

“La manera en que te comunicas, determina el éxito en todos los escenarios de tu vida, es una habilidad esencial para la vida” Paola Tatiana Sanchez



## Manual de herramientas de comunicación

Nombre: \_\_\_\_\_

Diseñado por

[www.sernorthe.com](http://www.sernorthe.com) @sernorthe



“La excelencia en la comunicación es la base para muchas otras competencias, la comunicación es la vida, todo lo que hacemos se basa en la comunicación sea escrita, verbal o no verbal. Cada minuto de nuestra vida nos estamos comunicando, primero con nosotros mismos, en un diálogo interno, y luego con los demás; de la calidad de nuestras conversaciones, dependerá la calidad de los resultados que tenemos. ¿Cómo te estás comunicando? ¿de uno a diez, cómo te calificas como comunicador? ¿Cómo entrenas diariamente tu comunicación?” Paola Tatiana Sánchez M

Hola y bienvenido a este manual de herramientas para fortalecer tu habilidad como comunicador, ésta guía te servirá para que lo uses en tu día a día y ejercites tu capacidad de comunicarte, porque el ejercitar la comunicación debe ser una necesidad diaria como lo es alimentarte y dormir; confiamos que las herramientas y conceptos que encuentras acá te servirán para aumentar tu nivel de comunicación por encima de 7 y... ¿porqué no?, llegar hasta el 10. Éxitos y recuerda que el hábito hace al maestro...¿cuántas horas crees que necesitó Miguel Ángel para perfeccionar su capacidad de pintar?



Diseñado por [www.sernorthe.com](http://www.sernorthe.com) - protegido por derechos de autor. Conceptualizado por @paolatatianasanchez

Obtendrás **6** herramientas para fortalecer tu habilidad de comunicación

# Claves de la comunicación

- 7% lenguaje verbal
- 38% entonación de voz
- 55% lenguaje no verbal
- El cuerpo es el lenguaje del inconsciente, tu cuerpo grita lo que tus pensamientos y emociones callan! Apréndelo a escuchar



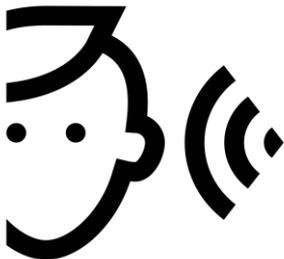
# Herramienta 1: Triángulo de la escucha activa

Para aprender a escuchar efectivamente, te recomendamos el triángulo de la escucha activa



¿Qué puedes hacer para fortalecer esta habilidad?

Te proponemos fortalecerla a través de retos. Retos de **memoria auditiva**:



“Para captar el mensaje de nuestro interlocutor mientras escuchamos, debemos concentrarnos en su comunicado. Prestaremos atención tanto a sus palabras, como al tono, la intensidad y el ritmo de su voz.

Realiza retos de memoria auditiva para entrenar tus habilidades de escucha activa.

**Escuchando atentamente, discursos, canciones o audios de lectura de libros, y luego pon a prueba tu atención respondiendo diferentes preguntas.**

# Reto: Desarrollo de pregunta



Cuando el perceptor siente que se le presta atención y es escuchado, prosigue con su mensaje. Al realizar preguntas interesantes y relacionadas con el mensaje que escuchamos, demostramos que estamos prestando atención. Gracias a la técnica de las preguntas animamos a nuestro interlocutor para que continúe contándonos sus experiencias.

Las buenas **preguntas son cortas, comprensibles y relacionadas con el mensaje que estamos escuchando.** Las mejores preguntas para desarrollar ésta técnica de escucha activa son las preguntas abiertas. **Las preguntas abiertas son aquellas que comienzan con un adverbio o pronombre interrogativo: quién, qué, dónde, cómo, cuándo, cuál y por qué.**



Diseñado por [www.sernorthe.com](http://www.sernorthe.com)

Estas preguntas permiten que nuestro interlocutor desvele sus conocimientos. Se presentan como un excelente método de investigación. Escuchando con atención las respuestas de las preguntas abiertas, descubriremos posibles rutas para avanzar en la comunicación.

**¡El reto!** Construye preguntas abiertas, piensa en un amigo, o compañero y desarrolla 7 preguntas abiertas que puedas utilizar en una conversación.

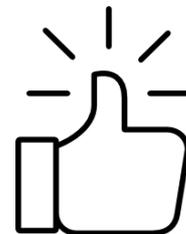
## Reto de atención visual

La escucha activa requiere realizar un esfuerzo físico y psíquico para prestar atención en el comunicado de nuestro interlocutor. Te recomendamos ver videos en youtube. Centra tu atención en el video. Describe todos los detalles que veas, como número de personas, color de la ropa, cantidad de cuadros (tomas) que tiene el video, entre otras. Evita las distracciones. Te sorprenderá en unas semanas como aumenta tu capacidad visual.

## Herramienta 2: 8 claves para escuchar activamente

1. Para empezar, evita juzgar
2. Resiste la tentación de dar consejos
3. Interrumpe sólo cuando sea imprescindible
4. Haz referencia a los detalles que recuerdes
5. Repite lo que acabas de oír
6. Pide más información con las preguntas apropiadas
7. Utiliza refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto
8. Finalmente, resume las conclusiones de la conversación, chequea los acuerdos.

**“La Escucha activa es una manera de provocar cambios en la vida de los demás.” Rogers y Farson**



# Herramienta 3: la comunicación y las emociones

La comunicación y las emociones están conectadas, y una manera de notarlo es mediante **el tono de voz**, nuestro tono de voz no es el mismo si estamos felices, tristes, enojados o eufóricos, nuestro tono cambia radicalmente, y de ahí la famosa frase “... **es que es el tonito**”. Si queremos fortalecer nuestra capacidad de comunicarnos hay que fortalecer la **inteligencia emocional**, que es la capacidad de aceptar, comprender y maximizar el poder que tienen las emociones en nuestra vida. Es un reto de todos los días, el primer pilar que te invitamos a fortalecer es la comprensión emocional, para esto te invitamos a responder las siguientes preguntas.



**Tip: hay 6 emociones básicas, tres que expanden y tres que contraen, ¿las conoces?**



1. Llego a enojarme cuando

---

---

---

2. Cuando me enojo yo digo

---

---

---

3. Cuando me enojo yo hago

---

---

---

4. Cuando alguien se encuentra cerca de mí y está enojado, yo

---

---

---

5. ¿Qué voy hacer para dominar asertivamente mis emociones?

---

---

---



---

---

---

## Herramienta 4: comunicación asertiva

“Es la habilidad que permite actuar con base en sus intereses más importantes, conversar sin ansiedad, expresar sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, generando acuerdos con los otros”

Si explota y va diciendo las cosas como las piensa y siente, está en una comunicación agresiva, si se traga todo, está en una comunicación pasiva. Comunicación asertiva es la capacidad de decir las cosas en el momento adecuado, con el tono adecuado a la persona adecuada ¿Dónde estás tú?

### Gráfica de la comunicación asertiva



*Una persona con comunicación asertiva, Expresa lo que es, lo que piensa, lo que siente y quiere, asumiéndolo como su opinión y no como una verdad. Es capaz de comunicarse con facilidad con cualquier persona. Se respeta a sí misma y acepta sus áreas de mejora. Sabe lo que quiere y trabaja para conseguirlo.*

## Herramienta 5: 7 Pasos para solicitar una petición asertiva

1. Llame a la persona por su nombre.
2. Exprese su petición claramente.
3. Explique las razones.
4. Invite a hacer comentarios.
5. Pregunte si necesita algo para cumplir la petición.
6. Acuerde los detalles de cuando necesitará lo solicitado. (chequear)
7. Agradecer.



Gracias por llegar hasta acá, recuerda la comunicación es la vida, en la medida que fortaleces esta habilidad tendrás mejores resultados en todos los escenarios de tu vida. Síguenos en redes sociales como @sernorthe y conoce más tips para seguir mejorando tu ser.

## Herramienta 6: Lista de chequeo de comunicación

- ✓ **Cero juicios:** elimine los calificativos que haces acerca de las personas o situaciones.
- ✓ **Evite generalizar:** no uses palabras como, "siempre", "nunca", "todos," y "no sirve para nada".

### Verifique estos acuerdos

- ✓ **Encuentre el momento adecuado,** para hablar con las personas procura que ambos estén serenos.
- ✓ **Identifique el lugar adecuado,** recuerda que la privacidad es importante, a nadie le gusta los regaños públicos.
- ✓ **Comuníquese con la persona adecuada,** evite comentarios a otras personas, hable solo con la persona implicada.
- ✓ **Tono adecuado,** recuerda que el tono de tu voz expresa tus emociones. Evita levantar la voz