

Técnicas de la Comunicación Eficaz.

Pensamiento Positivo.



La comunicación es eficaz cuando el receptor es capaz de interpretar lo que el emisor quiere transmitir, tal y como éste lo pensó.

Facilitadores de la comunicación.

Emisor:

- Tono emocional adecuado. Comprendo cómo te sientes.
- Hacer preguntas.
- Dar información positiva. *Me gustó tu modo de...*
- Dar opiniones en 1º persona utilizando el “yo”. (Asumo responsabilidad de lo que digo).
- Buscar el momento y lugar adecuados.

Receptor:

- Escuchar activamente.
- No interrumpir.
- No interpretar el mensaje. Tratar de ser objetivo.
- Empatía. Intentado ponerse en el lugar del otro.
- Pedir información. Comprobar que lo que está entiendo es lo que quería decir el emisor.
- Utilizar críticas constructivas.

Claves para una comunicación efectiva

1. Mira a la persona que está hablando.
2. Hacer preguntas. Muestra interés.
3. No interrumpas; reconoce el momento adecuado para intervenir.
4. No cambies el tema de imprevisto.
5. Muestra empatía por la persona que habla.
6. No controles la conversación. Permite la retroalimentación y diversidad de opiniones.
7. Responde de manera verbal y no verbal.
8. Juzga sólo el contenido y no a los interlocutores.
9. Comunica tus emociones y opiniones.

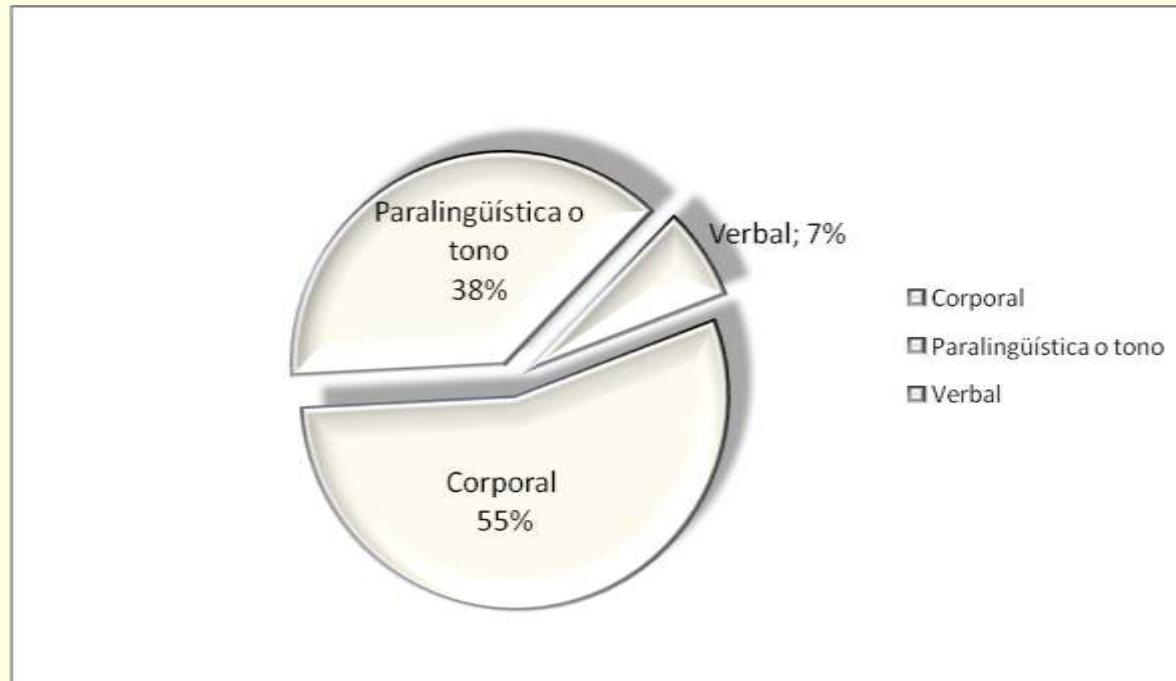


TÉCNICAS PARA COMUNICARNOS MEJOR

- Ser conscientes de nuestra postura. Relajar mi cuerpo ayuda a relajar mi emoción. Adoptar una postura adecuada al mensaje que transmito le dará coherencia y llegará mejor.
- Ser consciente de nuestra emoción. Esto me ayudará a utilizar el tono adecuado en mi exposición, a regular mi postura ya que dependerá de lo que estoy sintiendo.
- Tener claro el mensaje que quiero transmitir (coherencia).
- Respiración.
- “Repartir el pastel” tener contacto visual con los oyentes de forma que todos se sientan partícipes de la conversación.
- Pensamiento positivo durante toda la conversación.

COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN

- Cuando hablamos de emociones y actitudes, lo que realmente decimos tiene mucho menos impacto que el tono que usamos y nuestra postura corporal.



ESTILOS DE COMUNICACIÓN

ESTILO	CARACTERÍSTICAS VERBALES	CARACTERÍSTICAS NO VERBALES
Pasivo	Vacilante: - Quizá, supongo qué. No, si yo... - Bueno... en realidad no es importante. Parásitos verbales: -“ejem... yo...”	<ul style="list-style-type: none"> • Postura cerrada y hundida del cuerpo y hombros hacia atrás. • Movimientos forzados, rígidos e inquietos, retuerce las manos. • Posición de la cabeza a menudo hacia abajo. • Ausencias de contacto visual. • Voz baja. Tono de voz vacilante. • Puede evitar el espacio del otro.
Agresivo	Impositivo; interrumpe a los demás y da órdenes: “tienes que..”, no te consiento... deberías... harías mejor en... no sabes...	<ul style="list-style-type: none"> • Postura erecta del cuerpo y hombros hacia atrás. • Mirada fija. • Voz alta. Habla fluida y rápida. • Movimiento del cuerpo tendente a invadir el espacio del otro. • Movimientos amenazantes.
Asertivo	Firme y directo: Deseo Pienso Opino que ¿Qué opinas a cerca de? ¿Qué podemos hacer para? ¿Qué piensas?	<ul style="list-style-type: none"> • Expresión social franca y abierta del cuerpo. • Postura relajada. • Ausencia de tensión muscular. • Movimientos fáciles y pausados. • Cabeza alta y contacto visual. • Movimientos del cuerpo y cabeza orientados hacia el otro. • Tono de voz firme. • Espacio interpersonal adecuado.

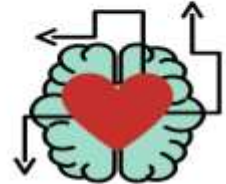
Comunicación No Violenta

LOS 4 PASOS DE LA CNV

1. OBSERVO LO QUE VEO



2. ANALIZO... ¿CÓMO ME SIENTO?



3. IDENTIFICO LO QUE NECESITO



4. Y LO EXPRESO ASERTIVAMENTE



Plumaría

COMPONENTES:

Observación

Sentimientos

Necesidades

Petición

Promueve el desarrollo de la escucha atenta, el respeto y la empatía.

Propicia el deseo mutuo de dar desde el corazón.

Cuidar de nuestra verdadera naturaleza.

Nadie es responsable de lo que sientes.



FEEDBACK



FEEDBACK CONSTRUCTIVO: Intención positiva, expresarlo como mi opinión y no como un hecho, centrarlo en la conducta y no en el ser, momento oportuno.

TÉCNICA:

- Comenzar con un aspecto positivo.
- Construir desde uno o dos aspectos de mejora.
- Cerrar con un aspecto positivo ofreciendo nuestro apoyo.

RECIBIR:

- Escuchar
- Discernir entre hechos y opiniones
- Recoge lo constructivo
- Tu valía no depende de lo que los demás opinen de ti

PASOS:

- Concretar y describir el comportamiento y cómo nos afecta.
- Expresar empatía
- Pedir y ofrecer soluciones
- Avisar de las consecuencias positivas y negativas

Cuida tus pensamientos, se convierten en tus palabras.

Cuida tus palabras, se convierten en tus acciones.

Cuida tus acciones, se convierten en tus costumbres.

Cuida tus costumbres, se convierten en tu destino.



Bibliografía.

- “Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva”. Stephen R.Covey.
- “Comunicación Eficaz”. Guillermo Ballenato Prieto.