



E-LEARNING

Nivel 3



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

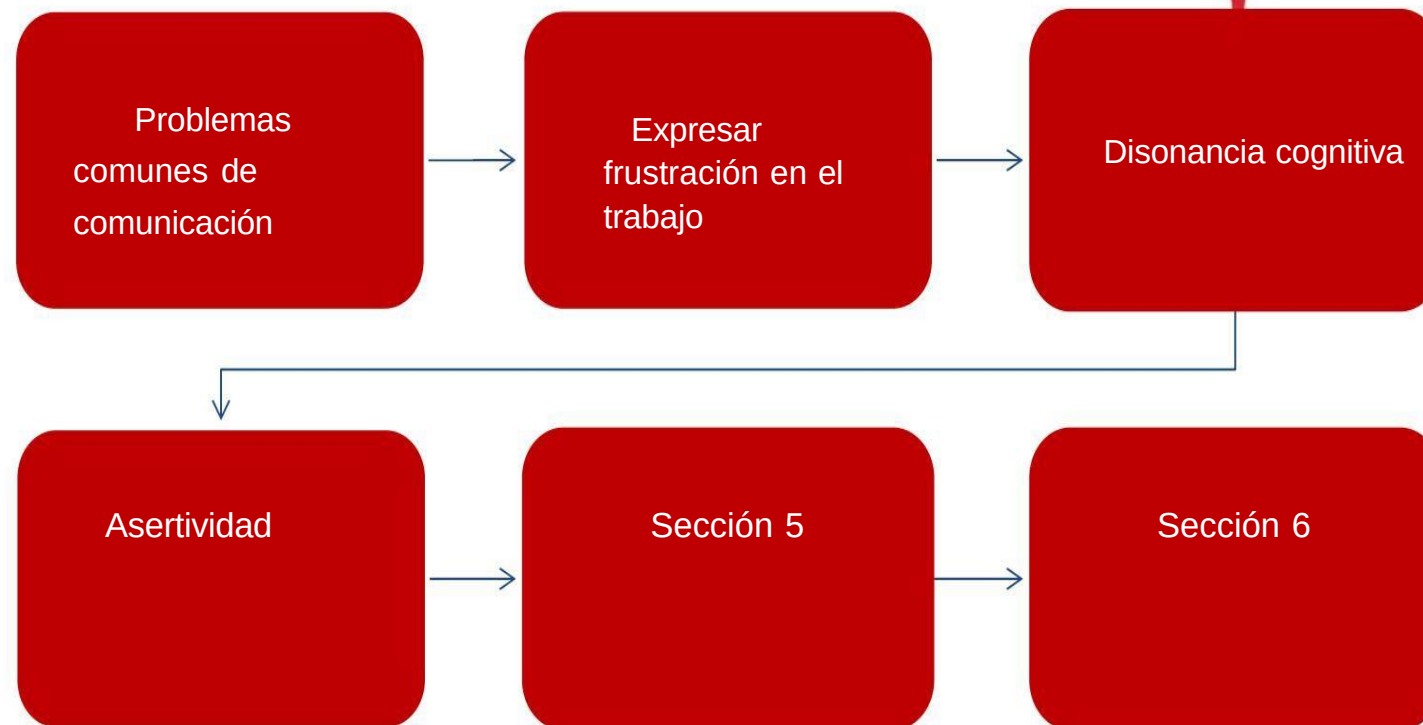
Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

WA2: Comunicación y Marketing

3.1 Uso de habilidades de comunicación empresarial apropiadas para audiencias seleccionadas y resultados previstos: Parte A

LO3.2: Demostrar capacidad para aceptar el comportamiento y las opiniones de los demás y expresar frustración y desacuerdo de forma constructiva.





Lenguaje corporal/tono de voz
Diferencias de estilo
Obstáculos en la comunicación

- Crítica
- Desprecio
- Actitud defensiva
- Bloqueo



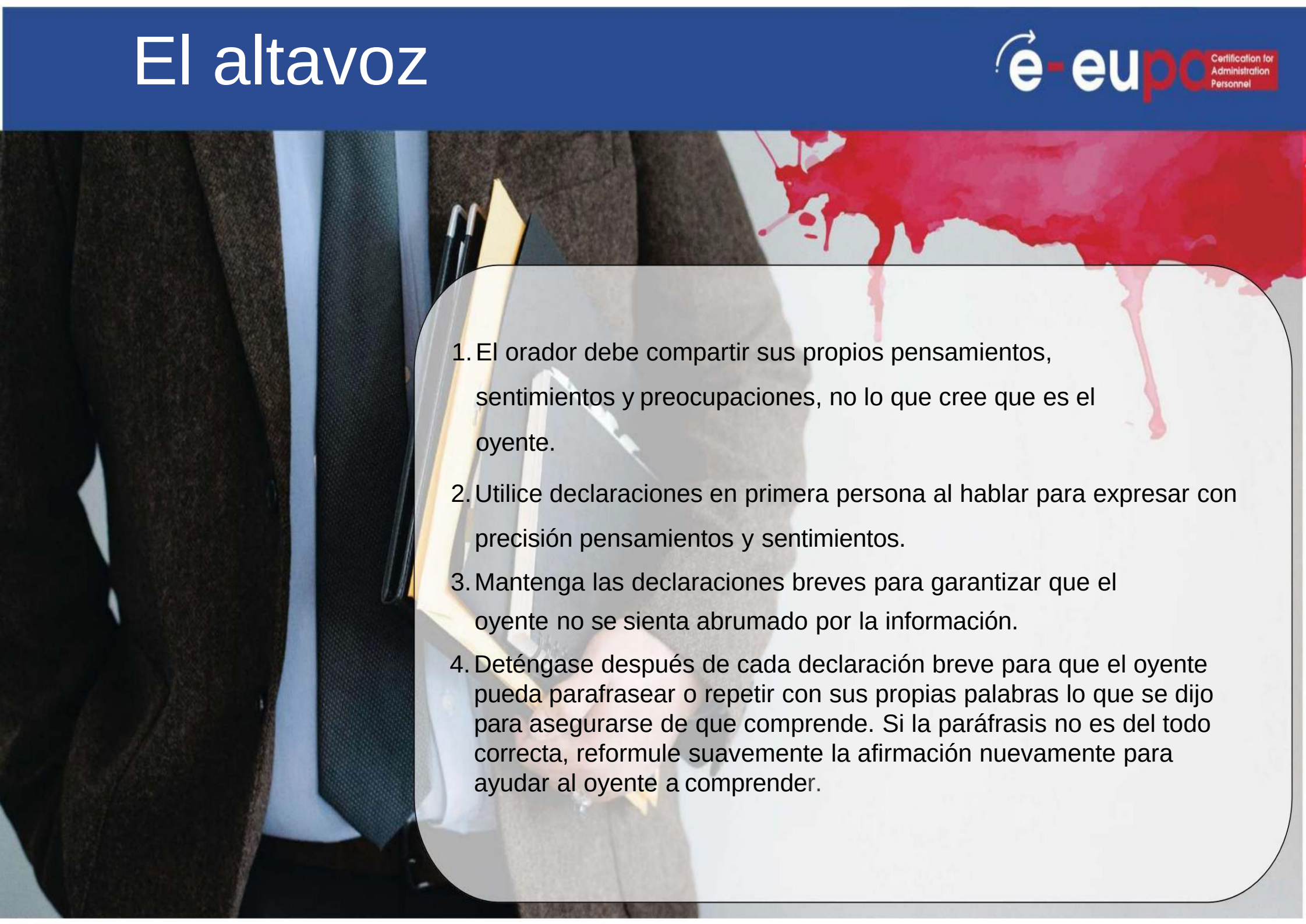
Cómo abordar estos

Suaviza el inicio.

Una de las habilidades para superar los obstáculos de la comunicación incluye un inicio suave de la conversación comenzando con algo positivo.

Realizar y recibir intentos de reparación.

Los intentos de reparación son esfuerzos para evitar que una interacción cada vez más negativa avance, tomando un descanso o haciendo esfuerzos por calmar la situación.

- 
- The background of the slide is a photograph of a person in a dark suit and tie, holding a yellow folder and a pen. A large, vibrant red ink splatter is visible in the upper right corner of the image.
1. El orador debe compartir sus propios pensamientos, sentimientos y preocupaciones, no lo que cree que es el oyente.
 2. Utilice declaraciones en primera persona al hablar para expresar con precisión pensamientos y sentimientos.
 3. Mantenga las declaraciones breves para garantizar que el oyente no se sienta abrumado por la información.
 4. Deténgase después de cada declaración breve para que el oyente pueda parafrasear o repetir con sus propias palabras lo que se dijo para asegurarse de que comprende. Si la paráfrasis no es del todo correcta, reformule suavemente la afirmación nuevamente para ayudar al oyente a comprender.

1. Parafrasee lo que dice el hablante. Si no está claro, solicite una aclaración. Continúe hasta que el hablante indique que el mensaje se recibió correctamente.
2. No discutas ni opines sobre lo que dice el hablante.
espere para hacer esto hasta que sea el orador y luego hágalo de manera respetuosa.
3. Mientras el orador habla, el oyente no debe hablar ni interrumpir excepto para parafrasear después del orador.





Esperar

- Mantén la calma hasta que puedas hablar el problema con calma.
- Esperar hasta que estés tranquilo te permite expresar tu frustración de forma constructiva, aumentando tus posibilidades de encontrar una solución aceptable.



Autoevaluación

- Identificar la fuente de la frustración
- Considere si está exagerando la gravedad del problema,
- Considere si usted es de alguna manera responsable de causar la situación frustrante.
- Considere si los problemas personales están nublando su juicio.

Confrontar a los demás

- Planifique con anticipación lo que dirá
- reunirse en privado con quien necesite confrontar.
- Hable en un tono tranquilo y uniforme.
- Evite las malas palabras y el lenguaje provocativo.
- Si es necesario, posponga la reunión para tener tiempo de calmarse nuevamente.

Compartir la frustración con el jefe

Evaluar la situación

Antes de hablar con tu jefe, evalúa la situación e identifica la causa de tus frustraciones

Reúne tus pensamientos

Una vez que haya identificado la causa, tómese el tiempo para ordenar sus pensamientos para poder compartirlos de manera efectiva con su jefe. Escriba sus sentimientos y comparta incidentes específicos que hayan contribuido a su frustración.



Compartiendo la frustración con el jefe II

Programar una reunión

Es esencial que se reúna personalmente con su jefe para discutir sus inquietudes.

Ser profesional

Cuando le cuentes a tu jefe tus frustraciones, deja que tu lógica tome la iniciativa.
no tus emociones.
Mantenga la calma y la compostura.



Expresar la frustración de
forma creativa

E-EUPA_LO_3.2_M_001



- Escenario

- "Son las 6 de la tarde, está lloviendo a cántaros y esperas afuera bajo la lluvia, durante aproximadamente una hora.

- Lleg a tu cita, ¿qué dices?

¿Por qué es difícil aceptar las opiniones y comportamientos de los demás?

En otras palabras:

¿Por qué a la gente le resulta difícil admitir la falacia de sus creencias y puntos de vista?



Definición de disonancia cognitiva

"la incomodidad o estrés experimentado por un individuo que tiene dos o más creencias, ideas o valores contradictorios al mismo tiempo, o se enfrenta a nueva información que entra en conflicto con creencias, ideas o valores existentes".

Se siente cuando las personas se enfrentan a información que no concuerda con sus creencias. Si la disonancia no se reduce cambiando la propia creencia, la disonancia puede resultar en restaurar la consonancia mediante la percepción errónea, el rechazo o la refutación de la información, buscar el apoyo de otros que comparten las creencias e intentar persuadir a los demás.

Cuanto mayor sea la magnitud de la disonancia, mayor será la presión para reducirla.

- Imagine a una persona muy religiosa debatiendo la existencia de Dios con un ateo, y luego imagine a una persona moderadamente religiosa en el mismo debate.
- Imaginemos a un militante de un partido político debatiendo con un militante de otro partido sobre política, y luego un votante del mismo partido en el mismo debate.



Volver a la pregunta

- A las personas les resulta difícil aceptar las opiniones contradictorias. de otras personas por la dificultad que supone un intento de reconciliar dicha información con la propia propia opinión, ya que hacerlo produciría cambios cognitivos. Disonancia.
- Es mucho más fácil simplemente suponer que la otra persona está mal y que las propias opiniones son correctas, ya que reduce la disonancia con el mínimo esfuerzo.

Se necesita mucha madurez para que una persona pueda superar esta disonancia y aceptar estar en desacuerdo, en lugar de imponer su propia visión del mundo a la persona que presenta opiniones contradictorias.



Asertividad II

Asertividad significa defender sus derechos personales: expresar pensamientos, sentimientos y creencias de manera directa, honesta y apropiada.

Al ser asertivos mostramos respeto por los pensamientos, sentimientos y creencias de otras personas.

Asertividad III

Las conductas agresivas reactivas no son planificadas e impulsivas y suelen ser una respuesta a sentimientos de ira, miedo o la necesidad de tomar represalias contra alguien.

Comportamiento o acciones hostiles o destructivas



Empañamiento

Al ponerse a la defensiva o discutir en lugar de ser agresivo, la otra persona dejará de confrontarse porque no se logra el efecto deseado.

•Diálogo de ejemplo de nebulización:

¿Qué te pasa? ¿Por qué no respondiste a mi correo electrónico antes?

Respondí más tarde de lo que esperaba y puedo ver que estás molesto por eso.

- ¿Decepcionado? ¡Estoy indignado! ¡Intenta ser más considerado!
- Sí, me preocupaba que hubieras esperado que respondiera correctamente.
- Um... ¿Por qué no respondiste entonces?

La técnica del disco rayado

Repetir lo que quieres, una y otra vez, sin subir el tono de voz.

Diálogo de ejemplo:

- Me gustaría que me cubrierais durante un tiempo a la hora de archivar los faxes entrantes.
- Me temo que no puedo asumir nuevas tareas en este momento. Recibirás un bono por eso.
- Gracias, pero no puedo asumir nuevas tareas en este momento.
- En serio, esto es realmente importante. te lo pido como un favor personal
- Valoro nuestra amistad pero no puedo asumir nuevas tareas en este momento.

Consulta positiva

La investigación positiva es una técnica sencilla para manejar comentarios positivos como elogios y cumplidos.

Es importante dar retroalimentación positiva a los demás. cuando sea apropiado, sino también reaccionar adecuadamente a los comentarios positivos que reciba.

Ejemplo:

- Me encantó tu presentación de hoy.
- Gracias. ¿Qué crees que fue lo mejor de esto?



Consulta negativa

- una forma de responder a intercambios más negativos
- se utiliza para descubrir más sobre aspectos críticos comentarios

Ejemplo de diálogo:

Considero su presentación de hoy como un fracaso.

¿Qué no te gustó de esto?



Técnicas de asertividad V

Secuencias de comandos

Preparar sus respuestas
utilizando un enfoque
que describa:

- El evento

Sus sentimientos

Sus necesidades

- Consecuencias



Técnicas de asertividad VI

Yo declaraciones: "Quiero", "Necesito". o "siento"

Empatía: reconocer cómo ve la otra persona la situación antes de expresar sus necesidades

Escalada: volviéndose cada vez más firme con el tiempo.
sucede

Pide más tiempo

Cambie sus verbos: use 'no' versus 'no puedo', 'querer' versus 'necesitar', 'elegir' versus 'tener que', 'podría' versus 'debería'



Puntos clave del módulo

Punto clave I

El orador

debe:

- Compartir sus propios pensamientos
- Utilice declaraciones en primera persona
- Mantenga las declaraciones breves

Punto clave II

Asertividad significa:

- Defender sus derechos personales
- Expresar pensamientos de manera directa.
- Mostrar respeto por los pensamientos de otras personas.

Puntos clave del módulo

Punto clave

III

Las
conductas
agresivas reactivas
son:

- No planificadas
- Impulsivas

Punto clave IV

Técnicas de asertividad
son:

- Fogging
- Las técnicas del disco

Rayado

- Indagación positiva

- Indagación

negativa

- Guión



¡BIEN HECHO!

Ha completado la Unidad 3.1 Parte C



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

