



Comunicación

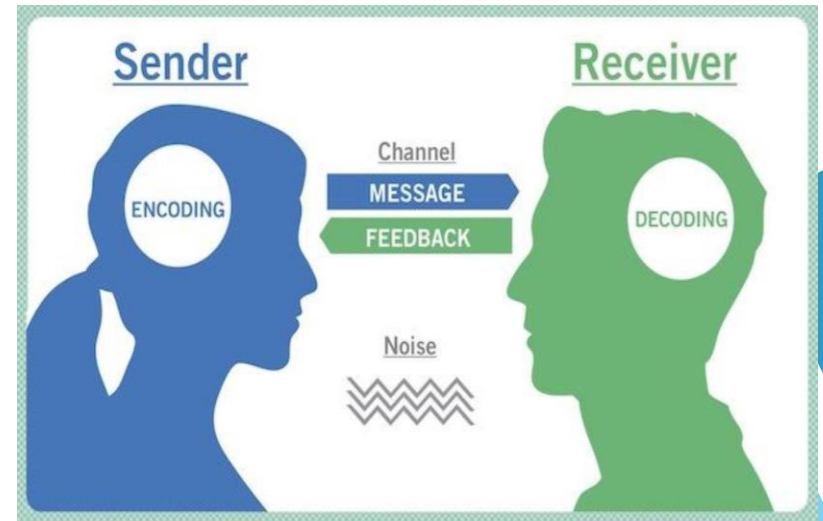
Modelo

Jill Bolte Taylor, TED 2008

“El derrame de iluminación”

Describe a través de su experiencia de ACV,
el proceso cognitivo

<https://www.youtube.com/watch?v=wsvlhmdFulU>
20 minutos



<https://thecsopro.com/why-is-basic-communication-so-important/>



Regla 55-38-7

Albert Mehrabian

- lenguaje corporal 55%
- uso de la voz 38%
- palabras 7%



Comunicación no verbal

- Imagen 1: reporte, falta de interes, agobio
- Imagen 2: reporte, atento, interesado, reflexivo
- Imagen 3: discusion, evitar versus reprender.
- Imagen 4: el tercero esta fuera del diálogo, frustración o falta de interés



Sesgo de supervivencia

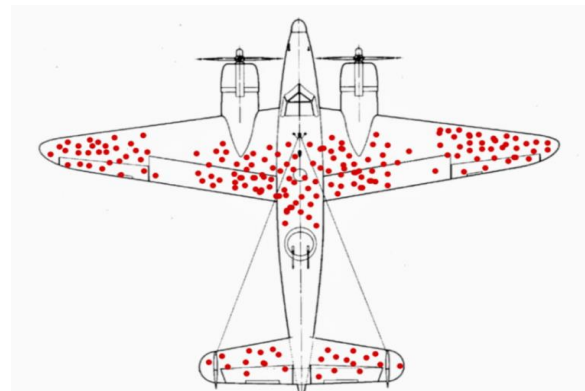
Pregunta a un técnico de PC:

“Se rompe mucho este modelo?”

“No se... solo me llegan las rotas”

Zonas a reforzar

(en rojo impactos recibidos por los aviones que arribaron a la base)





Sesgo de confirmación

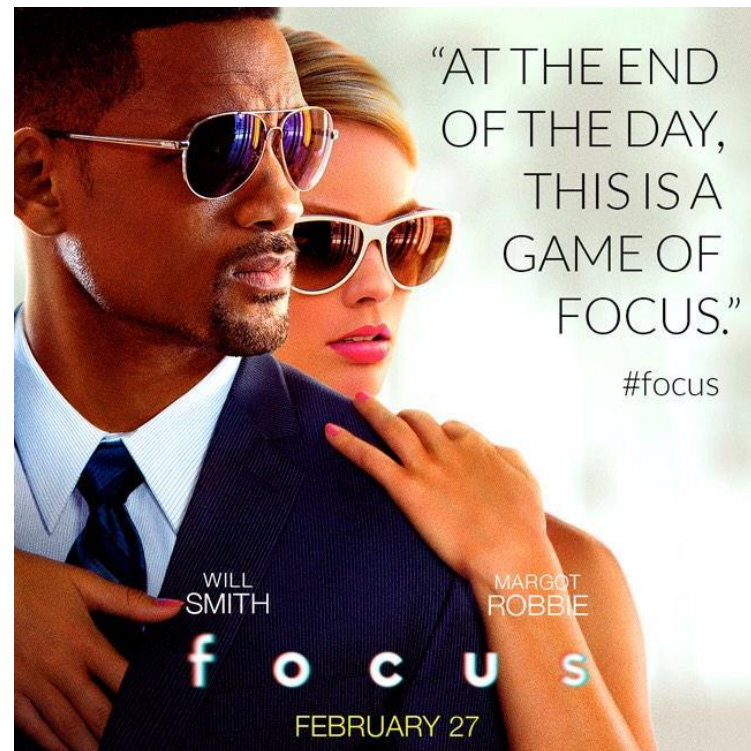
“interpretamos más positivamente aquellos hechos que básicamente respalden nuestras opiniones previas”

<https://www.psicoactiva.com/blog/consiste-sesgo-confirmacion/>



Un ejemplo de película

Youtube “focus betting scene”





La importancia de leer y escuchar!

- Persona-1 pide ayuda a Persona-2 y Persona-3

Me piden ayuda y no se que responder. Me ayudan?

“Quiero subir el reporte y no me deja. Dice que el tamaño máximo es 10mb pero no llego al límite”

- Persona-1

Hace minutos me escribió que lo pudo solucionar.

- Persona-2

El usuario subió un archivo reporte.pdf que pesa menos de 1 mb.

Por favor pedile al usuario mas detalle de que pasó por si vuelve a pasar.

- Persona-3

Seguro lo comprimió con un rar o zip.





Ruido en las comunicaciones / reuniones

- A Video Conference Call in Real Life
 - <https://www.youtube.com/watch?v=JMOOG7rWTPg>
 - 3 minutos 25 segundos

Actividad

- Identificar problemas y formas de resolverlos
- 



Fin