

# Comunicación efectiva

Mejorando nuestras habilidades



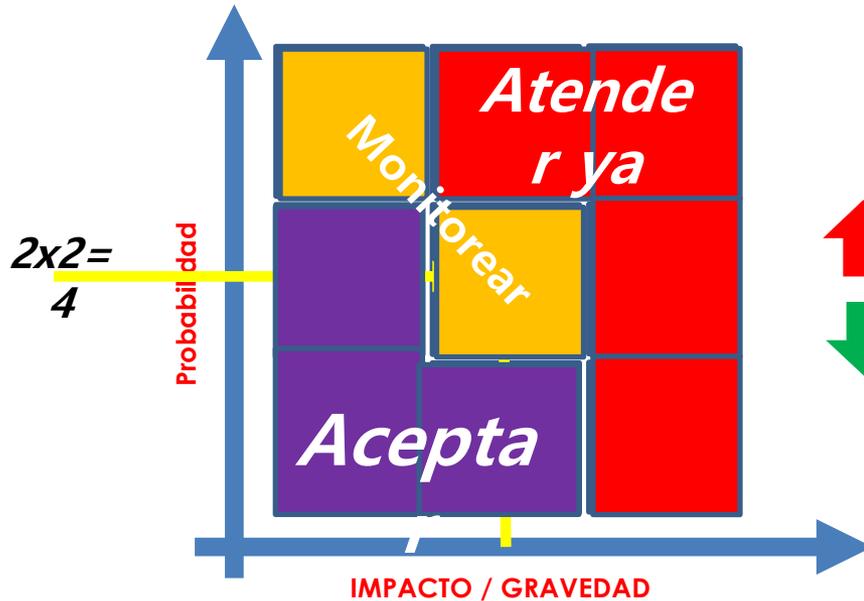
# Bmm

Agentes 2021

Más costoso y difícil

## Riesgos

# 3



Más barato y conveniente

1. **Vivir poco.** Morir teniendo dependientes económicos u otros compromisos con socios, etc.
2. **Vivir Mucho.** Estar preparado para el retiro digno con recursos por al menos 20 años
3. **Vivir mal.** Padecer una enfermedad crónico degenerativa o bien una incapacidad total y permanente

# Pensamos más rápido de lo que hablamos...

- Hablamos 125 palabras por minuto
- Tenemos más de 13,000 millones de neuronas
- Cuando escuchamos, debemos obligar a nuestro cerebro a recibir palabras a un ritmo extremadamente lento, y eso es difícil



# La consecuencia de la mente...

- Pienso rápido y escucho lento, por lo tanto,
- Cuando escucho, tengo mucha capacidad instalada para pensar o interpretar... lo que dice mi interlocutor
- Al estar pensando o interpretando cosas distintas, tiendo a escuchar mal.



# La toma de notas

- Es un medio mecánico, que permite disminuir la velocidad
- Puedo valirme de las palabras, ideas y orden que el otro expresó y no de lo que interpreté
- Nos permite reflexionar, ordenar y proponer ante lo dicho por el otro
- Da una sensación de interés en lo que el otro dice.



# La lógica de la escucha enfática

- Anoto lo que el otro dice
- Leo lo que he escrito
- Me pregunto qué pienso, ó qué me parece
- Encuentro mi reflejo
- Elijo una herramienta con base en el objetivo perseguido



# Una restricción:

- Si cavilas ante lo que el otro pueda pensar al verte tomar notas, o te sientes absurdo o ridículo al hacerlo.



**¡Dilo!, revélalo**

- Pon sobre la mesa esa sensación
- Si no lo dices tenderás a NO tomar notas



# El control de calidad durante la relación

- Durante el diálogo expongo mis ideas, razones, emociones, opiniones, sensaciones.
- Pero... mi interlocutor puede no compartir mis puntos de vista y por ello nadie mejor que él para contrastarlos, evaluarlos o controlar la calidad.



# Repertorio asertivo verbal

- ¿Qué te parece?
- ¿Qué opinas?
- ¿Cómo ves?
- ¿Cómo te encuentras?
- ¿Cuál es tu reacción?
- ¿Qué piensas?



# Momento para usar el repertorio

- Después de anunciar mis objetivos
- Luego de cada idea, argumento u opinión
- Al término de una reunión o encuentro (en caso de considerarlo necesario).
- La cuestión es encontrar puntos de acuerdo y desacuerdo para tratar un tema a la vez



# Acuerdos

- **Los acuerdos parciales son la antesala para los grandes acuerdos**



## Lo que mi interlocutor dice

¿Qué pienso?  
¿Qué me digo  
?

No entiendo o  
Necesito saber mas

**Decodifico**

**Hablo de el/ella**

- ¿Qué te lleva a decir?
- ¿Es decir?
- ¿Qué quieres decir?
- ¿A qué te refieres?

- Dime mas
- Cuéntame mas

Entiendo y doy mi punto  
de vista

**Tomo posición**

**Hablo de mí**

- Cuando me dices...  
Tengo la impresión  
La sensación  
La idea de que...

**¿Qué te parece?**

Yo... creo  
quiero  
pienso  
necesito  
tengo ganas de...

**¿Qué te parece?**

Percibo acuerdo o total  
desacuerdo

**Activo la acción**

**Hablo de nosotros**

- ¿Qué hacemos?
- ¿Cómo hacemos para?
- ¿Cómo hago?
- ¿Qué debo hacer o decir para que tú...?
- Si yo hago... ¿Tú que haces?
- ¿Tú que harás?

## Formato de planificación de calidad de la relación

| Al preparar | Elemento   | Al decir |
|-------------|--|----------|
| 3<br>↑      | <p style="text-align: center;"><b>Estado de Ánimo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué siento ante el hecho de anunciar mi objetivo dado su impacto potencial, el contexto y la forma en que me he preparado?</li> <li>¿Qué me lleva a sentirme así?</li> </ol>   | 1<br>↓   |
| 2           | <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; background-color: #fff9c4; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">La EDA es normalmente la respuesta a la segunda pregunta y/o</p> <p style="text-align: center;">¿Qué pienso que mi interlocutor pueda decir y/o pensar cuando le anuncie mi objetivo?</p> </div> | 2        |
| 1<br>↑      | <p style="text-align: center;"><b>CAVILACION/CONJETURA</b></p> <p>Para establecerlo, me pregunto si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es Negociable</li> <li>• Es Realista</li> <li>• Es Suficiente</li> </ul> <p>¿Mi interlocutor piense, haga o diga a lo encuentro?</p> <p>¿Quiero ir y que tenía al iniciar?</p>               | 3<br>↓   |

# Gracias

Twitter @CarlosIslasM

Facebook CarlosIslasMurguia/

Linkedin carlosislasm



Pushers 2018