



**TUS PALABRAS
TIENEN PODER
PARA TRANSFORMAR VIDAS...**

**KIT DE
HERRAMIENTAS
PARA LA
COMUNICACIÓN
EFECTIVA**



**FINANCIERA
COFINCAFE**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cafetera
ALGUIEN CON QUIEN HABLAR



La comunicación es la herramienta que nos permite conectar con el mundo que nos rodea.



Las organizaciones, las familias, las comunidades y los países son redes de conversaciones.

Desde que nos despertamos hasta que nos dormimos estamos comunicando y teniendo conversaciones cotidianas, productivas, constructivas, amorosas, positivas, difíciles, retadoras, divertidas, destructivas, agresivas, pasivas y negativas, entre otras.



Las conversaciones son parte vital de nuestra vida.



En COFINCAFE hemos querido compartir algunas herramientas poderosas para mejorar nuestra comunicación y tener conversaciones que nos orienten a crear mensajes más potentes y productivos; que ayuden a fortalecer nuestras relaciones con los padres, los amigos, los profes y todas las personas en general.



3 ACTORES EN LA CONVERSACIÓN

Existen 3 actores que determinan el estilo de la comunicación:

- La conversación de la Razón
- La conversación de los Sentimientos
- La conversación de la Identidad

En casi todas las conversaciones surge la necesidad de demostrar quién tiene la razón

¿Quién hizo que?...
y ¿Quién dijo que?





No solo creemos tener razón, sino que asumimos que tenemos la razón y que los demás son el problema.

Como podemos observar en la imagen, toda comunicación está expuesta a múltiples interpretaciones. Recordemos que cada persona habla desde su propia perspectiva y ambas pueden tener razón.

Querer o creer tener la razón, disminuye el nivel de escucha y bloquea la posibilidad de llegar a acuerdos.



Además de la conversación de la razón, existe la de los sentimientos:

¿Cómo me siento y cómo te sientes?



Aquí se responden preguntas como ¿Mis sentimientos son válidos? ¿Debo reconocerlos o negarlos? ¿Qué pasa si se pone furiosa?; No me merezco esto...

Muchos de los sentimientos reales los escondemos, sin embargo, afectan nuestra comunicación.

Pensamos que si confesamos nuestros sentimientos nos convertimos en personas débiles, y eso no es verdad.

Reconocer nuestros sentimientos de manera respetuosa y sincera es un acto de valentía.





Y por último, tenemos la conversación de la identidad:

¿Cómo afecta esto mi imagen y mi autoestima?

Ejemplo:

- Me hizo quedar como un zapato...
- Acaso no sabe quién soy yo?
- Me dejó en ridículo...

Algunos prestan más atención a los sentimientos, otros a su posición y otros a la razón. En la comunicación tanto el emisor, como el oyente deben ser conscientes de ¿Qué pesa más en el interlocutor y de qué manera está afectando la comunicación?

Recuerda que en una conversación hay muchas cosas que no se dicen y sin embargo, determinan el tono del mensaje.



Nuestras palabras afectan, positiva o negativamente, a las personas que las escuchan generando diferentes emociones y reacciones. Veamos un ejemplo.



*Subraya la frase que crees es la correcta en cada uno de los ejercicios que desarrollaremos en la cartilla.

- 1**
- Eres muy desordenado - Me siento atacado y juzgado
 - Tu cuaderno está muy desordenado - Me siento retado y soy consciente de lo que puedo mejorar

- 2**
- Siempre llegas tarde - Me siento descalificado
 - Los últimos 2 días has llegado tarde - Me siento avergonzado
 - ¿Qué te pasó esta mañana que llegaste a las 9:00 am y la reunión era a las 8am? - Me siento respetado, escuchado y con deseos de pedir disculpas y dar una explicación

- 3**
- Nunca saludas - Me siento juzgado injustamente
 - Esta mañana no me saludaste, ¿te pasa algo? - Me siento importante para esa persona



Busca en la comunicación beneficios para el oyente y así puedes generar mayor motivación para llevarlo a la acción.

HERRAMIENTA

#1

EJEMPLO:

- 1**
- No te sientes en esa silla que me la dañas.
 - Siéntate en esta silla que quedas más segura y cómoda.
- 2**
- Les voy a dar 5 minutos para que arreglen el salón, porque así yo no puedo dar clase.
 - Para que puedan disfrutar la clase de hoy, les voy a dar 5 minutos para arreglar el salón.

HERRAMIENTA

#2

Usa palabras positivas que inviten a la acción

EJEMPLO:

- 1**
- Que milagro que estás sonriendo
 - Me encanta verte sonreír
 - Me encanta hablar contigo cuando estás de buen humor
- 2**
- ¿Podrías ayudarme a preparar la exposición de español para mañana?
 - No puedo ayudarte; estoy muy ocupado.
 - Te podría ayudar con la exposición mañana que haya terminado mi presentación.
 - Me encantaría poderte ayudar con el trabajo, sin embargo, tengo que presentar el proyecto final y estoy atrasado. En otra ocasión con todo gusto.



HERRAMIENTA

#3

Usa una comunicación que reconozca las acciones positivas y evite el juicio y los ataques.

EJEMPLO:

1. Parece que ya no te interesa el equipo de futbol; así no podemos trabajar.
 - Valoro tu compromiso con el equipo de futbol, sin embargo, en los últimos días te siento desmotivado y poco participativo. Me gustaría escucharte...
 - Siempre has sido muy responsable con el equipo, sin embargo, ayer y hoy te he sentido distante. Me gustaría saber ¿Qué te pasa y cómo puedo ayudarte?
2. Tú siempre quieres tener el balón en la cancha.
 - Valoro tu compromiso para hacer goles y me gustaría que te apoyes más en el equipo para avanzar el balón.



HERRAMIENTA

#4

El orden importa; empieza siempre generando la emoción que quieres que prevalezca.

1. Buenos días, les informo que hay plazo para entregar la tarea hasta el 12 de mayo, sino quedarán excluidos del paseo al mar.
 - Buenos días, les informo, con suficiente tiempo, que hay plazo hasta el 12 de mayo para que todos podamos disfrutar del paseo al mar. Será una experiencia maravillosa.
 - Buenos días, con el fin de disfrutar nuestro paseo al mar y tener unas vacaciones inolvidables, les informo que hay plazo hasta el 12 de mayo para entregar la tarea y podernos ir con todo al día.

EJEMPLO:



HERRAMIENTA

#5

La comunicación efectiva es propia y no impropia. La comunicación propia es cuando me responsabilizo de lo que digo y no me escudo en los demás.

EJEMPLO
DIÁLOGO:

1. Todos en el salón dicen que eres muy egoísta.
 - ¿Podrías especificar quienes son todos?
 - Juan, Camila y Felipe se quejaron
 - ¿Y los otros 15 compañeros?
 - La verdad no sé qué piensan
 - ¿Y tú que piensas?
 - Yo estoy de acuerdo con ellos.





HERRAMIENTA
#6

El impacto de una palabra a otra es incalculable.

Evita el pero...

EJEMPLO:

- 1 ■ Tu vestido es hermoso pero, no es de manga larga.
Tú vestido es hermoso y no es de manga larga.
Tú vestido es de manga corta y es hermoso!
- 2 ■ Eres un líder muy comprometido pero necesitas ser más claro y efectivo en tu comunicación.
 - Eres un líder muy comprometido y me gustaría que seas más claro en tu comunicación.

HERRAMIENTA
#7

Di lo que quieres, no digas lo que No quieres

*Di que esperas o deseas de manera positiva y específica.

- 1 ■ No te demores
 - Te espero pronto
 - Te espero en 15 minutos
- 2 ■ No te olvides traer la raqueta
 - Recuerda traer la raqueta
- 3 ■ Mañana no pueden venir con el uniforme de diario.
 - Mañana deben venir con el uniforme de educación física.



Pregunta para obtener más información, para aclarar dudas, para reflexionar y profundizar sobre el tema.

Pregunta, no juzgues.

Describe imágenes del resultado deseado.

HERRAMIENTA

#8



- EJEMPLO:
- 1 ■ ¿Qué habilidades puedes fortalecer para superar la situación actual con tu papá?
 - 2 ■ ¿Con qué recursos cuentas para mejorar la comunicación con tu papá?
 - 3 ■ Imagina ¿Cómo sería la relación con tu papá si mejorara la comunicación?
 - 4 ■ ¿Qué quisieras lograr con esta conversación?
 - 5 ■ ¿Qué te ayudaría a mejorar la comunicación con tu papá?

Algunas veces la comunicación más efectiva es aquella que se centra en las preguntas y no en las respuestas.

Cuando hacemos preguntas poderosas a cambio de dar las respuestas podemos llegar a una construcción colectiva.

EJEMPLO: Cuando el estudiante saca una calificación baja en matemáticas, sociales o ciencias, podemos hacer las siguientes preguntas:

- 1 ■ ¿Qué necesitas para recuperar esta nota?
 - ¿Qué acciones puedes tomar que aún no has intentado?
 - ¿Qué fortalezas podrías utilizar para que eso suceda?
 - ¿Qué acciones tomarás desde mañana para mejorar tu nota?

Las preguntas invitan a la reflexión, fomentan la participación, elevan nuestros niveles de conciencia, generan compromiso y abren posibilidades.

- DIALOGO
- 2 ■ Nunca me escuchas cuando te hablo...
 - ¿Me puedes indicar en que ocasiones no te he escuchado?
 - ¿A qué te refieres, cuando dices que nunca te escucho?



En ocasiones decir NO es incómodo y, a veces, muy difícil porque sentimos temor a ser rechazados por el grupo de amigos, o quizás reprobados por el profe o reprendidos por papá o mamá.

Son innumerables las veces que decimos que SÍ, aunque todo por dentro nos diga NO.

La palabra NO es esencial en la comunicación y nos permite ser auténticos, libres y confiables.

¿Cuántas veces has dicho Sí, queriendo decir No?

Aceptamos compromisos, invitaciones, hacemos favores o terminamos haciendo lo que no nos corresponde, y mil cosas más por temor al qué dirán o para agradar y quedar bien con los demás.

Escuchamos personas que nos dicen:

- Me da pena decir NO
- Me siento mal si digo No
- Me da temor decir NO
- Prefiero evitar problemas
- Si le digo NO, no me va a querer



ATENCIÓN

- El NO nos permite poner límites, proteger las relaciones, defender nuestros principios, alejarnos de relaciones abusivas, educar y formar sin temor a ser rechazados, liderar con firmeza, y sobre todo, darme el permiso de ser yo.
- En nuestro sistema educativo, el No se interpreta como una resistencia, un acto de irrespeto o de rebeldía; cuando en realidad puede ser todo lo contrario:
- Pregunta clave: ¿A qué estoy renunciando para aceptar esta invitación o compromiso?
- Si soy deportista, es totalmente válido decir no a una fiesta.
- Si voy a una fiesta, es totalmente válido decir no a fumar o tomar licor.
- Si un compañero me irrespeta, es necesario exigir con firmeza que me respete y si no denunciarlo ante la profesora.

Recuerda que no siempre tenemos que dar explicaciones:

- EJEMPLO:**
- 1 ■ No, Gracias ■ Esta vez No ■ En otra oportunidad será...
 - 2 ■ Te invito a que hagas una lista de lo que no quieres hacer, aunque otros lo hagan.

Por supuesto, todo tiene un límite y necesitamos aprender cuando el NO, no es una opción:

- Cuando tengo que levantarme para el colegio, la U o el trabajo.
- Cuando debo tomar mi medicina.
- Cuando tengo que estudiar para un examen
- Cuando asumí un compromiso con anterioridad, etc.





Promueve la Seguridad Psicológica

Es muy común ver cómo en algunas familias y organizaciones no existe la seguridad Psicológica, ya que se acostumbra una comunicación amenazante, agresiva e irrespetuosa, lo cual da como resultado un ambiente poco seguro para expresar las ideas y sentimientos.

Escuchamos padres que dicen a sus hijos: "Usted no sirve para nada", "Aquí se hace lo que yo diga", "Nunca sabe dónde está parado", "Así no va a llegar a ninguna parte", "Las que lloran son las niñas"

Esta comunicación genera un clima de desconfianza, temor, baja autoestima y una necesidad inmensa de sentirse valorado.

Hay familias y organizaciones que comparten una cultura que promueve la seguridad psicológica impulsando la libre expresión, la confianza, el valor por la diferencia y el respeto por cada persona. Es así como usan una comunicación abierta, sincera y respetuosa:

- EJEMPLO:**
- 1 ■ "Hijo ¿tú qué opinas?",
 ■ "No entiendo tu punto de vista, ¿podrías explicarme un poco más?"
 ■ "Estas aprendiendo y es posible que te equivoques"
 - 2 ■ "Me encantan los tatuajes"
 ■ "Sé que en tu generación es algo que está de moda; a mí me parecen terribles."



APLICA LOS 4 ACUERDOS

En su libro Los 4 acuerdos, el escritor Don Miguel Ruiz, nos regala 4 acuerdos para tener una vida plena, más feliz y en armonía con los demás.

- 1 ■ Sé impecable con tus palabras: Una palabra o una frase puede cambiar la vida de una persona. Significa ser correcto, pulcro y respetuoso con tus palabras; Y recuerda, con la palabra podemos juzgar, criticar, exagerar, quejarnos, ofender, culpar e irrespetar; con ellas bendecimos y con ellas maldecimos.
- 2 ■ No te tomes nada personal: No saques conclusiones demasiado rápido. Tú eres la única persona que puede decidir cuánto y de qué manera pueden afectar las palabras y acciones de otros. Recuerda, vales mucho y siempre habrá alguien que nos critique, nos juzgue o nos ofenda con sus palabras. En tus manos está si lo recibes o lo ignoras.
- 3 ■ No supongas: Tendemos a hacer suposiciones de todo; vemos lo que queremos ver. Preguntar es mejor que suponer. Verifica antes de opinar y busca la verdad más allá de tu verdad
- 4 ■ Da lo mejor de ti: Haz siempre tu máximo esfuerzo. Busca la excelencia, sé humilde.

Las palabras no se las lleva el viento. Las palabras tocan nuestras emociones, iluminan nuestros pensamientos y nos mueven a la acción.



HERRAMIENTA

#12

Habla con intención y escucha con atención

Un buen comunicador sabe escuchar; por alguna razón el creador nos dio una boca y dos oídos. Eso significa que debemos escuchar el doble de lo que hablamos.

ESCUCHAR es el factor fundamental de la comunicación; Escuchar no es un ejercicio pasivo, sino activo.

ESCUCHAR me exige dejar mi diálogo interno para conectarme totalmente con las palabras de quien me habla; es interpretar no solo lo que dice, sino también lo que no dice.

Claves para una escucha activa

- Mantén el contacto visual y muestra un interés genuino.
- Indica que estás escuchando con alguna señal verbal: ejemplo, te sigo, comprendo, te entiendo, Etc.
- Evita expresar tu acuerdo o desacuerdo antes de que termine la idea.
 - Permite los silencios
 - Haz preguntas que aclaren el panorama.
- Elimina los distractores como el celular, la TV, etc.
 - Parafrasea: lo que entendí es...
Lo que me quieres decir es...
- Comprende y después busca ser comprendido
- Escucha para entender, no para responder
- Evita interrumpir



KIT DE HERRAMIENTAS PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA



Con este kit de herramientas para la comunicación podemos ver como se trata de la habilidad transversal más importante para la construcción de conversaciones efectivas, ya que, ejercicios como el liderazgo, trabajo en equipo, manejo de conflictos, vivir en pareja, toma de decisiones y solución de problemas son actividades que requieren habilidades de comunicación.

De nada sirve tener una gran idea o propuesta si no sabes transmitirla. De nada sirve saber tomar una buena decisión si luego no sabes involucrar a tu equipo en ella. Es imposible resolver problemas complejos si no entiendes cómo la comunicación afecta los comportamientos...sin duda, las palabras tiene poder para transformar vidas.

En tus manos está.

TALLER



Mi nombre es _____

1. Elige tres herramientas de comunicación que quieras fortalecer en tu vida _____

2. Piensa en alguien que conozcas y que admires por su estilo de comunicación efectiva: _____

3. Escribe 3 características de una persona que tiene una escucha activa: _____

4. Completa estas frases:

Para mejorar mi comunicación me comprometo a _____

La clave de una buena comunicación es _____



**FINANCIERA
COFINCAFE**
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cafetera
ALGUIEN CON QUIEN HABLAR



www.cofincafe.com    

Vigila Supersolidaria
Inscritos a Fogacoop

