

***COMUNICACIÓN
EFECTIVA Y FEEDBACK***

**Facilitador : Chuy
Cruz**



Presentación Instructor



217, 74



Examen de ubicación





Proceso de Comunicación

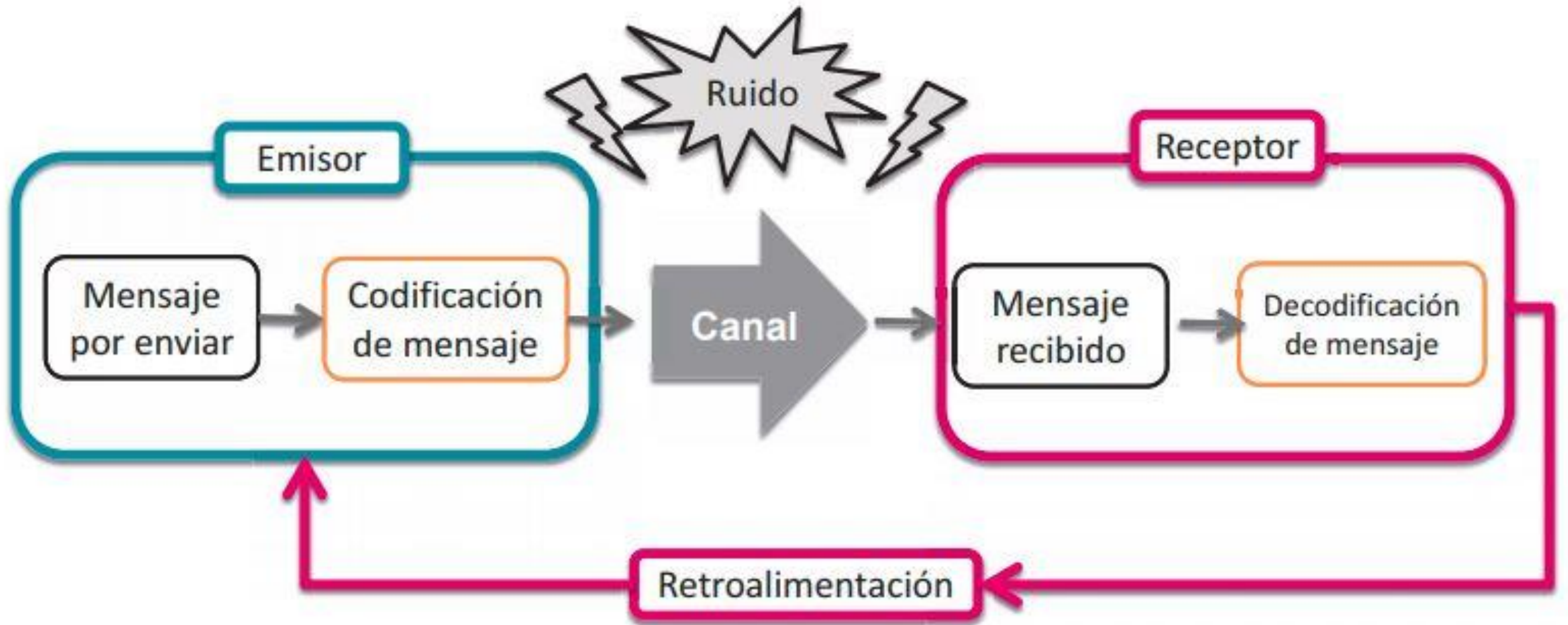
- ▶ El proceso de comunicación es aquel que se lleva a cabo entre un **emisor y un receptor**. El primero emite un mensaje dirigido hacia el segundo, y se lleva a cabo a través de un determinado canal.



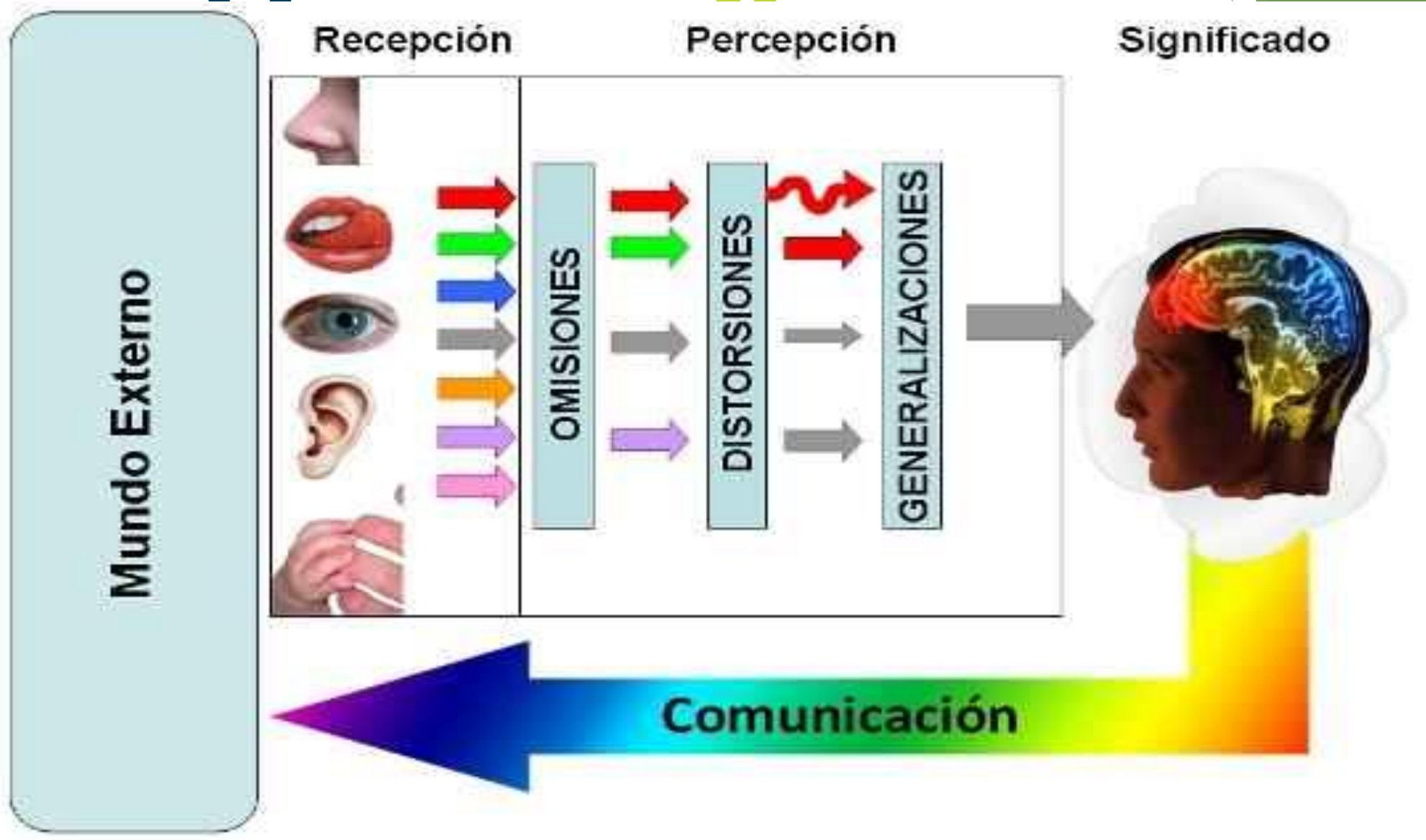
**De nada sirve el
conocimiento si no
se cambia el
comportamiento**

El problema no es el problema, es tu
visión de ese problema





Filtros



Una según corresponda (omisión, distorsión y generalización)

La respuesta mas frecuente era

Proceso por el cual eliminamos toda aquella información que no nos es relevante, nos pasa desapercibida o no se adapta a nuestro sistema de creencias.

← 17 👤 →

Omisión

Proceso por el cual tendemos a desprender algunos elementos de nuestra experiencia original representándolos en una categoría total.

← ▶ →

Generalización

Representación diferente de la realidad percibido a través de los sentidos. Se tiende a cambiar datos, añadir nuestra propia interpretación de los mismos o a no recordarlos con exactitud.

← 16 👤 →

Distorsión

Proceso por el cual eliminamos toda aquella información que no nos es relevante, nos pasa desapercibida o no se adapta a nuestro sistema de creencias.

← 1 👤 →

Distorsión

Proceso por el cual tendemos a desprender algunos elementos de nuestra experiencia original representándolos en una categoría total.

← 1 👤 →

Distorsión

Haga clic en la pantalla proyectada para comenzar la pregunta



▶ TEST VAK

Visual



1, 5, 9, 10, 11, 16,
17, 22, 26, 27, 32,
36

Auditivo



2, 3, 12, 13, 15,
19, 20, 23, 24, 28,
29, 33

kinestésico



4, 6, 7, 8, 14, 18,
21, 25, 30, 31, 34,
35

Lo vemos...



Volumen, tono y ritmo alto

Clarísimo!

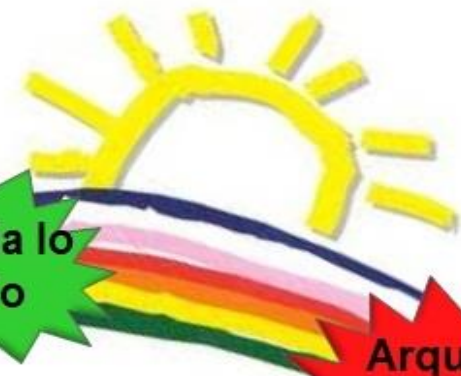
Respiración y hombros altos



Ojos arriba

Arquitectos, decoradores, pintores

Recuerda lo que vio



Viste?

Parpadeo

Organizados y prolijos



Flash

Captan de un "pantallazo"

Manos móviles



Inquietos

VISUALES



A close-up photograph of a human eye with a vibrant, multi-colored iris showing shades of green, yellow, orange, red, and purple. The eye is looking slightly to the right. The eyelashes are dark and well-defined.

▶ EXPRESIONES TÍPICAS

- ▶ “Por ahora no sé, después veremos”
- ▶ “¿Viste? Es así.”
- ▶ “A primera vista, parece una muy buena persona”
- ▶ “Ella ve la vida color de rosa”
- ▶ “Todo depende del cristal con que se mire”
- ▶ “Esa no me parece la perspectiva más interesante”



Bla, bla, bla

Auditivos



Respiración regular

Cabeza ladeada

Captan paso a paso

No tuvo eco

Se visten de modo conservador y discreto

Tamborileo, repiqueteo

Escuchame

Recuerda lo que se dijo

Psicólogos, músicos, telemarketer, abogados

Diálogo interno y externo

Me suena...

Hombros balanceados

Ojos a los lados





EXPRESIONES TÍPICAS

- ▶ “Es como música para mis oídos”
- ▶ “Me llama mucho la atención que...”
- ▶ “No sé, no me suena”
- ▶ “Es el último grito de la moda”
- ▶ “Esa persona es un canto a la vida”
- ▶ “Es mejor hacer oídos sordos”

Kinestésicos

gusto, olfato, tacto



Dame una mano

Respiración profunda

Disfrutan la comida, la bebida y los perfumes



Aprende haciendo

Es un dulce

Hombros caídos

Toca al otro al hablar

Quedó congelado



Se visten con ropa cómoda

Arrastran los pies

Recuerda lo que sintió

Cocineros, perfumistas, prof. yoga

Ojos bajos

Atendeme



▶ EXPRESIONES TÍPICAS

- ▶ “¿Me das una mano con la tarea?”
- ▶ “Se metió en camisa de once varas”
- ▶ “Tuvimos una discusión acalorada”
- ▶ “Lo traté con frialdad”
- ▶ “lo que has contado me atrapa”



ALGUNOS PREDICADOS QUE SE UTILIZAN DE FORMA FRECUENTE

VISUAL	AUDITIVO	KINESTÉSICO	NEUTRAL
VER	ESCUCHAR	SENTIR	PENSAR
Imagen	Me suena	Cálido	Decidir
Pantallazo	Mencionar	Aburrido	Motivar
Aparecer	Me pregunto	Algo firme	Entender
Mirar	Estar a tono	Presionar	Planificar
Imaginar	Resonante	Apretar	Conocer
Enfocar	Remarcar	Frialdad	Considerar
Claro	Grutar	Estrés	Aconsejar
Brumoso	Nota falsa	Insensible	Deliberar
Perspectiva	Oral	Mueve	Desarrollar
Panorama	Hacer eco	Adormecido	Crear
Apariencia	Soy todo oídos	Tomar	Dirigir
Esclarecer	Hablar	Rudo	Anticipar
Horizonte	Oír voces	Áspero	Reprender

Recuerda al mejor Jefe que has tenido

- ▶ ¿Qué hacía?
- ▶ ¿Cómo te retroalimentaba?
- ▶ ¿Cómo lograba los éxitos?
- ▶ Etc



¿Cuáles son las mejores características que tenía ese gran jefe que tuviste? (échale carnita al taco)

liderazgo, aprendizaje activo,
sentido crítico, flexible

mucha experiencia, visionario

empática, tranquila, daba
oportunidad, motivadora, te
apoyaba, relajada, centrada y
consentidora.

Conocimiento, experiencia.

Es una persona que enseña e
impulsa a crecer sin perder de
vista todo el panorama de la
empresa

Era dueña, con experiencia,
conocimiento en su ámbito y lo
compartía conmigo.

Con experiencia y te enseñaba

Es una persona que tiene
mucho conocimiento y lo que
desconoce sabe donde
investigar.

Ariesgado, negociador, resuelve
los problemas lo más pronto
posible

buena toma de decisiones,
pensamiento estratégico, tiene
conocimiento de la empresa

visionario y experiencia

Conoce, trabaja y desarrolla las
áreas de su empresa.

era una persona con muchísima
experiencia y conocía las
consecuencias de sus actos

No solo sabe del área que
estudio, sabía de las demás
áreas de la empresa, entre
muchas cosas más



Algoritmo mental

- ▶ Pienso
- ▶ Siento
- ▶ Actúo





Reto de 2 minutos

1. Menciona lo que has observado
2. Espera una respuesta, no hables
3. Menciona el objetivo, la razón de que haga las cosas
4. Pide una solución específica.
5. Llegar a un acuerdo juntos

ORDEN DADA Y NO SUPERVISADA SE LA LLEVA LA



Actitud vs conducta

1. Mi jefe es bien buena persona.
2. Juan escribe 60 palabras en 60 seg
3. No me gusta lo que dijiste
4. Tu voz es irritante
5. Patricia no asistió al trabajo 3 veces



1,3,4 actitudes

2 y 5 conductas

Céntrate en las conductas.

¿a que te refieres? ¿dame ejemplos?

Retroalimentación efectiva

1. Veo
2. Pienso
3. Siento
4. quiero



Técnica para dar Retroalimentación



- ▶ Comienza con algo POSITIVO
- ▶ Di el área que quieres que se cambie
- ▶ Cierra con algo POSITIVO





Dele VESOS a sus colaboradores

- ▶ Verdaderos
- ▶ Específicos
- ▶ Sinceros
- ▶ Oportunos
- ▶ Siempre