**COMUNICACIÓN EFICAZ**

**Tema 2**

**Lenguaje y estilos de comunicación**

En la comunicación vamos a recibir la información por elementos:

* Conductuales: tienen que ver con la conducta de la persona. Se transmiten de forma *verbal*, *no verbal* y *paraverbal*.
  + Los componentes verbales, es el lenguaje. Humor, preguntas, contenido, atención personal…
  + Los componentes **no verbales** tienen la finalidad de resaltar las palabras, sustituirlas o repetirlas. (emojis, gestos, posturas, distancias, miradas…)
  + Los componentes **paraverbales** tienen un significado dependiendo del tono, velocidad, claridad, timbre, pausas, fluidez…
* Cognitivos tienen que ver con las circunstancias.
  + Competencias: preparación de la persona para hablar en un entorno. (Ejemplo: en público)
  + Expectativas: tener en cuenta que va a esperar el receptor de la información que se va a compartir (feedback)
  + Valores subjetivos.
  + Autorregulación.
  + Constructos personales: ideas muy concretas de como tiene que llevarse la vida.
* Fisiológicos: elementos de la comunicación que no se pueda regular.
  + Celeridad en la respiración
  + Presión sanguínea
  + Sudoración
  + Tics
  + Aumentos de palpitaciones

**Estilos de comunicación**: diferentes actitudes que producen en la comunicación:

* Agresivo
* Pasivo
* Asertivo

**Los cuatro acuerdos**:

* No supongas: no des nada por supuesto. Aclara cualquier duda y si sospechas pregunta. Suponer te hace inventar historias que no tienen fundamento.
* Honra tus palabras: sé coherente con lo que piensas y con lo que haces. Ser autentico te hace respetable ante los demás y ante ti mismo.
* Haz siempre lo mejor: si siempre haces lo mejor que puedes nunca te recriminaras ni te arrepentirás de nada.
* No te tomes nada como personal: en la medida que alguien te quiere lastimar, ese alguien se lastima a si mismo y el problema es de él no tuyo.

**Tema 3**

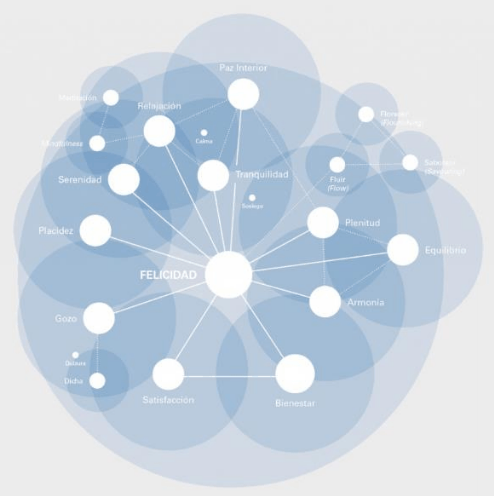
**Inteligencia emocional**

El coeficiente intelectual se consideraba que era el factor determinante de éxito, prosperidad y felicidad de una persona.

Emociones básicas (depende de como lo quiera definir el autor de la conclusión) ( según Daniel Holeman):

* Ira
* Miedo
* Alegría
* Amor
* Sorpresa
* Enfado
* Tristeza

Al igual que las galaxias las emociones adquieren menor o mayor intensidad entre ellas además de estar relacionados entre si como una red neuronal.



Tipos de inteligencias emocionales:

* Inteligencia intrapersonal: sobre la misma persona (autoconocimiento, control emocional, motivación)
  + **Autoconocimiento**: conocer que emociones sentimos en cada momento.
  + **Autogestión:** Es una emoción clave para gestionar las emociones de forma adecuada. Las personas que carecen de esta capacidad luchan contra sentimientos de **aflicción**. Aquellos que la tienen desarrollada pueden recuperarse con mucha facilidad de los reveses y trastornos de la vida ponen en juego la **resiliencia.**
  + **Automotivación**: a raíz de la autogestión y autoconocimiento genera esta fortaleza que nos hace generar todos los recursos internos para afrontar los retos que nos esperan.
    - Si no preguntas lo que quieres nunca lo conseguirás.
    - Si no preguntas la respuesta siempre es no.
    - Si no das un paso adelante siempre estarás en el mismo sitio.
* Inteligencia interpersonal: a aplicar con el resto de personas (empatía, habilidades sociales)
  + Empatía: poder entender como se siente la persona con la que se trata.
  + Habilidades sociales: suponen la base para ejercer el propio liderazgo de nosotros mismos. Cuanto mejores seamos mejor nos comunicaremos con los demás. Se basa en la empatía e implica el desarrollo de la comunicación con los demás para establecer relaciones solidas, justas y enriquecedoras.

Las emociones se expresan:

* Gestualmente
* Corporalmente
* Las emociones están en la comunicación
* Al expresar las emociones influimos en otras personas

**Tema 4**

**Programación Neurolingüística (PNL)**

PNL es un sistema que trabaja con los dos hemisferios del cerebro, como si fuese un ordenador. Trabaja como si fuesen “plantillas de pensamiento” en el que una vez ya están completas ya disponemos de ese conocimiento, aun así, puede ser modelada por otras personas y obtener similares resultados.

Es posible cambiar o reprogramar una plantilla de pensamiento si hay algo que la limita. Potenciar algún recurso, comportamiento o creencia, para mejorar la calidad de vida.

El PNL estudia dos ámbitos de la comunicación:

* Comunicación intrapersonal: dialogo interior y como recibimos y emitimos la comunicación.
* Comunicación interpersonal

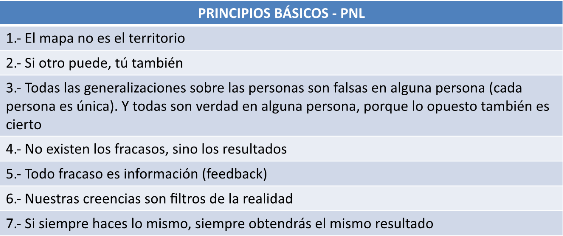
El PNL está compuesto de diferentes modelos representacionales:

* Modelo visual
* Modelo auditivo
* Modelo kinestésico – combina el tacto, gusto y el olfato junto con una capacidad de procesar la información como de dialogo interior.

Sincronización

Supone transmitir la misma longitud de onda que la persona con la que nos estamos comunicando. Adoptando gestos, actitudes de la persona con la que hablamos para crear sintonía y confianza.

Principios básicos del PNL:



1 - El mapa es la planificación que nosotros tenemos de una situación. A veces el mapa nos limita (miedos, inquietudes) y nos frena a la hora de hacer determinadas acciones.

3 - Cuando se generaliza estamos afirmando que el 100% de la generalización es como yo digo que es.

**Zona de confort no es igual a zona de seguridad**

De victima pasa a protagonista -> pasa a estar en una zona de aprendizaje en la que el cerebro no conoce.

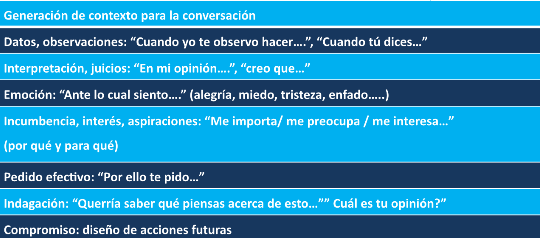
**Tema 5**

**Coaching y herramientas conversacionales**

Competencias de coaching:

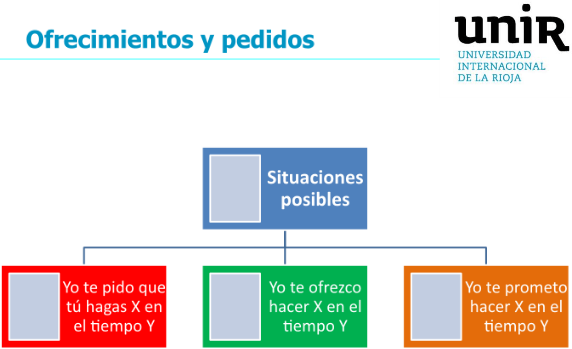
* Escucha activa: concentración total en lo que la persona está diciendo incluso en lo que no dice. [Escuchar mucho más que oír.]
* Estar presente: Poner el foco aquí y ahora. Ser plenamente consciente y crear espontáneamente una relación con el otro, empleando un estilo abierto, flexible y confiado.
* Rapport o sincronización: capacidad del coach para sintonizar con la persona/s que estamos tratando.

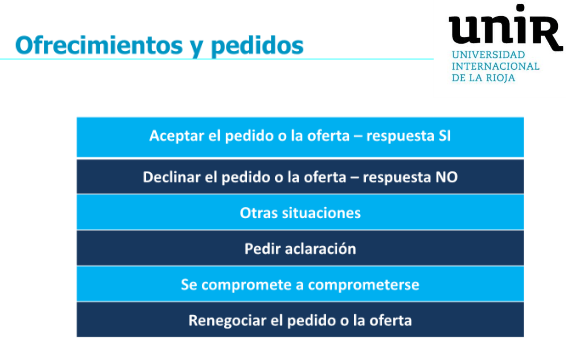
Una de las herramientas que nos ofrece el coaching es el FEEDBACK:



Compromisos conversacionales:

1. Promesas: una persona dice algo (promesa) que tiene que cumplir [teoría]. Dos personas llegan a un entendimiento y conclusión compartida. Sin aceptación de la promesa por parte del receptor no hay compromiso.
2. Ofertas
3. Pedidos





**Tema 6**

**Comunicación en situaciones de crisis**

Ya desde septiembre/octubre de 2019 había avisos de una posible pandemia mundial reportado por:

* Informes de naciones unidas y banco mundial
* Davos: donde se hizo un simulacro ante una posible pandemia.

En neurociencia existen tres sistemas que aparecen en el humano a medida que va creciendo/evolucionando y que se caracterizan por:

1. Sistema instintivo
   1. Defensa del territorio
   2. Determinación de jerarquía social
   3. Rituales de procreación
   4. Resistencia al cambio
   5. Control de funciones vitales
2. Sistema emocional
   1. Respuesta de supervivencia y continuidad
   2. Aprendizaje
   3. Recuperación de lo aprendido
   4. Sociabilidad
3. Sistema corteza prefrontal
   1. Razonar
   2. Vetar impulsos emocionales
   3. Trazar estrategias
   4. Automotivarse
   5. Comunicar

Todas las crisis se caracterizan por:

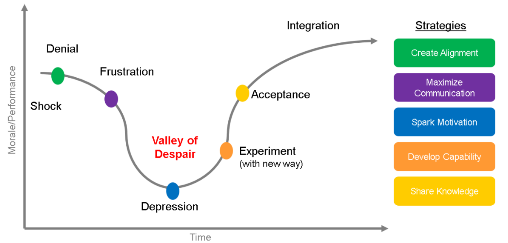
* Sorpresa
* Unicidad
* Urgencia
* Inestabilidad
* Descenso de la calidad de comunicación

Fases de la crisis:

* Fase preliminar
* Fase aguda
* Fase crónica
* Fase postraumática

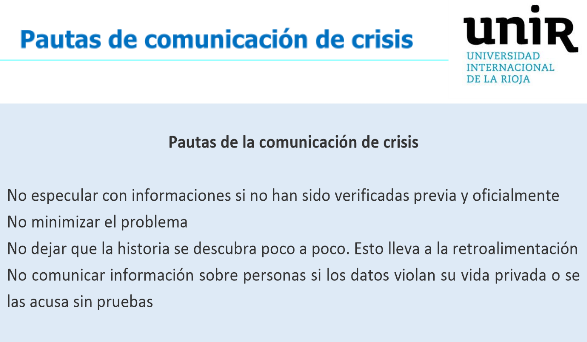
**Curva del cambio**

Basada en el modelo del duelo de Kubler Ross en el que se estudia las diferentes fases por las que pasan los enfermos terminales:

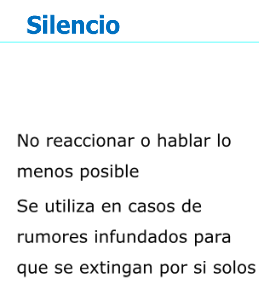
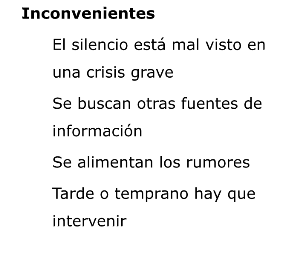


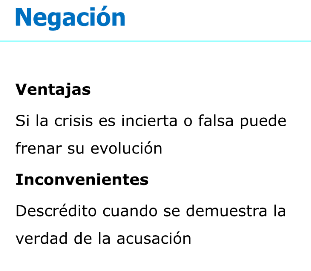
El orden de reacciones es:

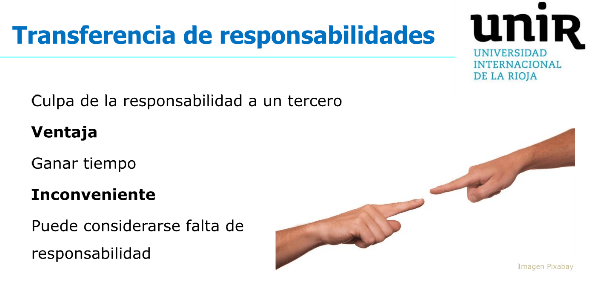
* 1: Shock: estrategia personal de negación de la realidad
* 2: Frustración: ira, rabia, desánimos
* 3: Depresión, tristeza
* 4: Experimentación: no hay esperanza, pero es el impulso interior a seguir adelante
* 5: Aceptación: asumir lo que ha pasado.

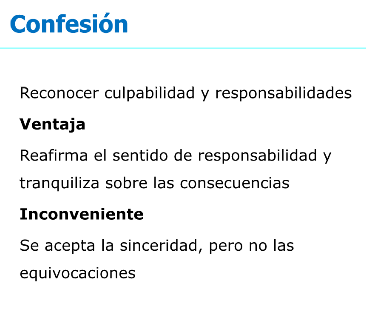


Estrategias durante periodos de crisis:

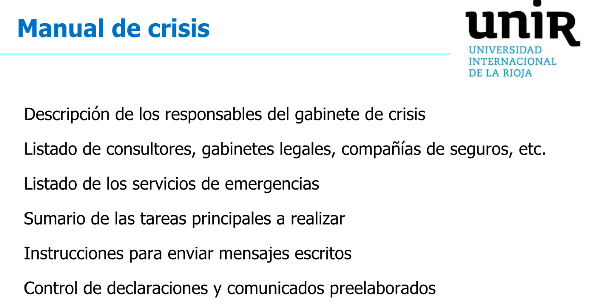
 







En caso de crisis lo mejor es tener una manual de crisis para anticiparnos:



Post crisis:

* Extraer conclusiones de lo sucedido
* Devolver la confianza a los públicos internos y externos
* Integrar el aprendizaje de la crisis
* Tener doble visión del hecho y la sensación subjetiva que producen