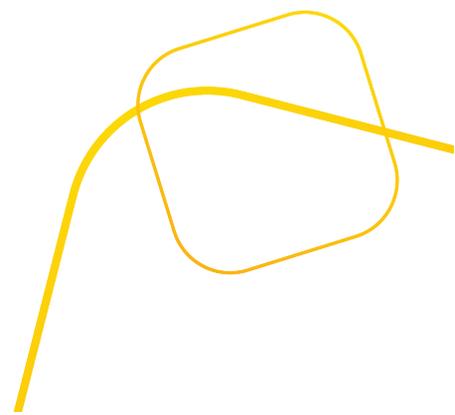


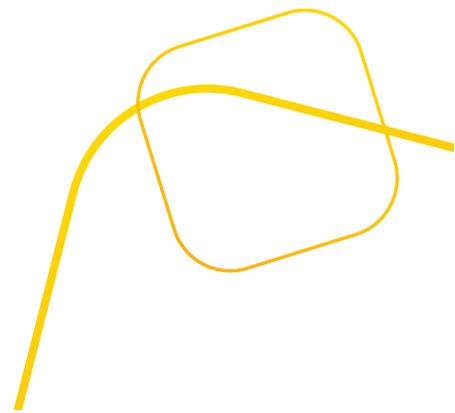
Definiciones de Comportamientos

- **Escucha activa:** Se trata de prestar atención a la persona que nos está hablando y mostrarle que lo hacemos.
- **No imitar la conductas de los demás.** Es decir, mantener lo que se denomina como reacción inversa. Se refiere a reaccionar de forma inversa a como lo hace el otro. Así, si este muy enfadado y nos habla con tono de voz alto, nosotros haremos lo contrario: bajar el tono, hablarle con respeto y no mostrarnos enfadados.
- **Ceder.** Quiere decir que la mayoría de las veces hay que intentar llegar a una solución que satisfaga a ambas partes (emisor y receptor). Para ellos, ambos tienen que ceder en algo.
- **Decir “No”.** Decir no sin sentirse culpables. Toda persona tiene derecho a decir no cuando se nos pida algo, no podemos o no queremos hacer, o que esté en contra de nuestras ideas, opiniones, intereses...



Definiciones de Comportamientos

- **Ser positivos.** Debemos mantener siempre una actitud positiva, aunque la persona que se esté comunicando con nosotros no haga más que quejarse.
- **Mensajes en primera persona.** Hablar en primera persona es transmitir la idea que lo que nos cuenta el otro nos interesa, nos afecta y lo vamos a solucionar entre los dos.
- **Autoestima alta.** Para expresar los sentimientos o pensamientos sin miedo a la opinión que pueden tener los demás de nosotros, hay que quererse y respetarse a sí mismo.
- **Querer y respetar a las demás personas.** Todos Somos diferentes y podemos tener opiniones muy distintas, no obstante, debemos respetar a todas las personas.
- **Ser educado.** Siempre ser educado, aunque la otra persona nos esté atacando.



Definiciones de Comportamientos

- **Pedir disculpas.** Cuando sabemos que nos hemos equivocado hay que saber pedir disculpas; en el terreno de la empresa esto es muy importante, tanto cuando nos comunicamos con un cliente o con un compañero.
- **Sonreír y hacer sonreír.** Si sonreímos transmitiremos un estado de ánimo positivo a la otra persona, que ayudará a llevar la comunicación con cordialidad.

