

¿Qué me dices?

Manzanas traigo

CFIE ZAMORA 27/01/2023

CÓMO HABLAR PARA ENTENDERSE

JACINTO, NO ME
DIGAS QUE ESTE
INSTANTE MÁGICO NO
TE INVITA A DECIRME
ALGO BONITO ...

¡GOL!

<https://youtu.be/fGJBA5zb2yU>

ESCUCHA ACTIVA



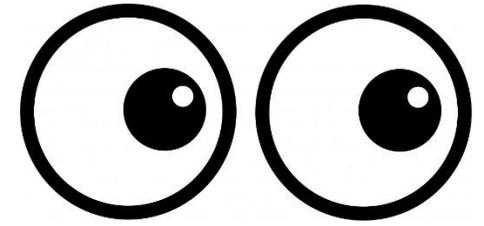
¡SOY TODO
OÍDOS!



TEST ESCUCHA

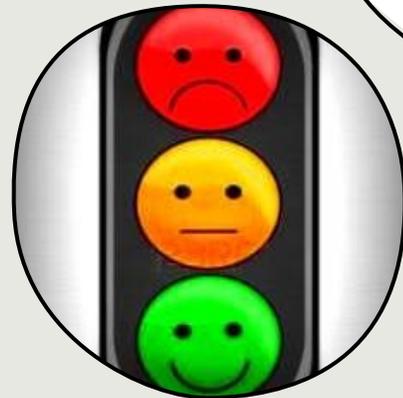
TEST VIOLENCIA

PUESTA EN ESCENA



ATENCIÓN A LAS SEÑALES

Recoger algo agradable de la otra persona



señales de incoherencia de la comunicación

-negaciones (no, ninguno, nada)

-generalizaciones (todo, eternamente, siempre)

-ambigüedades (algo, poco, mucho)

-no dejar que usen sustantivaciones, nominaciones o cosificaciones

COMUNICAR SIN
CULPABILIZAR

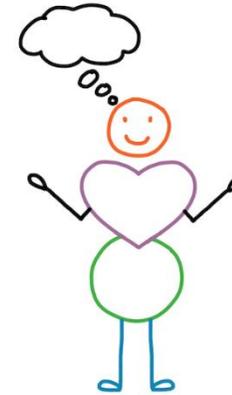
Mensajes TÚ

Los informes no han sido
entregados...

Mensajes YO

Yo me siento bien
cuando tengo los
informes.

A TRABAJAR EL MENSAJE EN YO



①

OBSERVACIÓN

②

SENTIMIENTOS

③

NECESIDADES

④

PETICIÓN

@anabuigues

1.

Cuando veo...

... que miras el móvil durante la reunión

2.

me siento...

... molesto

3.

porque necesito...

... respeto.

4.

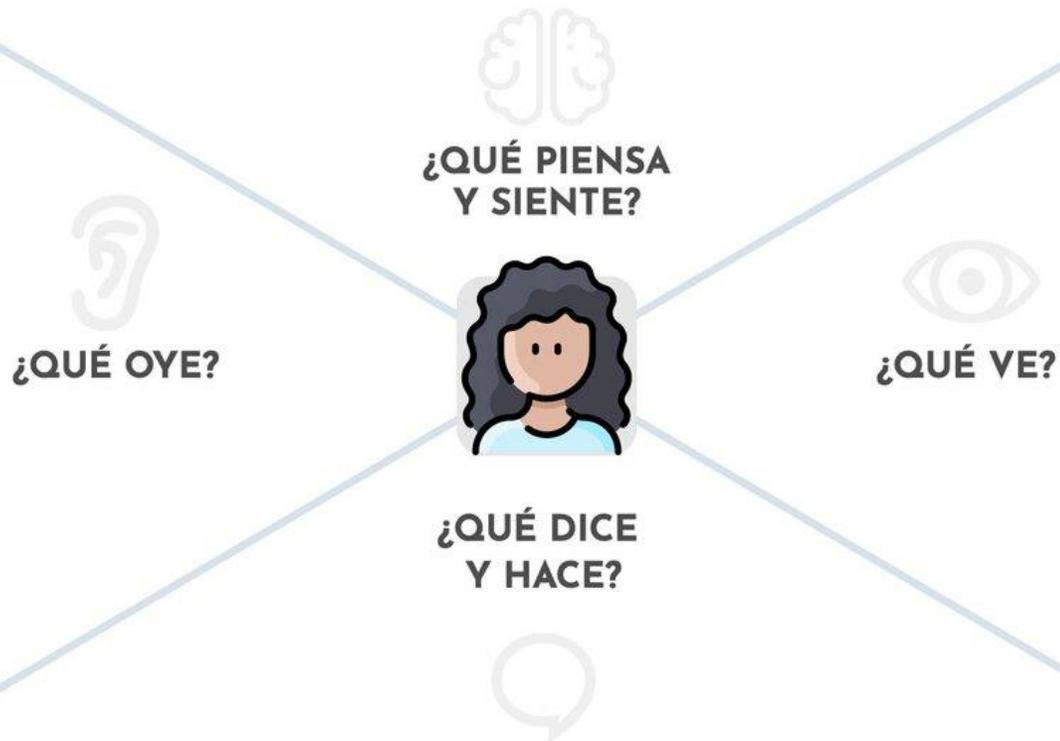
Estás de acuerdo en ...

... evitar mirar el móvil durante la reunión?



MIRADA 360°

MAPA DE EMPATÍA



- padres/madres
- tutor/a
- alumno/a
- orientador/a

EL SILENCIO COMUNICA

- No es posible no comunicar
- En la interacción, toda conducta es mensaje
- No existe la "no conducta"
- Atención al lenguaje no verbal



Silencio.

TENGO UNA PREGUNTA



NO ESCUCHE PARA
CONTESTAR

EL USO DEL ¿POR QUÉ?

- Puede culpabilizar
- Pueden ser difíciles de contestar, conecta con emociones y creencias
- Sirve para hacer sugerencias
- Se centra en pasado

- *Ejemplos:*

¿Por qué abandonaste a tu familia? ¿Qué te llevó a abandonar a tu familia?

¿Por qué no me llamaste?

¿Qué pasó para que no llamases?



EL USO DEL ¿PARA QUÉ?

- Se centra en el futuro
- Se centra en las conductas
- Conecta con la lógica

— ¿Por qué tienes tanto enojo con esta persona?

- Porque me arruinó la vida

- ¿Para qué tienes tanto enojo con esta persona?

- No sé, para nada.

PREGUNTAS ABIERTAS

VS.

PREGUNTAS CERRADAS

- **OBJETIVO:** ABIERTAS: Que la persona piense y se sitúe en el escenario del conflicto. Que se reconecte (capacidad de resolver problemas.
- **EMPIEZAN POR.....:** ¿Cómo...? ¿Quién...? ¿Dónde...? ¿Cuándo...?
- **SE USAN:** ENCADENADAS, en caucus y conjunta
- **SIRVEN PARA:** pasar al futuro: no pueden cambiar el pasado, si construir futuro.
- **EJEMPLOS:** ¿ Quién mas ha resultado afectado por ello? ¿Cómo respondieron? ¿Qué necesita que ocurra ahora? ¿Cuándo sería el momento ideal para hacerlo?



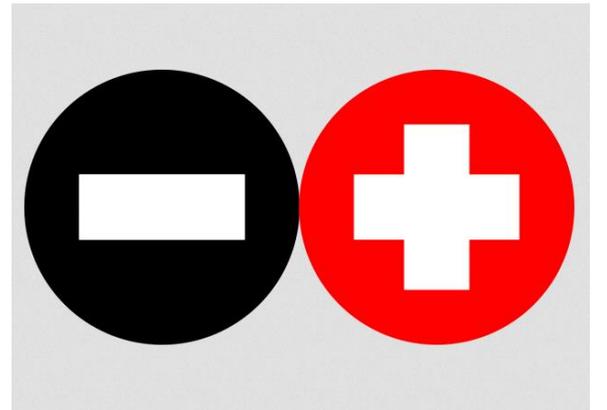
- **OBJETIVO:** CERRADAS: SI O NO. La persona no tiene que pensar.
- **EMPIEZAN POR:** ¿Ha..? ¿Hizo..? ¿Podría..? ¿fue capaz de..?
- El que pregunta obtiene poca información.
- **SE USAN:** en caucus y conjuntas.
- Pueden dificultar entender el contexto o los puntos de vista de un situación.
- **EJEMPLOS:** ¿Te gusta viajar en avión?

PREGUNTAS NEGATIVAS/ PREGUNTAS POSITIVAS

SIRVEN para: Nos ayudan a dar un valor añadido: profesional o personal
Fuera criticas y juicios

EJEMPLOS: ¿No entiendes que tarde o temprano tus hijos tendrán que conocer a tu nueva pareja?

¿Qué podrías hacer para que el proceso de presentación sea constructivo para todos ellos?

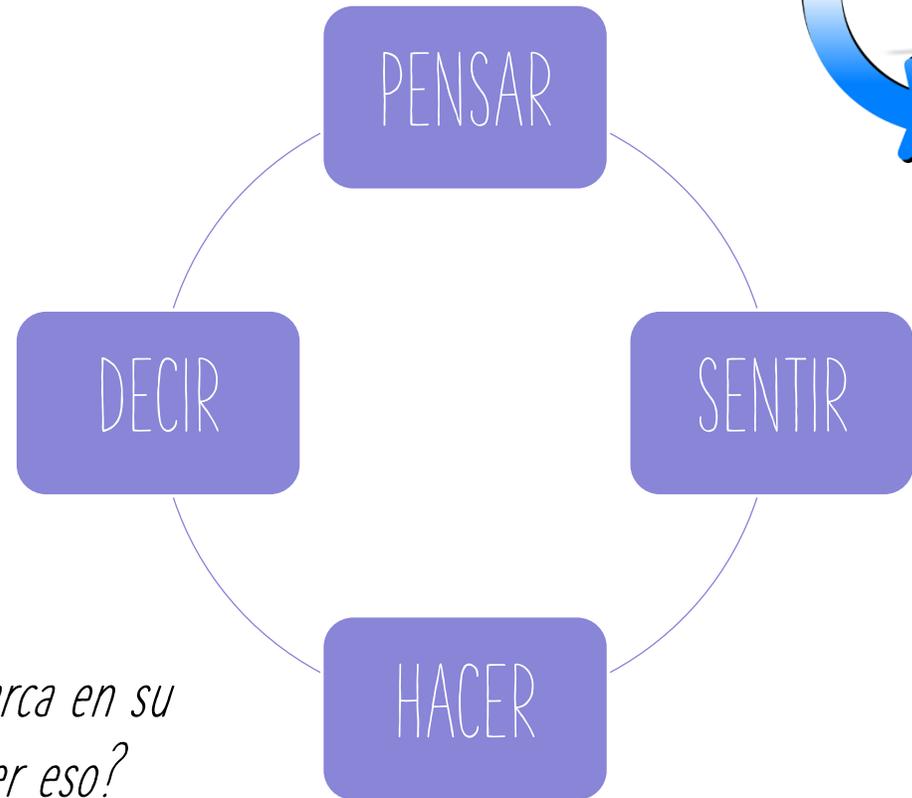


PREGUNTAS CIRCULARES

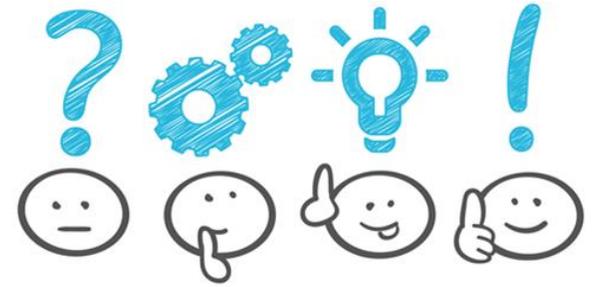
SIRVEN: para desanclar a las partes de sus posiciones
Les sitúan momentáneamente en la postura del otro,
cuestiona su propia perspectiva

EJEMPLOS:

¿cómo crees que se sienten los vecinos cuando tu hijo aparca en su zona reservada? ¿Qué crees que dirán cuando le vean hacer eso?



PREGUNTAS ESTRATÉGICAS



SIRVEN para: Facilitar cada momento dentro del proceso de mediación

PARA EMPEZAR EL DIÁLOGO:

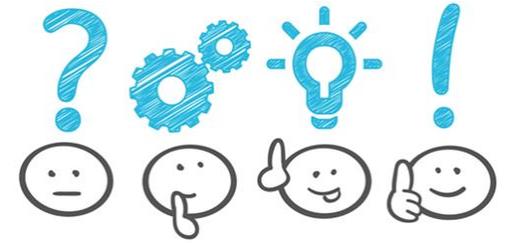
¿Cuáles van a ser los asuntos principales que quiere tratar en esta sesión? ¿cuál espera que sea el resultado de la mediación?

ACLARATORIAS: concretar o especificar las respuestas

¿qué quiere decir cuando dice "hubo algún empujón"? ¿Qué significa "siempre tarde"?

PARA RECOPIRAR INFORMACION: para establecer hechos u opiniones

¿a quién más de la organización le ha afectado este conflicto? ¿hace cuanto que tiene este problema?



HIPOTÉTICAS: introducir nuevas posibilidades

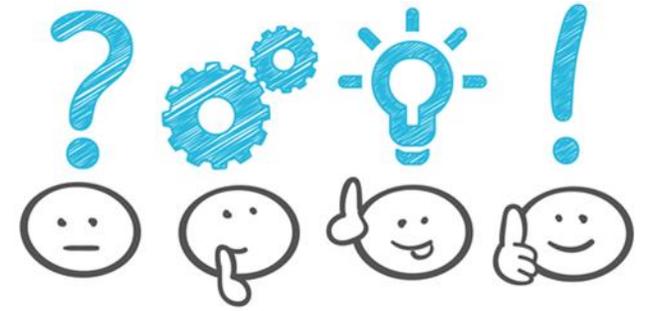
¿Qué cree que pasaría si...? ¿Cuáles serían los efectos positivos y negativos de hacer eso?

DE DESAFIO: buscan saber más de por qué una persona se aferra a una posición

*¿Qué le induce a pensar que debería ser así? ¿Cómo imagina que se resolverá el problema?
¿nos puede contar como es su trabajo en una semana normal?*

DESTACADAS: sugieren una idea clave en el tema conflictivo

Considerando que están en un punto muerto, ¿han pensado en pedir consejo legal o financiero sobre la cuestión? ¿le ayudaría si escribiera en la pizarra una lista de cosas que a otras personas les ha ayudado?



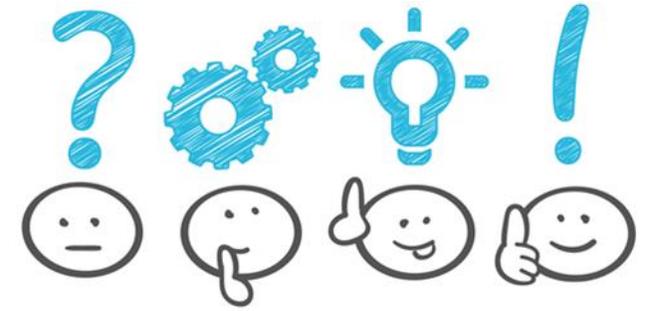
CREATIVAS: animar a nuevos razonamientos

¿qué otras ideas tiene para tratar este problema? ¿quién más de la comunidad puede ayudarles?

PARTICIPATIVAS: para expresar ideas, sobre todo cuando una es menos participativa

¿qué piensa usted de eso? ¿Sería útil hacer un descanso y que cada uno de ustedes escriba propuestas para ayudar al otro a ver su punto de vista?

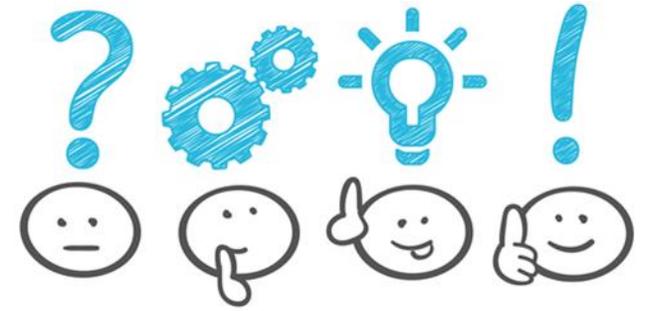
PARA CENTRARSE: ayudan a llegar a los asuntos previstos



¿cómo se relaciona lo que nos está contando ahora con lo que estamos tratando? ¿les parece bien que estemos analizando un nuevo tema en vez de lo que teníamos previsto?

ALTERNATIVAS: animan a realizar análisis coste-beneficio entre distintas opciones

¿cuál de esas opciones le parece más acertada? ¿cuál serían los costes y beneficios para cada uno de vosotros con cada alternativa?

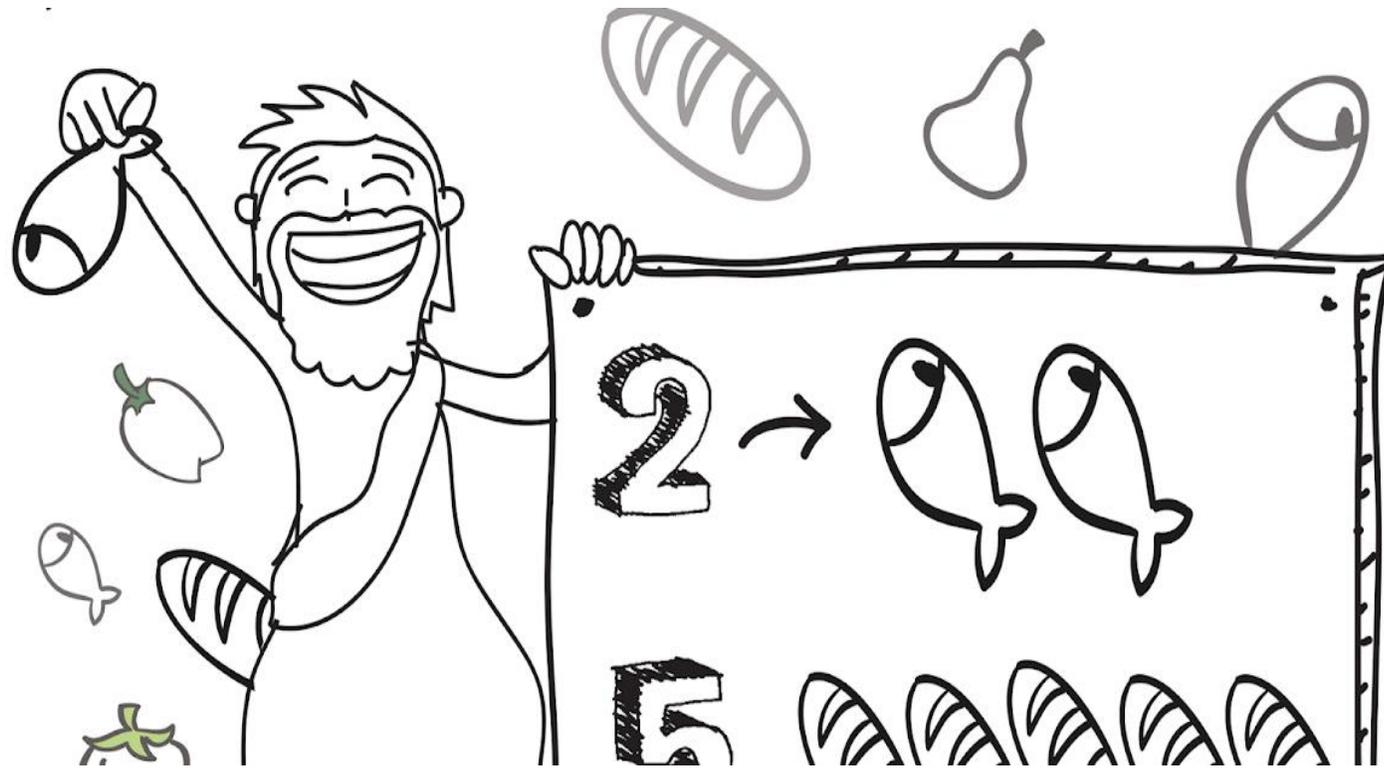


PREGUNTAS PISTAS: ayudan a entender lo que está detrás de una cuestión

¿hasta que punto esto supondría un problema para usted?

PREGUNTAS DE CLAUSURA: animan a tomar decisión y acabar proceso

¿creen ambas partes que hemos tratado todos los puntos principales? ¿qué habría sucedido si se hubiera dado permiso para hablar?



PREGUNTA MILAGRO

Nuestra misión en la pregunta milagro, hacerles ver si: ¿Hay algo externo que te impide conseguir lo que quieres o eres tu quien está poniendo límites para avanzar?

¿cómo sería tu vida cuando esta situación se encuentre resuelta?



¡GRACIAS!

gloria.calderon@procumedia.es

nuria.calvo@procumedia.es

www.procumedia.es