


CONVERSACIONES DIFÍCILES



 eclap

**SON INTERACCIONES
ENTRE LAS
PERSONAS,
CONVERSACIONES
QUE INFLUYEN EN
NUESTRAS VIDAS**



**¿QUÉ LAS
DIFERENCIA DE
LAS NORMALES?**

GRAN IMPACTO EN NUESTRA CALIDAD DE VIDA

- OPINIONES OPUESTAS
- HAY IMPORTANTES FACTORES EN JUEGO
- LAS EMOCIONES SON INTENSAS





“HABLA CUANDO ESTÉS FURIOSO Y HARÁS EL MEJOR DISCURSO QUE TENGAS QUE LAMENTAR”

AMBROSE BIERCE



**¿QUÉ
HACER?**

A close-up photograph of a car's front wheel and tire. The tire is black with a visible tread pattern, and the silver alloy wheel is partially visible. The car is parked on a light-colored asphalt surface.

EL GATO DE PACO



LAS EVITAMOS

NOS ENFRENTAMOS A ELLAS
MANEJÁNDOLAS DE MALA
MANERA



A woman with long brown hair, wearing a dark blue blazer over a light blue button-down shirt, is smiling broadly while shaking hands with a man. The man is seen from the back, wearing a white long-sleeved shirt. They are in an office environment with a computer monitor and a green plant visible in the background.


**PODEMOS ENFRENTARNOS
A ELLAS MANEJÁNDOLAS
ADECUADAMENTE**

SABER SOSTENER, DEFENDER Y HACER VALER TUS RESPUESTAS FRENTE A TU INTERLOCUTOR



**TODO EMPIEZA POR
CONOCERME...**



A marble bust of the philosopher Aristotle, shown in profile facing right. He has a full, curly beard and hair, and is wearing a draped garment. The lighting is dramatic, highlighting the texture of the marble.

"Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo".

Aristóteles



AUTOCONOCIMIENTO

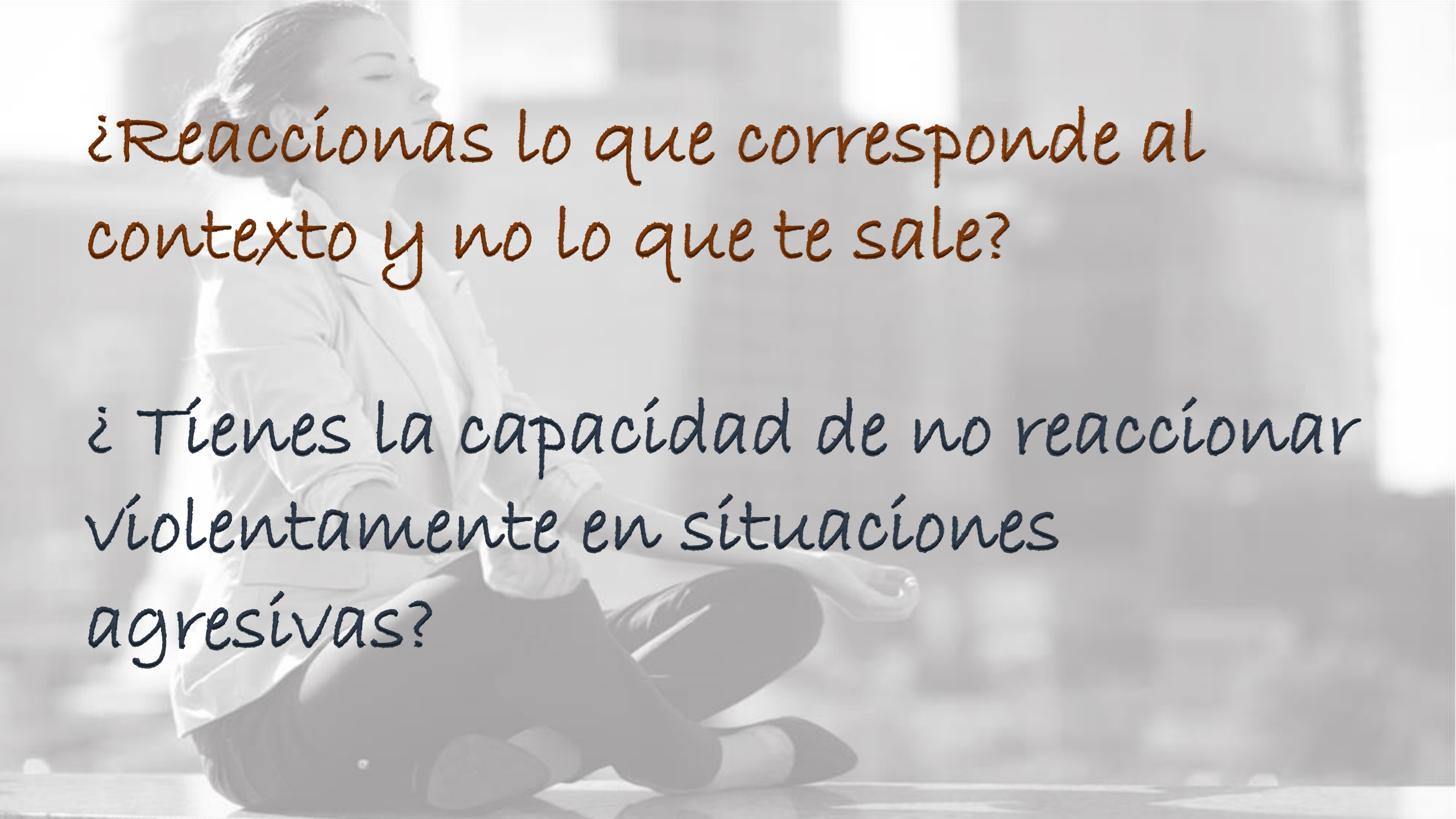
A man in a dark suit and tie is shown from the chest up, looking slightly to the right. He is holding two hands out, palms up. On the left hand, a smaller man is sitting cross-legged in a meditative pose, holding an umbrella. On the right hand, a smaller man is standing with his arms crossed. The background is a soft-focus landscape with clouds.

¿Eres consciente tus pensamientos
positivos y negativos?

¿Identificas tus estados de ánimo y
las consecuencias que estos pueden
tener en tu comunicación?

A woman with her hair in a bun, wearing a light-colored blazer and dark pants, is sitting in a meditative pose on a rooftop. Her eyes are closed, and her hands are resting on her knees in a mudra. The background is a blurred cityscape with tall buildings under a clear blue sky. The word "AUTOCONTROL" is written in large, white, 3D-style letters across the upper right portion of the image.

AUTOCONTROL

A woman with her hair in a bun is sitting in a lotus position on a light-colored floor. She is wearing a light-colored jacket and dark pants. Her eyes are closed, and she has a serene expression. The background is a bright, out-of-focus indoor space with large windows.

¿Reaccionas lo que corresponde al contexto y no lo que te sale?

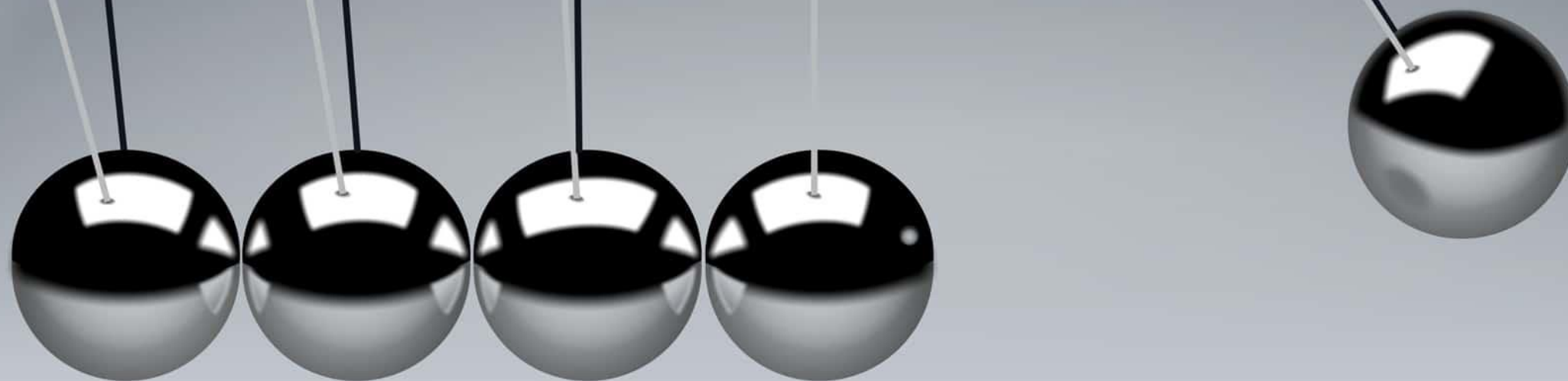
¿Tienes la capacidad de no reaccionar violentamente en situaciones agresivas?



¡ NO ERES ESCLAVO DE TUS IMPULSOS !

"LO QUE IMPORTA NO ES LO QUE TE SUCEDE SI NO....
Cómo reaccionas a lo que te sucede"

Epícteto



An aerial photograph of a complex multi-level highway interchange. The roads are filled with a dense flow of cars, creating a colorful mosaic of vehicles. The interchange features several overpasses and ramps that curve and cross each other. Patches of green grass are visible between the roadways. The overall scene depicts a busy, modern transportation hub.

90/10



AUTOCONFIANZA

A woman with her hair in a bun is sitting in a lotus position on a reflective surface, meditating with her eyes closed and hands resting on her knees. She is wearing a light-colored blazer and dark pants. The background is a bright, out-of-focus cityscape with tall buildings.

¿Conviertes lo negativo en positivo?

¿Dejas que tu ego gane?



PROYECTARÁS EL MISMO NIVEL DE CONFIANZA QUE TENGAS EN TI MISMO

Un pájaro posado en un árbol nunca tiene miedo de que la rama se rompa, porque su confianza no está en la rama sino en sus propias alas.



—

¿CÓMO ACTUAR
ANTE LAS
CONDUCTAS
AGRESIVAS?





Judo Verbal



**SI UTILIZAS AL ENEMIGO PARA DERROTAR AL ENEMIGO,
SERÁS PODEROSO EN CUALQUIER LUGAR A DONDE VAYAS.**

TZUN TZU



1. IMAGEN PÚBLICA

2. HONESTIDAD

3. CONFIANZA

IMAGEN PÚBLICA



Representación mental de lo
que se sabe, se dice o parece de
la persona o institución



TRABAJA LA IMAGEN DE AUTORIDAD





**LA IMAGEN RESIDE EN
COMO TE PRESENTAS ANTE TU
INTERLOCUTOR, EN TU
CAPACIDAD DE SOLUCIONAR
PROBLEMAS SIN CONFLICTOS,
SÓLO CON LA FUERZA MORAL
DE TU IMAGEN Y EL PODER DE
PERSUASION DE TU PALABRA**



HONESTIDAD

A person in a dark suit and light blue shirt is gesturing with their right hand, palm facing up, as if speaking or presenting. The background is blurred, showing an office setting with a computer monitor and other office equipment.

**MOSTRAR CREDIBILIDAD,
QUE ESTAMOS PARA AYUDAR
Y HACER LAS COSAS BIEN.**

A person wearing a dark, pinstriped suit jacket is shown from the back. Their hands are behind their back. The right hand is raised with the palm facing forward, in a 'stop' or 'no' gesture. The left hand is partially visible, also behind the back. The background is plain white.

EVITA LA
CONTRADICCIÓN EN
TU COMUNICACIÓN

COHERENCIA



PENSAR

DECIR



SENTIR



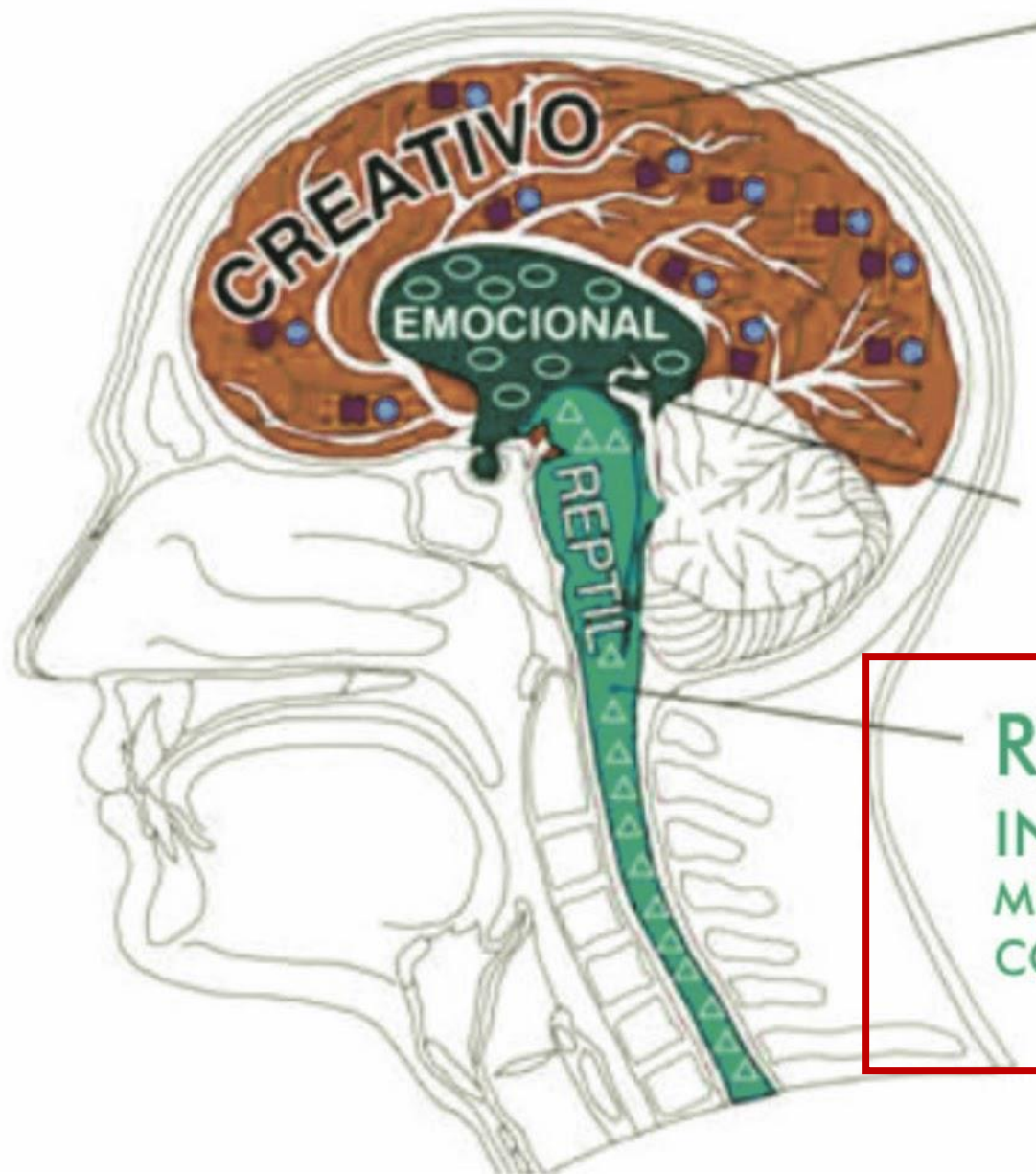
CONFIANZA



**LA CONFIANZA NO SE
PIDE, SE CONCEDE.**

“NO ES UNA HABILIDAD”





CÓRTEX

CREATIVO

CORTEZA CEREBRAL
EVOLUCIÓN DEL SER

LÍMBICO

REACTIVO

PROTECCIÓN DEL EGO

REPTÍLICO

INSTINTIVO

MÉDULA TALLO

CONSERVAR LA ESPECIE

MENTE TÁCTICA



**HÁBITOS Y
RESPUESTAS
ESTRATÉGICAS
PROGRAMADAS**



musshin



Momente



CLASIFICACIÓN DE PERSONAS



REACCIONAN
FÁCILMENTE A
MI OBJETIVO

FÁCILES



-POR DESCONOCIMIENTO

-POR QUE NO LO ENTIENDE

-POR QUE NO QUIERE

DIFÍCILES



**MUY PELIGROSAS E
HIRIENTES**

CHUNGAS

A close-up photograph of a man with a beard and short brown hair, wearing a white t-shirt. He has a very angry expression, with his mouth wide open in a shout and his right hand pointing directly at the camera. The background is a plain, light-colored wall.

LA IRA

La ira es una emoción primaria que se presenta cuando un organismo es bloqueado en la consecución de una meta o en la obtención o satisfacción de una necesidad.

ESQUIVAS VERBALES



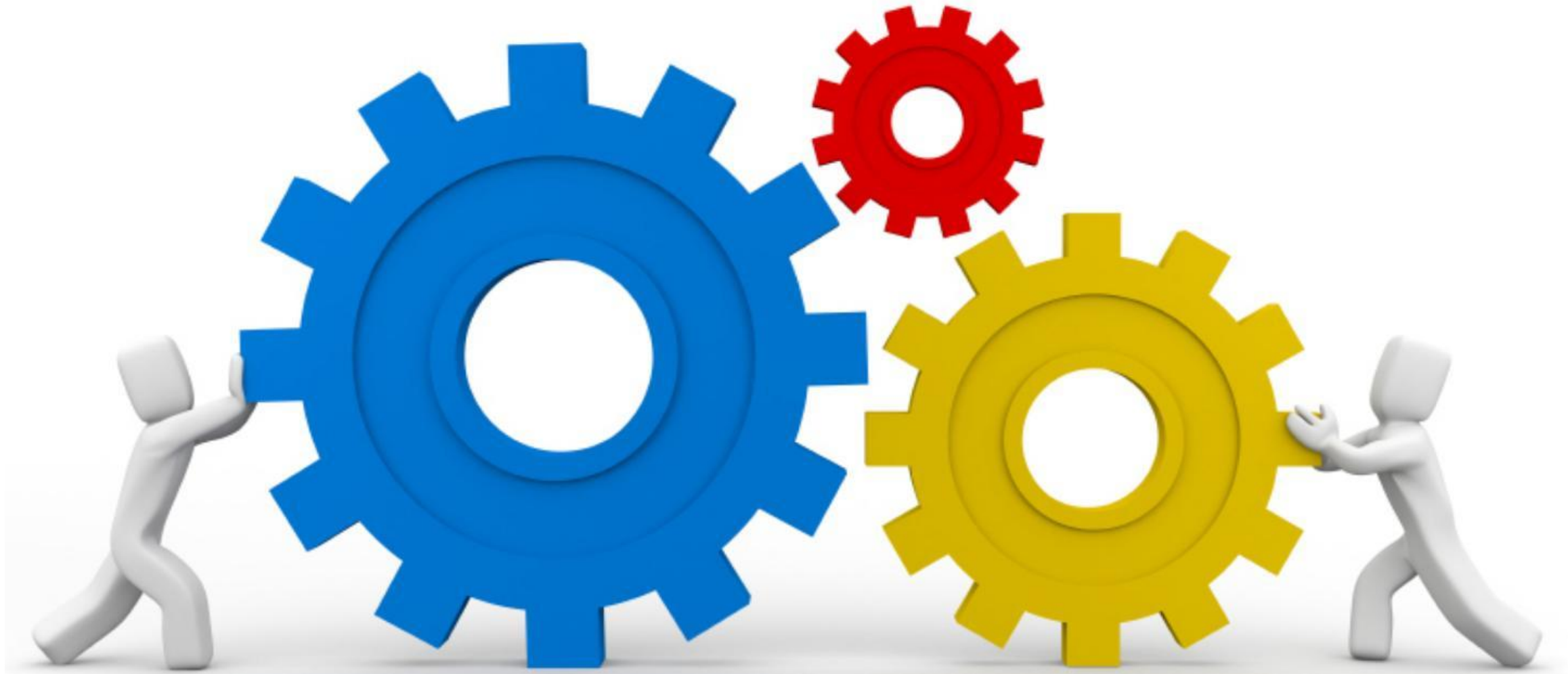
DESVÍO



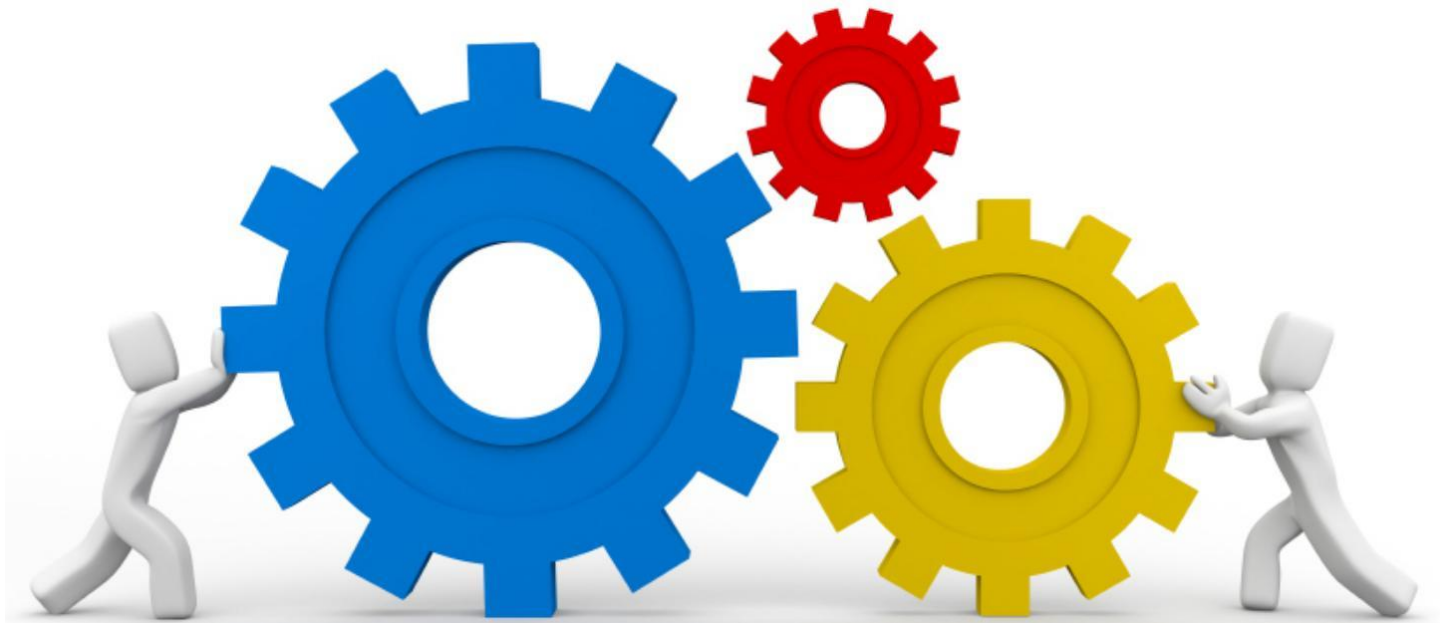
REDIRECCIÓN

- *SE LO AGRADEZCO PERO.....*
- *ENTIENDO PERFECTAMENTE QUE*
- *LE ESCUCHO AUNQUE.....*
- *LE CREO, SIN EMBARGO...*
- *ES DE ESA MANERA AUNQUE...*

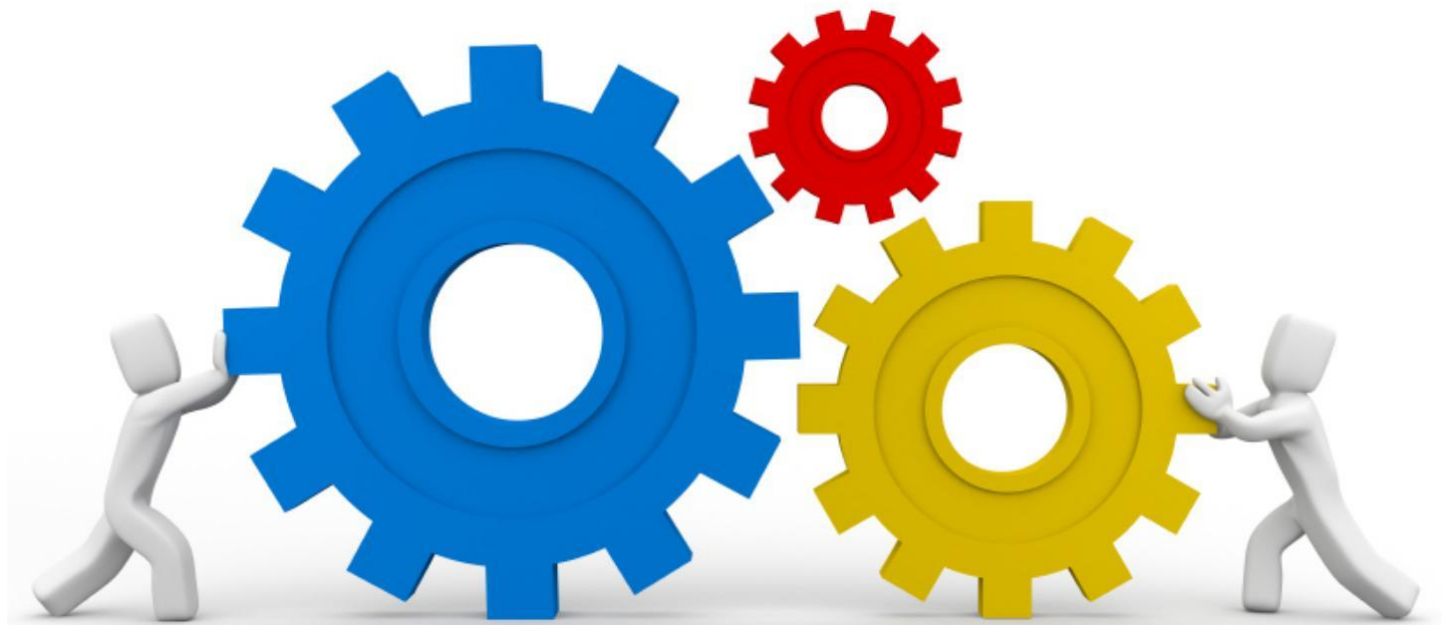
3 PRINCIPIOS BÁSICOS



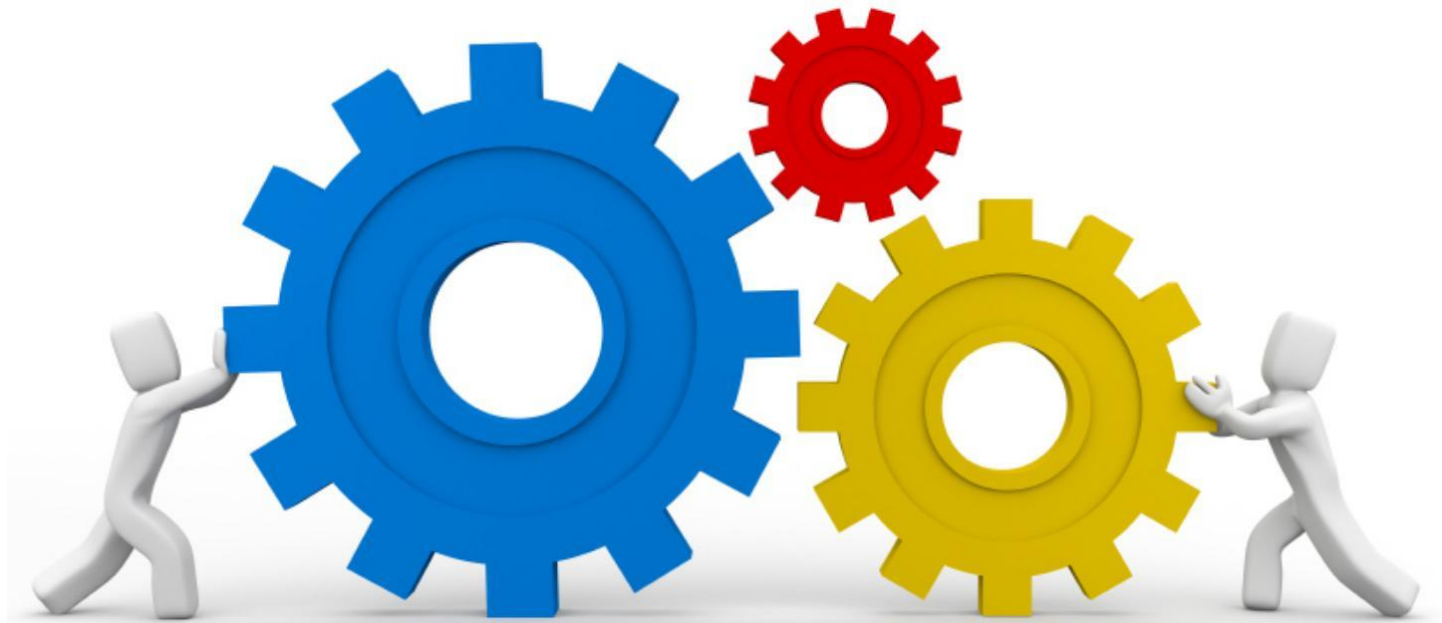
“Dí lo que tú quíieras pero
haz lo que yo digo”



“Yo tengo la última acción,
tú tienes la última palabra”



“Te enfrentas a situaciones,
no a personas”



HERRAMIENTAS PARA ALLANAR EL CAMINO





- ESCUCHA ACTIVA
- PARAFRASEAR
- EMPATÍZAR
- ASERTIVIDAD
- PARALINGÜÍSTICA
- LENGUAJE NO VERBAL

ESCUCHA ACTIVA





HABILIDAD DE ESCUCHAR:

- EXPRESIÓN DIRECTA
- SENTIMIENTOS, IDEAS O PENSAMIENTOS





REQUISITOS PARA UNA ESCUCHA EFICAZ



**NO JUZGUES, NO CRITIQUE,
NO CONDENE**



MANTÉN CONTACTO VISUAL



FOCALÍZATE EN TU INTERLOCUTOR



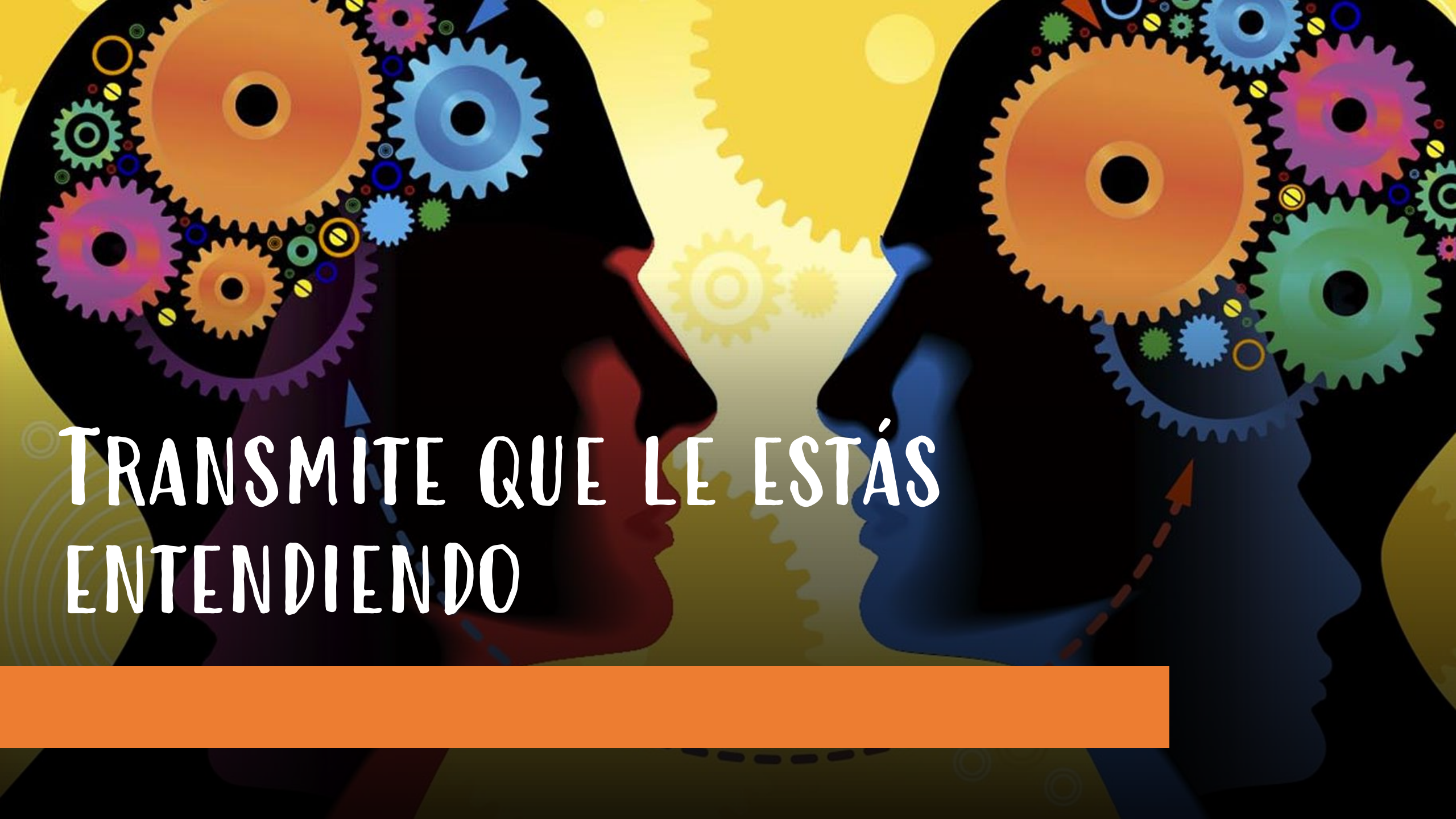
RESPECTA LOS SILENCIOS



PREGUNTA PARA EVITAR DUDAS



RESUME PARA ASEGURAR QUE
COMPRENDISTE




TRANSMITE QUE LE ESTÁS
ENTENDIENDO

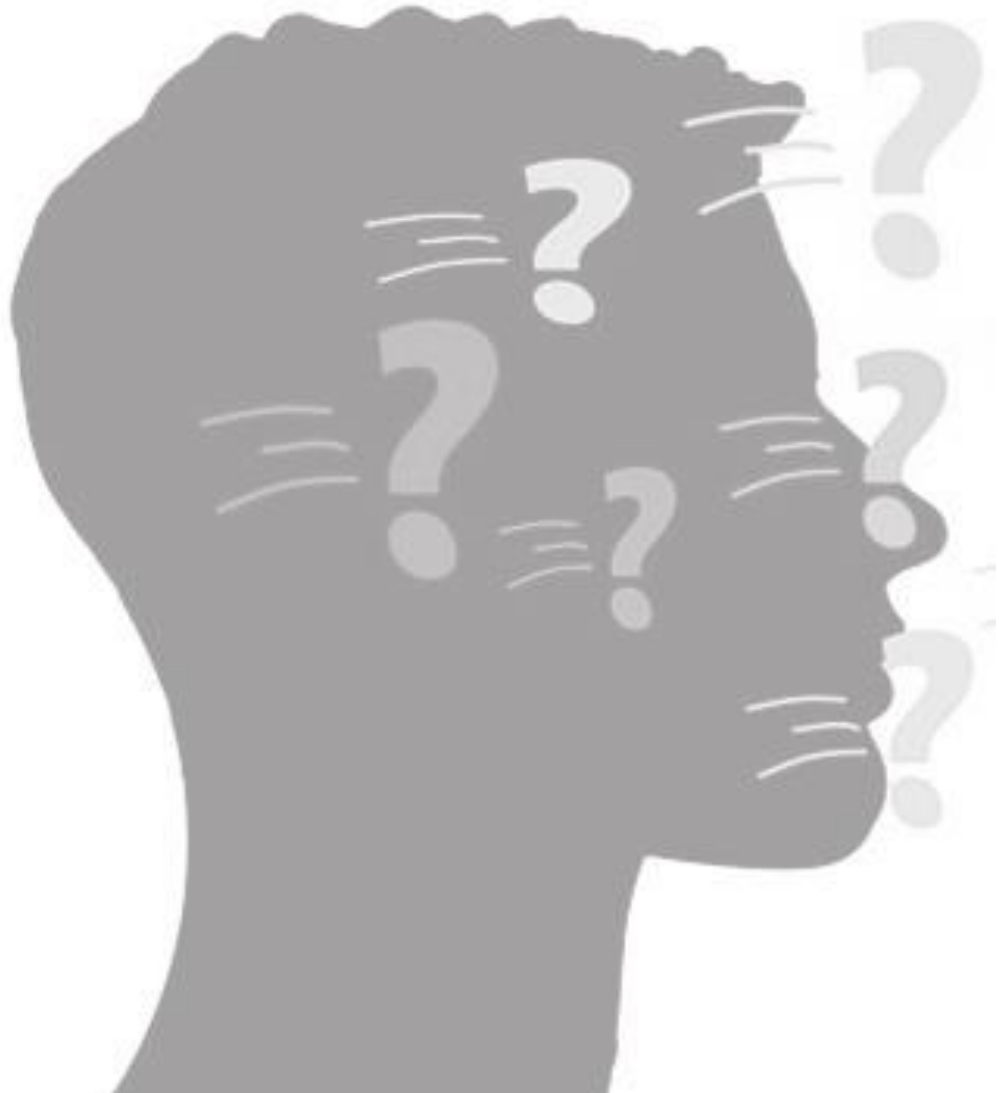
**RESPONDE AL
SIGNIFICADO NUNCA
REACCIONES A LAS
PALABRAS**



PARAFRASEAR



- 
- Repíte lo que te está diciéndo, aunque sea con otras palabras.
 - Asegura la comprensión
 - Es la llave para interrumpír



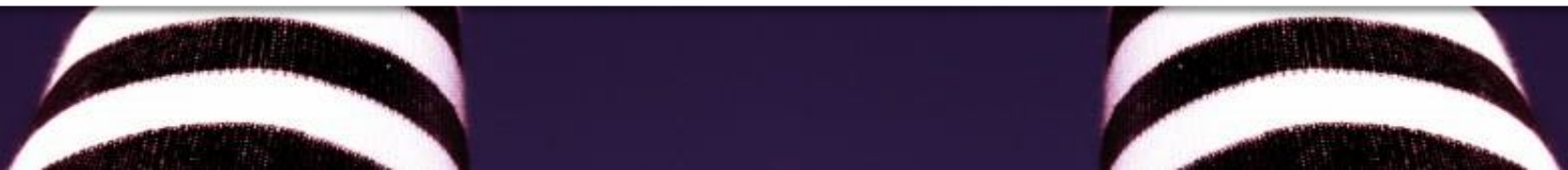
- *“PERMITA QUE ME ASEGURE QUE HE ENTENDIDO LO QUE LE HA DICHO”*
- *“SE SIENTE....., POR ESTA RAZÓN....., VERDAD?”*



EMPATIZAR



LA CAPACIDAD DE PERCIBIR, COMPARTIR O COMPRENDER LOS SENTIMIENTOS DE OTRA PERSONA, COGNITIVA Y/O EMOCIONALMENTE.





NEURONAS ESPEJO

SE ACTIVAN EN RESPUESTA A LOS ACTOS Y EMOCIONES DE LOS DEMÁS.

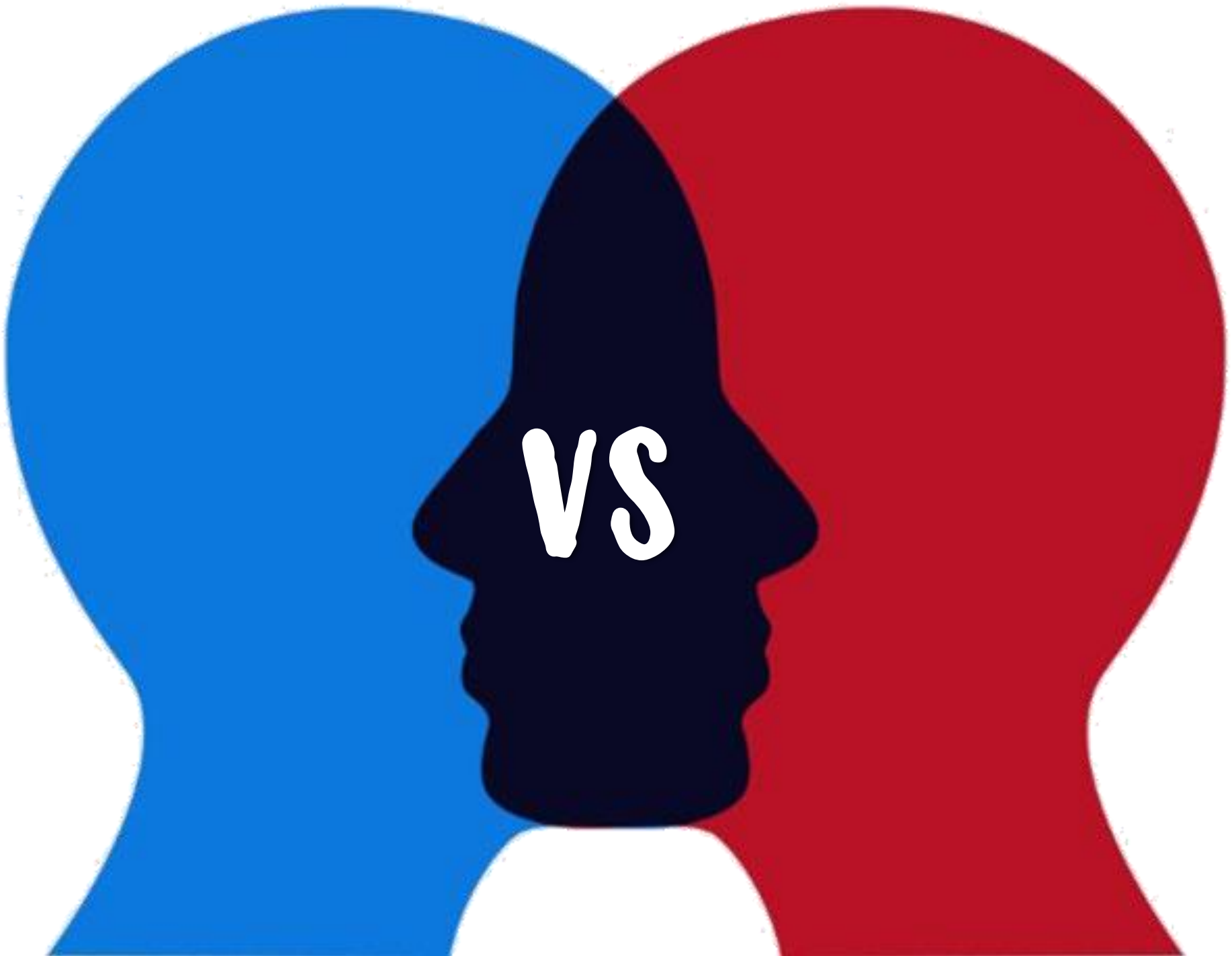
INTENTO DEL CEREBRO POR EXPERIMENTAR LO QUE EL OTRO EXPERIMENTA.



- 
- Ponerse en el lugar del otro
 - Entender su perspectiva: idea mental
 - No necesario estar de acuerdo

- 
- A grayscale photograph of two hands clasped together, one slightly larger than the other, set against a background of rough, peeling paint or stone. The hands are positioned in the center-right of the frame, with fingers interlaced. The lighting is soft, highlighting the texture of the skin and the surrounding surface.
- *TE COMPRENDO....*
 - *ME PONGO EN TU LUGAR.....*
 - *TE NOTO UN POCO.....*
 - *IMAGINO COMO TE SIENTES*

EMPATIA



SIMPATIA



6

EJERCICIOS PARA
MEJORAR TU EMPATÍA



1

DEJA DE ESCUCHAR DURANTE 5
MINUTOS Y FÍJATE EN OTRAS COSAS



2

INTENTA IMAGINARTE QUÉ LE MOTIVA
A HACER LO QUE HACE



3

PROMUEVE QUE LA OTRA
PERSONA SE ABRA A TI



4

EVITA EXPONER TUS CONCLUSIONES



5

PARAFRASEA Y REFORMULA SU
MENSAJE AÑADIENDO LA EMOCIÓN
QUE CREAS QUE EXPERIMENTA



6

PONTE EN LOS ZAPATOS DE LOS
DEMÁS VARIAS VECES AL DÍA

PARALINGÜÍSTICA



- 
- Tener la razón no convence a nadie
 - No es lo que dices sí no como lo dices
 - Cuida el tono de voz

LENGUAJE NO VERBAL



A man in a light-colored, vertically striped shirt is meditating with his eyes closed and hands clasped in a prayer position. He is surrounded by two women. The woman on the left has her mouth open as if speaking or chanting, with her hands raised in a gesture. The woman on the right is also smiling and has her hands raised. The background is a bright, out-of-focus office or studio setting with large windows.

POSTURA CORPORAL

SONRISA





MIRADA

ASERTIVIDAD





HABILIDAD DE EXPRESAR

- LOS SENTIMIENTOS, IDEAS Y OPINIONES DE MANERA LIBRE, CLARA Y SENCILLA,
- EN EL MOMENTO JUSTO
- A LA PERSONA INDICADA.



COMUNICACIÓN AGRESIVA

"...Y tú más"



COMUNICACIÓN ASERTIVA

*"...Respeto tu opinión
pero yo opino que..."*

COMUNICACIÓN PASIVA

*"Vale lo que tu
digas..."*



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.

MIRA CON LOS OJOS DE OTRO,
ESCUCHA CON LOS OÍDOS DE
OTRO, Y SIENTE CON EL
CORAZÓN DE OTRO

Afred Adler



SEIS

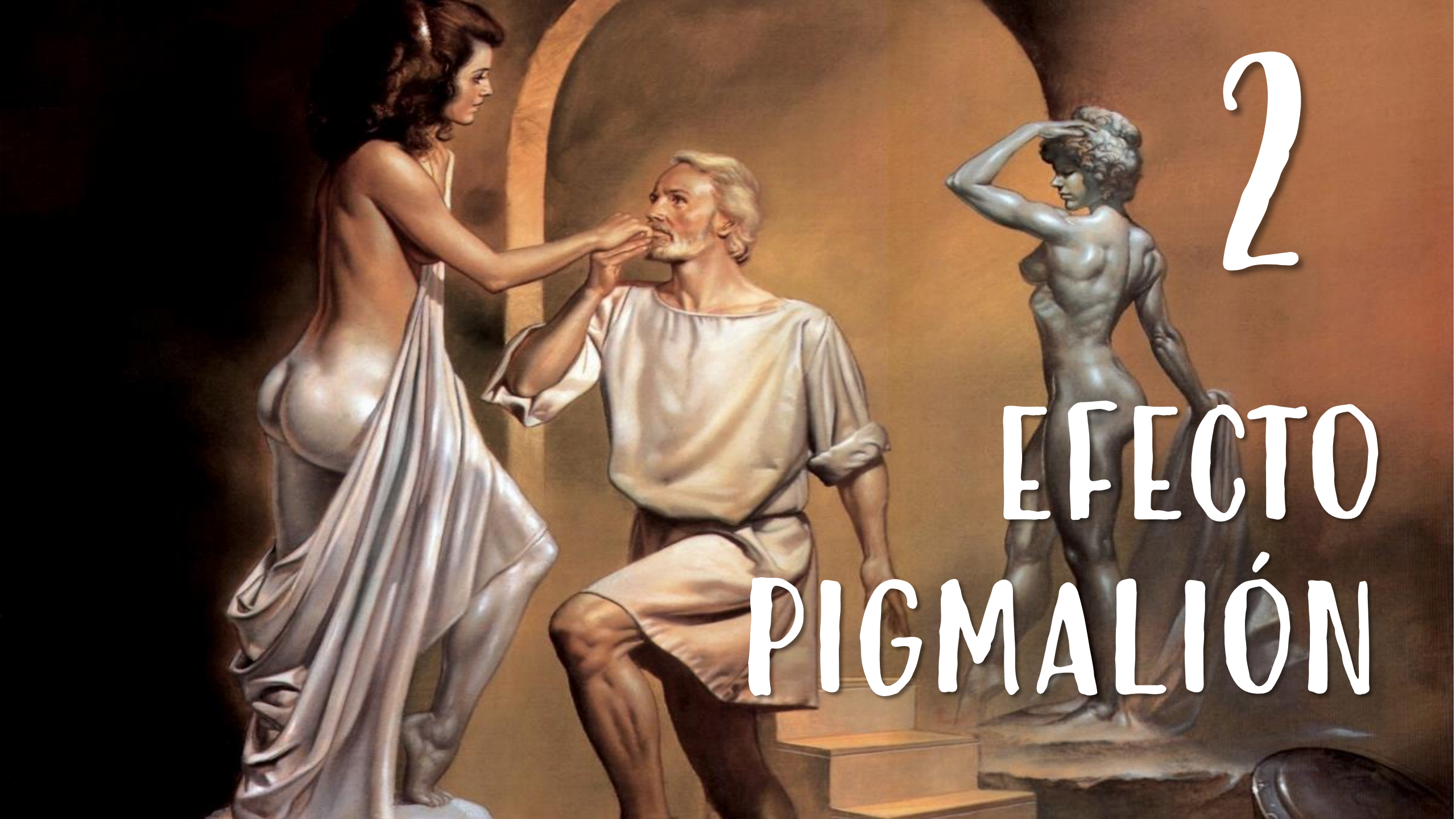
ESTRATEGIAS PARA

FACILITAR LAS

CONVERSACIONES



DIÁLOGO
INTERIOR
INFLUYENTE



2

EFFECTO PIGMALIÓN



3

EL SEMÁFORO
DE LA
COMUNICACIÓN



PARA Y RESPIRA

RACIONALIZA

COMUNICA CON DECISIÓN



4

RAPPORT



EJEMPLOS





5

Judo Verbal



6

FEEDBACK

M ANTENER

I NCORPORAR

M EJORAR

O MITIR



La gente olvidará lo
que dijiste, olvidará
lo que hiciste, pero
nunca olvidará cómo
les hiciste sentir.

Maya Angelou





¡MUCHAS GRACIAS!

info@susanaherrero.es

