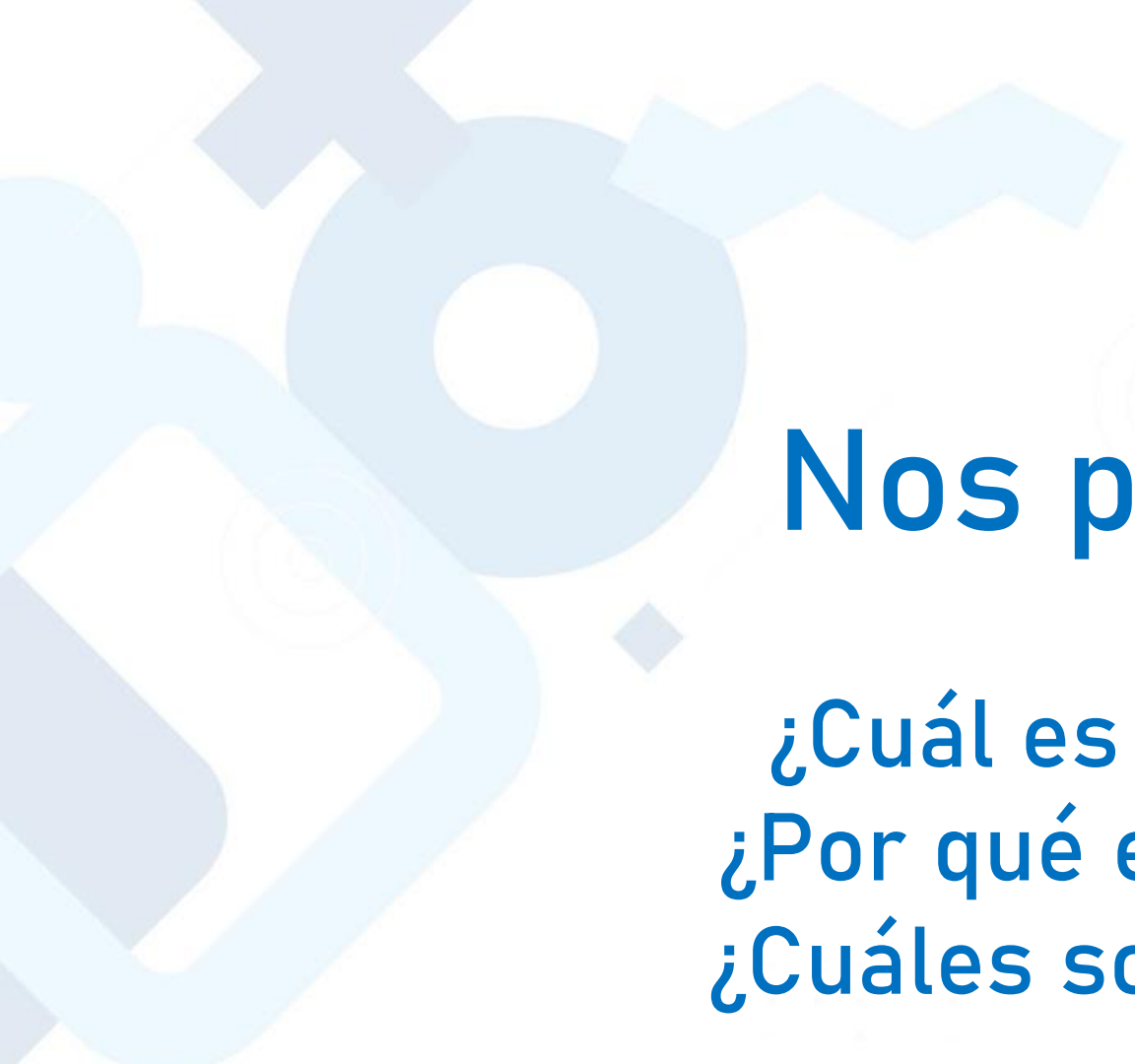


Comunicación Empática en el ámbito laboral





Nos presentamos

¿Cuál es tu ámbito laboral?
¿Por qué elegiste este curso?
¿Cuáles son tus expectativas?

¿Que es la comunicación?

Es un proceso que nos permite intercambiar información y establecer un tipo de relación social entre 2 o mas individuos.

¿Que es la empatía?

Es la habilidad o aptitud tanto cognitiva como emocional con la cual alguien puede ponerse en la situación emocional del otro (ponerse en los zapatos del otro).

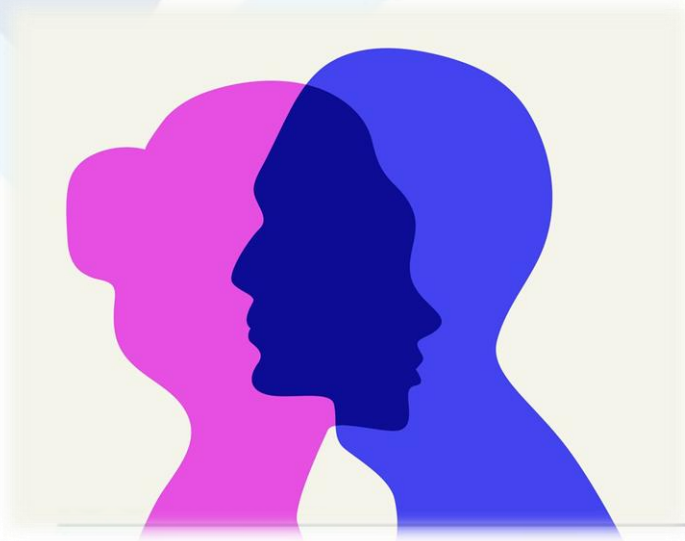
Comunicación Empática

Es una herramienta, principalmente verbal, que sirve para resolver conflictos y además mejora la relación con uno mismo y ayuda a definir los valores que rigen la propia vida.

Sirve para la prevenir y resolver conflictos vinculares de todo tipo, a través de un dialogo productivo y una mirada distinta.

Nos invita a centrar nuestra conciencia en un nuevo paradigma para vincularse de manera clara y efectiva. Es utilizado en escuelas, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, cárceles, empresas, familias y comunidades en casi todo el mundo

La C.E propone que si las personas pueden identificar sus necesidades, las necesidades de los demás y los sentimientos que rodean a estas necesidades, y se pueden encontrar estrategias para satisfacerlas, se puede lograr la armonía.



¿En que puede ayudarnos la Comunicación Empática?

- Mejorar tu comunicación
- Aprender a expresarte con más claridad y asertividad
- Escuchar de verdad
- Desarrollar tu capacidad de empatía y auto-empatía
- Resolver conflictos de manera más eficaz y satisfactoria para todos
- Conocerte mejor y conocer mejor a los demás
- Desarrollar tu inteligencia emocional
- Comprenderte mejor y comprender mejor a los demás
- Mejorar tus relaciones
- Poner límites de manera eficaz
- Reconocer tus necesidades y crear las condiciones para satisfacerlas



La Inteligencia Emocional



Es la capacidad innata que tenemos para percibir y comprender las emociones propias y ajenas para guiar nuestros pensamientos y acciones.

El aprendizaje y el desarrollo de la inteligencia emocional nos permiten tener una mejor calidad de vida, un mayor nivel de autoconocimiento y una mayor empatía con el mundo que nos rodea.

Esa capacidad, sumada a la inteligencia intelectual, nos ayuda a adaptarnos a diversos entornos y momentos de la vida para cumplir metas y objetivos.

Las Emociones

frustración
gratitud
miedo
tristeza
paz
vergüenza
optimismo
rabia
resignación
culpa

Las Emociones

- ¿Son asuntos del corazón? ¿O las sentimos en todo el cuerpo?
- Siempre estamos transitando una emoción
- Todos tenemos un repertorio emocional que hemos aprendido
- Fluimos constantemente de un estado al otro
- No son positivas o negativas
- Las emociones se contagian
- Condicionan nuestro accionar. Nos ponen en movimiento o nos paralizan.

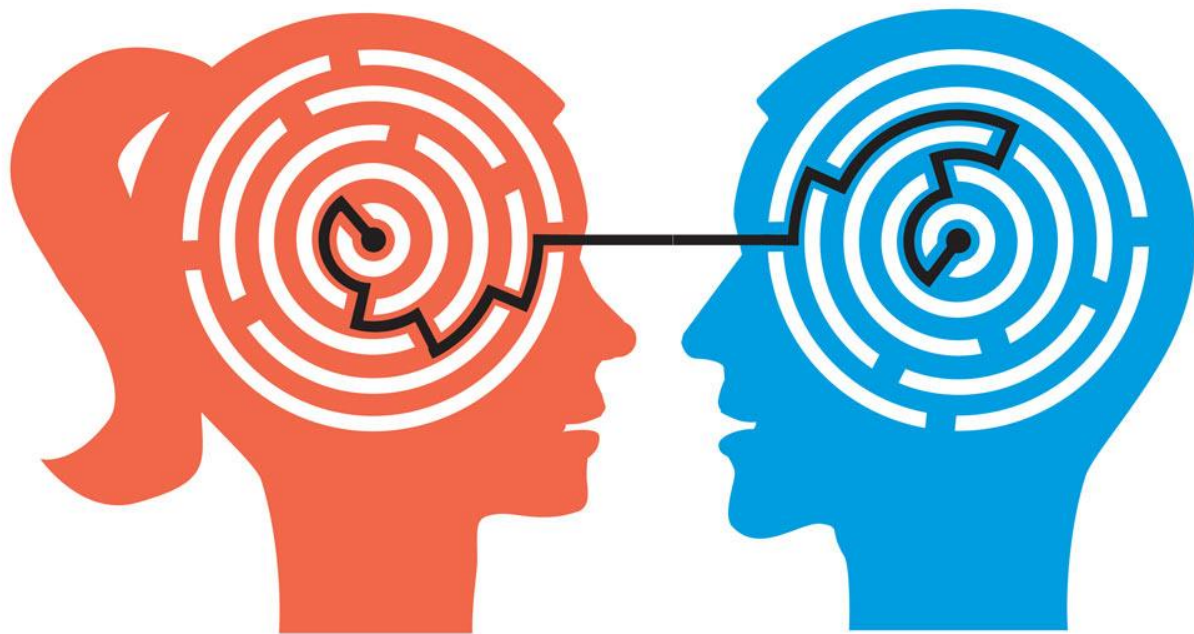
Emociones

- Son superficiales y efímeras
- Se suceden con rapidez
- Remiten a eventos concretos

Estados de ánimo

- Son mas profundos y recurrentes
- No siempre es posible saber que los desencadena
- Caracterizan a las personas

Componentes de una comunicación empática y eficaz



1. La Escucha
2. Los Juicios
3. Las Peticiones

La Escucha

1

- Hablamos para ser escuchados
- Escuchar= percibir + construir una interpretación
- Escuchamos de acuerdo a como somos, desde nuestra historia social y personal
- El hablar no garantiza el escuchar: uno dice lo que dice y los demás escuchan lo que escuchan. Por lo tanto, todos escuchamos distinto.
- Existe una brecha entre el hablar y el escuchar de la que debemos hacernos cargo. Y el **escuchar atentamente** busca reducir esa brecha.

Los Niveles de la Escucha

IGNORAR

No hacer el esfuerzo para escuchar

PRETENDER

Aparentar que se escucha

ESCUCHA SELECTIVA

Escucha sólo las partes de interés

ESCUCHA ATENTA

Poner atención a lo que se dice y lo comparo con mis propias experiencias

ESCUCHA EMPÁTICA

Escucho y respondo con la mente dispuesta a entender las palabras, la intención y los sentimientos del otro

Hasta ahora la comunicación efectiva se apoyo en lo que mantenemos en “común” con los demás. Cuando esto se da, es como escucharnos a nosotros mismos.

Cuando predominan las “diferencias”, la comunicación se ve comprometida. Tendemos a invalidar al otro/a o a descalificar lo que oímos.

Escuchar desde las diferencias requiere de una predisposición al Respeto. Esto es la aceptación del otro como diferente, legítimo y autónomo. Puedo no compartir lo que decís, pero eso no significa que no vale nada.

Desde nuestra infancia no sabemos escuchar nuestras diferencias sin invalidarnos.

Escuchar al otro atentamente es permitir que esas palabras puedan transformarme en alguien diferente.

Cada vez que entro en una conversación con una posición ya previamente tomada, sin estar abierto/a al cambio, comprometo mi escucha.

Si somos incompetentes en la capacidad de escucha, de seguro, pagaremos un precio muy alto en nuestras relaciones, nuestro bienestar y nuestra efectividad.



Evaluación de la Escucha

Desde mi **persona**

¿Cómo evalúo mi capacidad
para escuchar a otros?

¿A quienes me cuesta
escuchar?

¿Por qué no los escucho?

¿Qué dice eso de mí?

¿Qué puedo hacer?

Desde mi **entorno**

¿Cómo evalúo que soy escuchado
por los demás?

¿Quiénes no suelen escucharme?

¿Por qué creo que no me
escuchan?

¿Qué dice eso de mí?

¿Qué puedo hacer?

Los Juicios



Los juicios hacen de brújula hacia el futuro. Es el timón que marca la dirección de lo que hacemos. Con ellos calificamos el mundo.

Esto hace que los juicios sean **Discrepables**. No son absolutos y podemos no estar de acuerdo.

Al hacer un juicio, nos apoyamos en lo que sucedió en el pasado para anticipar el futuro. Ej: si mi mama dos o tres veces hizo comidas que me gustaron mucho puedo hacer un juicio: “Mi madre es una excelente cocinera”. Y es esperable que en el futuro yo prevea que venga mas platos ricos de ella.

Los juicios son **Polares**: apuntan a los extremos (malo – bueno, justo – injusto, efectivo – inefectivo, alto – bajo) Entonces podemos hablar de juicios positivos y los juicios negativos.

Los juicios tienen un aspecto muy importante de **Autoridad**. Según quien emite el juicio este puede ser para nosotros válido o inválido.

Fundamentación de los Juicios

- ¿El juicio abre o cierra posibilidades a futuro?
- ¿Contra que estándares estoy comparando ese juicio?Cuál es el conjunto de reglas que estoy teniendo en cuenta para emitir un juicio. ¿Proviene de la ciencia, de expectativas sociales, de tradiciones culturales y modas?
- ¿En que momento estoy emitiendo el juicio? hay que tener en cuenta que los estándares cambian mucho con el tiempo y los años.
- ¿En que dominio hago el juicio? Si digo que alguien es poco confiable en su trabajo. ¿Eso automáticamente lo traslado a sus relaciones, a su familia y a su futuro? ¿O me remito solo a las acciones que veo en un dominio particular?
- Si un juicio no reúne estas condiciones estamos hablando de un JUICIO INFUNDADO o una simple opinión



Los Juicios y como nos comunicamos

- Las personas que viven de los **juicios ajenos** y no generan sus propios juicios son personas que le dan toda la autoridad al otro para que haga juicios importantes. Se alegran cuando obtienen un juicio positivo del otro y se deprimen mucho al recibir juicios negativos. Su lógica es complacer al otro y su vida pasa a estar regida por fuerzas que no controlan. Esto es una garantía segura de sufrimiento, porque no es posible complacer a todos. Un solo juicio negativo puede afectar la estabilidad emocional de la persona inauténtica.



Las personas que no saben distinguir **que es un juicio y que es una afirmación simple**. Suelen ser muy rígidas y no estar dispuestas a aprender. Son intolerantes y no pueden ver múltiples puntos de vista discrepantes. Un juicio diferente es tratado como un error o una falsedad. Por lo que son personas muy confrontativas. Todos mis juicios son verdaderos y el de resto son falsos. Esto clausura las posibilidades de aprendizajes y de crecimiento en la vida.

Las personas que no pueden **distinguir los juicios fundados de los infundados** tienen una permanente decepción de sus expectativas y una gran dificultad de diseñar el futuro. No logran entender por qué a ellos las cosas no les resultan como quisieran y se comparan con los demás sin saber por qué el éxito no les llega. Este tipo de personas vive de interpretaciones mágicas y la vida les resulta un misterio. Cuando algo no sale puede llevarlos a posturas de resentimiento dado que vive como una injusticia los éxitos de los demás y los fracasos propios.

3

Las Peticiones

El saber pedir es una **competencia fundamental**, gracias al pedir obtenemos lo que no nos es posible obtener por nosotros mismos.

Quien no sabe pedir empobrece su vida, porque no hay nadie que sepa cómo resolver el solo absolutamente todo. Si hay un área en la que frecuentemente tenemos problemas quizás sea hora de analizar si allí no hay dificultades en el **saber pedir**.

Podemos tener facilidad para pedir en un ámbito si y mucha dificultad en otros. O no sabemos cómo pedir a determinadas personas. Hay quienes se atreven a pedir muy bien en el dominio laboral, pero tener dificultades para pedir en el ámbito del afecto o de la sexualidad.

Para pedir tenemos que saber identificar que hay algo que nos falta. Se detecta una **necesidad** que justifique el pedido que nos interesa. En un mismo lugar, alguien puede detectar que falta algo y otro persona nada.

Componentes de un pedido:

Quien habla: Toda petición es realizada siempre por alguien, cuando el otro acepta luego le debe rendir cuentas si se cumplió o no a esa persona.

Quien escucha: Muchas veces pedimos sin identificar a quien le estamos haciendo la petición, si esto pasa estamos haciendo peticiones al aire esperando que alguien de buena voluntad ejecute lo pedido. Ej.: alguien dejo la puerta abierta!!!

Algo que falta: solo pedimos cuando juzgamos que algo falta. Si nada falta, no es necesario pedir. Entonces la acción de pedir implica el reconocimiento de una carencia que de no pedirse algo no podrá ser reparada por sí misma.

Acción futura: la petición busca asegurar que esta acción se realice en el futuro. Para asegurar su cumplimiento es importante que quien pide y quien escucha estén de acuerdo en la acción a ser ejecutada. Y es importante que la petición especifique acciones concretas sino podemos obtener algo muy diferente a lo que solicitamos.

Condiciones de satisfacción: deben dejarse en claro cuáles van a ser las condiciones que van a dejar satisfecho al solicitante de esa petición. Porque a veces puede pasar que quien pide y quien escucha pueda asignar condiciones de satisfacción muy diferentes.

Tiempo: Toda petición requiere especificar un tiempo de cumplimiento. Esto incide en la coordinación de acciones con el otro para que las promesas sean efectivas.

Emocionalidad: Cada vez que hablamos, lo hacemos de desde determinada emocionalidad y está presente cuando hacemos las peticiones. A veces es un factor determinante en el éxito de que sea aceptada. Una misma petición efectuada desde emocionalidades diferentes puede llevarnos a muy distintas respuestas.

La modalidad del pedir: podemos pedir de maneras muy diferentes. Pedir, solicitar, suplicar, implorar, rogar, sugerir, aconsejar, ordenar, exigir. Si bien son todos verbos que piden, lo hacen de manera muy diferente y generan en el otro también una escucha muy distinta. Cuando digo “quiero”, “necesito” no estamos haciendo un pedido, sino que son declaraciones.

Los Juicios que bloquean el pedir

Si pido, **se van a dar cuenta que no se**: Nos preocupa a veces que el otro sepa que somos ignorantes en alguna área y no sabemos cómo actuar. No hay alguien que sepa todo de todo ¿cuál sería el problema en reconocer que hay algo que no sabemos? Si somos orgullos/as y nos limitamos a pedir, empobrecemos nuestra vida.

Si pido, **muestro que soy vulnerable**. El otro puede percibir debilidad ante mi pedido. Pero nadie está exento de áreas de vulnerabilidad. Y para fortalecernos es muy importante el pedir.

Si pido, **quedo comprometido**. Si pido y me aceptan después quedo comprometido a aceptar las peticiones que esta persona me haga en el futuro. Se compromete mi autonomía, entonces al no pedir puedo tender a aislarme y a la reclusión.



Los Juicios que bloquean el pedir

Si pido, **seguro que voy a molestar**. A veces uno puede pensar ¿quién soy yo para pedirlo esto a Fulanito? Este juicio esconde un problema de dignidad, ya que cuando tengo este juicio de molestar le estoy confiriendo al otro un valor superior al que me confiero a mí mismo. Si es cierto que a veces tenemos que medir la cantidad de peticiones que podemos hacerle a otro para no quedar como hostigadores.

Si pido, **me van a decir que no**. Evidentemente si tengo esta convicción no tiene sentido pedir. Si no hay expectativa de aceptación del pedido, este carece de sentido. Y eso viene relacionado al “si me dicen que no, me estarían rechazando”. Esto es como en el caso de los juicios el “no” esta dirigido solo hacia esa petición no es un rechazo a la persona. Si yo interpreto un No como un rechazo personal, la acción de no pedir algo no hace que ese juicio deje de existir. Esto seguirá presente, porque nada se alterará. El optar por pedir abrirá posibilidades diferentes.

Comunicación Empática

Escucha
Empática

Juicios
Fundamentados

Pedir
correctamente

¡Muchas gracias por
participar de este taller!

e.toledo@buenosaires.gob.ar

