

Recursos Humanos Comportamiento Organizacional



Fabrizio Marcillo Morla MBA

barcillo@gmail.com
(593-9) 4194239



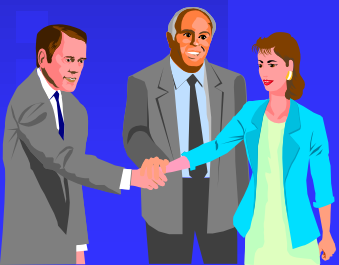
Fabrizio Marcillo Morla

- Guayaquil, 1966.
- BSc. Acuicultura. (ESPOL 1991).
 - Magister en Administración de Empresas. (ESPOL, 1996).
- Profesor ESPOL desde el 2001.
- 20 años experiencia profesional:
 - ◆ Producción.
 - ◆ Administración.
 - ◆ Finanzas.
 - ◆ Investigación.
 - ◆ Consultorías.

Otras Publicaciones del mismo autor en Repositorio ESPOL

Administración (de personas)

- Conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social.
- Administración es la técnica de la coordinación.
- Administración es la técnica que busca lograr resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa.



Funciones de la Administración

■ Planeación:

- ◆ Objetivos generales y específicos.
- ◆ Planeación estratégica.
- ◆ Planeación operativa.

■ Organización:

- ◆ Formación de equipos.
- ◆ Delegar responsabilidades.
- ◆ Determinar relaciones.



Funciones de la Administración

■ Dirección:

- ◆ Motivación.
- ◆ Clima organizacional.
- ◆ Desarrollo del personal.

■ Evaluación:

- ◆ Supervisión.
- ◆ Control.
- ◆ Seguimiento.



Perfil Organizacional

40s – 80's

- Orientación: control.
- Jerárquica.
- Si funciona déjelo.
- Reactiva.
- Planeación/decisión central.
- Alta gerencia: piensa.
- Gerencia media: controla.
- RRHH desvinculado estrategia.
- Sist. Info. Desintegrados.
- Personas: costo variable.
- Poca recapacitación de personal.

80's...

- Orientación: compromiso.
- Plana, flexible y matricial.
- Si no está roto, rómpalo.
- Proactiva.
- Pensamiento Estrat todo nivel.
- Desarrollo empresa=personas.
- Desarrollo personal L/P.
- RRHH integrado a estrategia.
- Sist. Info. Integrado.
- Personas: inversión.
- Recapacitación continua.
- Enfoque: servicio clientes.
 - ◆ Hacia afuera / mirando adentro.

Nueva Cultura

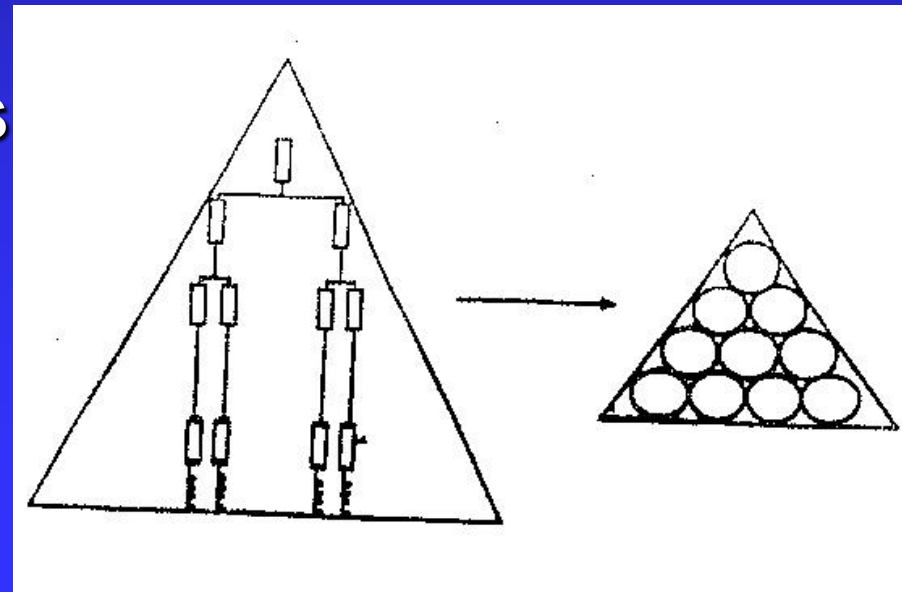
Tema	De	Hacia
Errores	¿ Quien?	¿ Por que?
Errores	Arreglar	Prevenir
Horizonte	Corto Plazo	Largo Plazo
Logros	Costos / Programación	Satisfacción Cliente
Capacitación	Costo	Inversión
Mediciones	Control	Oportunidad Desarrollo
Negociación	Precio	Precio / Calidad
Cambio	Resistencia	Bienvenido
Papel de Gerencia	Solución Problemas	Mejoramiento continuo
Flujo Información	Vertical	Horizontal y vertical
Exito	Logros objetivos	Siempre mejor

Éxito del Involucramiento del Personal

Depende del traslado de:

- Poder
- Recompensas
- Reconocimiento
- Información

A todos los niveles



Para Pensar...

- Nuestro sistema prevaleciente de administración ha destruido a nuestra gente. (W.E. Deming).
- El Líder malvado es aquel a quien la gente desprecia.
- El buen líder es aquel a quien la gente reverencia.
- El gran Líder es aquel con que la gente dice: “lo hicimos nosotros mismos”. (Lao Tsu).



Conceptos Filosóficos

Sobre el Ser Humano, base de la comunicación:

- ◆ Igualdad y respeto.
- ◆ Autorresponsabilidad
- ◆ Maleabilidad
- ◆ Diversos modos de “Darse cuenta”



Ser Humano

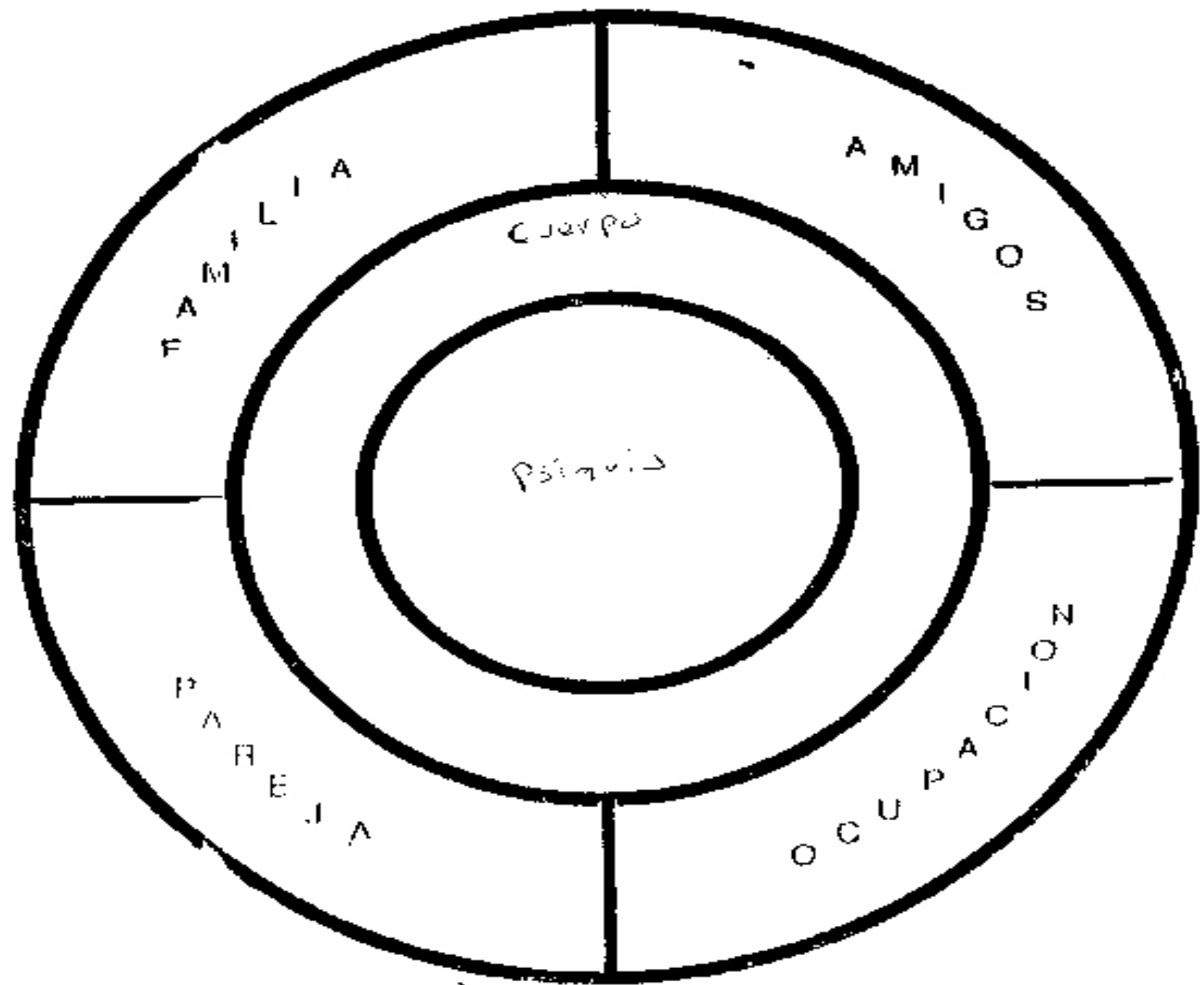
- Ser Bio - Psico - Social:
- Al Ser humano se lo conoce en primer termino por el cuerpo.
- El ser humano tiene una mente (psiquis).
- El ser humano siempre está en sociedad (relaciones sociales)
- Las tres están unidas y relacionadas



Relaciones

- Familia:
 - ◆ Por consanguinidad.
- Amigos:
 - ◆ Por gusto.
- Ocupacional:
 - ◆ Por necesidad de colaborar y hacer algo que no se puede hacer solo.
- Pareja:
 - ◆ Reúne las Otras:
 - ◆ Se forma una familia.
 - ◆ Hay que gustarse para estar en pareja.
 - ◆ Se necesita colaboración.





Comunicación

- Comportamiento = Comunicación.
- El comportamiento viene de Adentro.
- Los estímulos de afuera tienen que pasar por el cerebro antes de salir de nuevo.
- La respuesta depende de como lo procesa el cerebro.



Tipos de Comunicación

Conducta = Comunicación

■ Verbal:

- ◆ Lo que decimos.
- ◆ Significado de las palabras.
- ◆ Fácilmente entendible.

■ No Verbal:

- ◆ Como lo decimos.
- ◆ Tono.
- ◆ Expresión Facial
- ◆ Gestos.
- ◆ Postura
- ◆ Da sentido y contexto a la verbal.
- ◆ A veces confusa.



Cual es mas importante?

Comunicación como proceso

- Desde el punto de vista de la persona que la emite.
- Quien se comunica envía una señal y esta es recibida por la otra persona. Pasa por los órganos sensoriales y llegan al cerebro donde son traducidas e interpretadas.
- Después de interpretar las señales la otra persona puede responder.



Estilos Gerenciales Tradicionales

■ Autocrático:

- ◆ Si: los que quieren y necesitan dirección.
- ◆ No: los auto dirigidos y auto motivados.

■ Democrático:

- ◆ Si: los auto dirigidos y auto motivados por logros y con inversión en subir puestos.
- ◆ No: los que necesitan dirección, planeación y control.

■ Laissez Faire:

- ◆ Si: unos pocos que son auto dirigidos, auto motivados y enfocados a resultados.
- ◆ No: los nuevos sin experiencia o los que necesitan dirección y parámetros de comportamiento bien definidos.

Process Comunication Model

- Basado en el estilo gerencial Individualista.
- Cada persona tiene unas habilidades gerenciales básicas únicas que serán muy efectivas con cierto tipo de gente.
- La flexibilidad en estilo para encontrar las necesidades particulares de todos y cada uno es la clave a una gerencia exitosa.
- PCM da habilidades para observar palabras, tonos, gestos, posturas y expresiones faciales para poder en unos pocos minutos evaluar...



Process Communication Model

- Que tipo de patrón de personalidad un individuo tiene.
- Su canal de comunicación preferido.
- Las áreas de contacto a usar inicialmente.
- El tipo de personalidad a usar con el.
- Su nivel de habilidad de comunicación.
- El trabajo para el que está mas apto.
- El patrón de personalidad que es mas compatible con el, como compañero, subordinado o jefe.
- La dinámica de sus perfiles de éxito y fracaso.
- La mejor estrategia gerencial a usar con el.
- Su potencial gerencial.

Process Comunication Model

■ Taibi Kahler:

- ◆ Clasifica a la gente según forma de comunicarse.
- ◆ Cada vez que hablamos tenemos varios comportamientos. Algunos llegan (efectivos) y otros no.
- ◆ Porque unas veces la comunicación llega y otras no.
- ◆ Realizó análisis estadístico de los efectos de la comunicación no verbal y los clasificó.



Comportamientos Efectivos

Solo hay 5 :

■ Protector:

- ◆ No tiene tanta aplicación en la empresa. Solo en emergencias.

■ Director:

- ◆ Dar Ordenes.

■ Computador:

- ◆ Intercambiar Información.

■ Comfortador:

- ◆ Brindar apoyo.

■ Emocionador:

- ◆ Muestra emociones.

Señales:

- Palabras
- Tono
- Gestos
- Postura
- Expresión Facial

El Protector



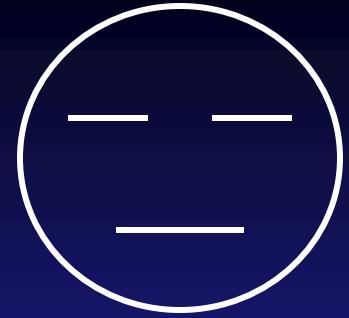
- Tienes que dar una orden o directiva dirigida a tus propios sentidos o a los de otra persona.
- Ej: “Respira profundo”, “cálmate”, “escucha mi voz”, “mírame”.
- Estas frases son actuaciones del protector siempre que no haya ataque, amenaza ni cólera.
- **Palabras:** Cualquier orden dirigida a los sentidos (olfato, gusto, vista, oído, tacto). Uso del imperativo., sin ataque, amenaza o cólera
- **Tono:** Firme, calmado, protector
- **Gestos:** Manos y brazos extendidos como para sostener los hombros de un niño pequeño
- **Postura:** Serena y estable.
- **Expresión facial:** No muestra crítica. Es abierta, pequeña inclinación para sugerir que aceptar la orden está bien, mirada confiada y de apoyo.

El Director



- Tienes que dar una orden dirigida a la parte pensante de otra persona. No hay cólera, amenaza o ataques.
- Ej: “Dígame ¿cuáles son sus obligaciones?”, “Firme sobre la línea de puntos”, “Entregue su informe”.
- **Palabras:** “Diga...”, “haga...”. Cualquier imperativo que invite al pensamiento de la otra persona. Uso del “debes”, o “tienes que”.
- **Tono:** Firme, sin crítica ni amenaza.
- **Gestos:** Poco o ninguno.
- **Postura:** Erguida.
- **Expresión facial:** Mínima, ni cejas levantadas ni fruncimiento.

El Computador



- Es la parte de nosotros que intercambia Información.
- No hay emociones ni opiniones en ella.
- No solo son preguntas sino también decir hechos.
- Ej: “Que hora es?” , “La luz está prendida”, “Podría escribirme esta carta?”, Etc.
- **Palabras:** Que..?, Podría...?, Es....?, Como....?, Cuando...?
- **Tono:** Monótono, Frío.
- **Gestos:** Ninguno o pocos.
- **Postura:** Erecta, estable.
- **Expresión facial:** Sin expresión.

El Confortador



- Tienes que permitirte asumir las cualidades de un padre cálido y nutritivo que se dirige a la emoción infantil de la otra persona.
- Se dirige a las emociones del otro.
- Ej: “Realmente te aprecio”, “Comprendo la tensión que tu tienes y está muy bien si quieres participar tus sentimientos conmigo”, “Tu eres una persona muy cálida, me alegro de que estés aquí”.
- **Palabras:** “Valoro mucho...”, “estoy orgulloso de ti”, “eres importante”.
- **Tono:** Cálido, suave, gentil, o con fuerza pero interesado.
- **Gestos:** Mano en el hombro.
- **Postura:** Suelta, abierta, atenta.
- **Expresión facial :** Cálida, sonriente, suave.

El Emocionador



- La parte juguetona y emotiva de nosotros. Hay que expresar sentimientos. No es la parte vengativa, despreciativa, perseguidora. Sino la parte divertida y espontaneamente infantil de nosotros.
- El compartir emociones autenticas es la clave del Emocionador. El no disminuye a nadie ni se burla de otros ni de si mismo de forma desvalorizante.
- Expresa tambien sentimientos negativos o desagradables sanos, como dolor o cólera.
- **Ej:** “Chalo, me encanta tu corbata!”, “Que gusto verte”, “Me molesta tu actitud”, “Lo siento.”
- **Palabras:** “Que chevere!, eres super”, “Me gusta!”, “Fantastico!”
- **Tono:** Energetico, muy variado, jugueton, intenso.
- **Gestos:** Animador, vivaz.
- **Postura:** Fluida, flexible, elastico.
- **Expr. facial :** Vivaz, natural, muy expresiva.

Comportamientos Efectivos

- Diferentes personas prefieren dar:
 - ◆ Ordenes.
 - ◆ Información.
 - ◆ Emociones.
- Se ha determinado que la mayoría de las personas se comunican ineficientemente el 90% de las veces.
- Cuando una persona se comunica correctamente lo hace en uno de los 5 canales. (radio - tv)
- Mejores gerentes pueden encontrar canal adecuado para cada persona.

Canales de Comunicación

- Para comunicarse, ambos deben de estar en la misma frecuencia.
- Cuando la gente se comunica lo hace en uno de los 5 canales:
 - ◆ EMOTIVO.
 - ◆ COMFORTADOR.
 - ◆ INFORMATIVO.
 - ◆ DIRECTIVO.
 - ◆ INTERVENTIVO.
- La comunicación ocurre solamente si hay una oferta y una aceptación en el mismo canal.

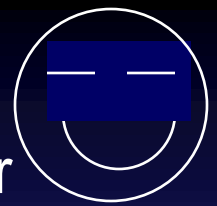


Canal 1.- Interventivo

Protector



Sensor



Cálmate

Mírame

Detente

Párame bola

UUuhhh

- Invita a pasar de uno de los 3 grados de incomunicación a un canal de comunicación.
- Oferta del protector con ordenes a sentidos del otro.
- Sensor o parte del otro que siente los sentidos básicos acepta oferta.
- Util cuando personas se están saliendo de control.
- Util en negociaciones o para capataces / enfermeras.
- No es usado frecuentemente, solo en emergencias.

Canal 2.- Directivo



Haga 5 copias.

Dile a Rigoletto que su orden llegó.

Digame que puesto ocupaba anteriormente.

Dame 3 razones x q' es una buena idea.

Esta bien.

Ok.

Era jefe tecnico.

Es barato, rápido y efectivo.

- Es una oferta del director aceptada por el computador.
- Para estar en parte directora de personalidad: dar orden a parte pensante de otra (computador).
- No involucra un superior y un inferior, sino que involucra pensamiento para responder (autoridad pero igualdad).
- Se escucha la orden, se piensa la orden, y se responde.
- El que acepta no siente que se está abusando de el.
- Funciona como una computadora.

Canal 3.- Informativo

Computador



Computador

Puedes hacer 5 copias?

Cual fue su puesto anterior?

Que hora es?

Si.

Jefe tecnico.

7:45 pm

- Es un intercambio de información entre 2 partes pensantes.
- No hay sentimientos involucrados.
- Las preguntas son respondidas directamente.
- Uno de los canales mas importantes en negocios: intercambio de ideas y datos.
- No todos responden al pensamiento como el principal motivante de una comunicación.
- Algunas personas requieren canales que involucren sentimientos para ser efectivos en su vida personal y de trabajo.

Canal 4.- Confortador

Confortador



Emocionador

José, te aprecio verdaderamente
y me alegro que estés
con nosotros.

Muchas gracias
a mi también
me agrada estar aquí.

- Este canal tiene una oferta de la parte Confortadora de nosotros. La parte preocupada, confortadora y afectiva.
- La aceptación complementaria viene dada por la parte Emotiva de la otra persona. La parte auténtica, natural, jovial, juguetona.

Canal 5.- Emotivo



Me gusta trabajar contigo
Me gusta todo lo que hicimos
Y todo lo que nos divertimos

Me gusta trabajar
Contigo tambien

- Es el canal de mayor “recompensa”.
- Es un intercambio de sentimientos.
- Cada uno busca a su Emocionador confortándose a si mismo primero para sentir con otros.

Canal 2.- Oferta Directiva

Director

Computador



Al leer esto si tienes alguna pregunta avisame

Canal 3.- Oferta Requisitiva

Computador

Computador

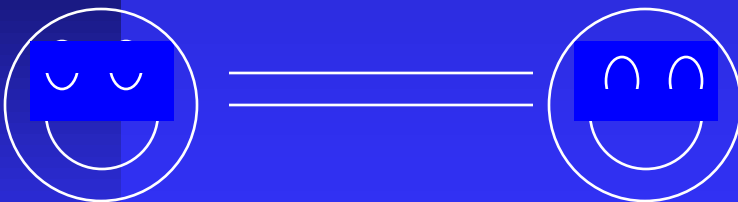


Al leer esto, si tienes alguna pregunta, ¿me avisaras?

Canal 4.- Oferta Comfortadora

Confortador

Emocionador



Aprecio el esfuerzo que estas poniendo al leer esto. Si tienes alguna duda de esto, está bien que me lo digas

Canal 5.- Oferta Emotiva

Emocionador

Emocionador



Pero que bacan! Me alegra que estes leyendo lo que escribí. Soy una persona que realmente responderá cualquier pregunta que tu tengas para mi

Canal Preferido?

- Todos tienen un canal preferido.
- A veces cuando no se ofrece este canal a una persona, esta se “incomunicará” sin quererlo. Se meterá en uno de los grados de “incomunicación”.
- Decir la misma cosa pero de distinta forma puede causar comunicación o incomunicación dependiendo a quien se dirige uno.
- ¿Sabe Cual es su canal preferido?

Canal Preferido?

- Todos pensamos que nuestro canal favorito es el mejor.
- No podemos hacer que la gente nos responda, pero usando su canal hay mas probabilidad de que lo haga.
- Informativo:
 - ◆ Orientados por resultados.
 - ◆ Prefieren reconocimiento de su desempeño.
- Emotivo / Confortador:
 - ◆ Prefieren saber si son gustados.
 - ◆ Ser gustados como persona por ser y no por hacer.
- Comunicador efectivo es el que reconoce el canal preferido del otro y lo usa para hablarle.

Niveles De Comunicación

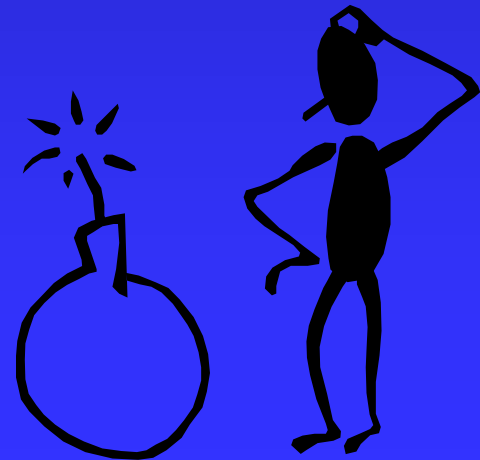
- Cuando funcionamos bien.
- Nivel 1: Abierto a comunicación solo en el canal preferido.
- Nivel 2: Además del canal preferido usa otro canal (segundo preferido).
- Nivel 3: Puede comunicarse en su canal primario, secundario y terciario.



Comportamientos Inefectivos

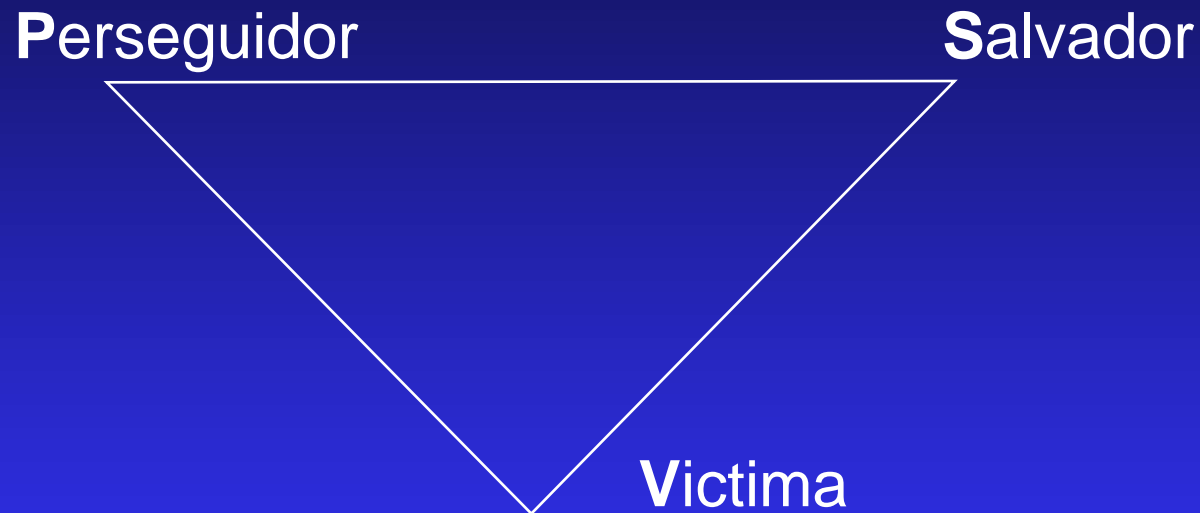
- A.- Exageración en el pensamiento (hablar mas de la cuenta) - impulsores:
 - ◆ Exageraciones perfeccionistas
 - ◆ Exageraciones complacientes
 - ◆ Exageraciones rígidas
 - ◆ Exageraciones de esfuerzo
 - ◆ Exageraciones de apuro

Estas exageraciones llevan a:



B.- Triangulo Dramático

- Exageración en las emociones:

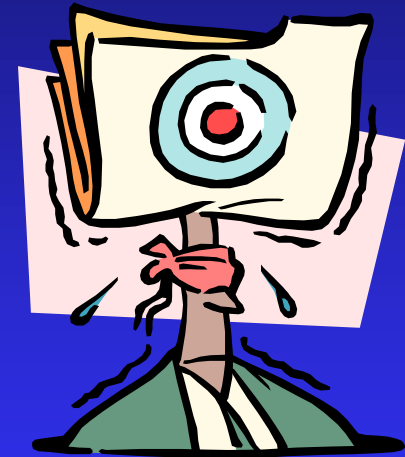


- No responsabilizarse
- Responsabilizarse demasiado



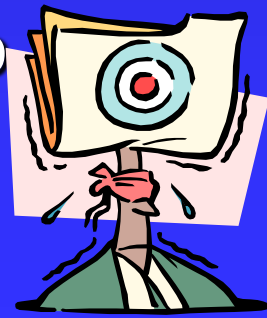
Exageraciones Perfeccionistas

- No está dada por la necesidad de hacer algo perfecto si no por el miedo a equivocarse.
- Se alarga mas de la cuenta.
- Da muchas explicaciones.
- Usa palabras difíciles.
- Usa palabras terminadas en “...mente”.
- Repite mucho lo mismo.
- Usa mucho la palabra “pero”.
- Nunca está contento con nada.
- Se viste muy elegante.
- Se demora en responder (se rasca la cabeza).



Exageraciones Perfeccionistas

- Se creen mucho.
- Dice: “A mi, personalmente..”
- Demora mucho en decidir, siempre le falta información.
- Causa mal humor porque siempre encuentra defectos.
- Cree que no deja menor duda de lo que dice.
- Siempre cree que todo lo que hizo pudo estar mejor.
- Se dirige a otros para alabar, pero lo daña diciendo que pudo ser mejor y/o encontrando fallas.



Se Perfecto(no puedo fallar en mas minimo)

- Cuando termino algo pienso deberia haberlo hecho mejor.
- Exijo que todo este en orden absoluto.
- Explico con mucho detalle para que se me comprenda perfectamente.
- Utilizo palabras dificiles o tecnicas para conversar.
- Espero que demas hagan tareas sin mas minimo error.
- Visto y arreglo con mas perfecta pulcritud.
- Tardo en decidir hasta estar totalmente seguro.
- Si me reconocen algo bueno necesito aclarar algo para que no se vea tan bien.
- Soy rutinario (habitos, lugares, horarios).
- Creo que mas minima falla = fracaso.

Exageraciones Complacientes

- Parte del miedo a que no le quieran o a no ser aceptado.
- Le sonrían a todos y mueven la cabeza.
- Quiere complacer a todos.
- Repiten mucho las palabras de ruego y lloro.
- Tiene miedo al NO, dice si cuando debe decir no.
- Se siente responsable de como se siente el otro.
- Excesivamente “educado”.
- Usa muchos los diminutivos.



Exageraciones Complacientes

- Nunca discute.
- Es muy “democrático”.
- Quiere la aprobación de los otros.
- Trata de adivinar los deseos del otro.
- Espera que los otros se comporten así.
- No pueden dar ordenes directas.
- Dicen: “talvez, tu sabes, mas o menos”o “ok, ok, podrías tu?, quisiera que tu..”



Complace (demás antes que yo)

- Me siento responsable hacer sentir bien a demás.
- Pienso que los demás están antes que yo.
- Digo que sí cuando quiero decir que no.
- Evito mostrar desacuerdo para que no se molesten.
- Cuando otros hablan tiendo a asentir con la cabeza.
- Me molesta cuando una persona que yo quiero atiende a otras estando conmigo.
- Necesito gustarle a toda la gente.
- Ayudo a los demás sin que me lo pidan.
- Si recibo algo siento obligado a retribuir mucho más.
- Cuando estoy deprimido o malgenio espero que otros cumplan mis deseos para volver a sentirme bien.

Exageraciones Rígidas

- Tiene miedo a sentir.
- Habla en monosílabos.
- Anda con cara rígida, serio, frunce de bravo.
- El deber y la disciplina es todo.
- Piensa que los sentimientos son malos.
- Habla en 3a persona o voz pasiva (se dice...).
- Se muestra como estoico.
- Tono falta de emotividad.
- No pide ayuda, se las arregla solo o se aguanta.
- No quiere que la otra persona muestre emoción.



Se Fuerte (quien pide o emociona es debil)

- Lo primero en vida es cumplir obligaciones aunque enfermo o en serias dificultades.
- Me mantengo impasible (que nadie note nada) aunque este destrozado por dentro.
- Mostrar emociones es signo de debilidad.
- Rechazo a las personas que me quieren proteger cuando me siento mal.
- Utilizo palabras y actitudes distantes para terminar conversacion. Comprendido, ya, stop.
- Se me ve tieso como de piedra.
- Me las arreglo solo no necesito ayuda.
- Callo malestares o dolores fisicos.
- Cuando todos vienen abajo, yo mantengo firme y brinda apoyo.
- Si alguien pide ayuda pienso o le digo que mejor es arreglarselas solo.

Exageraciones De Esfuerzo

- Tiene miedo a no poder.
- Se frunce de cansancio o esfuerzo.
- Cree que lo mas importante es el esfuerzo.
- Usa muchas muletillas “o sea”, “voy a intentarlo”, “es difícil”.
- Empieza muchas cosas y no termina ninguna.
- Se complica mucho y le ve problemas a todo.
- Todo lo ve por el lado difícil.
- Busca hacer mas de lo que puede.
- Confunde esfuerzo con resultado.
- Da muchos rodeos.
- Dice mucho “no se”, “no puedo”.



Trata Mas (todo cuesta mucho esfuerzo)

- Empiezo muchas cosas a la vez pero no termino ninguna.
- Antes de responder repito en voz alta la pregunta que me hicieron.
- Uso palabras como “No se...”, “No se puede...”, “Es difícil...”, “Voy a tratar, pero...”
- Solo valoro lo que se consigue con mucho esfuerzo.
- Cuando me preguntan algo miro para todos lados antes de responder.
- Cuando hablo de un tema interumpo y sigo hablando de otra cosa.
- Para atender algo inclino mi cuerpo hacia adelante.
- Insisto una y otra vez cuando me han dicho que no.
- Hago varias preguntas e inclinaciones a la vez.
- Me cuesta gran esfuerzo entender o hacer algo nuevo.

Exageraciones de Apuro

- Tiene miedo a no terminar a tiempo.
- Está acelerado.
- Nunca le alcanza el tiempo. Habla muy rápido.
- Va mas rápido que la otra gente, por lo que el resto no le entiende.
- Apura a todos.
- Interrumpe a todos en media frase.



Apurate (el tiempo no alcanza)

- Hablo muy rapido.
- Cuando estoy haciendo algo ya pienso en lo que tendré que hacer después.
- Interrumpo a otros para decir mas rapido lo que estan diciendo.
- Me siento molesto con la gente lenta.
- Cuando otros hablan me muevo en la silla, agito la pierna, golpeteo los dedos.
- No me alcanza el tiempo
- Me pongo muy impaciente ante la menor espera.
- Decido apresuradamente.No me alcanza el tiempo
- Me pongo muy impaciente ante la menor espera.
- Decido apresuradamente.
- Persigo a los demas para que terminen rapido.
- Espero hasta el ultimo para hacer las cosas a la carrera.

Triángulo Dramático

	Yo	Otros
Perseguidor	OK	No Ok
Salvador	OK	No Ok
Victima	No Ok	Ok
Correcto	OK	OK

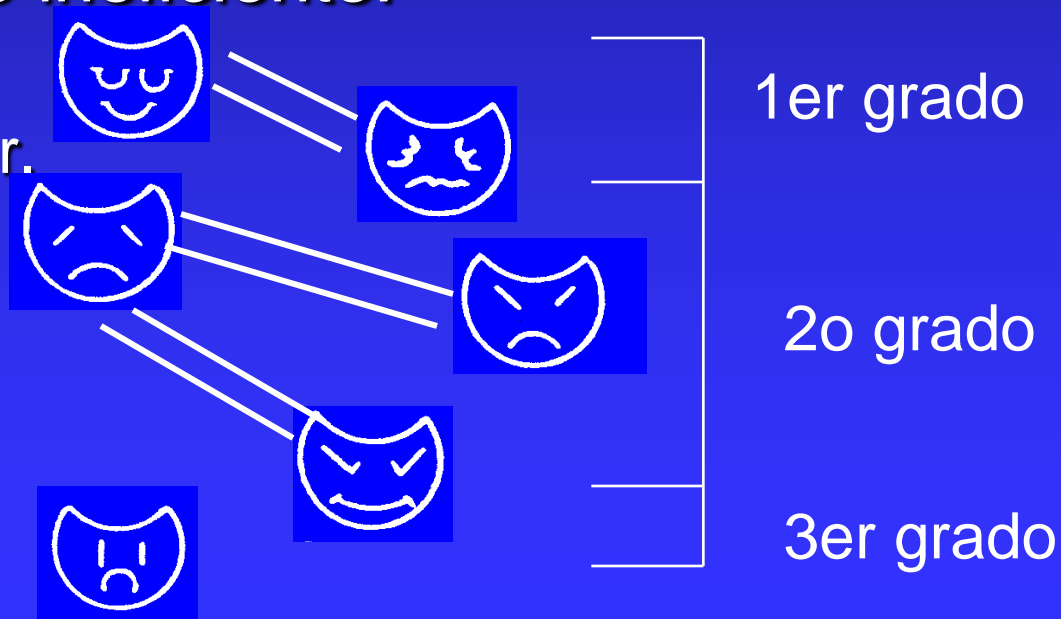
Comunicación Ineficiente

■ Gente eficiente, conoce 1º necesidades propias:

- ◆ Reconocimiento por su trabajo, y necesitan pensar, organizarse y ser productivos.
- ◆ Que les digan que son queridas necesitadas o apreciadas.

■ Si no satisfacemos nuestras necesidades básicas nos ponemos a una de las 6 máscaras de comportamiento ineficiente:

- ◆ Sobreactuador.
- ◆ Sobreadaptador.
- ◆ Sufridor.
- ◆ Atacante.
- ◆ Culpador.
- ◆ Desesperado.



Mascaras, Posiciones, Roles

- Mascaras pueden ser categorizadas por:
 - ◆ Creencias comparativas. (Posición. Tu vs. Yo).
 - ◆ Creencias de poder. (Mito, que puedo hacer).
 - ◆ Papel de actuación. (Rol, V,S,P).
- Cuatro falacias:
 - ◆ Yo puedo hacerte sentir bien pensando por ti.
 - ◆ Salvador buscando victima.
 - ◆ Tu me puedes hacer sentir bien pensando por mi.
 - ◆ Victima buscando salvador.
 - ◆ Yo puedo hacerte sentir mal emocionalmente.
 - ◆ Perseguidor buscando victima.
 - ◆ Tu me puedes hacer sentir mal mal emocionalmente.
 - ◆ Victima buscando salvador.

SobreActuador

■ Posición:

◆ Yo estoy bien, tu eres aceptable si:

◆ Me complaces, te apuras, eres fuerte (rígido), te esfuerzas y eres perfecto.

◆ Mito:

◆ Yo puedo hacerte sentir bien pensando por ti.

◆ Rol:

◆ Salvador.

◆ Corresponde al 1er grado de incomunicación.



SobreAdaptador

■ Posición:

◆ Tu estás bien, yo soy aceptable si:

◆ Te complazco, me apuro, soy fuerte (rígido), me esfuerzo y soy perfecto.

◆ Mito:

◆ Tu puedes hacerme sentir bien pensando por mi.

◆ Rol:

◆ Víctima.

◆ Corresponde al 1er grado de incomunicación.



Sufridor



- Posición:
 - ◆ Yo no valgo, tu si vales:
 - ◆ Mito:
 - ◆ Tu puedes hacerme sentir mal emocionalmente.
 - ◆ Rol:
 - ◆ Victima.
 - ◆ Sentimientos:
 - ◆ Preocupado, culpable, triste, ligera depresión, inadecuado, confusión, miedo.
 - ◆ Antes de ponerse esta mascara se usa la de sobreactuador o sobreadaptador, aunque sea por unos segundos.
 - ◆ Corresponde al 2o grado de incomunicación.

Atacante



- Posición:
 - ◆ Yo valgo, tu no vales:
 - ◆ Mito:
 - ◆ Yo puedo hacerte sentir mal emocionalmente.
 - ◆ Rol:
 - ◆ Perseguidor.
 - ◆ Sentimientos:
 - ◆ Arrogante, hipócrita, iracundo, triunfante..
 - ◆ Antes de ponerse esta mascara se usa la de sobreactuador o sobreadaptador, aunque sea por unos segundos.
 - ◆ Corresponde al 2o grado de incomunicación.

Culpador



- Posición:
 - ◆ Yo valgo, tu no vales:
 - ◆ Mito:
 - ◆ Yo puedo hacerte sentir mal emocionalmente.
 - ◆ Rol:
 - ◆ Perseguidor.
 - ◆ Sentimientos:
 - ◆ Hecha culpa, no se siente culpable, celoso, aburrido, rencoroso, busca venganza.
 - ◆ Antes de ponerse esta mascara se usa la de sobreactuador o sobreadaptador, aunque sea por unos segundos.
 - ◆ Corresponde al 2o grado de incomunicación.

Desesperado



■ Posición:

- ◆ Yo no valgo, tu no vales:

- ◆ Mito:

- ◆ Tu me puedes hacer sentir mal emocionalmente y yo puedo hacerte sentir mal emocionalmente. Todos pierden.

- ◆ Rol:

- ◆ Víctima.

- ◆ Sentimientos:

- ◆ Desesperado, acorralado, atrapado, depresión, no querido, odiado, rechazado, indigno.

- ◆ Corresponde al 3er grado de incomunicación. Ocurre cuando nuestras necesidades de nivel 1 no fueron satisfechas, y ni siquiera usando las mascararas de los grados 1 y 2 nos “satisficieron.”

Contacto

- Estimulación pertinente y adecuada que construye la vida.
- El ser humano no puede vivir sin contacto, muere física o psicológicamente.
- Cuando no tenemos buenos contactos o buenas comunicaciones buscamos encuentros negativos.
- Cada uno de nosotros vemos y tratamos a los demás como nos vemos y tratamos a nosotros.
- Tipos de contactos:
 - ◆ Físicos o verbales.
 - ◆ Agradables o desagradables.
 - ◆ Condicionados (hace) o incondicionados (es).
 - ◆ Verdaderos o falsos.
 - ◆ Autocontacto o heterocontacto.

Descalificación

- Estimulación no pertinente y exagerada destructora de la vida.

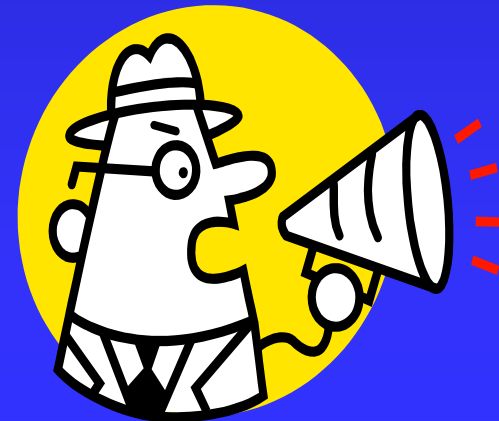
- ◆ Grandiosidad: exageración / no pertinente.
- ◆ Supuesto :las personas no son iguales por lo que no merecen el mismo respeto.

- Ejemplos:

- ◆ No mirar ojos o mirar al frente al hablar a otra persona.
- ◆ No contestar directamente a lo que se pregunta.
- ◆ No contestar un saludo.

- Manipulaciones a través de sentim. exagerados:

- ◆ Gritar.
- ◆ Tirar las cosas.
- ◆ Culpar a otros de lo que me pasa.
- ◆ Burlarse.



Descalificaciones

- Esta bien hecho mi trabajo?
 - ◆ En esta empresa todos hacen bien su trabajo!
- Me da permiso para salir media hora mas temprano?
 - ◆ Ahora todos se han dedicado a pedir permiso!
- Jefe se esta quemando el edificio
 - ◆ Ehhh... warever.
(para los cholos: warever = lo que sea)

Emociones

- Pasos de una emoción:
 - ◆ Acción fisiológica endocrina.
 - ◆ Darse cuenta.
 - ◆ Manifestaciones físicas involuntarias.
 - ◆ Acción consciente.
- Controlar una emoción: controlar las acciones conscientes de la emoción.
- Tanta culpa tiene el que descalifica a otro como el que se deja descalificar.



Emociones

Autenticas

- ◆ Tristeza
- ◆ Miedo
- ◆ Cólera
- ◆ Alegría
- ◆ Afecto
- ◆ Placer Físico

Aprendidas

- ◆ Depresión
- ◆ Fobias
- ◆ Rabia Exagerada
- ◆ Risa Nerviosa
- ◆ Melosidad
- ◆ Adicciones
- ◆ Resentimientos
- ◆ Envidia
- ◆ Confusión
- ◆ Celos
- ◆ Sent. Inferioridad
- ◆ Ansiedad
- ◆ Nervios
- ◆ Autosuficiencia

Confrontación



- Confrontación \neq avasallar.
- Se confronta a una persona para corregir y cambie no para que se desahogue el jefe.
- Pasos para corregir:
 - ◆ Señalar en concreto que se ha hecho mal.
 - ◆ Señalar en concreto como quiero que se haga.
 - ◆ Contar con la capacidad del subordinado.
 - ◆ Esto corresponde a que puede cambiar y hacerlo bien, sino puede ¿para que lo corrijo?
- Hay que ser como un entrenador: corregir, indicar como mejorar malo y alabar lo bueno.

Diagnostico De Personalidad

- Sirve para saber que canal prefiere otra persona.
- Si descubrimos cual es su canal preferido tendremos mas oportunidades de comunicarnos con el usando este canal.
- También nos indica como se incomunica, sus habilidades y necesidades psicológicas.
- 6 patrones de personalidad:
 - ◆ Pensador.
 - ◆ Emotivos.
 - ◆ Tranquilos.
 - ◆ Originales.
 - ◆ Persistentes.
 - ◆ Promotores.



Determinar Cuadrante



- Vertical: involucra goles.
 - ◆ Activo : habla primero, auto motivado.
 - ◆ Pasivo: habla después, no automotivado.
- Horizontal: involucra personas.
 - ◆ Acercamiento: gusta estar con muchos.
 - ◆ Alejamiento: gusta estar con uno pocos.

Determinar Cuadrante

■ Activo /acercamiento:

- ◆ Fiesta: se acerca a la gente, inicia conversación y disfruta / arma grupos.
- ◆ Trabajo: prefiere trabajo en grupo, proyectos que relacione con otros, excitantes y con reto.

■ Activo / alejamiento:

- ◆ Fiesta: habla de temas intelectuales, se toma un trago solo viendo el patio o revisando los discos.
- ◆ Trabajo: trabaja bien solo, pero es motivado por las metas.

■ Pasivo /acercamiento:

- ◆ Fiesta: le gusta festejar y andar con gente pero puede necesitar mucha atención.
- ◆ Trabajo: disfruta de los grupos pero trabaja mejor cuando se le da un reto creativo.

■ Pasivo /alejamiento:

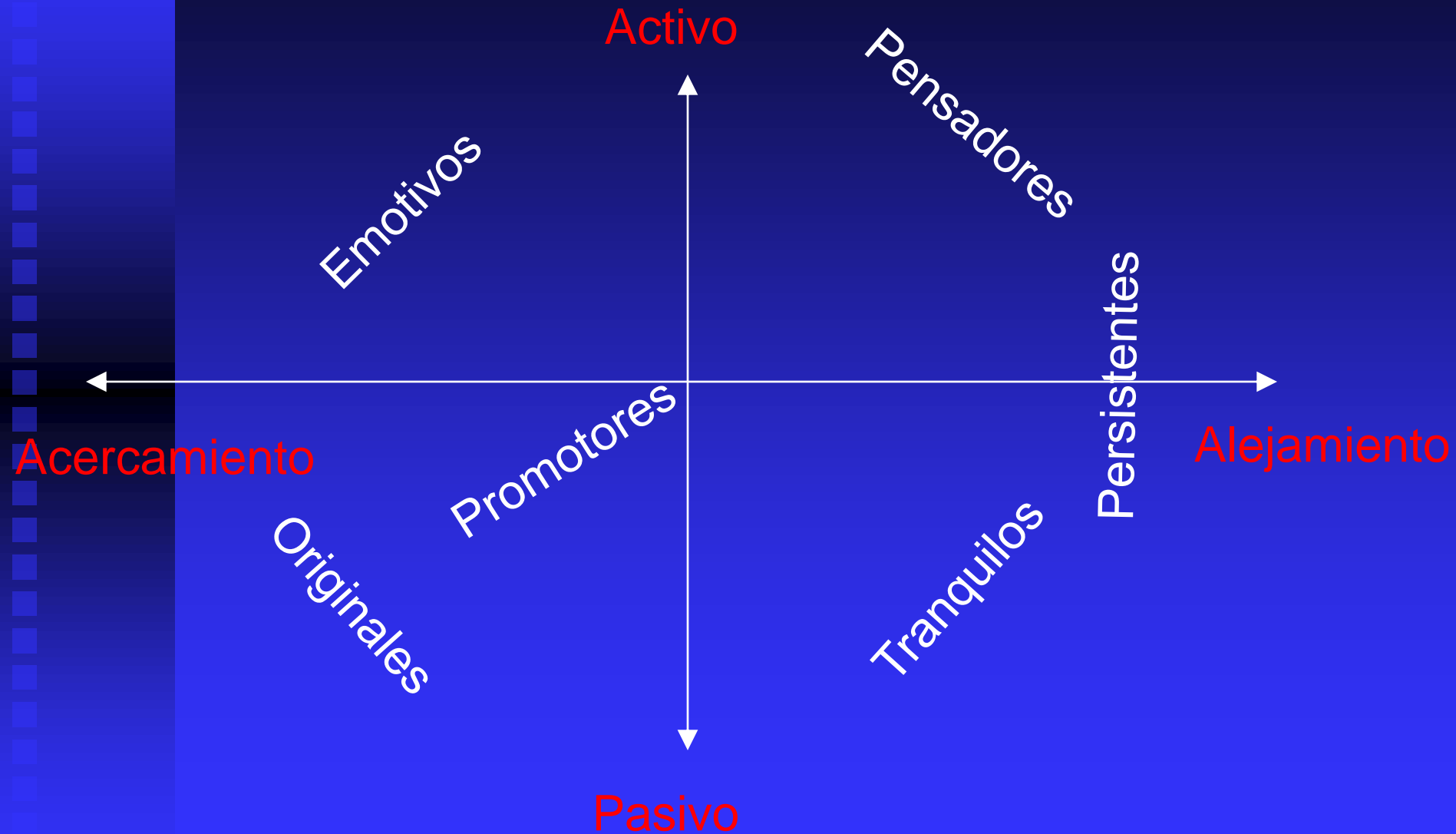
- ◆ Fiesta: llega sin bulla, se queda solo pensando en sus cosas.
- ◆ Trabajo: prefiere que se le de un trabajo y se lo deje solo hacerlo.

Determinar Area De Contacto

- Como se comunican inicialmente.
- 3 areas de contacto:
 - ◆ Pensamientos. “Yo pienso”, “¿qué crees?”
 - ◆ Sentimientos. “Está bonito”, “me gusta” 😊.
 - ◆ Acciones.
 - ◆ Inacción. Se queda callado.
 - ◆ Reacción. Actuar o sobre actuar.



Tipos de Personalidad



Pensador (Workaholics)

■ Área de contacto:

- ◆ Mi nombre es... Donde quiere que me siente?
- ◆ Hola, mi nombre es ... como te llamas? A que te dedicas?

■ Fuerza de carácter, cualidades:

- ◆ Lógicos, responsables, organizados.
- ◆ 25% población USA.
- ◆ 25% mujeres, 75% hombres.

■ Expresión:

- ◆ Líneas expresión en frente, se rasca la cabeza.
- ◆ Visten muy bien según ocasión, nítidos, odian desorden.
- ◆ Oficina /hogar organizados /ordenados, muestran títulos.

■ Habilidades:

- ◆ Capta hechos, los ordena y sintetiza rápidamente.

Pensador (Workaholics)

■ Percepción y modo de contacto:

- ◆ Piensa y pone en orden sus ideas.
- ◆ Nivel 1 computador / informativo.
- ◆ Nivel 2 Emocionador/ emotivo, confortador/confortador.
- ◆ Nivel 3 director/directivo.

■ Necesidades psicológicas:

- ◆ Reconozcan el pensamiento y logros.
- ◆ Reconozcan lo responsable que es y duro que trabaja.
- ◆ “Buen trabajo“, “Buena idea“, “Muy bien hecho.”
- ◆ Necesita saber plazos y estructura de tiempo.

■ Secuencia de conflicto:

- ◆ Perfeccionista. No delega bien.
- ◆ Perseguidor. Frustrado con los que “no piensan claramente”
Sobrecontrola con criticas por dinero, orden, justicia o claridad (Yo OK Tu No OK).
- ◆ Rechaza a los demás: “No pueden ni pensar.”

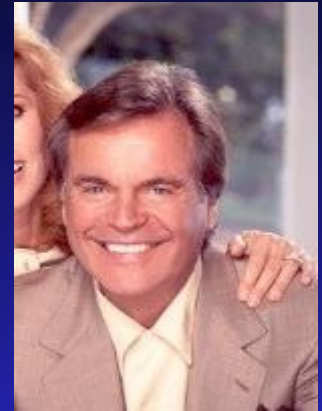
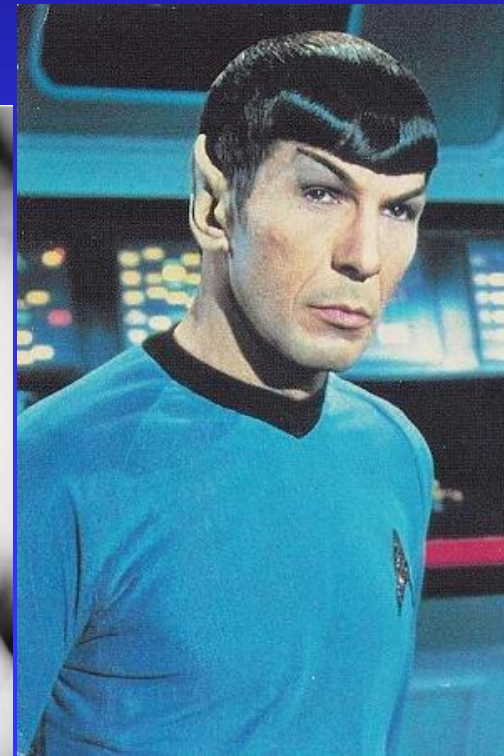
Pensador (Workaholics)

■ Estilo Gerencial:

◆ Democrático.

■ Ejemplos:

- ◆ Mr. Spock.
- ◆ Des Cartes.
- ◆ Jonathan Hart.
- ◆ Joan Crawford.



Emotivos (Reactors)

■ Área de contacto:

- ◆ Muestran primero sus sentimientos.
- ◆ Wow! Me alegro de estar aquí, la estoy pasando muy bien.

■ Fuerza de carácter, cualidades:

- ◆ Gente compasiva que puede sentir, cálidos.
- ◆ 30% población USA.
- ◆ 75% mujeres, 25% hombres.

■ Expresión:

- ◆ Líneas sobre los ojos como media luna.
- ◆ Usan mucho maquillaje y arreglan mucho, visten para otros, buena combinación colores, armonioso, acicalados.
- ◆ Oficina /hogar cálido, muy cómodo, flores, acogedor, color suave, música relajante.

■ Habilidades:

- ◆ Alimentar, criar niños, fuerza en querer a la gente, buenos para armonía, compasión, cálidos.

Emotivos (Reactors)

■ Percepción y modo de contacto:

- ◆ Siente y percibe a otros basados en sus sentimientos.
- ◆ Nivel 1 confortador/confortador, Emocionador/ emotivo.
- ◆ Nivel 2 computador / informativo.
- ◆ Nivel 3 director/directivo.

■ Necesidades psicológicas:

- ◆ Reconocido como persona:
- ◆ Lo quieran por lo que es y no por lo que tiene o hace.
- ◆ “Te aprecio mucho.”
- ◆ Que escuchen sus sentimientos y los mimen.

■ Secuencia de conflicto:

- ◆ Complaciente, en intento de ser querido o aceptado.
- ◆ Víctima: Siente confundido, comete errores o invita a la crítica (Yo No OK / Tu OK).
- ◆ Es Rechazado: No me sentí querido.

Emotivos (Reactors)

■ Estilo Gerencial:

◆ Benevolente.

■ Ejemplos:

- ◆ E.T.
- ◆ Jennifer Hart.
- ◆ Dr. "Bones" McCoy.
- ◆ C3PO.
- ◆ Lassie.
- ◆ Barney.



Persistentes (Persisters)

■ Área de contacto:

- ◆ Muestran primero sus pensamientos.
- ◆ Una vez que alguien inicia la conversación ellos responden con pensamiento.

■ Fuerza de carácter, cualidades:

- ◆ Dedicados, comprometidos, gustan conversar uno a uno.
- ◆ 10% población USA.
- ◆ 25% mujeres, 75% hombres.

■ Expresión:

- ◆ Mirada muy penetrante, líneas en centro de frente.
- ◆ Visten conservadoramente,
- ◆ Muebles antiguos, decoración oriental, colecciones.

■ Habilidades:

- ◆ Formula opiniones, juicios de valores.

Persistentes (Persisters)

■ Percepción y modo de contacto:

- ◆ Primero juzga y luego califica y opina.
- ◆ Nivel 1 Computador.
- ◆ Nivel 2 Confortador / Emotivo.
- ◆ Nivel 3 Director.

■ Necesidades psicológicas:

- ◆ Reconocido por sus convicciones y creencias.
- ◆ Que se escuche sus opiniones y reconozca sus logros y trabajo.
- ◆ “Admiro eso de tí”, “Valoro tu opinión”, “Excelente trabajo.”

■ Secuencia de conflicto:

- ◆ Perfeccionista subrayando los defectos: Espera que otros sean perfectos, enfoca en lo que está malo y no que está bien.
- ◆ Perseguidor: Frustra con los no comparten creencias. Sermonean o hacen cruzadas. Estirados y desconfiados (Yo OK / Tu No OK).
- ◆ Batracean a otros: “No tienen perseverancia”.

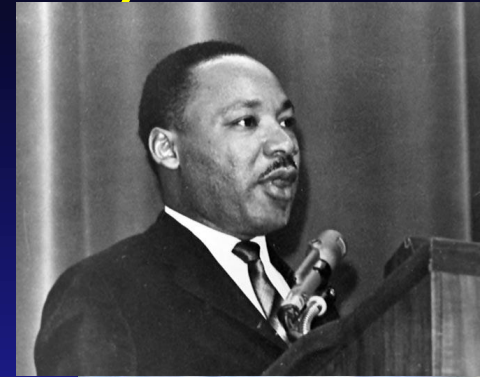
Persistentes (Persisters)

■ Estilo Gerencial:

◆ Democrático.

■ Ejemplos:

- ◆ Martin Luther King.
- ◆ Madre Teresa.
- ◆ Madame Curie.
- ◆ Superman.
- ◆ Florence Nightingale.
- ◆ Archie Bunker.
- ◆ Eleanor Roosevelt.



Tranquilos (Dreamers)

■ Área de contacto:

- ◆ Ni pensamiento ni emoción. Inacción.
- ◆ Se sienta pasivo y paciente bacilando su dato.

■ Fuerza de carácter, cualidades:

- ◆ Riqueza imaginativa calmados, reflectivos.
- ◆ 10% población USA.
- ◆ 60% mujeres, 40% hombres.

■ Expresión:

- ◆ Cara tranquila, sin arrugas, pocas líneas.
- ◆ Poco o ningún maquillaje, pelo natural, visten cómodos según clima.
- ◆ Oficina /hogar sin adornos, funcional.

■ Habilidades:

- ◆ Creativos, hábiles con manos o cerebro, trabajan bien con cosas.

Tranquilos (Dreamers)

■ Percepción y modo de contacto:

- ◆ Motivado por la acción de otra persona.
- ◆ Nivel 1 Directivo.
- ◆ Nivel 2 computador.
- ◆ Nivel 3 Confortador / Emotivo.

■ Necesidades psicológicas:

- ◆ Disponer de tiempo y espacio propio. Independencia.
- ◆ “” “” “ ”
, , .
- ◆ Requieren de dirección y estructuración de su tiempo.

■ Secuencia de conflicto:

- ◆ Complaciente / Rígido: Siente necesidad de ser fuerte pero se hace invisible.
- ◆ Víctima: Siente tímido, inadecuado, avergonzado y escabulle (Yo No OK / Tu OK).
- ◆ Es Barajado: "Nadie me dijo que hacer".

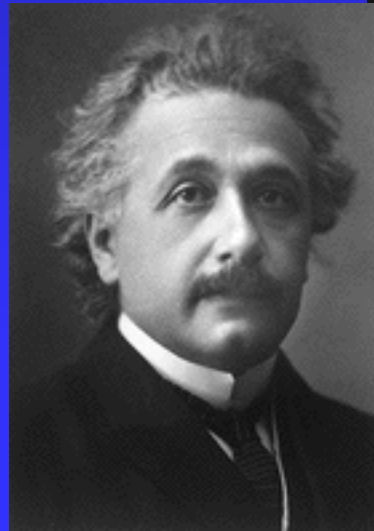
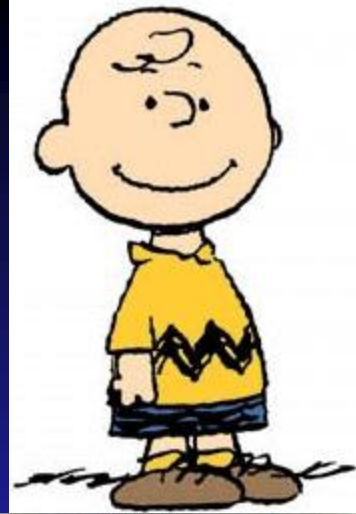
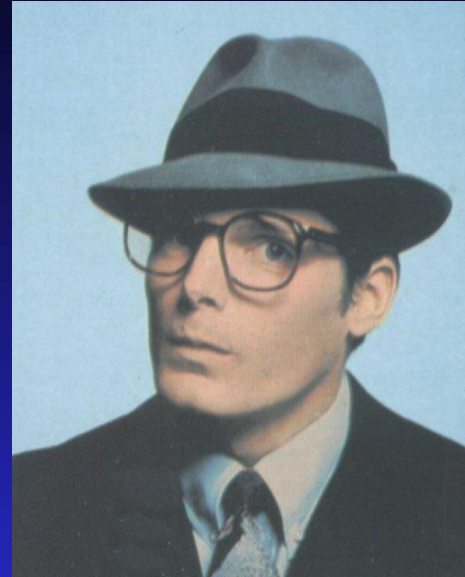
Tranquilos (Dreamers)

Estilo Gerencial:

- ◆ Autocrático (recibiendo).

Ejemplos:

- ◆ Clark Kent.
- ◆ Charlie Brown.
- ◆ Gary Cooper.
- ◆ Radar O'Riley.
- ◆ Forrest Gump.
- ◆ Greta Garbo.
- ◆ Albert Einstein.



Originales (Rebels)

■ Área de contacto:

- ◆ Ni con pensamiento ni sentimiento, reaccionan con comportamientos y acciones. Gusta o No Gusta.

■ Fuerza de carácter, cualidades:

- ◆ Espontáneos, creativos, juguetones.
- ◆ 20% población USA.
- ◆ 60% mujeres, 40% hombres.

■ Expresión:

- ◆ Parpadean mucho, tienen líneas alrededor de boca y ojos.
- ◆ Se visten para llamar atención.
- ◆ Oficina estimulante, afiches, luces, sonidos.

■ Habilidades:

- ◆ Gozar, bromear, disfrutar del presente.
- ◆ Quiere ser centro de atención.

Originales (Rebels)

■ Percepción y modo de contacto:

- ◆ Reacciona con aprobación o desaprobación.
- ◆ Nivel 1 Reacciones: Emotivo.
- ◆ Nivel 2 Emociones: Confortador.
- ◆ Nivel 3 Pensamientos: Computador/director.

■ Necesidades psicológicas:

- ◆ Quiere estar con mucha gente y ser centro de atención.
- ◆ Necesitan estar activos y se aprecie su creatividad.
- ◆ Requieren contacto juguetón. Disfrutan de humor. gustan de ambientes estimulantes y divertidos.

■ Secuencia de conflicto:

- ◆ Esfuerzo: Trata de entender o hacer algo. Invita a otros a pensar por ellos. Delega mal.
- ◆ Perseguidor / Salvador: Lo joden, se cabrea, culpa. (Yo OK / Tu No OK).
- ◆ Se destapa: "La pagarás".

Originales (Rebels)

■ Estilo Gerencial:

◆ *Laissez Faire.*

■ Ejemplos:

- ◆ John Belushi.
- ◆ Daniel El Travieso.
- ◆ James Dean.
- ◆ Hawkeye Pierce.
- ◆ Lucy O'Ball.
- ◆ Snoopy.
- ◆ Genio (de Aladino).



Promotores (Promoters)

■ Área de contacto:

- ◆ Adaptan su comportamiento a la ocasión. Persuasivos y encantadores.

■ Fuerza de carácter, cualidades:

- ◆ Animados, son los mas proclives a la inmoralidad.
- ◆ 5% población USA.
- ◆ 40% mujeres, 60% hombres.

■ Expresión:

- ◆ Mucha expresión corporal.
- ◆ Viste con ropa elegante y joyas vistosas.
- ◆ Oficina /casa excesivamente lujosas, ostentoso, exhibe trofeos.

■ Habilidades:

- ◆ Habilidad de ser Firmes y directivos.

Promotores (Promoters)

■ Percepción y modo de contacto:

- ◆ Orientados a la acción.
- ◆ Nivel 1 Director.
- ◆ Nivel 2 Emotivo / Confortador.
- ◆ Nivel 3 Computador.

■ Necesidades psicológicas:

- ◆ El reto, salir triunfante.
- ◆ Requiere exigencias, diversión, emociones.
- ◆ Necesita supervisión consistente con direcciones explícitas.

■ Secuencia de conflicto:

- ◆ Esfuerzo/ Complaciente: Se hace a un lado, que los otros se vean por ellos mismos. No apoyan a la gente.
- ◆ Perseguidor / Víctima: Rompe las reglas. Vengativo. Manipula pensando que fin justifica los medios (Yo OK / Tu No OK).
- ◆ Abandona a otros: "No tienes las pelotas? ája?"

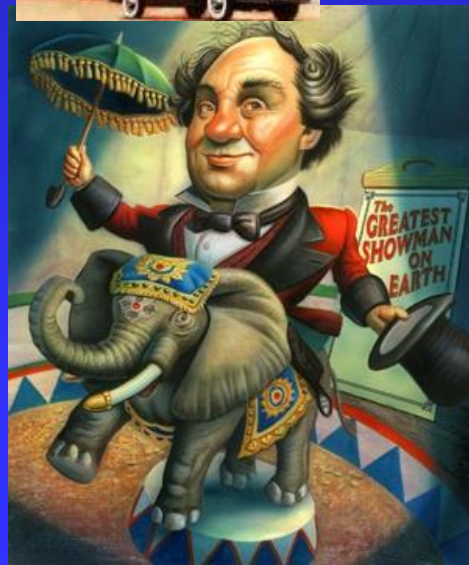
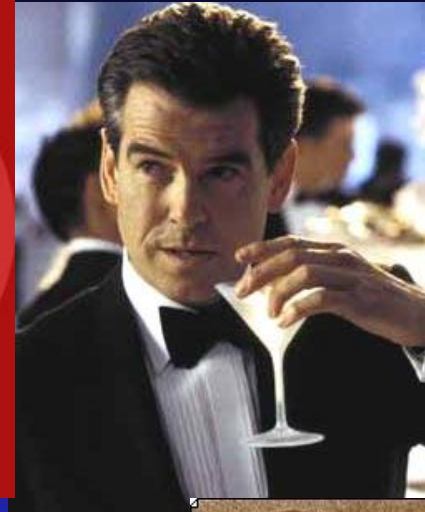
Promotores (Promoters)

■ Estilo Gerencial:

- ◆ Autocrático.

■ Ejemplos:

- ◆ Errol Flynn.
- ◆ James Bond.
- ◆ Snyderley Whiplash.
- ◆ Marciano Sabroson
- ◆ Marco Polo.
- ◆ Calamity Jane.
- ◆ P.T. Barnum.
- ◆ Preston Tucker.



Trabajo siguiente clase

- Hacer 6 grupos.
- Cada grupo 1 tipo de personalidad.
- Traer en powerpoint lista de otros 5 personajes conocidos, ejemplo de este tipo de personalidad.
- Con Foto.
- Explicar porque.
- Traer copia de archivo en CD o enviar por correo.

Personalidad Y Necesidades

Tipo	Necesidades	Buscan	Ofrecerles
Emotivos	Sentirse Reconocidos y tratados personalmente	Querido	Afecto
Pensadores	Tener información y ser tratados profesionalmente	Razonado	Información
Persistentes	Además de lo anterior confianza y seguridad	Creído	Seguridad y opiniones
Tranquilos	Información, sugerencias y recomendaciones	Dirección / Independen.	Instrucciones
Originales	Mucha gente y mucha estimulación.	Festejado / atendidos	Oportunidades
Promotores	Alto riesgo, y la emoción de "todo o nada".	dirigido a algo excitante	Retos, desafíos

Reconocimientos

De la persona	Estoy orgulloso de ti, realmente te aprecio.
Del trabajo	Tu trabajo es excelente, te felicito.
De la opinión	Tu opinión es muy importante para nosotros.
De la dirección e independencia	Estas son sus obligaciones y usted las hará como quiera y cuando quiera siempre que las cumpla.
De la atención	Eres super, me encantan tus ocurrencias.
De la acción y del reto	El trabajo que tiene que hacer es... Ud. va a llegar a donde nadie ha llegado.

Señales De Comportamiento Inefectivo Bajo Tensión Normal

Emotivos	No son lo suficientemente asertivos. Desean exageradamente complacer.
Pensadores	Se muestran exageradamente perfeccionistas.
Persistentes	El perfeccionismo y la rigidez aparecen en que señalan excesivamente lo incorrecto mas que lo correcto.
Tranquilos	Se muestran rígidos y muy reservados.
Originales	Se esfuerzan mucho, cambian mucho sus decisiones, empiezan pero no terminan lo empezado.
Promotores	Apurados, rígidos, no respaldan adecuadamente a sus subordinados.

Por que soy asi?

- A pesar que una personalidad individual no cambia, el modelo explica los cambios en la vida. 2/3 personas “cambian de fase”. Por ejemplo un Pensador puede sufrir por no sentir cuando lo necesitan y al pasar este momento pueden pasar a tener otras necesidades psicologicas, con otro patrón.
- Este cambio en fase explica cambios e la vida, divorcio, cambios de carrera y el sentimiento de “Soy la misma persona pero me siento distinto y veo las cosas distintas.”

Como Respondo?

- A Pensamientos, Referencias a datos, informacion, logica, justicia, categorias, tiempo, agendas, y orden. Cuando dicen: "Quien... que... cuando... donde... porque...?" "...piensas...", "...datos...", "...opciones...", "...ideas sobre...".
- Responde con: Información clara y precisa. Identifica que se está haciendo, porque, y que medidas lógicas se están tomando. "Los hechos son...", "Nuestros procedimientos incluyen...", "Los datos inducan que...", "La Probabilidad sugiere...".

Como Respondo?

- Opiniones. Creencias, confianza, fidelidad, opiniones, bien/mal, respeto, moral, valores, y religión. Cuando dicen: "Tu deberias...", "Nosotros creemos...", "...estamos dedicados a...", "...confianza...", "...opinion...", "...Dios...".
- Responda con: Asegurar estar dedicados, dedicados, profesional, confiable, consciente. "Nosotros creemos...", "Estamos dedicados a...", "Nuestra mision es...", "Estamos dedicados a s seguridad."

Como Respondo?

- Emociones. Referencia a sentimientos, familia, amigos, niños, y el bienestar general. Cuando dicen: “Yo siento...”, “En mi corazon...”, “...familia...”, “...preocupados por mis hijos...”.
- Responda con: Compasion, sensibilidad, y preocupacion genuina. Reafirme con consideracion por los sentimientos de los demas. “Estamos aqui para Ud. ...”, “Todos podemos ayudar preocupandonos por los demas...”, “Este es el momento de abrir nuestros corazones.”

Como Respondo?

- Reacciones. Gustos y disgustos. Referencias a reacciones a cosas y gente con gusto y disgusto. Cuando dicen: "Odio esto...", "Bacanísimo...", "No puedo soportar...", "Me encanta...".
- Responda con: Comentarios vivaces, actitud positiva, y destellos humorosos [aun en emergencias podemos mantener nuestro sentido del humor y usarlo con aquellos que lo "hablan"]. "Laca! Este dia no ha sido bueno para mi tampoco.", "Claaavateló, estoy contigo ñaño!" "Yaaaa, parame la caña."

Como Respondo?

- Inacciones. (reflecciones). Referencias a necesidad de direccion, tiempo para refleccionar, privacidad, y nuestro espacio. Cuando dicen: "Necesito pensar esto un poco mas...", "No quiero saltar a conclusiones.", "No quisiera ofender a nadie."
- Responda con: Imperativos. Sea directo y digale a la persona que hacer. Incluya formas para que ellos puedan continuar de cuidarse por ellos mismos. "Siga estos 3 pasos para hacer su casa mas segura...", "Llama a este numero para mayor informacion...", "Sintonice su radio a ...y consiga baterias extra."

Como Respondo?

- Acciones. Referencias a iniciar, accion, ya mismo, adaptabilidad, y el fin justificando los medios. Cuando dicen: “Al final de cuentas...”, “Ya esto esta muy hablado...”, “...de guanpingpon...”, “hablemos claro.”
- Responda con: Imperativos con verbos de accion. Sea firme, energetico, y carismatico. “Te entiendo! Quieres hablar claro”, “Hagamoslo”, “Al final de cuentas...”.

Comportamiento Inefectivo

- El PCM identifica 6 secuencias de conflicto que las personas experimentaran y demostraran.
- Estas son predecibles, repetitivas secuenciales y observables.
- Cada una de estas secuencias de conflicto tiene tres niveles o grados sucesivos de intensidad.
 - ◆ 1o- refleja comportamientos de actitudes o descalificación condicional.
 - ◆ 2o – reflejan una actitud de Yo estoy OK – Tu no estas OK, o Yo no estoy OK – Tu estas OK.
 - ◆ 3o – refleja una actitud de desesperación.
- Todas estas actitudes son observables y categorizables por palabras, tonos, gestos, posturas y expresiones faciales.

Comportamiento Inefectivo

SINTOMAS:

- Cuando las personas entran en conflicto, es muy probable que exhiban uno de estos seis comportamientos inefectivos de 2o grado.
 - ◆ Algunos son sobre controladores y críticos de los demás que “no pueden” pensar.
 - ◆ Algunos imponen sus creencias y son críticos de los que “rompen su confianza”.
 - ◆ Algunos culpan pero no tienen la culpa.
 - ◆ Algunos son manipulativos y crean un drama negativo.
 - ◆ Algunos cometen errores innecesarios e invitan a la crítica.
 - ◆ Algunos esperan pasivamente por direcciones y se retiran y repliegan.

Comportamiento Inefectivo

DINAMICA:

- Entendiendo porque las personas se desesperan o porque algunos se vuelven críticos, vengativos o muestran comportamiento de victima es crucial para saber como manejar a cada uno.
- El PCM identifica y correlaciona el 2o grado de comportamiento inefectivo con la necesidad psicológica que la persona quiere que se le satisfaga positivamente.

Comportamiento Inefectivo

PROBLEMA:

- Saber que es lo que el comportamiento inefectivo significa en realidad.
- Como satisfacer esa necesidad psicológica de este individuo (fase de personalidad) individual.
- Cuando las personas estan en conflicto, no piensan claramente y no pueden procesar la información efectivamente (se cieran a la comunicación).

Comportamiento Inefectivo

SOLUCION:

- Invitar a persona fuera del conflicto y darle información con contenido en su canal favorito.
- Para ser efectivo en la comunicación traduzca la información al lenguaje favorito de la persona.
- Para manejar efectivamente a las personas en conflicto.
 - ◆ Primero determine en cual comportamiento inefectivo de 20 grado se encuentra la persona.
 - ◆ Luego responda dándole la forma positiva de necesidades psicológicas que está detrás del comportamiento enmascarado.

Comportamiento Inefectivo

- Un Pensador (Workaholic) en 2o grado de conflicto ataca paternalmente (Yo OK –Tu no OK) siendo sobre controlador y crítico con los otros que no piensan claramente, no dan todos los datos / hechos, o no son concientes del tiempo.
- Lo que realmente quieren es que le den datos / hechos, razones, planes, información y marcos de tiempo.

Fase de Conflicto

- Pensador (Workaholic) : Crítico de los otros que “no piensan”.
 - ◆ “No hay nadie en esta compañía sa be que está haciendo? Nadie puede contestar una pregunta inteligentemente! Ud. es el 4o robot con el que hablo y nadie puede darme la información que necesito!”
- Estrategia: Dar hechos y marcos de tiempo.
 - ◆ "Señor, mi nombre es _____ y voy a hacerme responsable de encontrar las respuestas a sus preguntas lo mejor que pueda. Le llevaré su informacióm en 15 minutos, o si se va a demorar mas lo llamaré a avisarle. Mi extensión es la número____."

Comportamiento Inefectivo

- Un Persistente en 2o grado de conflicto ataca paternalmente (Yo OK - Tu no OK) imponiendo sus creencias, regañando, o sermoneando a la gente.
- Lo que realmente necesita es que le tranquilicen sus temores y ser capaz de confiar y creer en la persona, organización, y/o información presentada.

Fase de Conflicto

- Persistente: Crítico de otros que “rompen” la confianza.
 - ◆ “Ustedes deberían decir la verdad! Deberían decirnos todo lo que saben! Yo creí en ustedes, y traicionaron mi confianza!”
- Estrategia: Reestablezca la confianza con seguridad.
 - ◆ “Es parte de nuestra misión que mantengamos su confianza siendo tan profesionales y seguros en nuestro servicio hacia usted como podamos serlo. Yo estoy dedicado a hacer el mejor trabajo que pueda. Y ganarme su respeto de nuevo es muy importante. Mi nombre es _____, y me voy a dedicar a contestar sus preguntas honestamente.”

Comportamiento Inefectivo

- Un Original (Rebel) en 2o grado de conflicto se vuelve vengativo y acusador, “todo es tu culpa”.
- Lo que realmente necesita es reafirmación juguetona que todo va a salir bien. El humor es sanativo para esta personalidad.

Fase de Conflicto

- Original: Vengativo y acusador.
 - ◆ “He estado esperando sus respuestas por siglos. Ha hecho las cosas peores! Es su culpa que todavía estemos en este problema!”
- Estrategia: Use humor.
 - ◆ “Si! Yo se a lo que se refiere. Algunos días desearía que pudiera hacer "ouuuww..." [dedos en la sien], y usar telepatía mental para enviarle la nueva información a todo el mundo. Les enviaría e-mental a todo el mundo, esa es solución! Bueno, que es lo que quiere saber?”

Comportamiento Inefectivo

- Un Promotor en 2o grado de conflicto s vuelve vengativo y manipulativo con drama negativo, doblando o rompiendo las reglas o enfrentando a dos personas entre ellas.
- Lo que realmente necesita es que se canalice esta energía a emociones positivas excitantes y acción.

Fase de Conflicto

- Promotor: Manipula y crea drama negativo.
 - ◆ "Hey! Me he enterado que si no cumplimos con las metas de venta van a clausurar esta sucursal y que todos nos vamos a quedar sin empleo. Estamos en la M..., eres una tontera como gerente de ventas".
- Estrategia: Ignore lo que dijo ("peleemos tu y yo"). Sea directivo y sugiera acciones postivas para suprer problema.
 - ◆ "Vamos a lo que importa. Tienes que visitar a los clientes de la zona sur y ofrecer nuestro producto con esta estrategia, o sal del camino y entrégale tu zona a otro vendedor. Manos a la obra".

Comportamiento Inefectivo

- Un Emotivo (Reactor) en 2o grado de conflicto se ofrece el mismo como víctima, comete errores, no piensa claramente, e invita a la crítica y persecución.
- Lo que realmente necesita es ser considerado y aceptado como persona, y ser reasegurado de ser importante y que se preocupan por el.

Fase de Conflicto

- Emotivo: Hace errores innecesarios e invita a la crítica.
 - ◆ “Parece como que no puedo hacer nada bien. Siento que estoy perdiendo el control. No soy bueno bajo presión, A veces me siento como bobo”.
- Estrategia: Reasegúrelo y acepte incondicionalmente.
 - ◆ “Puedo entender como te sientes en esta situación. Estamos todos metidos en esto juntos. Somos como una familia, y no te vamos a dejar solo. Estoy contento que estés aquí, y es mi trabajo ayudarte”.

Comportamiento Inefectivo

- Un Tranquilo (Dreamer) en 2o grado de conflicto espera pasivamente, se repliega, retira y se puede sentir inadecuado.
- Lo que en verdad necesita es que se le den instrucciones paso a paso de que hacer.

Fase de conflicto

- Tranquilo (Dreamer) : Espera pasivamente y se congela.
 - ◆ "No sabía que hacer, así que no hice nada."
- Estrategia: Tomar control y ser Director.
 - ◆ "No hay problema. Simplemente siga estas instrucciones. Primero..."

Ejercicio

- Reunirse en Parejas.
- Determinar Tipo de Personalidad.
- Explicar.