

# Comunicación eficaz y dinamización de grupos

CFR PONTEVEDRA Mayo 2018

CAFI SANTIAGO Mayo 2018

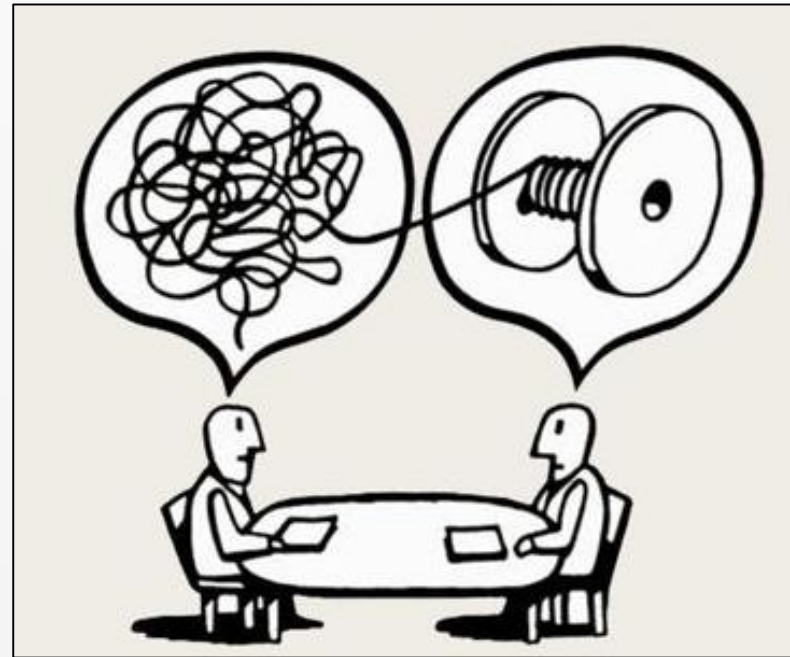
1º ASPECTO A TENER EN CUENTA

AUTOCONCEPTO AJUSTADO DE NOSOTROS  
MISMOS COMO COMUNICADORES.

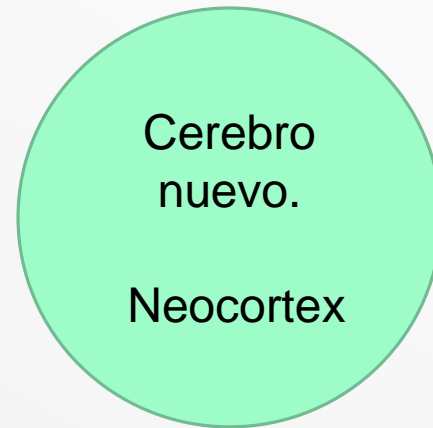


## 2º ASPECTO A TENER EN CUENTA

### ¿CÓMO FUNCIONA EL CEREBRO DEL OYENTE?



# ¿Cómo funciona el cerebro del oyente?



**PIENSA**



**DECIDE**



**SIENTE**

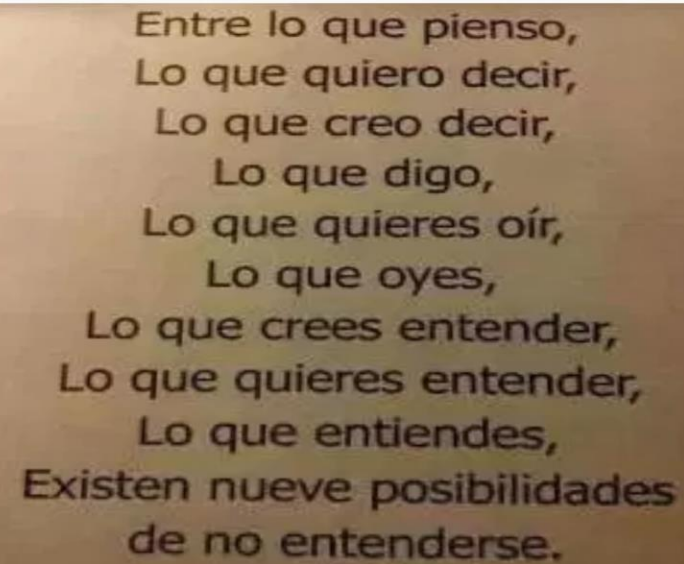
# El cerebro del oyente

- Es muy egocéntrico.
- Recuerda mejor el inicio y el final.
- Sólo información concreta.
- Necesita comparar, ayúdale con ejemplos.
- Es muy visual.
- Ausencia de tu ego.
- Le gusta el entusiasmo, tu actitud es fundamental.
- Es desconfiado y emocional, cuida la fase de contexto
- Estar para el otro antes que para ti. “Si quieres llegar, quítate de en medio”

Nuestras decisiones no las toma la razón, sino el instinto. La razón busca excusas para justificar esas acciones, las que ha elegido el cerebro primitivo.

## 3º ASPECTO A TENER EN CUENTA

### LA ESCALERA DE INFERENCIAS



Entre lo que pienso,  
Lo que quiero decir,  
Lo que creo decir,  
Lo que digo,  
Lo que quieres oír,  
Lo que oyes,  
Lo que crees entender,  
Lo que quieres entender,  
Lo que entiendes,  
Existen nueve posibilidades  
de no entenderse.

## 3º ASPECTO A TENER EN CUENTA

## LA ESCALERA DE INFERENCIAS



## 4º ASPECTO A TENER EN CUENTA

### ESCUCHAR





# ESCUCHAR. Reflexionemos juntos...

- ▶ Principio PEPA (primero las personas y luego los papeles)
- ▶ Escuchar para comprender e influir. Escuchar para comprender es distinto que escuchar para contestar.
- ▶ Que estés en silencio no significa que estés escuchando. Y las personas lo notan.
- ▶ Es difícil escuchar a alguien que tiene ideas diferentes, pero solo aprendemos cuando escuchamos desde dentro. Escuchar de verdad, con el corazón.
- ▶ Pocas cosas motivan más que sentirse escuchado y comprendido.
- ▶ Escuchar para comprender genera poder de influencia. El sistema inmunológico se relaja y se van contigo. La persona escuchada se fía mucho más del profesional.
- ▶ Dos cosas que son fundamentales para escuchar: el silencio (un silencio fértil, no tóxico) y la pausa (las cosas importantes en la vida se hacen despacio, si son importantes no son muchas y es mejor tomar decisiones con silencio y pausa)
- ▶ El hábito de escuchar enriquece mucho personal y profesionalmente, además previene muchísimas posibles crisis. Las crisis pueden venir por las percepciones distintas de unos y otros, todos actuamos a partir de nuestras percepciones, y solo las reconoces si escuchas.
- ▶ Escuchar ayuda a generar confianza. Y si confío en ti te respeto y te cuento. Y si te cuento tienes información para poder comunicar de tal forma que te entienda y quiera quedarme contigo.

El arte de comunicar no es el arte de hablar, es el arte de escuchar

# Resumimos...

1º Aspecto a tener en cuenta: AUTOCONCEPTO AJUSTADO DE NOSOTROS MISMOS COMO COMUNICADORES.

2º Aspecto a tener en cuenta: CEREBRO DEL OYENTE.

3º Aspecto a tener en cuenta: TENER EN CUENTA LA ESCALERA DE INFERENCIAS.

4º Aspecto a tener en cuenta: LA ESCUCHA.



## Deberes para esta semana...

**Durante una semana sonríele a todo el mundo, sobre todo a la gente que no te cae especialmente bien.**

**GRACIAS**

# EMPEZAR A INCORPORAR PEQUEÑOS CAMBIOS

- Adiós al NO: poder del pensamiento y lenguaje positivo.
- Adiós al DEBER /TENER QUE...son mensajes represivos. Hola QUERER/ PODER...nos mueven a la acción.
- Adiós a los ABSOLUTOS: todos, nada, siempre, nadie, otra vez igual...no generalizar en absolutos por que limitan el poder de cambiar. (Tu siempre con....)
- Adiós al PERO: anula todo lo anterior. Podemos cambiarlo por el “Y” (ejemplo: He ahorrado 10 euros PERO no puedo comprar el videojuego, no ha servido de nada” vs ” Has ahorrado 10 euros y puedes comprar chucherías, cromos y ahorrar para el videojuego”)
- Adiós ETIQUETAS: siempre decimos que estamos en contra pero las utilizamos. Limitan mucho por que apuntan directamente contra el SER, no contra el HACER. Si yo soy de una determinada manera no puedo cambiar, si yo me comporto o hago esto en este determinado momento, puedo cambiar cuando me lo proponga. Entre niños o entre compañeros, o con las familias. Al final vemos las cosas como somos.
- Adiós VÍCTIMA: Hola responsable, la diferencia entre preocuparse todo el tiempo y ocuparse realmente de lo que es necesario en ese momento. La víctima lleva a lo pasivo, el responsable lleva a la acción.
- Adiós IMPERATIVOS: Producen reacciones negativas, agresivas o defensivas.

## ALGUNAS IDEAS...

- ▶ Las personas agradables, cercanas, positivas influyen más en los otros
- ▶ Escuchar de verdad. No dar nada por supuesto
- ▶ Ponerme en el lugar del otro
- ▶ No interrumpir
- ▶ No tener prisa en explicar nuestro punto de vista
- ▶ No llegar a conclusiones antes de que el interlocutor explique completamente su posición
- ▶ Enfatizar y centrarnos mucho en puntos comunes
- ▶ No exponer demasiados temas seguidos
- ▶ Generar alternativas y dar a escoger entre varias opciones
- ▶ Los hechos demuestran más que las palabras
- ▶ Asegurarnos de entender completamente las preguntas que nos hacen
- ▶ Promover el feedback del interlocutor
- ▶ *...¿se os ocurre alguna más para incorporar a la lista?*