

# Habilidades Interpersonales



# Objetivo de Aprendizaje

Desarrollar en los y las participantes la competencia de las buenas relaciones humanas siendo este un factor importante para el éxito de las organizaciones modernas no solo con la clientela sino, también internamente con su personal.

---

# Principales Competencias que requieren las empresas del siglo XXI



Liderazgo  
Trabajo en Equipo  
Compromiso  
Proactivo/a  
Servicio a la clientela  
**Relaciones  
Interpersonales**

# Los diez mandamientos de las Relaciones Humanas





1- PRIMERO, LA FLOR  
ES FECUNDADA



2- LUEGO, COMIENZA A CRECER  
LA SEMILLA EN SU INTERIOR.

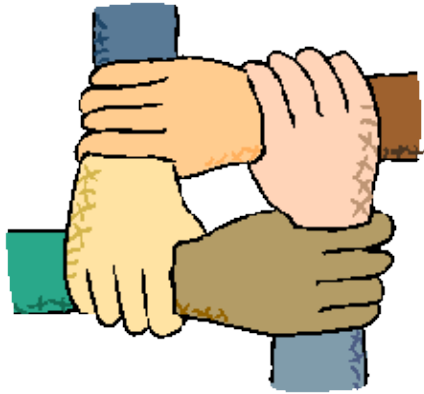


3- Y AL MADURAR, LAS FLORES  
DAN PASO A LOS FRUTOS



4- Y LUEGO ESTOS DESDE SU  
INTERIOR ENTREGAN LAS SEMILLAS.

# Definición de Relaciones Humanas



Las Relaciones Humanas son las orientadas a crear y mantener entre seres humanos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.





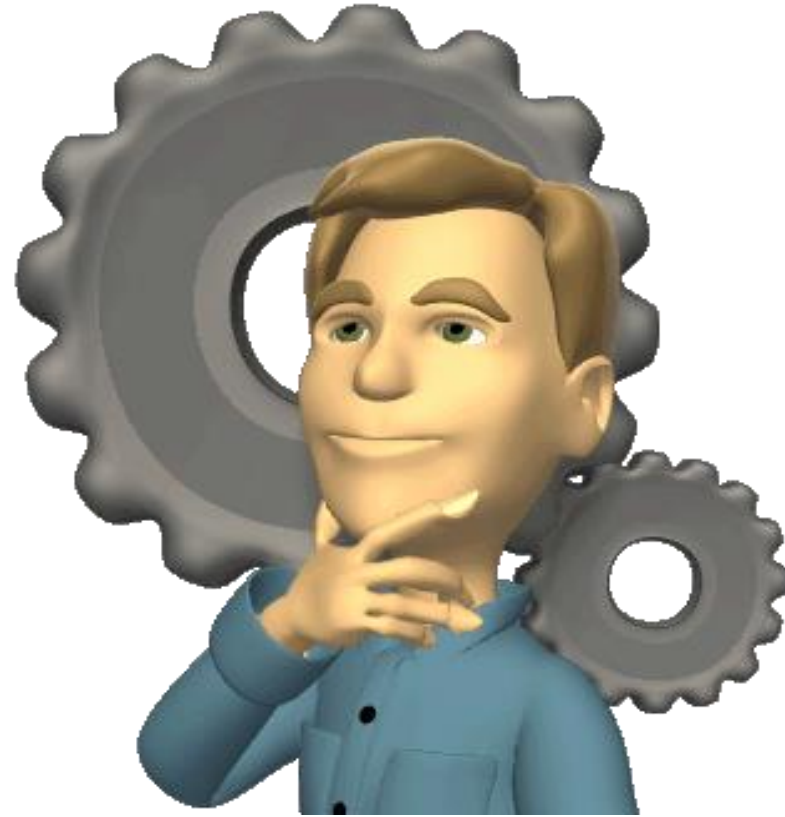
**Colaborador/a**

**Empleado/a**



**Características entre persona colaboradora y la persona empleada**





# Importancia de las Relaciones Humanas

Si una empresa, que, desde el proceso de reclutamiento y selección, toma en cuenta tanto, las habilidades técnicas y conceptuales como las humanas, podrá contar con personas colaboradoras más productivas, quienes pueden comunicarse mejor con la clientela y entre si e inclusive, existirán menos conflictos y errores en los productos o servicios.





Selección de personal por competencias



# **Normas y actitudes del ser humano**

La persona colaboradora moderna, para mantener las buenas relaciones humanas dentro de su empresa hace lo siguiente:



- Se identifica plenamente con su trabajo y con su empresa.
- Se manifiesta actualizada/o en todas las técnicas según su especialidad, presencia física, desarrollo de la organización y conocimientos generales.
- Sirve de ente de equilibrio entre el jefe, la clientela y todos los otros departamentos de la compañía.

- Mantiene buenas relaciones con todas las personas.
- Respeta y se hace respetar.
- Busca soluciones.

- Proyecta una imagen excelente de su profesión, de su empresa y de su departamento.
- Es discreta y sabe manejar niveles de información.
- Es asequible (accesible) y colabora con todos.

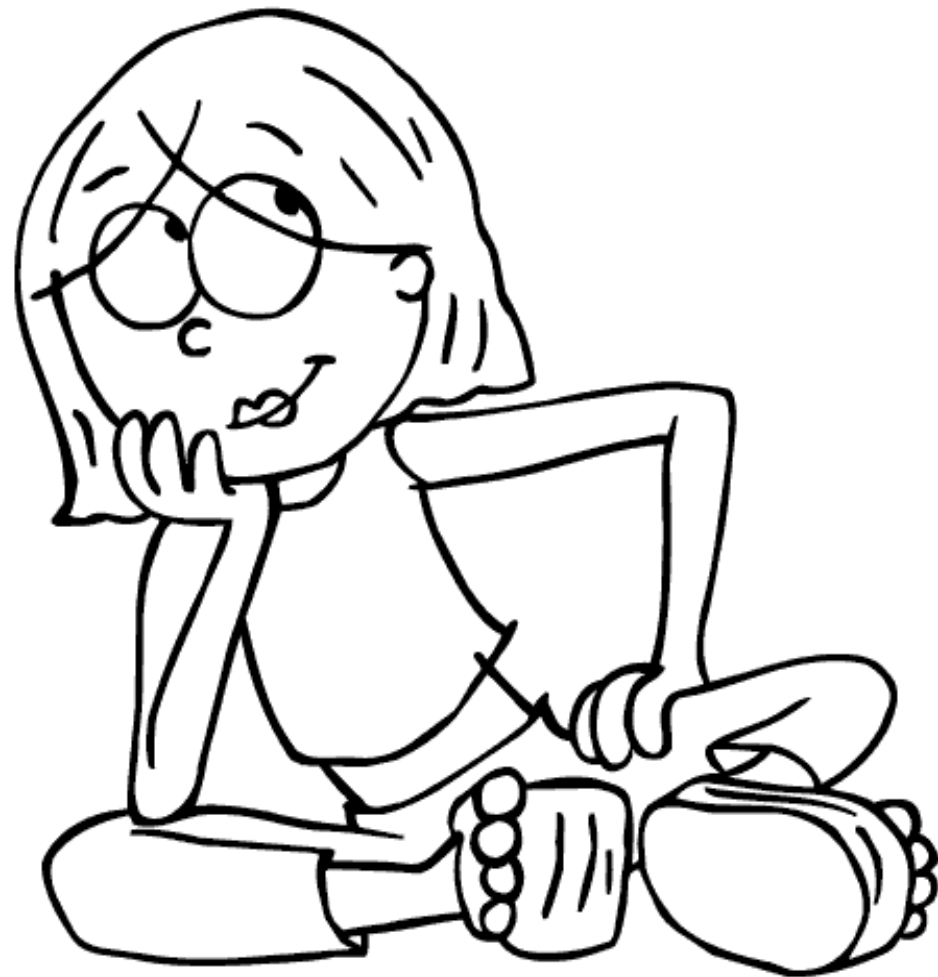


- Armoniza en tiempos de crisis y no pierde el control de las situaciones.
- Motiva y entusiasma, sirve de ejemplo y de punto de referencia.
- Manifiesta un espíritu de superación y deseos de progreso.

En una empresa para lograr una comunicación efectiva debemos adquirir conocimientos de Imagen que es el primer contacto que tenemos con los que nos rodean:

- Ej.: Imagen real-objetiva y de uno mismo Auto imagen-la propia Imagen Filtrada-la que adoptamos.
- Imagen adecuada-es aquella que representamos conscientes de nuestras necesidades y las de nuestro medio. La que la gente espera de nosotros.





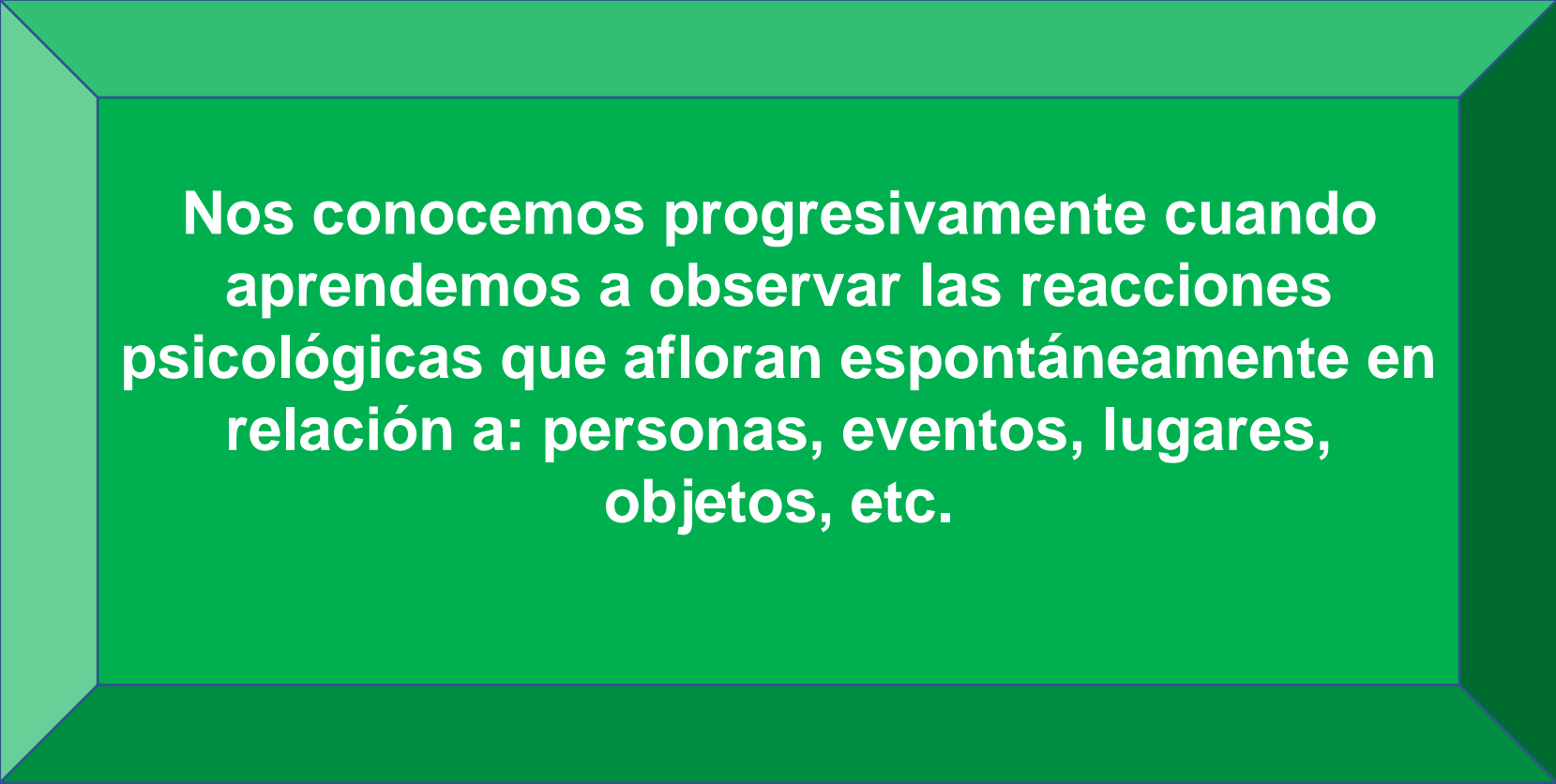
www.colorear.info

Conocimiento  
de sí mismo/a

El conocimiento de sí mismo/a es el principio de la sabiduría y, por lo tanto, el comienzo de la transformación o regeneración. El conocimiento de nosotros no puede dárnoslo nadie, ni habrá de hallarse en libro alguno. Consiste en verse de instante en instante en el espejo de la convivencia, en ver la propia relación con los bienes, las cosas, las personas y las ideas.

## *¿QUÉ ES EL CONOCIMIENTO DE SÍ MISMO?*

Conocerse a sí mismo/a es tomar conciencia de los valores interiores que hemos desarrollado a lo largo de la existencia.



**Nos conocemos progresivamente cuando aprendemos a observar las reacciones psicológicas que afloran espontáneamente en relación a: personas, eventos, lugares, objetos, etc.**

	<p><b>Desarrollando la atención receptiva podemos descubrir en nuestro comportamiento: complejos, excesos, gestos de inmadurez, condicionamientos etc. Que repercuten en nuestra vida y en la de los demás, ocasionando contradicción, conflicto y sufrimiento.</b></p>



**El descubrimiento de todos estos rasgos característicos nos permite establecer el punto de partida para hacer un trabajo interior sobre sí mismos.**



**Trabajar interiormente es tener la disposición para refinar progresivamente los atributos particulares que se van revelando a nuestra conciencia a medida que nos vamos conociendo.**

Las herramientas para el  
conocimiento de sí mismo/a

Todos  
conocemos lo  
mismo de mi.

Solo yo  
conozco algo  
de mi.

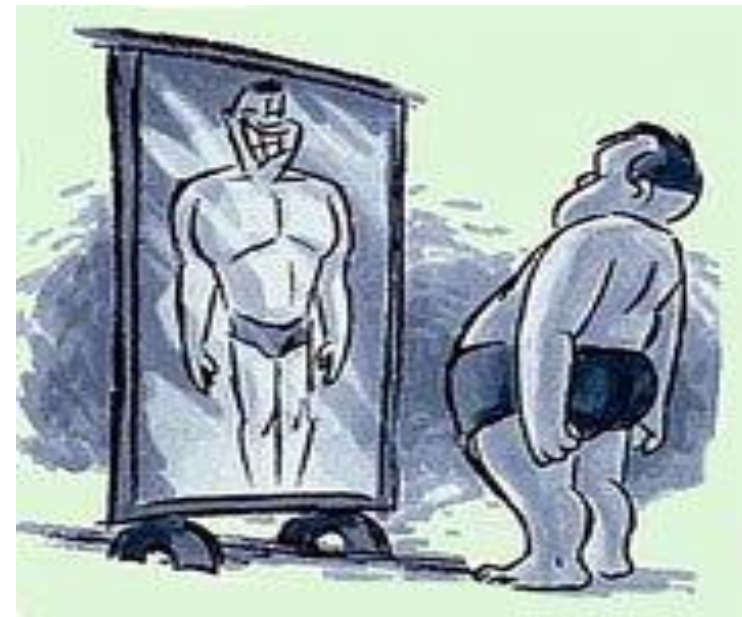
Todos conocen  
algo de mi  
menos yo.

Todos  
desconocemos  
algo de mi.



## Dinámica de Autoconocimiento

¿autoconocimiento?



Valor	Color	Estado	Descripción
1	Verde	Leve	Las consecuencias son mínimas y afectan levemente el cumplimiento de las actividades.
2	Amarillo	Moderado	Las consecuencias son considerables y pueden afectar de manera parcial el cumplimiento de las actividades.
3	Rojo	Critico	Las consecuencias son graves y pueden ocasionar un cumplimiento muy deficiente de las actividades o de su incumplimiento.

**Podremos ahondar en el auto  
conocimiento, si trabajamos para  
desarrollar las siguientes  
capacidades interiores:**



- ***LA AUTO OBSERVACIÓN:***

Es dirigir la observación hacia el interior, para poder percibir y conocer los diversos elementos psicológicos que afloran en relación a los estímulos del entorno que nos rodea.

- ***LA ATENCIÓN:***

Es mantener la receptividad para captar las diversas revelaciones que el presente nos ofrece, cuando aprendemos a vivir en el AQUÍ Y AHORA.

No seremos receptivos mientras nuestra atención permanezca hipnotizada y sumergida en las emanaciones de la inconsciencia (Ego).



- ***EL DISCERNIMIENTO:***

Es la capacidad que tiene todo ser humano para detectar los excesos y las contradicciones.

El discernimiento nos faculta para reconocer lo verdadero, justo y útil en un momento determinado y diferenciarlo de sus opuestos.

- ***LA NO IDENTIFICACIÓN:***

Es aprender a no sumergirse en las reacciones psicológicas precipitadas, manteniendo una distancia para poder observarlas y comprenderlas profundamente.

- ***LA COMPASIÓN:***

Es complementar nuestra perspectiva de la vida, aprendiendo a ponernos en el lugar de nuestros semejantes y tratando a los demás del mismo modo que esperamos ser tratados. (Comprender que yo soy otro tu).

- ***EL CUESTIONAMIENTO:***

Es aprender a interrogarse a sí mismo, para descubrir las motivaciones secretas en que se fundamentan cada una de nuestras acciones y actitudes.

- ***LA REVALORIZACIÓN:***

Revalorizar es juzgar todos los elementos que conforman nuestra visión de la vida para poder revolucionar las contradicciones y absurdos que se han arraigado a nuestra fe.

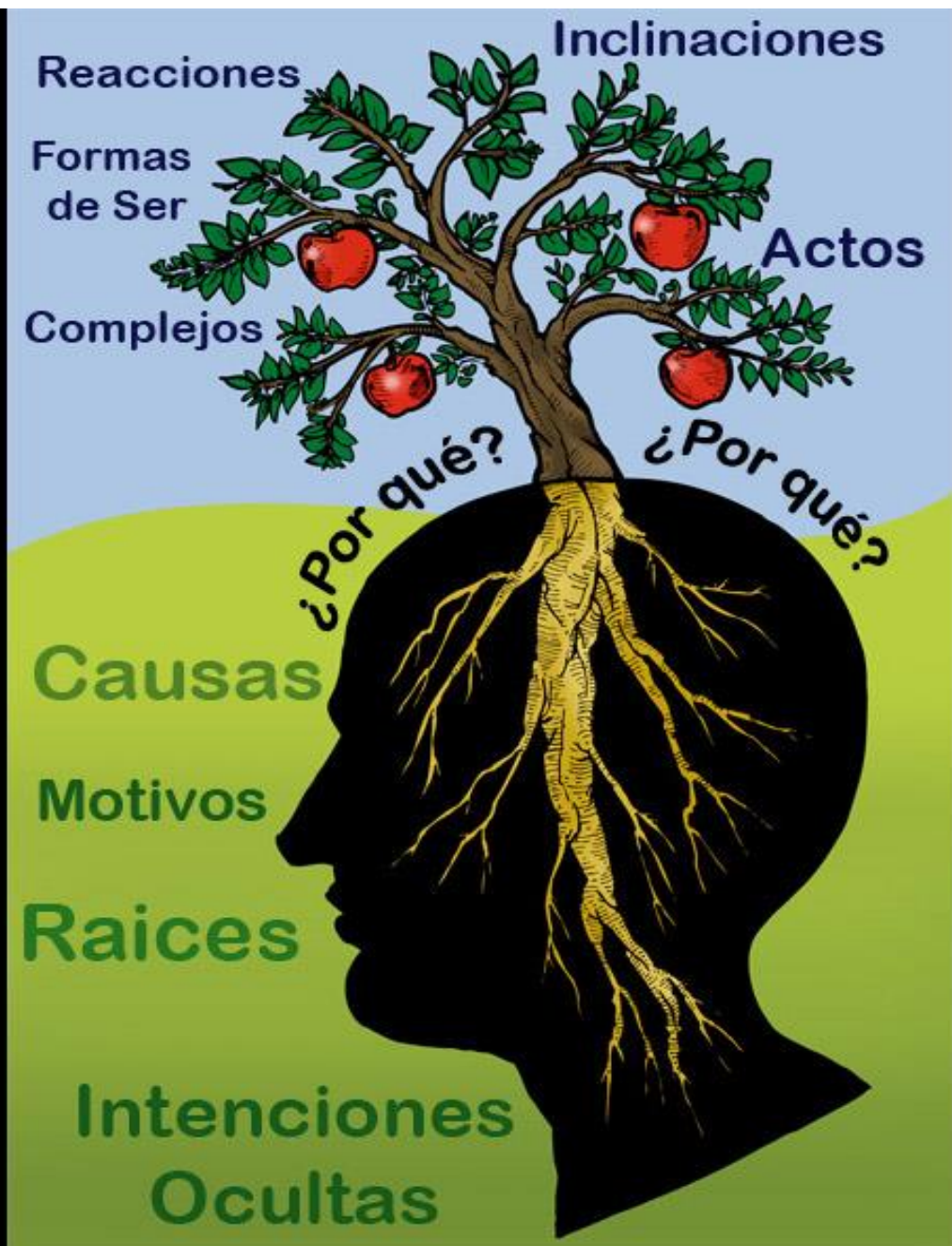
- ***LA VOLUNTAD:***

Es perseverar con firmeza y constancia en el sendero escogido; manteniendo la disposición para superar los obstáculos que se presentan en el camino interior y desarrollando una continuidad de propósitos que sea independiente de las presiones ejercidas por autoridades externas.

- ***LA PAZ - CIENCIA:***

Es mantener la serenidad y la calma ante todas las circunstancias de la vida, para poder revelar en ellas lecciones de aprendizaje y oportunidades para auto descubrirse.

Aprender a ser paciente es también evitar la precipitación de querer ver resultados prematuros, comprendiendo que el progreso interior es gradual y progresivo.





La verdadera felicidad, en cambio, está más asociada con el reto y el esfuerzo. Primero es necesario conocerse lo suficiente como para descubrir nuestra verdadera naturaleza y vocación y después es necesario luchar por realizarnos de acuerdo con ella.





Comunicación  
Efectiva

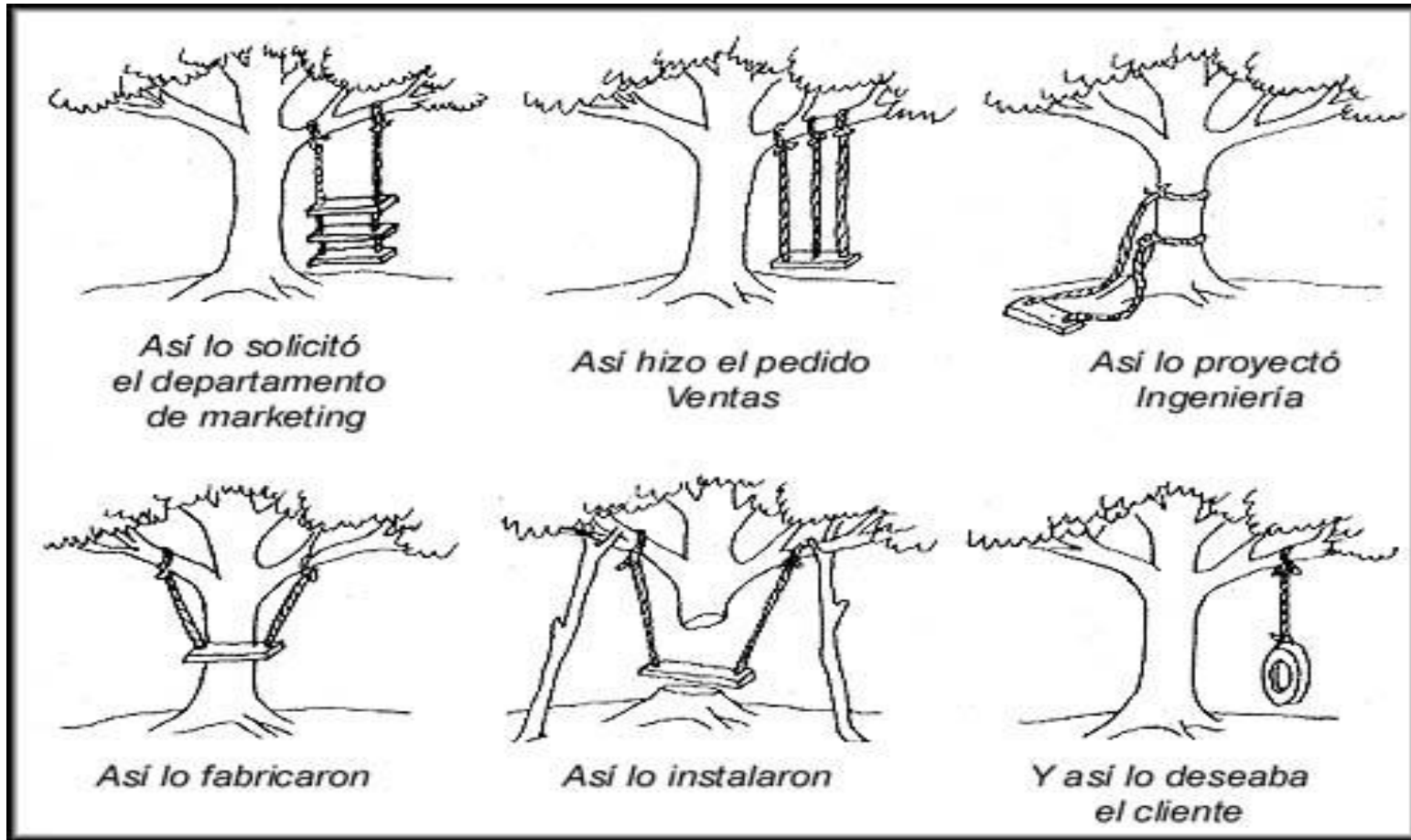
Se define comunicación efectiva como la comunicación, que, a través de buenas destrezas y formas de comunicación, logra el propósito de lo que se quiere transmitir o recibir.

Dentro de la comunicación efectiva el transmisor y el receptor codifican de manera exitosa el mensaje que se intercambia. En otras palabras, ambos entienden el mensaje transmitido.

Dentro de los procesos de comunicación efectiva los distintos elementos de la comunicación deben tener en cuenta ciertas características, las cuales son:

1. El transmisor debe establecer credibilidad, debe conocer el tema, conocer a quién y cómo se debe emitir el mensaje para evitar malos entendidos.
2. El mensaje debe mostrar componentes intelectuales (lenguaje que nos ayude entender y razonar) y componentes emocionales (las emociones y sentimientos explican nuestro sentir sobre el mensaje).
3. El receptor debe escuchar y entender el mensaje para responder efectivamente a la situación.

No todas las personas somos excelentes comunicadores y tampoco seguimos los procesos aquí establecidos. Pero con ciertos puntos claves y con el interés que le pongamos a las situaciones de comunicación podemos realizar estos procesos efectivamente.

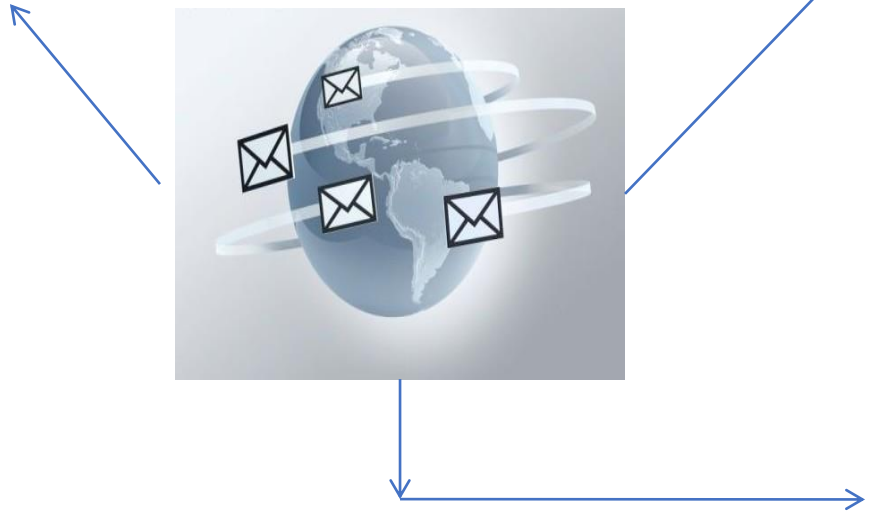
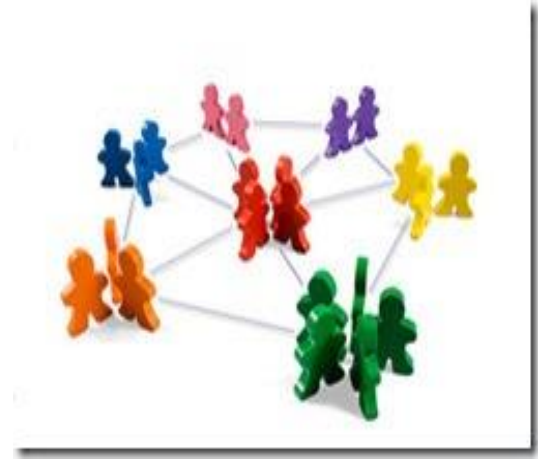


¿Cuántas veces nos hemos topado con situaciones similares a esta? La mala comunicación (a veces su falta total) en las empresas tienen consecuencias nefastas.

¿Cuántas veces nos hemos topado con situaciones similares a esta? **La mala comunicación (a veces su falta total) en las empresas tienen consecuencias nefastas.**







# IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

La comunicación efectiva es una herramienta estratégica para la gestión de las empresas o, dicho de otra manera, la comunicación en la empresa es un instrumento de gestión de dirección.



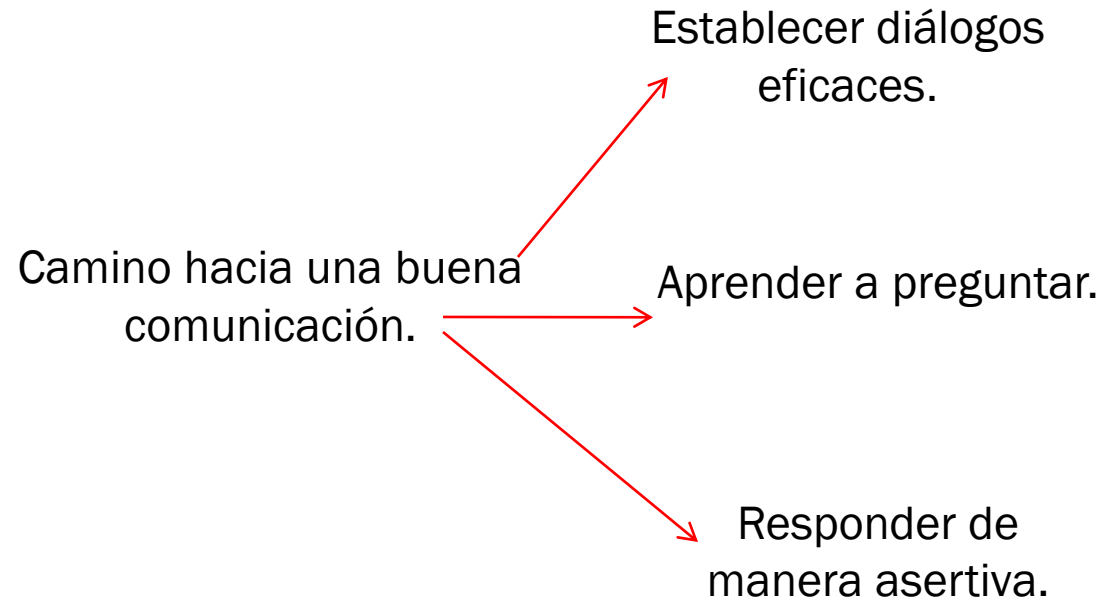


# IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

La comunicación en la empresa tiene como objetivo apoyar la estrategia de la organización proporcionando coherencia e integración entre objetivos, los planes, las acciones de la dirección, la difusión, gestión de la imagen y de la información.



© www.123rf.com



**En suma**

**Poder transmitir y percibir con mayor claridad.**

# Tipos de comunicación

La **comunicación** juega un papel importante en toda empresa, una buena comunicación puede significar eficiencia, coordinación y organización, mientras que una mala comunicación puede dar origen a retrasos, malentendidos y conflictos internos.

# Tipos de comunicación

Los tipos de comunicación dentro de una empresa básicamente son **dos**: la comunicación formal y **la comunicación informal**.

# Comunicación formal

Es la comunicación en la cual, el mensaje se origina por un integrante de un determinado nivel jerárquico y va dirigido a una persona de un nivel jerárquico superior, de un nivel inferior, o de un mismo nivel; siguiendo canales establecidos formalmente por la empresa.



# Comunicación formal

Esta comunicación suele utilizar medios tales como: los murales, intercomunicadores, teléfonos, Internet, circulares, memorandos, cartas, publicaciones, informes, reportes, reuniones, charlas, eventos, etc.

# Comunicación informal

Es la comunicación donde el mensaje circula entre los integrantes de la empresa sin conocer con precisión el origen de éste, y sin seguir canales establecidos formalmente por la empresa.

Un ejemplo de este tipo de comunicación es el “rumor”, el cual corre de persona a persona, y aunque nadie se responsabiliza de su veracidad, se toma como una verdad.

# Comunicación informal

El rumor puede ser negativo para la empresa si es que crea un ambiente de tensión, expectativa y desasosiego entre el personal.

Por ejemplo, cuando se hacen cambios en el personal, y surge el rumor de que podría haber despidos masivos, haciendo que todos se sientan preocupados por su futuro, creándose un clima de tensión.

# ***Las barreras que existen en la comunicación.***

Existen tres tipos de categorías, que se presentan como barreras en una comunicación efectiva:

## **Ambientales**

Son las que nos rodean: (calor en la sala, una silla incomoda, etc.)  
distracciones visuales,  
interrupciones, y ruidos (timbre, teléfono, alguien con tos, ruidos de construcción.)

## **Verbales**

Personas que hablan muy rápido, el idioma, la diferencia de edad, clases sociales, cuando no existe atención,

## **Interpersonales**

Una *SUPOSICIÓN*, es algo que se da por hecho. Correcta o no correcta la suposición será una barrera en la comunicación.

La *PERCEPCIÓN*, es lo que uno ve y oye, es nuestro punto de vista, o bien dos personas pueden percibir un tema con distinto significado, cuando tomamos un punto de vista como un hecho nos cerramos a otras perspectivas.

Los prejuicios con relación a la edad, sexo, raza, o religión.

# ***¿Cómo superar las barreras en la comunicación?***

Si nosotros aceptamos que existen barreras, este es un solo paso a la solución, y poder entablar una comunicación eficaz. Existen tres formas de superar las barreras de la comunicación:

## **Ambientales**

Escoger un lugar apropiado para la discusión.  
- Hablar en un ambiente sin distracción o interrupción.

## **Verbales**

Tener muy claro lo que se quiere comunicar, y expresarlo con claridad.  
-Escuchar atentamente lo que otra persona dice.

## **Interpersonales**

-No tome en cuenta suposiciones y prejuicios.  
-Manténgase alerta a las posibles, diferencias en la percepción.  
-Sea flexible, y si no nos comprenden la idea, hay que expresarla de distintas formas, hasta su entendimiento.



**Los siete hábitos de la gente  
altamente efectiva.**

“La mejor inversión que puede hacer, entonces, es en corregirse a sí mismo/a desarrollando los hábitos que le permitirán ser mejor persona y un/a gran gerente.”



# LOS SIETE HÁBITOS DE LA GENTE ALTAMENTE EFECTIVA

• *Primer hábito:*

*Sea Proactivo/a*



Muchas personas están constantemente esperando que suceda algo o que alguien se haga cargo de ellas. Otras, en cambio, toman la iniciativa, emprenden la acción y hacen que las cosas sucedan. *¿Con qué modelo te sientes más identificada?* Las personas que toman sus propias decisiones y no se supeditan a agentes o condicionamientos externos, son aquellas que han desarrollado el hábito de la proactividad.

*Segundo hábito:*

*Empiece con un fin en mente*

**Comenzar con un fin en mente** hace posible que nuestra vida tenga razón de ser, pues la creación de una visión de lo que queremos lograr, permite que nuestras acciones estén dirigidas a lo que verdaderamente es significativo en nuestras vidas. Después de todo, para un velero sin puerto cualquier viento es bueno.



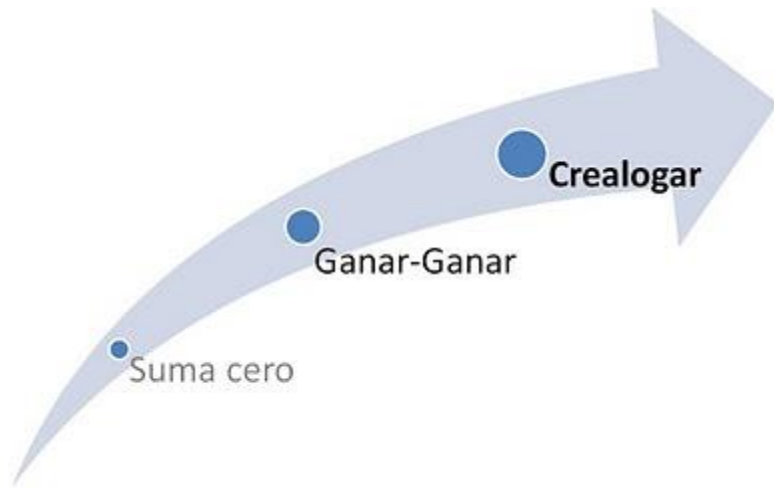
## Tercer hábito:

*Establezca primero  
lo primero*

Este hábito incluye un cuadro en el que muestra las cosas urgentes y las importantes, haciendo referencia a las personas que, por no priorizar tareas su vida se mantiene en constantes actividades urgentes y continuo afán haciendo de este una persona reactiva.



## Cuarto hábito: *Piense Ganar / Ganar*



Los hábitos del 1 al 3 tratan de “victorias privadas”, cómo trabajar consigo mismo para desarrollar su carácter. Los hábitos 4 al 6 lo llevarán a “victorias públicas”, cómo desarrollar la personalidad para tener éxito trabajando con otras personas.

*Quinto hábito: Busque primero entender, luego ser entendido*



Este es el hábito de la comunicación efectiva. Es también el hábito más emocionante, y que puede poner en funcionamiento en forma inmediata.

La mayoría de las personas pasan su vida aprendiendo a comunicarse en forma escrita o hablada, pero tienen poco entrenamiento en escuchar en entender. [...]

## *Sexto hábito: Sinérgico*



El hábito de sinergizar implica entonces la cooperación creativa y el trabajo en equipo: las personas con mentalidad ganar/ ganar, y que escuchen con empatía, pueden aprovechar sus diferencias para generar opciones que no existían. [...]

## *Sétimo hábito: Afilar la sierra*



Es el hábito de la auto-renovación, el mantenimiento básico necesario para mantener los hábitos restantes funcionando adecuadamente.

