

HABILIDADES INTERPERSONALES

TALLER CON DIRECTORES

ABRIL 2011



COMPORTAMIENTOS INTERPERSONALES

	No respeta los derechos de otros	Respeta los derechos de otros
Respeta sus derechos	Agresivo	Asertivo
No respeta sus derechos	Pasivo - agresivo	Pasivo

COMPORTAMIENTO AGRESIVO

- **Características:** Se pone sobre los otros y sobre-actúa o sobre-reacciona. Impone sus opiniones a otros, manipula y ataca.
- **Toma de decisiones:** Elige por lo demás y ellos lo saben.
- **Sentimientos sobre sí mismos:** Superioridad, egocentrismo y “saben todo”.
- **Manera de pensar:** descalificadora, autoritaria y destructiva.
- **Reacciones de otros:** Miedo, evitación, sentirse mal, defensa, humillación, devolución de hostilidad, etc.

COMPORTAMIENTO PASIVO

- **Características:** Se desvaloriza a sí mismo. Se autoderrota o cede rápidamente. No logra lo que quiere, no lo dice. Es indirecto.
- **Toma de decisiones:** Otros deciden por él.
- **Sentimientos sobre sí mismo:** se siente víctima, herido, ansioso, inadecuado en el momento y, luego, rabioso o sentido.
- **Manera de pensar:** Se culpa a sí mismo, autodestructivo.
- **Reacciones de otros:** Culpa, rabia, frustración, falta de respeto, posible protección y, luego, rabia. Se sienten superiores o culpables.

COMPORTAMIENTO PASIVO – AGRESIVO

- **Características:** Aparece ante los demás con una actitud de respeto pero no lo siente así. Se niega a sí mismo pero culpa a los otros. Es indirecto y manipulador. Tiene miedo de expresarse, por eso, actúa en forma poco clara.
- **Toma de decisiones:** Elige por otros pero ellos no de dan cuenta.
- Sentimientos sobre sí mismos: Defensivo, ansioso, rabioso, pero ambiguo.
- **Manera de pensar:** Vengativa e irónica.
- **Reacciones de otros:** Confusión, frustración, rechazo, rabia, repudio. Desconfianza, sienten manipulación.

COMPORTAMIENTO ASERTIVO

- **Características:** Es auténtico, pero siempre respetando y considerando al otro. Se siente bien consigo mismo. Evalúa las situaciones y actúa adecuadamente. Es espontáneo y honesto en su expresión. Es directo. Se conoce y preocupa de sí mismo y de los demás.
- **Toma de decisiones:** Elige por sí mismo.
- **Sentimientos sobre sí mismo:** competencia, seguridad, responsabilidad, ser respetado, demostrando preocupación e interés por los demás.
- **Manera de pensar:** Honesta, clara e imparcial.
- **Reacciones de otros:** Aprecio, cooperación, mutualidad en la comunicación y valoración.

Momento de percepción: Autopercepción y percepción interpersonal.

MOMENTO DE ACOGIDA...

RESPETO

- Es la capacidad de apreciar la dignidad de los demás, interesándose por el otro y comprometiéndose a establecer una interacción tal, que propicie una comunicación más efectiva.

CARACTERÍSTICAS

- Profundo interés y activo compromiso con el otro.
- Aceptación incondicional.
- Actitud no enjuiciadora.
- Marco de auténtico interés, apertura, calidez y apoyo.
- Confianza en el otro y sus capacidades.

CONFIANZA

- La confianza es la capacidad de lograr la entrega incondicional en una relación interpersonal, sin límites generados por la falta de credibilidad mutua.
- Tres niveles de confianza...
- De la sinceridad: congruencia entre el discurso y la práctica.
- De la habilidad: seguridad que ofrece el que otro posea ciertas habilidades.
- De los resultados: cumplimiento de promesas.

ESCUCHAR ACTIVO

Es la capacidad de escuchar de manera integral, activa y consciente a nuestro interlocutor.

CARACTERÍSTICAS:

- Dejar de hacer cualquier otra actividad.
- Concentrarse conscientemente en la actividad de escuchar.
- Ser un buen receptor: tratar de entender lo que el otro dice.
- Mirar al otro a los ojos.
- Postura corporal y expresión facial que le hagan sentir a la otra persona que realmente se le está prestando atención.
- Mantener silencio, no interrumpir ni emitir juicios o comentarios.
- Asentir y emitir señales de continuidad.
- Preguntar si es necesario.

MOMENTO DE ENCUENTRO

RETROALIMENTACIÓN

Es la capacidad de ofrecerle al otro una síntesis o reflejo de contenido de lo escuchado, para chequear el mensaje recibido y mejorar la efectividad de la comunicación.

CARACTERÍSTICAS:

- Es descriptiva, antes que evaluativa.
- Es específica, antes que general.
- Considera las necesidades de quien brinda y de quien se recibe la retroalimentación (no es destructiva).
- Es oportuna.
- Permite verificar y asegurar una comunicación clara.

REFLEJO DE SENTIMIENTO

Es la capacidad de demostrarle a nuestro interlocutor que lo hemos escuchado activamente y comprendido, a través de reflejarle en forma descriptiva los sentimientos subyacentes a lo que está comunicando.

PROCESO

- 1º Describir el sentimiento de la base.
- Ej. “Me doy cuenta que te sientes muy angustiado”...

- 2º Describir causas que motivan el sentimiento
- Ej. “Porque te enteraste que te despidieron”...

EMPATÍA

Es la capacidad de percibir y comprender correctamente los sentimientos o percepciones que la otra persona comunica explícitamente y también aquellos aspectos menos evidentes, implícitos y confusos para ella.

CARACTERÍSTICAS

- Implica además la capacidad de comunicar esta comprensión al otro, en un lenguaje adecuado a los sentimientos y características de la otra persona.
- Se relaciona con la capacidad de comprender el mundo interno de la otra persona, poniéndose en su lugar “como si” fuera el propio, pero sin perder la individualidad.

MOMENTO DE CONFLICTO

CONFRONTACIÓN

- Es la capacidad para mostrar a la otra persona las discrepancias o incongruencias existentes en ella, con el fin de ponerla en contacto consigo misma en términos empáticos, no enjuiciadores, ni agresivos.

CARACTERÍSTICAS

- Describir y especificar comportamientos, personas y/o situaciones, así como la forma en que se dan las discrepancias.
- Comunicar finas percepciones sobre los sentimientos y significados involucrados.
- Mostrar al otro claramente las consecuencias, efectos o significados que tienen sus discrepancias en la vida de las personas con las que se relaciona.
- Mostrarse auténtica y profundamente respetuoso, empático y comprensivo.

COMPORTAMIENTO ASERTIVO

Es la capacidad de expresar pensamientos, sentimientos, opiniones o creencias a otros: de una manera adecuada, respetuosa, segura, cómoda y efectiva.

CARACTERÍSTICAS:

- Autenticidad: expresión espontánea, honesta, libre y voluntaria, pero siempre manteniendo el respeto y consideración por el otro.
- Reflexión: evaluación y análisis de las situaciones antes de actuar adecuadamente.
- Empatía: demuestra consciencia, preocupación e interés por sí mismo y también por los demás.
- Manera de pensar: honesta, directa, clara e imparcial.
- Seguridad: expresa responsabilidad y búsqueda permanente del respeto mutuo.
- Congruencia: genera seguridad y satisfacción personal al ser efectivo.
- Reacciones de otros: aprecio, cooperación, mutualidad en la comunicación y valoración.

ESTRUCTURA DEL MENSAJE ASERTIVO EN PRIMERA PERSONA

SITUACIÓN

- Describir nuestra percepción de la situación en términos específicos.
- «Cuando yo...»

EMOCIONES

- Describir las emociones o sentimientos que experimentamos ante la situación que estamos enfrentando.
- «Me siento...»

EXPECTATIVAS

- Expresar nuestra necesidad, petición o sugerencia de cambio de actitud al otro.
- «Preferiría que...»

SABER PEDIR

Es la habilidad de saber pedir a otros su ayuda, favores o cambios de actitud.

Diálogos internos que dificultan el pedir:

- Si pido un favor, estoy imponiéndole algo al otro.
- Si pido algo, la persona no va a ser capaz de decir que no, aunque desee hacerlo.
- Si necesito ayuda, la otra persona debería darse cuenta por sí misma y debería ayudarme.
- Si pido un favor y me ayudan, entonces estaré en deuda con el otro. Esperará de mí un favor igual o mayor y no quiero esta obligación.

Algunas consideraciones para hacer peticiones:

- Es natural y aceptable pedir a los demás, con el entendimiento de que ambas partes tienen la libertad de responder positiva o negativamente, sin tensiones emocionales.
- Si el otro responde de manera enfática que no, respetar su decisión.
- Si el otro no comprende lo solicitado, reformular y clarificar una vez más la petición.
- Si la respuesta es negativa, no insistir, rogar, manipular o ser agresivo.
- No hacer peticiones indiscriminadas a los demás.

SABER DECIR QUE NO

Es la habilidad de presentar una negación de manera clara y respetuosa, creyendo en uno mismo, en la propia decisión y en la habilidad del otro para aceptarla.

PREGUNTAS CLAVES PARA CLARIFICAR UNA DECISIÓN

- ¿Cuán razonable es la petición del otro?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de responder positivamente?
- ¿Qué recibo al responder positivamente?
- ¿Necesito mayor información antes de dar una respuesta?
- ¿Necesito más tiempo antes de tomar una decisión?
- Considerando mis limitaciones: ¿Vale la pena comprometerme?
- ¿Afecta en mi decisión el agrandar al otro?
- Y, lo más importante, ¿cómo me sentiré con respecto a mí mismo, a los demás y a la situación, luego de dar una respuesta positiva o negativa?

Fuentes consultados

- Ana Verónica C. Psicóloga P. U. C. Consultora en desarrollo de Personas y Organizaciones.