

Seminario Comunicación Eficaz Supera tus retos

Tema 5: Coaching y herramientas conversacionales

Martes, 28 de abril de 2020 – 18.00 horas

Profesora: Ana M^a Aceituno

Escucha activa

Concentración total en lo que el otro está diciendo u omitiendo.

Entender lo que se dice en el contexto del otro.

Fuente: "Herramientas de Coaching", J Alberto Catalão Ana T Penim





Imagen de Sendero del Mago blogspot

Estar presente

Ser plenamente consciente y crear espontáneamente una relación con el otro, empleando un estilo abierto, flexible y confiado

Fuente: "Herramientas de Coaching", J Alberto Catalão Ana T Penim

Rapport

Capacidad del Coach para sintonizar con el otro, en un ambiente de apertura, confianza y seguridad, favorable para la comunicación genuina y el desarrollo personal y profesional del otro.



Fuente: "Herramientas de Coaching", J Alberto Catalão Ana T Penim

Feedback constructivo y positivo

Generación de contexto para la conversación

Datos, observaciones: “Cuando yo te observo hacer....”, “Cuando tú dices...”

Interpretación, juicios: “En mi opinión....”, “creo que...”

Emoción: “Ante lo cual siento...” (alegría, miedo, tristeza, enfado.....)

**Incumbencia, interés, aspiraciones: “Me importa/ me preocupa / me interesa...”
(por qué y para qué)**

Pedido efectivo: “Por ello te pido...”

Indagación: “Querría saber qué piensas acerca de esto...” “Cuál es tu opinión?”

Compromiso: diseño de acciones futuras

Fuente: “Coaching: el arte de soplar brasas” Leonardo Wolk

Compromisos conversacionales



Photo by [rawpixel.com](https://www.rawpixel.com) on [Unsplash](https://unsplash.com)

Compromisos conversacionales

Promesas

Ofertas

Pedidos



Promesa



Imagen Unsplash

Dos personas llegan a un entendimiento y conclusión compartida

A ofrece una promesa que B acepta (**A está comprometido**)

A puede pedir una promesa que B acepta (**B está comprometido**)

IMPORTANTE: SIN ACEPTACIÓN, NO HAY COMPROMISO

Ofrecimientos y pedidos

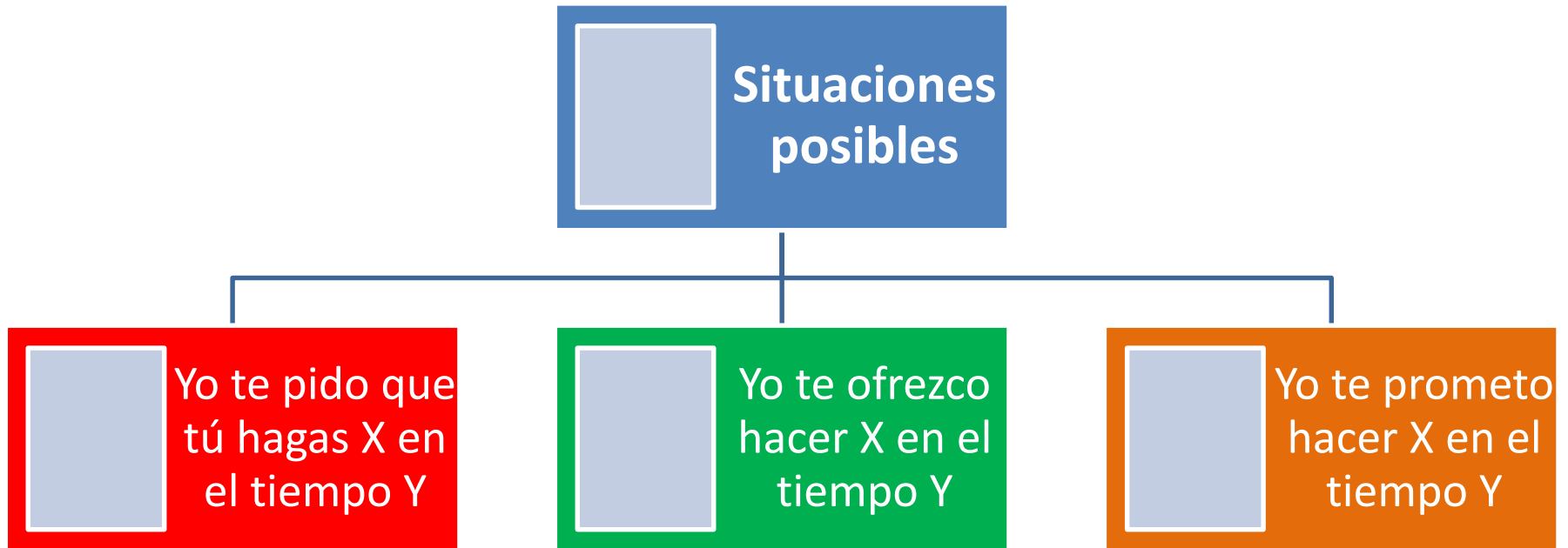
Pedido

La acción solicitada –si es aceptada- será ejecutada por el receptor para satisfacer la inquietud del emisor

Ofrecimiento

La acción ofrecida –si es aceptada- se convierte en compromiso para el emisor hacia el receptor

Ofrecimientos y pedidos



Aceptar el pedido o la oferta – respuesta SI

Declinar el pedido o la oferta – respuesta NO

Otras situaciones

Pedir aclaración

Se compromete a comprometerse

Renegociar el pedido o la oferta

Fuente: “Coaching: el arte de soplar brasas” Leonardo Wolk



Imagen Unplash

Posibilidades de acción

Cumplir la promesa

Cancelar el pedido

Reclamo efectivo

Disculpa efectiva

PASOS – RECLAMACIÓN EFECTIVA

Generar contexto para la conversación

Afirmar y corroborar el compromiso previo

Aseverar y verificar el punto de quiebre

Indagar en los motivos del quiebre

Reportar daños en 3 aspectos: personal, interpersonal y en la tarea

Acordar nuevo compromiso

Fuente: “Coaching: el arte de soplar brasas” Leonardo Wolk

PASOS - DISCULPA EFECTIVA

Generar contexto para la conversación

Afirmar y ratificar el compromiso previo

Afirmar y reconocer el quiebre

Presentar motivos del incumplimiento

Indagar en la opinión del otro y pedir reporte de daños

Ofrecer disculpa, reparación y nuevo compromiso

Fuente: "Coaching: el arte de soplar brasas" Leonardo Wolk

Referencias de interés

Además de la bibliografía indicada en la Semana 5, podéis ampliar información de interés

Mejora tu comunicación con técnicas de coaching – Seminario profesional Dircom
<https://www.youtube.com/watch?v=RkYYbQMYmCs>

Escucha Activa – <http://www.anathenea.com/blog/?p=190>

Estar presente - enComunicación - Sección Coaching para ti - EsRadio Valencia FM–
8/10/2015 - http://www.ivoox.com/coaching-para-ti-ana-aceituno-08-10-15-audios-mp3_rf_8879945_1.html

Pedidos y promesas – <http://www.anathenea.com/blog/?p=45>

