

Curso de
**Comunicación
Asertiva**

Nati Fainberg

Introducción al curso

Nati Fainberg

Emprendedora Digital, Life Coach & Autora

Expansión Personal. Fundadora y Directora: Life Coach, Argentina.

Platzi. Profesora. Canvas Business Model, Habilidades Blandas.

BigSmartLabs. Agencia de Transformación Digital, Argentina.

Academia Argentina Emprende. Capacitadora, Argentina.

Pixpol. Co-Fundadora (vendida a ClickyPass -> ClassPass), Argentina.

ResearchNow. Manager en investigación de Mercado, Londres, UK.

L'oreal. Analista de Investigación de Mercado, París, Francia.

Mediterranean Shipping Co. Pasante, NY, USA.

Nati Fainberg

Emprendedora Digital, Life Coach & Autora

Continuemos la conversación:



natifain



@expansionpersonal

Programa del curso

¿Qué vas a aprender?

¿Qué te va a aportar?

Temario

- Introducción a la comunicación y distinciones claves.
- El lenguaje crea realidad.
- Comunicación asertiva: ¿qué es? ¿Cómo podemos cultivarla? Sus diferencias con el modelo de comunicación tradicional (heredado).
- Gestión Emocional y comunicación no verbal.
- Comunicación en la Era digital.
- Reflexiones finales.

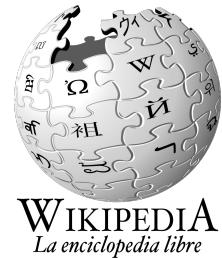
¡Te espero en la
siguiente clase!

¿Qué es la comunicación?

La comunicación (del latín *communicatio*, -ōnis.¹⁾) es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas. Los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

En un sentido general, la comunicación es la unión, el contacto con otros seres, y se puede definir como el proceso mediante el cual se transmite una información de un punto a otro.

Su propósito u objetivo se puede denominar bajo la acción de informar, generar acciones, crear un entendimiento o transmitir cierta idea.



Aprender a comunicar, comienza por distinguir

- Conversación... de comunicación.
- “Toda comunicación puede contener una trama de conversación pero no toda conversación es comunicación.”

Comunicación es acción común en una relación.

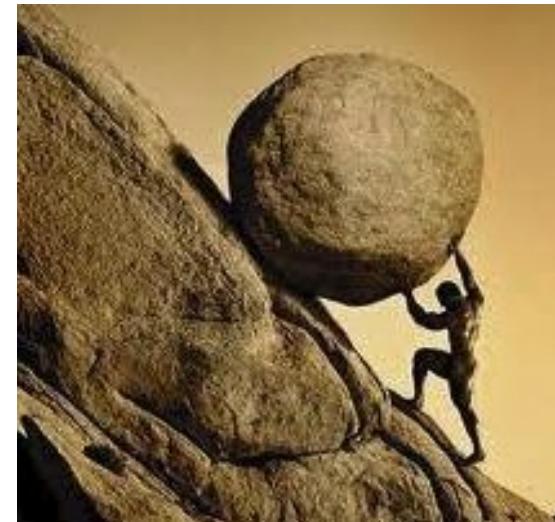
Conceptos y distinciones a
comprender antes de hablar
sobre la comunicación.

Competencia de distinguir

Darse cuenta



Hacerse cargo



Competencia de distinguir

Decidir

Hacer

3 ranitas en la rama deciden tirarse
al agua, ¿cuál se tiró?



Ejemplos prácticos

He tomado conciencia (me di cuenta) que cuando estoy enojado, enseguida levanto mi tono de voz y eso molesta a los demás.

He decidido meditar todos los días 10 minutos por las mañanas. Me bajé app de meditación.

Voy a trabajar en gestionar mis enojos de otras formas, o no continuar conversaciones hasta que esté en otra emocionalidad.

Meditar 10 minutos: hacer la práctica.

¿Cómo interiorizar éste tipo de competencias?

Proceso de aprendizaje

Aprender en gerundio

El gerundio es una conjugación del verbo que demuestra una acción. En términos sencillos, algunos ejemplos:

- Cantar... cantando
- Correr... corriendo
- Cocinar... cocinando

Es el verbo llevado a la acción.

No basta el conocimiento teórico o académico. Es necesaria la acción, **hacerlo**.



Teoría del observador

Mapa mental

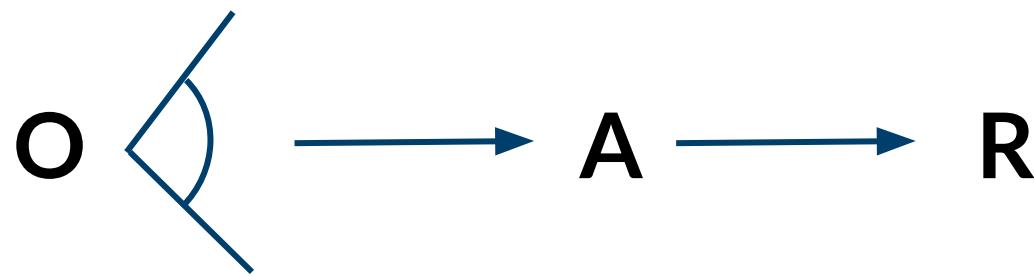
Quiénes somos, lo que hacemos y nuestros resultados tienen estrecha relación con nuestro mapa mental.

(“Caja” en las ventanas del conocimiento”)



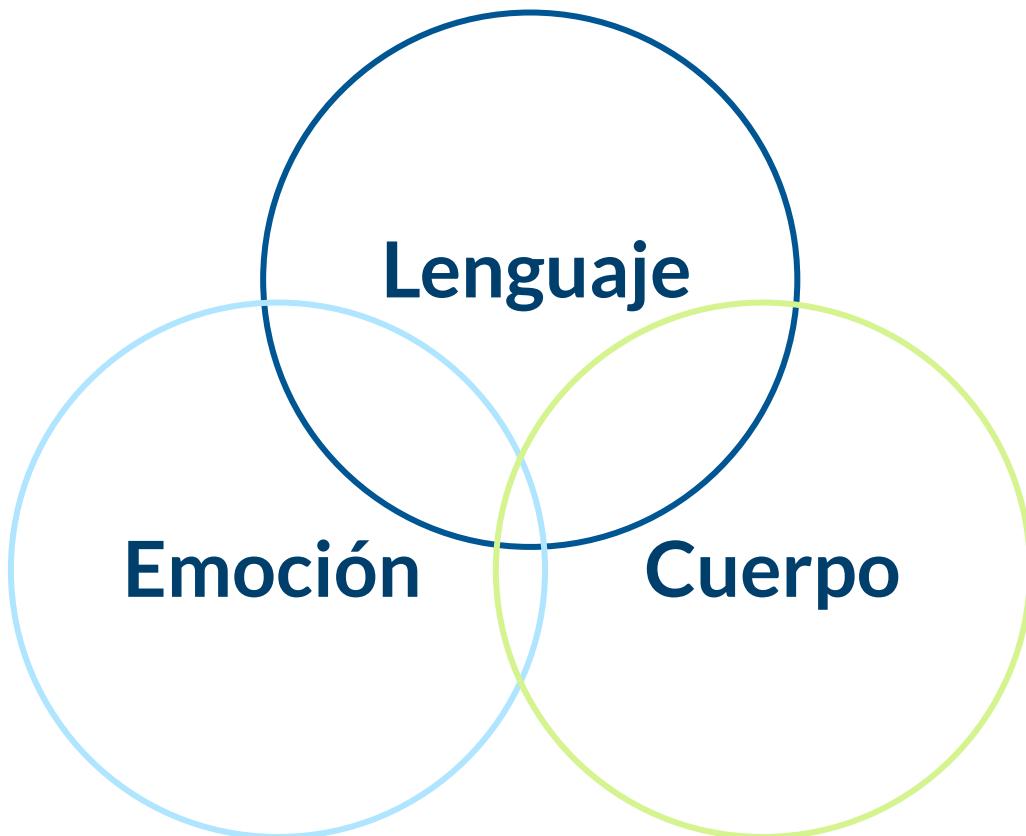
¿Quién toma la acción?

Un observador



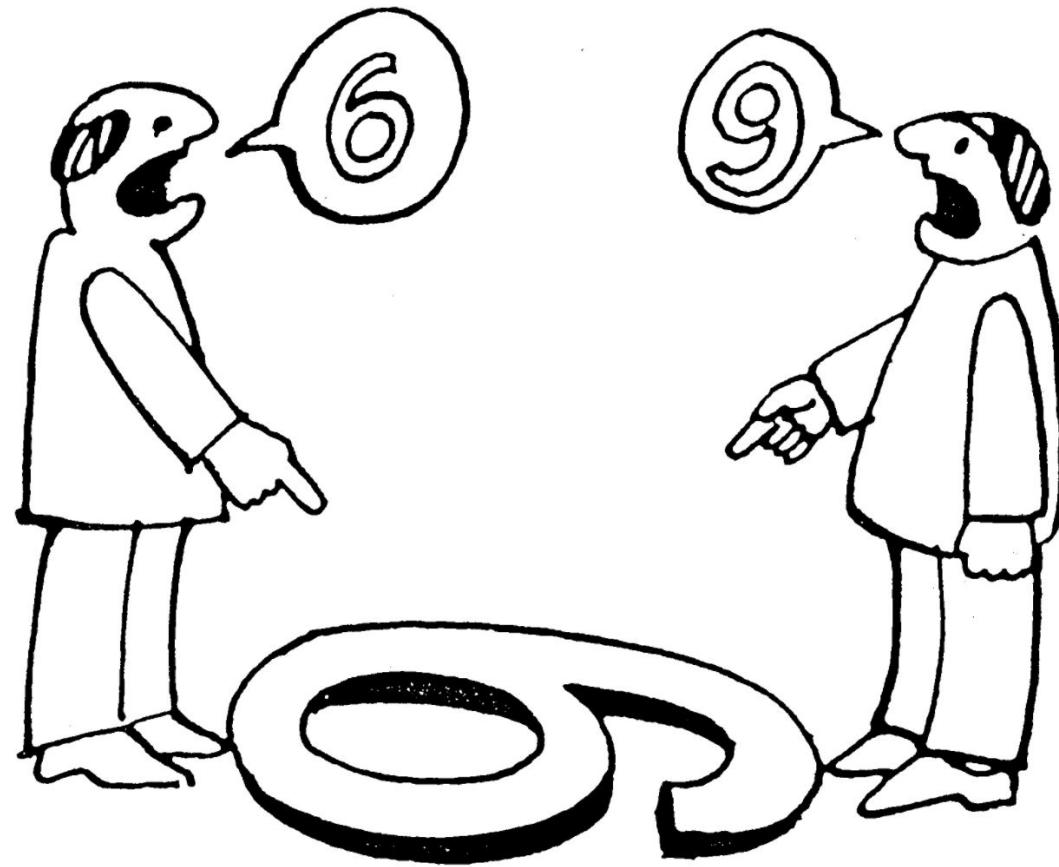
¿Cómo se constituye ese
“observador”?

Dominios del observador



La manera de “ver el mundo” y
las prácticas sociales que
desarrollamos y compartimos
establecen los bordes o límites.

Lo que impide un futuro
diferente es que crees ver las
cosas como son y en
“realidad” son como
las vemos.



¿Rigidez para defender lo que observamos o flexibilidad para considerar lo que no estamos observando y así aprender, superar, crecer?

Dos maneras de observar y gestionar diferentes

- Desde la rigidez suelo resistir.
- Desde la flexibilidad suelo aceptar más.
- Postergamos aquello que resistimos, superamos aquello que aceptamos.

Algunas maneras de observar

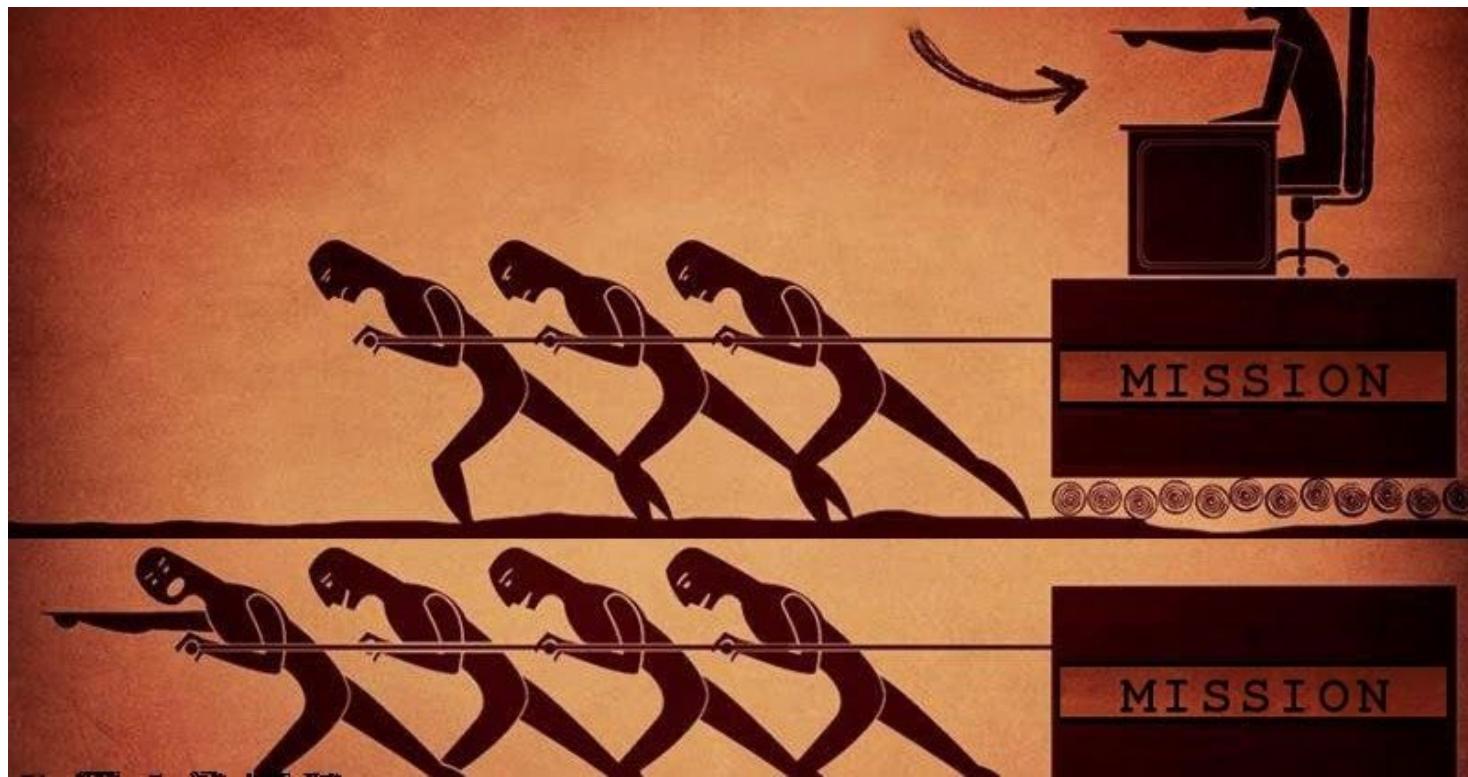
Solidarios o solitarios



Cooperadores o competidores



Jefe



Líder

El lenguaje
crea realidad.

Distintos tipos de lenguaje.

El lenguaje



Dominios del observador



El lenguaje no es inocente

- Tiene una incidencia clave en el tipo de observador que estamos siendo.
- Nuestra manera de observar condiciona asimismo nuestro lenguaje.
- Hay una intención detrás de cada cosa que decimos (consciente/inconsciente).

Poder transformador de la palabra.

Dos caras de una misma moneda

El lenguaje puede ser

Lenguaje
Descriptivo

Describe lo que
percibimos, pensamos ó
sentimos.
Es **PASIVO**

Lenguaje
Generativo

Aquél que usamos para
que las cosas sucedan.
Moldean el futuro y
nuestra identidad.
Es **ACTIVO**

Descriptivo

Aquel que usamos para describir lo que percibimos, lo que pensamos o sentimos. Está orientado a ubicar la causa del efecto.

- **Afirmaciones:**
Mundo de los hechos que describimos.
- **Juicios:**
Mundo que interpretamos.

HECHOS



LENGUAJE DESCRIPTIVO

Generativo

Aquel que usamos para que sucedan cosas, para generar un futuro diferente. Está orientado a generar el efecto.

- **Declaraciones:**
Mundo que buscamos crear.
- **Pedidos - Ofertas - Promesas:**
Mundo de acciones que generan los resultados.

LENGUAJE GENERATIVO



HECHOS

Lenguaje descriptivo: afirmaciones

- Las afirmaciones tienen que ver con lo que llamamos normalmente el mundo de los hechos.
- Se relacionan con el mundo que describimos en un contexto de acuerdo común.
- Las afirmaciones son **verdaderas o falsas** conforme a las evidencias.

El compromiso social es la **HONESTIDAD**.

Lenguaje descriptivo: juicios

- Proceso mental por medio del cual decimos que algo es de un modo o de otro, es una interpretación de un hecho.
- Son dichos en el presente, con datos del pasado y afectan el futuro.

Podemos aprender

- A expresarlos en primera persona, como mi opinión y no como “la definición de tu ser”.
- A brindarlos en la aceptación y el respeto del otro.
- A recibirlos sin sufrir.
- A utilizarlos para contribuir en la superación humana y organizacional.
- A no acampar en el terreno de los juicios.

Necesitamos aprender a recibir juicios negativos

- No necesitamos entrenamiento para recibir juicios positivos / posibilidad.
- Si para los juicios negativos, que se perciben en el cuerpo, y éste reacciona automáticamente desde el cerebro reptílico-emocional que toma esos datos como amenazantes.

**Lo que Juan dice de
Pedro dice más de
Juan que de Pedro.**



Los juicios no son ni verdaderos ni falsos

- Los juicios **no son** afirmaciones, no son hechos.
- El compromiso social es que sean contributivos.
- Hay juicios positivos y negativos....y generan diferentes efectos.

Importante tener bien presente: ¿para qué lo expreso?
Clarificar el propósito.

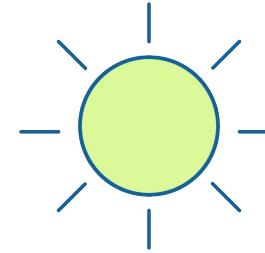
Tener una maestría en
distinguir juicios de
afirmaciones es clave
para mejorar
nuestra comunicación.

Ejemplos prácticos

Llueve



Hacen 20 grados



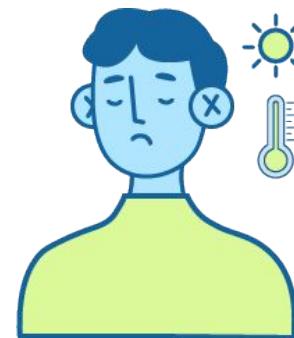
~~Hace frío~~

Yo tengo frío



~~Hace calor~~

Yo tengo calor



Reto #1

Dos caras de una misma moneda

El lenguaje puede ser



Lenguaje
Descriptivo



Lenguaje
Generativo

Describe lo que
percibimos, pensamos ó
sentimos.
Es **PASIVO**

Aquél que usamos para
que las cosas sucedan.
Moldean el futuro y
nuestra identidad.
Es **ACTIVO**

Lenguaje generativo: declaraciones

- Cuando hacemos declaraciones no hablamos acerca del mundo, generamos un nuevo mundo.
- Son la expresión más clara del poder de la palabra.
- Trae a la realidad algo inexistente hasta el momento.

Primero en el lenguaje,
luego en la realidad.



Precede a los hechos,
los genera.

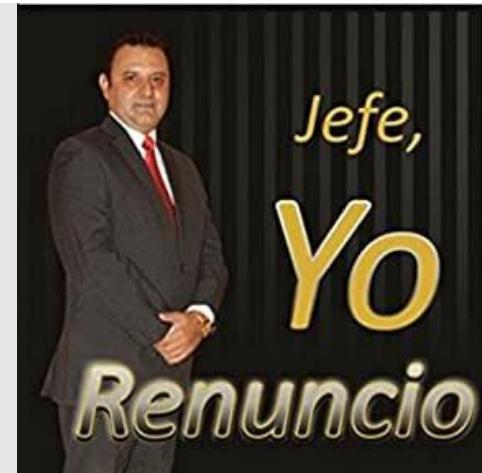
Declaraciones

El compromiso social es que sean válidas y actuar conforme a lo declarado.

Declaraciones Fundamentales del SER:

- Si
- No
- Ignorancia: no sé
- Gracias
- Perdón
- Amor
- Aceptación

Ejemplos



Ejemplos



Deberías leer los
mails más a
menudo, hace tres
semanas te despedí.

Me mudo sola.

Jefe, yo
renuncio.

Lenguaje generativo: pedidos, ofertas y promesas

- **Pedidos y ofertas:** encuentran su efectividad cuando se realizan con acuerdo en *claras condiciones de satisfacción y factor tiempo definido.*
- **Promesas:** encuentran su efectividad cuando se realizan en clara *alusión a una acción en el futuro, comprometiéndose a ser competente para hacer lo prometido.*

Posibles respuestas ante un pedido/oferta

- Pedir aclaración
- **Si:** acto declarativo que da lugar a la promesa. Es lo que generalmente esperamos.
- **No:** acto declarativo que dice No al pedido / oferta.
- Me comprometo a contestarte más tarde.
- Acordar, negociar. Culminando en **si - no**.

**El compromiso social que asumimos
al aplicar estas competencias
conversacionales es la sinceridad al
pedir, ofrecer y prometer.**

Sinceridad: es la concordancia entre las conversaciones y compromisos, es decir, la coherencia entre lo que digo y hago.
Sirven para coordinar acciones y producir nuevos o diferentes resultados.

Descriptivo - LD -

- **Afirmaciones**
- **Juicios**

Aquí encontramos la estructura del observador

Generativo - LG -

- **Declaraciones**
- **Pedidos y ofertas**
- **Promesas**

Aquí encontramos la posibilidad de ser y accionar diferente

Poder transformador de la palabra.

Una conversación puede cambiar una realidad, puede cambiar el mundo. Las palabras y las ideas pueden cambiar el mundo.

¡Te espero en la
siguiente clase!

**El estilo de comunicación
como sostén y cimiento de la
cultura interna.**

**El lenguaje
crea realidad.**

“
En nuestra capacidad de comunicarnos con otros y generar relaciones productivas para coordinar acciones, se encuentra escondido el secreto de nuestros resultados.

”

Alejandro Marchesan - MasterCoach

**La comunicación es el
principio de todo beneficio
y la razón de todo conflicto.**

Equipos

Cada equipo tiene su **mapa mental** y se constituye en un determinado **observador**.

De allí que es necesario trabajar en el mapa mental del equipo para constituir o construir un tipo de **observador poderoso**.

Quiénes somos

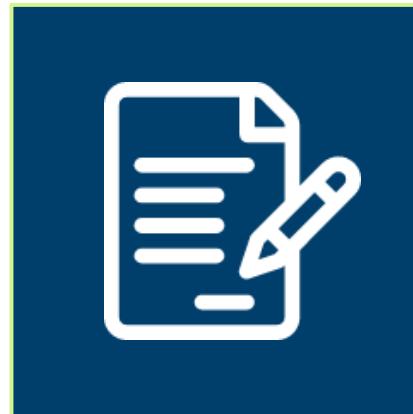
Lo que hacemos y nuestros resultados tienen una estrecha relación con nuestro **mapa mental**.

Desde el mapa mental nos constituimos en los **observadores** que somos cada uno de nosotros.

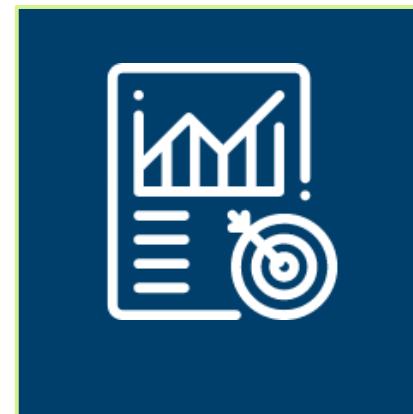
Observador



Acción



Resultado



Reto #2

Mini cuestionario
diagnóstico de tu estilo de
comunicación (form)

¡Te espero en la
siguiente clase!

Modelos de comunicación

Modelos de comunicación

Estaremos más del lado del bienestar o del conflicto conforme al modelo de comunicación que tengamos. Según cómo nos comuniquemos.



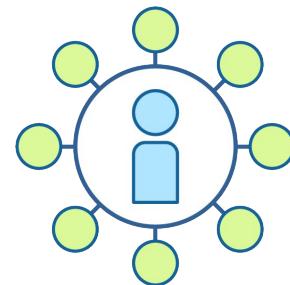
¡¿Cómo puede ser que no me entiendas?!

- Entre lo que pienso,
- lo que deseo decir,
- lo que creo que digo,
- lo que "en realidad" digo,
- lo que tú deseas escuchar,
- lo que "realmente" escuchas,
- lo que deseas comprender,
- lo que crees comprender, y
- lo que "realmente comprendes".

¡Simplemente
... sucede!

Existen 9 posibilidades de que se produzca un mal entendido.

¿Cuál es el modelo de comunicación que somos parte?



Reflexionar sobre los modelos de comunicación establecidos, y la posibilidad de elegir y diseñar/aprender formas de comunicarse más funcionales y productivas.

¡Te espero en la
siguiente clase!

Comunicación tradicional

¿Qué hemos heredado?
¿Por qué lo utilizamos sin
cuestionarlo?

Comunicación tradicional

Somos “usuarios” de un modelo de comunicación que no hemos conversado, no hemos diseñado ni hemos elegido.

En este modelo nos cuesta mucho ponernos de acuerdo y coordinar acciones.

Características

Como modelo, la comunicación tradicional, se centra en la información, en la verdad y el poder que significa poseerla.

¡Te espero en la
siguiente clase!

Comunicación de conflicto

¿Cómo solemos quedar con este modelo de comunicación, heredado y usados por él?



Comunicación de conflicto



“
No podemos pretender una
relación, un equipo u
organización diferente o
transformada, si continuamos
comunicándonos cómo lo
hacemos.

”

¡Te espero en la
siguiente clase!

Comunicación asertiva en la era de las relaciones

Hacia la comunicación

- Acción común
- Conversando con competencias



Competencias claves



Hablar responsablemente

Buscando el equilibrio entre
qué, cómo, para qué
y cuándo - dónde decir.

Escuchar comprometidamente

Validación del otro
priorizando la **relación** y la
acción.

Comunicación

Hay valoración y respeto recíproco cuando se escucha con apertura y se habla con responsabilidad, habilidades esenciales para coordinar acciones entre los integrantes.

¡Te espero en la
siguiente clase!

Herramientas clave: hablar responsablemente

Foco y compromiso al hablar responsablemente

Qué decir:

Enfatizando el uso de un lenguaje directo, asertivo y claro (sin ironías, chistes) al decir lo que digo.

Cómo decirlo:

Cuidando las formas al decir lo que digo.

Para qué decirlo:

enfatizando el propósito y la sinceridad al decir lo que digo.

Cuándo y dónde:

Muy importante la oportunidad / lo oportuno de decirlo.

El lenguaje
no es inocente ni neutral.
De aquí la relevancia de un
hablar responsable.

Pilares del hablar responsablemente

Asertividad

Claridad

Hablar de manera asertiva

La asertividad se define como:

"La habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás."

Asertividad

PASIVO



ASERTIVO



AGRESIVO



**La comunicación asertiva solo se dá cuando
las dos partes se sienten seguras.**

Hablar de manera clara

- Transmite tus pensamientos e ideas de manera clara, simple y precisa.
- Expresa y comunica tus deseos y expectativas.
- No asumas que la otra persona puede leer tu mente, no pretendas o esperes que el otro sea adivino.

Recuerda

- Establece los hechos ocurridos, y no los prejuicios.
- Cuenta tu historia: explica la situación desde tu punto de vista.
- Pregunta por la versión del otro: evita sacar conclusiones, hacer suposiciones.
- Habla respetuosamente: se consciente de tus palabras, ellas tienen poder.

Técnicas prácticas

Cuestiona tus suposiciones y pregunta:

Te puedes ahorrar mucho malestar y frustración si preguntas en vez de juzgar las acciones de otros y sus comportamientos en base a tus suposiciones que pueden llevarte a sacar conclusiones erróneas.

Técnicas prácticas

Habla en primera persona:

Hablar en primera persona es una forma de hacerte responsable por lo que piensas y sientes.

Cuando hablas en primera persona reconoces que tus creencias y opiniones no son la verdad absoluta sino tu forma de interpretar la realidad.

Técnicas prácticas

Habla sobre los hechos y su impacto:
Si utilizas adjetivos que descalifican, hieren o
ridiculizan, se sentirán atacados y querrán huir o
atacar.

Técnicas prácticas

Describe las consecuencias desde tu perspectiva:

Cuando vas a hablar del impacto negativo que las acciones de una persona generan sobre otros y son consecuencias percibidas por ti, y no hechos observables, debes hacerlo en primera persona.

Dejas claro que es tu percepción y no la verdad absoluta.

Técnicas prácticas

Elimina las generalizaciones:

Evita usar palabras que generalizan cómo siempre, nunca, todos, nadie.

En vez de exagerar, sé preciso.

¡Te espero en la
siguiente clase!

Recordemos

Promesas sinceras:

- Ser competente a la hora de realizar la acción prometida.
- Actuar consistentemente con lo prometido.

Ofertas y pedidos sinceros:

Para la mayor efectividad de los pedidos y ofertas:

- Establecer condiciones claras de satisfacción.
- Definir y acordar el factor tiempo.

Afirmaciones verdaderas

Declaraciones válidas:

- Tener poder o autoridad.
- Actuar conforme a lo declarado.

Juicios contributivos

Cuidar las formas.

RolePlays

Ejemplos flujo de trabajo:
pedidos, ofertas y promesas

¡Te invito a ver la siguiente charla Ted!



Los cuatro acuerdos de la sabiduría Tolteca



HONRA TUS PALABRAS

Sé coherente con lo que piensas y con lo que haces.

Ser auténtico te hace respetable ante los demás y ante ti mismo.



NO SUPONGAS

No des nada por supuesto. Si tienes duda, aclárala.

Si sospechas, pregunta.

Suponer te hace inventar historias increíbles que sólo envenenan tu alma y no tienen fundamento.



NO TE TOMES NADA COMO PERSONAL

En la medida que alguien te quiere lastimar, ese alguien se lastima a sí mismo y el problema es de él y no tuyo.

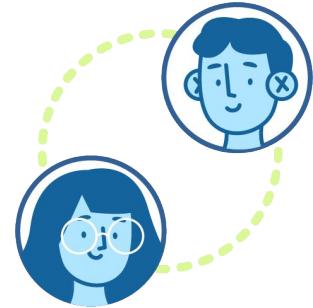


HAZ SIEMPRE LO MEJOR

Si siempre haces lo mejor que puedes, nunca te recriminarás ni te arrepentirás de nada.

¡Te espero en la
siguiente clase!

Competencias claves



Hablar responsablemente

Buscando el equilibrio entre
qué, cómo, para qué
y cuándo - dónde decir.

Escuchar comprometidamente

Validación del otro
priorizando la **relación** y la
acción.



**¿Cómo es esto
de escuchar?**

“

Soy absolutamente responsable
de lo que digo y maravillosamente
irresponsable de lo
que tú escuchas.

”

Humberto Maturana



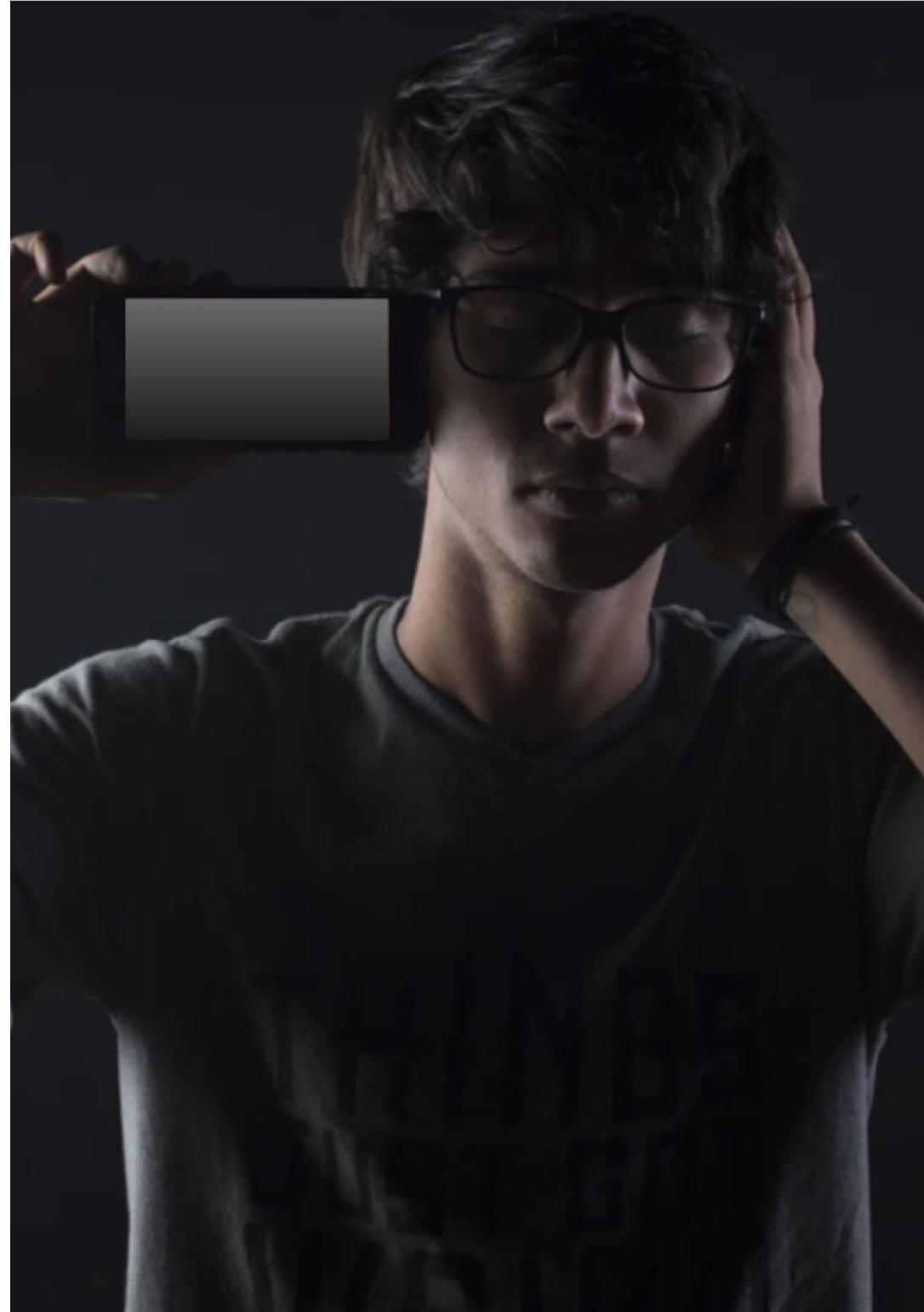
Escuchar

Es un fenómeno
intrínsecamente
humano.

¿Hay deficiencia en la
capacidad de escuchar?



**¿Por qué nos
cuesta escuchar?**



Escuchar

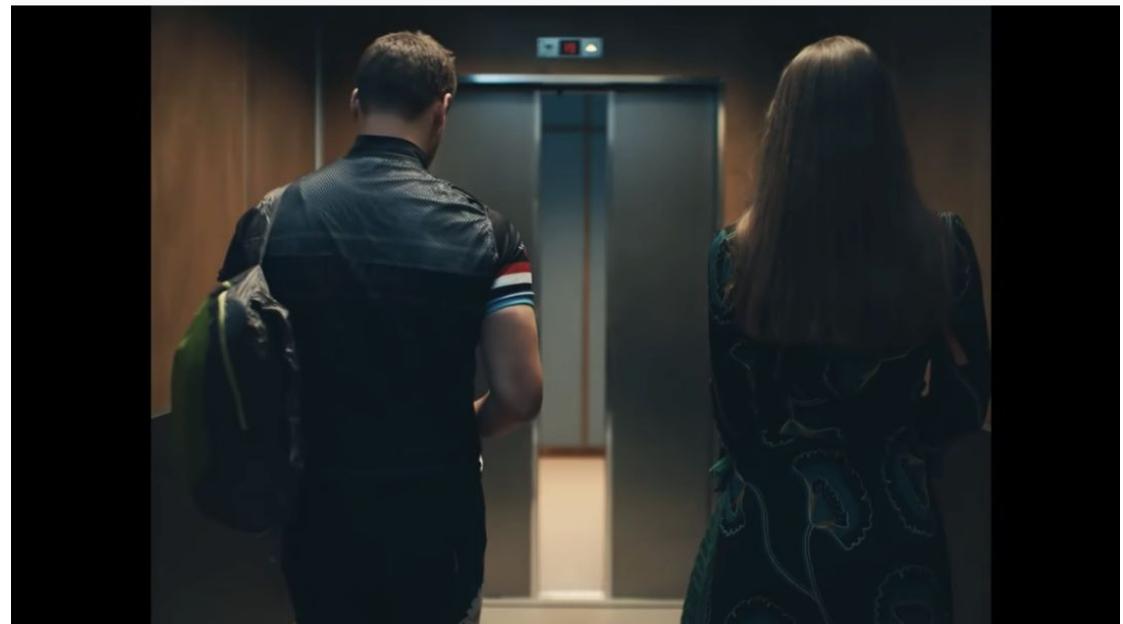
- Cada persona escucha desde el observador que está siendo.
- Escuchamos con y desde una interpretación previa, lo cual da lugar a una escucha previa (automática y condicionada).
- La vocecita, el enanito que nos dice: "cómo son las cosas (!)".
- Esta vocecita busca tener razón, imponerse o anular al interlocutor.

**No hay peor
tormenta que las
que se arma
uno solito
en la cabeza.**



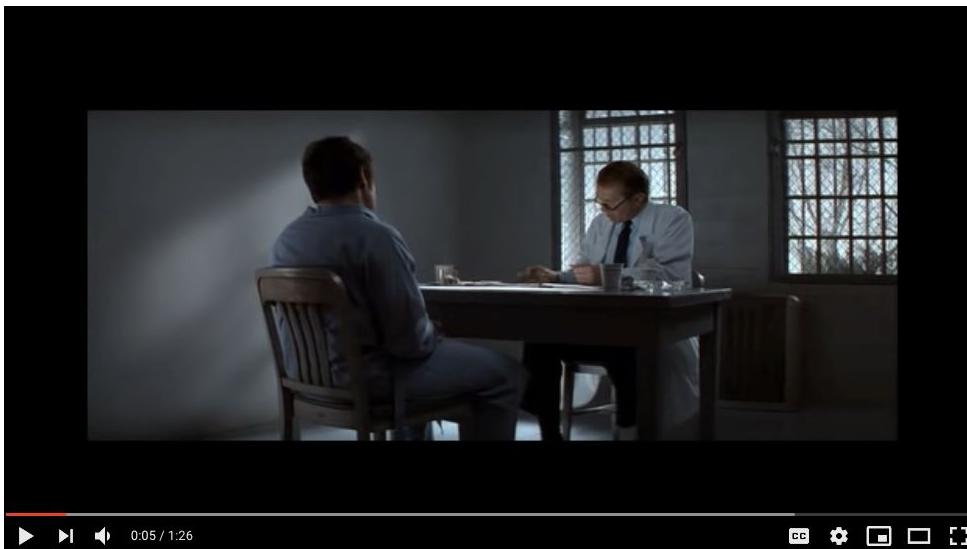
Te invito a ver este video

Luego
reflexionaremos
sobre él.



¡Te espero en la
siguiente clase!

Algunos ejemplos de escucha no activa



0:05 / 1:26

CC □ ☰

▶ ▶ | 0:01 / 2:49

ESCUCHA ACTIVA_ Ejemplo genial de NO escucha ACTIVA

Reflexiones

Como ves en el primer video, en esta escena no hay el menor rasgo de empatía en el médico que está sentado frente a su mesa, no aparece la escucha activa, sino la escucha ignorada y selectiva porque;

- No se mira a los ojos.
- No sabe de lo que habla Robin Williams.
- Realiza otras acciones mientras Robins Williams está hablando.
- Responde con un «*esto está bien*» a algo que no ha escuchado.
- No escucha, oye.

Estar distraído, mirando alrededor, leyendo información en un teléfono móvil/celular o tableta, etc. es una falta de cortesía y consideración con respecto a la persona que está hablando.

Buscamos una escucha comprometida

- Suspendemos la **escucha previa** centrada en uno mismo.
- Damos espacio al otro mediante una **escucha generosa**.
- Buscamos enfocarnos en la **escucha activa**, centrada en la relación y la acción.

Entonces

- Escucha previa: se centra **en uno**.
- Escucha generosa: se centra en **el otro**.
- Escucha activa: se centra en la **acción efectiva**.

¿Qué beneficios
encuentras en
desarrollar una
escucha comprometida?

A black and white, close-up photograph of a person's ear. The ear has a small, simple hoop earring. The person has long, dark hair that falls over the ear and shoulder. The lighting is soft, highlighting the texture of the skin and hair.

¿Cómo saber que he
desarrollado capacidad de
escuchar
comprometidamente?

- Tener **apertura**.
- **Respeto** por el otro.
- **Aceptación** del otro como legítimo otro.
- Capacidad de **comprender su mundo** y su inquietud.
- Habilidad de lograr **consensos, acuerdos** o alineación y pasar a la acción.

Te invito a ver el siguiente video

Por qué es tan
importante aprender
a escuchar.



¡Te espero en la
siguiente clase!

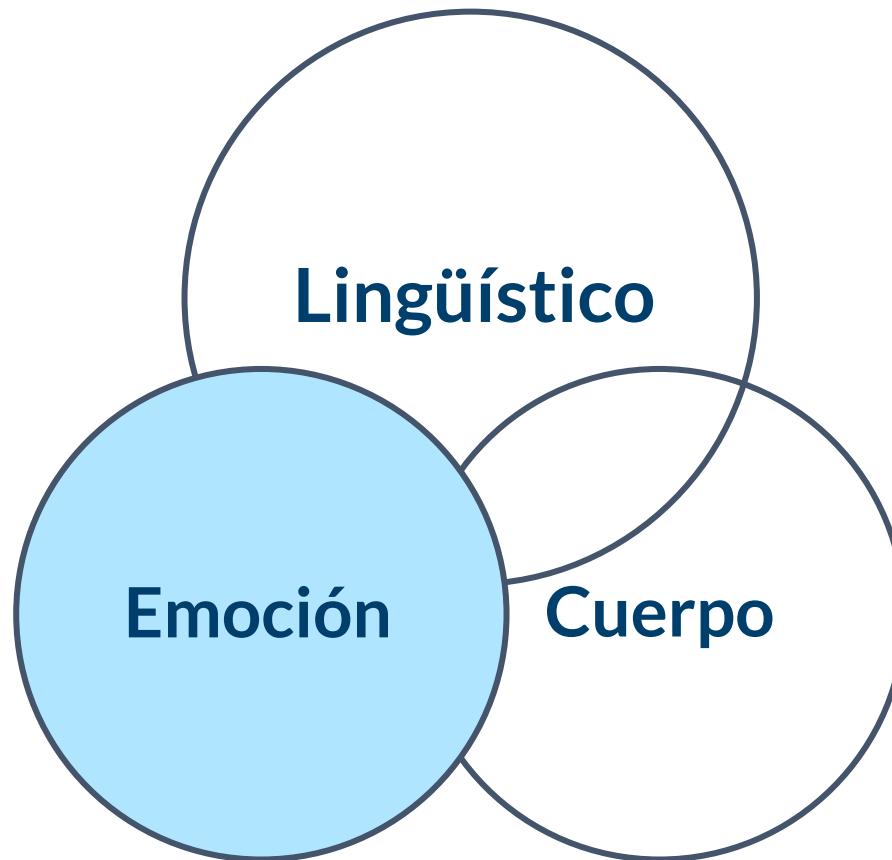
Sobre evaluación de desempeño

Buenas prácticas

- Dar o recibir feedback o hacer evaluaciones de performance.
- Poder dar feedback constructivo de manera asertiva.
- Refuerzo positivo : OK hacerlo en público.
- Marcar áreas de mejoras **siempre** en privado.
- Hacer seguimiento de los temas conversados y los compromisos acordados y brindar herramientas en caso de ser necesario.

Gestión emocional y comunicación no verbal

Dominios del observador



Gestión emocional

¿Qué es la inteligencia emocional?

De la misma manera que se reconoce el CI (cociente intelectual), se puede reconocer la inteligencia emocional. Se trata de conectar las emociones con una misma. Saber qué es lo que siento, poder verme a mí y ver a los demás de forma positiva y objetiva.

La inteligencia emocional es la capacidad de interactuar con el mundo de forma receptiva y adecuada.

Inteligencia emocional

Es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y gestionar los sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social. Incluye, por tanto, un buen manejo de los sentimientos, motivación, perseverancia, empatía o agilidad mental.

Justo las cualidades que configuran un carácter con una buena adaptación social.

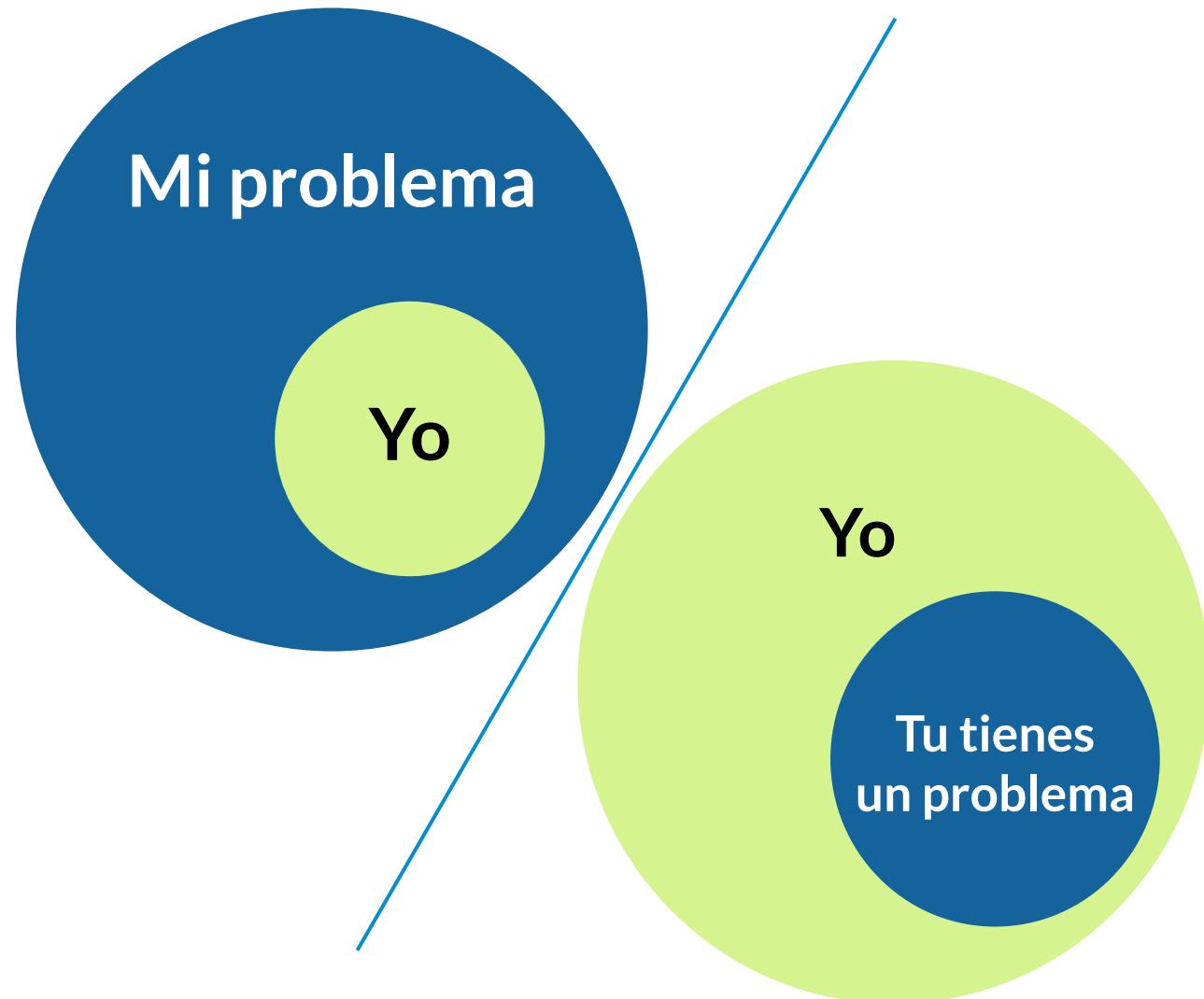
Gestión emocional

- Expresa un aplomo emocional, evitando ser arrastrado por los extremos de la angustia o la euforia.
- Está atento a su energía vital provista por su emocionar, y dispuesto a calibrar cuando sea necesario
- Solicita asistencia cuando percibe que ha debilitado o perdido su anclaje emocional.

¿En dónde te sueles encontrar?



¿En dónde te sueles encontrar?

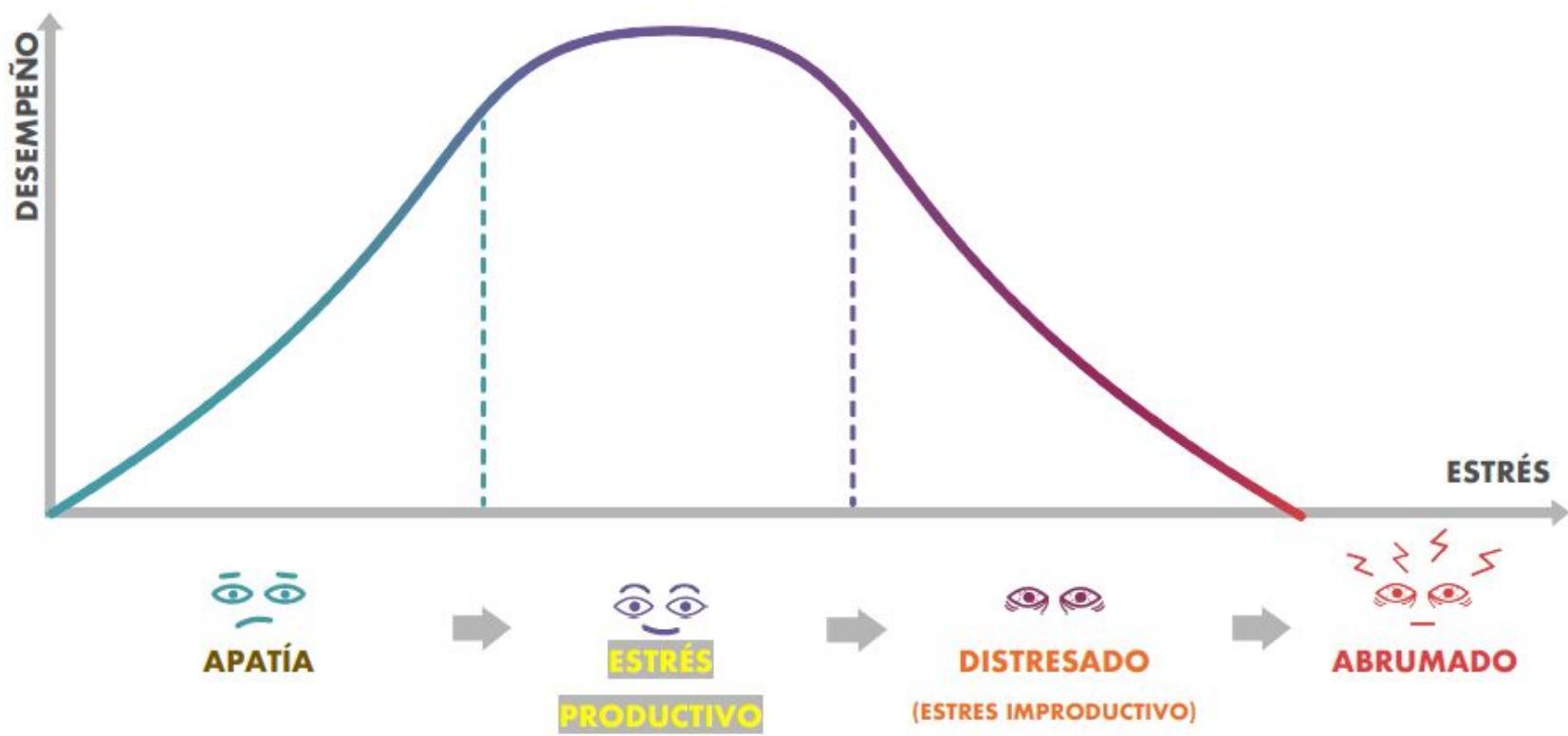


Técnicas prácticas

Hazte responsable por tus sentimientos:

Cuando vas a expresar cómo te sientes, lo haces tomando responsabilidad por lo que sientes SIN culpar a otros por tus reacciones emocionales.

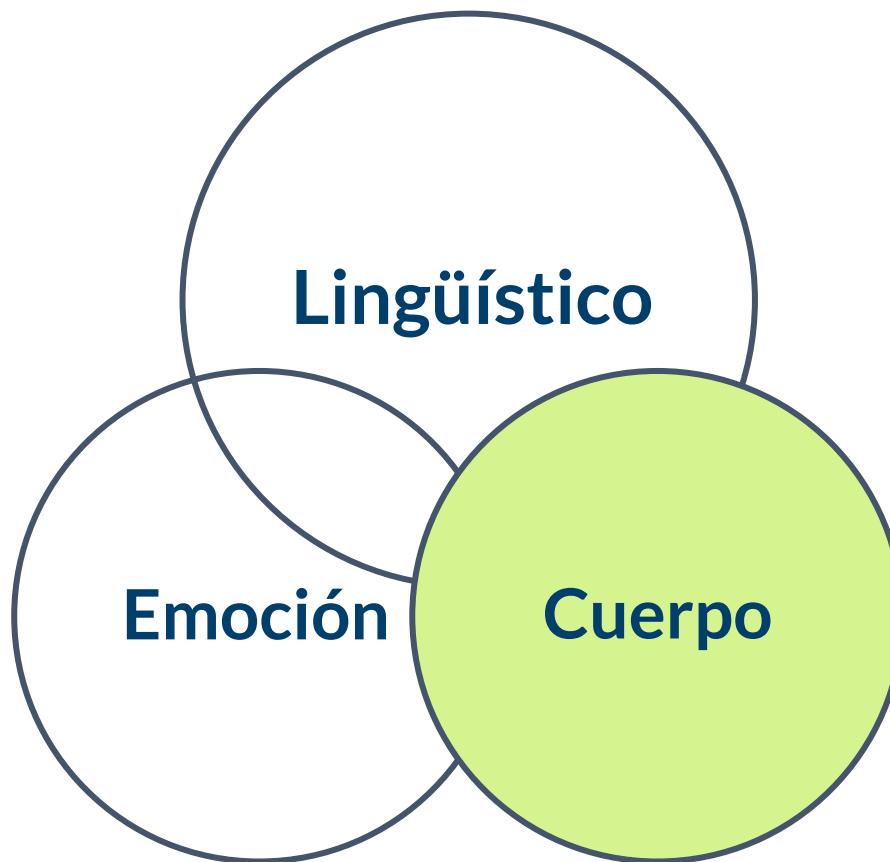
Estrés y su impacto en la comunicación



**El as bajo la
manga: pedir
una pausa.**



Dominios del observador



Lenguaje corporal

Puntos claves de la escucha activa. Señales no verbales.

- No mostrar señales de impaciencia o de prisa
- No interrumpir lo que estabas haciendo y continuar con lo mío intentando hacer multitasking para “escuchar”. Dejar el celular, dejar el libro, dejar de hacer lo que estaba haciendo y ponerme a escuchar.
- Mirar a la persona. Mirar el triángulo de ojos y nariz, si miro mucho fuera, doy señales de estar distraída o con mi atención en otras cosas.
- Mostrar actitudes y emociones a través del rostro, mostrando empatía a lo escuchado.
- Mover la cabeza, asentir, mostrar que estamos escuchando.
- Hacer sonidos onomatopéyicos como “mm, si , claro”.

Técnicas prácticas

Adapta tu lenguaje no verbal:

Si el lenguaje corporal no acompaña o es contrario a lo que se expresa, la comunicación asertiva no funciona. Y producirá un efecto negativo, pues no habrá **coherencia** entre lo que dices y lo que muestras.

Tu postura, tus movimientos, la expresión de tu rostro y tus gestos.

Técnicas prácticas

Regula tu lenguaje paraverbal:

Hace referencia a la voz, es decir, poder regular tu tono de voz, tu rapidez al hablar y tu modulación.

Técnicas prácticas

Practica las conversaciones difíciles o importantes: conversaciones que tocan puntos sensibles.

En este tipo de conversaciones, más que en otras, son necesarias las habilidades comunicacionales aprendidas.

Puedes preparar la conversación y practicarla.

Te invito a ver este video



Los humanos somos iguales. (Risas)

Reflexión: modelos de comunicación

Modelos de comunicación



Modelo tradicional

El que heredamos, y muchas veces utilizamos en modo automático, sin cuestionar.



Modelo assertivo

Propone un nuevo enfoque dando prioridad a las relaciones humanas y su productividad a través de la comunicación.

“

Las personas y organizaciones que aspiren a la superación y a la productividad, necesitarán comprometerse con un modelo de comunicación que priorice el valor de la relación e interacción humana.

”

Nadie obtiene
mayores resultados
que los que sus
relaciones le permiten.



“La primera y principal responsabilidad de cualquiera que pretenda gerenciar es gerenciarse a sí mismo. Gerenciar su propia integridad, su carácter, su ética, su conocimiento, su sabiduría, su temperamento, sus palabras, sus actos. Ésta es una tarea compleja, interminable, increíblemente difícil y muy poco reconocida. La gerencia de sí mismo es algo a lo que dedicamos muy poco tiempo y en lo que escasamente logramos resultados destacables porque se trata de algo mucho más difícil que el mero determinar y controlar la conducta de otros. Sin gerenciarse a sí mismo nadie está en condiciones de ejercer autoridad, no importa cuanta autoridad le sea conferida. Mientras más autoridad se les entrega más peligros resultan. La gerencia de sí mismo debería consumir la mitad de nuestro tiempo y lo mejor de nuestras habilidades. Y cuando nos dedicamos a ella, los elementos éticos, morales y espirituales resultan ineludibles”

Dee Hock

Fundador y CEO Emérito de Visa International

¡Nuevo reto!

Te invito compartir estos nuevos conocimientos con tu equipo para ponerlos en práctica.

Comunicación en la era digital

Utilizando la tecnología como palanca



¿Cómo gestionamos la tecnología en nuestras vidas?

¿Hablamos con la gente mirándola a los ojos, o mirando nuestro celular, computadora, etc?

- ¡Papá!
- Dime..
- Papá, ¡Escúchame!
- Te estoy escuchando, hijo
- Papá, ¡ESCÚCHAME CON LOS OJOS!



Nuestra presencia online y perfiles de redes sociales, o ausencia de ella, comunican.

¿Qué dice la tuya de ti?



Recuerda que puedes usarlas a tu favor o pueden jugarte en contra.

Documentales sugeridos

- "El dilema de las redes sociales"
- “ Nada es privado ”

(Disponibles en Netflix)



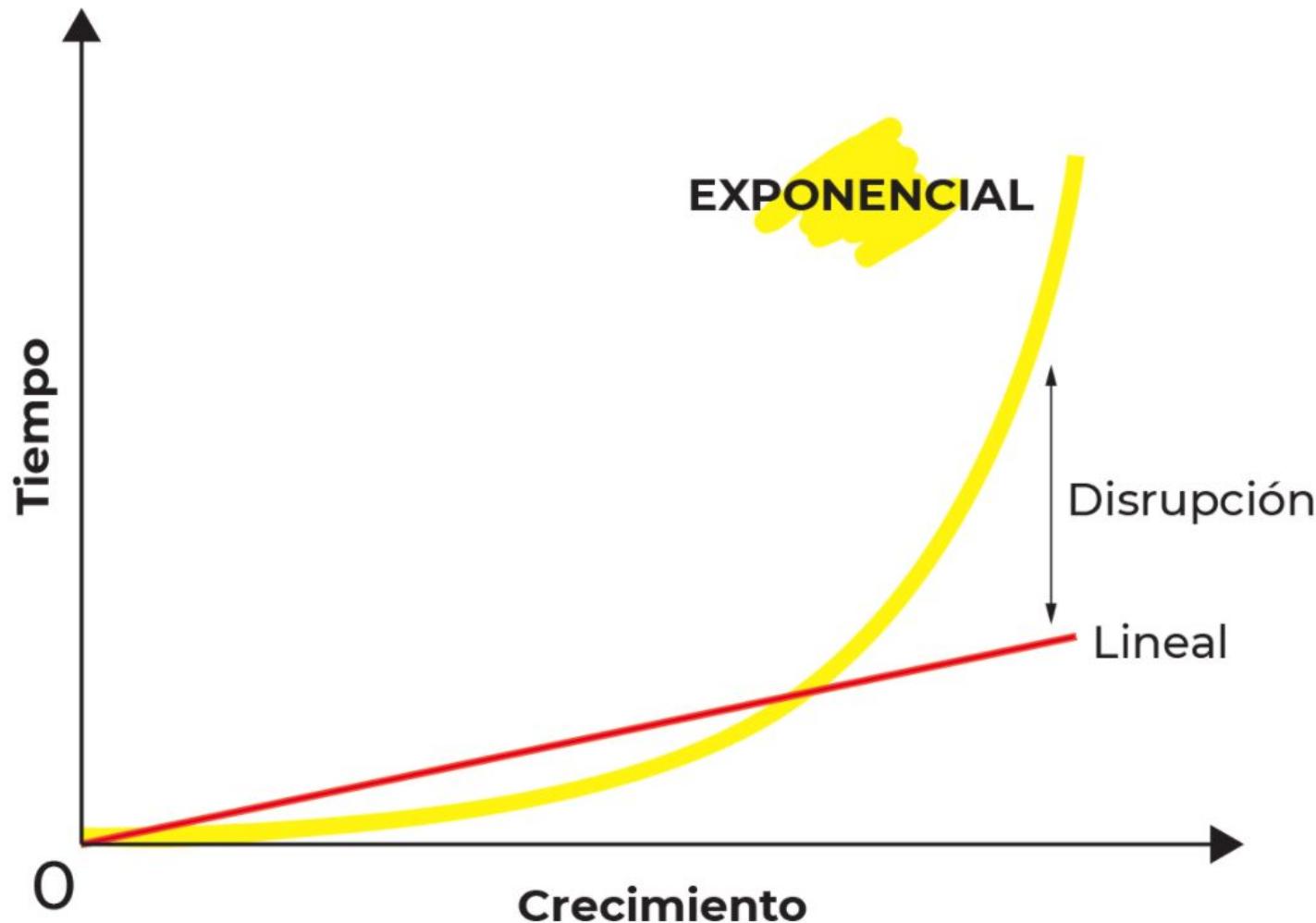
¡RETO!
Tus perfiles online

¡Te espero en la
siguiente clase!

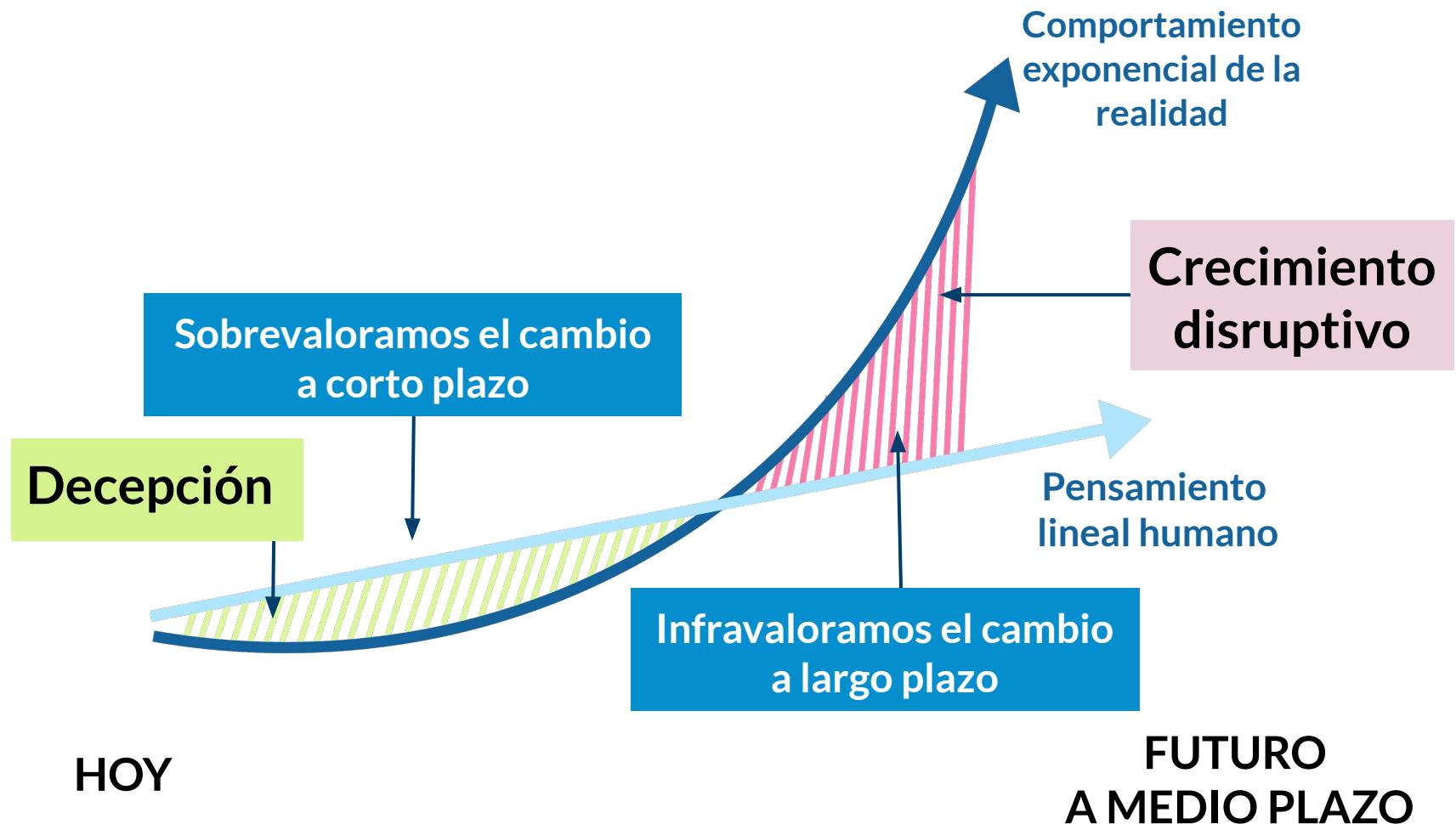
El efecto del
“interés compuesto”
en la comunicación.

El efecto multiplicador, y la exponencialidad en comunicación.

El efecto del “interés compuesto”



Debemos pensar en forma exponencial en vez de linear



“

El interés compuesto es la octava maravilla del mundo. El que lo entiende se beneficia, el que no, lo paga.

”

Albert Einstein

El círculo virtuoso de la comunicación y la gestión efectiva

Entre el 60 y 80% de la gestión eficaz de un equipo, descansa en la calidad de su “red de conversaciones”

- Conversaciones con comunicación asertiva, es decir **hablando responsablemente** y con **escucha comprometida**.
- Desarrolla la gestión efectiva y sustentable

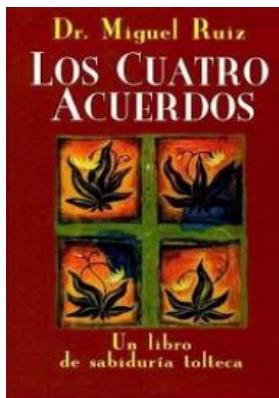
Recuerda hacer de tu
estilo de comunicación un
círculo virtuoso que te
potencie y mejore
tus relaciones.

La calidad de nuestras relaciones son la base de nuestra felicidad



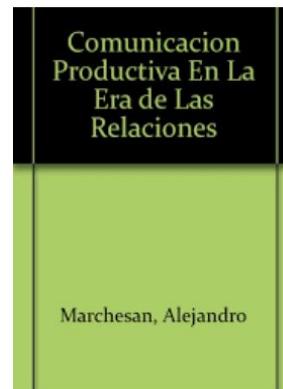
Biografía recomendada

- Libros:



**Los cuatro
acuerdos**

**Comunicación
productiva en
la era de las relaciones**



Biografía recomendada

- Charlas Ted



**How to speak so that
people want to listen**



**Your body language may
shape who you are**



**What makes a good life?
Lessons from the longest
study
on happiness**

Biografía recomendada

- Videos:

Cómo comunicarse mejor
con los demás



Biografía recomendada

- Documentales:

The social dilemma



Nada es privado



**¡No olvides tomar el
examen!**