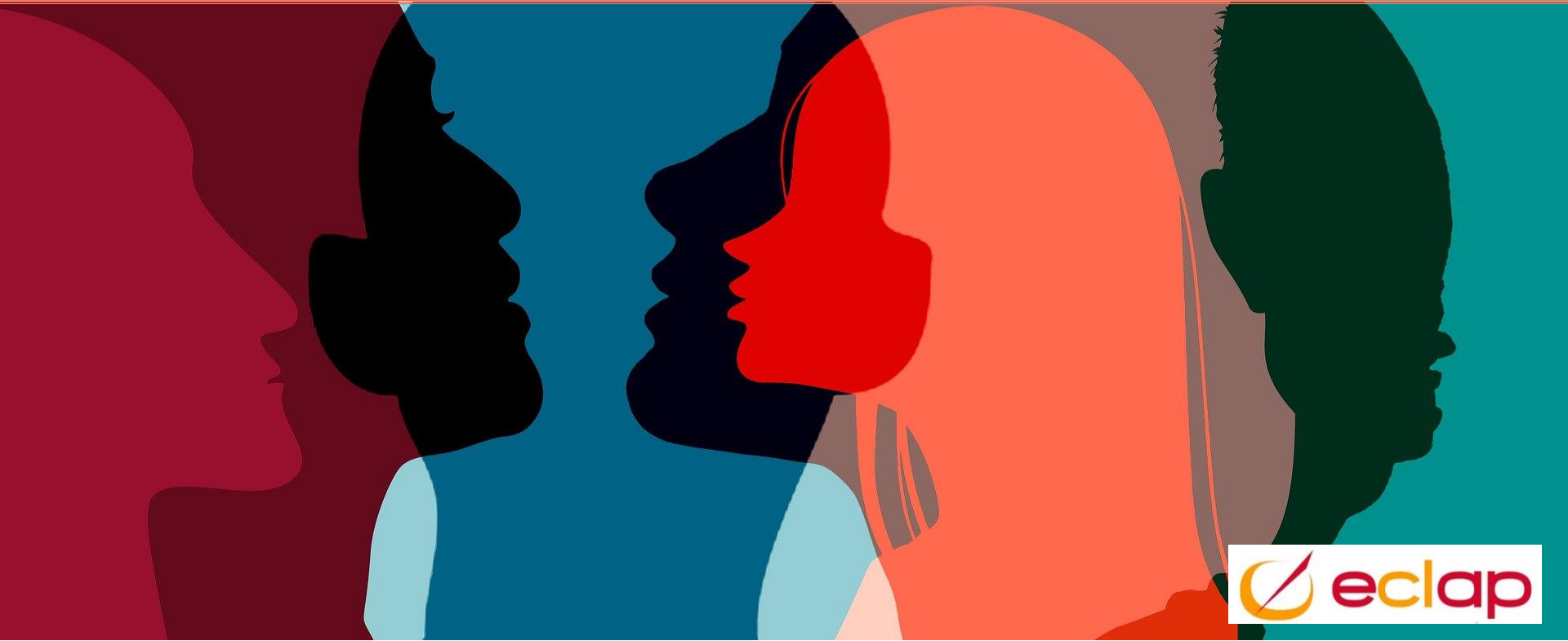
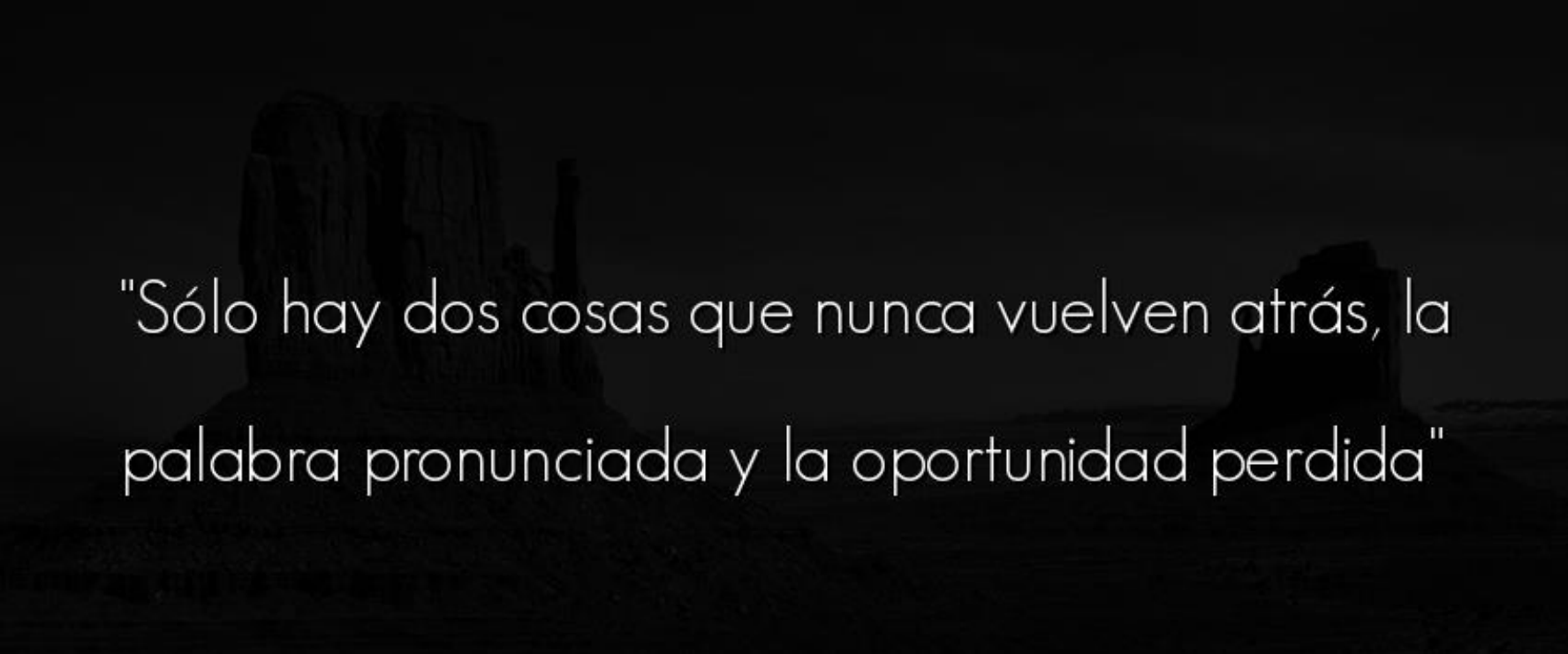


# COMUNICACIÓN *en situaciones de* CRISIS





"Sólo hay dos cosas que nunca vuelven atrás, la palabra pronunciada y la oportunidad perdida"

# MÁS ALLÁ DEL EMISOR Y DEL RECEPTOR



**LA  
COMUNICACIÓN  
NO ES FÁCIL O  
DIFÍCIL,  
NOSOTROS LA  
HACEMOS  
COMPLICADA**



**EL  
CÓMO  
LO DICES,  
FRENTE AL  
QUÉ  
DICES.**





# PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN

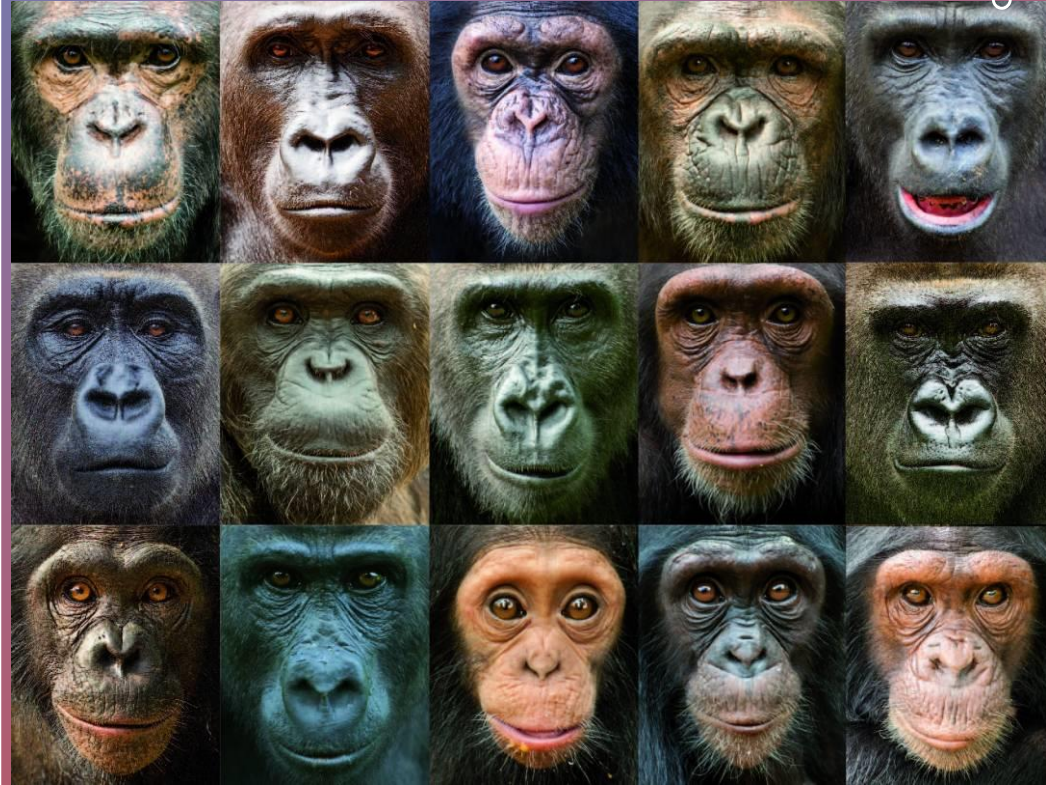
# Pº DE INTENCIONALIDAD

- ❖ En las acciones de los demás atribuyo intenciones que tengo asociadas.
- ❖ Presuponemos las intenciones de los demás



# Pº DE LA DIFERENCIA, LA SIMILITUD Y LA VARIABILIDAD

- ❖ Todos somos iguales, pero cada persona es única y diferente, no siempre está igual, ni piensa ni siente igual.
- ❖ Captar el presente de la relación redescubriendo a la persona





# Pº DE LOS DIFERENTES ESTILOS AFECTIVOS

- ❖ Las emociones son universales.
- ❖ Es diferente la velocidad, intensidad, expresividad y latencia.



# Pº SISTÉMICO DE LA RELACIÓN

- ❖ Cada relación es un sistema conectado con sistemas superiores.
- ❖ Red invisible que condiciona lo que hacemos.



# Pº DE LA LIBERTAD “CONDICIONAL”

- ❖ Los “aprendizajes” son experiencias de crecimiento y condicionamiento al relacionarnos.
- ❖ ¿En qué medida nos afecta este condicionamiento?



# Pº CONSTRUCTIVISTA DE LA RELACIÓN

+

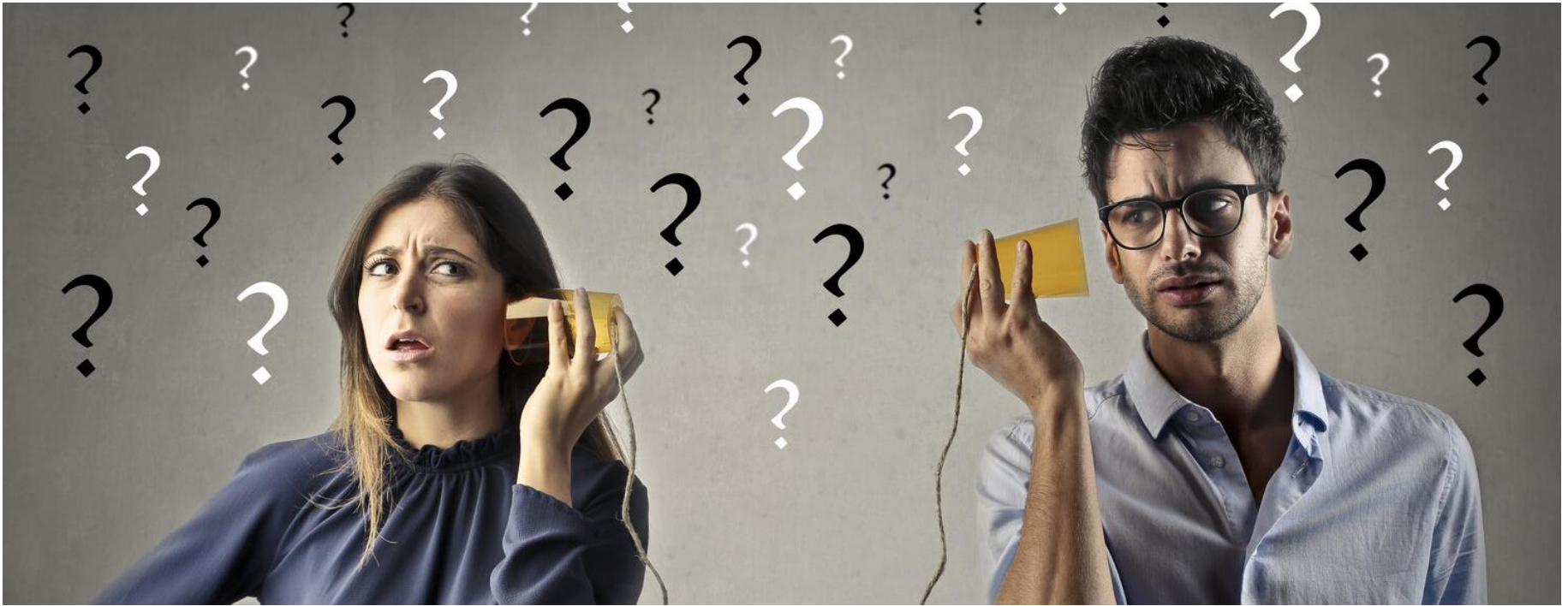
o

- ❖ Construimos los significados según nuestra experiencia.
- ❖ Cada uno tiene sus propios constructos personales basados en experiencias, creencias, miedos, etc...



# TIPOS DE COMUNICACIONES CRÍTICAS





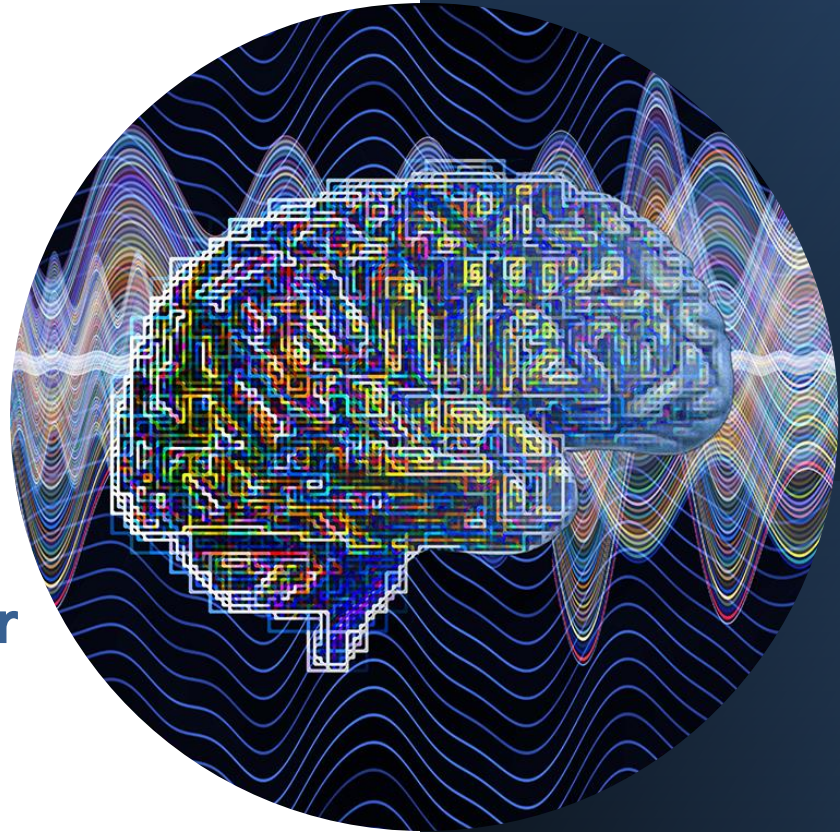
**DESENCUENTROS**

NI ME EXPLICO  
NI ME ENTIENDES

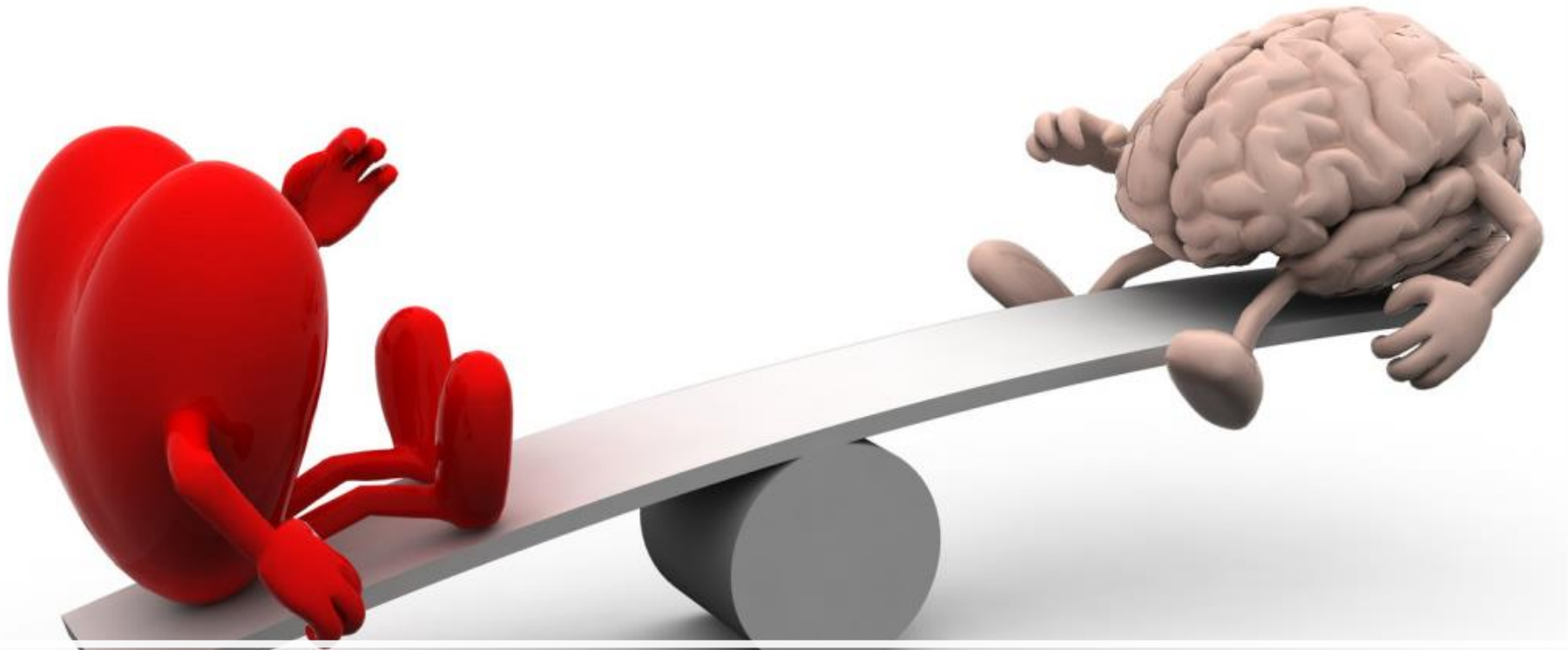


# **INTERFERENCIAS**

- . Presuposiciones
- . Lecturas mentales
- . Interpretaciones
- . Juicios
- . Consejos
- . Querer tener razón
- . Decir lo que hay que sentir
- . Diálogo interno
- . Decir la última palabra







**CONCORDANCIA: CONTENIDO / RELACIÓN**

# TAREA vs RELACIÓN

(RAZÓN)

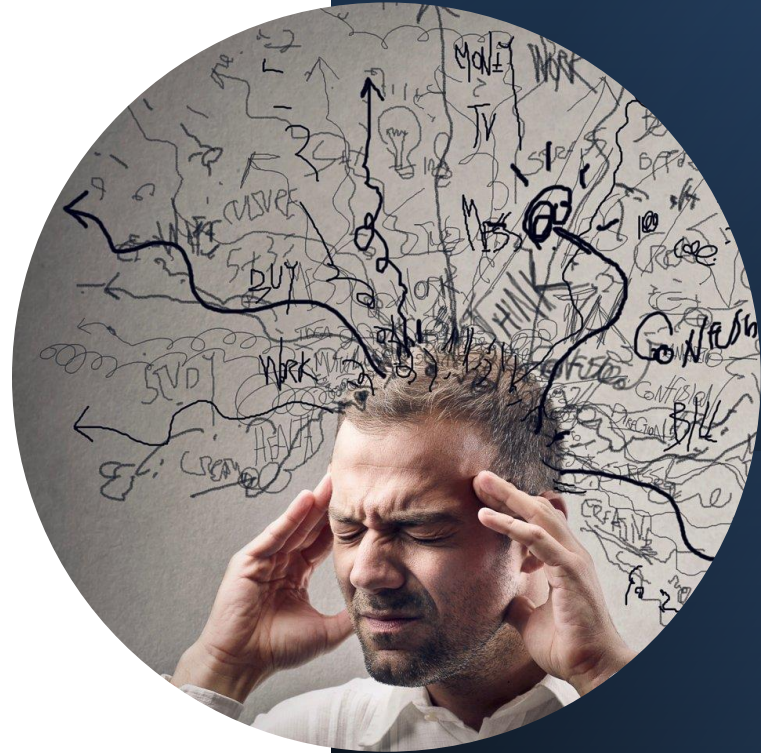
(EMOCIÓN)

CONTENIDO	<p><b>RACIONAL</b> <i>“Nos ponemos de acuerdo en que no estamos de acuerdo”</i></p>	<p><b>SIN ENTENDIMIENTO</b> <i>“Mal rollo”</i></p>
	<p><b>MUTUA COMPRENSIÓN</b> <i>“Buen rollo”</i></p>	<p><b>EMOCIONAL</b> <i>“Te soporto por lo que tenemos en común hasta que lo común deje de serlo”</i></p>
	+	-
	RELACIÓN	



# RUIDOS DE LA COMUNICACIÓN

MIEDOS,  
INSEGURIDADES,  
EXIGENCIAS...






# CONVERSACIONES DIFÍCILES

EL PODER DEL  
DIÁLOGO

**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?**





# 1. LAS EVITAMOS



## **2. LAS ENFRENTAMOS MANEJÁNDOLAS DE MALA MANERA**



### **3.LAS MANEJAMOS ADECUADAMENTE**

# Saber sostener, defender y hacer valer tus respuestas frente a tu interlocutor



**¿CÓMO?**



# EL PODER DEL DIALOGO

---

- De base las opiniones divergen
- Capacidad de sacar a la luz toda la información relevante
- Agregar los significados al fondo compartido



# MANTENER EL FOCO

---

- Evitar desviarse del objetivo, intentando ganar, castigar o imponer la ley del silencio.
- Pensar que siempre hay una alternativa





¿Qué quiero para mi, para la  
otra persona y para la  
relación?

¿Cómo puedo tener esta  
conversación...?



# APRENDE A OBSERVAR

---

- El contenido y el contexto emocional
- Detectar cuando una conversación se vuelve difícil: Señales físicas y emocionales.
- Presta atención a tu estilo bajo presión: agresividad o silencio.



# CREAR SEGURIDAD

---

- Error que causa daño:  
**PEDIR DISCULPAS**
- Malentendidos:  
**LA HABILIDAD DEL  
CONTRASTE: SI/NO**
- Objetivos diferentes:  
**CREAR OBJETIVO COMÚN**



# CONTROLAR LAS EMOCIONES

---

- No son los otros los que nos endosan las emociones.
- Cuando nos embargan o las dominamos o nos convertimos en sus rehenes
- Las historias que nos contamos





**ATAQUES VERBALES**

COMUNICACIÓN  
VIOLENTA

*ALGO FALLA EN LOS DEMÁS PORQUE SE  
COMPORTAN DE UNA MANERA QUE NO  
ESPERAMOS O NO ENTENDEMOS*






# 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**

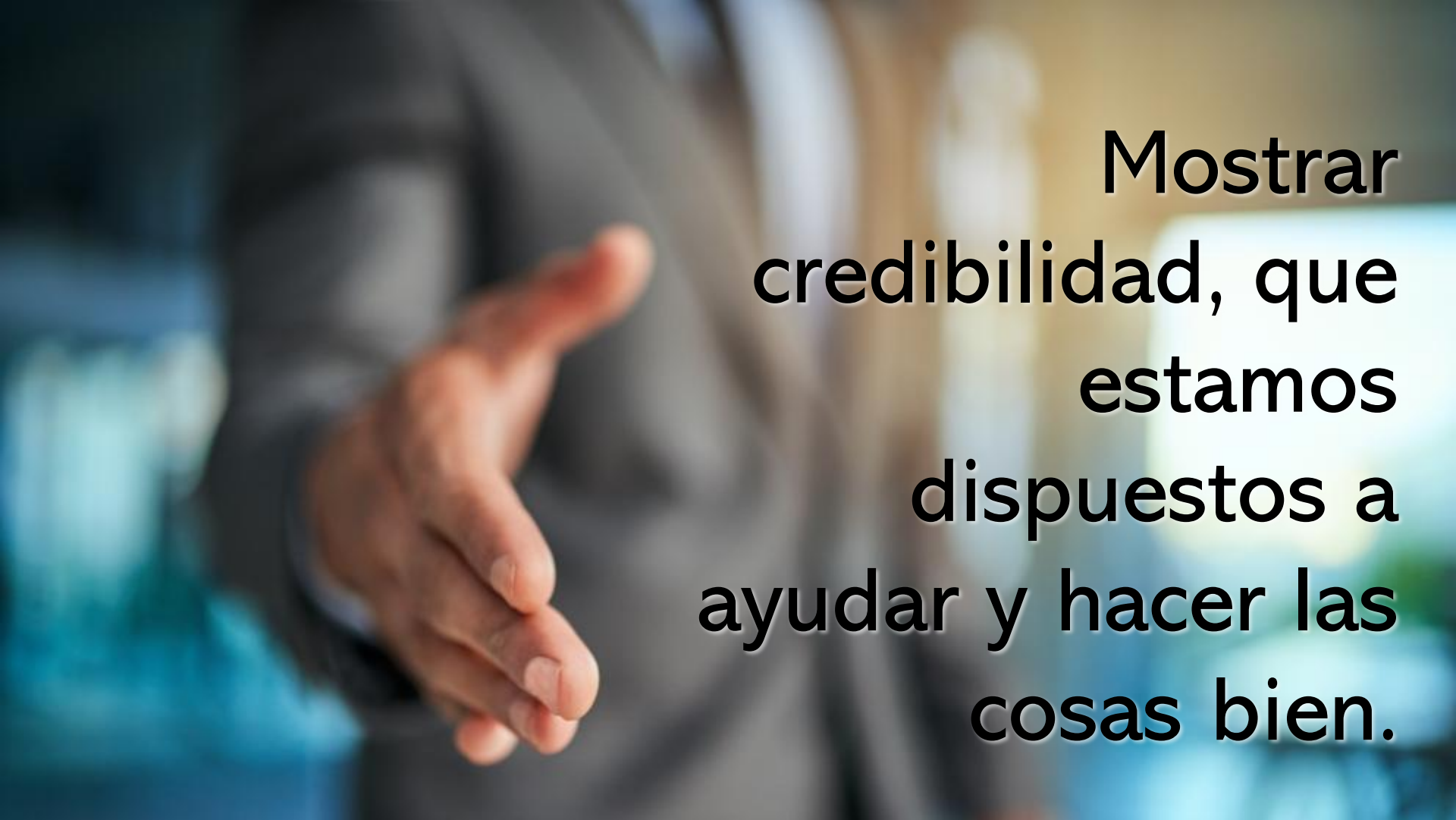




**LA IMAGEN RESIDE EN  
COMO TE PRESENTAS ANTE  
TU INTERLOCUTOR, EN TU  
CAPACIDAD DE SOLUCIONAR  
PROBLEMAS SIN CONFLICTOS,  
SÓLO CON LA FUERZA  
MORAL DE TU IMAGEN Y EL  
PODER DE PERSUASION DE  
TU PALABRA**



**HONESTIDAD**

A person wearing a dark suit jacket and a light blue shirt is shown from the chest up. Their right hand is extended forward with fingers slightly curled, as if in a gesture of offering or agreement. The background is a blurred indoor setting with warm lighting.

**Mostrar  
credibilidad, que  
estamos  
dispuestos a  
ayudar y hacer las  
cosas bien.**

Evita la  
contradicción en  
tu comunicación



# COHERENCIA



**PENSAR**

**DECIR**



**SENTIR**





# CONFIANZA

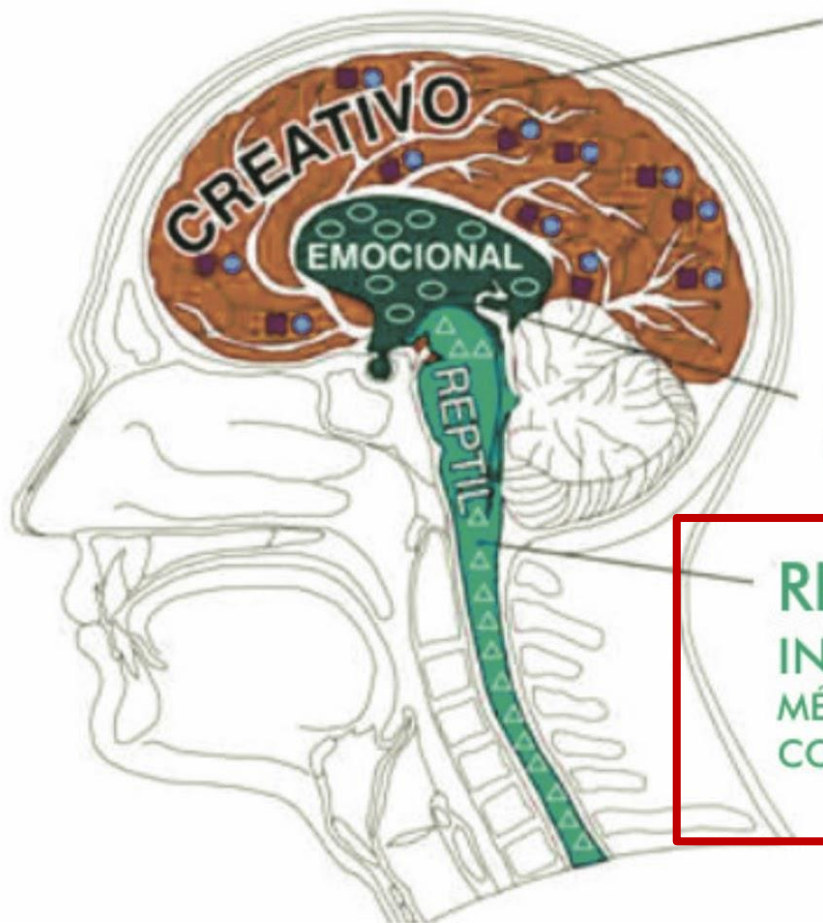


**LA CONFIANZA NO SE  
PIDE, SE CONCEDE.**

*“No es una habilidad”*



# ORIGEN INSTINTIVO



## 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**

A black and white photograph of a samurai warrior in profile, facing right. He is wearing traditional Japanese armor, including a helmet (kabuto) with a crest and a breastplate (kuwata). He is holding a long polearm, possibly a spear or a long sword, which extends diagonally across the upper right portion of the frame. The background is a plain, light-colored wall.

**musshin**



**Momento**



# **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.

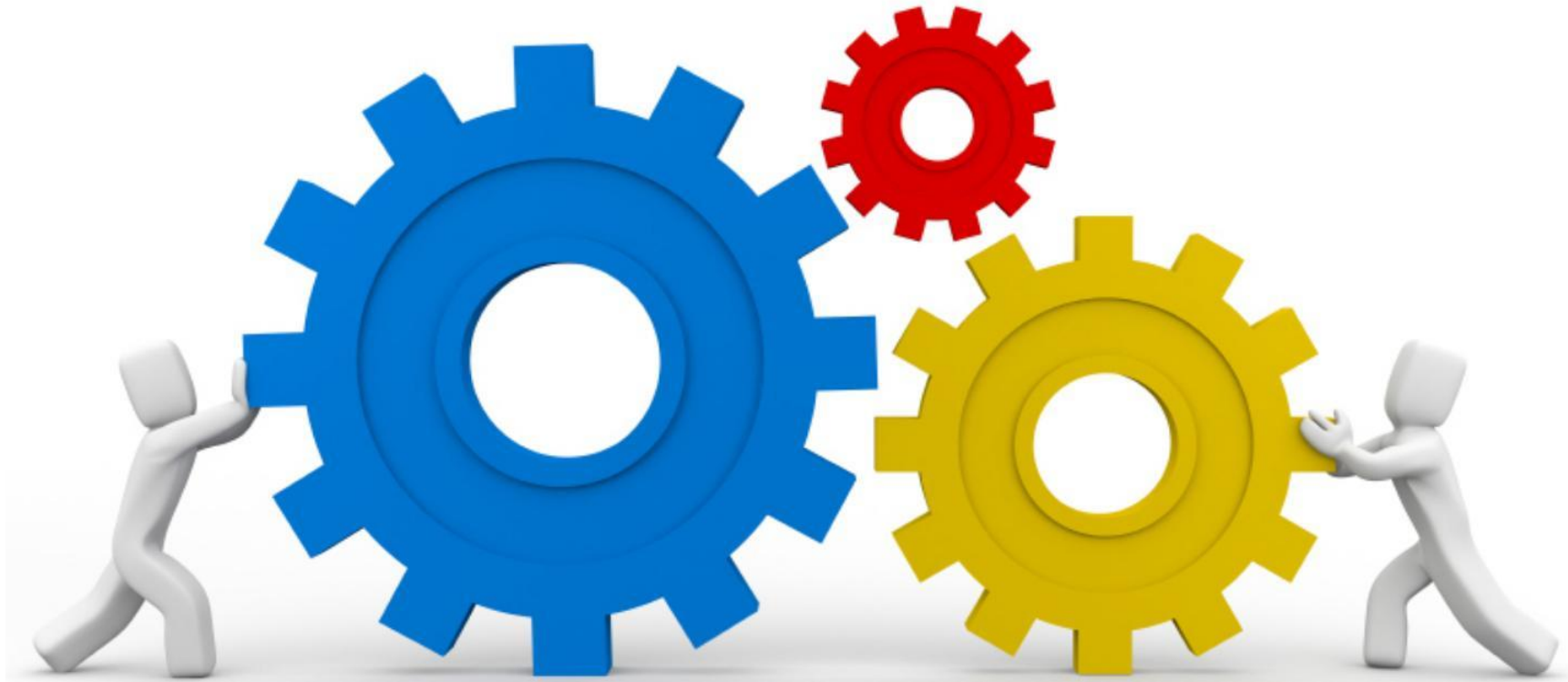
# ESQUIVAS VERBALES



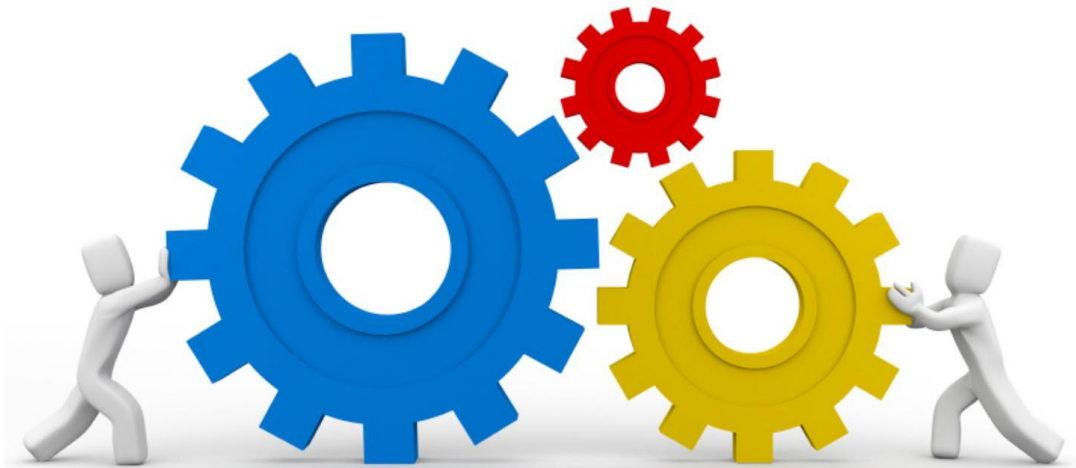
# DESVÍO → REDIRECCIÓN

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

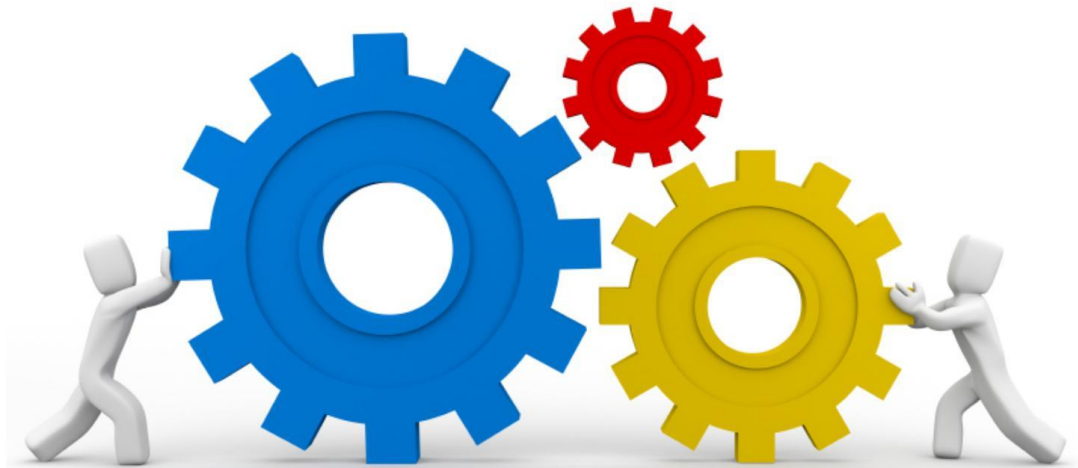
# 3 PRINCIPIOS BÁSICOS



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

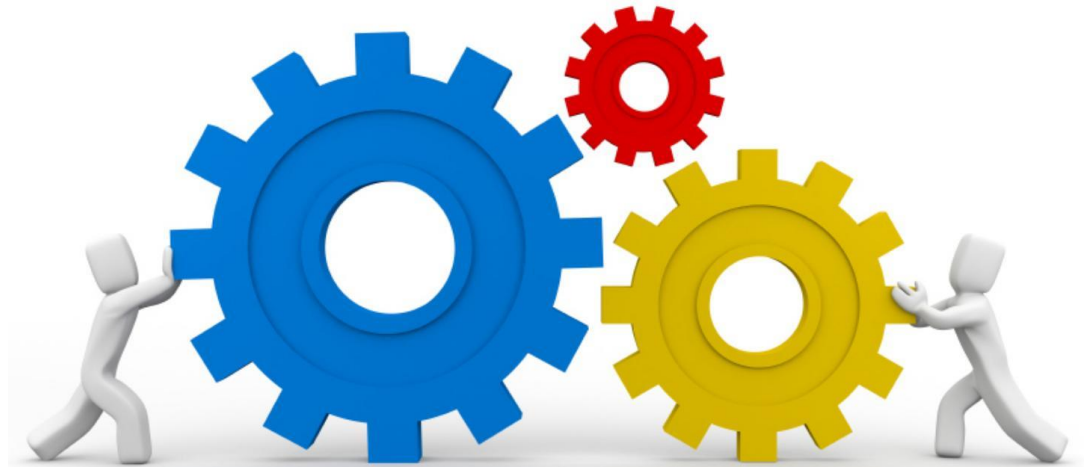


“Yo tengo la última acción,  
tú tienes la última palabra”





“Te enfrentas a situaciones,  
no a personas”



# **6 HERRAMIENTAS FUNDAMENTALES PARA PARA ALLANAR EL CAMINO**





1. ESCUCHA ACTIVA
2. PARAFRASEAR
3. EMPATÍZAR
4. ASERTIVIDAD
5. PARALINGÜÍSTICA
6. LENGUAJE NO VERBAL

# 1. ESCUCHA ACTIVA





# HABILIDAD DE ESCUCHAR:

- EXPRESIÓN  
DIRECTA
- SENTIMIENTOS,  
IDEAS O  
PENSAMIENTOS




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



# 2. PARAFRASEAR





- 
- Repite lo que te está diciendo, aunque sea con otras palabras.
  - Asegura la comprensión
  - Es la llave para interrumpir?



- *“PERMITE QUE ME ASEGURE QUE HE ENTENDIDO LO QUE ME HAS DICHO”*
- *“TE SIENTES....., POR ESTA RAZÓN....., VERDAD?”*

A close-up photograph of two hands clasped together in a firm grip. The hands are positioned in the center of the frame. The background is a dark blue, weathered wooden surface with visible grain and some white paint splatters. The hand on the left is adorned with several colorful, multi-strand beaded bracelets. The hand on the right has a single red beaded bracelet and a black elastic band. The lighting is bright, highlighting the texture of the skin and the wood.

### 3. 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.

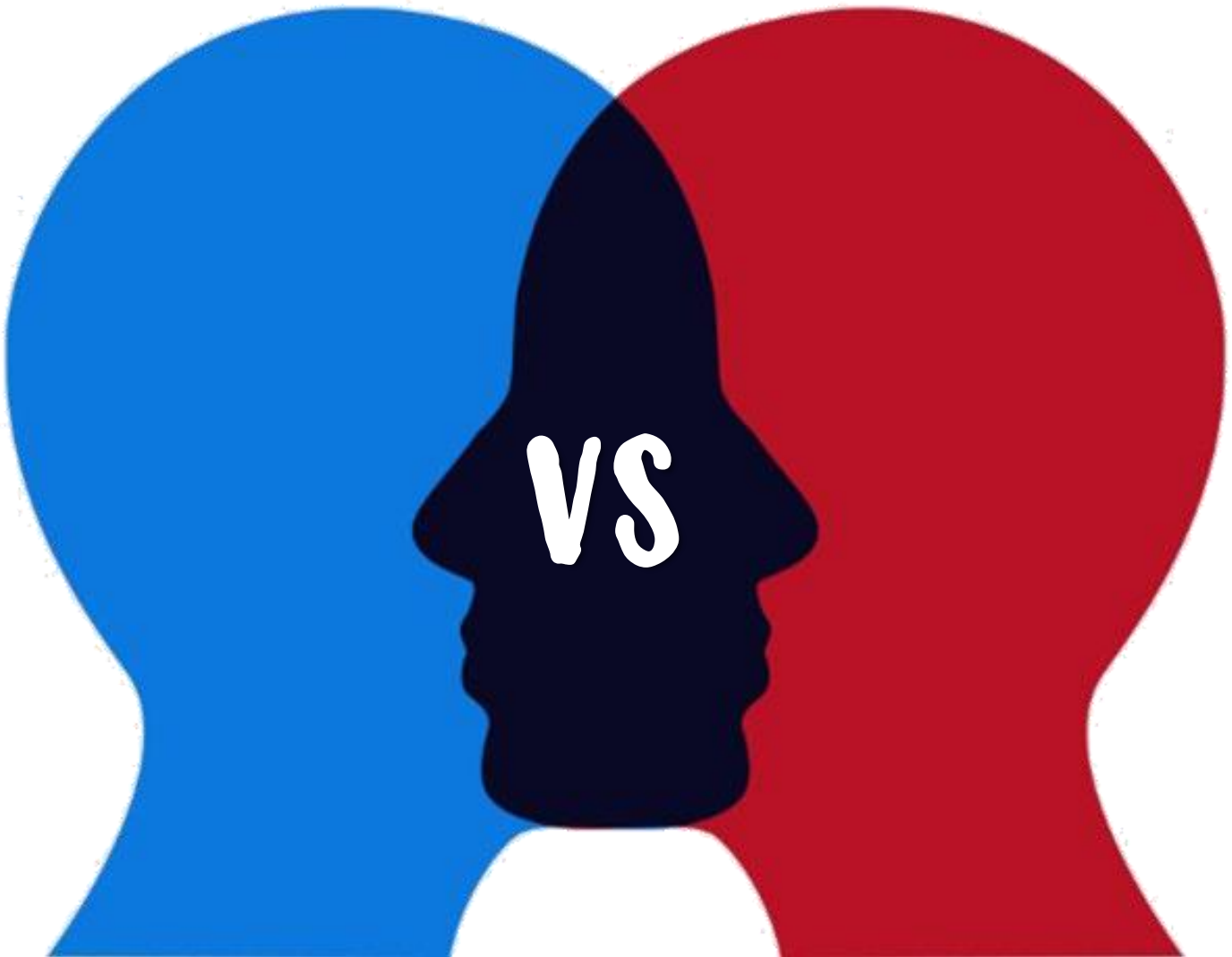
Intento del cerebro por experimentar lo que el otro experimenta.



- 
- A close-up photograph of two hands clasped together, one slightly larger than the other, set against a background of water splashing. The hands are positioned centrally, with the fingers interlaced. The lighting is soft, highlighting the texture of the skin and the water droplets. The overall mood is one of connection and support.
- **Ponerse en el lugar del otro**
  - **Entender su perspectiva: idea mental**
  - **No necesario estar de acuerdo**

- 
- A black and white photograph showing two hands clasped together. The hand on the left is wearing a watch and a bracelet. The hand on the right is wearing a watch. The background is a textured surface with water splashes, creating a sense of movement and connection. The text is overlaid on the left side of the image.
- *TE COMPRENDO....*
  - *ME PONGO EN TU LUGAR.....*
  - *TE NOTO UN POCO.....*
  - *PUEDO IMAGINAR COMO TE SIENTES...*

**EMPATIA**

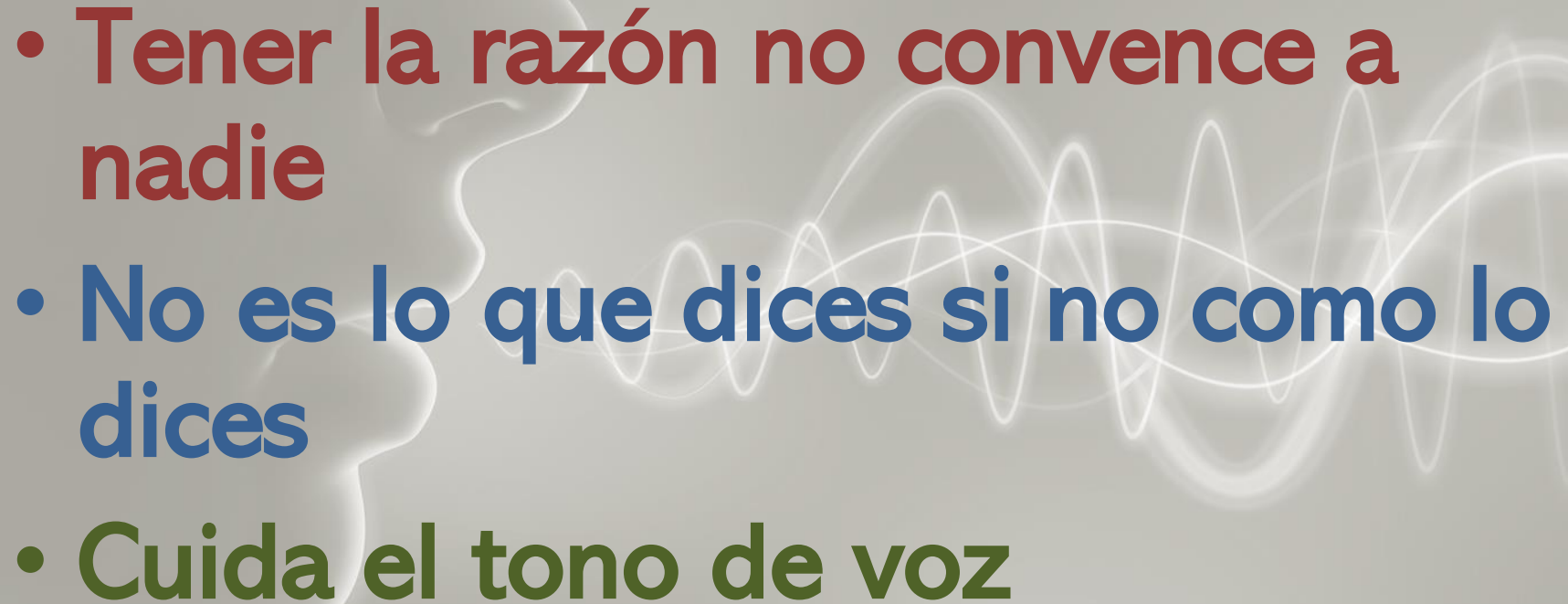


**SIMPATIA**





# 4. PARALINGÜÍSTICA

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

# 5. LENGUAJE NO VERBAL



A man in a light-colored, vertically striped button-down shirt is sitting at a table with his eyes closed and hands clasped in a prayer position. He has a serene expression. To his left, a woman with dark hair is looking at him with an open-mouthed, surprised expression, her hands raised. To his right, a woman with blonde hair is also looking at him with a surprised expression, her hands raised. The background is a bright, out-of-focus office setting with windows. The text "POSTURA CORPORAL" is overlaid in the center of the image in a bold, dark blue font.

# POSTURA CORPORAL

**SONRISA**





**MIRADA**

# 6. ASERTIVIDAD





# HABILIDAD DE EXPRESAR

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



## 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.



**RECUERDA EL  
SEMÁFORO DE LA  
COMUNICACIÓN**



Para y respira

Racionaliza

Comunica con decisión

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

*Afred Adler*



**¡MUCHAS GRACIAS!**

[info@susanaherrero.es](mailto:info@susanaherrero.es)

