



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

FORMACIÓN DE INSTRUCTORES

Del 18 al 29 de Noviembre del 2002

APUNTES GENERALES

CI - 494

Instructor: Lic. José Manuel Salas Mancilla
CONSEJERÍA JURÍDICA
NOVIEMBRE DEL 2002

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo 1

1.- La Motivación como medio facilitador del Instructor

- 1.1 Factores y medios que influyen
 - 1.1.1 Necesidades fisiológicas
 - 1.1.2 Necesidades de seguridad
 - 1.1.3 Necesidades sociales
 - 1.1.4 Necesidades psicológicas
 - 1.1.5 Necesidades de autorrealización

- 1.2 El medio motivador
 - 1.2.1 Naturaleza de las tareas
 - 1.2.2 El medio ambiente
 - 1.2.3 El medio físico
 - 1.2.4 Mis actitudes básicas

- 1.3 Conducta motivada y frustración
 - 1.3.1 La frustración

- 1.4 Rumbo al cambio
 - 1.4.1 Que hacer para cambiar.

- 1.5 El motivo del logro
 - 1.5.1 Características

Capítulo 2

2 La importancia de la Autoestima en la preparación de Instructores

- 2.1 Características de la autoestima

- 2.2 Como influye la autoestima en la vida cotidiana

- 2.3 Los cuatro aspectos de la autoestima
 - 2.3.1 Vinculación
 - 2.3.2 Singularidad
 - 2.3.3 Poder
 - 2.3.4 Modelos y pautas

Capítulo 3

3 Condicionantes para el buen éxito de un instructor

- 3.1 Que realmente quiera
- 3.2 Que sepa
- 3.3 Que sepa como
- 3.4 Que sepa como aprende la gente
- 3.5 Que sepa comunicarse
- 3.6 Conductas negativas del instructor

Capítulo 4

4 El arte de la comunicación en la instrucción.

- 4.1 Comunicación visual
 - 4.1.1 Ejercicios para una adecuada comunicación visual
 - 4.1.2 Los ojos
- 4.2 Postura y movimiento
- 4.3 Gestos y expresión de la cara
 - 4.3.1 Conozca sus ademanes nerviosos
 - 4.3.2 La sonrisa
 - 4.3.3 La posición de la cabeza en relación con los hombros
- 4.4 El vestir y el aspecto
- 4.5 Voz y variedad vocal
 - 4.5.1 Lenguaje, pausas y muletillas
- 4.6 Usar el humor
- 4.7 Ser uno mismo

BIBLIOGRAFÍA

PRESENTACIÓN

El contenido de este curso pretende enseñar a cada uno de los participantes, métodos para desarrollar funciones de facilitadores, empleándose para ello planteamientos y definiciones relacionados con la actitud y conducción interpersonal, involucrando necesariamente la ética aplicada a la vida diaria que por sí misma define los hábitos, conductas comunes, responsabilidades y perspectivas de diversos panoramas laborales.

Se pretende optimizar la aptitud, actitud y conducción interpersonal relacionado al núcleo social, con base a la adquisición y fortalecimiento de nuevos conceptos que ayuden a generar mejores perspectivas laborales y una modificación de cultura social o sea un despertar de conciencia.

OBJETIVO:

Formar instructores cuyas habilidades en el proceso de enseñanza-aprendizaje generen un efecto multiplicador, orientado a la facilitación de información del ciudadano

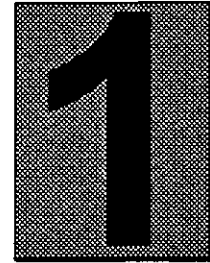
OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar la visión y misión personal, así como la participación del instructor en el proceso del acercamiento con el ciudadano.

Desarrollar las habilidades requeridas para la conducción de grupos de aprendizaje.

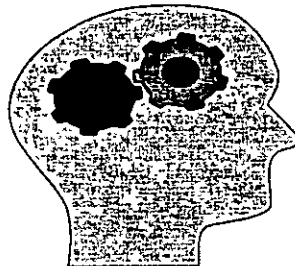
Aprender a utilizar adecuadamente los instrumentos didácticos del instructor, así como a programar sesiones de instrucción.

MOTIVACIÓN



Etimología del término motivación: expresa la acción y efecto de motivar. La palabra motivo expresa lo que mueve o tiene virtud para mover; la causa o razón que mueve una cosa. Conjunto de razones que explican los actos del individuo, su campo lo forman los sistemas de impulsos, necesidades, intereses, pensamientos, propósitos, inquietudes, aspiraciones y deseos que mueven a las personas para actuar en determinadas formas.

- * Motivación es el proceso que provoca cierto comportamiento, mantiene la actividad o la modifica.



- * La motivación es una condición interna que mezcla impulsos, propósitos, necesidades e intereses que mueven al individuo a actuar.

En resumen, podemos conceptualizar que la motivación "es la reacción interior o la fuerza que provoca una necesidad en el individuo, y lo lleva a un determinado comportamiento orientado a la satisfacción de una o más necesidades".

FACTORES Y MEDIOS QUE INFLUYEN

Cuando leemos las noticias todo parece difícil y terrible, pero también debemos recordar que el mundo es interesante, que existen miles de posibilidades por explorar con oportunidades para mejorar nuestra vida y la de los demás.

Evidentemente, la motivación no es un programa que pueda instituirse en el ser humano como un sistema o un procedimiento. Es también evidente que el medio en que la motivación interna puede prosperar y perpetuarse debe privar en todos los niveles y sectores del hombre.

La necesidad de un medio motivador es tan importante para las personas como para los facilitadores mismos.

Necesidades fisiológicas: son propias del cuerpo y necesarias para la supervivencia.

Necesidades de seguridad: es protección contra peligros, amenazas y privaciones. Aquí dos tipos de seguridad son significativos: la física y la económica.

Necesidades sociales: como ser social el hombre requiere asociarse con otros, sentirse parte de uno, varios o muchos grupos de acuerdo con sus intereses, finalidades y valores.

Necesidades psicológicas: toda la gente en nuestra sociedad tiene una necesidad o un deseo de contar con una evaluación de sí mismos que sea estable, alta, firmemente basada: se trata de una necesidad de autorespeto o de autoestima, así como de una estimación por parte de los demás.

Necesidades de autorrealización: es la necesidad de orden más alta. Viene a ser preponderante cuando todas las demás han sido razonablemente satisfechas. La autorrealización o autosatisfacción es importante para lograr el potencial máximo. Esta necesidad implica lograr lo que un hombre puede y debe ser.

Estas necesidades se relacionan unas con otras y se distribuyen en una jerarquía de potencialidad, los niveles de la escala se encuentran mezclados en los patrones reales del comportamiento. Las necesidades de bajo nivel nunca están completamente satisfechas, se presentan periódicamente y, si no se pueden satisfacer durante un cierto periodo, se convierten en desmotivadores extremadamente poderosos.

Pueden concebirse recompensas que motiven a las personas para llenar cada nivel de la jerarquía de necesidades. Pero una vez satisfecho un plano, las recompensas acordadas para colmarlo ya no proporcionan motivación continua.

Si bien las recompensas económicas tienen poder de motivación, también entablan un riesgo. En especial, el dinero es muy fácil de contar.

Todo en la vida tiene un precio: llámese una buena relación conyugal, un ascenso, un título profesional, dinero ahorrado, prestigio, amistades, crecimiento espiritual, físico o mental...

Todo lo que usted quiera o mande puede obtenerse si se paga el precio, hay un bien que todos poseemos y que debemos dar a cambio.

EJERCICIO

¿ES IMPORTANTE EL ASPECTO (SI) (NO) PORQUÉ:
MOTIVACIONAL EN EL FACILITADOR?

¿AUTOANALISATE, REALMENTE ESTAS
MOTIVADO PARA REALIZAR TU
TRABAJO?

EL MEDIO MOTIVADOR

El medio motivador contiene una combinación de condiciones físicas y actitudes mentales. La importancia relativa de unas con respecto a las otras depende de la naturaleza y la importancia del trabajo que nosotros realicemos.

Dentro del medio motivador existen puntos como:

A) Naturaleza de las tareas: que tengan cierta afinidad con la personalidad del sujeto, tanto en su carácter como en sus capacidades.

B) El ambiente humano: que no me toquen compañeros molestos ni jefes autoritarios, ni malos sistemas de comunicación.

C) El medio físico: que los elementos espacio-temporales me sean favorables, sin distancias excesivas, ni horarios incómodos, ni transportes caros y complicados.

D) Mis actitudes básicas: que sean positivas y constructivas; que no haya caído yo en la trampa del cinismo y del rechazo al trabajo.

No puede ponerse el trabajo como un mal necesario, sino como la gran oportunidad de crecer y amar, el medio motivador nosotros mismos lo creamos.

Experimenta el placer de servir y verás como el mundo comienza a reclamarte como un ser imprescindible.

CONDUCTA MOTIVADA Y FRUSTRACIÓN

La conducta instigada por la frustración no es motivacional, es decir, no está dirigida hacia una meta y no es adaptativa. La conducta motivada significa que está dirigida y orientada hacia una meta, mientras que la conducta frustrada instigada por la frustración y no tiene meta, es rígida e invariable, es decir, resistente al cambio.

La conducta frustrada es indiferenciada y ejecutada compulsivamente (sin control) con una aparente falta de interés y excitación, mientras que la conducta motivada provoca el aprendizaje y un aumento en la diferenciación.

De este modo, toda conducta es causada, pero no toda es motivada. Veamos algunas otras diferencias.

- Cuando existe conducta motivada, el castigo disuade la acción. El castigo puede servir como un instigador de frustración que cambia.

- Cuando existe una conducta frustrada, el castigo agrava y refuerza la frustración.

La conducta motivada es solucionadora de problemas, mientras que la conducta frustrada no resuelve los problemas, sino los agrava.

La conducta motivada se encuentra regida por metas y fines conscientes y racionalmente elegidos por el individuo, mientras que la conducta frustrada está dominada por la emoción, de ahí que sea rígida estereotipada y carente de metas.

Piensa mal de los demás y muy pronto van a pensar mal de ti, por el contrario, piensa sinceramente bien de alguien, busca sus cualidades y aprende a quererlo y verás como esa persona también terminará queriéndote.

Muchas personas que viven en compañía de seres mordaces y destructivos, se la pasan quejándose y cuestionándose cómo hacer cambiar a cierto individuo, sin darse cuenta que es precisamente ese sujeto amargado quién los está cambiando y amargando a ellos.

El que tenga el estilo más definido comenzará a dominar a los demás.

Para limar la conducta frustrada llénese de energía positiva y enfrente la guerra de personalidades... Los hombres no estamos acostumbrados a luchar por lo que es nuestro, a ser pacientes, a mantenernos incorruptibles y esperar que los demás vayan cambiando con nuestro modelo de vida, adquiera valores y manténgase firme.

Aliméntese continuamente de sueños enormes; busque a los grandes. Ellos siempre lo nutrirán con ideas poderosas.



Las personas motivadas son positivas. Aunque les vaya mal y el ambiente sea hostil, siguen optimistas, bromeando y con deseos de seguir luchando... No desertan; se caen, pero se levantan una y otra vez hasta lograr sus anhelos.

LA FRUSTRACIÓN

Todo individuo lleva consigo, en diferentes grados, las cargas psicológicas de la pérdida de algo, productos de la experiencia a lo largo de la vida. El común denominador de nuestra era es el cambio. Todo cambio involucra necesariamente una experiencia de pérdida, y por lo tanto, produce síntomas psicológicos que tienen consecuencias tanto para el individuo como para su grupo.

Pero la pérdida no necesariamente puede ocurrir en el terreno material. El individuo puede experimentar el defecto de algún deseo no satisfecho o una meta o proyecto que ya no podrá alcanzar o realizar debido a la imposibilidad de reunir las condiciones necesarias y suficientes para su materialización. Esto produce un estado de desagrado en la persona, es decir una frustración.

La frustración implica que no se ha llevado a su meta o a su conclusión una línea de acción, o que no se ha alcanzado un estado final de algún tipo, o que no se ha logrado materializar alguna solución o consecuencia esperada. Esto puede describir un grupo único de acontecimientos en una ocasión particular, o puede referirse a ejemplos repetidos, como para hacerse característicos de la relación de un individuo con su ambiente

RUMBO AL CAMBIO

Proponernos un cambio no es fácil, es doloroso pero positivo, requiere de responsabilidad y compromiso. Cambiar nuestra actitud y conducta y aprender nuevas habilidades nos hará personas distintas, en camino de ser:

- Mejores personas
- Mejores amigos
- Mejores padres
- Mejores empleados
- Mejor pareja

No demos nuestra superación tratando de opacar u obstaculizar a nuestra familia, pareja, compañeros o jefe; sino siendo mejores nosotros mismos, conscientes de nuestros actos proyectaremos un mejor **“yo interno”**, destacaremos en la medida en que nos superemos en forma responsable.

Para cambiar hay que correr riesgos: sí, hay que arriesgarse (lo hacemos en cada momento de la vida). Correr un riesgo es hacer algo que nunca has hecho antes o hacer lo mismo en forma diferente (vencer el miedo).

Para dar órdenes acertadas se necesita **ser inteligente**, para obedecerlas con humildad se requiere **ser sabio**; la persona que más vale, es la más sencilla, la que puede bajarse de su pedestal para ponerse en los zapatos del otro y servirle como le gustaría ser servido. El servicio engrandece y dignifica a la persona y nos ayuda a desarrollarnos y crecer.

Cuando estás dispuesto a cambiar y a correr el riesgo, empiezas a abrirte a la experiencia de vivir "el aquí y el ahora". Estar donde debemos estar, vivir franca y amistosamente (el pasado pasó, planeamos un mejor futuro). Aprendamos a discernir, aprendamos a disfrutar (tú trabajo, tú casa, tus reuniones, etc.).

Comenzaremos a aceptar más de los demás podremos ser empáticos, es decir, ponernos en los zapatos del otro como si yo fuera el otro. Ver desde dónde lo dice, cómo lo dice y porqué lo dice.

¿Qué hacer para cambiar?

- 1) luchar por superar obstáculos (responsablemente).
- 2) hay que ponernos en posición de "yo puedo" (riesgo).
- 3) haremos uso racional de nuestra libertad.

Libertad para construir siempre y cuando respetes tu persona y a los demás; es decir, construirte tú y a los demás, esto implica una responsabilidad y un compromiso.

Eres libre conforme al buen uso de la voluntad e inteligencia, para cambiar tienes que tener un objetivo, un deseo de alcanzar una meta, de obtener un logro.

Logro es una necesidad interior que determina al individuo a buscar su superación. El motor que mueve la vida es el deseo\logro. Hay metas a corto, mediano y largo plazo, un paso importante para lograr alcanzar una meta es planear, para planear metas:

1. Hay que especificar, tener una meta en concreto.
2. Actuar, realizar acciones concretas.
3. Involucramiento, hacerlo parte de ti.
4. Objetividad, planear metas realistas y factibles.
5. Observabilidad, que sea observable.

La tarea inicial es desarrollar el concepto de responsabilidad. Saber el mejor modo de cumplir las tareas, saber lo que se debe y no hacer.

Cualquier adulto normal está motivado por varias necesidades constantes, algunas de las cuales son de modo firme más prominentes en su estructura que otras, los motivos de los adultos son en gran medida producto de la niñez y de la adolescencia.

Individualizar los verdaderos problemas. Atacar los obstáculos reales y suministrar las soluciones prácticas.

Aprender a fondo su trabajo, a desarrollar al máximo sus habilidades, y aceptar más y más responsabilidades.

En esos precisos momentos has tomado la decisión de triunfar o fracasar. Uno se forma el hábito de pensar positiva o negativamente.

**!Ayúdate a ti mismo, dándote la oportunidad de usar tu ingenio y creatividad!
!fórmate el hábito de una reacción positiva, seguida de una acción positiva! El éxito o fracaso depende de lo que te digas a ti mismo, en ese primer instante.**

Es como si la activación del motivo del logro, incrementará la probabilidad de que piense en todos los aspectos de una secuencia de resolución de un problema.

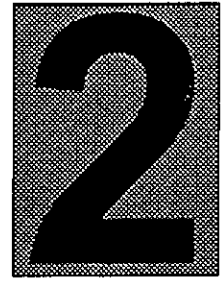
Las metas son dictadas por la índole del trabajo que debe cumplirse, por lo tanto, la meta debe consistir estrictamente en pautas de calidad y cantidad, metas amplias como cumplir la tarea que se ha asignado.

EL MOTIVO DEL LOGRO

Las características de una persona orientada al logro son:

- * Conoce sus capacidades y limitaciones hacia los éxitos que busca.
- * No es conformista y le gusta ganar, selecciona sus desafíos para no gastar energías en aventuras improbables.
- * Prefiere un moderado grado de riesgo porque sus destrezas, esfuerzos y determinación tienen una oportunidad razonable de influir en el resultado.
- * Prefiere actividades cuya retroalimentación sea rápida, precisa e inequívoca para saber lo correcto o equivocado en su forma de trabajar.
- * Selecciona su equipo de trabajo con expertos comprobados.
- * Afronta confiado, seguro y entusiasta las situaciones novedosas.
- * Le gusta asumir responsabilidades, comprometiéndose hasta terminar lo propuesto.

Mcclelland dice que los incentivos son sólo una medida del éxito de realizar una tarea difícil, y que mientras sea mayor el nivel de motivación de logro, más probabilidades hay para que la persona se eleve a posiciones de mayor poder y responsabilidad.



AUTOESTIMA



La autoestima es el concepto que tenemos de nuestra valía y se basa en todos los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que sobre nosotros mismos hemos ido recogiendo durante nuestra vida; creemos que somos listos o tontos; nos sentimos antipáticos o graciosos; nos gustamos o no. Los millares de impresiones, evaluaciones y experiencias así reunidos se conjuntan en un sentimiento positivo hacia nosotros mismos o, al contrario, en un incómodo sentimiento de no ser lo que esperábamos.

Todos necesitamos tener autoestima, independientemente de nuestro sexo, edad, cultura, trabajo y objetivos en la vida. La autoestima afecta prácticamente a todas las facetas de nuestra vida. Basta decir que muchas investigaciones psicológicas rigurosas indican que si no se satisface esta necesidad de autovaloración, tampoco pueden satisfacerse otras necesidades más expansivas; la creatividad, los logros personales, la realización de todo nuestro potencial. Recuerde lo bien que le sentó que alguien le alabara su trabajo o lo satisfecho que se quedó tras terminar un trabajo que usted sabía bien hecho. Las personas que se sienten bien consigo mismas suelen sentirse bien en la vida.

CARACTERÍSTICAS DE LA AUTOESTIMA

La autoestima en el ser humano suele sufrir grandes altibajos, sin embargo será característica suya presentar el siguiente cuadro:

Actuará independientemente. Una persona con autoestima elegirá y decidirá cómo emplear el tiempo, el dinero, su forma de vestir etc., buscará amigos y entretenimientos por sí solo.

Asumirá sus responsabilidades. Actuando con presteza y con seguridad en sí mismo, asumiendo la responsabilidad de ciertas tareas o necesidades evidentes.

Afrontar siempre nuevos retos con entusiasmo. Le interesarán tareas desconocidas, cosas y actividades nuevas que aprender y que poner en práctica, lanzándose a ellas con confianza en sí mismo.

Estar orgulloso de sus logros. Se interesará por tareas desconocidas, cosas y actividades nuevas que aprender y que poner en práctica.

Demostrará amplitud de emociones y sentimientos. De forma espontánea reirá, sonreirá, gritará, llorará y expresará su afecto en cualquier momento sin reprimirse.

Tolerará bien la frustración. Enfrentará la frustración de diferentes maneras, incluso riéndose de usted mismo, siendo capaz de hablar de lo que lo entristece.

Tendrá la capacidad de influir en otros. Poseerá la confianza en las impresiones y en el efecto que produce en los demás miembros no solo de la familia sino de su grupo social.

Un ser humano sin autoestima:

Desmerecerá su talento.

Sentirá que los demás no lo valoran.

Se sentirá impotente.

Se dejará influir mucho.

Tendrá pobreza de emociones y sentimientos.

Eludirá situaciones que le provocan ansiedad.

Se pondrá a la defensiva y se frustrará con facilidad.

Echará la culpa a otros de sus debilidades.



Conseguir una identidad propia es tarea ardua, y lograr ésta es más complicado todavía debido a los procesos psicofísicos y a la presión social.

COMO INFLUYE LA AUTOESTIMA EN LA VIDA COTIDIANA

La autoestima influye sobre el ser humano en:

- ¿Cómo se siente?
- ¿Cómo piensa?, ¿cómo aprende? y ¿cómo crea?
- ¿Cómo se valora?
- ¿Cómo se relaciona con los demás?
- ¿Cómo se comporta?

Cómo se experimenta a sí mismo está relacionado con todos los pensamientos, sentimientos y actos que lleva a cabo. Cuando se aprende positivamente disfruta de autoestima, mientras que si tiene una imagen negativa de sí mismo es que posee poca autoestima.

Una persona con autoestima demostrará sus sentimientos positivos hacia sí y hacia los demás de muchas maneras sutiles: sonreirá, mirará a los ojos, se mantendrá erguida, alargará la mano para saludar y, en general, creará a su alrededor un ambiente positivo. Los demás responderán a esa persona de modo parecido: la aceptarán, se sentirán atraídos por ella, se encontrarán cómodos consigo mismos.

La autoestima influye mucho en el comportamiento. Solemos comportarnos según nos veamos y según la autoestima que tengamos, confirmando la imagen que de nosotros tenemos.

El comportamiento se guía por motivos muy simples. Estos motivos pueden ser contradictorios, lo cual produce en el individuo, y en los que están a su alrededor, angustia y desazón.

Si las razones son contradictorias, puede parecer que se actúa errática e irracionalmente. Cuando la imagen que tenga de sí sea positiva y posea además suficiente autoestima, se sentirá capaz y se mostrará confiado; por ello, se comportará de manera que todo lo que haga reafirme el sentido de su propia valía.

La autoestima influye en el aprendizaje. La búsqueda de uno mismo y el rendimiento escolar demuestran que existe una estrecha relación entre la autoestima y la capacidad de aprendizaje. Una autoestima fuerte fomenta el aprendizaje, teniendo una buena autoestima se aprenderá con mayor facilidad, abordará las cosas nuevas que tenga que aprender con confianza y entusiasmo.

La autoestima influye en las relaciones y recibe también la influencia de éstas. Coopersmith ha señalado que con mayor autoestima se suelen desarrollar mejores relaciones interpersonales y suelen ser los elegidos para puestos de liderazgo.

La persona que se siente cómoda consigo misma, no está pendiente de los demás para que la reconozcan, la motiven o la dirijan, y por ello se encuentra en mejores situaciones de colaborar en el toma y daca de las relaciones sanas, sabe aceptar lo que los demás dan sin necesidad de engancharse a ellos para que corroboren su valía.

La autoestima influye en la creación. Cualquier expresión creativa supone ciertas dosis de riesgo además de un uso de los recursos de determinada manera. Lo único que le permite al individuo afrontar esos riesgos es tener seguridad en sí mismo y en su capacidad. La autoestima tiene sus altibajos: el sentimiento hacia nosotros mismos depende del modo en que respondemos a las situaciones imprevisibles o a aquellas que se escapan a nuestro control. El sentimiento de la propia valía crece conforme acumulamos más experiencias que luego nos van a servir de puntos de referencia para otras nuevas.

LOS CUATRO ASPECTOS DE LA AUTOESTIMA

La autoestima se desarrolla cuando se han satisfecho adecuadamente las necesidades primarias de la vida. Nosotros pensamos que la autoestima puede desarrollarse convenientemente cuando los niños y los adolescentes experimentan positivamente cuatro aspectos o condiciones bien definidas:

VINCULACIÓN: resultado de la satisfacción que obtiene la persona al establecer vínculos que son importantes para él y que los demás también reconocen como tales.

SINGULARIDAD: resultado del conocimiento y respeto que el hombre siente por aquellas cualidades o atributos que le hacen especial o diferente, apoyado por el respeto y la aprobación que recibe de los demás por esas cualidades.

PODER: consecuencia de la disponibilidad de medios, de oportunidades y de capacidad en el ser humano para modificar las circunstancias de su vida de manera significativa.

MODELOS O PAUTAS: puntos de referencia que dotan al ser humano de los ejemplos adecuados, humanos, filosóficos y prácticos, que le sirven para establecer su escala de valores, sus objetivos, ideales y modales propios.

Estas cuatro condiciones deben estar siempre presentes para que se desarrolle y se mantenga la autoestima. Ninguna es más importante que otra; si una de ellas no se encuentra en la medida adecuada, la autoestima se resentirá o se distorsionará en la misma medida.

PROBLEMAS DE VINCULACIÓN

La persona que no obtenga una adecuada satisfacción de las vinculaciones que haya establecido en su vida, probablemente actuará de una o varias de las maneras descritas a continuación:

- **No puede comunicarse con facilidad y es incapaz de escuchar a los demás y comprender sus puntos de vista.**
- **Es tímido, tiene pocos o ningún amigo y elude de forma activa las situaciones sociales; es poco consciente de los intereses o necesidades de los demás.**
- **Habla negativamente de la familia, de la raza o de su grupo étnico.**
- **Rara vez, o nunca, se ofrece para ayudar a los demás.**
- **No cae bien a sus compañeros, amigos o vecinos.**

- **Resulta incómodo a los demás o, al contrario, intenta captar su atención continuamente.**
- **Quiere ser siempre el centro de todo y constantemente intenta atraer hacia sí la atención de los demás.**
- **Suele relacionarse más con cosas y animales que con la gente.**
- **Tiene dificultad para expresar sus ideas y sentimientos de manera directa y para pedir lo que necesita.**
- **Le molesta tocar a los demás o que le toquen.**

Si observa que actúa de alguna de estas maneras o repite constantemente una de estas actitudes, debe usted ser consciente de que hay que tratar de mejorar su sentido de la vinculación.

COMO MEJORAR LOS VÍNCULOS EN LA FAMILIA

Todo grupo o familia posee un clima peculiar que es consecuencia de sentimientos, actitudes, maneras de comunicarse y normas que han determinado cómo pasan juntos el tiempo sus miembros. Las vinculaciones de toda persona tienen que ver con la calidad de las relaciones personales en el seno de la familia.

Las actividades y actitudes que se dan entre los miembros de la familia son reflejo del grado de vinculación que existe entre ellos y además marcan la pauta para sus relaciones extrafamiliares. Dé a todos, incluyéndose usted, tiempo para aprender y ajustarse. Si tiene paciencia y disposición desde el principio, en pocos meses podrá percibir cambios notables.

- Que los miembros de la familia tengan oportunidades de trabajar y jugar juntos.
- Reserve momentos concretos y regulares para compartir con la familia
- Organice la vida cotidiana de forma que al menos una vez al día pueda reunirse toda la familia.
- Empújeles a participar en programas culturales y en actividades comunitarias.
- Apoye los esfuerzos escolares y comunitarios de los demás miembros de la familia, participando activamente en los diferentes programas que se tengan establecidos.

SINGULARIDAD

El hombre con sentido sano de su singularidad sabe cuáles son sus cualidades o atributos especiales, y los respeta, recibiendo de los demás la confirmación de que tales cualidades son valiosas. Es por ello que se debe experimentar estos atributos como especiales, ya que necesita:

- Sentir que sabe y puede hacer cosas que los demás no saben ni pueden hacer.
- Ser consciente de que los otros reconocen la singularidad de sus cualidades.
- Respetarse a sí mismo como individuo.
- Saberse imaginativo y creativo.
- Disfrutar con esa sensación de ser diferente sin que los demás se sientan incómodos.

Hay que tener en cuenta que lo que los adultos perciben como único en sí mismos, puede no serlo para los demás.

La autonomía aumenta cuando los demás le confirman que sus cualidades son especiales. Pero si sufre una reprimenda, un castigo o se le avergüenza por esas cualidades, su autoestima sufre, al contrario, una disminución.

La singularidad que una persona siente puede deberse a una o a varias de la siguientes razones:

<i>Cualidades corporales</i>	<i>Actividades preferidas</i>
<i>Apariencia</i>	<i>Funciones desempeñadas</i>
<i>Habilidades especiales</i>	<i>Imaginación</i>
<i>Dones</i>	<i>Conocimientos</i>
<i>Orígenes sociales</i>	<i>Visión del mundo</i>
<i>Intereses vocacionales</i>	<i>Aficiones</i>

Cómo desarrollar el sentido de la singularidad:

Problemas y soluciones

Se puede desarrollar el sentido de la singularidad cuando se aceptan y se estimulan dentro de la familia las cualidades especiales y las características poco usuales del individuo. Usted puede contribuir a potenciar la autoestima de sí mismo relacionándose con los demás de modo que esa relación suponga un reconocimiento a su individualidad.

PROBLEMAS DE SINGULARIDAD

El individuo con escaso sentido de la singularidad se expresará de alguna de las siguientes formas:

- Hablará negativamente de sí mismo y de sus logros.
- Se enorgullecerá poco o nada de su apariencia.
- Demostrará poca imaginación y rara vez propondrá ideas originales.
- Hará las cosas como se le diga, sin apenas aportar modificaciones de su propia cosecha.
- Se sentirá incómodo cuando se le destaque o se le pregunte en algún evento social o familiar.
- Buscará con frecuencia el elogio o el reconocimiento, pero se sentirá confuso y lo negará o lo desmerecerá cuando lo consiga.
- Hará alardes cuando no sea el momento.
- Normalmente se adaptará a los deseos y las ideas de otros, sobre todo si son compañeros. Sigue, pero raramente guía.
- Se relacionará con los demás de un modo mecánico y envarado antes que espontáneo y creativo. Tenderá a clasificar a los demás de manera simplista y probablemente será crítico con sus características personales. Tratará de buscar cosas que le asemejen a los demás antes que aceptar sus diferencias.

MEJORE LA SINGULARIDAD EN SU FAMILIA

Todos los miembros de la familia podrán disfrutar de su sentido de la singularidad cuando se produzca una amplia aceptación de las diferencias individuales y cuando tales diferencias se valoren como un enriquecimiento de todo el grupo.

Tenga en cuenta las necesidades personales de cada miembro de la familia cuando planee actividades, imponga comportamientos o determine objetivos.

Estimule el desarrollo individual de los miembros de la familia, aceptando sus investigaciones en nuevas ideas, intereses, directrices vocacionales, filosofías o religiones.

Promueva su desarrollo social aceptando sus nuevas relaciones familiarizándose con organizaciones y actividades distintas.

Pida a los integrantes del grupo que contribuyan con sus dotes singulares o sus intereses peculiares a la vida familiar.

Utilice prácticas democráticas, en la medida de lo posible, cuando planee normas o esquemas de comportamiento para todos los miembros de la familia.

Recompense las participaciones o actuaciones positivas.

P O D E R

Para poseer una gran autoestima la persona debe tener recursos, oportunidades y capacidad para influir sobre su propia vida. Cuando una persona experimenta estas cualidades en su vida adquiere una sensación de poder, que expresa por medio de los sentimientos y de la confianza en su propia capacidad. Por ejemplo, el que posea esa sensación de poder:

- Creerá que puede hacer lo que sea necesario o lo que él decida, según su edad y su posición en la vida.
- Se sentirá cómodo asumiendo responsabilidades.
- Se sentirá capaz de tomar decisiones y de resolver la mayor parte de los problemas que se planteen.
- Se sabrá capaz de controlarse pese a las presiones y a la angustia de las situaciones.
- Será capaz de usar las habilidades que posea para afrontar aquellas situaciones que las requieran.

El poder puede ejercitarse de la siguiente manera:

Influyendo en la gente.

Aceptando responsabilidades.

Poniéndose límites y poniéndoselos a los demás.

Controlando el propio cuerpo.

Controlando las propias emociones.

Manipulando objetivos.

Resolviendo situaciones problemáticas.

Aprendiendo.

Enseñando.

Demostrando habilidad.

Alcanzando objetivos.

Tomando decisiones.

Los recursos que son esenciales para obtener sensación de poder son:

Posibilidades de disponer de distinta información, aparte de los propios conocimientos.

Habilidades diversas:

- *Capacidad de manipulación.*
- *Capacidad de decisión.*
- *Capacidad de resolución de situaciones problemática.*

Experiencias diversificadas.

Salud.

Herramientas.

Capacidad de comunicación

Recursos materiales.

Conocimientos.

Capacidad física.

Tener sensación de poder no es lo mismo que ser "poderoso". Las personas y las naciones se arman cuando se sienten inseguras, no cuando confían en su poder. La persona que tiende a manifestar su poder de manera excesiva sobre los demás, sea físicamente o mediante la manipulación psicológica, suele tratar de suplir así su carencia de sensación de poder.

Cómo desarrollar la sensación de poder: problemas y soluciones.

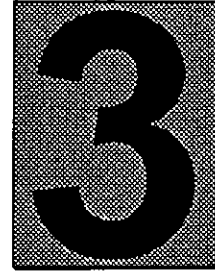
El hombre podrá obtener una sensación de poder cuando disponga de las oportunidades, los recursos y la capacidad de influir sobre la vida de una forma positiva. Cuando esta sensación se desarrolle de manera firme y apropiada, se acrecentará la autoestima; ahora bien, si las oportunidades de ejercitar este poder se le niegan de manera sistemática, su autoestima se verá menguada.

PROBLEMAS QUE PUEDEN PLANTEARSE CON LA SENSACIÓN DE PODER.

El que no desarrolla una sensación firme de poder suele comportarse de la siguiente manera:

- Eludir afrontar la responsabilidad. No iniciará tareas por su cuenta y habrá que recordarle constantemente los deberes que se le han marcado. Se echará para atrás ante tareas que supongan un reto.
- Tener habilidades muy limitadas en muchas áreas. Una respuesta frecuente ante determinado trabajo podrá ser "no sé cómo" o "eso no sabré hacerlo nunca".

- Actuar frecuentemente dando sensación de desvalimiento o abandonar antes de terminar una tarea. Evitará hacerse cargo de los demás.
- Carecer de control emocional. Muchas personas están sujetas a estallidos de emoción de tanto en tanto. Pero una demostración continua de furia, de histeria, de miedo o de incapacidad para enfrentarse a la frustración indica una carencia definida de control personal.
- Ser excesivamente exigente o terco.
- Querer siempre ser el líder o hacer siempre las cosas a su manera. Será inflexible y se negará a discutir o a negociar soluciones opcionales y se negará a compartir la autoridad.
- Evitar revelar sus deseos e intereses delante de los demás. A menudo seguirá lo que otros digan o quieran hacer.



CONDICIONANTES PARA EL BUEN ÉXITO DE UN INSTRUCTOR

El desempeño de un instructor profesional, como el de cualquier otra actividad humana, esta sujeto a una serie de circunstancias y requerimientos. El grado de éxito dependerá de que el instructor reúna ciertos requisitos, por lo menos en su nivel inferior, en la medida que suba en ese nivel influirá en el grado del éxito. He aquí algunos de esos requisitos:

QUE REALMENTE QUIERA

Condición vital que el instructor quiera serlo, es decir, que tenga deseos de compartir con otros sus conocimientos, sus experiencias. Que goce en el desempeño de esta actividad ya que el entusiasmo es contagioso y las demás personas lo detectan de inmediato, lo mismo que lamentan su ausencia. Hay una frase celebre que se refiere a esto:

°LAS PALABRAS CONVENCEN, PERO EL EJEMPLO ARRASTRA°

Puede haber una persona con muchos conocimientos sobre un tema pero, si no tiene disposición para comunicarlo, puede fracasar como instructor.

QUE SEPA

Es condición demasiado sabida: nadie podrá enseñar lo que no sabe o para lo que no esta preparado. Recuerde °nadie da lo que no tiene°.

El grado de dominio del tema de trabajo debe ser mayor de lo que se espera demuestre. Con el instructor ocurre algo similar a lo que se ve en un iceberg. La parte que sobresale y se muestra a las miradas es la menor, comparada con la masa que esta debajo del nivel de agua. Los grupos saben de inmediato cuando el instructor lleva sus conocimientos °prendidos con alfileres°. Situación que se hace más evidente cuando un instructor aborda un tema que no es de especialidad.

QUE SEPA COMO

El sólo dominio de un tema no da a una persona la garantía de que sabrá comunicarlo andragógicamente. Un individuo puede ser un sabio en un tema y ser pésimo expositor. Esto suele ocurrir generalmente en quien carece de las técnicas pedagógicas y del conocimiento de la dinámica de comunicación oral. El instructor, por tanto, deberá estar pendiente en todo momento de los mensajes no verbales del grupo, los cuales llevan información sobre el grado en que se esta realizando la comunicación.

El °saber como° permitirá al instructor ser ágil en el uso y variación de las técnicas que considere más eficaces para un objetivo determinado.

QUE SEPA COMO APRENDE LA GENTE

Existen muchos estudios relativos a la manera como aprende la gente, sobre todo el plan de aprendizaje para el trabajo. El conocimiento de la psicología del aprendizaje, con todas las barreras que se pueden interponer, ayuda al instructor a tomar las medidas adecuadas para que la relación enseñanza-aprendizaje, produzca resultados con:

- MAYOR FACILIDAD
- MAYOR RAPIDEZ Y
- MAYOR EFECTIVIDAD

El conocimiento y la habilidad en el manejo de las técnicas de la entrevista, ayuda al instructor a reducir barreras y hacer que sea óptimo el aprendizaje en los resultados obtenidos.

QUE SEPA COMUNICARSE

Aunque parezca evidente, es importante recalcar, que un instructor necesita saber comunicarse hábilmente con su grupo. La experiencia ha hecho ver que, algunos instructores francamente torpes en su comunicación, caen en °cantinflismos°, lamentables en una actividad tan importante como esta. Es una creencia bastante difundida de que por el hecho de hablar ya nos estamos comunicando. Quienes han estudiado la dinámica de la comunicación saben bien cuan lejos esta de ser verdad esa afirmación. Algunas de las fallas de comunicación son superables mediante el estudio y la práctica. Un instructor hábil necesita poseer un vocabulario amplio, tanto técnico como de uso común, para poder °explicar° con claridad suficiente los conceptos que expone. Suele ser común que, para darse aires de dominio de vocabulario, se abuse de extranjerismos, en especial en ingles. En otras palabras, la habilidad para comunicarse implica dominar el arte de la comunicación.

La actividad del instructor esta sujeta a cambios e interrupciones muchas veces imprevisibles. Una de las manifestaciones de la personalidad adecuada seria la capacidad de adaptación a las circunstancias, que permita responder con eficacia, sin desorganizarse ni caer en reacciones exageradas (a veces histéricas). Lo deseable sería que las programaciones que se presentan se pudieran llevar a cabo sin cambios ni alteraciones. Recuerde el instructor, que su función es de colaboración con la gerencia. Si ante una situación fuera de orden, alguien debe reaccionar con mesura, se espera que sea el instructor. La flexibilidad no significa el cambio por el cambio; indica la posibilidad de hacer frente con serenidad, entendiendo las razones y adaptarse a los cambios y alteraciones que suelen presentarse en la vida diaria, en las diversas sesiones de instrucción y los cambios que, a ultima hora, regularmente se dan en las organización de los grupos de los eventos por disposiciones de la empresa.

CONDUCTAS NEGATIVAS DEL INSTRUCTOR

Las conductas que adopte el instructor en cada sesión son de vital importancia para el éxito en el aprendizaje de los participantes por lo que se recomienda no tomas las siguientes conductas:

OBSTRUCCIÓN

interferencia con el proceso del grupo; se sale por la tangente; cita experiencias personales no relacionadas con el tema que se trata; argumenta excesivamente sobre un punto que ha resuelto ya el grupo; rechaza ideas sin consideración alguna.

AGRESIÓN

Critica el incumplimiento de otros. Da muestras de hostilidad hacia el grupo o hacia algún participante; impugna los motivos de otros; afecta el ego y la posición de los participantes.

CENTRALIZACIÓN

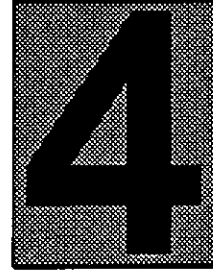
Deseo de reconocimiento; intentos de llamar la atención hacia si mismo, mediante charlas excesivas; jactancia, autoritarismo.

PARCIALIDAD

Introducir o apoyar ideas relacionadas con inquietudes personales o modos de ver particulares, sin razón alguna, pretendiendo que se hable en nombre de °los de abajo°, °del hombre común°, °del trabajador explotado°.

ALEJAMIENTO, FRIALDAD

Conducta indiferente, pasiva; adopción de excesiva formalidad.



EL ARTE DE LA COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN VISUAL

En las comunicaciones individuales, la comunicación visual normal es de 5 a 15 segundos. Para los individuos dentro de un grupo debe ser de 4 a 5 segundos. La comunicación visual es la habilidad más importante entre las herramientas de impacto personal.

Los ojos son la única parte del sistema nervioso central que tiene contacto directo con otra persona. Una buena comunicación visual significa más que una mirada casual. Cuando establemos comunicación con otra persona generalmente lo que hacemos es mirarle a los ojos por espacio de cinco a diez segundos (por supuesto si la plática no es significativa o interesante), esto debemos de hacerlo cuando hablamos con una o con un grupo numeroso de personas, sin embargo muchas veces cometemos el error, quizá por nerviosismo, de disparar nuestra mirada, es decir no se mira ningún lugar en concreto, esto propicia incomodidad y desinterés por parte de los que escuchan, además de que transmite el mensaje "En realidad no quiero estar aquí, por supuesto los que lo escuchan tampoco lo querrán.

Es importante que al estar frente a un grupo no se efectúe una comunicación visual extensa, (5 segundos a lo mucho) sobre una misma persona, ya que cuando esto se hace por espacios de tiempo extensos, el resto del grupo pensará que el mensaje se la está dirigiendo solamente a unos cuantos y no a todos.

EJERCICIOS PARA UNA ADECUADA COMUNICACIÓN VISUAL

¿Hacia dónde mirar?, determine hacia donde mirar por lo general cuando habla con otra persona. En conversaciones entre dos personas, los ojos tienden a moverse alrededor de la cara, pero siempre existe un punto en especial, cualquier lugar cerca de los ojos es aceptable, cualquier otro lugar no lo es (esto es el suelo, sobre el hombro del que lo escucha, el pizarrón, la puerta, etc.), una vez que se haya localizado este lugar, trate de estar más consciente y sensitivo respecto de lo complejo que es la comunicación visual. Esto lo ayudará a no sentirse raro cuando no quiera ver directamente a una persona pero lo tenga que hacer para mayor efectividad.

Reafirmar el hábito de los cinco segundos. Cuando se encuentre en una reunión o frente a un grupo pida a un amigo que le escriba cual es su comportamiento visual con respecto de las demás personal.

Esté consciente de mantener una comunicación visual por cinco segundos con los integrantes del grupo a los que se esté dirigido.

LOS OJOS

Es bien sabido que la pupila cambia de tamaño según la intensidad de la luz, dilatándose cuando está oscuro contrayéndose cuando hay mucha luz.

Los investigadores también creen que hay una relación directa entre el tamaño de la pupila y el interés: cuanto mayor sea el interés, más dilatada estará la pupila.

El tamaño de la pupila influye en toda la expresión de la cara. En otros tiempos, la gente solía aplicarse belladona en los ojos para que se le dilatasen las pupilas y parecer más interesada y atractiva.

PUPILAS DILATAS SIGNIFICA:



Poca luz, gran interés, sinceridad, franqueza o espontaneidad, interés sexual, consumo de alcohol y/o ciertas drogas, relajación y bienestar.

PUPILAS CONTRAÍDAS SIGNIFICA:



Mucha luz, falta de interés, desconfianza o desagrado, rencor, hostilidad, cansancio, estrés, pena, resaca, consumo de ciertas drogas.

Las personas nacemos con los ojos y las pupilas de diferentes tamaños, así que no olvide tener esto en cuenta. Las pupilas muy dilatadas podrían indicar en una persona mucho menos interés que en otra persona unas pupilas más pequeñas. Como los niños tienen una curiosidad y un interés más agudos hacia el mundo que les rodea, frecuentemente tienen las pupilas mayores que los adultos.

Determinadas enfermedades reducen la flexibilidad de la pupila para cambiar de tamaño.

Recuerde que la intensidad de la luz establece una gran diferencia: una persona muy interesada tendrá las pupilas más contraídas bajo una fuerte luz que con una iluminación indirecta.

La observación del tamaño de la pupilas es vital para los profesionales de los servicios, puesto que le indicará lo satisfecho, o no, que está un cliente.

Fíjese en el tamaño de las pupilas al mismo tiempo que en la posición de la boca y las cejas para descubrir las reacciones de un cliente.

POSTURA Y MOVIMIENTO

Para aprender a pararse erguido y moverse suavemente y con naturalidad, debe ser capaz de corregir la tendencia generalizada de “aflojar” la postura tanto superior como inferior de su cuerpo. Al comunicarse es más efectivo ser fluidos que adoptar una posición rígida.

Su posición física puede ser un reflejo de su posición mental. Y la posición de su cuerpo muchas veces influye en la opinión que los otros tengan de usted.

Manténgase Erguido.

Una mala postura de la parte superior del cuerpo refleja poca confianza en uno mismo. Aunque esto no ocurra siempre, las demás personas piensan así hasta que tiene más información como para cambiar de opinión.

Observe la Parte Inferior de su Cuerpo.

La otra parte de la postura que muchas veces se descuida es la de la parte inferior del cuerpo. Su forma de pararse puede afectar su efectividad frente a las personas que lo escuchan, esto debido al lenguaje corporal inapropiado. Algunos de los patrones de mala postura más comunes son:

- Apoyarse sobre la cadera
- Balancearse de un lado a otro (apoyándose sobre los tacones y luego sobre los dedos de los pies)
- Dar pequeños pasos

Para combatir estos hábitos negativos el instructor debe asumir la "posición preparada". Esto significa básicamente, lanzar su peso hacia adelante. Al estar hablando (cuando tiene confianza y quiere transmitir su mensaje) lanza su energía hacia adelante. La "posición preparada" significa inclinarse ligeramente hacia adelante como para poder levantar los tacones ligeramente del piso, con las rodillas ligeramente flexionadas. Cuando la posición esta hacia adelante, es imposible apoyarse sobre la cadera y mecerse sobre los talones.

No es posible separar la comunicación de la energía. Es por ello que debemos usar toda la energía natural de una manera positiva. Cuando hablemos con otras personas, debemos mantenernos en movimiento. Lo podemos poner en práctica con algún grupo de amigos. En un grupo se tiene espacio para moverse un poco. En situaciones que debe de estar sentado, considere pararse cuando le toque hablar, o inclinarse hacia adelante para causar mas impacto. El movimiento aumenta su energía, refleja confianza y da variedad a su comunicación,

Su Propio Estilo

Aún cuando llegamos a presentar una serie de movimientos y posturas es necesario adoptar nuestro estilo propio. No existe una sola manera de pararse o moverse. Pero hay conceptos que funcionan. Dos de estos son "Estar erguido y lanzar su energía hacia adelante" al estar comunicado. Es necesario tomarlos en cuenta y adaptarlos a nuestro propio estilo.

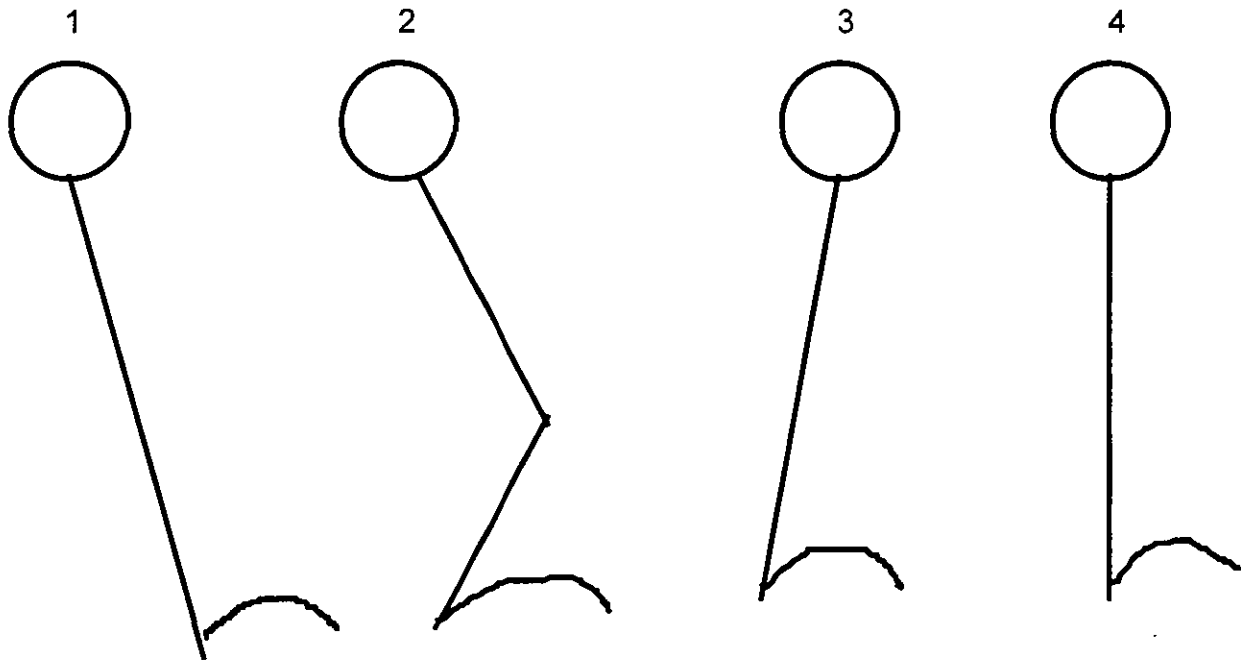
Ejercicios:

1.- Obsérvese, la postura y el movimiento son un conjunto de habilidades que se pueden observar con facilidad.

2.- Camine desde una pared. La postura de la parte superior del cuerpo debe ser erguida y confiada.

3.- Los "Dos pasos". La próxima vez que usted se dirija a un grupo, pida a alguien que cuente el número de pasos que usted da. Si se logra cambiar esto con una buena comunicación visual, estará hablando y presentándose de una manera confiada y directa.

4.- Póngase de pie en las juntas. Es importante experimentar con la postura y el movimiento. En la próxima junta o reunión póngase de pie, esto le dará más énfasis a su mensaje. Al intentar nuevas maneras de usar su postura y movimiento para lograr un efecto positivo, y al mismo tiempo mejorar su impacto.



1	2	3	4
LA INCLINACIÓN DE LA ESPALDA EN LA POSICIÓN DE LA FIGURA, INDICA UNA PERSONA A LA DEFENSIVA O EN UNA ACTITUD MENTAL RESERVADA	ESTA POSTURA DOBLADA, INDICA CON TODA CLARIDAD UN ESTADO DE ANIMO. PUEDE PERTENECER A ALGUIEN QUE ESTA COQUETEANDO, O QUE ES TIMIDO E INSEGURO	UNA PERSONA QUE QUIERE DOMINAR A OTROS O INSISTIR EN UNA AFIRMACIÓN TENDERA A ADOPTAR LA POSTURA INCLINADA QUE MUESTRA ESTA FIGURA. TAMBIÉN SE ADOPTA ESTA POSTURA CUANDO UN LIDER DE GRUPO QUIERE FORZAR UNA DECISIÓN.	CUALQUIER PERSONA QUE DOMINE UNA SITUACIÓN, CUYOS PENSAMIENTOS Y MENSAJES ESTEN DE ACUERDO, TENDERA A ADOPTAR LA POSTURA ERGUIDA QUE MUESTRA LA FIGURA. INDICA QUE ESTA PERSONA CONOCE SU OFICIO, DISFRUTA DE SU TRABAJO Y NO TIENE INTENCIONES OCULTAS EN SUS COMUNICADOS.

GESTOS Y EXPRESIÓN DE LA CARA

Es importante para tener éxito en la comunicación interpersonal, el estar con las manos y los brazos a los costados de una manera general y relajada. Los gestos deben de ser naturales cuando se esta animado y entusiasmado. Es importante aprender a sonreír bajo presión de la misma manera natural que cuando está contento.

Como manejar los gestos y la expresión de la cara.

La comunicación refleja energía. Aquello que nace con mucha energía tiene una ventaja. Sin embargo, todos podemos estar conscientes de nuestros niveles de energía (y aumentarlos). Esto se muestra más a través de nuestros gestos y la expresión de la cara.

Ejercicios:

Conozca sus hábitos

Averigüe como lo ven los demás cuando está bajo presión. Sea consciente de ello. Esto se puede descubrir con la ayuda de otras personas.

CONOZCA SU ADEMANES NERVIOSOS.

Todos tenemos diversos "ADEMANES NERVIOSOS", un lugar donde acostumbramos poner las manos cuando no tenemos nada en ellas. Sólo concentrándose en no usar ademanes nerviosos es como podremos eliminar esos malos hábitos que en nada nos ayudan a tener una mejor comunicación con las demás personas, cuando se requiere hacer énfasis en algunas ideas o puntos, los ademanes resultan naturales. Curiosamente son muy pocas personas las que exageran en sus ademanes, y cuando esto se presenta, los movimientos deben ser modulados y tratar de aplicarlos a los puntos centrales de nuestra plática para así darle mayor énfasis.

LA SONRISA

Todos pensamos que sonreímos la mayor parte del tiempo y sin embargo, no es así, solicitemos a otras personas que nos ayuden haciéndonos una crítica en relación a nuestra sonrisa, cuando queremos brindar sonrisas en forma natural las demás personas nos percibirán como alguien abierto y amable, aceptándonos más fácilmente nuestras ideas.

LA POSICIÓN DE LA CABEZA EN RELACIÓN CON LOS HOMBROS

Si observamos casualmente a un grupo de personas, en una conferencia, en una reunión, haciendo cola, etc., puede captar el estado de ánimo del grupo mirando la posición general predominante de los hombros y las cabezas. Los hombros alzados, las cabezas gachas y los labios caídos indican que el grupo es cautelosos, tenso, negativo o incluso hostil.

La cabeza erguida puede significar franqueza, interés, actitud triunfante, control de la situación.

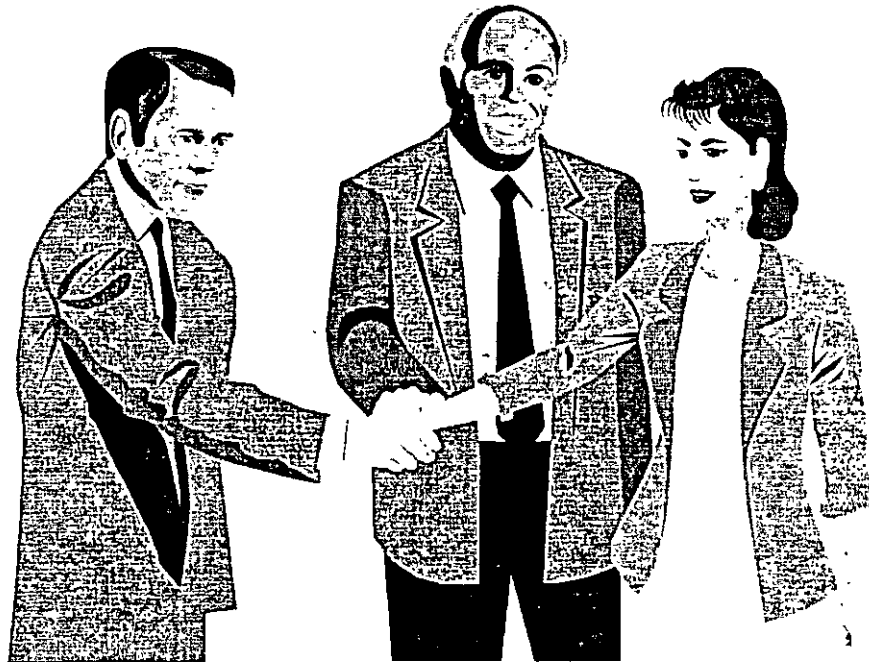
La cabeza gacha puede indicar dudas, frustración, conformismo, desagrado, miedo e inseguridad.

La cabeza inclinada hacia un lado puede significar interés, curiosidad o posible coqueteo.

La posición de la cabeza y de sus hombros debe interpretarse al mismo tiempo para hacerse una idea de la tensión de una persona o de su espontaneidad o escepticismo, su satisfacción o su inconformidad, y también de su grado de control sobre la situación.

EL VESTIRSE Y EL ASPECTO

Las personas nos causan una impresión inmediata y fuerte con sólo verlas cinco segundos, los expertos estiman que durante otros cinco minutos se causa un cincuenta por ciento más de impresión (negativa o positiva), además de aquellas que tuvimos en los primeros cinco segundos.

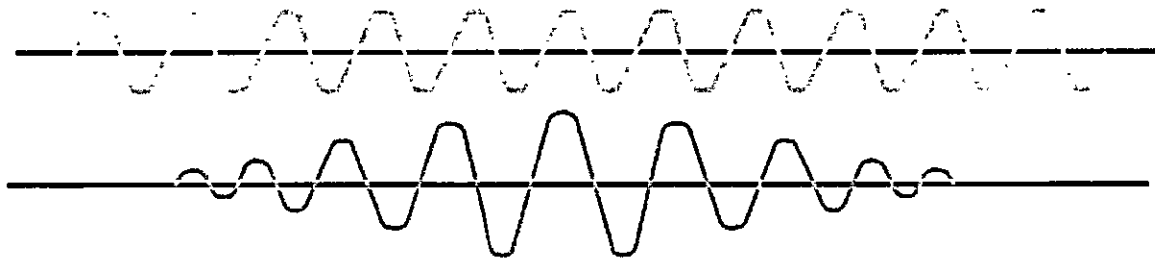


Debido a que el noventa por ciento de nuestro cuerpo se cubre con ropa, debemos estar conscientes de que ésta comunica algo. El diez por ciento restante es por lo general nuestra cara y nuestro cabello. Este porcentaje es el más importante de todos ya que este lugar es hacia donde las personas miran. El estilo en que aseamos nuestra cabeza influye mucho en la impresión que causamos en los demás.

No existe una forma correcta o incorrecta para vestirse y asearse, tanto como una forma apropiada. Si usted se siente incómodo, su comunicación no será muy efectiva. Considere su forma de vestir de manera consciente y cuidadosa. El impacto inicial de su apariencia en los demás es mayor de lo que generalmente se piensa. No es superficial, sino algo que comunica en gran medida a los demás, lo que usted siente de sí mismo.

Es importante recordar que las personas podrán aceptar nuestras ideas y se dejarán persuadir con más facilidad si usted les agrada. Es gratificante cultivar el ° Factor Personalidad °.

VOZ Y VARIEDAD VOCAL



La voz

La voz de una persona nos proporciona una gran cantidad de información sobre su estado general de salud, su estado de ánimo, su clase social y la región del país de la que procede. En una presentación, su voz añade energía e interés. Utilícela para expresar la emoción natural de lo que está sintiendo. Practique con un magnetófono. Aunque utilice un sistema de amplificación de sonido, ha de ser usted capaz de proyectar la voz hasta el fondo de la sala. A veces querrá hablar con voz suave para captar la atención del grupo, pero incluso una voz suave necesita proyección.

No oímos nuestra voz de la misma manera que los demás porque resuena en los huesos del cráneo y nos llega modificada. La primera vez que una persona se oye hablar en una grabación siempre se lleva una sorpresa, porque le parece estar oyendo a un desconocido. Escuche su propia voz grabada y experimente. Las emociones, la energía y la inflexión que pretende dar a su voz, ¿son realmente las que se oyen? En caso contrario, debe usted exagerar y experimentar hasta que sea así. Recuerde que es el público, no el orador, quien decide cuál es el grado de expresividad que hay. Si el público no la oye, es que en la práctica no la hay.

La proyección vocal exige una buena respiración. Es nuestra respiración la que impulsa nuestra voz. La respiración nerviosa es rápida y superficial, y priva a la voz de extensión y poder. Cuando esté dando una formación fijese en cómo respira. Si está hablando respire profundamente. Utilice el diafragma, de manera que el abdomen se dilate al inspirar.

No se apresure al hablar. Si el grupo o la persona está tomando apuntes, se lo agradecerá. Hablar de prisa a menudo es consecuencia de una respiración rápida y superficial, de manera que, si habla más despacio, automáticamente su respiración se volverá más profunda. Visualizar mientras se habla también incrementa la velocidad de pronunciación: las imágenes se suceden con rapidez, y eso le induce a hablar más de prisa para seguir su ritmo: Reduzca la velocidad de su video mental.

Utilice la voz de un modo congruente con sus palabras. Si quiere que el grupo visualice, hable más de prisa. Si quiere que los participantes oigan interiormente, hable de un modo más rítmico y lento. Si quiere que entren en contacto con sus sensaciones, hable todavía más despacio y con voz más grave. Cuanto mayor elección tenga respecto a la extensión, la velocidad y el timbre de su voz mejor podría utilizarla como instrumento musical para comunicarse. No toque una melodía de flauta con una tuba.

Siguiendo con la metáfora musical, son los espacios entre las notas los que dan sentido a la música. La siguiente frase se atribuye al gran pianista Artur Schnabel: <Las notas no las manejo mejor que muchos otros pianistas. Pero las pausas entre las notas..., ahí es donde reside el arte>. Las pausas son la puntuación natural en lo que decimos. Los oyentes agradecen las pausas. Asimismo, puede usted utilizarlas para pensar en lo que va a decir a continuación y para ordenar sus pensamientos. Aprenda a introducir pausas deliberadas, de manera que, cuando necesite pararse a pensar, no parezca algo insólito. Recuerde que, cuando está hablando, el tiempo tiende a acelerarse, y una pausa de cinco segundos a usted puede antojársele interminable mientras que para el público es un intervalo natural

Por otra parte, puede usted utilizar las inflexiones de voz naturales para crear efectos. Si su tono de voz permanece neutro hasta el final de la frase, es una declaración. Si se eleva al final de la frase, hace el efecto de una pregunta. Si desciende, da la impresión de ser una orden.

HABILIDADES DE PRESENTACIÓN

Puede usted hacer eso



Énfasis neutro
AFIRMACIÓN

¿Puede usted hacer eso?



Inflexión ascendente
PREGUNTA

¡Puede usted hacer eso!



Inflexión descendente
ORDEN

Las palabras

Por último, el elemento que más practicamos, el que más trabajamos y el que más nos preocupa: ¿Hasta qué punto son directas las palabras? Bien. Lamentablemente, lo que las personas consideraban que usted quería decir quizá no haya tenido en cuenta el malentendido que usted pretendía evitar. Dicho de otro modo, las palabras pueden ser engañosas. Si una imagen vale por mil palabras, eso representa unos siete minutos hablando a la velocidad normal de unas 150 palabras por minuto.

El vocabulario

La primera cuestión evidente es que necesitamos un vocabulario rico y variado que permita a nuestros oyentes saborear la entrevista. Debemos rellenar los espacios en blanco y lograr que el público coja bien las preguntas. El vocabulario del hablante medio es muy reducido en comparación con las posibilidades del idioma español.

Elija las palabras cuidadosamente, pues cada una posee distintos matices de significado. Acabo de abrir al azar un diccionario de sinónimos y he encontrado una lista en la que aparecían las palabras <autoridad>, <poder>, <permiso> y <derecho> como dotadas de un mismo significado ¿Qué opina usted?

El habla multisensorial

Utilice y combine sus palabras específicamente sensoriales, sobre todo al principio de la formación. Recuerde que la mayoría de las personas tiene una forma predilecta de pensar, ya sea en imágenes, sonidos o sensaciones. Si quisiera usted comunicarse eficazmente con una persona, procuraría averiguar cómo pensaba y adaptaría su lenguaje a ese modo. En un grupo compuesto por muchas personas, tendrá que utilizar las tres modalidades para llegar a todos

ellas. Asegúrese de que la gente que visualiza vea lo que está usted diciendo, que los que tienen buen oído le reciban fuerte y claro... y que quienes piensan más bien con el cuerpo puedan coger bien el sentido.

La jerga.

No utilice jerga. A no ser, por supuesto, que se halle en un campo especializado y la formación se dirija al aprendizaje de un vocabulario especializado. En muchos cursos y seminarios los asistentes quieren y esperan oír palabras técnicas, y protestarán si no las encuentran. Lo que es jerga para el profano es vocabulario técnico para quienes conocen o quieren conocer el campo.

Si decide utilizar alguna jerga, explique los términos y tenga siempre en cuenta que una palabra muy familiar para usted puede resultar nueva para el grupo. Escriba en la pizarra las palabras técnicas fundamentales junto con su definición, o reparta fotocopias. El principio a seguir es: que sea breve y sencillo.

La lectura de fragmentos seleccionados.

Si tiene pensado leer un pasaje de un libro, señálelo por adelantado y tenga el libro a mano. Una búsqueda laboriosa del libro adecuado o la página deseada no es buen prelude para las perlas de sabiduría que quiere usted impartir. Cuando lea el pasaje, comuníquelo toda la vida y energía de que se capaz; las palabras vivirán o morirán según el interés que ponga en ellas con su voz.

Tiempo activo

Utilice los verbos en un tiempo activo para involucrar a la gente en lo que usted dice. Utilice las formas pasivas para amortiguar la energía de una sala y alejar a la gente de su experiencia. Es asombroso lo rápidamente que un estado general de apatía puede ser inducido si la forma pasiva es continuamente utilizada por usted. ¿No era así?

También se puede utilizar la palabra <uno>. Lea las frases siguientes y fijese en cuál es su respuesta interior a cada una de ellas. ¿Producen todas el mismo efecto?

Uno puede hacer imágenes mentales.
Usted puede hacer imágenes mentales
Se pueden hacer imágenes mentales
Haga imágenes mentales... Ahora

Los nombres

¿Cuál es la palabra más importante de la lengua española? Habría muchas respuestas posibles, pero yo diría que su propio nombre ha de figurar en los primeros lugares de la lista. Dirijase a las personas por su nombre. Deles las gracias por su nombre cuando hagan preguntas o comentarios. Asegúrese de conocer los nombres o, si el tamaño del grupo no lo permite, de que todo el mundo lleva prendida una tarjeta de identificación o una chapa con su nombre.

Palabras que evitar

Ahora, algunas palabras que evitar. No deje la explicación suspendida en el punto culminante. Empezar las frases con: <Es debido a... por lo que...> hace que resulte difícil seguirlas y tiende a producir confusión. Reduzca al mínimo las oraciones subordinadas. En términos generales, las frases breves con palabras evocan la acción directa. Las frases más largas, que contienen más palabras, quizá con unas cuantas oraciones subordinadas que modifican el sentido de la frase sobre la marcha, y tampoco demasiado, sólo lo justo para convertir el asunto en un ejercicio de retención del significado a la larga distancia (si en verdad había alguno a corta distancia, para empezar), a veces incluso se permiten omitir el sentido de la frase, porque cuando llega usted al final ya no se acuerda del principio. Espero que haya quedado claro; ¡no relea la última frase, por favor! A la mayoría de los adultos le cuesta seguir el sentido de una frase hablada que tenga más de 18 palabras.

Las instrucciones.

No convierta las instrucciones en preguntas, pues de otro modo, la gente las contestará y no seguirá las instrucciones.

No dé una segunda instrucción hasta que se haya puesto en práctica la primera.

LENGUAJE, PAUSAS Y MULETILLAS

El lenguaje se compone tanto de palabras como de muletillas. Las personas se comunican mejor cuando son capaces de seleccionar las palabras correctas. Esto requiere de un amplio vocabulario que se puede usar responsiva y apropiadamente de acuerdo con cada situación. Las muletillas son barreras innecesarias, indeseables (y superfluas) de la comunicación clara. Los °AH°, °EH°, °HUMM°, °ESTE°, etc., no sólo suenan mal sino que causan distracción cuando se repiten en forma de hábito. Grave su voz y/o busque retroalimentación para reconocer sus muletillas, y después concéntrese en eliminarlas. Las pausas son una parte integral del lenguaje. Un buen comunicador usa pausas naturales entre frases. Un excelente comunicador usa las pausas, además, para causar efectos dramáticos.

La pausa: una herramienta de lo más natural.

Usted puede hacer una pausa natural de tres o cuatro segundos aún en medio de una frase. El problema es cuando no lo hace. Exagere las pausas cuando esté practicando para que en las conversaciones reales lo haga de manera natural.

USAR EL HUMOR



El humor es una de las habilidades más importantes para una comunicación interpersonal efectiva, pero una de las más evasivas. Algunas personas tienen una naturaleza agradable y simpática. Otros tienen que cultivar esa habilidad. El humor es una habilidad que se puede aprender y podemos aprender a usar ésta importante herramienta de una manera más efectiva.

Cuando hablamos, las personas nos miran a la cara. El rasgo predominante es nuestra sonrisa. Este rasgo importante de nuestra fisonomía muestra rápidamente si estamos excitados, emocionados, enojados, serios o algo similar. Nuestro sentido del humor se percibe (no verbalmente), a través de nuestra sonrisa. Es importante conocer nuestra capacidad natural para sonreír.

Las personas aprenden mejor con el humor. Los remolinos más efectivos nacen de momentos ligeros y de interés. La mejor oportunidad para transmitir su mensaje es durante esos momentos emocionales. Cuando usa humor y humanización es fácil llegar a transmitir el mensaje que estamos dirigiendo a los participantes del grupo.

SER UNO MISMO

Pienso en el orador más dinámico que conozca. Piense en el líder más impresionante que conozca, en cada caso, encontrará que ninguno es la réplica exacta del otro. Todos somos diferentes. Cada uno con sus fuerzas y debilidades. Tenemos recursos productivos, fuerzas naturales que ya existen, al igual que áreas que podemos fortalecer.

Ser uno mismo es una habilidad que debemos cultivar día con día. Si algún día aprendió a ser malabarista, probablemente entendió que hay que comenzar primero con una sola pelota para sentir el ritmo y luego agregar otra para poder usar las dos manos juntas. Finalmente, usted agregó una tercera pelota hasta que pudo hacer el malabarismo.

Convertirse en un experto en las comunicaciones interpersonales es muy parecido al malabarismo. Tiene que dominar una habilidad a la vez y luego agregar otras hasta que se vuelven un hábito.

Primero, reconozca sus fuerzas naturales y esté agradecido de que no tenga que aprenderlas desde el principio. Esté consciente de que otras personas sí lo tienen que hacer. Usted puede poseer una sonrisa natural mientras que otros tienen que esforzarse para ser más agradables en sus comunicaciones interpersonales. Por otra parte, a usted se le pueden dificultar los ademanes, mientras que otros son más efusivos.

Nadie es un comunicador completamente efectivo. Siempre surgen nuevos hábitos indeseables o se retoman otros antiguos. También encontramos nuevas fuerzas mientras maduramos y experimentamos con varias habilidades del comportamiento. A veces sucede que un hábito recién adquirido trabajará para mejorar a uno viejo. O dos hábitos trabajan juntos para formar uno nuevo y más efectivo.

La práctica y el acopio de información.

Un hombre que llevaba un violín paró a un transeúnte para preguntarle cómo se llegaba al Carnegie Hall, y obtuvo una respuesta célebre: <Practicando>.

No puede haber ningún logro sin disciplina personal, ni acopio de información sin práctica. Obtenga tanta información útil como pueda de amigos y compañeros, pero seguramente lo mejor es observarse uno mismo en una grabación de vídeo. Eso le permite verse y escucharse repetidamente desde una posición objetiva y aprender y perfeccionarse mucho más de prisa. Además, resulta satisfactorio seguir la propia evolución y ver cómo va mejorando con el tiempo.

El modelado

Observe a los monitores y presentadores que considera buenos. ¿Cuáles son las pautas que les hacen ser buenos? Busque pautas en tres campos: el lenguaje corporal, el tono de voz y las palabras en sí. Pruebe a aplicar algunas de estas pautas mientras dirige una formación; algunas le convendrán, otras no. Quédese con lo que quiera y deje de lado lo demás. En PNL, <robar> un comportamiento es el mayor cumplido que se le puede hacer a alguien. Nadie tiene derechos de propiedad sobre la excelencia. Lo que una persona puede hacer, también otras pueden hacerlo.

Busque modelos en la televisión. Mírela con el sonido apagado para concentrarse en el lenguaje corporal. Escuche la radio o la televisión sólo con voz. Los locutores de radio sólo pueden trabajar con el canal auditivo, y por tanto tienden a ser muy expresivos con la voz. Imite a un buen modelo de la radio y fijese en qué difiere de su manera de decir lo mismo.

Cuando haya encontrado un ejemplo de excelencia, pruebe a convertirse en ese modelo durante un breve lapso de la formación o la presentación. Imagínese que está usted en su lugar. ¿Cómo presentaría mi modelo este material? ¿Cómo se movería y hablaría? Experimentando con distintos estilos, puede usted ampliar muy considerablemente su gama de posibilidades; al final, se quedará usted con el estilo que exprese su personalidad. Combinado naturalmente con muchos de los mejores rasgos de otros estilos.

Observe también a los presentadores que a usted no le parecen buenos. ¿Qué hace de un modo distinto? Busque la comparación. Vea lo que hacen y lo que dicen, y cómo lo hacen y lo dicen, y tendrá una serie de cosas que evitar. Aprendiendo qué es lo que no funciona, se acerca usted a lo que funciona. No se limite a aprender de sus propios errores; aprenda también de los errores de otros. Ganará tiempo.

Experimente

Experimentar es un deber que tiene con usted mismo y con los participantes. Pero no sea demasiado duro consigo mismo en el proceso de aprendizaje. Las críticas más feroces suelen ser las autocríticas. A menudo nos juzgamos a nosotros mismo con criterios tan rigurosos que ninguna otra persona soñaría en aplicarlos. A medida que se va volviendo usted más experto en la formación, corre el peligro de despellejarse vivo a base de críticas, en lugar de utilizarlas sencillamente como información para mejorar. Ha de saber que nunca será usted perfecto; cada habilidad que adquiera le abrirá campos de nuevas habilidades y de refinar las antiguas, en lo que llega a ser un viaje deleitoso e interminable.

Asegúrese también de que sus circuitos críticos no le estropean el disfrute de cualquier otra formación en la que pueda participar. La intención de la crítica es mejorar, no castigar. Revise, evalúe y siga adelante.

HABILIDADES DE PRESENTACIÓN.

PUNTOS CLAVE PARA RECORDAR.

- El impacto de una presentación se debe en un 55 por ciento al lenguaje corporal, en un 38 por ciento al tono de voz y en un 7 por ciento a las palabras.
- Las habilidades de presentación son la manera en que usted presenta sus palabras: la habilidad está en lo que hace y en lo que deja de lado.
- Las habilidades equivalen a un rendimiento estable a lo largo del tiempo, respaldado por creencias arraigadas.
- Las habilidades fluyen del buen estado emocional del presentador

EL LENGUAJE CORPORAL

- Procure que su apariencia sea adecuada a la presentación.
- Establezca contacto visual con los asistentes.
- Mantenga una postura erguida y natural.
- Para que sus ademanes resulten naturales, elimine los gestos nerviosos e innecesarios.
- Ocupe tanto espacio físico como quiera.

LA VOZ

- Proyecte la voz
- Hable más despacio y utilice la voz de un modo congruente con el material que está presentando.
- Haga pausas.
- Utilice un vocabulario amplio y multisensorial, y evite la jerga.
- Utilice los nombres de los alumnos.
- Evite dejar frases colgadas en el aire y utilizar frases demasiado largas

ACOPIO DE INFORMACIÓN.

- Utilice grabaciones en vídeo para averiguar cuál es su gesto nervioso verbal y suprimalo.
- Aproveche todas las ocasiones de practicar y obtener información útil.
- Aprenda de modelos; averigüe qué funciona y qué no funciona.
- Mantenga la autocrítica dentro de ciertos límites.