

SESIÓN 1 DE 7

Comunicación, Actitud y Profesionalidad en la Oficina

Curso: Habilidades Administrativas + Office 365 + IA · 28 horas · 7 sesiones de 4 horas

En esta primera sesión trabajamos las bases del puesto administrativo moderno: cómo comunicarse bien, cómo atender correctamente a otras personas y qué actitudes profesionales marcan la diferencia en una oficina. Las herramientas digitales son importantes, pero primero hay que entender cómo comportarse y comunicarse con profesionalidad.



Objetivos de esta sesión

Al finalizar esta sesión, sabrás que el puesto administrativo va mucho más allá de "hacer papeles": sostiene procesos, coordina información, atiende personas y aporta orden a toda la organización.



1

El papel del administrativo

Comprender su función como pieza clave de la organización.



2

Comunicación profesional

Desarrollar habilidades de comunicación oral y escrita en el trabajo.



3

Atención al cliente

Mejorar la atención al cliente interno y externo con eficacia.



4

Actitud y ética

Trabajar la responsabilidad, el rigor y la ética profesional.

Contenidos del Día 1

01

El rol del administrativo

En empresas y administraciones públicas.

02

Habilidades blandas

Qué son y por qué marcan la diferencia.

03

Comunicación interna y externa

Trato con compañeros, clientes y ciudadanía.

04

Atención al cliente

Escucha activa, empatía y resolución de incidencias.

05

Imagen, confidencialidad y ética

Rigor, gestión emocional y profesionalidad.

BLOQUE 1

El Papel Actual del Puesto Administrativo

El administrativo es una figura de apoyo esencial en empresas y administraciones públicas. Su trabajo conecta personas, documentos, procesos, citas, correos, datos y tareas diarias.

Hoy este puesto tiene una función más amplia que hace años: no solo archiva o tramita, sino que también coordina, atiende, comunica, prepara documentación, organiza agendas y apoya el funcionamiento general de la organización.



Una pieza clave en la organización

Muchas tareas administrativas no son muy visibles, pero son fundamentales para que el resto del equipo pueda trabajar bien. Si se pierde una cita, se envía mal un documento o no se responde a tiempo un correo, la organización pierde imagen y eficacia.



Información a tiempo

Facilita que los datos lleguen cuando se necesitan.



Reduce errores

Evita olvidos y errores que afectan al equipo.



Imagen profesional

Transmite la imagen de la organización hacia dentro y fuera.



Trabajo fluido

Ayuda a que los procesos avancen sin interrupciones.

Una reflexión para empezar

"La forma en que haces algo pequeño es la forma en que haces todo."

— Martha Beck

¿Por qué importa esta idea?

En el trabajo administrativo, la calidad no se muestra solo en las grandes tareas, sino en cada correo, cada llamada, cada archivo bien guardado y cada persona bien atendida.

La coherencia entre los pequeños detalles y la actitud general es lo que distingue a un profesional fiable de uno mediocre.

Competencias que vamos a desarrollar hoy

Estas competencias forman parte de las llamadas habilidades transversales, que muchas veces son decisivas para acceder a un empleo y mantenerse en él.



Comunicación profesional

Oral y escrita, adaptada al contexto y a la persona.



Atención al cliente

Interna y externa, con escucha y eficacia.



Responsabilidad y rigor

Confidencialidad, precisión y cumplimiento.



Gestión emocional

Autocontrol y actitud positiva en el entorno laboral.



BLOQUE 2

Habilidades blandas: qué son y por qué importan

Las habilidades blandas son capacidades personales y sociales que influyen en cómo trabajamos con otras personas, cómo resolvemos situaciones y cómo nos comportamos en el entorno laboral. No son conocimientos técnicos como usar Word o Excel, sino competencias relacionadas con la comunicación, la actitud, la empatía, el autocontrol, la responsabilidad y el trabajo en equipo.

Las habilidades blandas más valoradas

En selección de personal, muchas empresas valoran especialmente que una persona sea fiable, ordenada, educada y capaz de comunicarse bien. Estas habilidades generan confianza, evitan malentendidos y crean un entorno de trabajo más eficiente.

Comunicación clara

Escucha activa

Empatía

Organización

Responsabilidad

Discreción

Trabajo en equipo

Buena actitud

No basta con saber: también hay que saber estar

Saber técnico

Conocer herramientas, procedimientos y normativas. Es necesario, pero no suficiente por sí solo.

- Manejar Office 365
- Conocer protocolos administrativos
- Redactar documentos correctamente

Saber estar

La actitud adecuada, el buen trato, la discreción, la puntualidad y la capacidad para colaborar.

- Escuchar sin interrumpir
- Mantener el autocontrol
- Respetar el contexto profesional

Una persona puede conocer una herramienta, pero si contesta mal, interrumpe o genera tensión, su desempeño se resiente. El saber estar incluye educación, autocontrol, respeto y adaptación al contexto.

BLOQUE 3

Qué es comunicarse con profesionalidad

"El mayor problema de la comunicación es la ilusión de que ha tenido lugar."

— George Bernard Shaw

La comunicación profesional consiste en transmitir mensajes con claridad, respeto, precisión y oportunidad, adaptándose a la persona y a la situación. En el trabajo no basta con hablar o escribir; hay que hacerlo de forma útil: elegir bien las palabras, ir al punto principal, cuidar el tono y revisar si el mensaje puede generar dudas.



Claves para comunicar bien en la oficina

Comunicar bien implica pensar antes de hablar o escribir. También supone comprobar si la otra persona ha entendido lo esencial y evitar expresiones ambiguas, bruscas o demasiado informales cuando el contexto exige profesionalidad.

Claridad

Decir lo esencial sin rodeos innecesarios.

Brevedad

No extenderse más de lo necesario para el mensaje.

Respeto

Tono correcto siempre, incluso en situaciones tensas.

Escucha

Atender antes de responder. No interrumpir.

Confirmación

Comprobar que el mensaje ha llegado bien y se entiende.

Comunicación interna: compañeros y responsables

La comunicación interna es la que se produce dentro de la organización: con compañeros, responsables, otros departamentos o dirección. En este ámbito se valora especialmente la claridad, la coordinación y el respeto.

Informar con datos concretos

No basta con decir "hay un problema".
Hay que especificar qué, cuándo y con qué impacto.

Preguntar cuando haya dudas

Preguntar a tiempo demuestra
responsabilidad, no debilidad.

Confirmar acuerdos e instrucciones

En oficina es mejor confirmar que
cometer un error por suposición.

Comunicación externa: clientes, proveedores y ciudadanía

Cuando un administrativo se comunica con una persona externa, no habla solo en nombre propio, sino en nombre de la entidad. Su forma de expresarse influye directamente en la imagen que esa persona se lleva de la empresa o administración.

1

Llamadas

Saludo claro, identificación y tono profesional.

2

Correos

Asunto claro, texto ordenado y despedida correcta.

3

Atención presencial

Contacto visual, postura y lenguaje no verbal positivo.

4

Seguimiento

Confirmar que la gestión se ha realizado correctamente.

Errores frecuentes que dañan la imagen profesional

En muchos casos, el problema no está en el contenido de la respuesta, sino en la forma de atender o responder. Estos errores generan desconfianza y percepción de desorganización.

✘ Lo que NO se debe hacer

- Respuestas secas o poco educadas
- Falta de seguimiento
- Mensajes confusos o incompletos
- Tono demasiado informal
- No escuchar la necesidad real
- Prometer algo que no se puede cumplir

✔ Lo que SÍ se espera

- Respuestas amables y precisas
- Seguimiento proactivo
- Mensajes claros y bien estructurados
- Tono profesional y apropiado
- Escuchar antes de responder
- Ser honesto sobre los plazos y posibilidades



BLOQUE 4

La escucha activa como herramienta profesional

"La mayoría de las personas no escuchan con la intención de entender; escuchan con la intención de responder."

— Stephen R. Covey

Escuchar activamente significa prestar atención real, comprender el mensaje, observar el contexto y responder de forma adecuada, sin interrumpir ni adelantarse. No se trata solo de oír palabras, sino de entender qué necesita la otra persona.



Cómo demostrar que estás escuchando

Estas conductas hacen que la otra persona se sienta atendida y reducen la tensión en situaciones delicadas. En atención administrativa, muchas incidencias mejoran solo cuando la persona percibe que se la escucha de verdad.



Mirar con atención

Mantén el contacto visual y evita distracciones como la pantalla o el móvil. Haz que la persona note que le estás prestando toda tu atención.



No interrumpir

Deja que termine su explicación antes de responder o sacar conclusiones. Escuchar sin cortar el relato ayuda a entender mejor la incidencia.



Hacer preguntas útiles

Pregunta para aclarar datos concretos y confirmar detalles relevantes. Evita preguntas que desvíen la conversación o la hagan más confusa.



Resumir lo entendido

Repite en pocas palabras lo que has comprendido para verificar que no hay errores. Esto aporta seguridad y permite corregir malentendidos a tiempo.



Confirmar el siguiente paso

Cierra la conversación indicando qué se hará a continuación y quién lo hará. Así la persona sale con una solución clara y una expectativa concreta.

Empatía sin perder profesionalidad

¿Qué es la empatía en el trabajo?

La empatía consiste en comprender cómo puede sentirse la otra persona, sin dejar de mantener criterio, orden y límites profesionales.

Ser empático no significa dar siempre la razón ni aceptar exigencias inadecuadas. Significa reconocer la situación de la otra persona, hablar con respeto y buscar una respuesta útil dentro de las normas del puesto.

Empatía en la práctica

- "Entiendo que lleva tiempo esperando..."
- "Comprendo que es una situación complicada..."
- "Voy a intentar ayudarle lo antes posible..."
- "Déjeme comprobar esto para darle una respuesta correcta..."

Dos tipos de atención en el trabajo administrativo

Tanto el cliente interno como el externo requieren profesionalidad, aunque cambie el contexto. Atender bien a un compañero también es importante, porque facilita el trabajo del equipo y evita fricciones innecesarias.

Cliente interno

Compañeros, responsables y otros departamentos de la propia organización.

Clave: coordinación, respeto y claridad en la comunicación del día a día.

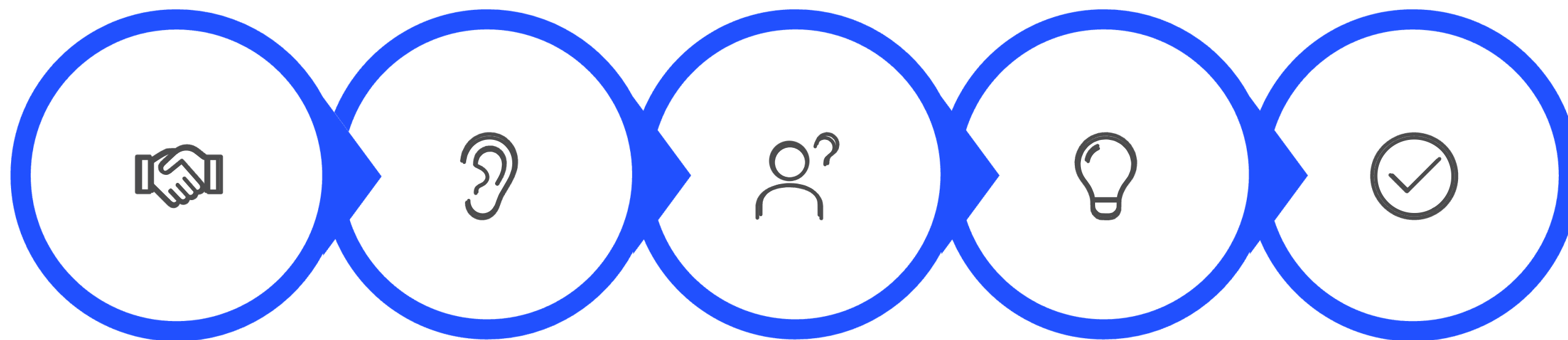
Cliente externo

Clientes, proveedores, usuarios o ciudadanía que se relacionan con la entidad.

Clave: imagen de la organización, trato correcto y seguimiento eficaz.

Pasos para una atención eficaz

Seguir este esquema ayuda a ordenar la atención y transmite seguridad. También evita respuestas precipitadas o incompletas que luego obligan a repetir el trabajo.



Recibir

Escuchar

Aclarar

Proponer

Confirmar

Este protocolo sencillo aplica tanto en atención presencial como telefónica o por correo electrónico.

Cómo actuar ante una incidencia sencilla

En este nivel, lo importante no es resolver todo personalmente, sino actuar con orden, respeto y criterio. Saber cuándo derivar es tan profesional como saber resolver.

→ **Mantener la calma**

Tu actitud tranquila reduce la tensión de la otra persona.

→ **Escuchar primero, recoger datos**

No interrumpas. Anota la información relevante.

→ **Explicar qué se puede hacer**

Sé honesto y concreto sobre los pasos siguientes.

→ **Derivar si corresponde**

Si no tienes la respuesta, indica a quién se puede dirigir.

→ **Hacer seguimiento**

Confirmar que la incidencia se ha resuelto correctamente.

Errores frecuentes en situaciones tensas

Cuando alguien se queja, muchas veces espera ser escuchado antes que recibir una respuesta inmediata. Si la atención es fría o defensiva, el conflicto suele aumentar aunque el contenido de la respuesta sea correcto.

✘ Interrumpir

✘ Defenderse de inmediato

✘ Culpar a otros

✘ Prometer sin seguridad

✘ Responder con ironía

✘ Mostrar impaciencia

📌 Recuerda: lo que se percibe en una queja no siempre es el problema en sí, sino la forma en que se gestiona.



BLOQUE 5

La imagen profesional también comunica

La imagen profesional incluye aspecto, lenguaje, actitud, puntualidad, orden, educación y forma de relacionarse. No se refiere solo a la ropa: también abarca cómo saluda una persona, cómo se expresa, cómo cuida su espacio de trabajo y cómo responde ante tareas, errores o imprevistos.

Qué comportamientos generan confianza

Estas conductas hacen que otras personas perciban que se puede contar contigo. En muchos puestos administrativos, la confianza es tan importante como la habilidad técnica, porque se maneja información, documentación y procesos sensibles.



Puntualidad

Llegar a tiempo y cumplir los plazos acordados.



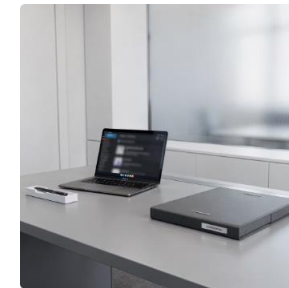
Orden

Mantener el espacio y los archivos bien organizados.



Educación

Tratar a todas las personas con respeto y cortesía.



Discreción

Proteger la información sensible en todo momento.

La confidencialidad en el trabajo administrativo

La confidencialidad consiste en proteger la información a la que se accede por razón del puesto y no compartirla con personas no autorizadas. En administración se puede manejar información personal, económica, organizativa o documental.

¿Qué información hay que proteger?

- Datos personales de usuarios o clientes
- Documentación económica o contractual
- Asuntos internos de la organización
- Contraseñas y accesos digitales

¿Por qué es tan importante?

Hablar de más, reenviar datos sin permiso o comentar asuntos internos fuera del entorno profesional puede generar problemas graves de confianza y responsabilidad legal.

Situaciones que no deben ocurrir

La confidencialidad se cuida tanto en la conversación como en el uso de documentos y herramientas digitales. A veces los fallos no son intencionados, pero siguen siendo poco profesionales y pueden tener consecuencias legales.

✘ Comentar datos de usuarios o clientes en conversaciones informales

✘ Dejar documentos sensibles visibles en la pantalla o la mesa

✘ Reenviar correos sin revisar los destinatarios

✘ Hablar de asuntos internos fuera del trabajo

✘ Compartir contraseñas o accesos con personas no autorizadas

Trabajar con rigor

¿Qué es el rigor profesional?

Implica hacer las tareas con cuidado, comprobar datos, respetar procedimientos y evitar improvisaciones innecesarias.

"El detalle marca la diferencia entre lo bueno y lo excelente."

En administración, los detalles importan

Pequeños errores pueden generar problemas importantes:

- Una fecha mal escrita en un documento oficial
- Un archivo enviado al destinatario equivocado
- Un dato incorrecto en una base de datos
- Una cita mal registrada en la agenda

Por eso se valora tanto la revisión y la atención al detalle.

BLOQUE 6

Gestionar las emociones en el entorno laboral

La gestión emocional básica ayuda a responder con calma, mantener el respeto y no dejar que el estrés o el enfado empeoren una situación. No se trata de no sentir emociones, sino de saber manejarlas.

En un entorno administrativo puede haber prisas, interrupciones, personas molestas o presión por plazos, y conviene aprender a responder sin perder el control.



Cómo se ve el autocontrol en la práctica

El autocontrol profesional transmite madurez y seguridad. También protege la imagen de la organización y ayuda a resolver mejor los conflictos cotidianos.



Hablar con tono estable

Mantener el volumen y el ritmo aunque la situación sea tensa.



Separar el problema de la persona

El problema está en la situación, no en quien te la comunica.



No reaccionar impulsivamente

Si necesitas tiempo, pídelo: "Voy a comprobarlo y te respondo".

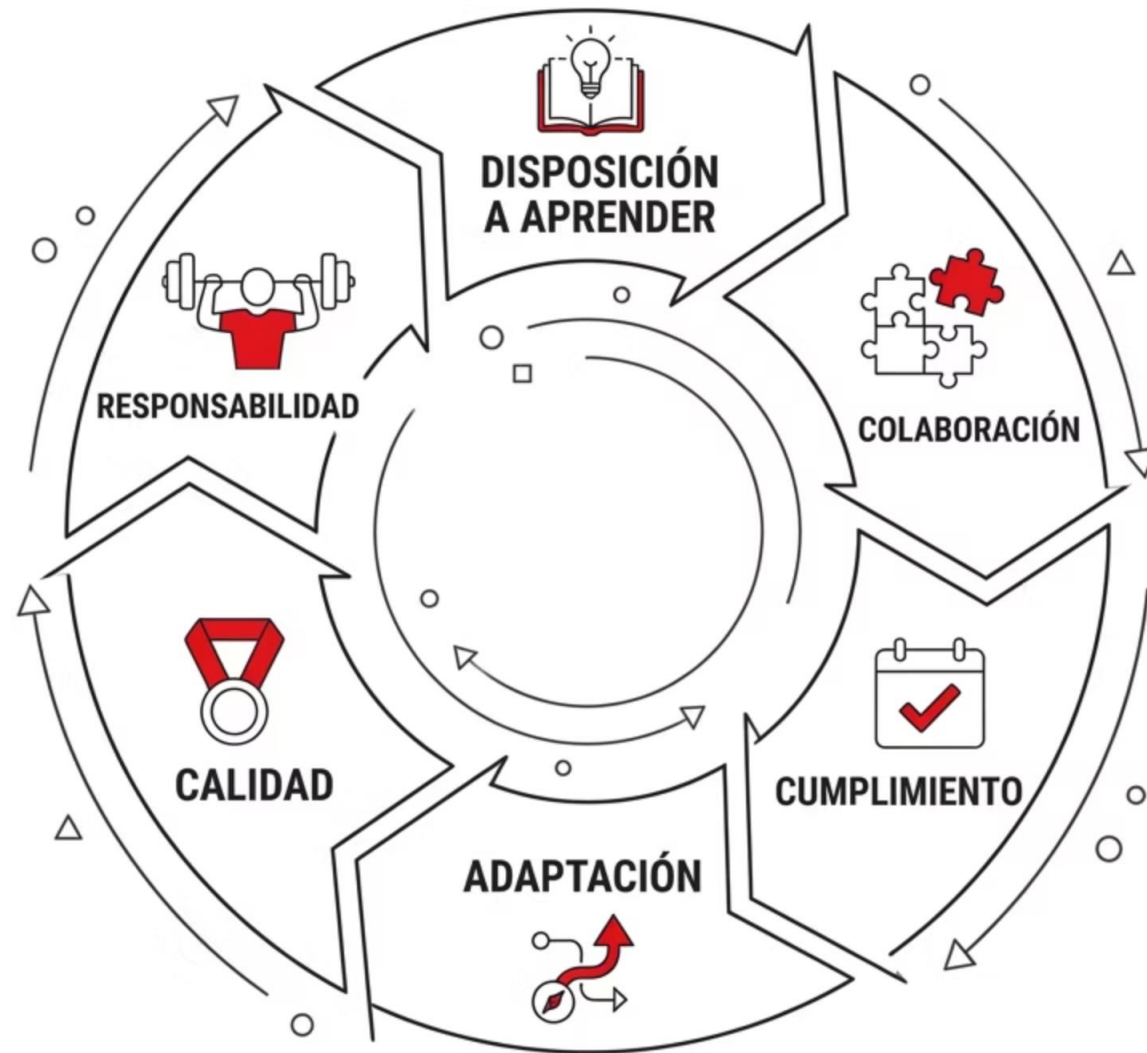


Mantener el respeto en tensión

La educación no cede aunque el otro no la mantenga.

Qué actitud buscan las empresas

La actitud profesional se nota en el interés, la constancia, la forma de recibir indicaciones, la capacidad para asumir errores y la voluntad de mejorar. Es una de las competencias más relacionadas con la empleabilidad.



Por qué esto mejora tu empleabilidad

Lo que una empresa puede enseñar

- Procedimientos internos
- Herramientas específicas del sector
- Normativas de la organización

Lo que espera que traigas contigo

- Responsabilidad y puntualidad
- Capacidad de comunicación
- Actitud positiva y disposición
- Capacidad para relacionarte bien

Este curso busca mejorar la empleabilidad y la adaptación al mercado laboral actual. Dominar estas competencias aumenta las posibilidades de acceso y permanencia en el empleo. Una empresa puede enseñar procedimientos, pero suele esperar que la persona llegue con una base sólida de actitud y comunicación.

Caso práctico: una llamada complicada

Una persona llama molesta porque no encuentra respuesta a un trámite enviado hace días. Tu papel es atenderla, escuchar, recoger la información necesaria y explicarle el siguiente paso con calma y claridad.

¿Qué dirías al inicio?

¿Cómo te presentas y cómo inicias la conversación?

¿Qué datos pedirías?

¿Qué información necesitas para gestionar la incidencia?

¿Qué tono usarías?

¿Cómo mantienes la calma sin parecer distante?

¿Qué no conviene decir?

¿Qué frases evitarías en esta situación?

Este caso permite practicar escucha activa, empatía, orden y manejo básico de incidencias.

Respuestas al caso práctico: Una llamada complicada

Gestionar estas situaciones requiere una combinación de habilidades comunicativas y autocontrol. Aquí se proponen algunas claves:



Inicio: Saludar y empatizar

"Buenos días/tardes, mi nombre es [Tu Nombre], entiendo su frustración y haré todo lo posible para ayudarle. ¿Podría explicarme lo que sucede?"



Tono: Mantener la serenidad

Emplear un tono de voz tranquilo y comprensivo. Reflejar empatía con el enfado del cliente, pero sin dejarse arrastrar por él. Usar frases como "comprendo su molestia".



Datos: Recopilar la información necesaria

"Para poder localizar su trámite, ¿podría facilitarme el número de referencia, su nombre completo y DNI, por favor?"



Evitar: Errores comunes

No culpar a otros compañeros o departamentos, no dar información falsa, no interrumpir al cliente y bajo ningún concepto ponerse a la defensiva.

Detectar errores de comunicación

Lee estas frases habituales en oficina y transforma cada una en una versión profesional. ¿Cuántas reconoces del día a día?

Versión poco profesional

"Eso no es cosa mía."

"Ya te contestaré cuando pueda."

"No lo sé."

"Pues tendrás que esperar."

"Eso me lo mandas otra vez."

Versión mejorada

Detectar errores de comunicación

Lee estas frases habituales en oficina y transforma cada una en una versión profesional. ¿Cuántas reconoces del día a día?

Versión poco profesional

"Eso no es cosa mía."

"Ya te contestaré cuando pueda."

"No lo sé."

"Pues tendrás que esperar."

"Eso me lo mandas otra vez."

Versión mejorada

"Voy a comprobar quién puede ayudarte con este asunto."

"Te respondo en cuanto revise la información disponible."

"Ahora mismo no tengo el dato, pero lo consulto enseguida."

"Voy a indicarte el plazo previsto para que estés informado/a."

"¿Podrías reenviármelo, por favor, para revisarlo correctamente?"

 EJERCICIO GUIADO 2

Actitudes profesionales e improfesionales

Clasifica estas conductas en dos grupos: profesional o poco profesional. El objetivo es relacionar la profesionalidad con conductas observables concretas, no con ideas abstractas:

Revisar un documento antes de enviarlo, Llegar 10 minutos tarde sin avisar, Comentar información de un usuario fuera del trabajo, Preguntar cuando una instrucción no está clara, Ordenar los archivos correctamente, Responder con brusquedad por estrés

Actitudes profesionales e improfesionales

Clasifica estas conductas en dos grupos: profesional o poco profesional. El objetivo es relacionar la profesionalidad con conductas observables concretas, no con ideas abstractas: Revisar un documento antes de enviarlo, Llegar 10 minutos tarde sin avisar, Comentar información de un usuario fuera del trabajo, Preguntar cuando una instrucción no está clara, Ordenar los archivos correctamente, Responder con brusquedad por estrés

✓ Conductas profesionales

- Revisar un documento antes de enviarlo
- Preguntar cuando una instrucción no está clara
- Ordenar los archivos correctamente

✗ Conductas poco profesionales

- Llegar 10 minutos tarde sin avisar
- Comentar información de un usuario fuera del trabajo
- Responder con brusquedad por estrés


 Reflexión: ¿Cuáles de estas conductas, positivas o negativas, has observado en un entorno laboral? ¿Cuáles reconoces en ti mismo/a?

Dinámica: el administrativo ideal

En grupos pequeños, elaborad una lista con las 10 cualidades del administrativo ideal para una empresa o administración pública.

1

Trabajo en grupo

 10 minutos para elaborar la lista con tu equipo.

2

Puesta en común

Cada grupo comparte sus 3 cualidades más importantes.

3

Lista final común

El aula construye juntos una lista definitiva consensuada.

Esta dinámica permite que tú mismo/a verbalices competencias como comunicación, responsabilidad, orden, actitud y confidencialidad, todos contenidos clave de esta sesión.

Role play: atención al cliente

Por parejas, una persona hace de usuario o cliente y otra de administrativo. Después cambian los papeles. Se evalúa la calidad de la interacción, no el resultado final.

Situaciones posibles

- Consulta sencilla de información
- Queja por retraso en una gestión
- Solicitud poco clara o incompleta
- Persona nerviosa o enfadada

Criterios de observación

- Saludo inicial correcto
- Escucha activa
- Claridad en la respuesta
- Tono adecuado
- Cierre correcto y seguimiento

10 reglas de oro para empezar bien en un puesto administrativo

1 Saluda y trata con respeto

Siempre, a todas las personas.

2 Escucha antes de responder

Entiende la necesidad antes de actuar.

3 Preguntar si no entiendes

Preguntar a tiempo es señal de responsabilidad.

4 Revisa antes de enviar

Un minuto de revisión puede evitar un problema grande.

5 Cuida los datos y la confidencialidad

La información del puesto no sale del entorno profesional.

10 reglas de oro (continuación)

6 Mantén el orden

En tu espacio, en tus archivos y en tu agenda.

7 Cumple plazos

Si hay un retraso, comunícalo a tiempo.

8 No contestes en caliente

Si estás alterado/a, espera antes de responder.

9 Haz seguimiento de lo importante

Confirma que las gestiones se han realizado correctamente.

10 Proyecta una actitud profesional

Tu actitud es tu carta de presentación cada día.

Qué hemos aprendido hoy

Un repaso de los puntos clave de esta primera sesión del curso:

El administrativo es una figura clave

Conecta personas, procesos y documentación en la organización.

La comunicación debe ser clara y profesional

Tanto interna como externa, en cualquier canal.

Imagen, confidencialidad y rigor

La confianza se gana con la constancia en los detalles.

Las habilidades blandas marcan la diferencia

Son tan importantes como el conocimiento técnico.

Atención al cliente: escucha, empatía y orden

Un protocolo sencillo evita muchos problemas.

La gestión emocional ayuda a responder mejor

El autocontrol es una competencia profesional real.

Autoevaluación rápida

Valora del 1 al 5 cómo te ves en cada uno de estos aspectos. Sé honesto/a contigo mismo/a: el punto de partida es información valiosa para mejorar.



Me comunico con claridad

¿Adaptas el mensaje al contexto y a la persona?



Escucho con atención

¿Dejas hablar sin interrumpir y entiendes la necesidad real?



Mantengo la calma en tensión

¿Gestionas el estrés sin que afecte al trato?



Soy ordenado/a y riguroso/a

¿Revisas antes de enviar y cumples los plazos?



Proyecto actitud profesional

¿Tu imagen y comportamiento transmiten confianza?

Esta autoevaluación no se puntúa. Su objetivo es ayudarte a identificar tus fortalezas y los aspectos en los que puedes crecer durante el curso.

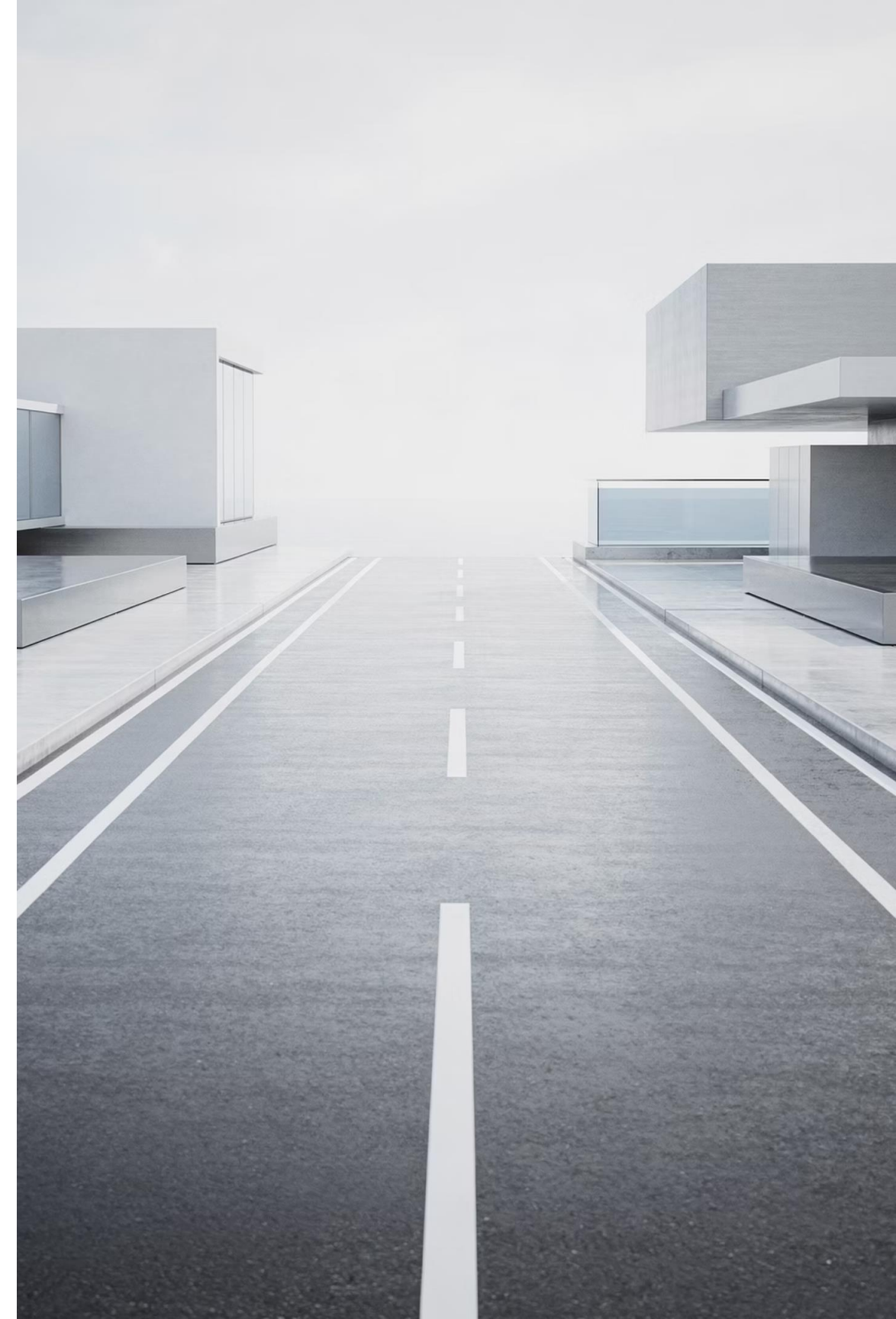
Cierre del Día 1

Hoy hemos trabajado la base humana del puesto administrativo: comunicación, trato, actitud y profesionalidad. Son los cimientos sobre los que construiremos el resto del curso.

En la siguiente sesión avanzaremos hacia la organización personal, las prioridades y la gestión del tiempo en administración: cómo planificar el trabajo, gestionar las tareas diarias y mantener el control incluso en días con mucha carga.

- Día 1 ✓
Comunicación, actitud y profesionalidad
- Día 2
Organización personal y gestión del tiempo
- Días 3–7
Office 365, IA y gestión documental

Sin embargo, no hemos terminado, os voy a dar un extra, focalizado, para mejorar vuestras habilidades en comunicación





COMUNICACIÓN, DISC Y MICRO GESTOS

Competencias clave en comunicación y trabajo en equipo

Cuando la Comunicación Falló: Lecciones de la Historia

La historia está llena de ejemplos que nos recuerdan el poder devastador de una comunicación ineficaz. Estos dos eventos globales demuestran cómo un simple malentendido o el orgullo desmedido pueden tener consecuencias catastróficas.

1

La Traducción Fatal: Hiroshima (1945)

Tras la Declaración de Potsdam, los aliados exigieron la rendición total a Japón, el primer ministro japonés Kantaro Suzuki respondió con "Mokusatsu". Esta palabra ambigua podía significar "sin comentarios por ahora" o "rechazar con desprecio". La traducción oficial al inglés fue la segunda opción, interpretada como un rechazo rotundo por el presidente Truman.

Diez días después, la bomba atómica fue lanzada sobre Hiroshima. Una sola palabra, mal interpretada, selló el destino de miles de vidas y cambió el curso de la historia mundial.

2

La Guerra más Tonta: La Guerra del Cerdo (1859)

Entre EE.UU. y Canadá (en ese momento del Reino Unido), un granjero disparó a un cerdo británico en las Islas San Juan. La negativa a pagar una compensación llevó a una escalada diplomática, con mensajes nacionalistas y un exceso de orgullo.

Ambas potencias movilizaron tropas y barcos de guerra, al borde de un conflicto armado por un animal. Aunque no hubo disparos, esta "guerra tonta" demostró cómo la falta de protocolos claros y los egos mal gestionados pueden llevar al absurdo.

"La historia nos enseña que una palabra mal dicha, un mensaje mal enviado o un silencio mal interpretado pueden desencadenar conflictos gigantescos. En cambio, una comunicación clara, empática y oportuna puede salvar relaciones, empresas... e incluso naciones."

Errores Críticos en la Comunicación Empresarial

La historia empresarial está repleta de incidentes que ilustran cómo una comunicación deficiente puede desencadenar crisis significativas. Estos casos nos ofrecen lecciones cruciales.

El Millón que Nunca Existió: Pepsi en Filipinas (1992)

El incidente: Pepsi prometió un millón de pesos a los ganadores de su campaña "Número 349". Un error de impresión hizo que 400.000 botellas salieran con el número premiado.

La falla comunicativa: La empresa intentó gestionar la situación con explicaciones tardías y percibidas como arrogantes, sin prever el impacto de la promesa inicial y el malentendido masivo.

La repercusión: Esto derivó en disturbios, ataques a fábricas y un boicot masivo, demostrando cómo una promoción mal explicada puede escalar a una revuelta nacional.

El Email que Hundió una Marca: United Airlines (2017)

El incidente: Tras expulsar violentamente a un pasajero de un vuelo sobrevendido, el vídeo del suceso se viralizó globalmente.

La falla comunicativa: El CEO envió un email interno a sus empleados defendiendo al personal y culpando al pasajero, para luego emitir disculpas públicas. Esta inconsistencia se filtró y la reputación de la aerolínea se desplomó.

La repercusión: La contradicción en los mensajes multiplicó el daño, resultando en una pérdida de casi 1.000 millones de dólares en valor bursátil en solo dos días. No fue el vídeo, sino la comunicación contradictoria lo que hundió la empresa.

"En el mundo empresarial, la comunicación no es un adorno: es la base de la confianza. Una campaña mal explicada puede encender un país; un correo interno mal redactado puede hundir una marca. En ambos casos, el problema no fue la intención, sino la comunicación."

Cuando la Comunicación Triunfó: Ejemplos Inspiradores

Afortunadamente, la historia también nos ofrece momentos en los que el diálogo y la estrategia comunicativa permitieron superar barreras, prevenir conflictos y construir alianzas duraderas.

Reagan y Gorbachov: El Diálogo que Desactivó la Guerra Fría (1986–1991)

En un contexto de amenaza nuclear, Ronald Reagan y Mijaíl Gorbachov se atrevieron a dialogar cara a cara, generando la confianza necesaria para el Tratado INF. Este diálogo valiente contribuyó al final pacífico de la Guerra Fría, demostrando que la comunicación directa puede desactivar conflictos gigantescos.

"Cuando la comunicación es valiente y directa, puede desactivar hasta una bomba atómica."

EU La Creación de la Unión Europea: De Enemigos a Socios (1950–1993)

Tras dos guerras mundiales, Robert Schuman propuso unir las economías de carbón y acero de Francia y Alemania. Este mensaje estratégico, comunicado con inteligencia y buscando el interés mutuo, sentó las bases para la Comunidad Europea del Carbón y del Acero, el embrión de la actual Unión Europea. La comunicación estratégica no solo resuelve conflictos, sino que crea alianzas duraderas.

"La comunicación estratégica no solo resuelve conflictos: crea alianzas duraderas."

Estos ejemplos nos enseñan que, incluso en las circunstancias más adversas, la comunicación efectiva tiene el poder de transformar el miedo en confianza y la división en unidad.

Cuando la Comunicación Triunfó: Más Ejemplos Inspiradores

Continuamos explorando cómo la comunicación estratégica ha sido la clave del éxito en el mundo empresarial.

🍏 Apple y la Simplicidad del Mensaje (1997 en adelante)

Cuando Steve Jobs regresó a Apple, la empresa estaba al borde de la quiebra. En lugar de lanzar nuevos productos, redefinió su comunicación. La campaña “Think Different” no vendía tecnología, sino una filosofía de rebeldía y cambio. Este mensaje emocional reposicionó la marca en la mente de los consumidores, convirtiendo la inspiración en ventas y fidelidad.

🧠 Lección: La comunicación que conecta con valores emocionales transforma negocios.

🚗 Toyota – El Arte del Aprendizaje Compartido (1960–actualidad)

En Toyota, la comunicación interna es la base de su cultura. Cualquier operario puede detener la línea de producción si detecta un error, sin pedir permiso. Este principio, conocido como Andon Cord, fomenta una cultura de mejora continua (Kaizen), donde comunicar un problema no se castiga, sino que se celebra. Así, todos hablan, escuchan y aprenden.

🧠 Lección: La comunicación interna efectiva no solo transmite información: transmite responsabilidad.



La Esencia de la Comunicación Efectiva

"Las palabras no solo declaran guerras. También pueden construir paz y reconciliar pueblos, cambiando el Mundo.

En la empresa, igual que en la vida, comunicar bien no es hablar mucho. Es hablar claro, escuchar de verdad y transmitir sentido.

Porque comunicar bien no es solo hablar... es comprender lo que el otro necesita o teme escuchar."

DISC

¿Qué es la Metodología DISC?

DISC es una herramienta poderosa para comprender los diferentes estilos de comportamiento y mejorar la comunicación interpersonal en el entorno profesional.



DISC: Un Lenguaje Universal para la Comunicación

DISC es un instrumento aceptado universalmente y altamente valido para medir tendencias de comportamiento. DISC provee un lenguaje común para hablar sobre el comportamiento humano y abre una puerta para una comunicación efectiva.



¿Qué es DISC?

El Modelo DISC es una de las formas más utilizadas, reconocidas y efectivas en el mundo para determinar con exactitud el estilo conductual de las personas. Es un método de conocimiento y clasificación de la conducta laboral de los individuos y de su relación con los roles que desempeñan.



Su Utilidad en la Comunicación

Nos explica las preferencias que las personas tienen para comunicarse, tomar decisiones, gestionar, liderar, abordar desafíos y, en general, aquellas "habilidades blandas" que generan resultados laborales exitosos.



Técnica Conductual

El DISC puede ser entendido también como un lenguaje universal, neutral y silencioso que provee una visión del estilo de comportamiento observable de una persona evaluando la combinación única de 4 factores claves. Es un excelente método para profundizar en el autoconocimiento.

Los 4 Estilos DISC y Su Impacto en la Comunicación

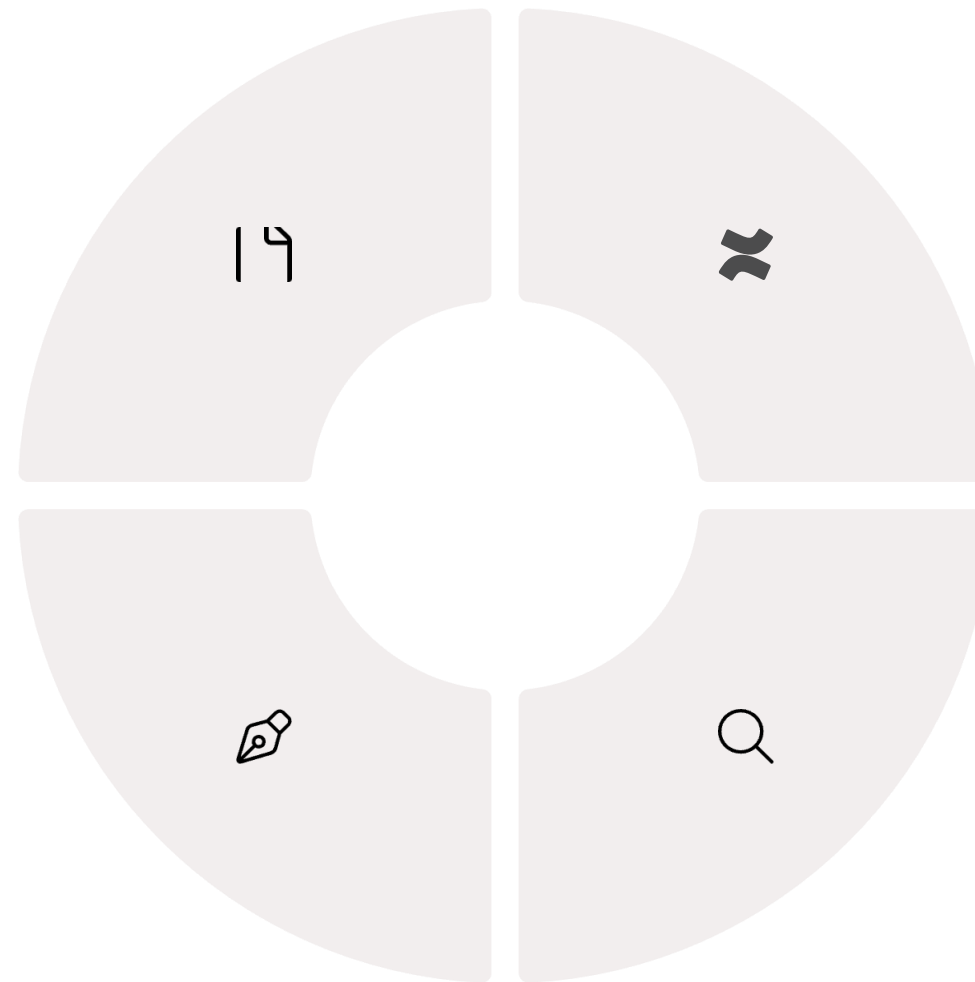
Para una mayor sintonía con los demás, el DISC plantea que un comunicador(a) efectivo(a) debe primero reconocer su propio estilo de comportamiento y luego identificar el estilo de los demás, para diseñar estrategias de adaptación que generen mayor sintonía.

Dominante (D)

Una comunicación directa, rápida y centrada en la efectividad y los resultados. Son personas de ritmo rápido, muy enérgicas, valientes, aventureras, competitivas y tremendamente emprendedoras. Tienen una alta capacidad de trabajo.

Cumplidor (C)

Una comunicación formal y basadas en datos, con alto foco en la calidad, la información y el cumplimiento de las normas establecidas. Trabajos donde se requiera un alto nivel de análisis (controles, finanzas, logística...). Departamento donde la calidad de los trabajos y los estándares sean importantes.



Influyente (I)

Una comunicación entusiasta y ágil, centrada en la experiencia positiva y la interacción social. Se caracterizan por ser personas de ritmo rápido, muy dinámicas, entusiastas, sociables, inspiradores, de mente abierta, optimistas y extremadamente persuasivos. Tienen una alta capacidad de comunicación e influencia.

Estable (S)

Una comunicación cercana y amistosa, centrada en el resguardo de la estabilidad y las rutinas de trabajo. Buenos jugadores de equipo que siempre están dispuestos a ayudar en pro de conseguir los objetivos. Siempre apuesta por relaciones a largo plazo.

📌 Dato importante: En un reciente muestreo en Latinoamérica el Estilo D+ está presente en un 16% de la población, el Estilo I+ en un 35%, el Estilo S+ en un 32% y el Estilo C+ en un 17%,

Aplicaciones Prácticas de DISC en el Trabajo

El DISC no es solo teoría, es una herramienta práctica que transforma la forma en que nos comunicamos y colaboramos en el entorno laboral.

Beneficios Clave

- **Mejor comunicación:** La metodología Disc es una herramienta que nos muestra de manera simple como lograr esa comunicación eficaz. Si tu no adaptas TU mensaje y te comunicas de la misma manera con todos, seguirás perdiendo oportunidades de construir relaciones saludables y comunicaciones eficientes
- **Gestión de equipos:** Facilita la comunicación y colaboración dentro de los equipos, promoviendo un ambiente de trabajo más armonioso y productivo
- **Resolución de conflictos:** Estables y buenos escuchadores harán de mediadores entre los diferentes integrantes del equipo para suavizar las consecuencias de los conflictos. Intervienen con eficacia en disputas entre colaboradores o departamentos
- **Productividad:** Los empleados se sienten más satisfechos, ya que sus funciones están relacionadas con las actividades que realizan con mayor facilidad

Cómo Adaptarte a Cada Estilo

Es relevante tener en cuenta que cada estilo DISC se comunica de manera diferente y tiene diferentes necesidades y preferencias. Si quieres comunicarte efectivamente con alguien, es esencial que entiendas su estilo DISC y adaptes tu estilo de comunicación para conectarte mejor con ellos.

Estrategias de adaptación:

1. Observa las señales del estilo de tu interlocutor
2. Ajusta tu velocidad de comunicación
3. Adapta tu nivel de detalle
4. Modifica tu enfoque (tareas vs. personas)
5. Respeta sus preferencias de interacción

DISC es un lenguaje que se puede aprender para mejorar la comunicación y las relaciones y tiene como objetivo construir relaciones Ganar-Ganar

Recuerda: Es importante destacar que ningún estilo de comportamiento es mejor o peor que los demás, ya que cada uno tiene sus fortalezas y debilidades. Además, los diferentes estilos de comportamiento no son excluyentes entre sí, sino que se complementan.

Cómo Comunicarse con Cada Estilo DISC

Adaptar tu estilo de comunicación a las preferencias de cada perfil DISC es clave para fomentar la colaboración, reducir malentendidos y maximizar la efectividad en tus interacciones diarias.



Dominante (D)

Sé directo y ve al grano, enfócate en los resultados y objetivos. Ofrece opciones y soluciones, no te pierdas en detalles irrelevantes.



Influyente (I)

Muestra entusiasmo, reconoce sus ideas y permite la interacción social. Mantén un tono positivo y enfócate en el panorama general y las posibilidades.



Estable (S)

Sé paciente y amable, demuestra aprecio y apoyo. Proporciona instrucciones claras y graduales. Enfócate en el trabajo en equipo y la armonía.



Cumplidor (C)

Sé preciso y lógico, apoya tus argumentos con datos y hechos. Permíteles tiempo para analizar la información y evita la ambigüedad.



Los Ojos Hablan

Comunicación No Verbal: El Lenguaje de la Mirada

Los ojos son una de las herramientas más poderosas de la comunicación no verbal, transmitiendo información constante sobre nuestros pensamientos y emociones.

Los Movimientos Oculares y Su Significado

Cuando la gente está procesando mensajes complicados aparta la mirada y mueve los ojos en distintas direcciones, buscando datos, asociando recuerdos, imágenes, sensaciones, sonidos... Estos movimientos de los ojos nos dan mucha información sobre los sistemas de representación de las personas. Son los llamados accesos oculares, estudiados por la Programación Neurolingüística (PNL).

Mirada Hacia Arriba

Si los ojos miran hacia arriba, la persona está procesando información visual, es decir, imágenes. Esta zona ocular es utilizada para recordar e inventar.

- Visual Recordado: Mirada arriba y a la izquierda. Está accediendo a imágenes recordadas.
- Visual Creado: Mirada arriba y a la derecha. Está procesando una imagen visual nueva, es decir, lo que cuenta lo está creando o inventando.

Mirada Lateral

Los movimientos de los ojos hacia la izquierda son el indicador más claro de que está activado un proceso creativo. Hacia la derecha nos habla de un proceso de memoria. Y en ambos casos alude a experiencias relacionadas con el sonido.

- Auditivo Recordado: Mirada hacia el rabillo del ojo y a la izquierda.
- Auditivo creado: Mirada hacia el rabillo del ojo y a la derecha.

Mirada Hacia Abajo

Una persona que mira hacia abajo está demostrando timidez o sumisión y, al mismo tiempo que se puede encontrar incomoda. Este tipo de mirada también puede significar tristeza o pena.

- Kinestésico: Mirada hacia abajo y a la derecha. Se está conectando con sensaciones.
- Diálogo Interno: Mirada hacia abajo y a la izquierda.

❏ Importante: Son movimientos casi idénticos en todas las personas; y decimos "casi" porque en algunas personas zurdas el movimiento ocular está cruzado. Lo importante es observarlo y crear el patrón de movimiento ocular con cada persona en concreto.

El Poder del Contacto Visual en la Comunicación

El contacto visual es una de las herramientas más potentes de la comunicación no verbal, y el punto de partida de la escucha activa. Funciona como un interruptor: enciende y apaga nuestra conexión con los demás, y nos hace parecer accesibles.

Funciones del Contacto Visual

- Retroalimentación: La mirada retroalimenta la comunicación. Si nuestro interlocutor nos mira mientras hablamos, lo podemos interpretar como un signo de interés o atención.
- Regulación: El contacto visual es un eficaz regulador de la comunicación y, en ocasiones, es la comunicación misma.
- Conexión emocional: Tendemos a mirar más a las personas que nos gustan, aunque, en algunos casos miramos mucho a aquellos que no nos gustan
- Transmisión de estados: La mirada está íntimamente relacionada con nuestro estado de ánimo, pues los ojos como parte del lenguaje facial expresan lo que generalmente callamos.

Indicadores Importantes

Confianza y honestidad:

El tiempo durante el cual dos personas se miran a los ojos cuando conversan es función de sus sentimientos y actitudes. Así, cuando alguien es deshonesto o trata de ocultar algo, su mirada se enfrenta a la nuestra durante menos de la tercera parte del tiempo de la conversación.

Señales emocionales:

- Ante una señal de interés nuestras pupilas se dilatan- midriasis- y, así, consiguen delatarnos.
- La timidez, falta de confianza o de habilidades sociales para decir lo que se desea puede ser expresado de modo que se rehuya la mirada hacia el receptor.
- La seguridad en uno mismo se transmite a través de una mirada firme y estable.

Equilibrio necesario:

Es necesario mirar a los ojos, pero lo suficiente como para no intimidar al otro.

Así, mirar a los ojos durante una conversación favorece la escucha activa, aumenta la confianza y, también, tiene asociados otros beneficios interpersonales.



Lenguaje Corporal

Características de la Comunicación No Verbal

La comunicación no verbal representa la mayor parte de nuestros mensajes, transmitiendo información constante a través de gestos, posturas y expresiones.

Fundamentos de la Comunicación No Verbal

La comunicación no verbal es una manera de comunicación basada en los gestos, las posturas, los movimientos del cuerpo y del rostro para transmitir información. A diferencia de lo que pasa con el lenguaje verbal, el no verbal, aparece y se realiza de manera inconsciente, sin que prácticamente nos demos cuenta de él, pero siendo el responsable del 93% de lo que transmitimos.



Impacto Cuantitativo

Solo el 7 por ciento de la información se atribuye a las palabras, mientras que el 38 por ciento se atribuye a la voz (entonación, proyección, resonancia, tono, etcétera) y el 55 por ciento al lenguaje corporal (gestos, posturas, movimiento de los ojos, respiración, etcétera).




Naturaleza Inconsciente

El lenguaje de los ojos es básicamente inconsciente. Casi ninguno de nosotros mantenemos constantemente el control sobre la forma de mirar. Mucho menos podemos dirigir el rango de apertura de nuestras pupilas, o el grado de humedad del ojo. En esos pequeños detalles hay mucha información sobre lo que realmente pasa por nuestra cabeza.



Universalidad

A diferencia de algunas formas de comunicación no verbal, las expresiones faciales de las emociones son universales. Las expresiones faciales de felicidad, tristeza, ira, sorpresa, miedo y asco son las mismas en todas las culturas.

 Clave importante: Verbalmente podemos camuflar una emoción. Sin embargo, corporalmente es mucho más difícil no expresar lo que sentimos.

Tipos de Gestos y Su Significado

Los gestos forman parte de nuestra vida cotidiana. Saludamos, señalamos, hacemos señas y utilizamos las manos cuando discutimos o hablamos animadamente, expresándonos con gestos a menudo de forma inconsciente.

Emblemas



Son comportamientos no vocales que pueden ser traducidos directamente a palabras, tienen un significado específico. Algunos ejemplos de emblemas son agitar la mano en señal de saludo, el acto de indicar, el "corte de mangas" etc. La traducción de un emblema es conocida por todos los miembros de determinado grupo social.

Ilustradores



Los gestos ilustradores (acompañan el discurso verbal y preceden en milésimas de segundo a las palabras) tienen una estrecha vinculación con la credibilidad. Se usan para reforzar o enfatizar lo que una persona está diciendo y ofrecer información sobre las emociones y actitudes.

Reguladores



Son aquellos movimientos que tienen por objeto regular la sincronización de las intervenciones a lo largo del diálogo, esto es, controlar la interacción en la que se produce la comunicación verbal. Los reguladores mantienen el flujo de la conversación.

Manifestadores de Afecto



Manifestadores de afecto (con los que transmitimos nuestros sentimientos). Aunque la principal vía de expresión de los estados de ánimo es la gestualidad facial, también hay gestos corporales que realizan una función en este sentido.

Adaptadores



Los adaptadores son comportamientos no verbales que satisfacen alguna necesidad física. Incluyen acciones como rascarse o ajustar lentes incómodos, o representan una necesidad psicológica, como morderse las uñas cuando hay nervios. Aunque normalmente son subconscientes, es más probable que los adaptadores estén restringidos en lugares públicos.

La Postura Corporal y Sus Mensajes

Las posiciones de la postura corporal sirven para comunicar distintos rasgos como las actitudes y las emociones. Existe una relación lineal entre postura y actitud hacia el receptor.

Características de la Postura

La postura es una señal en gran parte involuntaria que puede participar en el proceso de comunicación. Se entiende por postura la disposición del cuerpo, o sus partes, en relación con un sistema de referencias determinado.

Factores que influyen:

- La postura varía con el estado emotivo especialmente a través de la dimensión relajamiento-tensión.
- La postura es menos controlable que el rostro o el tono de voz, por lo que puede revelar a los demás la actitud de los sujetos, así como la confianza o la imagen que tienen de si mismos.

Interpretación de Posturas

Posturas abiertas vs. cerradas:

Alguien sentado en una posición cerrada puede tener los brazos cruzados o las piernas cruzadas, por ejemplo; mientras que en una postura abierta, las manos están separadas en los brazos de la silla. La postura abierta comunica franqueza o interés, así como buena disposición para escuchar, en cambio la postura cerrada puede implicar incomodidad o desinterés.

Posturas espejo:

Son posturas entre dos compañeros que coinciden, como si uno fuera un reflejo del espejo del otro. Este reflejo indica interés y aprobación entre las personas.

Expresión de confianza:

La postura corporal expresa básicamente el grado de interés y apertura hacia los demás, reflejados en la exposición y orientación del torso.

📌 Recuerda: La postura puede reflejar emociones, actitudes e intenciones. Es una ventana directa a nuestro estado interno.

Expresiones Faciales: La Ventana del Alma

Las expresiones faciales son uno de los comportamientos no verbales más investigados y con mayor relevancia psicológica. El rostro humano es capaz de expresar innumerables emociones sin decir una palabra.



Emociones Básicas

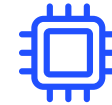
Las expresiones faciales comunican seis emociones universales: felicidad, tristeza, ira, sorpresa, miedo y asco. Estas expresiones son reconocidas de la misma manera en todas las culturas del mundo.



Sonrisa Genuina

El músculo orbicular se encuentra al rededor del ojo y es clave para identificar si una sonrisa es auténtica. Una sonrisa real involucra tanto los músculos de la boca como los de los ojos.

Aplicación práctica: Nuestros gestos no son solo comunicativos, son la forma en la que estamos programados y el cuerpo expresa lo que ocurre en la mente. Nuestro cerebro hace entrar en juego una serie de componentes fisiológicos, cognitivos y del comportamiento expresivo de la cara y del cuerpo. Todos ellos hacen que expresemos una postura corporal u otra, dependiendo de nuestra emoción.



Microexpresiones

Mientras hablamos la otra persona hace microexpresiones involuntarias en su rostro que de alguna forma guían nuestro discurso. Así, pueden poner expresión de sorpresa, incredulidad o negación.



Información Constante

La forma de mirar transporta una gran cantidad de información de lo que pensamos, queremos o sentimos y que, sin embargo, no se verbaliza. El rostro comunica continuamente nuestro estado interno.

Aplicaciones Prácticas de la Comunicación No Verbal

La influencia de la conducta no verbal en la interacción humana es indiscutible. El dominio del lenguaje corporal resulta de especial utilidad en algunas funciones de la socialización.


Funciones Clave

Estas son solo algunas:

- Comunicar nuestra identidad
- Informar sobre nuestra capacidad de relacionarnos
- Lograr precisión y entendimiento
- Gestionar la interacción
- Transmitir emociones y sentimientos
- Influir en los demás y en nosotros mismos
- Producir engaño

Coherencia vital:

Cuando hay coordinación entre el lenguaje corporal y la comunicación verbal y ambas van de la mano, el receptor se cree mucho más al emisor, confía en él y lo que cuenta le parece mucho más fiable.

 Recuerda siempre: La conducta no verbal funciona como las cookies en internet: sin darnos cuenta, nuestro cuerpo transmite constantemente información sensible sobre nuestras intenciones, sentimientos, conocimiento o personalidad. Incluso cuando estamos quietos o en silencio, los gestos, las posturas, las expresiones faciales y la apariencia hablan por nosotros, y pueden resultar muy elocuentes.

Meta final: Desarrollar la conciencia sobre nuestro lenguaje corporal nos permite comunicarnos de manera más efectiva, auténtica y profesional, mejorando significativamente nuestras relaciones laborales y personales.

Áreas de Aplicación

El dominio de las técnicas de comportamiento no verbal tiene aplicación en todas las áreas del conocimiento, y en cualquier ámbito de la vida privada y profesional. De ahí el creciente interés que suscita el correcto manejo del lenguaje corporal.

Contextos específicos:

- Entrevistas de trabajo: Proyectar confianza y profesionalismo
- Presentaciones públicas: Mantener la atención y credibilidad
- Negociaciones: Leer las intenciones reales del otro
- Liderazgo: Inspirar confianza y autoridad
- Ventas: Conectar con los clientes
- Relaciones interpersonales: Mejorar la conexión emocional

Microgestos: Las Señales Silenciosas del Cuerpo

Los microgestos son movimientos corporales involuntarios y fugaces que revelan pensamientos y emociones subyacentes. A menudo pasan desapercibidos, pero pueden ofrecer una valiosa información sobre el estado real de una persona.



- Frotarse las manos: Expresión de anticipación, emoción o planificación. Puede indicar que la persona está pensando en algo con entusiasmo o preparándose para una acción.
- Cúpula con los dedos (Steepling): Un gesto de confianza, autoridad y contemplación. Sugiere que la persona está segura de sus ideas o está inmersa en un pensamiento profundo.
- Tocarse la nariz: Puede indicar duda, sospecha, incomodidad o incluso que la persona está mintiendo si se combina con otras señales. Es un gesto de auto-apaciguamiento.
- Cubrirse la boca: Señal de que se está reteniendo información, de incertidumbre o de sorpresa. A menudo se hace de forma inconsciente para evitar decir algo.
- Golpear los dedos: Impaciencia, aburrimiento o nerviosismo. La persona puede sentirse frustrada por la lentitud de algo o estar ansiosa por una situación.
- Jugueteo con objetos: Ansiedad, estrés o aburrimiento. Manejar un bolígrafo, papel o cualquier objeto pequeño ayuda a liberar tensión o a ocupar la mente.
- Rascarse el cuello: Incertidumbre, duda, o incomodidad. Puede ser un indicio de que la persona no está segura de lo que dice o escucha.
- Tirarse del cuello de la camisa: Sensación de calor, incomodidad, estrés o incluso un intento de ocultar una mentira. Es una respuesta fisiológica al nerviosismo.
- Golpear o mover el pie: Impaciencia, nerviosismo o un alto nivel de energía reprimida. Sugiere un deseo de moverse o de que la situación avance.
- Comprimirse o morderse los labios: Ansiedad, estrés, o una señal de que la persona está conteniendo emociones o evitando hablar de algo.

Prestar atención a estos pequeños detalles puede mejorar nuestra capacidad para comprender a los demás y ajustar nuestra propia comunicación.

Más Microgestos: Señales Que Revelan Secretos

Continuamos explorando las sutiles señales que nuestro cuerpo emite inconscientemente, brindándonos una ventana a los pensamientos y emociones no verbalizados de los demás.

- **Inclinación de cabeza (hacia un lado):** Puede indicar interés genuino y atención. Si la inclinación es sutil, la persona está realmente absorta en lo que dices.
- **Palmas de las manos hacia arriba:** Gesto universal de honestidad y apertura. Si alguien te muestra las palmas, suele indicar que no tiene nada que ocultar.
- **Ajustarse la corbata o la ropa:** Nerviosismo, incomodidad, o una necesidad de sentirse más presentable. Es un gesto de auto-consuelo.
- **Parpadeo excesivo:** Estrés, ansiedad, o que la persona está bajo presión cognitiva. También puede indicar un intento de procesar información difícil.
- **Frotarse la barbilla o la mandíbula:** Gesto de toma de decisiones o evaluación. La persona está pensando críticamente o considerando opciones.
- **Cruzarse de brazos (sin rigidez):** Si no es rígido, puede indicar una actitud protectora o de auto-consuelo, no necesariamente de rechazo. La persona se siente más segura así.
- **Entrecerrar los ojos:** Duda, desconfianza, o un intento de enfocar la atención en algo que le resulta confuso o sospechoso.
- **Contacto con el pelo (tocarlo, enrollarlo):** Coqueteo, inseguridad, o un intento de liberar tensión. Es más común en mujeres, pero puede ocurrir en ambos géneros.
- **Acariciarse el cuello o la nuca:** Alivio de estrés o ansiedad. Es una zona vulnerable y el contacto puede ser un acto de auto-apaciguamiento.
- **Mirada esquiva (evitar contacto visual):** Vergüenza, incomodidad, o que la persona no está siendo completamente sincera. En algunas culturas, también puede ser señal de respeto.

La capacidad de identificar y comprender estos microgestos enriquece nuestra percepción de la comunicación y nos ayuda a responder de manera más adecuada en cualquier interacción.

AHORA SI HEMOS ACABADO



Descargar y....

