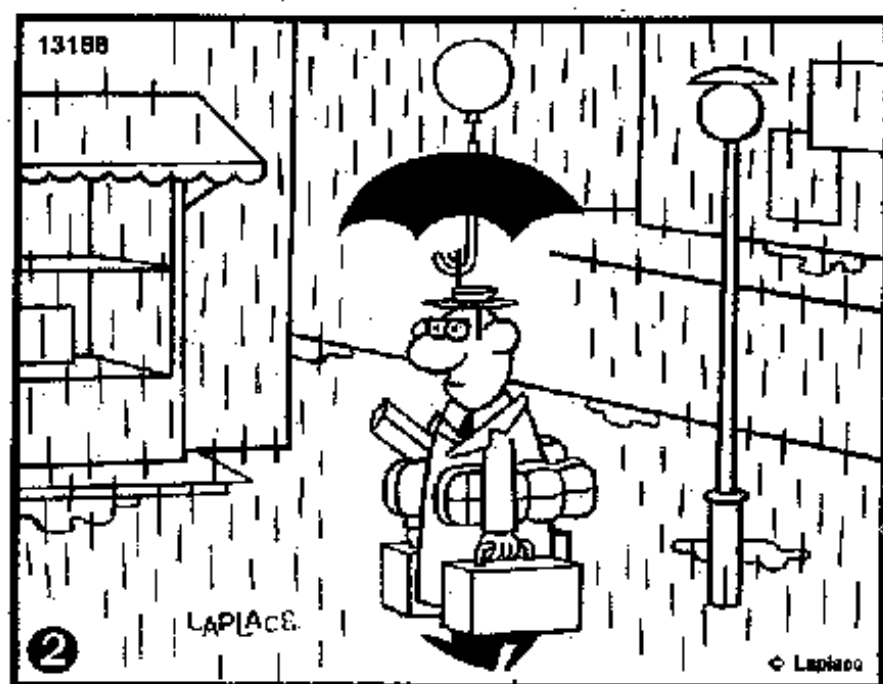
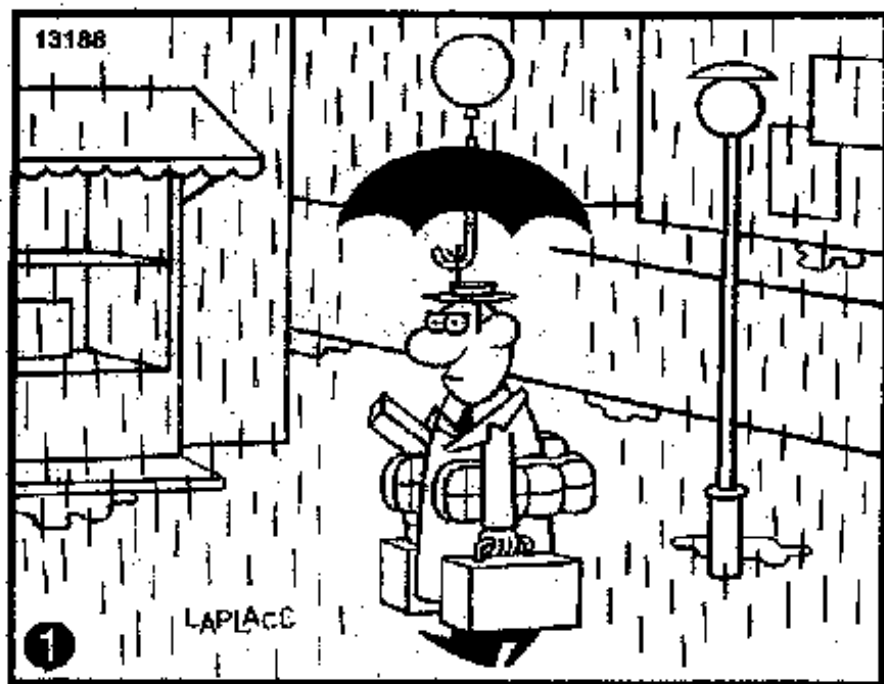
Sueño ligero

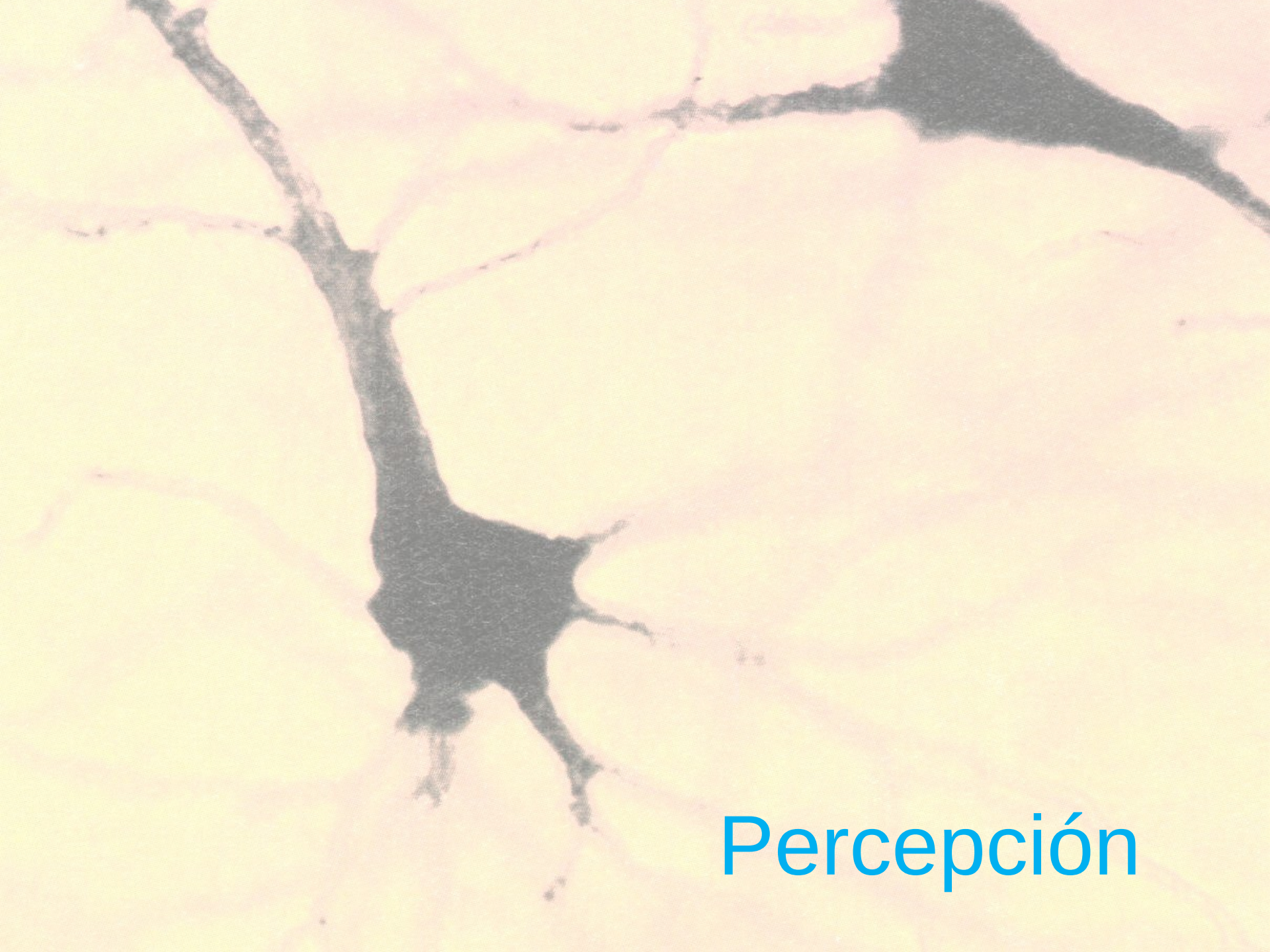


Sueño profundo



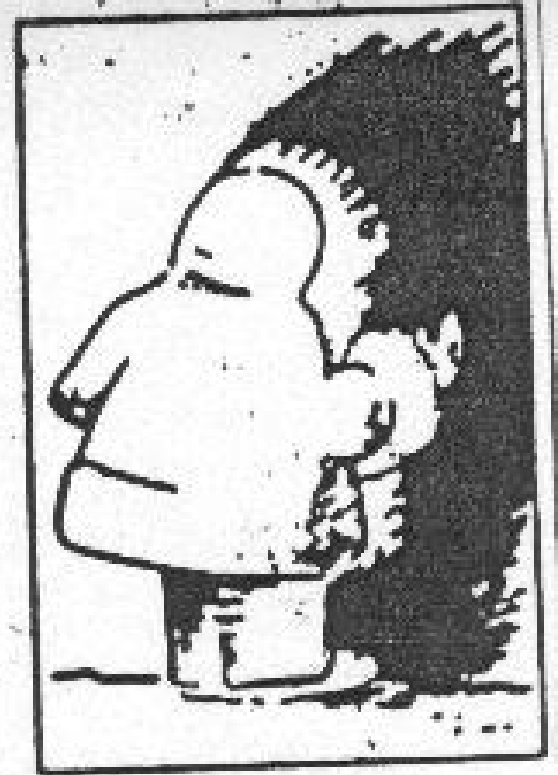
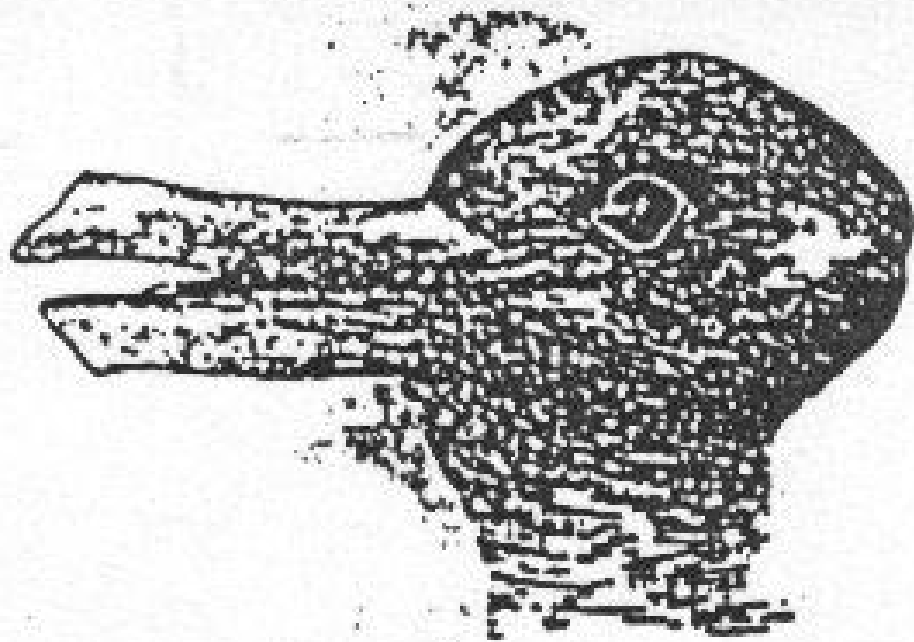
Los 8 errores

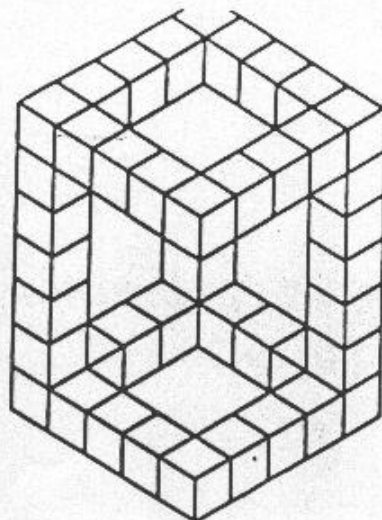
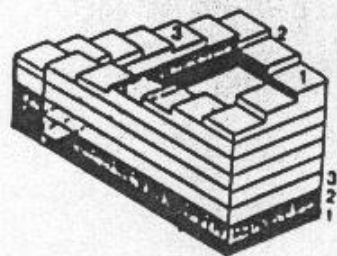
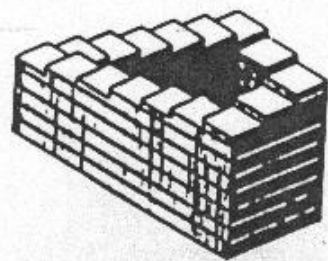


A dark, branching, tree-like structure, possibly a neuron or a stylized tree, is set against a light yellow background. The structure has a central, irregularly shaped body with several thin, dark branches extending outwards. The overall appearance is that of a biological specimen or a graphic design element.

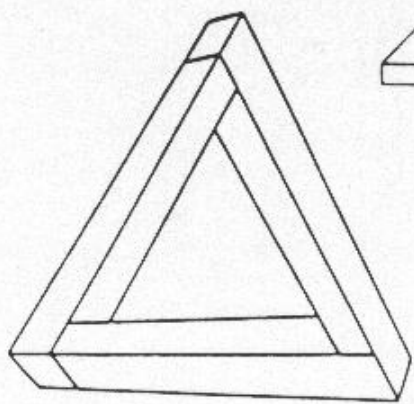
Percepción



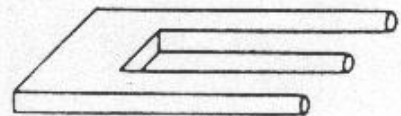




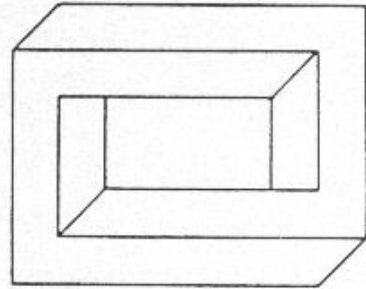
25. La escalera imposible de Penrose

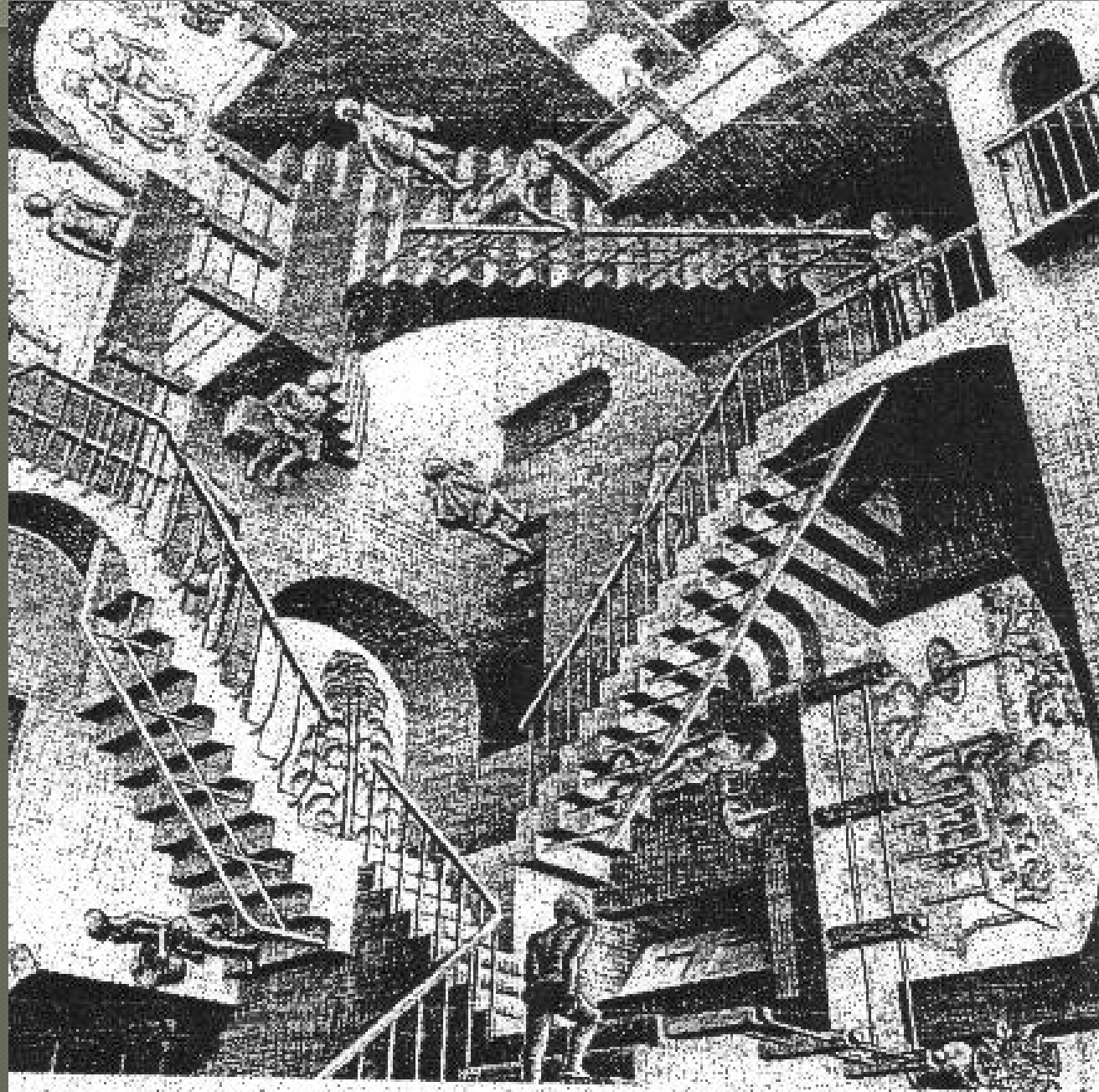


32. El triángulo imposible de Penrose



34. Tridente imposible





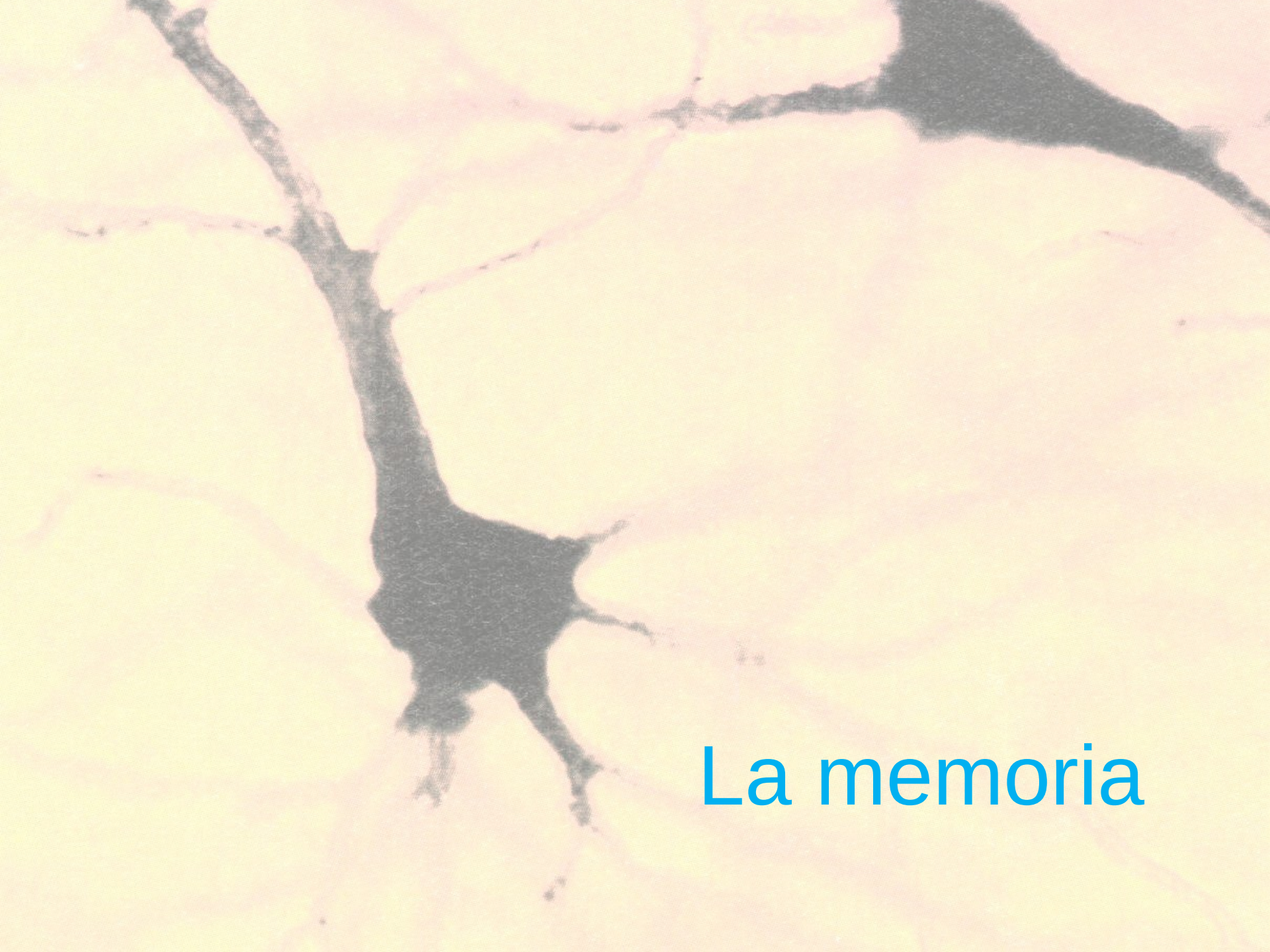
geometría imposible de Escher



La percepción en la comunicación

¿En qué nos fijamos de los demás?

- Apariencia:
 - Física
 - Vestido
- Actitud de la cara
 - La mirada
 - La sonrisa
- Actitud del cuerpo
 - Las manos
 - El tronco

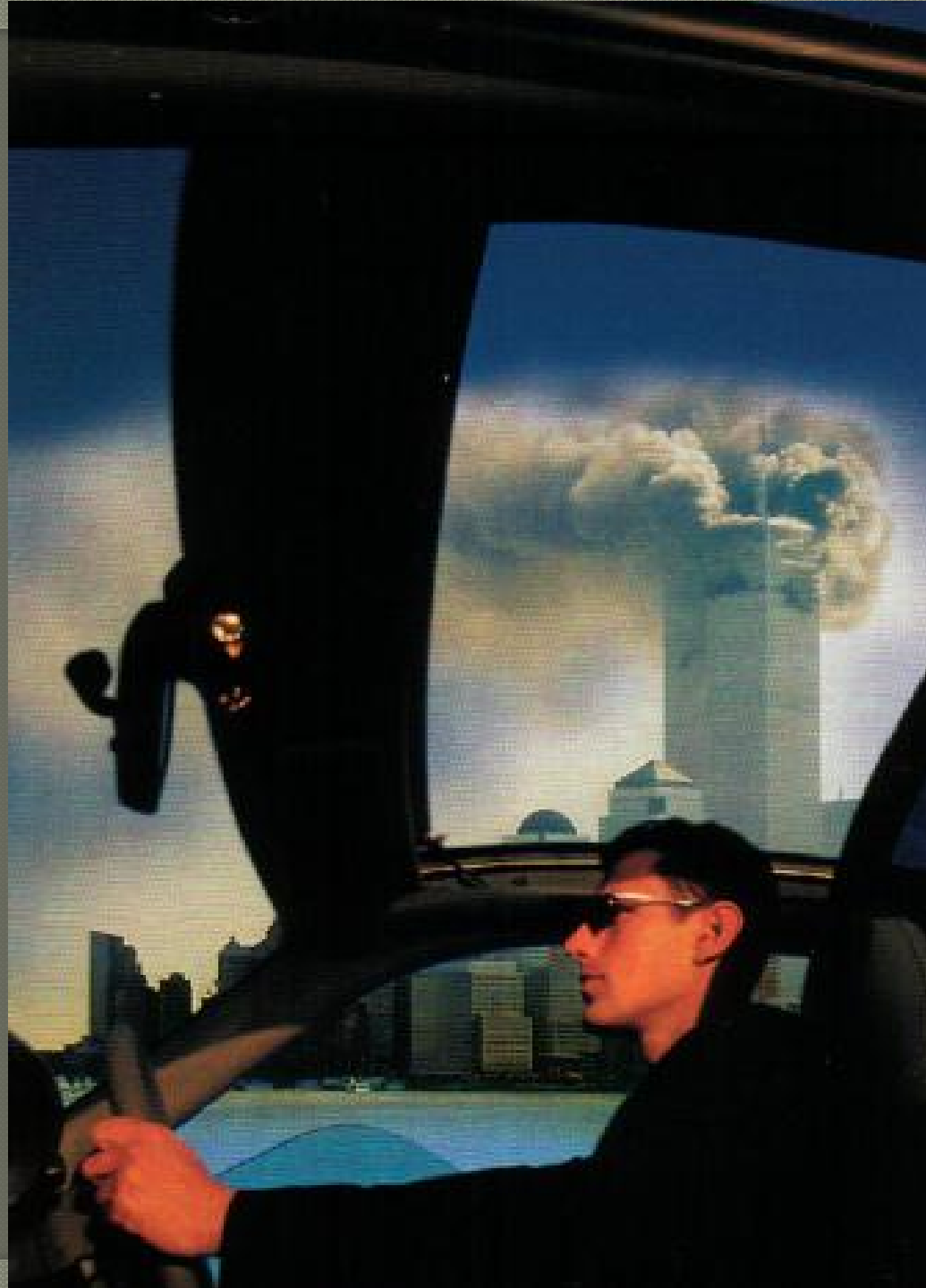
A dark, abstract, branching shape resembling a neuron or a tree branch against a light yellow background. The shape has a central body with several thin, elongated processes extending outwards. The background is a solid, light yellow color.

La memoria



¿A Quiénes recordamos?

- Recordamos las situaciones, cosas y personas vividas con emoción
- Recordamos nuestros primeros años
- Conductismo: aprendemos mejor con situaciones agradables



azúcar, risa, tristeza,

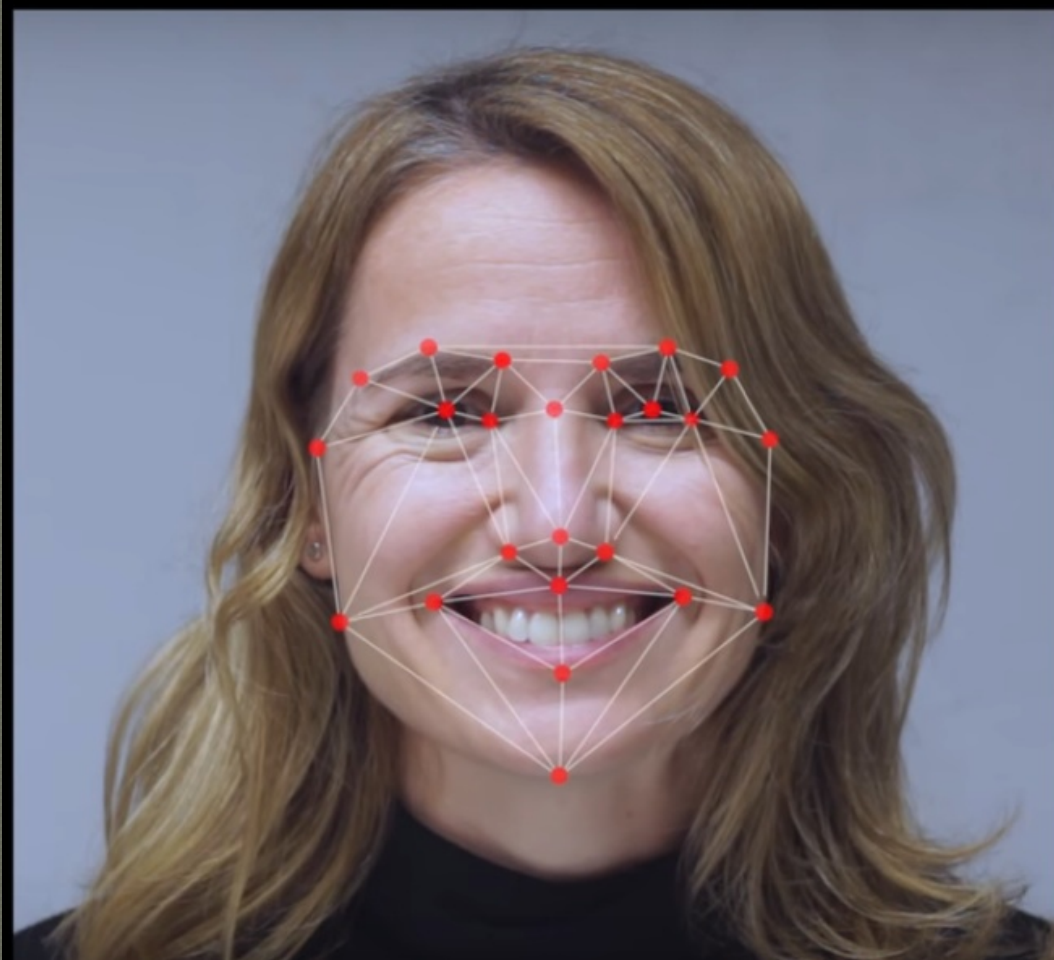
ascensor, triunfo,
trauma,

negro, felicidad

accidente, alegría,
palanca

2. Conocer a los demás





Neutro

Feliz

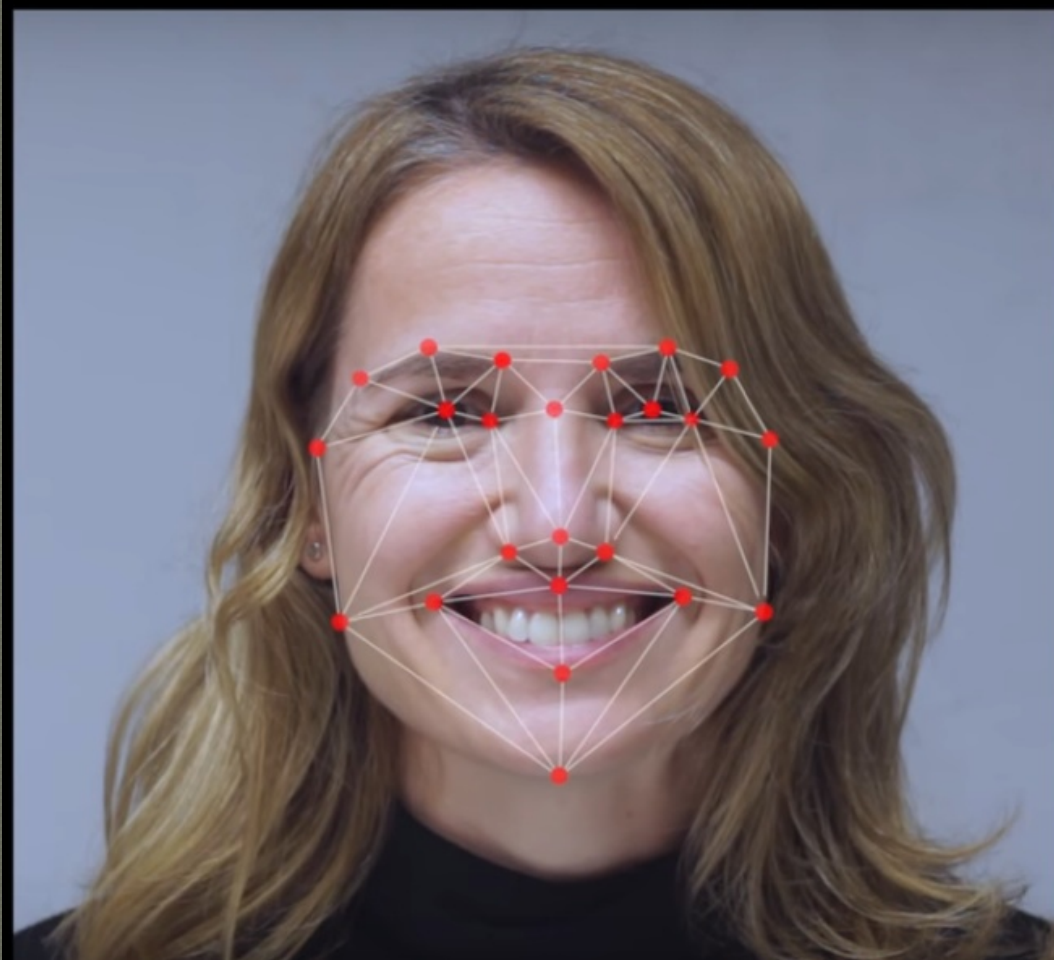
Sorprendida

Enfadada

Disgustada

Asustada

Triste



Neutro	0 %
--------	-----

Feliz	89 %
--------------	-------------

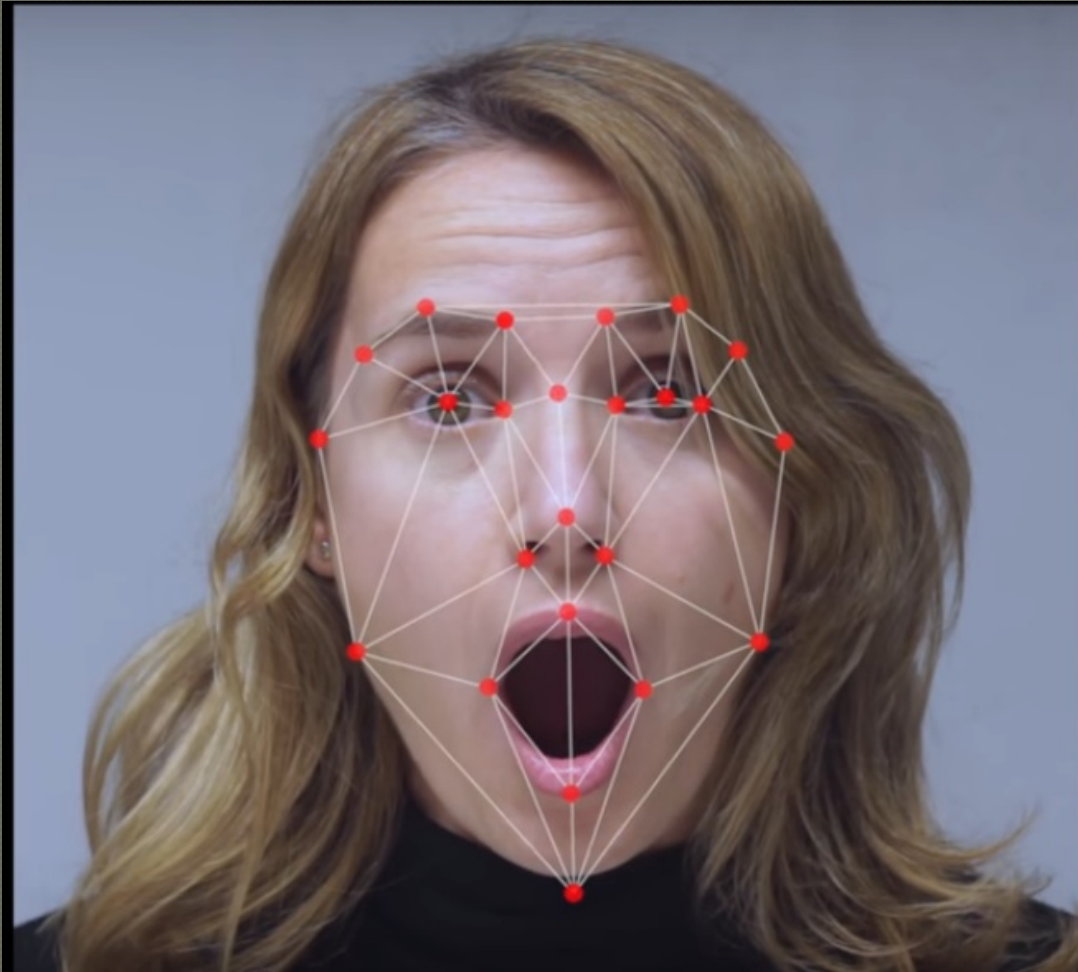
Sorprendido	0 %
-------------	-----

Enfadado	0 %
----------	-----

Disgustado	0 %
------------	-----

Asustado	0 %
----------	-----

Triste	0 %
--------	-----



Neutro

Feliz

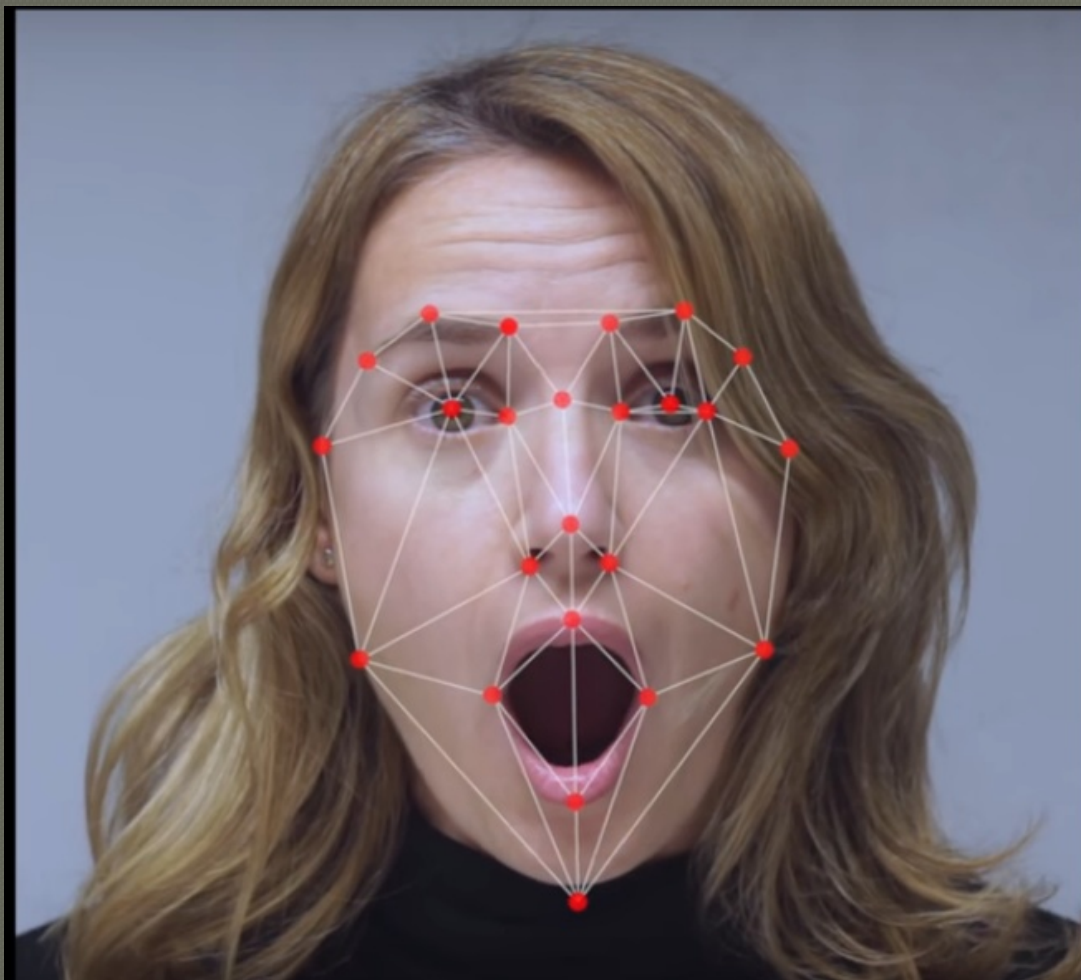
Sorprendida

Enfadada

Disgustada

Asustada

Triste



Neutro	0%
--------	----

Feliz	0%
-------	----

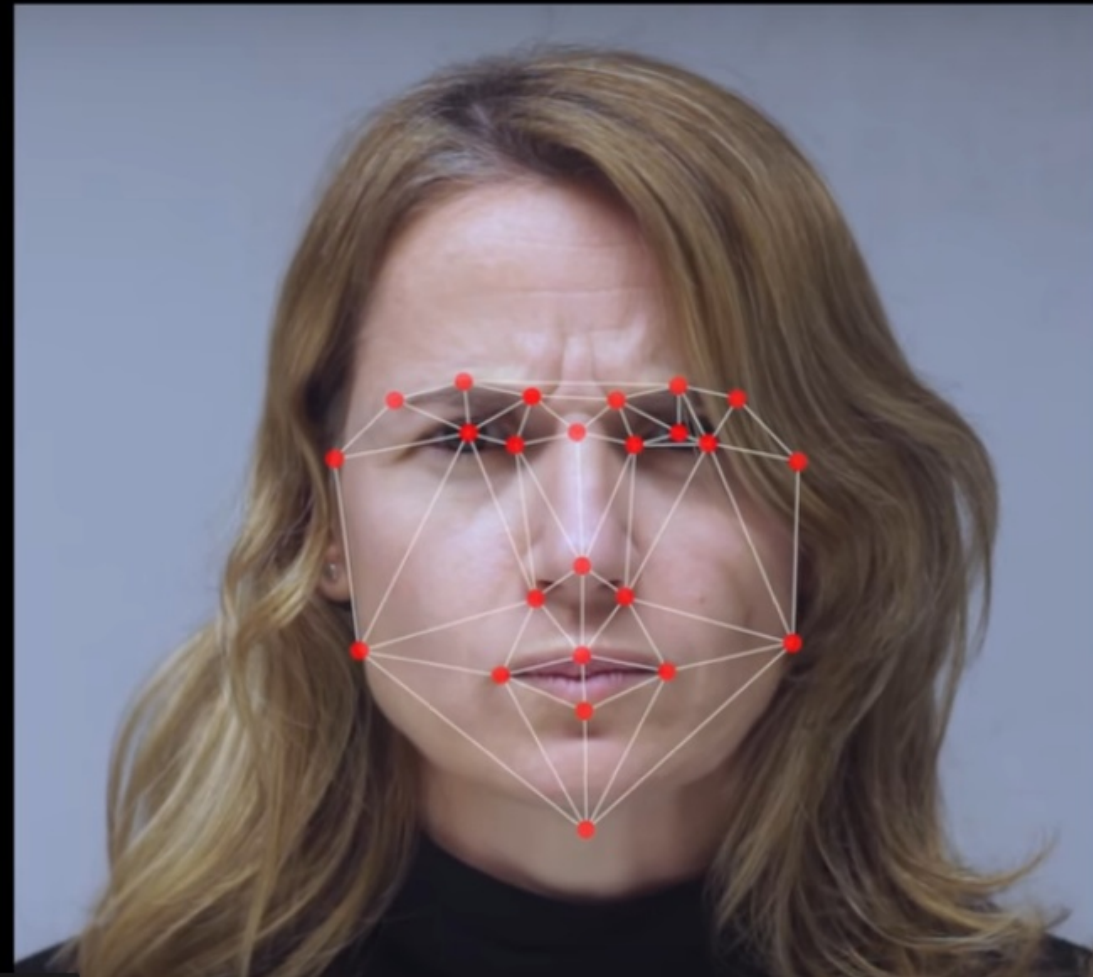
Sorprendido	95%
--------------------	------------

Enfadado	0%
----------	----

Disgustado	0%
------------	----

Asustado	15%
----------	-----

Triste	0%
--------	----



Neutro

Feliz

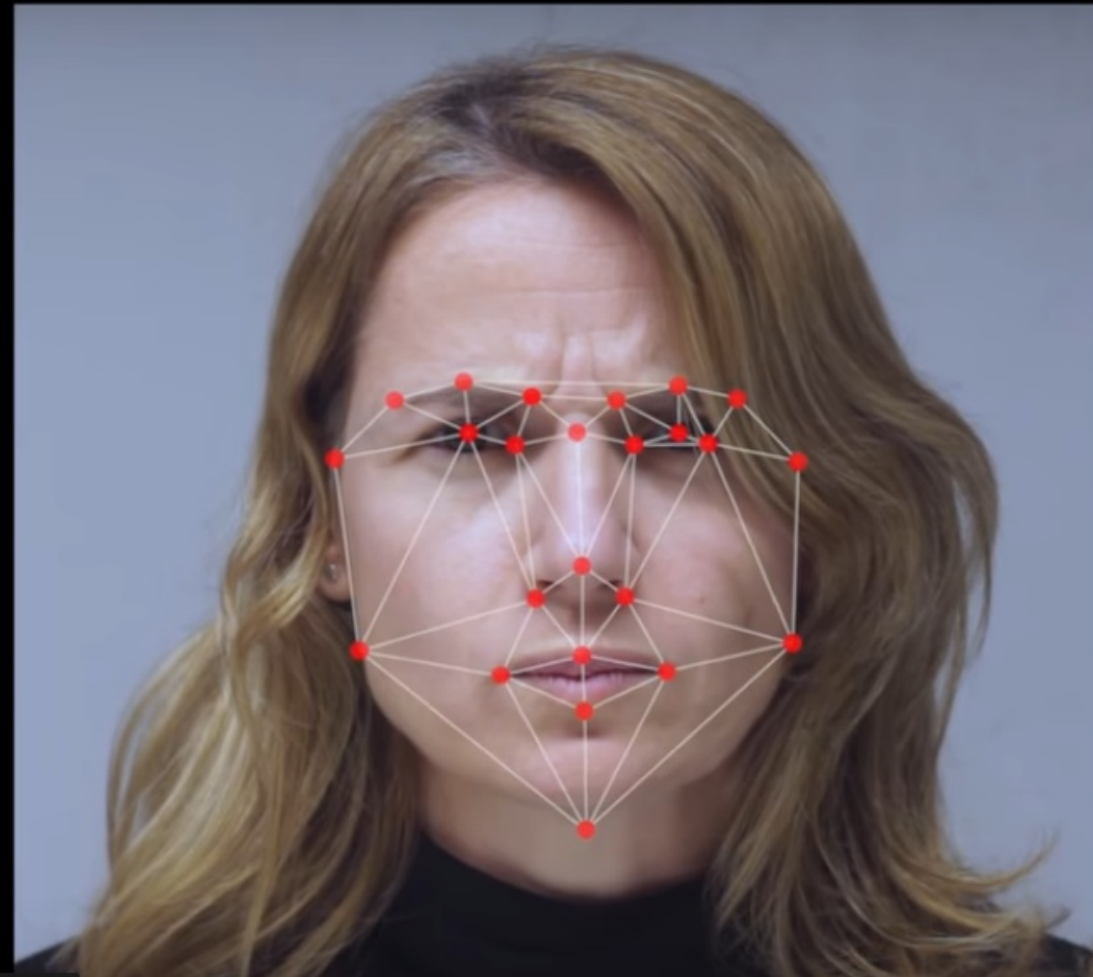
Sorprendida

Enfadada

Disgustada

Asustada

Triste



Neutro	0 %
---------------	------------

Feliz	0 %
--------------	------------

Sorprendido	0 %
--------------------	------------

Enfadado	93 %
-----------------	-------------

Disgustado	0 %
-------------------	------------

Asustado	0 %
-----------------	------------

Triste	21 %
---------------	-------------

¿Cómo son los demás?

- Prejuicio: aprendemos estereotipos
- Pre-juicio: tenemos primeras impresiones
- Juicio: aprendemos a juzgar sin prejuicios

1. Primera impresión: Percibimos lo que conocemos.

- Esta impresión
 - Dirige nuestras reacciones y modifica nuestra conducta.
 - Muy difícil de cambiar
- Efecto de halo:
 - A partir de otros rasgos que conocemos extendemos nuestro juicio a otros que desconocemos.
 - Estereotipos (por la voz interpretamos: la edad; la nacionalidad; la cultura; el nivel social; la amabilidad-agresividad...)

2. Dos opciones:

- Confirmación de la primera impresión
- o nueva impresión (esfuerzo)

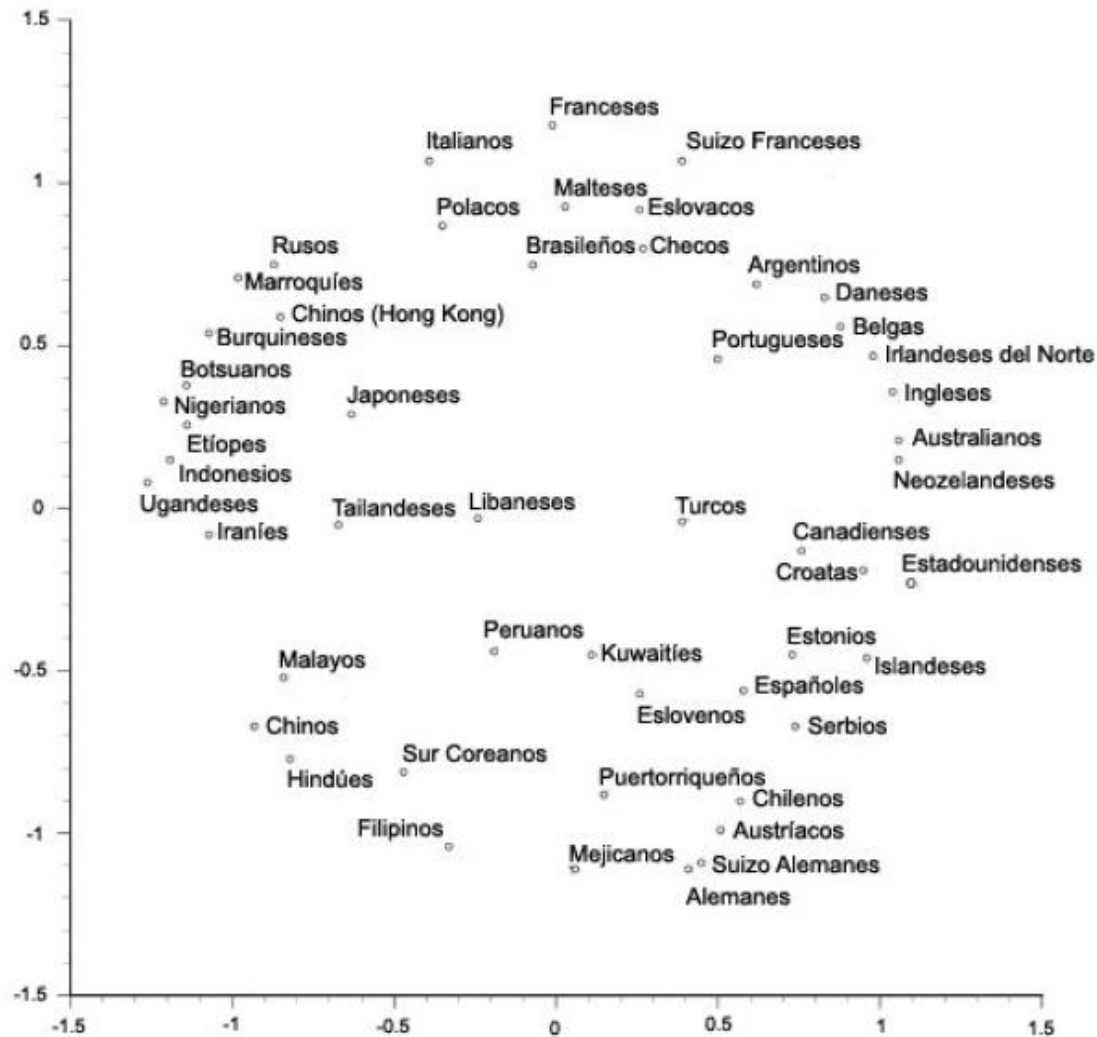


Figura 3. Gráfico de escalamiento multidimensional de 51 culturas basado en una matriz de distancia (1 - Pearson r). El eje vertical está alineado con N, el horizontal con E*

Nota. *Tomado de McCrae, Terracciano, Leibovich de Figueroa et al. (2005, p. 415).

	Pasivo Cuidadoso Reflexivo Pacífico Controlado Confiable Ecuánime Tranquilo		Silencioso Pesimista Solitario Sobrio Rígido Mal humorado Ansioso Reservado	
	Sociable Comunicativo Parlanchín Sensible Fácil de tratar Vivaz Despreocupado Dominante		Activo Optimista Impulsivo Alterable Excitable Agresivo Inquieto Quisquilloso	

	Emocionalmente estable		Emocionalmente inestable	
Introverso	Pasivo Cuidadoso Reflexivo Pacífico Controlado Confiante Ecuánime Tranquilo	Flemático	Silencioso Pesimista Solitario Sobrio Rígido Mal humorado Ansioso Reservado	Melancólico
Extroverso	Sociable Comunicativo Parlanchino Sensible Fácil de tratar Vivaz Despreocupado Dominante	Sanguíneo	Activo Optimista Impulsivo Alterable Excitable Agresivo Inquieto Quisquilloso	Colérico

Escribe el nombre de cinco
personas y caracterízalas con el
eneagrama

El Pacificador

Tiende a la armonía



El Perfeccionista

Tiende a hacer lo correcto



El Empático

Tiende a relacionarse



El Ganador

Tiende a destacar



El Personalista

Tiende a ser él mismo



El Lider

Tiende a dirigir



ENEAGRAMA

El Observador

Tiende a mantener la perspectiva



El Leal

Tiende a estar comprometido



El Entusiasta

Tiende a sentirse motivado



El Indicador de Myers-Briggs utiliza cuatro dicotomías con dos extremos cada una para estudiar la personalidad. Estos factores son los siguientes:

- Extraversión (E) o Intraversión (I)
- Intuición (N) o Sensación (S)
- Pensamiento (T) o Sentimiento (F)
- Juicio (J) o Percepción (P)

<https://psicologiaymente.net/personalidad/tipos-de-personalidad#!>

NF

Valuing

Manifesting universal values
and valuing people

Possible

NT

Visioning

Pulling people with ideas
to an optimistic future

ENFJ Teacher Smooth talking, charming, very inspiring & motivational. Often clergy. People leaders & persuaders. Great salespeople. Very relationship-oriented. Like to motivate groups.	INFJ Counselor Work is to inspire others to achieve great things. Great visionaries of human possibilities. Serious academicians. Often professors or offer themselves to a religious order.	INTJ Mastermind If they say they are going to do something, they do it. Likely to be corporate leaders, scientists. Believe everything has room for improvement. Superior planners and visionaries of systems.	ENTJ Field Marshall Very leadership-oriented. Likely to be top executives, business persons. Big on reducing inefficiency, ineffectiveness. Take charge people. Can be overwhelming to less outgoing types.
ENFP Champion Second only to ESFPs for fun. Want lives filled with excitement and romance. Very enthusiastic and creative. Often teachers, artists, writers. Great need for diversity and change.	INFP Healer Noble servants aiding society. Different from ESFPs, they try to tackle long term problems. Often psychologists or counselors. Want to save the whales and rainforests.	INTP Architect Deepest analysis of problems to be solved. Often physicists, scientists. Most aloof of types. Critical thinkers.	ENTP Inventor Want one exciting challenge after another. Love to problem solve. Good at analysis, consider themselves full of ingenuity and ideas. Often involved in computer, systems analysis, design.
ESFP Performer Number one in fun and enthusiasm. Always invite ESFPs to your party. The most generous of all types. Warm, friendly, vibrant people. Excellent at customer service.	ISFP Composer Quietly harmonious with world. Very observing, benevolent. Inclined toward work with people in need. Work to solve problems of the immediate such as: homeless, stopping hunger.	ISTP Operator Ready to try anything once. Flushed with the rush of life. Seek excitement. A love of tools and the utility they offer. Inclined toward mechanical devices, can take apart & reassemble anything.	ESTP Promoter Excitement seekers. Never feel more alive than when taking risks. Great negotiations on the front end. Excellent promotional & entrepreneurial capabilities if someone else follows through.
ESFJ Provider Hosts & hostesses. Graciousness of this type makes them excellent at entertaining, coordinating. May be teachers, nurses. Very conscious of appearances, should/shouldn'ts.	ISFJ Protector A high sense of duty. Upholders of family tradition. Often found in traditional helping professions including nursing, elementary education, etc.	ISTJ Inspector Does of what should be done. Masters at completing practical details and adding finishing touches. Get-it-done people. Superb administrators. Duty bound & obligated, often military.	ESTJ Supervisor Administrators, workers, pillars of strength in community. Loyal males, parents, employees. Often promoted to management positions. Dependable, consistent, straightforward.

Personal

Logical

SF

Relating

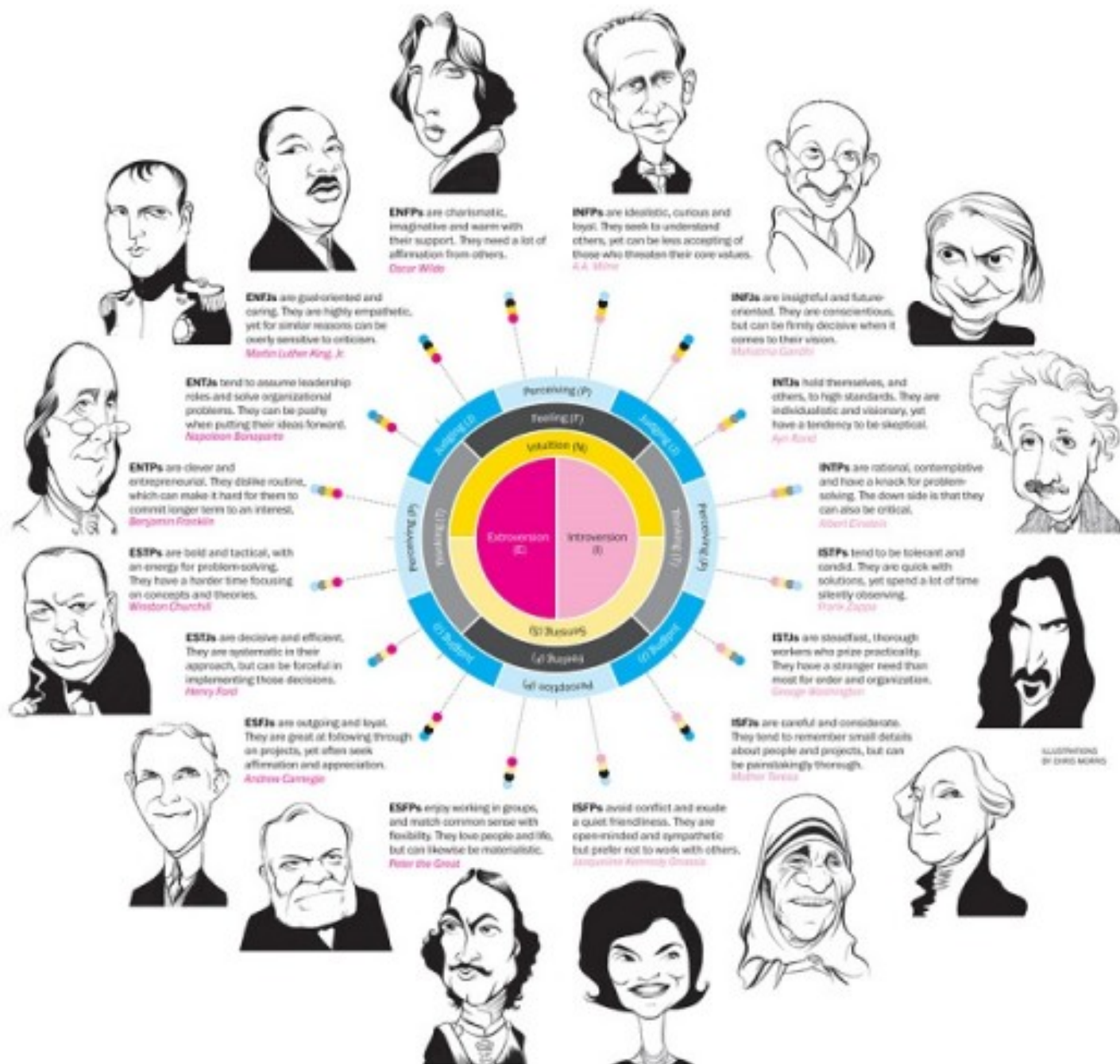
Including and building trustworthiness

Present

ST

Directing

Action from a strategic perspective



Inteligencias múltiples



Piensa en una persona cercana ¿Cuáles son sus inteligencias preferidas?

Ponlas en orden

Califica a tres personas conocidas

Intereses de la sociedad

- La publicidad

Los intereses de quienes te rodean

- ¿Qué cosas le gustan?
- ¿Qué actividades le gustan?
- ¿Qué personas le gustan?
- ¿Qué le comprarías?



RABIA



LLANTO



TRISTEZA



RISA



SONRISA



CALMA



INDIFERENCIA



BOSTEZO



TERROR



IRA



MALDAD



CANTO



DESAGRADO



REPUGNANCIA



SUSTO



ENOJO



SUEÑO



ENFERMEDAD



TIMIDEZ



REFLEXIÓN

Busca cinco personas y ponles cara

Notas de 0 a 10

- ◉ Fuerza
- ◉ Inteligencia
- ◉ Cantar
- ◉ Plancha
- ◉ Electricidad

Ponle notas a tu compañero/a

Conocer a los demás



Cada uno presenta a otro

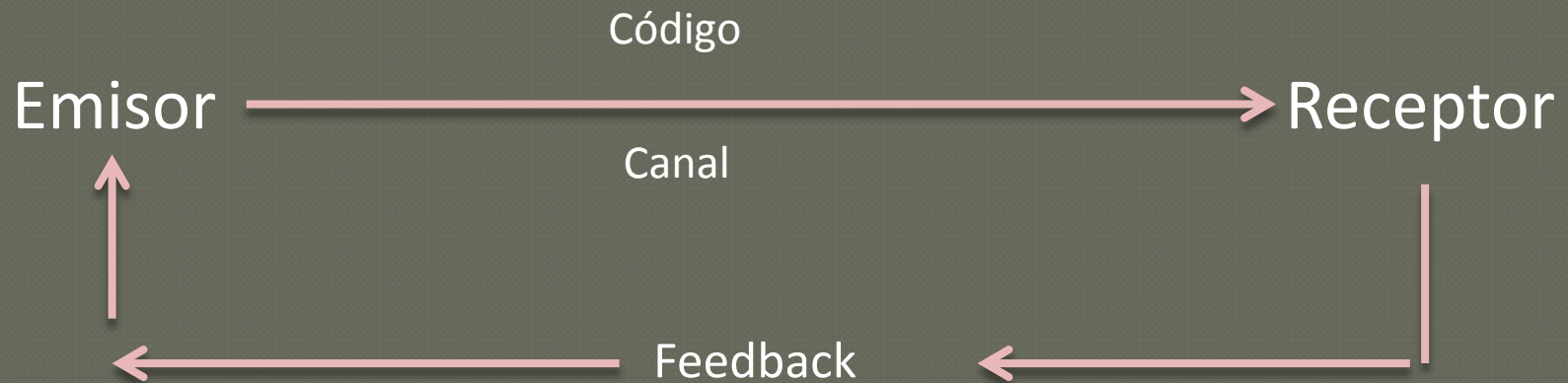
- En grupos de tres
- Cada uno se presenta
 - Nombre
 - Cuál es tu proyecto
- Luego cada uno presenta al de su dcha.

3. Estructura de la comunicación

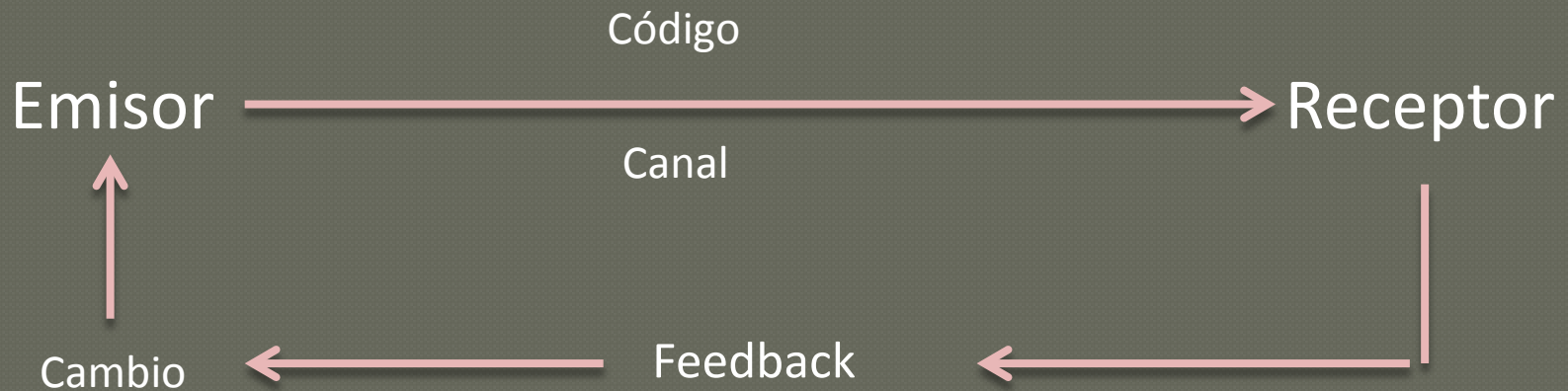
¿Qué facilita la comunicación?

- ¿Qué facilita la comunicación?
- ¿Qué dificulta la comunicación?

El esquema de la comunicación



El esquema de la comunicación



Igualar la relación



A



B

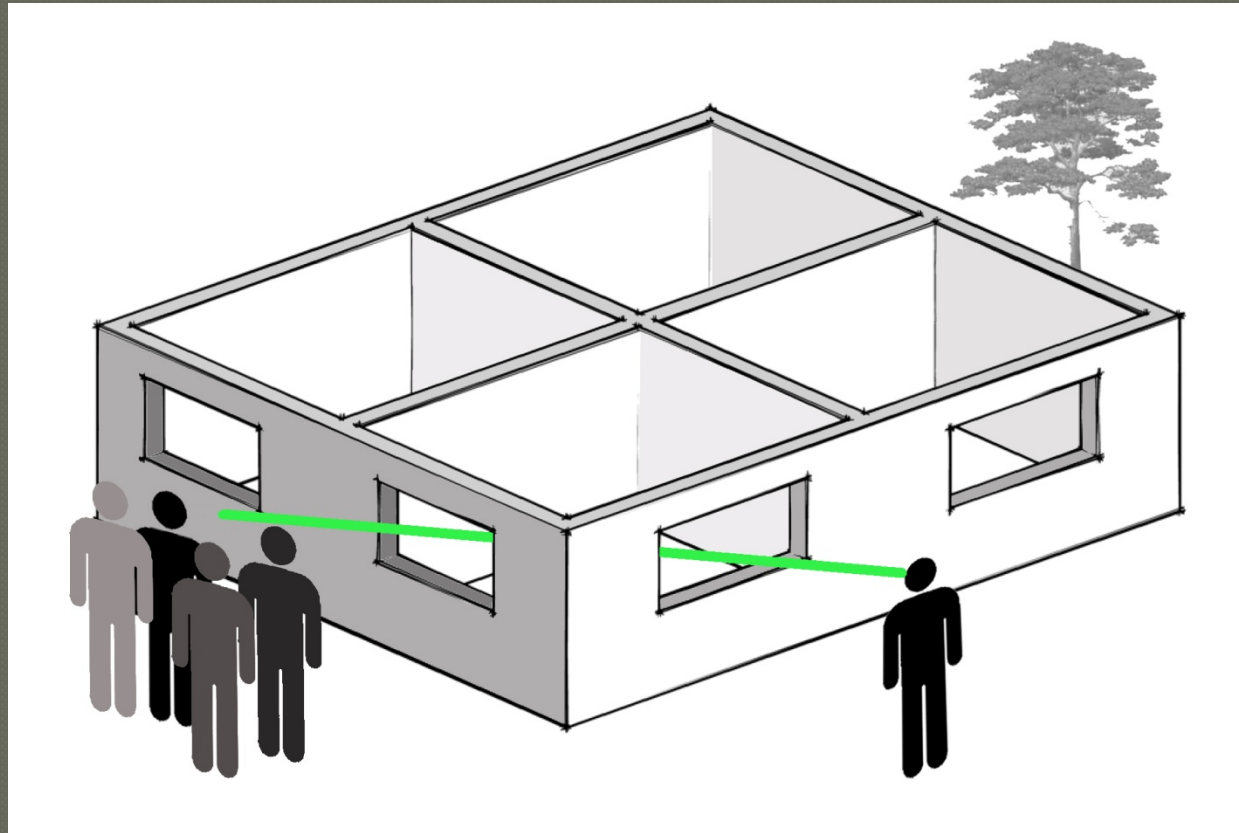


C

Efectividad en la comunicación

Lo que quiero decir	100%
Lo que creo que he expresado	90%
Lo que expreso	80%
Lo que oye el otro	70%
Lo que escucha el otro	60%
Lo que interpreta el otro	40%
Lo que capta el otro	20%
Lo que creo que interpreta él	90%

La ventana de Johari



Describe a tu compañero cómo es por detrás

4. Tipos de Comunicación



Tipos de comunicación

● Verbal

35%

● No verbal

65%

4.1. Comunicación no verbal

● Expresiones de la cara:

- Sonreír
- Mirar a los ojos

● Expresiones con la cabeza:

- Mantener la cabeza recta
- Balancear la cabeza

● Expresiones con los brazos y manos:

- Movimiento frecuente de las manos
- Cruzar los brazos por delante o detrás

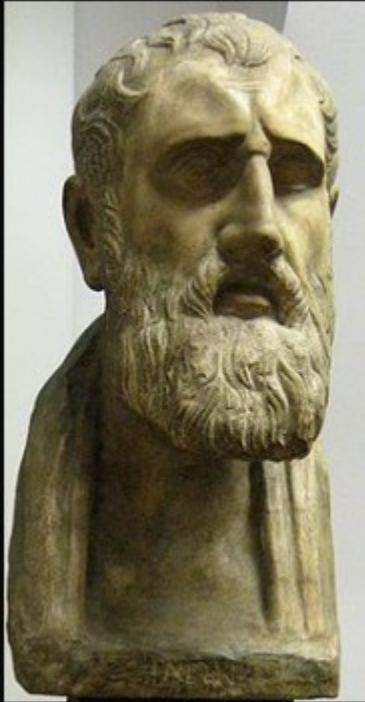
● Expresión del tronco y extremidades inferiores

- Tronco inclinado
- Caminar mientras se habla

Haced ejercicios de comunicación en parejas



4.2 Comunicación verbal



Tenemos dos orejas y una sola boca, justamente para
oír más y hablar menos.

(Zenón de Citio)

Escucharlos/as: (escuchar o que me escuchen)

- Escucha activa de lo que dice el otro
- Incitar a que se exprese
- No interrumpir
- No contar nuestra vida
- Huir de las batallas verbales

Alargar la conversación

- ◉ Mímica: gestos, mirada, asentimiento de cabeza
- ◉ Palabra corta: monosílabos: sí, bueno, claro, de acuerdo
- ◉ Repetir: la última palabra o frase
- ◉ Resumir: de vez en cuando lo dicho por el otro
- ◉ Reafirmar: con anécdotas propias
- ◉ Haciendo preguntas: y que pasó? Cómo fue?
- ◉ Silencia activo: atentos en silencio



La verdad absoluta

5. Estilos de comunicación

Estilos de comunicación

- Tímido
- Agresivo
- Asertivo



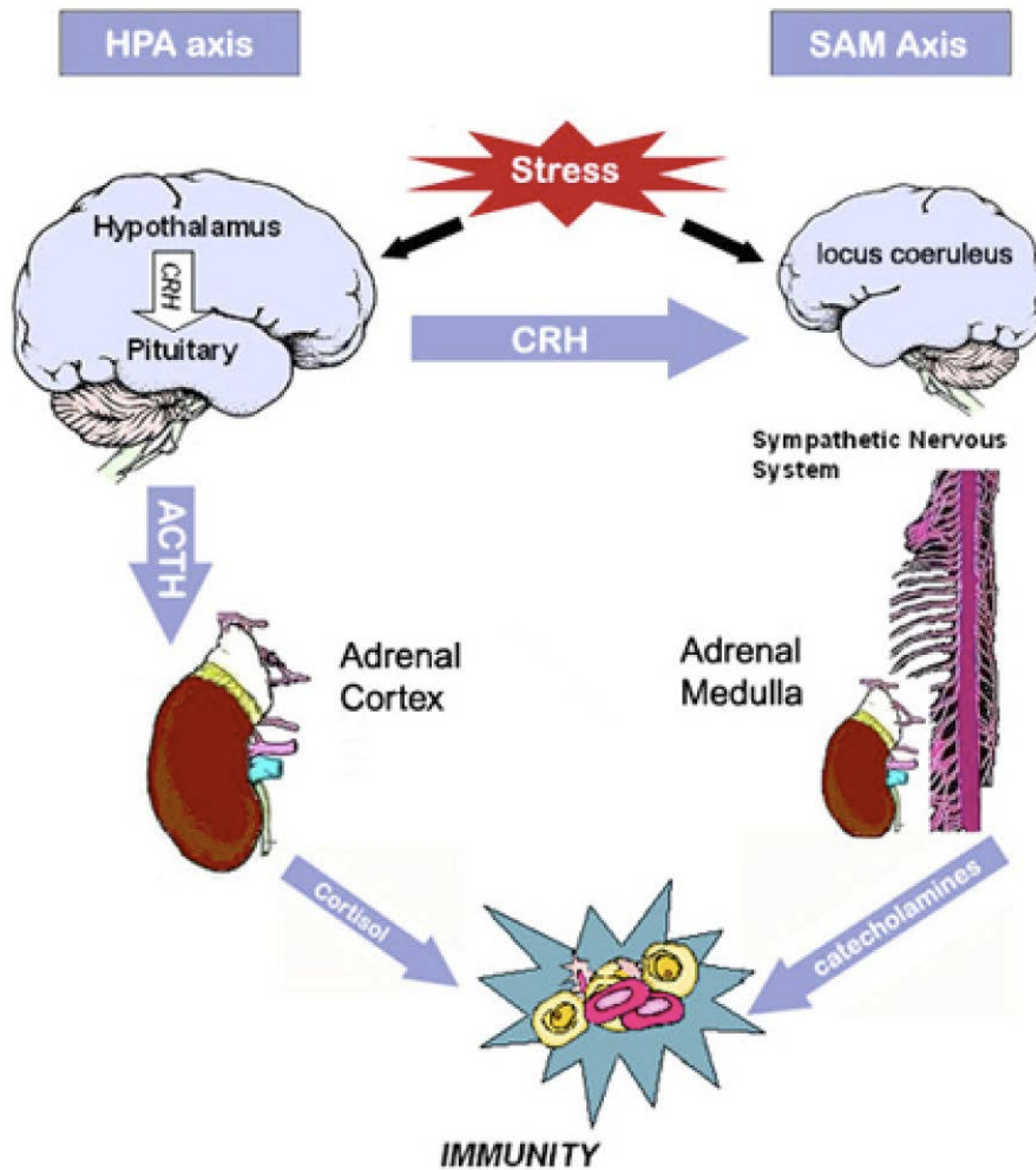
ESTILO ASERTIVO	ESTILO AGRESIVO	ESTILO PASIVO
*Conducta verbal: —Directa —Firme *Conducta no verbal: —Contacto ocular directo —Gestos firmes —Postura relajada —Voz sin vacilación *Consecuencias: —Defiende sus derechos —Está relajado y satisfecho —Resuelve problemas	*Conducta verbal: —Impositiva —Interrumpe a los demás *Conducta no verbal: —Mirada fija —Gestos amenazantes —Postura hacia delante —Volumen de voz elevado *Consecuencias: —Viola derechos de otros —Crea tensión —Conflictos interpersonales	*Conducta verbal: —Vacilante —Cortada *Conducta no verbal: —Rehúye la mirada —Movimientos nerviosos —Postura recogida —Volumen inaudible *Consecuencias: —No defiende sus derechos —Pierde oportunidades —Conflictos interpersonales

¿Cuál crees que es tu estilo de comunicación?

Batallas verbales



Lo importante no es tanto tener razón como quedar por encima del otro



Los telómeros son afectados



La afrentas nunca se olvidan



Pasos para una comunicación asertiva



1 Expresa
cómo te
sientes.

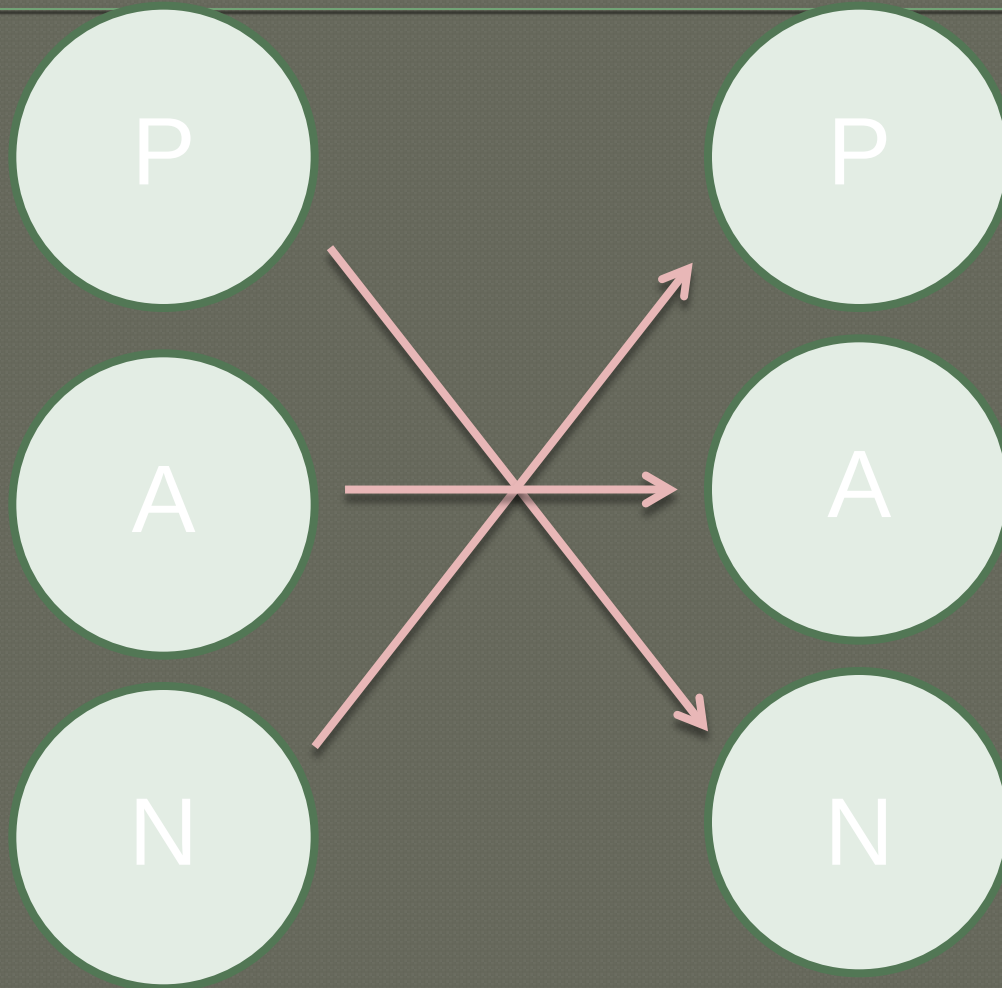
2 Manifiesta
lo que piensas.

3 Di lo que
quieres que
suceda.

Sin agredir a los
demás y a la vez
sin someterse
a la voluntad ajena.



Comunicación transaccional



Trastornos de la comunicación

1. El emisor:

- Puede darse el caso de que sólo desee expresarse, pero no comunicar
- Puede desear simplemente que le aplaudan lo bien que se expresa
- Bloqueo del emisor
- Tergiversación por parte del emisor
- Todos los problemas señalados para el emisor

2. El receptor

- Falta de motivación para escuchar, leer o interpretar las palabras.
- Deseo de tergiversar el mensaje.

3. El canal de comunicación: las condiciones en las que se realiza la comunicación.

- Mala articulación de la palabra
- Bajo nivel de voz
- Interferencias: ruidos, poca luz, el papel...

4. El código de comunicación:

- Código inadecuado para el receptor: hablarnos en chino
- Lenguaje equívoco

5. El feed-back o retorno.

- No emitido por el receptor
- Inadecuadamente emitido por el receptor

Ejercicios de comunicación

Fases de una comunicación empática

1. Atender (atención)
2. Acoger (amabilidad de la voz e incluso de la postura)
3. Entender (ponerse en el lugar y valores de la otra persona. Sin prejuicios)
4. Comprender (buscar en nuestros recursos soluciones para su demanda)
5. Devolver (expresar la solución aportada)
6. Comprobar (preguntar si está satisfecha con la solución) si no paso 2.
7. Agradecer



El conflicto en la comunicación

Fases de un conflicto directo

1. Atender (atención)
2. Acoger (amabilidad de la voz e incluso de la postura)
3. Entender (ponerse en el lugar y valores de la otra persona. Sin prejuicios)
4. Comprender (buscar en nuestros recursos soluciones para su demanda)
5. Devolver (expresar la solución aportada)
6. Relajar (dar tiempo antes de contestar, respirar)
7. Comprender (Ante la agresividad intentar comprender. Nadie es culpable)
8. Buscar otra nueva solución
9. Devolver (expresar la solución aportada)
10. Comprobar (preguntar si está satisfecha con la solución) si no paso 6.
11. Agradecer

Ejercicio de comprensión

- Ejercicio: una persona habla y la otra escribe lo que ha entendido.
- Graduación:
 - primero, una frase,
 - luego dos,
 - luego tres...

Adivino lo que pones

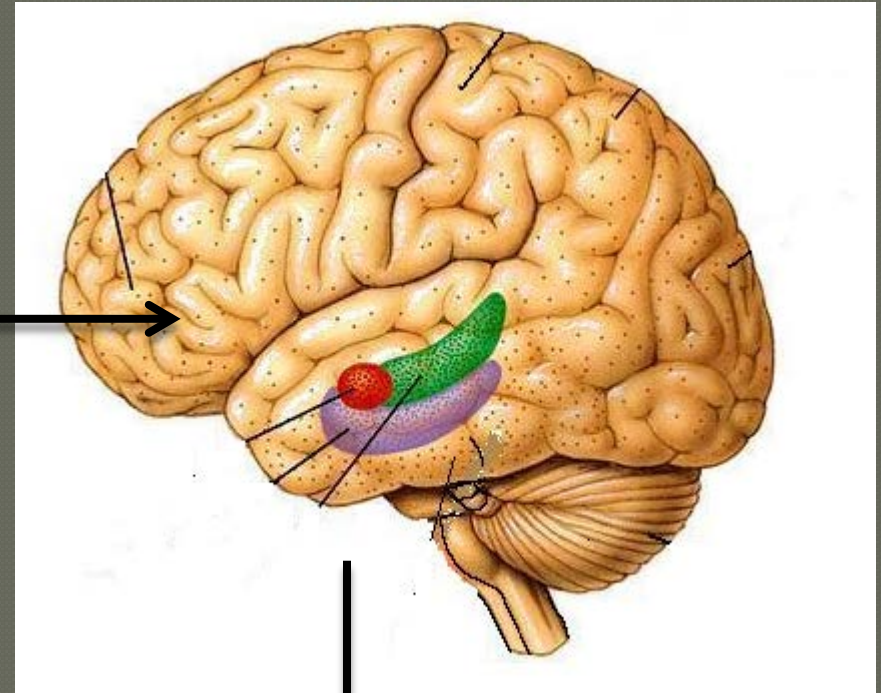
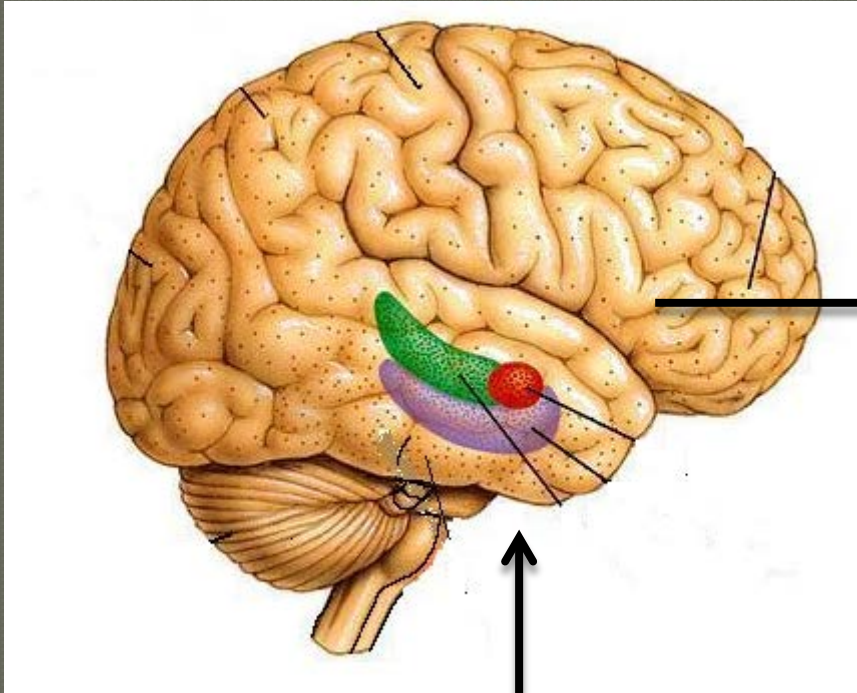
● Juego de los chinos

- Moneda: dcha/izda
- Blanco o negro
- Día o noche
- Alegría o tristeza

CONCLUSIÓN

Índice

- 1. Bases psicofisiológicas de la comunicación
- 2. Conocer a los demás
- 3. Estructura de la comunicación
- 4. Tipos de comunicación
- 5. Estilos de comunicación



Dos cerebros se comunican desde y hasta el cerebro límbico

Con mucho
cariño



www.carloshuegarcia.com

24/01/2019