

COMUNICACION EFECTIVA

Soft Skills

CAJA DE HERRAMIENTAS

DigitalHouse >
Coding School



**Certified Tech
Developer**
The Ultimate Degree

Muy buenas a tod@s!! Como andan? Como les fue con el módulo? Espero que lo hayan disfrutado!!

La idea de este documento es que tengan una serie de contenidos y recursos complementarios a las clases para que puedan profundizar en lo que vimos o bien recurrir a ellos cuando los necesiten.

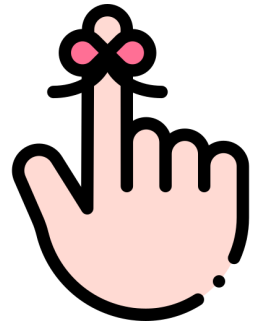
Se van a encontrar con algunos tips y consejos muy interesantes.

Al final van a tener un test para reflexionar sobre los distintos estilos de aprendizaje y ver con cual sienten mas Identificados.

Espero puedan aprovecharlos!!



RECORDAR!!



"La conversación es el proceso básico y esencial que desde siempre ha cohesionado a los seres humanos»

Peter Senge

«Veo a la comunicación como una enorme sombrilla que cubre y afecta todo lo que sucede entre los seres humanos .. La comunicación es el factor determinante de las relaciones que establecerá con los demás ... Todo va a depender de nuestras habilidades para comunicarnos»

Virginia Satir

Algunos principios básicos de la comunicación

La Empatía es el encuentro de las personas en un modelo similar del mundo.

Se llama empatía a la relación entre dos o más personas, caracterizada por el respeto mutuo. Empatía es entrar en el mapa de otros, acompañar y entrar en rapport para una mayor comprensión y entendimiento.

El resultado de la comunicación es la respuesta que obtenemos independientemente de nuestra intención.

La comunicación es óptima cuando la respuesta del receptor es similar a la intención del emisor.

La resistencia del receptor indica la inflexibilidad del comunicador

Es fundamental que como emisores busquemos diferentes formas de transmitir los mensajes hasta que el receptor capte qué queremos decirle.

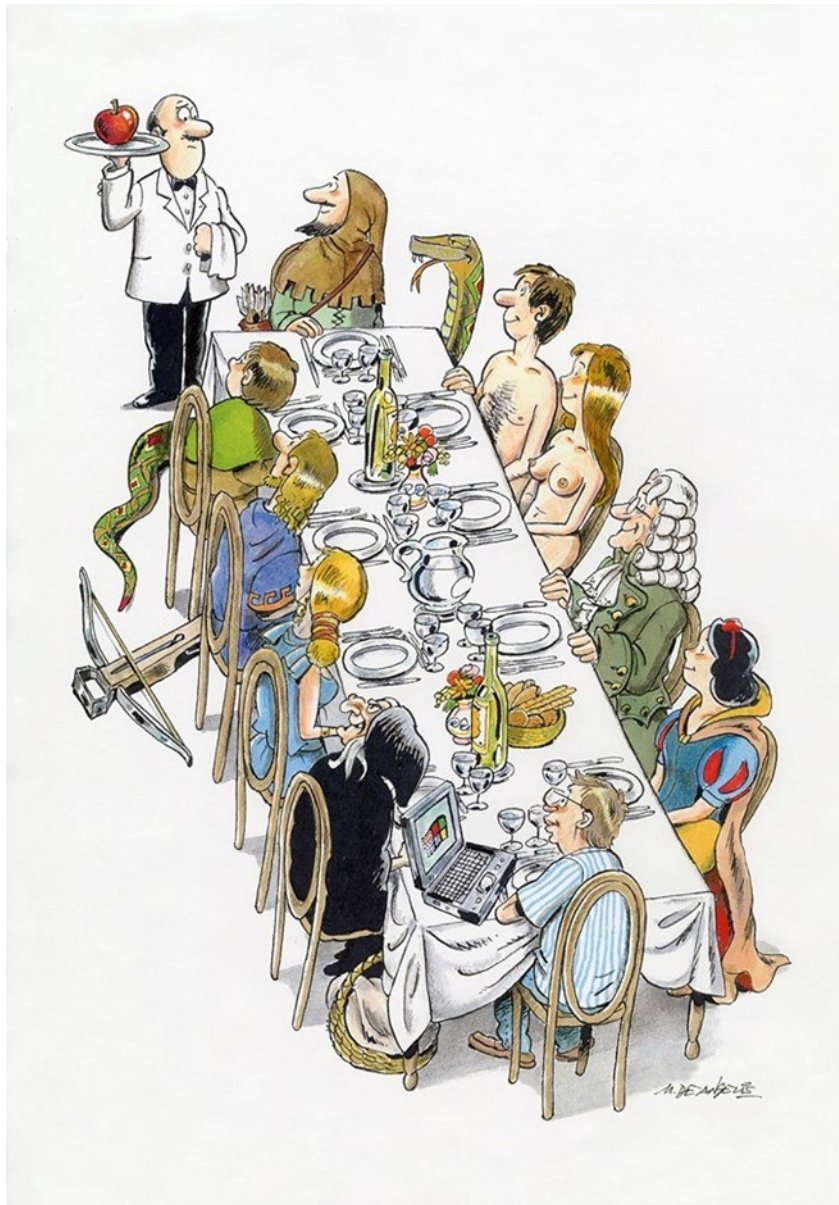
En comunicación siempre obtenemos resultados

En una interacción tomamos las respuestas como resultados. Si no obtenemos el resultado esperado, lo intentaremos hasta lograrlo. Este concepto nos permite accionar. El concepto de fracaso, paraliza.

Tenemos dos niveles de comunicación: Consciente e inconsciente

El lenguaje verbal se maneja a nivel consciente. El lenguaje corporal a nivel inconsciente. El lenguaje corporal impacta más porque es la forma más antigua de comunicación. Hay fluidez en la comunicación cuando existe congruencia entre qué decimos y qué mostramos





Comunicación Efectiva

Pensando en la asertividad...

Por ejemplo, cuando tengo que:

Solicitar un cambio de conducta que me molesta:

- Pensar qué voy a decir y cómo.
- Encontrar el momento y el lugar adecuado.
- Describir la conducta que me molesta.
- Expresar cómo me hace sentir esa conducta molesta.
- Demostrar que entiendo que el otro opina diferente.
- Ser claro en qué es lo que deseo o quiero.
- Dar las razones por las que necesito el cambio.
- Explicar las posibles consecuencias negativas, que pueden derivarse de no aceptar el cambio de conducta.

Afrontar una crítica:

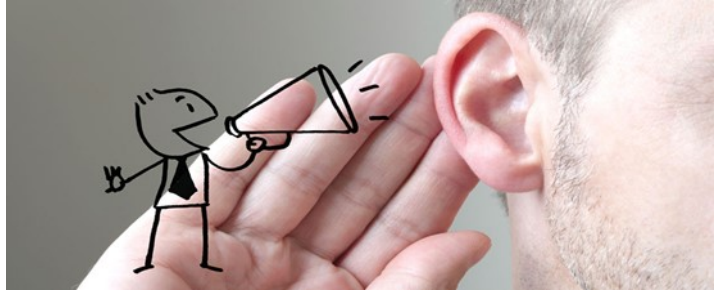
- Concentrarse en lo que te están diciendo, intentando comprender ese punto de vista.
- No interrumpas, esperá a que el otro termine de hablar.
- Tomá unos instantes para procesar la información y organizar la respuesta.
- Respondé.
- Pedí un cambio en la forma de expresar la crítica, si realmente te molestó.

Mostrar desacuerdo sobre una opinión y expresar otra:

- Asegurate de haber entendido la opinión del otro.
- Pensar en lo que vas a decir y cómo.
- Reconocer los aspectos positivos de la opinión del otro.
- Mostrar desacuerdo de manera clara, firme y amable.
- Dar tus razones que sostienen el desacuerdo.
- Resaltá las ventajas de la nueva opinión.
- Obtener la reacción de la otra persona a la nueva opinión.



Cómo potenciar la escucha activa?



- *Tener disposición psicológica*
- *No juzgar*
- *Observar al otro*
- *Pedir reiteradas veces información*
- *Validar a la otra persona*
- *Mirar a los ojos*
- *No contar "tu historia"*
- *Evitar ser "el experto"*
- *No interrumpir*
- *Hacer preguntas*
- *Reformular lo que escuchan para validar la comprensión,*
- *Pedir mas información*
- *Parafrasear al interlocutor*
- *Acompañar con expresiones faciales de atención y positividad*



Tips para ser mas efectivos en su comunicación

Habla en positivo:

Decí lo que querés comunicar. (en lugar de lo que no)

Cambia la palabra "pero" por:

"En vez de", "y", "además", "sumado a".

Agrega la palabra "aún" al "no puedo":

Genera la posibilidad de hacerlo.

Se congruente:

Que tus palabras, tono de voz y expresiones faciales concuerden con el mensaje que quiere transmitir.

Se consistente:

Transmití lo que crees.

Hace coincidir los estilos de tu lenguaje con el estilo de tu interlocutor:

Para establecer empatía

Elegí tu actitud de acuerdo a la situación:

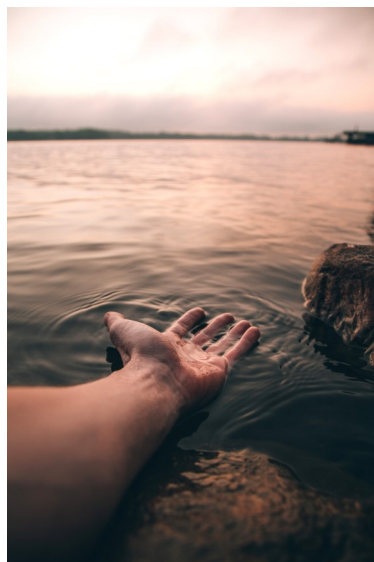
Te dará más alternativas.



Sistemas V.A.K

Los sistemas de representación V.A.K (Visuales, Auditivos y kinestésicos) definen el modo en que cada uno percibe y procesa la información. La preferencia por uno u otro estilo pondrá el foco en distintos medios a través de los cuales nos será mas fácil tomar contacto con la información. Es muy importante poder reconocer cual es nuestro sistema predominante para saber cuáles son los dispositivos que mas cómodos nos van a quedar. Por otro lado, es igual de importante poder calibrar cual es el sistema predominante en la persona con la cual debo interactuar para poder ajustar el mensaje en función del modo Auditivo, Visual o Kinestésico.

Si bien puede haber un sistema predominante todos tenemos los tres modos de acceso. La predominancia es dinámica, por eso es necesario poder registrar desde donde estamos hablando y hacia donde debe ir el mensaje.



ESTILOS



Visual

Utilizamos el canal visual para obtener y describir lo que ocurre en el mundo interno y externo.

Hablamos de colores, imágenes y podemos recordar una situación «viéndola»

Características:

- Piensa, proyecta y recuerda en imágenes.
- Puede hacer varias cosas al mismo tiempo.
- Habla y escribe rápido.
- Valora la velocidad.
- Para concentrarse en un tema, debe verlo escrito.
- Gesticula mucho.
- Lleva los ojos hacia arriba para recuperar las imágenes.
- Se sienta en la punta de la silla.
- Palabras claves: punto de vista, mostrar, mirar, brillante, panorama

Auditivo

Este canal es el utilizado por personas que perciben el mundo a través de las palabras, los sonidos, la narración y descripción hablada o escrita.



Características:

- Piensa en palabras.
- Construye frases completas.
- Su proceso de pensamiento es ordenado y secuencial.
- Habla lentamente y utiliza palabras precisas.
- Necesita escuchar y ser escuchado.
- Se señala la zona de las orejas.
- Necesitan que se les diga una cosa por vez.
- Necesitan que le hablen lentamente.
- Palabras claves: oír, mencionar, preguntar, decir, contar.



Kinestésico

Es el canal de las sensaciones, de la percepción a través del movimiento, tacto, gusto, olfato y emoción. Se reconoce cuando alguien habla de "me siento..." en vez de "veo tal imagen..." o "arrastraba la silla mientras..."

Características:

- Piensa desde lo que siente.
- Se concentra en lo que hace.
- Busca el contacto corporal.
- Apoya bien los pies y deja su cuerpo relajado.
- Habla en voz grave y lentamente.
- Baja los hombros y la cabeza; mira hacia abajo.
- Se maneja más por su intuición.
- Necesita estar en un ámbito agradable.
- Para retener la información, debe escribirla.
- Palabras claves: sentir, firme, presionar, sólido, comodidad.

Hay algunos indicadores mínimos y de aproximación inicial a cada estilo.

- Postura corporal
- Pequeños gestos
- Accesos oculares
- Respiración
- Color de la piel
- Tono muscular
- Palabras
- Tono, ritmo y velocidad de la voz

También hay palabras que se ajustan a cada sistema

Visuales	Auditivas	Kinestésicas
A Primera Vista	Escuchar	Sentir
Evidentemente	Oír bien	Cálido
Visible	Hacer oídos sordos	Estar a gusto
Claro	Hacer eco	Tomar a pecho
Luminoso	Estar a tono	Pesar
Esclarecer	Grito	Liviano
Aclarar	Voces	Chocar
Objetivo	Silencio	Experimentar
Perspectiva	Armonía	Enojo
Ilustrar	Orquestar	Saborear
Pintoresco	Dio la nota	Perfume
Forma	Te cuento	Agarrar
Color	Me suena	Tocar

CUÁL ES TU ESTILO??

Test de Roberts Dilts: Estilos Representacionales

Objetivo

Reconocer en otros o en nosotros mismos cuál es el canal dominante. Qué canal hemos desarrollado mayoritariamente en nuestro aprendizaje, así como reconocerlo en otros. También podemos utilizarlo para una comunicación más eficaz al igualar el sistema representacional de otras personas.

Consigna

Debemos leer las preguntas e indicar cuál se ajusta más a nuestras preferencias. Si una única respuesta no basta, podemos indicar dos o más.

Preguntas Clave:

1) Recordá alguna ocasión en la que hayas aprendido a hacer algo nuevo, por ejemplo un juego de mesa. ¿Cómo aprendiste mejor?:

- C) Experimentando, probándolo vos mismo.
- A) Por medio de indicaciones visuales: imágenes, diagramas o instrucciones escritas.
- B) Escuchando las explicaciones de alguien.

2) Tenés dificultades para encontrar el hotel en que te alojás en una ciudad donde sólo llevás unos pocos días. ¿Qué hacés?:

- B) Pregunto.
- A) Pongo el GPS o el Google maps.
- C) Sigo conduciendo en busca de alguna referencia conocida.

3) Tenés que aprender un nuevo programa informático ¿Qué hacés?:

- A) Consulto el manual que viene con el programa.
- B) Llamo a un conocido y le pregunto.
- C) Le pido a un amigo que me ayude.

4) No estás muy seguro de si se escribe "haber" o "a ver" ¿Qué hacés?:

- A) Me imagino ambas versiones mentalmente y elijo la que me parece correcta.
- B) Las escucho mentalmente.
- C) Las escribo y elijo la que me parece mejor.

5) Preferís a los docentes o conferenciantes que utilizan:

- C) Salidas de campo, laboratorios, prácticas vivenciales.
- A) Diagramas de flujo, apuntes, transparencias.
- B) Discusiones, conferenciantes invitados.

6) Compraste un artículo que tenés que armar vos. ¿Qué te ayudará más?

- A) Ver un video o consultar las instrucciones impresas.
- B) Escuchar una grabación que describa los pasos a seguir.
- C) Comenzar a armarlo y aprender sobre la marcha.

7) Te estás ocupando de la casa de un amigo durante su ausencia. Tenés que aprender rápidamente a cuidar su jardín y sus animales. Lo mejor será:

- A) Ver cómo lo hace otra persona.
- B) Recibir instrucciones y aclararlas a fondo.
- C) Que alguien te acompañe mientras lo hacés.

8) Alguien te confía un número importante que debes recordar, por ejemplo, algún código o un número de serie. Para estar seguro de recordarlo, lo mejor será:

- B) Repetírtelo o repetirlo a otra persona.
- A) Hacerte una imagen mental de ese número.
- C) Escribirlo o teclearlo varias veces.

9) Tenés que realizar una presentación ante un grupo reducido de personas. Para sentirte cómodo preferís:

- B) Tener claro el tono de voz y las palabras que vas a comunicar.
- A) Tener a mano diagramas y notas que puedas consultar durante la presentación.
- C) Haber ensayado la presentación varias veces.

10) ¿Con cuál de las siguientes aficiones disfrutás más?

- C) Pasear/cuidar del jardín/bailar.
- A) Dibujar/pintar/ver paisajes/sacar fotografías.
- B) Música/cantar/contar historias.

11) Para adquirir una nueva habilidad preferís:

- B) Escuchar una descripción y hacer preguntas.
- A) Ver diagramas y presentaciones.
- C) Hacer ejercicios.

12) Cuando querés/tenés que enseñar algo a alguien:

- A) Creás una imagen para esa persona.
- B) Lo explicás lógicamente.
- C) Lo acompañás físicamente mientras lo hace.

Para determinar la preferencia de nuestro aprendizaje o el de otros deberemos sumar el número de A, B y C que hemos anotado y podremos conocer nuestros canales más altamente desarrollados.

Suma de la cantidad de A (Visual):

Suma de la cantidad de B (Auditivo):

Suma de la cantidad de C (Kinestésico):

Mi Sistema Representativo Preferencial es:

.....

¡GRACIAS!



DigitalHouse>
Coding School