

CLAVES PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZ

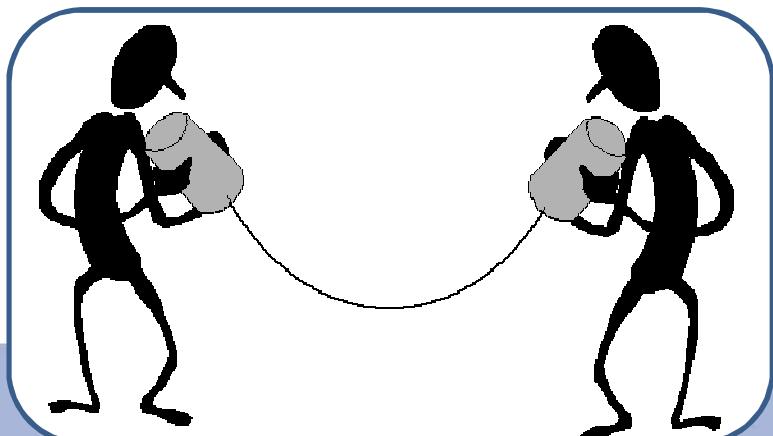
Eva Creus

AGROGESTIIC SL

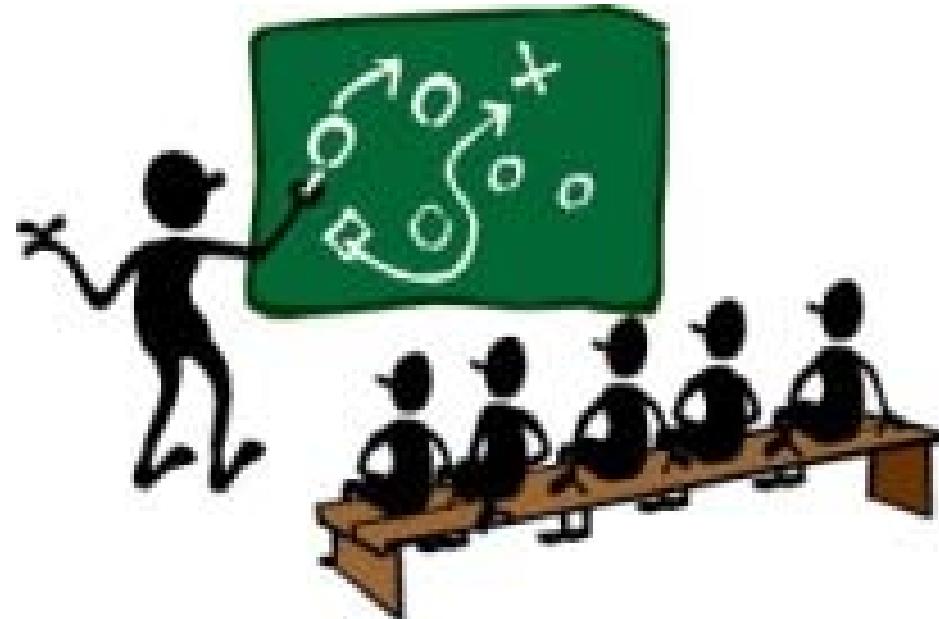
evacreus@agrogestiic.es



AGROGESTIIC
Consultoría y Formación



¿Qué esperáis del curso?



¿Qué espero yo?

Utilidades

- Comunicación interpersonal.
- Decir lo que se piensa de forma correcta.
- Saber escuchar.
- Hacer presentaciones.

Ideas con las que trabajaremos

- Empatía.
- Programación Neurolingüística (PNL).
- Flexibilidad y adaptación al interlocutor.
- Saber escuchar.
- Saber hablar respetando al otro.



CONOCERME MEJOR

Personales
AUTOCONTROL

CONOCIMIENTO DE UNO MISMO

AUTOMOTIVACIÓN

Sociales
EMPATÍA

HABILIDADES SOCIALES

- **Comunicación**

IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA

EMPATÍA

orientación hacia el sacrificio
sacrificio de los demás
provechamiento de la
diversidad
comprensión social

¿SOMOS
EMPÁTICOS??



ANTIEMPATÍA



Empatía

DEFINICIÓN: es la disposición interior de comprender a los otros, de llegar a ver con sus ojos, pensar y sentir las cosas desde su punto de vista.

No es suficiente en ponerse en su sitio, hace falta que se sienta escuchado y comprendido.



Empatía

Fases:

Identificación: “Ponerse en la piel del otro”, identificarse con lo que siente y piensa la otra persona.

Incorporación: Las cosas que el otro nos transmite nos afectan y nos hacen revivir situaciones nuestras y comprendemos.

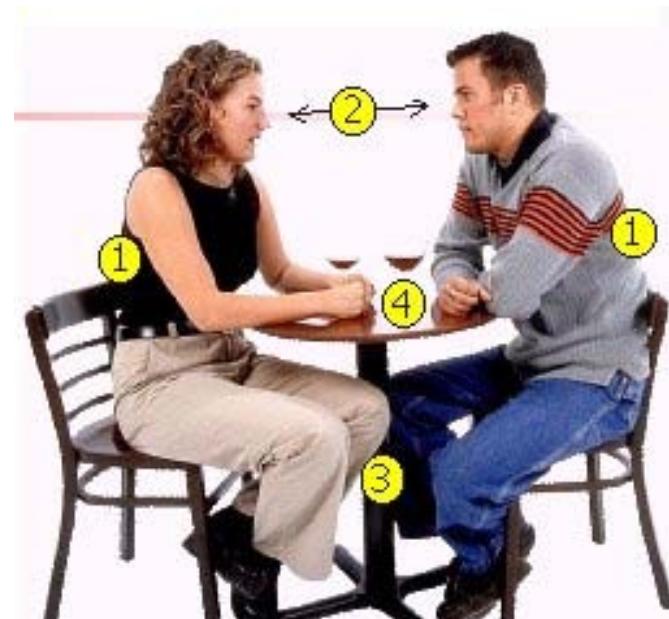
Separación: Distanciamiento para poder ser uno mismo.



Rapport (sintonía)

Proceso natural. Es la expresión, a través de comportamientos, de la importancia de estar ahora aquí contigo.

COREOGRAFÍA CON EL OTRO



Rapport (sintonía)

FORMAS DE MANIFESTAR RAPPORT

- **Expresiones faciales:** Por ej. levantar las cejas, apretar los labios, arrugar la nariz, etc.
- **Postura:** Ajusta tu cuerpo para combinar con la postura del cuerpo de la otra persona o con sólo una parte.
- **Movimientos corporales:** por ej. tocarse la barbilla, guiñar los ojos, etc.
- **Gestos:** Refleja con elegancia y sutileza los gestos de la otra persona.
- **Aspectos vocales:** por ej. la tonalidad, el timbre, la velocidad, el volumen, ritmo, etc.
- **Frases repetitivas:** Usa de vez en cuando las frases repetitivas (muletillas) utilizadas por la otra persona.
- **Respiración:** Acompasa tu respiración al ritmo respiratorio de la otra persona.
- **Hacer de espejo cruzadamente:** por ej. balancea suavemente una parte de tu cuerpo al mismo ritmo de la respiración del otro.
- **Acompañamiento de predicados y recapitulación:** Haz pequeños resúmenes del discurso que estás oyendo a lo largo de la comunicación, empleando los mismos predicados que utiliza tu interlocutor.

HABILIDADES SOCIALES

- **Comunicación**

razgo

ulsor del cambio

olución de conflictos

blecer vínculos

aboración y cooperación

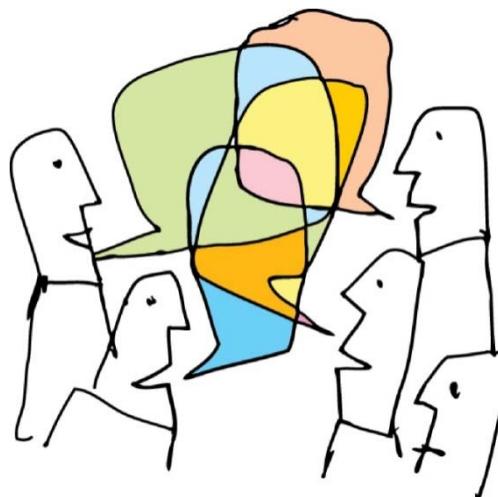
ilidades de equipo

**¿SABEMOS
COMUNICAR??**



LA COMUNICACIÓN ES UNA COMPETENCIA CLAVE

**COMPETENCIA =
HABILIDAD + CONOCIMIENTO + ACTITUD**



Comunicación

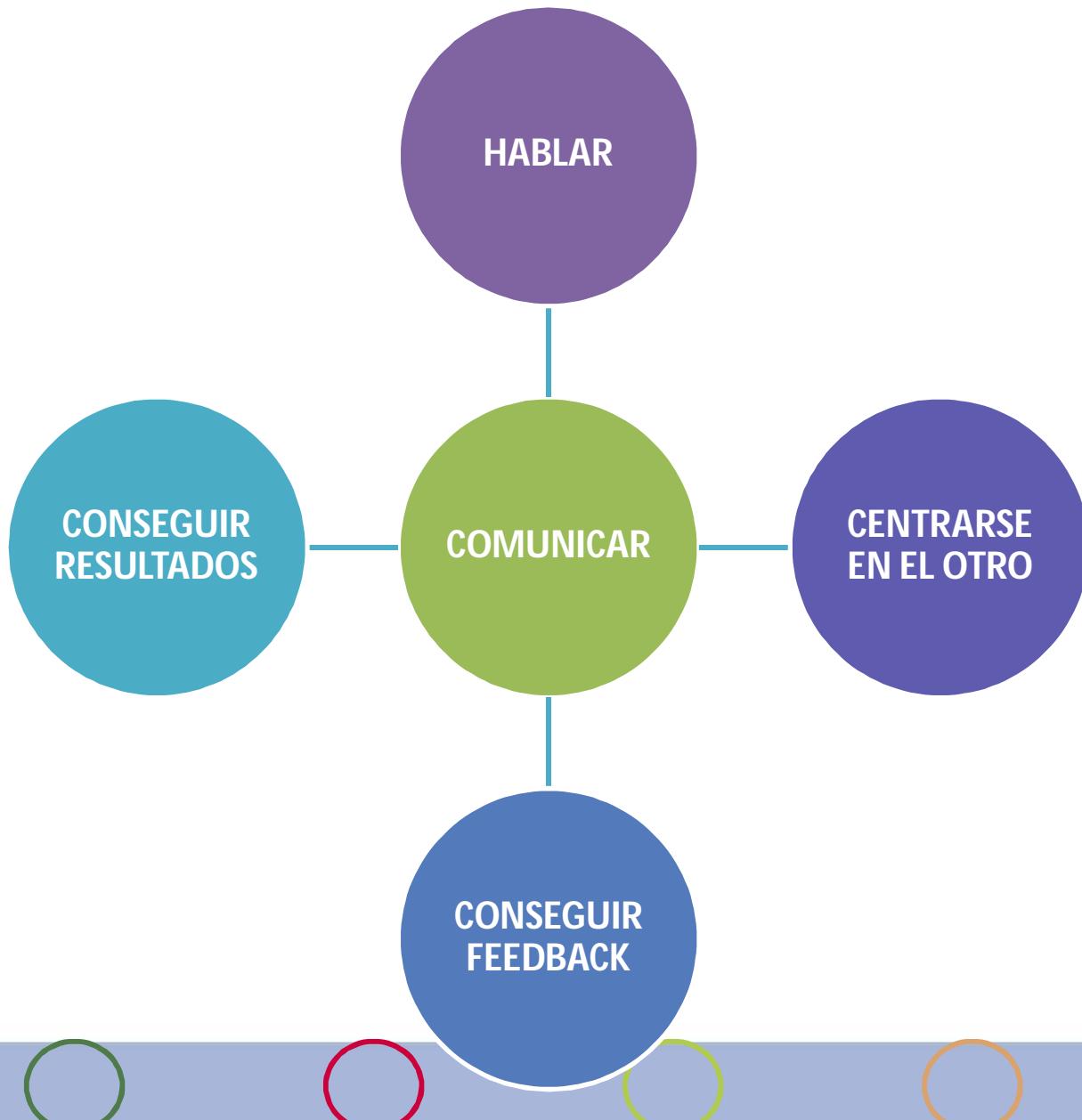


DEFINICIÓN:

- Habilidad de transmitir, de dar a conocer alguna cosa a alguien de una manera clara y comprensible.
- Integra desde una transmisión de información hasta la interacción de ideas, intereses, etc. con otras personas.
- El acto comunicativo se adapta a distintos públicos.
- La comunicación implica un aspecto verbal y un aspecto no verbal, y puede ser oral y/o escrita.



¿Qué es la comunicación?



La persona con competencia comunicativa tiene los siguientes niveles:

1

Comunica la información de forma clara

2

Comunica de forma clara y escucha para asegurar su comprensión

3

Adapta la comunicación a los intereses y características del interlocutor

4

Comunica en público efectivamente

Competencia comunicativa 1

1

Comunica la información
de forma clara



Axiomas prácticos de la comunicación 1

Paul Watzlawick, y otros, *Teoría de la comunicación humana*

No es posible no
comunicar



Axiomas prácticos de la comunicación 2

Cada comunicación implica un aspecto de contenido y otro de relación. El último condiciona al primero



CONTENIDO (mensaje)

RELACIÓN (actitudes...)

LO QUE DIGO

CÓMO LO DIGO



Axiomas prácticos de la comunicación 3

Los procesos de comunicación interpersonales son simétricos o complementarios según si la relación se basa en la igualdad o en la diferencia



Axiomas prácticos de la comunicación 4

Lo verdadero no es lo
que dice el emisor, sino
lo que entiende el receptor



Axiomas prácticos de la comunicación 5

El significado de la comunicación es la respuesta que obtenemos, independientemente de nuestra intención



Axiomas prácticos de la comunicación 6

La responsabilidad de la comunicación correcta es del emisor



El impacto de la comunicación

(Albert Mehrabian, *Silent Messages*)

| | | |
|---------------------|---|---|
| Lenguaje del cuerpo | ? | % |
| Tono de voz | ? | % |
| Mensaje (palabras) | ? | % |



El impacto de la comunicación

(Albert Mehrabian, *Silent Messages*)

| | | |
|---------------------|----|---|
| Lenguaje del cuerpo | 55 | % |
| Tono de voz | 38 | % |
| Mensaje (palabras) | 7 | % |



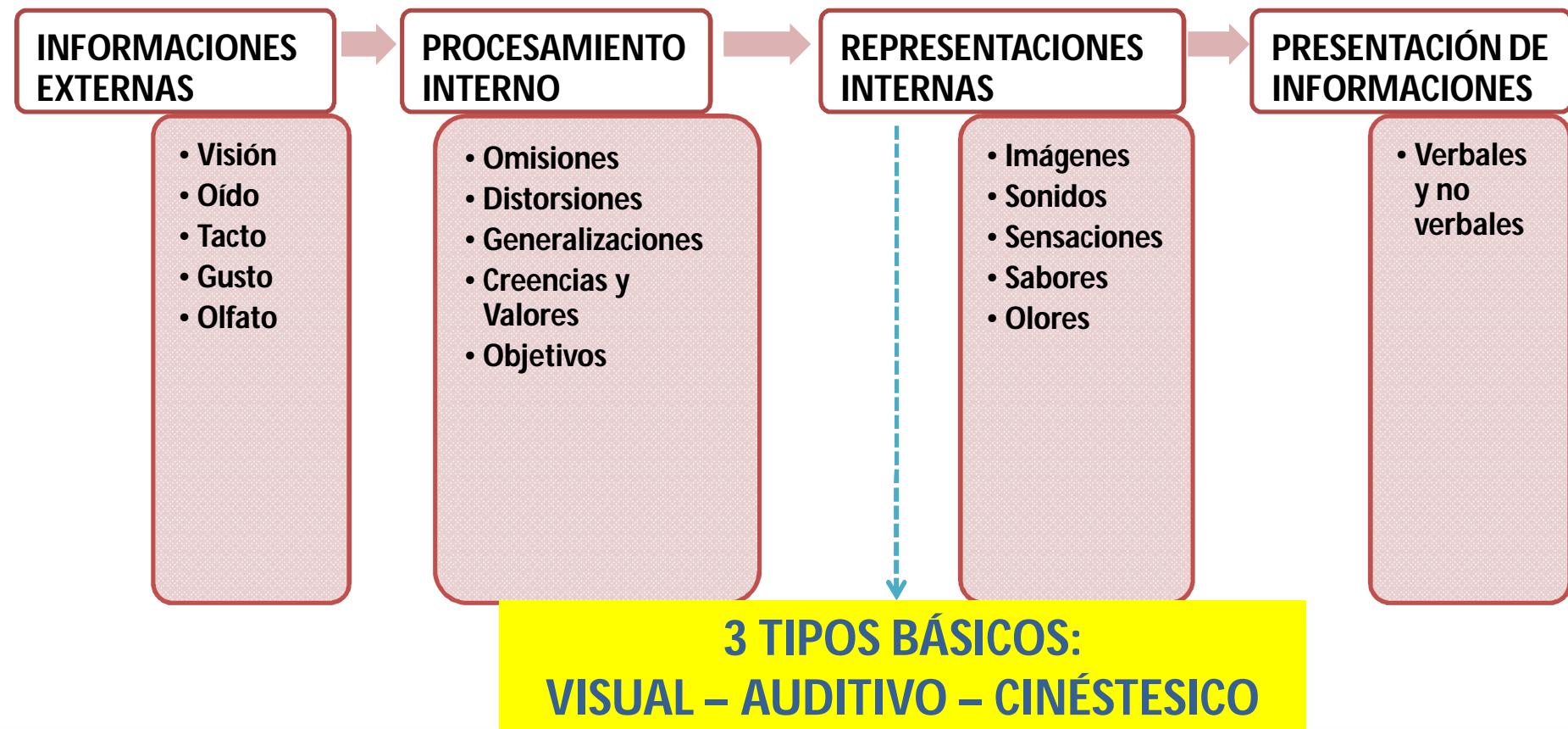
Comunicación no verbal

- La expresión facial
- La voz
- La respiración
- La postura
- La gesticulación
- El movimiento por el espacio
- La mirada → **movimientos oculares**



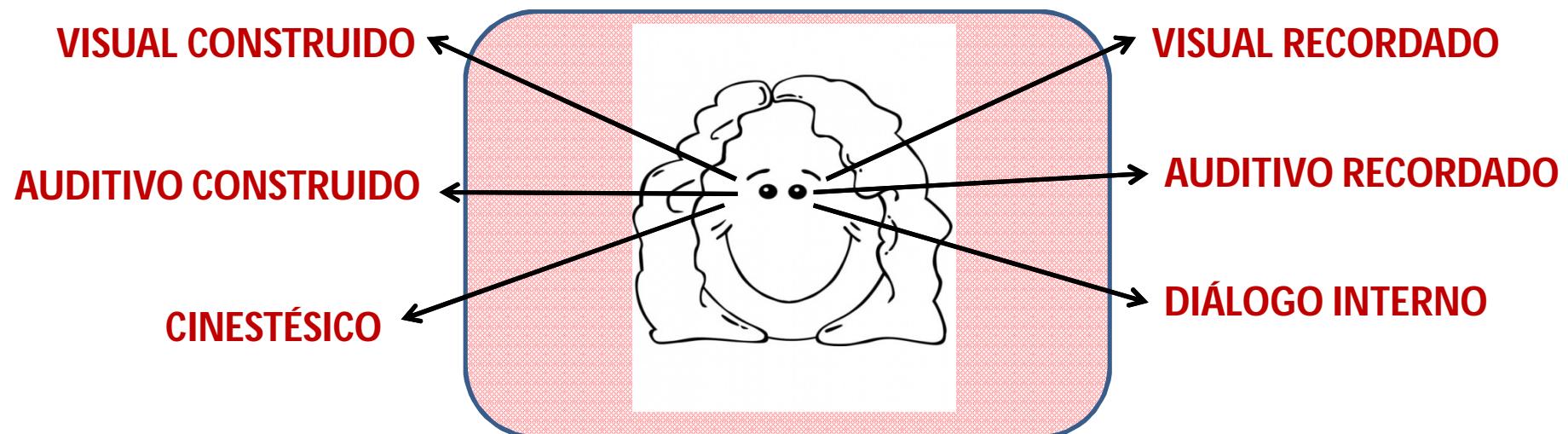
Nuestro funcionamiento: la experiencia y la PNL

Cómo funcionamos



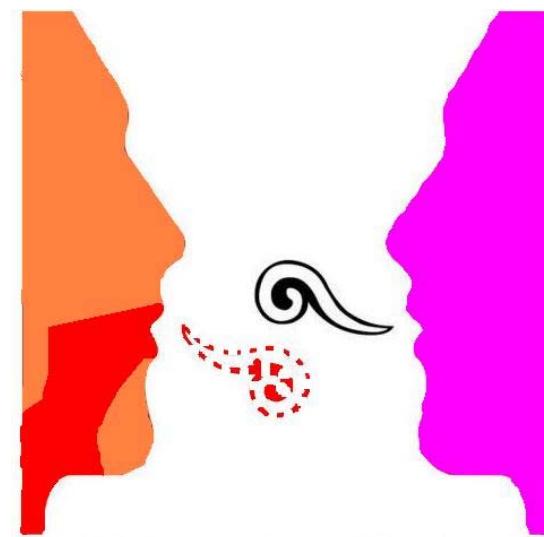
MOVIMIENTOS OCULARES

Movimientos oculares automáticos e inconscientes acompañan los procesos de pensamiento indicando el acceso a un sistema de representación específico. La PNL caracterizó estas pistas observando los siguientes patrones:



La voz. Los elementos para tener presentes

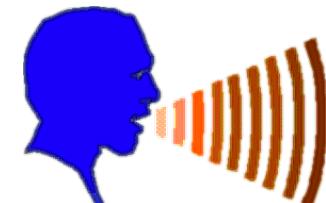
- Volumen
- Tono y entonación
- Velocidad
- Latencia: pausas y silencios
- Vocalización
- Timbre
- Respiración
- “Parásitos”



CONSEJOS

- **Ir variando el volumen y la velocidad del discurso**

- Subir el volumen cuando estéis delante de un concepto clave .



- Hablar con la velocidad adecuada: ni demasiado rápido ni demasiado lento.



CONSEJOS

- Construid frases cortas.
- Hacer un silencio antes de empezar y uno antes de concluir.



Comunicación verbal. La organización de las ideas:

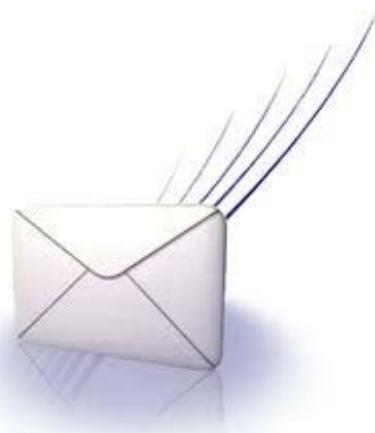
El mensaje: Cuatro preguntas básicas

- **Por qué?**
- **A quién?**
- **Qué?**
- **Cómo?**

OBJETIVO
RECEPTOR/AUDITORIO
MENSAJE/GUIÓN
MEDIOS Y RECURSOS



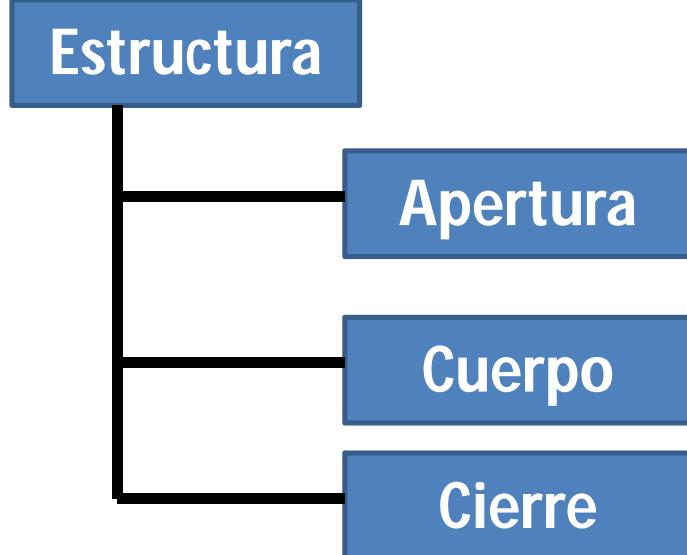
El mensaje



- Claridad
- Brevedad
- Orden
- Instancia: ideas claves
- Naturalidad y cortesía: “tablas”
- Información completa
- Información de retorno



Estructura del mensaje



- Introducción de lo que queremos decir.
- Desarrollo del tema.
- Resumen de todo aquello que hemos dicho.

*“Por lo que respecta a la construcción de un buen discurso: haced una buen *inicio* y un buen *final*, y entremedias ponerle lo que queráis”*

Víctor Murdock

CONSEJOS: El mensaje

- Organizad los pensamientos antes de hablar.
- Expresaros con precisión.
- Tened presente que los otros os deben entender.
- No deis cosas por sabidas.
- Recordad que la eficacia aumenta con la brevedad.
- Mostrad convicción en lo que decís.



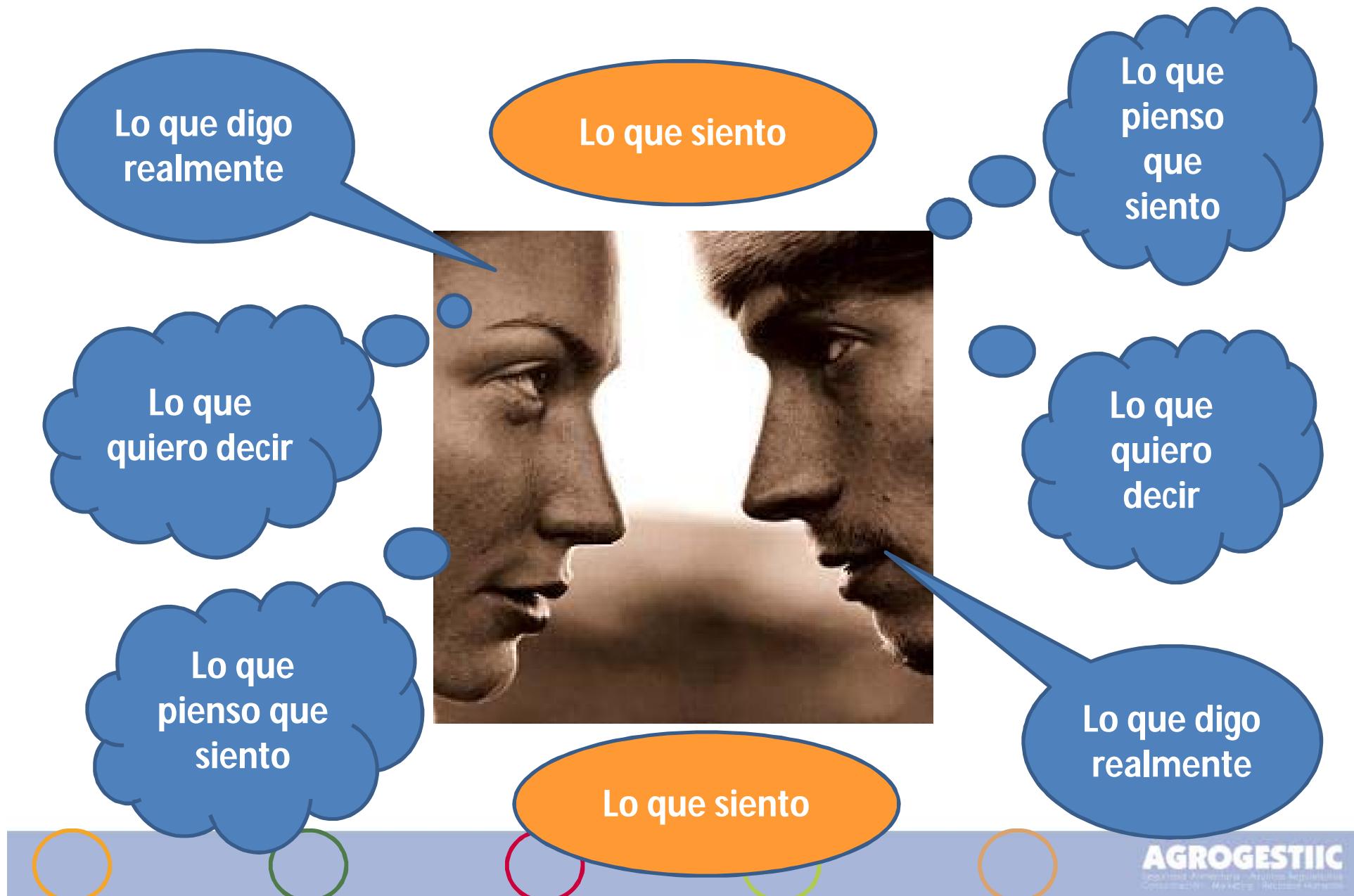
Competencia comunicativa 2

2

Comunica de forma clara
y escucha para asegurar
su comprensión



El arco de distorsión



La organización de las ideas: Comunicación efectiva para el receptor

- Prestad atención.
- Escuchad atentamente en lugar de estar pensando en vuestra respuesta.
- Recoged todo el sentido y las informaciones principales, en lugar de tender a fijarse más en detalles y a interpretar lo que el interlocutor ha dicho.



Feedback



- **Comunicar a la otra persona o al grupo cómo nos afecta su conducta, e implica la relación inversa.**
 - Comporta modificaciones positivas de actitudes y comportamientos.
 - Ofrece, además, la oportunidad de detectar hasta qué punto desvirtuamos o no los mensajes que nos envían.

Feedback



- **Asegurarse que el mensaje ha estado recibido correctamente, sin distorsiones:**
 - Escucha activa.
 - Preguntas de comprobación.
 - Atención a la comunicación no verbal.
- **Un buen comunicador da feedback.**

Importancia del feedback en el proceso de comunicación 1



- La información de retorno debe ser descriptiva, no evaluable.

“Esto que has hecho está fatal”

“Has dejado el grifo abierto y se puede inundar el baño”

Importancia del feedback en el proceso de comunicación 2



- **La información de retorno debe ser concreta.**

*“Este informe es *incompleto*”*

*“A este informe le falta una *introducción* que avance los *objetivos* y un *desarrollo* que *incluya* la *metodología* que *utilizamos*”*

Importancia del feedback en el proceso de comunicación 3



- La información de retorno debe tener en cuenta las necesidades de quien la reciba y de quien la ofrece.

Importancia del feedback en el proceso de comunicación 4



- La información de retorno debe ser inmediata o en el momento adecuado.

Importancia del feedback en el proceso de comunicación 5



- La información de retorno se centra en un comportamiento susceptible de modificación.

“Tienes 45 años”, “Eres moreno”

“Me facilitaría mucho el trabajo que me proporcionaras la información clasificada alfabéticamente”

Importancia del feedback en el proceso de comunicación 6



- La información de retorno nunca se impone.

Importancia del feedback en el proceso de comunicación 7



- La información de retorno exige una atención especial del arco de distorsión.

Importancia del feedback en el proceso de comunicación 8



- La información de retorno es la oportunidad de contrastar la información con la de los demás.

La escucha activa 1

- El saber escuchar es uno de los factores fundamentales de la empatía. La escucha activa predispone a las personas a la comunicación.
- Es una actitud: aprender a detener nuestro pensamiento y centrar la atención en el otro.
- Supone la ejecución de las siguientes fases:
 1. Escuchar lo que se nos dice.
 2. Comprender lo que se nos dice.
 3. Interpretar y elaborar lo que hemos entendido.
 4. Responder (si es necesario).

La escucha activa 2

Las siguientes estrategias ayudan a adquirir y desarrollar la escucha activa:

A. DISPOSICIÓN PSICOLÓGICA

B. OBSERVAR AL INTERLOCUTOR (contacto visual)

C. COMUNICAR CON EL CUERPO Y GESTOS (postura del cuerpo
relajada / expresión facial empática)

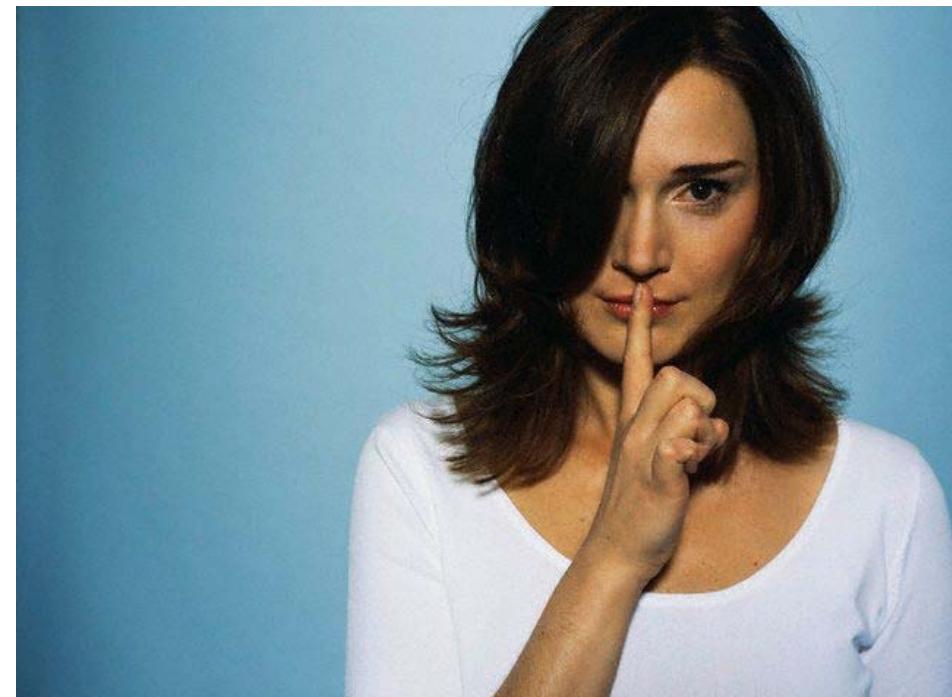
D. COMUNICAR CON PALABRAS

E. EVITAR:

- Interrumpir.
- Juzgar anticipadamente.
- Ofrecer ayuda ni soluciones prematuras.
- Infravalorar lo que la otra persona siente (no te preocupes).
- Contar tus historias mientras el otro necesita hablar.
- La “síndrome del experto”.



Aprende a estar en silencio con la persona!!!



El arte de escuchar

Eliminar las
barreras físicas

Ser consciente
del otro

Mantener el
contacto visual

Prescindir del
egocentrismo

Observar su
lenguaje
corporal

Evitar juzgar de
antemano

Reflexionar

Juzgar el
contenido del
mensaje, no al
emisario



Escucha activa: técnicas

| Técnica | Objetivo | Procedimiento | Ejemplo |
|------------------------|---|--|--|
| Mostrar interés | Comunicar interés. Favorecer que el otro hable. | No mostrar ni acuerdo ni desacuerdo. Utilizar palabras neutras. | "Entiendo como te sentiste. Qué pasó?" |
| Clarificar | Clarificar lo que se ha dicho. Obtener más información. | Preguntar. Pedir la aclaración de alguna cosa que no se ha entendido. | "Y tú, qué hiciste en ese momento?" "Es decir que te fuiste entonces" |
| Parafrasear | Demostrar que comprendemos qué pasa. Verificar lo que ha pasado. | Repetir las ideas y hechos básicos. | "Luego, según tú, el problema es una tontería..." "Luego lo que me dices es que..." |



Escucha activa: técnicas

| Técnica | Objetivo | Procedimiento | Ejemplo |
|-----------------|---|---|---|
| Reflejar | Mostrar que se entienden los sentimientos. Ayudar al otro a que sea más consciente de lo que siente. | Reflejar los sentimientos del interlocutor. | "Te sabe mal que siempre te diga que eres quien más habla en las reuniones" |
| Resumir | Revisar lo que se ha explicado. Sintetizar los hechos e ideas importantes. | Repetir hechos e ideas principales. | "Luego, si no te he entendido mal, él te dijo A y tú le contestaste B". |

La escucha activa 3

Podemos diferenciar 10 formas diferentes de respuestas de un interlocutor en una conversación, de las cuales algunas son variantes de la escucha activa y otras son precisamente al contrario:

- ✓ **RESPUESTAS EGOCÉNTRICAS**
- ✓ **CONSEJOS**
- ✓ **OPINIONES GRATUITAS / JUICIOS DE VALOR / CRÍTICAS**
- ✓ **REFORMULACIONES – REPETICIONES DE PALABRAS, FRASES O IDEAS**
- ✓ **“COTILLEO”**
- ✓ **PREGUNTAS**
- ✓ **COMPRENSIÓN DE SENTIMIENTOS**
- ✓ **ACUERDO CON OPINIONES**
- ✓ **SINCRONIZACIÓN**
- ✓ **SÍNTESIS**

EJERCICIO

Identifica qué tipo de respuesta da la persona que responde:

- A. ¿Qué es lo que te esperabas que no has conseguido?**
- B. Yo de ti lo que haría es esperar poco y demostrar mucho.**
- C. Entiendo que te sientas frutada.**
- D. (Se acerca y se sienta a su lado cogiéndola de la espalda)**
- E. Estoy de acuerdo contigo en que estamos en una empresa en la que cuesta valorar al personal.**
- F. Luego, entiendo que lo que me quieres decir es que...**
- G. Ah sí??? Esto te han hecho??? Quién ha sido???**
- H. Son unos aprovechados. Todos los jefes son igual, mucho prometer y...**
- I. Ahá...., y así has dicho que no te parece bien que...**
- J. Ya, pues si te cuento lo que me pasó a mí...**



Competencia comunicativa 3

3

Adapta la comunicación a los intereses y características del interlocutor



Adaptación al interlocutor

- Analizar cuál es el objetivo de lo que quiero comunicar.
- Descubrir la motivación o el interés del interlocutor.
- Saber escuchar con empatía.
- Utilizar un lenguaje adecuado a nuestro interlocutor.
- No dar cosas por sabidas.
- Tener predisposición al diálogo.
- Tener expresiones y gestos adecuados.

Comunicación óptima = flexibilidad

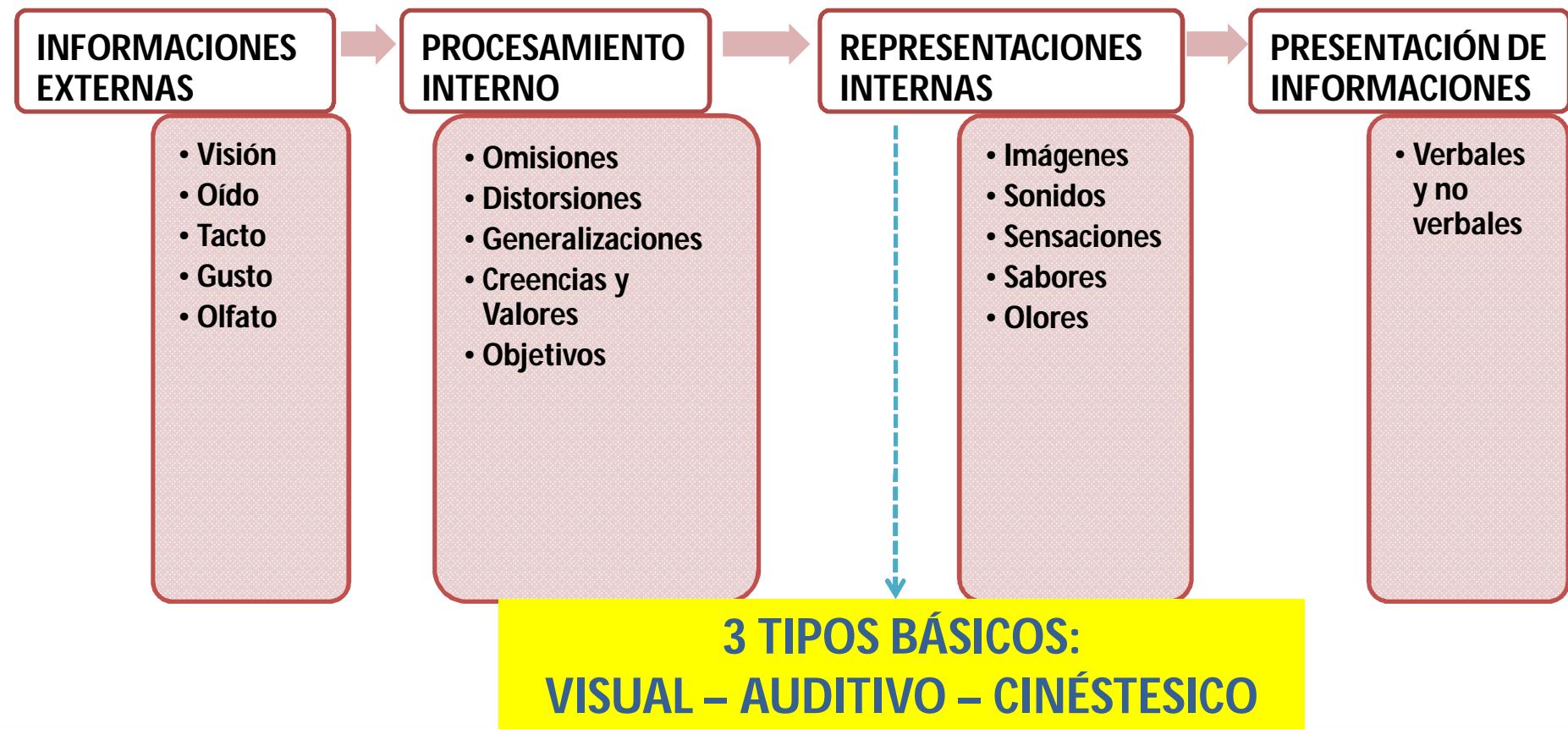
- Adaptar nuestra comunicación al interlocutor.
- Estar atento a su respuesta.
- Qué lenguaje utiliza (representación interna)?

Detectar el modo como la persona está representando internamente la información (palabras de proceso o procesuales) no es útil para conocerla mejor y sobre todo, comunicarnos mejor con ella.



Nuestro funcionamiento: la experiencia y la PNL

Cómo funcionamos



Ejemplos de palabras de proceso o procesuales:

| VISUALES | AUDITIVAS | CINESTÉSICAS | INESPECÍFICAS |
|-----------|-----------|---------------|---------------|
| Ver | Oír | Tomar | Aprender |
| Mirar | Sonido | Tocar | Captar |
| Visión | Resonar | Sentir | Comunicar |
| Brillante | Palabra | Dulce | Conocer |
| Claro | Ruido | Áspero | Decidir |
| Color | Decir | Sólido | Detalle |
| Imagen | Escuchar | Frío/caliente | Entender |
| ... | ... | ... | ... |

EJERCICIO



Indica el sistema representacional al que pertenecen las frases siguientes:

V = Visual

A = Auditivo

C = Cinestésico

I = Inespecífico

- Hacer una pregunta **A**
- Trabajadores satisfechos **C**
- Un futuro excitante **C**
- Un horizonte brillante **V**
- Una alternativa creativa **I**
- Una nueva concepción **I**
- Presentar gráficamente **V**
- Una fiesta bulliciosa **A**
- Un buen negocio **C**
- Anunciar el resultado **A**



Competencia comunicativa 4

4

Comunica en público
efectivamente



“El cerebro humano es un invento magnífico. Funciona desde el nacimiento hasta el momento que te levantas para hacer un discurso”

Mark Twain

¿Qué me pasa cuando hablo en público?

Me pongo rojo/a.
Se me entrecorta la voz.

Me tiemblan las piernas.

Noto palpitaciones.
Respiración alterada.

Me sudan las manos.
Garganta seca.

Me da miedo aburrir.
Tengo miedo que no me entiendan.

Tengo miedo de ser juzgado (evaluado).

Tengo miedo a que piensen que no sé.

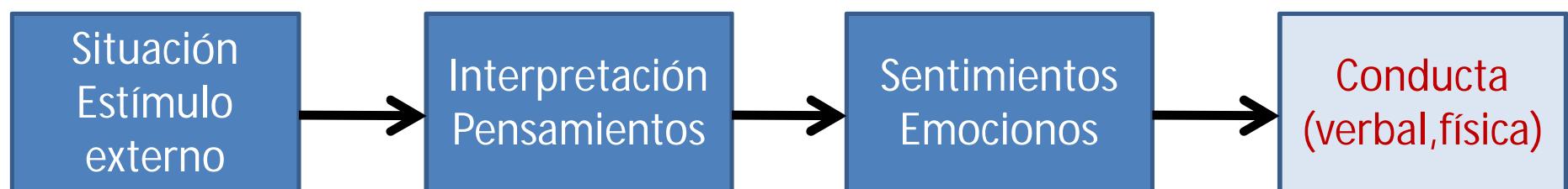
Tengo miedo que no estén de acuerdo conmigo.

Me asusta ser el centro de atención.

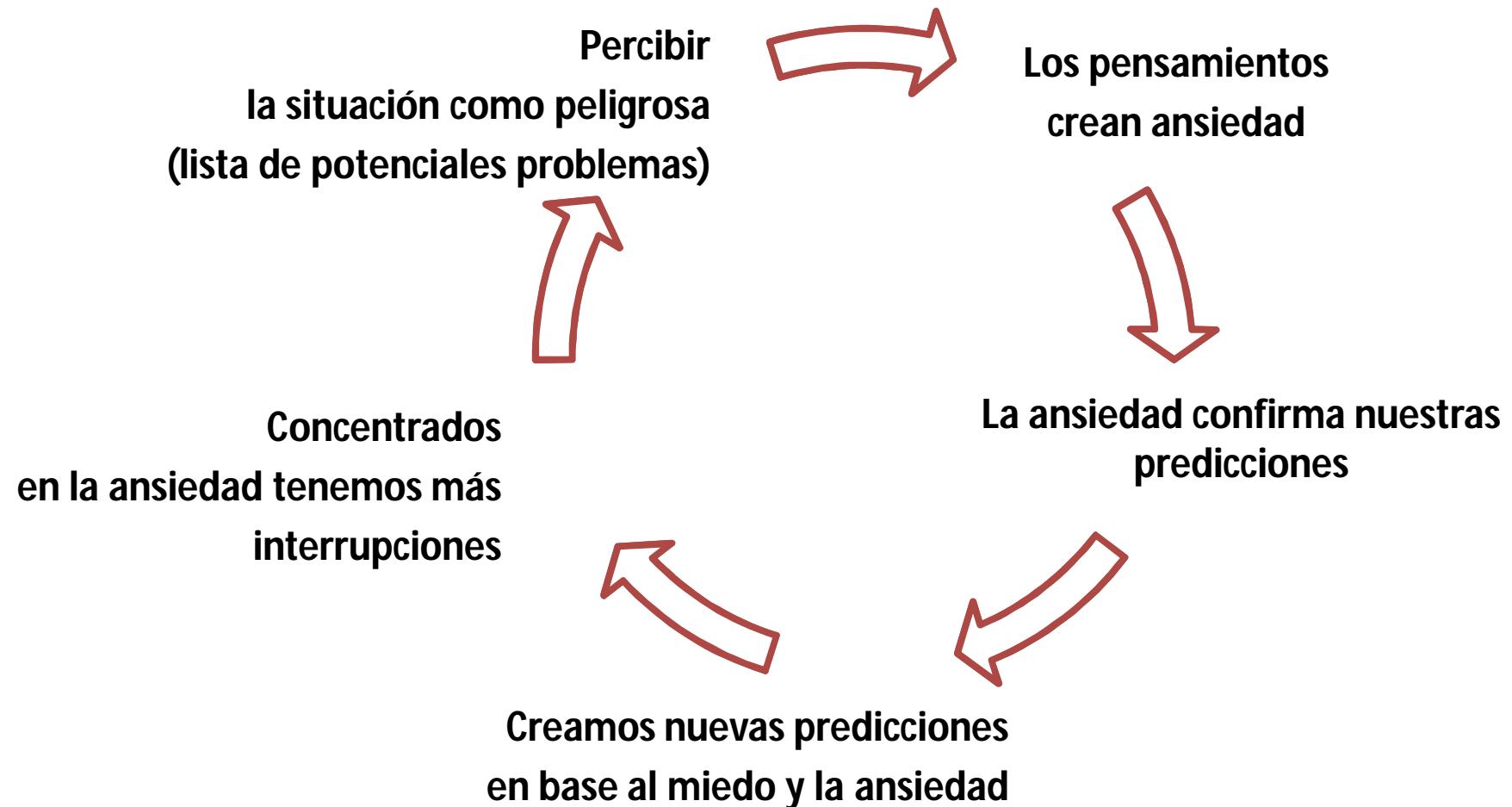
No me sé organizar.
Pierdo el hilo.
La gente no tiene interés por lo que digo.
No sé qué decir.
No sé responder a las preguntas.



- Reaccionamos a los hechos que pasan de acuerdo con nuestros pensamientos y sentimientos.
- Nuestra conducta vendrá determinada por las representaciones internas en relación a lo que vemos, escuchamos y oímos.



El círculo de la ansiedad



Romper el círculo



- Cuanta más previsión de fallos y resultados negativos, más miedo tendremos.
- Cuanto más miedo tenemos, más fallosharemos.



**PREAREMOS LA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO
PARA NO TENER FALLOS !!**

¿Cómo controlar este estado?

- Una buena preparación.
- Las emociones son internas, el auditorio no tiene porqué darse cuenta.
- Nos afecta el contexto: conozcámoslo.
- Sentirse cómodo/a.



Pensamientos alternativos 1

- Estoy preparado para afrontar la situación.
- Los otros también quieren que salga bien.
- No pasa nada si me equivoco.
- No hago generalizaciones.
- No juzgo ni interpreto lo que pasa a mi alrededor.
- Es una situación que ya he pasado antes y la he superado.
- Esta situación es diferente a las anteriores (experiencias negativas).



Pensamientos alternativos 2

- Sobreviviré a la situación.
- Pasar por una mala experiencia no es un desastre.
- Ni blanco ni negro: gris.
- He practicado.
- Respiraré.
- Los nervios son naturales y normales.
- Los nervios pasarán en 5 minutos.



IMPORTANTE: Preparar de qué manera lo quiero transmitir

Tiempo

Espacio

Recursos personales

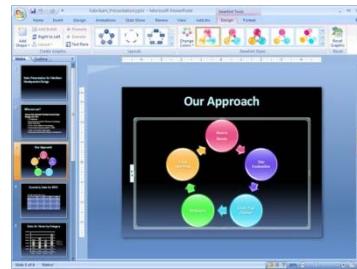
Recursos materiales

PLANEAR Y PREPARAR!!!

Tener claro el objetivo + evidencias + qué hacer para alcanzar el objetivo



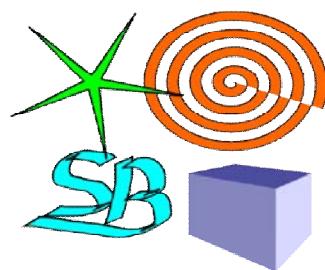
Captadores de atención



Ayudas técnicas



Romper el hielo: el humor



Ejemplos, analogías, anécdotas



Ironía, paradoja,etc.



Las ayudas técnicas: audiovisuales

- No deben utilizarse nunca para sustituir al mensaje verbal.
- Nos ayudan a recordar, ilustrar o explicitar más claramente alguna cosa.
- Son un soporte: la esencia del discurso es el orador.



Ventajas de los audiovisuales

Destacar

Presentar datos



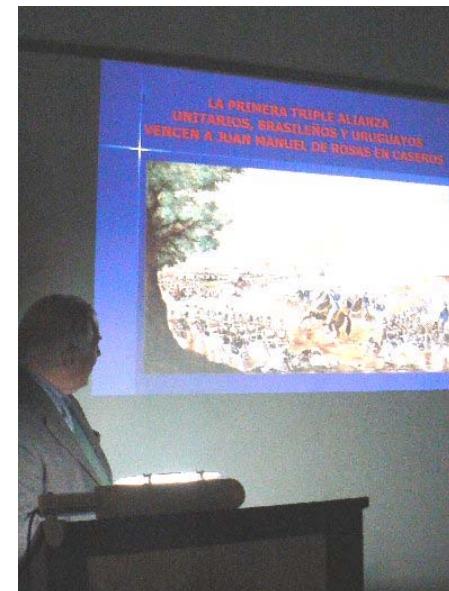
Transmitir claridad

Captar interés



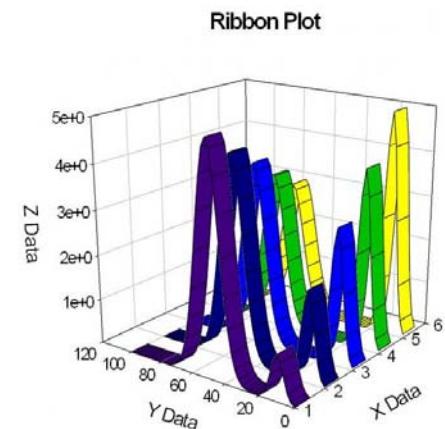
Ayudas técnicas. Pautas de utilización

- El texto tiene que ser breve, claro y concreto.
- Fondos claros y luminosos.
- La primera diapositiva:
visión de conjunto.
- Utilización de indicador.
- Facilitar copias.
- Nunca dar la espalda al auditorio.
- Descubrir la información.
- Intercalar imágenes rompedoras.



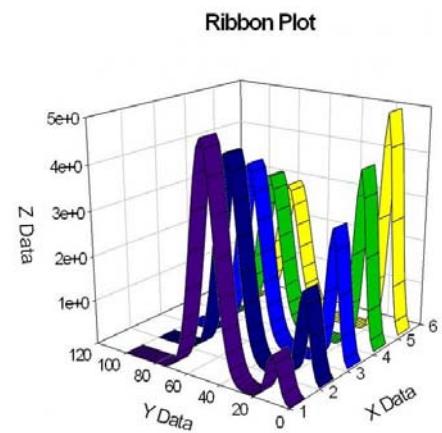
Ayudas técnicas. Cómo tratar la información estadística

- Tipos de gráficos: barras/lineales/quesitos.
- Dar tiempo a la interpretación.
- Utilizar gráficos en lugar de números.
- Explicar el significado, la procedencia, la fiabilidad y la transcendencia.



Ayudas técnicas. Cómo tratar la información estadística

- Interpretar de forma que el gráfico refleje lo que le interesa al orador.
- No abusar de los gráficos (un exceso de información cansa).
- Causar impacto. Decir alguna cosa de nuevo.





MUCHAS GRACIAS



AGROGESTIIC
Consultoría y Formación

Centre Innova

08397 Pineda de mar (Barcelona)

info@agrogestiic.es

www.agrogestiic.es