



¿CÓMO FUNCIONAMOS COMO  
**SERES HUMANOS?**

*Lo más parecido a un*

**manual de instrucciones**

PARA ENTENDER NOS  
• CADA DÍA MEJOR •

¿Entiendes ya los **mecanismos  
emocionales** comunes a todas las  
personas?

¿Te comunicas desde la  
**asertividad**?

*Elige* vivir mejor

Fundación **mapfre**

*Elige*  
vivir mejor

*Escucha*  
**A LOS  
DEMÁS**  
PARA

**ENTENDERLES**

(Y NO SOLO  
**PARA**  
*responderles*)

— CUIDAR TU FORMA —  
**DE COMUNICARTE**  
te permite mejorar  
tus relaciones personales y laborales

[ Logo entidad ]

Fundación **mapfre**



## 1 Entiende tus emociones

Las emociones son señales que nos indican en todo momento cómo lo que nos ocurre se relaciona con nuestro bienestar, con lo que es importante para nosotros.

Ignorar nuestras emociones sin pararnos a escuchar lo que nos quieren decir es como ignorar la señal de alarma que se enciende en el salpicadero de nuestro coche cuando necesitamos gasolina, tarde o temprano eso nos pasa factura, impidiéndonos llegar a dónde queremos.

**No existen emociones buenas y emociones malas**, ya que todas ellas se han generado como estrategias para responder eficazmente ante lo que nos ocurre, aunque unas sean agradables de sentir y otras desagradables.

Todos los seres humanos experimentamos la misma gama de emociones y aceptarlas es **reconocer lo que estoy viviendo sin juzgarlo**.

## 2 Sé consciente de que siempre comunicas



Siempre que interactuamos con otra persona, aunque guardemos silencio, estamos comunicando. No responder, por ejemplo, es ya una respuesta en sí que dice algo y que la otra persona interpretará de una manera u otra, aunque no hablemos.

## 3 Tu cuerpo habla con tanta fuerza o más que tu boca

Nuestro tono de voz, expresión facial y corporal, gestos, mirada... expresan un mensaje que, queramos o no, llega directamente a los demás.



**Las personas somos muy sensibles al lenguaje no verbal.** Lo captamos rápidamente y lo expresamos a un nivel no consciente. De hecho, siempre que existe una incongruencia entre los dos canales (verbal y no verbal) no solo la detectamos, sino que la impresión no verbal prevalece en nosotros.

## 4 Entiende para ser entendido



Cuando necesitamos ser comprendidos, ya sea porque es un tema importante para nosotros, o porque hay discrepancias de opinión con la persona con la que hablamos, con frecuencia caemos en el error de expresar nuestras razones y argumentos sin haber escuchado antes a la otra persona. Una clave importante es **darnos cuenta de que los demás no van a estar en disposición de escucharnos hasta que ellos se hayan sentido escuchados y comprendidos por nosotros primero.** No basta con comprender al otro, además debemos demostrar esta comprensión con una frase que refleje lo que el otro nos ha transmitido antes de exponer nuestro propio punto de vista.

## 5 Desarrolla tu capacidad de empatía



La empatía genera inmediatamente conexión con los demás. **Ser empáticos significa ser capaces de captar los sentimientos y las vivencias de la otra persona desde su propio punto de vista y no del nuestro.** A veces nos cuesta mostrar empatía porque lo asemejamos a dar la razón a la otra persona, pero la empatía no tiene que ver con eso. Se trata de dejar aparte nuestro propio juicio sobre las cosas y estar abiertos a comprender profundamente a la otra persona, legitimando que desde su punto de vista lo está viviendo así. La empatía genera un profundo respeto entre las personas. Para potenciarla debemos estar atentos al lenguaje no verbal, a los sentimientos de la persona y a lo que puede estar necesitando.

## 6 Exprésate con asertividad



La asertividad es la capacidad de expresar mis sentimientos, opiniones y derechos respetándome a mí mismo y a la vez respetando a los demás y a sus sentimientos, opiniones y derechos. **Se trata de ser capaces de comunicarnos de forma auténtica, clara y firme, mostrando a la vez un profundo respeto por la otra persona**, sin intentar manipularla ni imponernos a ella. La postura asertiva es muy equilibrada, y no suele suscitar comportamientos defensivos, ya que no mira a los demás por encima, tratando de imponerse con agresividad, pero tampoco por debajo, sacrificando sus propios intereses por "no incomodar" o no atreverse a decir lo que quiere.

Algunas características de las personas asertivas son:

- ✓ Capacidad para **expresar sus emociones**, tanto las agradables como desagradables.
- ✓ Aptitud para **resolver problemas** y confiar en sus criterios.
- ✓ Expresan sus **deseos, preferencias y necesidades**.
- ✓ Hacen **peticiones efectivas**.
- ✓ **Dicen "no"** cuando lo deciden sin poner excusas.
- ✓ Hacen y aceptan **críticas** de forma **respetuosa**.
- ✓ Son **sinceras**.
- ✓ Dan información.
- ✓ **Comprenden** la postura del otro.
- ✓ Llegan a **acuerdos**, negocian, dan alternativas.