

EITI territorial

Comunicación asertiva e inteligencia emocional

→ Módulo 2: Habilidades de transformación



El futuro
es de todos

Minenergía

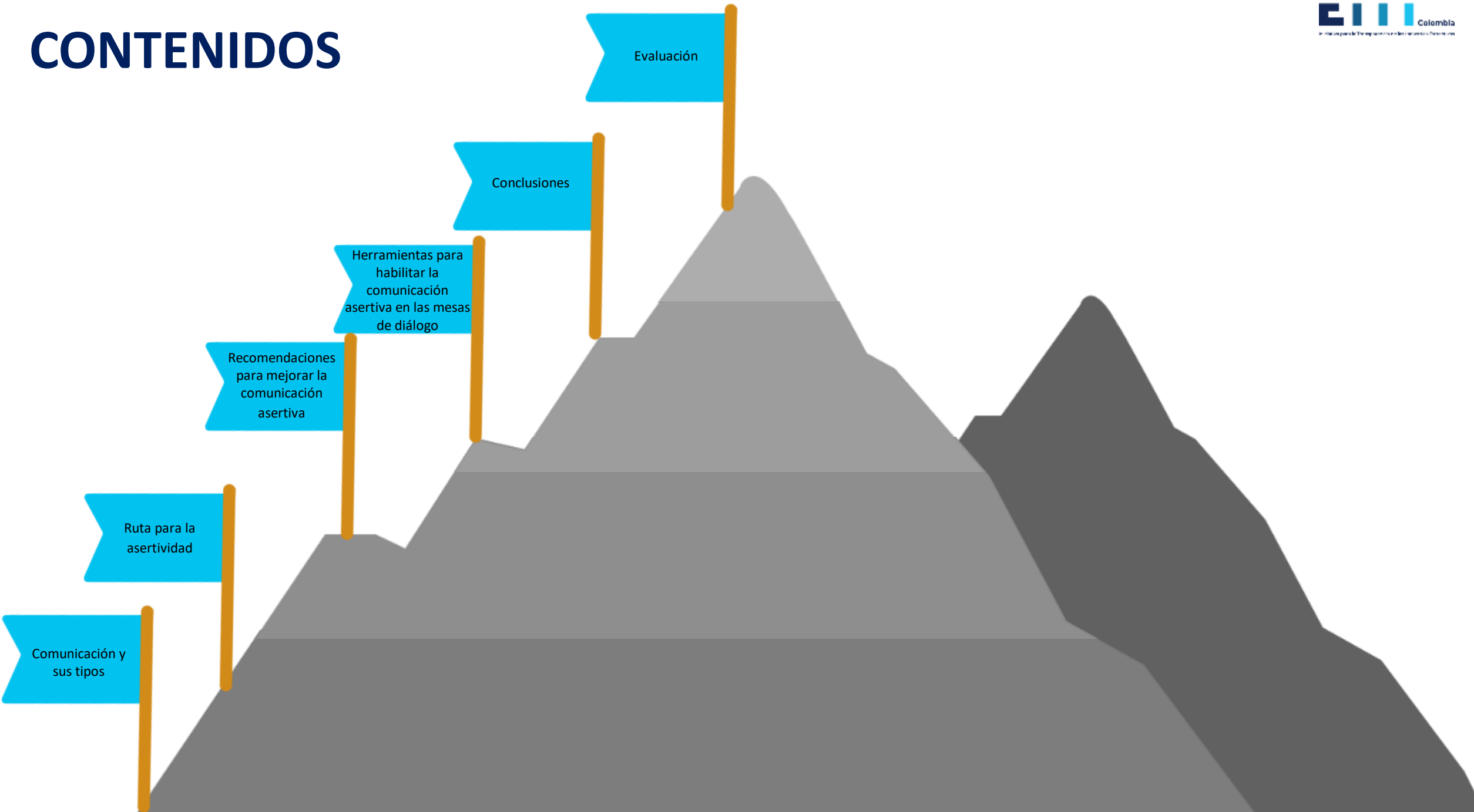
eiti Colombia
Iniciativa para la Transparencia en los Recursos Petroleros


Objetivo General



Brindar a los participantes herramientas que permitan adquirir habilidades y conocimientos frente a la comunicación asertiva y cómo ponerla en práctica en los espacios de trabajo.

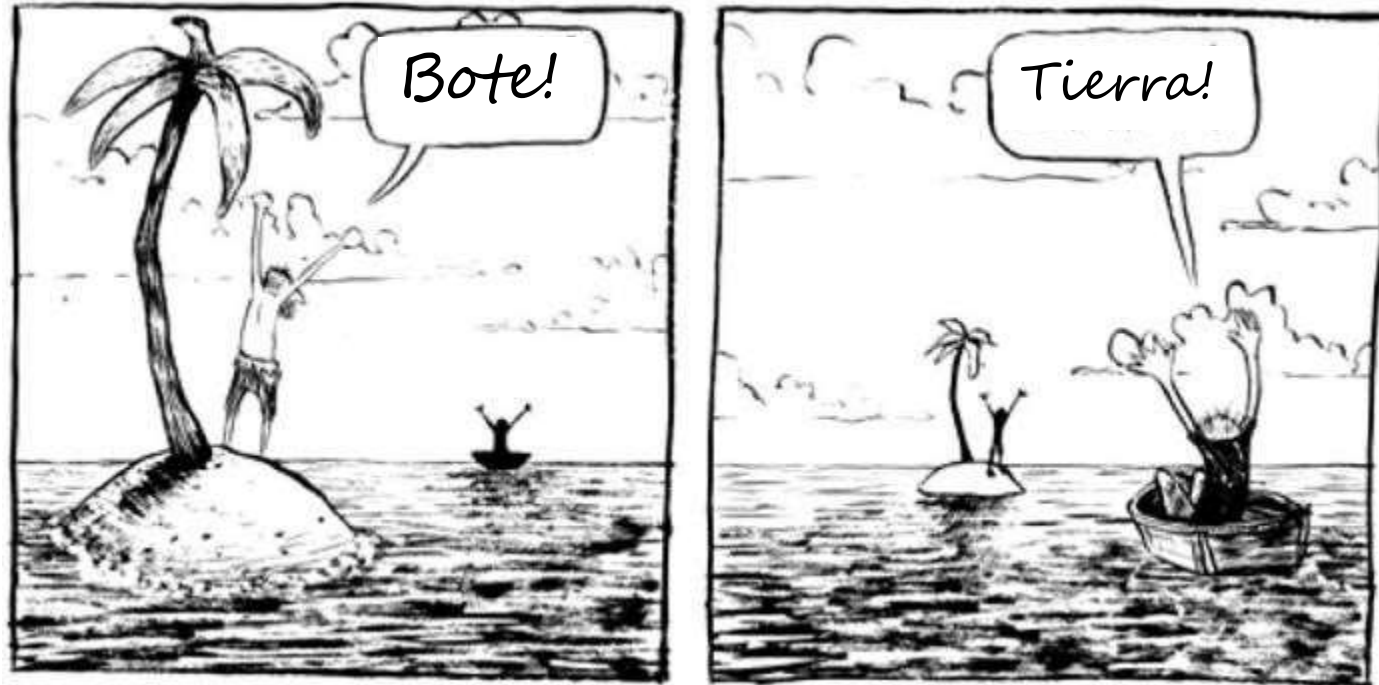
CONTENIDOS



A group of paper boats on a dark surface. One boat in the foreground is bright orange, while the others in the background are light purple. The boats are made of folded paper and are arranged in a line, receding into the distance. The lighting is dramatic, highlighting the folds and edges of the paper.

En las siguientes diapositivas se presenta un grupo de imágenes, comparta con el grupo su interpretación de cada una de ellas.

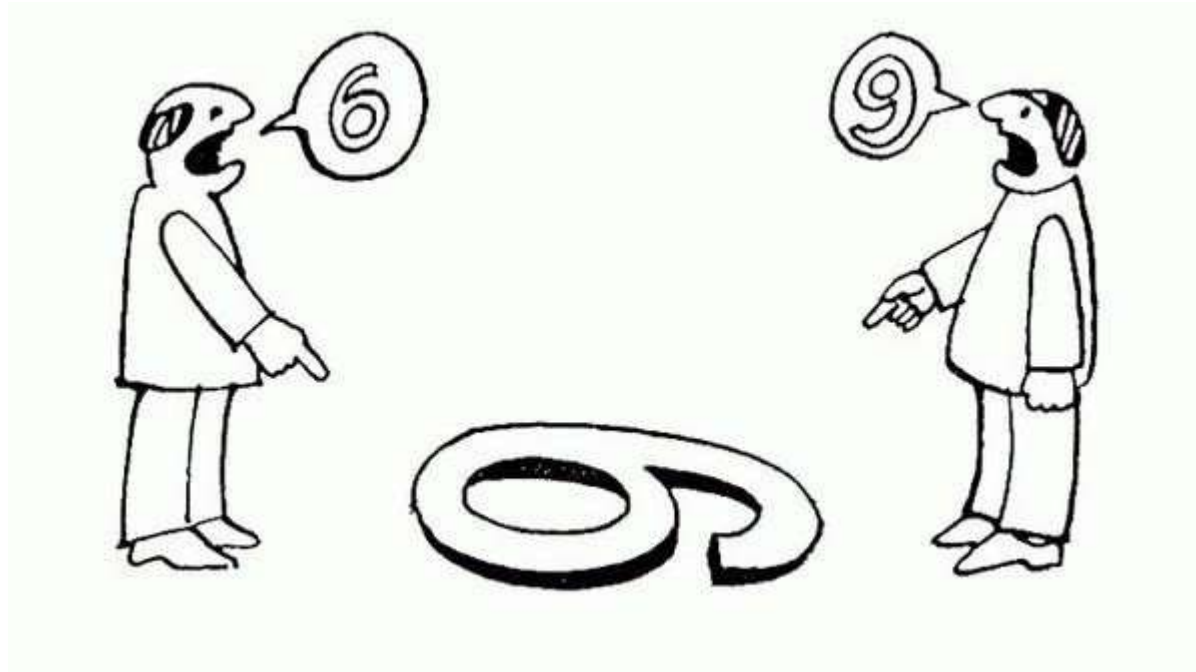
Interprete



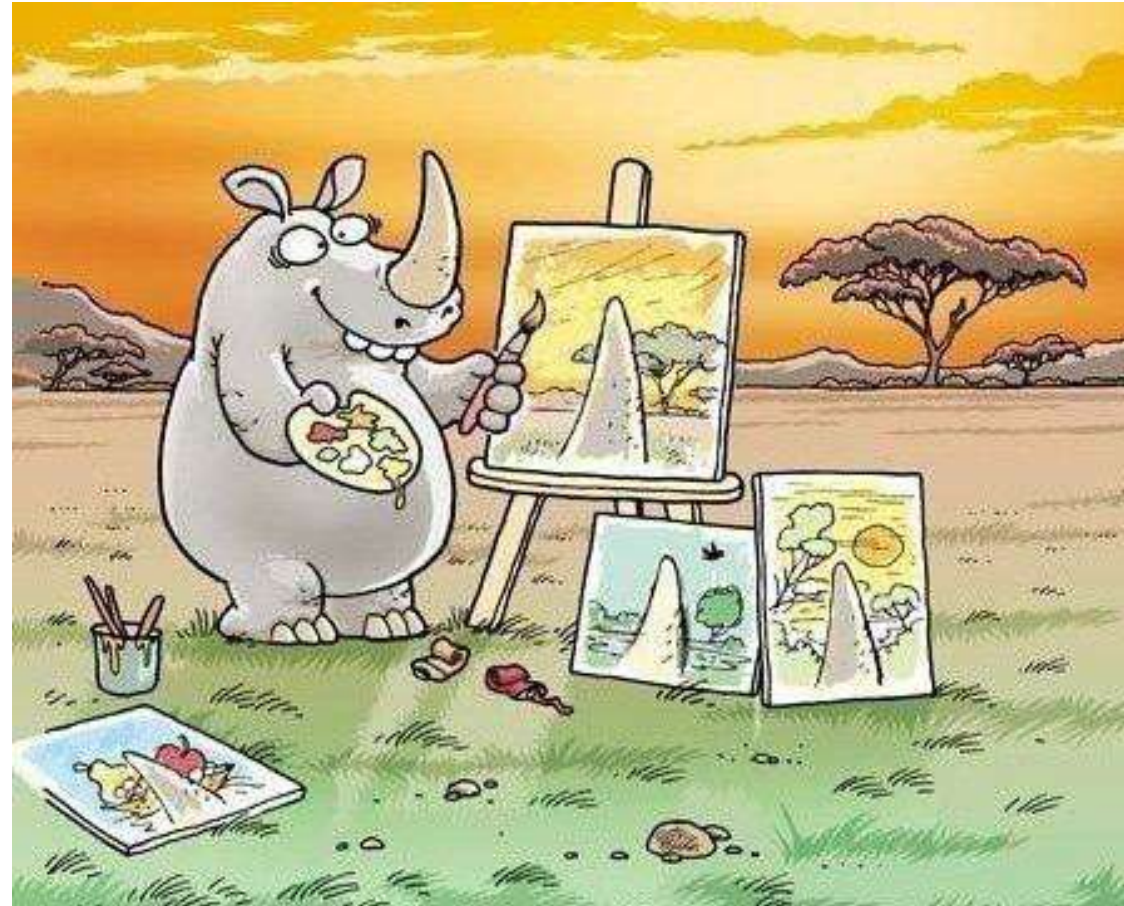
Interprete



Interprete



Interprete





Comunicación y sus tipos



¿Qué es comunicación?

¿Qué es la comunicación?



Es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el **proceso por el que se transmite y recibe información.**

La comunicación en las entidades es un aspecto fundamental para la mejora de la productividad y el rendimiento, la disminución del absentismo y del presentismo, la mejora del clima laboral y reducción de la rotación del personal.

Tipos de comunicación

Verbal

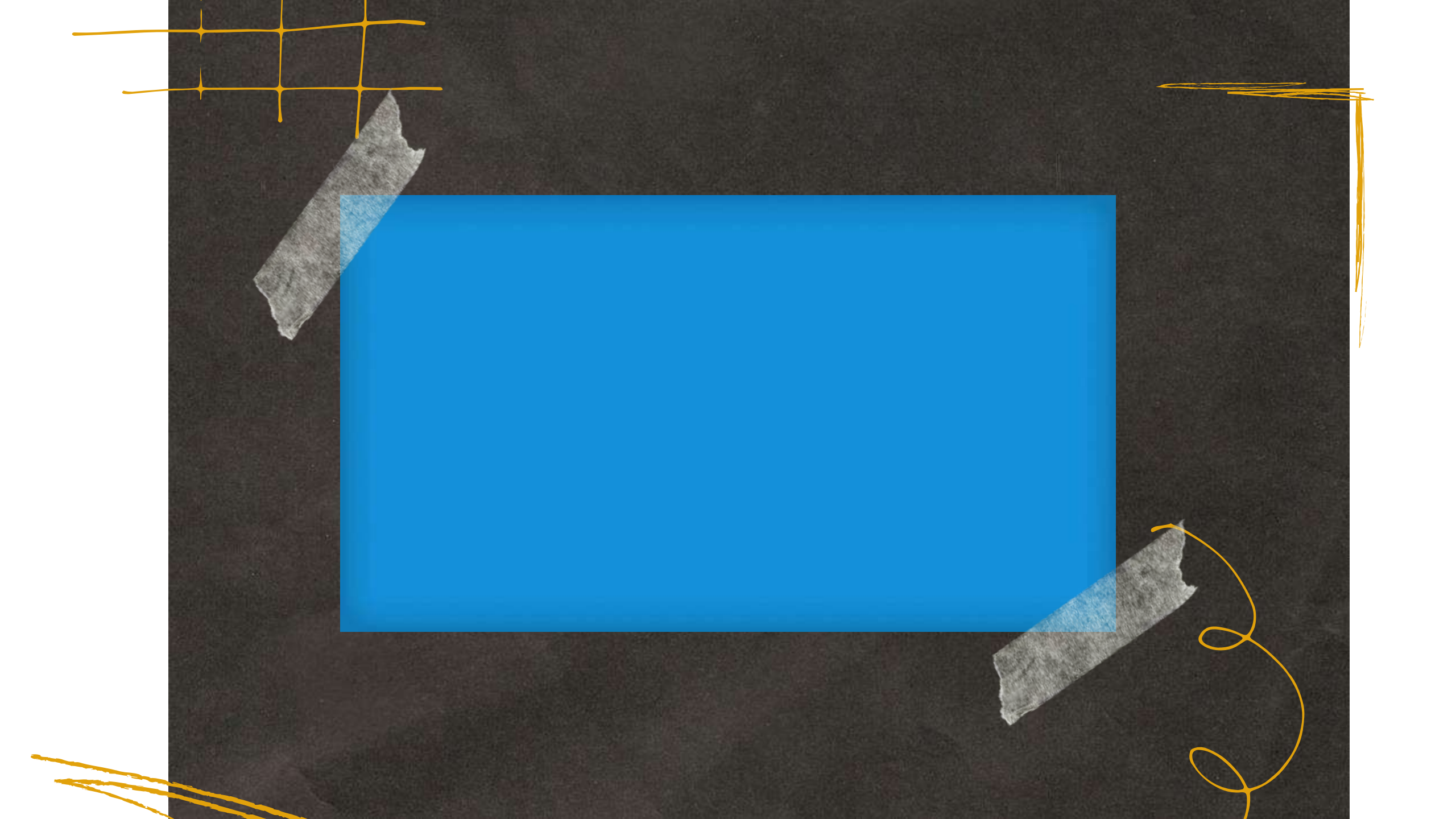


No verbal



Paraverbal





Estilos de comunicación



Agresivo



Pasivo



Asertivo

Pasivo

En este estilo, la persona que comunica inhibe sus pensamientos, deseos, opiniones, emociones y necesidades.



Este estilo frena el flujo de la comunicación ya que imposibilita al interlocutor conocer las necesidades y pensamientos del emisor y en ocasiones puede provocar que la interacción gire únicamente entorno a las necesidades del receptor.



Agresivo

En este estilo, el objetivo de la comunicación no es un intercambio ni una negociación, se imponen las necesidades y opiniones sobre las de la otra persona sin tener en cuenta su punto de vista



En el estilo agresivo, la persona no se esfuerza por conocer ni comprender el punto de vista de las personas con las que se interactúa, se busca imponer la expresión de las propias ideas, sentimientos y necesidades de forma inapropiada y dañando los derechos de los demás.



Asertivo

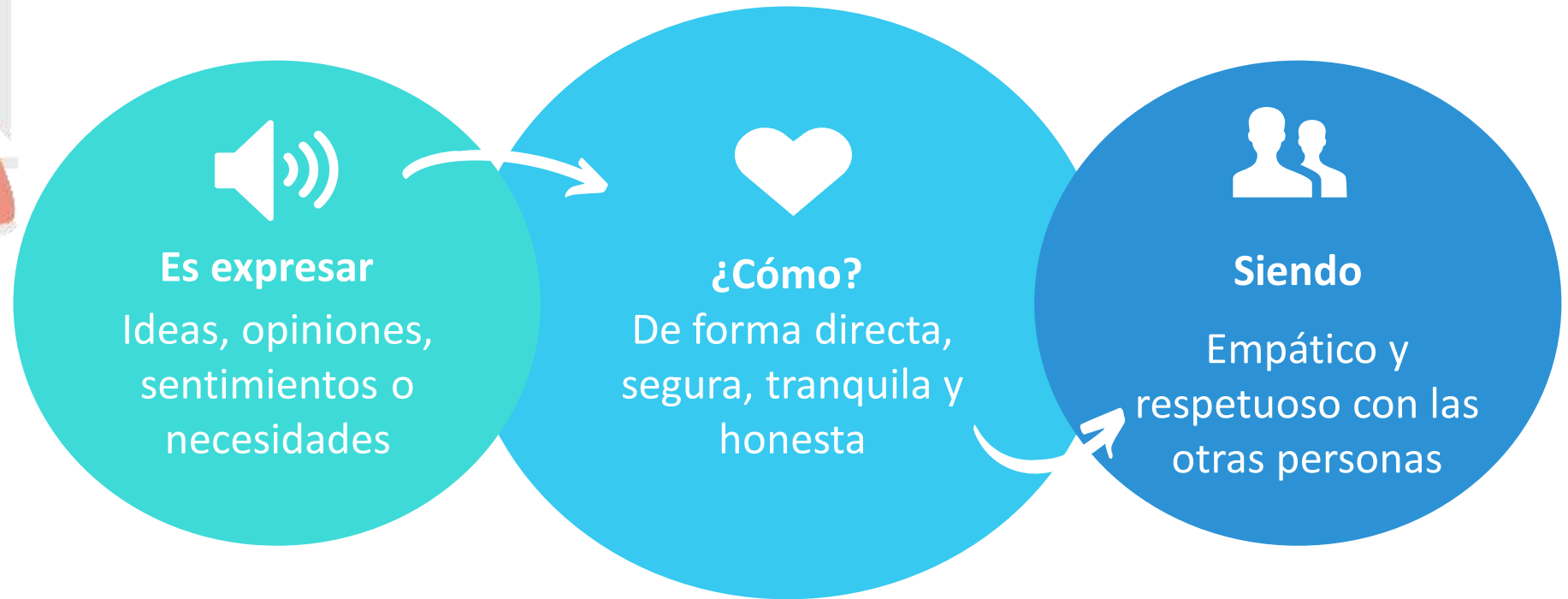
El estilo de comunicación asertivo consiste en un tipo de interacción en la que se expresa una opinión o pensamiento de forma honesta y a la vez tratando de tener en cuenta la perspectiva de la otra persona. Se trata de comunicar lo que se piensa y se siente, con el fin de trasladar al receptor qué opinamos, sentimos o necesitamos.



Es una forma de comunicarse eficaz, donde la persona habla claramente a los demás y con franqueza, y es capaz de pedir lo que desea, de expresar lo que siente sin herir a los demás y de negarse a hacer lo que no le apetece o no le parece razonable.



Comunicación asertiva



¿Cómo tener comunicación asertiva?



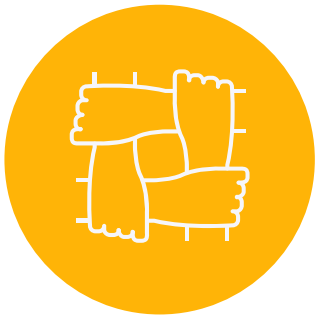
Ser franco



Semántica



Percepción selectiva



Miedo al no



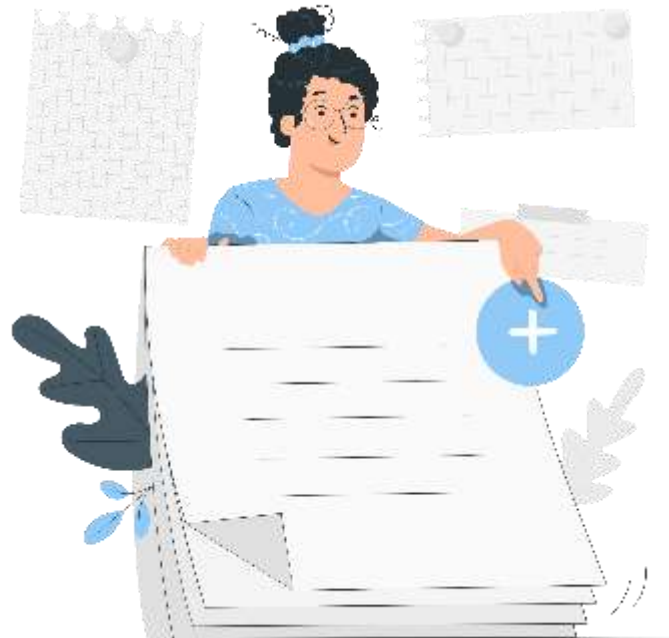
Manipulación de la
información



Sentimientos

¿Para qué sirve la comunicación asertiva?

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) las personas que practican la comunicación asertiva, desarrollan las siguientes habilidades:

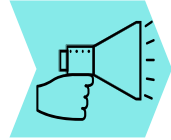


- 1 Dejar el miedo a no decir las cosas
- 2 Abordar los conflictos de forma constructiva
- 3 Ser más honestos y francos a la hora de comunicarnos
- 4 Mejora la capacidad de escucha
- 5 Ser más empático con nuestros pares y mejorar nuestras relaciones interpersonales

Aspectos a tener en cuenta



Validación del mensaje



Tono de voz



Contacto visual



Ritmo



Tiempo/ espacio



Escucha activa



Emociones



Actitud corporal




Gestos involuntarios



Lenguaje y terminología

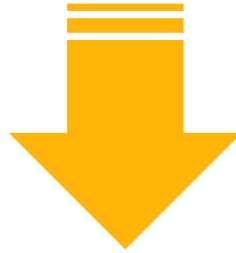




Habilitadores de la
comunicación asertiva

Escucha activa

La escucha activa se refiere, como su nombre indica, a **escuchar activamente y con conciencia plena**. Por tanto, la escucha activa no es oír a la otra persona, sino a estar totalmente concentrados en el mensaje que el otro individuo intenta comunicar.



- **Nivel I:** La escucha es interna. Oímos las palabras de la otra persona, pero nos enfocamos en lo que éstas significan para nosotros.
- **Nivel II:** La escucha es focalizada. La atención se dirige hacia allá: hacia la otra persona.
- **Nivel III:** Es un rango de escucha globalizado en los que se captan la emoción, el lenguaje corporal y el ambiente circundante.



Inteligencia emocional



La inteligencia emocional se define como nuestra capacidad para identificar, comprender y gestionar las emociones según el contexto. La asertividad es una de las herramientas de la inteligencia emocional y nos permite expresar nuestras ideas y marcar nuestros límites sin generar tensión ni conflicto.

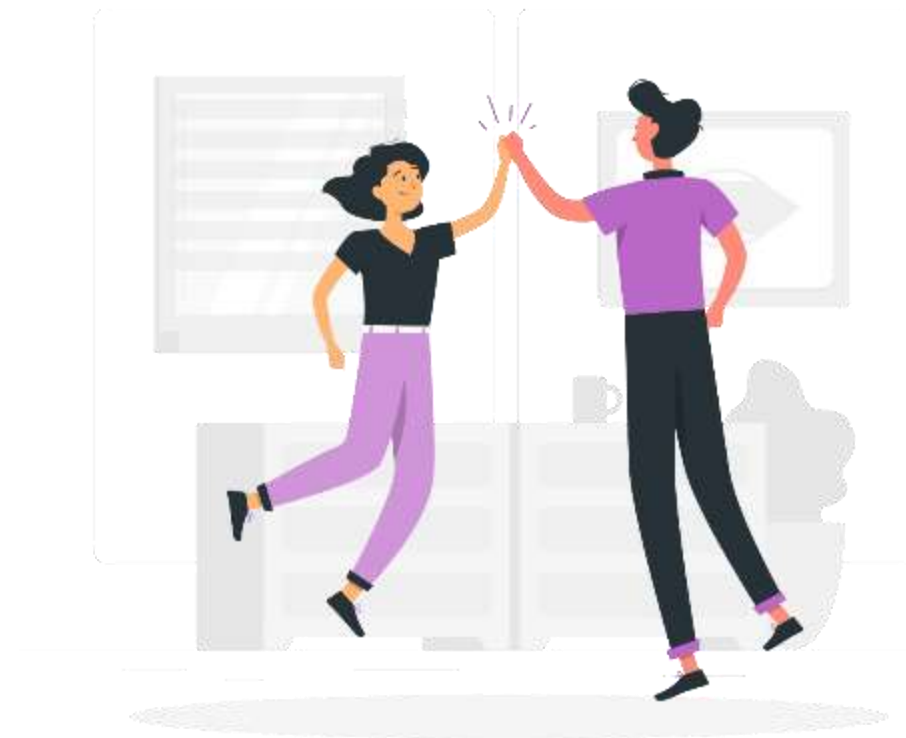


- Conectar con nuestras emociones y gestionarlas
- Conectar con las emociones del otro
- Hablarle al otro de nuestros sentimientos
- No reprimir nuestras emociones
- No adivinar los sentimientos del otro

Actividad

En parejas practicaremos lo aprendido en esta sección. Para hacerlo representaremos dos situaciones de las mesas de diálogo:

1. Con tu pareja representa una **comunicación asertiva** sobre un tema que consideres controversial durante un minuto.
2. Con tu pareja representa una **comunicación pasiva** sobre un tema que consideres cotidiano durante un minuto.





Ruta para la asertividad

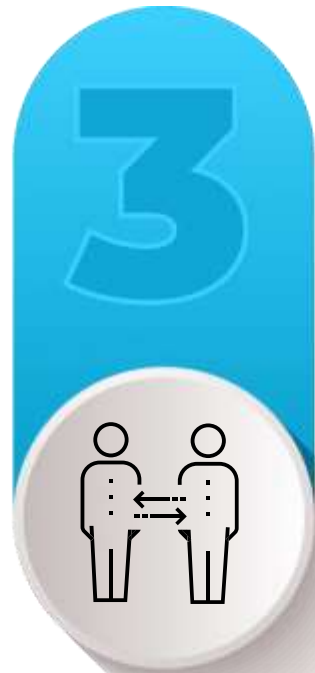
Ruta para la asertividad



**Establecer objetivos
claros**



**Conocer a quien se
comunica el mensaje**



**Entender la posición del
otro**



Argumentar las ideas



Retroalimentar

Establecer objetivos claros

Definir objetivos hace que dirijamos nuestras acciones y esfuerzos hacia lo que queremos conseguir, en este sentido lo que queremos comunicar.



Specific (Específicos) ¿Qué quieres conseguir?

Measurable (Medibles) ¿Cómo puedes medir que lo conseguiste?

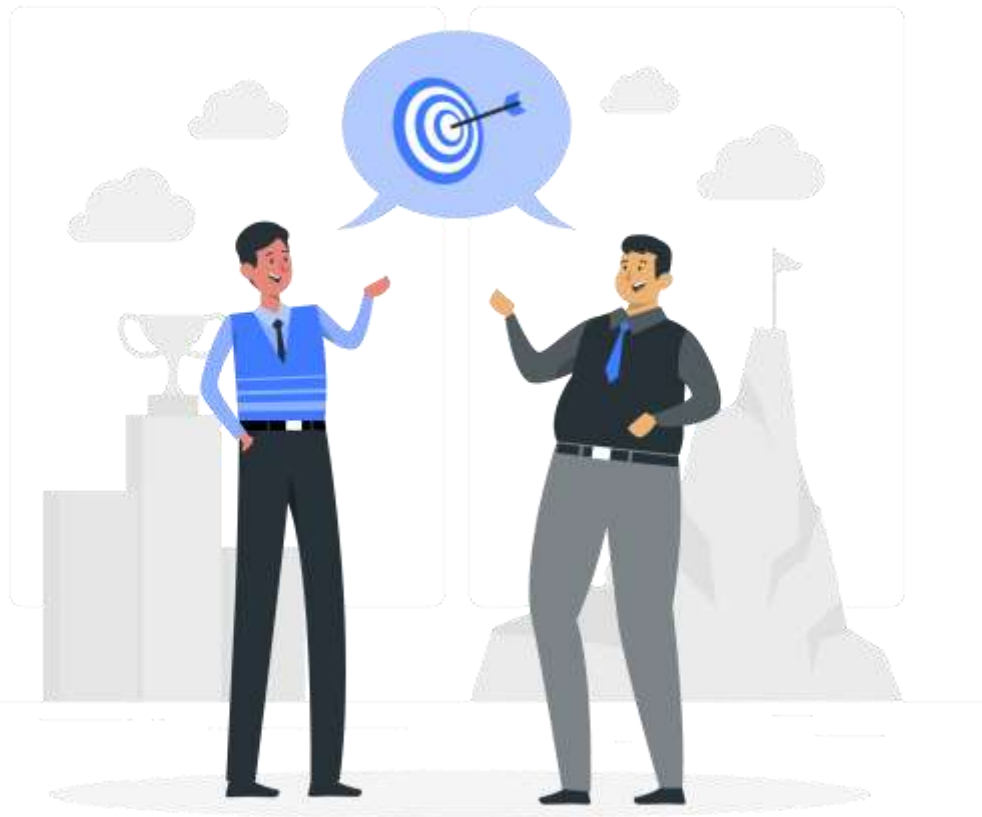
Achievable (Alcanzables) ¿tu objetivo es realista y lo puedes conseguir?

Relevant (Relevantes) ¿Por qué es importante y para que debías conseguirlo?

Time-Oriented (Limitados en el Tiempo). ¿Cuanto tiempo te tomó conseguirlos?

Conocer a quién se comunica el mensaje

Conocer al público objetivo, en este caso la persona o las personas con las que me voy a comunicar, es primordial para una comunicación asertiva. Es imprescindible saber quien es, sus motivaciones, su comportamiento o cómo suele reaccionar. No se puede entablar una conversación si no se conoce a la otra parte.



	D	i	S	C
	Dominancia	Influencia	Estabilidad	Conformidad
Temor básico	Fallar	Rechazo	Cambios	Conflicto y problemas
Motivadores	Poder y fuerza	Reconocimiento de las personas	Seguridad	Reglas y procedimientos
Aporte	Búsqueda y logro de resultados	Trabajar con y para las personas	Soporte y servicio	Técnica y control de calidad
Fortalezas	Cierre de negocios	Apertura de negocios	Atención al cliente	Aspectos técnicos y contratos

Dominante

Las personas con fuertes estilos de Personalidad D, les gusta estar en posiciones de autoridad, o donde pueden hacer cosas en sus propios términos. Tienen a ser tomadores de riesgo y personas con iniciativa, orientados a los objetivos e incluso competitivos. Son excelentes solucionadores de problemas y pensadores de gran imagen y tienden a responder bien a la lógica, la razón y la información, pero no la emoción. El estilo D tiene alta fuerza del ego, lo que podría ser percibido positivamente como la confianza o negativamente como el orgullo.



Fortalezas

- Obtiene resultados inmediatos.
- Es un/a líder natural.
- Actúa y toma decisiones rápidamente.
- Tiene alta autoconfianza, un estilo directo, es decidido/a y dispuesto/a a tomar riesgos.

Motivado por

- Desafíos y nuevos retos.
- Poder y autoridad para asumir riesgos y tomar decisiones.
- Agradecimiento y reconocimiento por parte de otros.
- Premios.

Debilidades

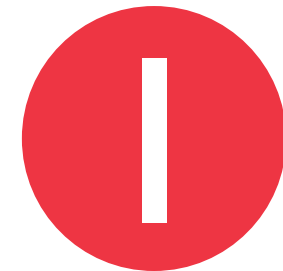
- Puede tomar decisiones precipitadas.
- Le cuesta manejar personas con ritmo lento.
- No presta mucho cuidado a los detalles.
- Puede tener poco interés o preocupación por los demás.
- Es impaciente y crea situaciones de presión cuando no es necesario.

Áreas de crecimiento de un Dominante

- Esfuércese por ser un oyente "activo". Tome las ideas de otros en cuenta. Trate de lograr consenso en los equipos.
- Tómese el tiempo para explicar los "porqués" de sus declaraciones y propuestas.
- Recuerde que debe tener una actitud amable y accesible. Preste atención a su tono y el lenguaje corporal. Practique la paciencia.

Influyente

Las personas con fuertes estilos de personalidad “I” son muy locuaces, entusiastas y optimistas. Ellos crecen en experiencias divertidas y estar con otras personas. El estilo I no tiene problema de hablar con un desconocido y no tiene miedo de ser el centro de atención. Ellos tienden a ser a la vez confiados y optimistas. Debido a que pueden hacer que la gente de su lado muy rápidamente y pueden hablar su camino dentro y fuera de la mayoría de las cosas, el estilo que es conocido por ser tanto persuasivo e influyente. Ellos tienden a ser algo emocional y, a veces muy espontáneos o impulsivos.



Fortalezas

- Creativos/as y solucionadores de problemas.
- Capaz de motivar a otros a alcanzar y tomar medidas. Muy persuasivos/as e influyentes.
- Negocia conflictos y es pacificador.
- Espontáneo/a y agradable, buen sentido del humor y muy positivo/a.

Debilidades

- Falta de atención a los detalles.
- Puede ser malo con el tiempo e incluso la organización, sin necesidad de crear una estrategia para su gestión.
- Puede tender a escuchar sólo cuando es conveniente.
- Con mayor tendencia a prometer que a involucrarse.

Motivado por

- Adulación y elogios
- Popularidad y aceptación
- Libertad de muchas normas y reglamentos
- Otras personas que manejan los detalles
- Espacios de creatividad y co-creación

Áreas de crecimiento de un Influyente

- Sopesar los pros y los contras antes de tomar decisiones. Trate de no ser tan impulsivo y espontáneo y cumpla las promesas.
- Ser más orientado a los resultados. Aplique la creatividad y talento para cumplir con las metas.
- Buscar estrategias para la organización y gestión del tiempo.
- Considerar y evaluar las ideas de otros miembros del equipo.

Estable

Las personas con fuertes estilos de personalidad S se describen como tranquilo y estable. Buscan a la rutina, la previsibilidad y la seguridad en su vida y la rutina del día a día. Se esfuerzan por las relaciones personales y cercanas, y ambientes positivos sin conflicto. Son pacíficos, buenos oyentes y amigos verdaderamente leales y seguidores. Aparte de ser positivo, amable, paciente y comprensivo, también pueden ser posesivos de sus seres queridos y, a veces, pasivo-agresivo en sus esfuerzos por evitar el conflicto o la negatividad.



Fortalezas

- Fiable y confiable; miembro del equipo leal y solidario; sincero.
- Sigue instrucciones muy bien; paciente con los demás.
- Son buenos/as oyentes; paciente y empático.
- Puede encontrar maneras fáciles de hacer las cosas - llenas de sentido común.

Debilidades

- Se resiste a los cambios o tarda mucho tiempo para adaptarse. Pueden tener dificultades para establecer prioridades.
- Puede internalizar preocupaciones o duda en compartir información.
- No puede prestar atención a sus propias necesidades en un intento de satisfacer las necesidades de los demás.

Motivado por

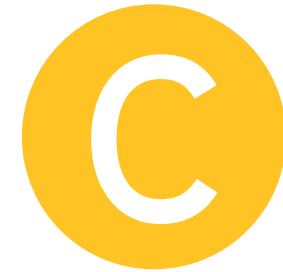
- El reconocimiento a la lealtad y fiabilidad.
- Protección y seguridad.
- No tener cambios bruscos de procedimiento o de estilo de vida
- Tiempo de calidad con los demás; relaciones positivas y personales.
- Relaciones y entornos pacíficos y libres de conflicto.

Áreas de crecimiento de un Estable

- Ser más abierto al cambio. Incluso ser espontáneo a veces.
- Sea más directo en sus interacciones.
- **Preste atención a sus propias necesidades, no siempre las necesidades de los demás.**
- Trate de ser flexible.
- Trabaje en expresar pensamientos, opiniones y sentimientos.

Concienzudo

Las personas con fuertes estilos de personalidad C son perfeccionistas. Ellos ponen un gran valor de ser preciso, correcto, y van hasta el final. Ellos se enorgullecen de su trabajo. Ellos piensan de una manera muy lógica, analítica y sistemática, y tienden a ser excelentes en la resolución de problemas y el pensamiento creativo. Ellos tienen un nivel muy alto, tanto para sí mismos y los demás, lo que se traduce en ser un poco crítico. Son realistas y cuidadosos, tienden a ser tranquilos ya veces solitarios.



Fortalezas

- Perspectiva realista; capaces de resolver problemas señalando todas las razones posibles.
- Consiente y coherente, prefiere no verbalizar sentimientos.
- Necesidad de límites claros para las acciones / relaciones.
- Define la situación; reúne, datos y hechos de información.

Debilidades

- Puede ser percibido como negativo o saboteador.
- Parálisis por análisis.
Se estanca en los detalles.
- Puede estar sujeto a procedimiento y métodos, sin ser muy flexible.
- Puede ser que prefieren trabajar solos en vez de con los demás.

Motivado por

- Altos estándares de calidad.
- Suficiente tiempo y organización para hacer las cosas correctamente.
- El reconocimiento por el trabajo bien hecho.
- Interacción social limitada.
- Tareas e instrucciones detalladas; parámetros y expectativas claras.
- Organización lógica de la información.

Áreas de crecimiento de un Estable

- Trate de ser menos crítico de usted y los demás.
- Sea más decisivo. A veces, incluso si usted no tiene toda la información o no está seguro de que es la decisión absolutamente correcta, sólo tiene que ir con su instinto.
- Trate de establecer relaciones con otros miembros del equipo. A veces, es necesario centrarse menos en los hechos y más en la gente.

Entender la posición del otro

A través de la empatía, logramos comprender la perspectiva de otras personas llegando a conocer cómo piensa o cómo se sienten los demás. También nos permite entender las intenciones de los demás y adelantarnos a sus reacciones o comportamientos



Argumentar las ideas

Argumentar de manera correcta implica defender una idea o una opinión aportando razones que justifiquen esa postura. Una buena argumentación puede servir para justificar los comportamientos, persuadir a otros de un punto de vista, influir en sus comportamientos o, incluso, como base para tomar una buena decisión.



Pregunta retórica: el emisor plantea un interrogante no para recibir una respuesta, sino con el objetivo de que el receptor reflexione sobre alguna situación.

Analogías: establece similitudes o semejanzas entre dos elementos o situaciones que tienen puntos en común. Con este recurso se explica algo desconocido a partir de algo ya conocido o sabido por el auditorio. Algunos conectores utilizados son: *tal como, como sí, así como, es igual que, es lo mismo*

Datos estadísticos: se brinda información numérica o estadísticas confiables que refuerzan y le dan mayor veracidad a la hipótesis planteada por el emisor. Los datos ayudan a ilustrar el planteo.

Retroalimentar

Dentro del proceso comunicativo la retroalimentación o el feedback es toda respuesta o reacción que el receptor envía al emisor de un mensaje. Esta respuesta debe ser siempre relevante y debe servir para que el mensaje cumpla su función comunicativa.

La importancia de este es que las partes se entiendan. Que se genere el mensaje y se comprenda, que efectivamente comunique.



Retroalimentación STAR

Consiste en proporcionar ejemplos de lo que la persona hace bien y lo que debe mejorar

S/T

Contexto o situación en el que la persona hace cierta acción

A

Evidencia de los comportamientos que la persona realiza para cumplir su meta

R

Son los impactos que la persona logra con su comportamiento

Actividad

Practicemos lo aprendido en esta sección:

En una hoja o en tu computador escribe cada uno de los 5 pasos para la comunicación asertiva:

1. Establecer objetivos claros
2. Conocer a quien se comunica el mensaje
3. Entender la posición del otro
4. Argumentar las ideas
5. Retroalimentar

Posteriormente escribe una temática para una conversación, preferiblemente sobre las mesas de diálogo.

Finalmente, al frente de cada uno de estos 5 pasos escribe cómo los desarrollarías frente a esta temática.

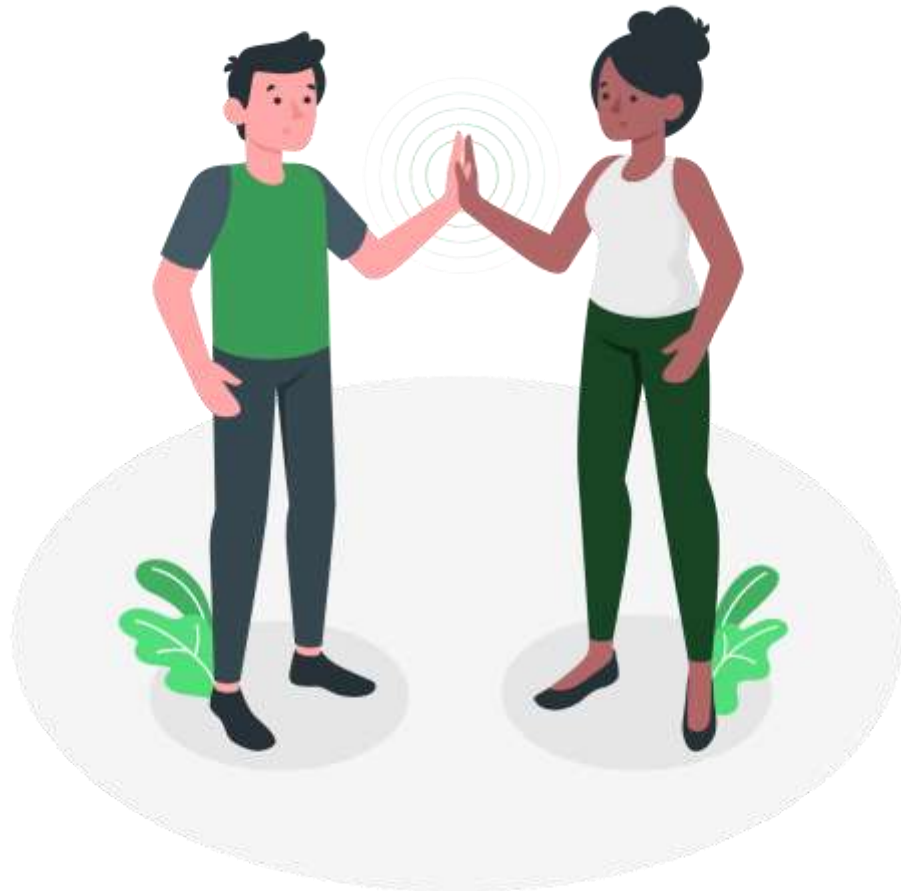




Recomendaciones para mejorar la comunicación asertiva



Técnicas para una comunicación asertiva



No supongas, ni te tomes nada personal

*“Lamento que hayas tenido ese inconveniente que te retraso.
¿Qué puedes hacer para que esta situación no se repita?”*

01

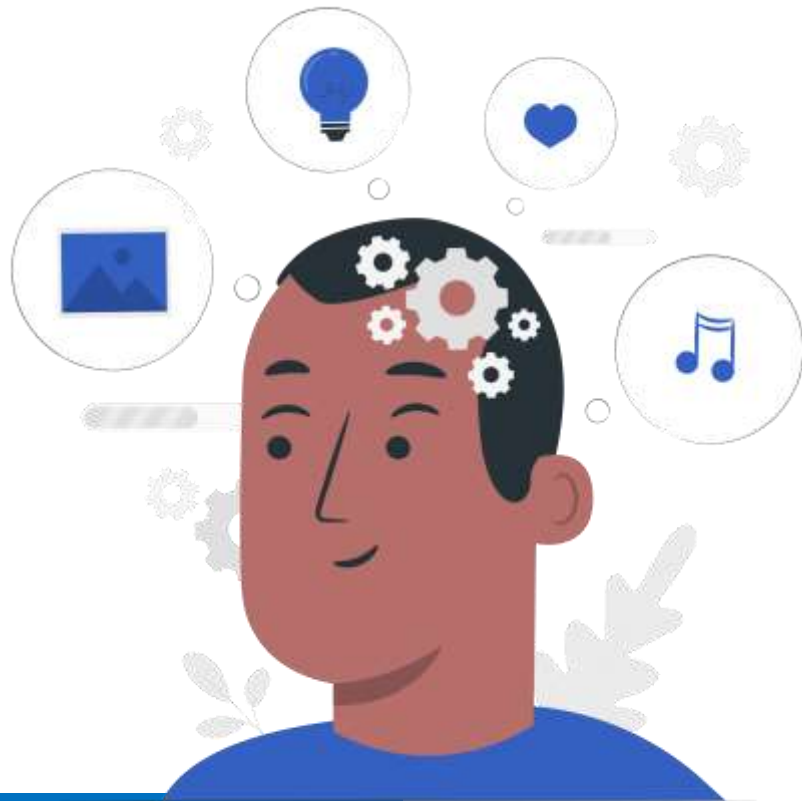
Técnicas para una comunicación asertiva

(Tu tienes que manejar mejor el tiempo - A mí me gustaría que manejes mejor tu tiempo, “es que tu nunca me ayudas - Ayer cuando te pedí que sacaras la basura y no lo hiciste me sentí ignorado”)

Habla en primera persona y no generalices



Técnicas para una comunicación asertiva



Habla sobre los hechos y el impacto

“Cuando llegaste tarde a la reunión, te perdiste de información importante que debes conocer” – “Cuando me interrumpes mientras estoy hablando mi idea queda sin ser comprendida y yo me siento irrespetado y no valorado”

03



Herramientas para habilitar la comunicación asertiva en las mesas de diálogo

Actividad



Prepare una exposición frente a una mesa de diálogo en su campo de conocimiento:

Debe preparar una conversación de 5 minutos sobre un campo de conocimiento en que se sienta cómodo y relacionado con las mesas de diálogo. Para prepararlo dispondrá de 25 minutos, anote todos los puntos clave de su conversación. Debe tener en cuenta realizar todo el proceso para tener una comunicación asertiva y poder comunicar el mensaje que desea a su audiencia. Finalmente, no olvide usar las 3 técnicas que le permitirán ser asertivo. Al finalizar se escogerá una persona para efectuar la exposición de su trabajo.



Conclusión

¿Qué aprendimos?



Comunicación y sus tipos



Los tipos de comunicación profundizando en la comunicación asertiva, para qué sirve y cómo obtenerla

Herramientas para habilitar la comunicación asertiva en las mesas de diálogo



Mesas de diálogo

Comunicación

Asertividad

Ruta de asertividad



La ruta para la asertividad y la explicación de cada uno de sus pasos



Recomendaciones para mejorar la comunicación asertiva



Recomendaciones

- 01 No supongas, ni te tomes nada personal
- 02 Habla en primera persona y no generalices
- 03 Habla sobre los hechos y el impacto

COMUNICACIÓN ASERTIVA

El estilo de comunicación asertivo consiste en un tipo de interacción en la que se expresa una opinión o pensamiento de forma honesta y a la vez tratando de tener en cuenta la perspectiva de la otra persona. Se trata de comunicar lo que se piensa y se siente, con el fin de trasladar al receptor qué opinamos, sentimos o necesitamos.



Evaluación



Preguntas Quiz

1. La comunicación asertiva es:
 - a) En este estilo, la persona que comunica inhibe sus pensamientos, deseos, opiniones, emociones y necesidades.
 - b) En este estilo, el objetivo de la comunicación no es un intercambio ni una negociación, se imponen las necesidades y opiniones sobre las de la otra persona sin tener en cuenta su punto de vista
 - c) Este estilo consiste en un tipo de interacción en la que se expresa una opinión o pensamiento de forma honesta y a la vez tratando de tener en cuenta la perspectiva de la otra persona. Se trata de comunicar lo que se piensa y se siente, con el fin de trasladar al receptor qué opinamos, sentimos o necesitamos.

2. Para qué NO sirve la comunicación asertiva?
 - a) Ser más empático con nuestros pares y mejorar nuestras relaciones interpersonales
 - b) Abordar los conflictos de forma constructiva
 - c) Tener miedo a no decir las cosas

3. No tener inteligencia emocional nos puede generar:
 - a) Conectar con nuestras emociones y gestionarnos
 - b) Conectar con las emociones del otro
 - c) Reprimir nuestras emociones

4. Técnica para la comunicación asertiva:
 - a) Genera suposiciones a partir de los datos que dispones
 - b) Habla en tercera persona encontrando similitudes entre diversas partes
 - c) Habla sobre los hechos y el impacto