

RETROALIMENTACIÓN

SEGUNDO PARCIAL

LA SIGUIENTE INFORMACIÓN ES UNA SÍNTESIS DE TODO LO ABORDADO EN LA UNIDAD PARA QUE TENGAS UN VISTAZO GENERAL. ESTO QUIERE DECIR QUE EL EXAMEN NO SOLO CONTIENE PREGUNTAS DE ESTE MATERIAL, SINO DE TODOS LOS MATERIALES PRESENTADOS HASTA EL MOMENTO.

RETROALIMENTACIÓN

EL PROCESO DE LA ESCUCHA

- La escucha activa consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido.
- Existen varios niveles de escucha que se pueden emplear dependiendo del nivel de entendimiento que se alcanza.

RETROALIMENTACIÓN

- Escuchar activamente es poner todos los medios a nuestro alcance para entender lo que nos quieren decir, mostrar interés.
- Se puede definir la **escucha activa** como el esfuerzo físico y mental de querer escuchar con atención la totalidad del mensaje que se emite, tratando de interpretar el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal y no verbal que realiza el emisor, indicándole por medio de la retroalimentación lo que creemos que hemos entendido.

RETROALIMENTACIÓN

REQUIERE DE ESTOS PASOS:

- El emisor emite un mensaje.
- El receptor escucha con esfuerzo físico y mental.
- El receptor:
 - A) Se concentra en el otro.
 - B) Trata de comprender el mensaje.
 - C) Resume el mensaje.
 - D) Confirma el mensaje.

RETROALIMENTACIÓN

OBSTÁCULOS DE LA ESCUCHA ACTIVA

1. **Atender solo a lo que nos interesa:** la falta de atención, falta de tiempo, solo prestamos atención en función a nuestros gustos, preferencias.
2. **Realizar solo esfuerzo físico:** simular que estamos prestando atención sin hacerlo.
3. **Los filtros:** los prejuicios dificultan la escucha, ya que en función de ello valoramos de forma precipitada al emisor y al mensaje.
4. **No permitir expresarse:** hay que dejar que el emisor termine de expresarse, sin interrumpirlo; si no se le entiende, se le invita a que realice aclaraciones.
5. **Ansiedad:** alteración emocional, tratar de tener autocontrol.
6. **Barreras del entorno:** ruidos relativos al ambiente.

RETROALIMENTACIÓN

VENTAJAS DE LA ESCUCHA ACTIVA

- Mayor conocimiento del emisor.
- Mejora la predisposición del emisor.
- Disminuye la ansiedad del emisor.
- Más tiempo para responder.
- Más seguridad en las decisiones.
- Facilita alcanzar acuerdos.

RETROALIMENTACIÓN

PARA MEJORAR LA ESCUCHA ACTIVA

- Procurar un clima físico agradable.
- Procurar una actitud positiva.
- Estudiar previamente el tema.
- Utilizar la empatía.
- No tener prisa.
- No pretender cambiar a su interlocutor.
- Concentrarse y evitar distracciones.
- No adivinar ni adelantar conclusiones.
- Resumir con frecuencia (retroalimentar al emisor).

RETROALIMENTACIÓN

COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL

En este tipo de comunicación, el proceso completo se realiza en la misma persona; ella escucha lo que piensa, lee lo que escribe, piensa y actúa consigo misma.

RETROALIMENTACIÓN

La comunicación intrapersonal es muy importante, pues durante el diálogo consigo mismo puede influir de manera positiva o negativa en el individuo.



RETROALIMENTACIÓN

Escuchar y dominar la voz interna con responsabilidad es importante para el mejoramiento de las habilidades de automotivación y autocontrol emocional. La comunicación intrapersonal es la **puerta al universo de las emociones.**

RETROALIMENTACIÓN

Tener diálogos internos negativos afecta las emociones y hace daño a una persona en toda su conducta. Por lo tanto, cambiar el diálogo interno es primordial para desarrollarse saludablemente en las relaciones, funciones y la estima propia.

RETROALIMENTACIÓN

TIPOS DE DIÁLOGOS INTERNOS

- Los especialistas en psicología han clasificado los diálogos internos negativos en cuatro tipos, en los que se tienen como detonantes algunos casos de angustia o ansiedad que limitan la valoración propia y la capacidad de construir relaciones con otros.

RETROALIMENTACIÓN

– CATASTRÓFICO

Se trata de la ansiedad, la culpabilidad, la lástima y el menosprecio de sí mismo.

– AUTOCRÍTICO

Tiene como estado permanente el juicio y la autoevaluación negativa de su comportamiento.

– VÍCTIMA

Se caracteriza por tener diálogos internos desesperados y desprotegidos.

– IRRELEVANTE

Se desgasta emocionalmente pensando en sus frustraciones, en las metas que no logró, la falta de dinero o la clase social, creando un desequilibrio.

RETROALIMENTACIÓN

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Una persona que se conoce puede superar con mayor facilidad sus puntos débiles y desarrollar sus puntos fuertes. De este modo, su autoconcepto y autoestima mejorarán y facilitará la comunicación interpersonal.

RETROALIMENTACIÓN

Varios autores definen la comunicación interpersonal como:

“Una interacción que tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos con retroalimentación inmediata”.

RETROALIMENTACIÓN

REQUISITOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La **transparencia**, la **autenticidad**, **aceptación**, **coherencia**, **congruencia**, la **consonancia** y **empatía** son requisitos fundamentales para la comunicación y son aspectos esenciales de la comunicación interpersonal.

RETROALIMENTACIÓN

-LA TRANSPARENCIA

- La transparencia permite que no haya disociación entre el pensar, sentir y actuar.
- Se dice que una persona es transparente cuando es sincera, responsable, asume las consecuencias de sus actos, no miente ni tiene secretos. Es decir, las personas transparentes se muestran tal cual son.

RETROALIMENTACIÓN

AUTENTICIDAD

Se dice que una persona es auténtica cuando no pretende mostrar algo que no es.

En la comunicación, la autenticidad se aplica cuando se dice lo que se piensa sin estar influido por lo que digan los demás.

RETROALIMENTACIÓN

-LA COHERENCIA

- La coherencia significa que hay conexión y una relación lógica de lo que uno piensa, comunica o actúa.
- La coherencia es la relación entre lo que uno hace con objetos, fenómenos, signos, palabras o con otras cosas, donde esté presente la lógica de lo que se está comunicando.
- 1) Cuando hablamos adecuadamente, con las reglas gramaticales del idioma que nos enseñaron, entonces estamos hablando coherentemente porque lo que decimos tiene un significado global, por ejemplo: “El perro negro de mi vecino ladra cada vez que llegamos de visita”. Una incoherencia sería: “Perro mi vecino de ladra vez cada llegamos visita de”.

RETROALIMENTACIÓN

LA CONGRUENCIA

- La congruencia conduce a un nivel de coherencia personal. Es la correspondencia y la relación lógica entre "lo que se piensa", "lo que se dice" y "lo que se hace".
- Un ejemplo en la comunicación es decir: "Me enoja el grado de contaminación en el que vivimos", y que la persona use bolsas de plástico en el supermercado o tire basura.

RETROALIMENTACIÓN

LA ACEPTACIÓN

Implica la tolerancia ante puntos de vista diferentes, aceptar que las personas son diferentes, reconocer la capacidad de cada persona para pensar de manera distinta.

-LA CONSONANCIA

- Unos de los requisitos de la comunicación es la consonancia. La comunicación puede ser resonante y disonante.
- En la comunicación resonante, las personas son capaces de contagiar a los demás, estimularlos y movilizarlos, incitando un clima favorable para la organización.
- La comunicación disonante es cuando las personas contagian las reacciones emocionales negativas, propagan irritabilidad, molestia, tristeza, resentimiento, incomodidad, depresión, ansiedad y dificultan el trabajo y la atención a los objetivos fundamentales.

RETROALIMENTACIÓN

EMPATÍA

- Se pone de manifiesto cuando una persona trata de experimentar las experiencias, el sentir, el modo de actuar y de vivir de otra persona, o cuando sin compartirse ideas y sentimientos con otra persona, es capaz de comprenderlo.
- La empatía significa ponerse en el lugar del otro de manera que se experimente sus estados emotivos y sus sentimientos.

RETROALIMENTACIÓN

COMPETENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

- Las competencias comunicativas esenciales son: **saber escuchar, capacidad de exponer las ideas de manera coherente y convencer, capacidad para trabajar en equipo.**

RETROALIMENTACIÓN

SABER ESCUCHAR



Saber escuchar no es escuchar solamente datos, hechos, sucesos, acontecimientos, sino estar atentos también a los gestos, la mímica, el tono; es decir, la situación comunicativa integradora.

RETROALIMENTACIÓN

CAPACIDAD DE EXPONER LAS IDEAS DE MANERA COHERENTE Y CONVENCER

- La explicación y la persuasión son métodos del convencimiento. La actividad por parte del que convence consiste en la búsqueda de los medios y métodos para lograr que los hechos y argumentos convencen a las demás personas.
- La capacidad de exponer las ideas de forma coherente es el medio por cual una persona hace comprensible a otra persona de cualquier hecho, acontecimiento o idea.
- Con la fuerza de convencer, las opiniones y los puntos de vista cambian. Las concepciones viejas dan paso a las nuevas y son ajustes del pensamiento y la personalidad. En la competencia, la *capacidad de exponer las ideas de forma coherente y convencer*, se unen en fluidez verbal, con explicación, interpretación, evaluación, persuasión y capacidad de sugestión.

RETROALIMENTACIÓN

CAPACIDAD PARA TRABAJAR EN EQUIPO

La capacidad para trabajar en equipo es una de las competencias básicas y más importantes en la comunicación interpersonal. Es la que une o desintegra un equipo, un departamento o una organización; por eso la comunicación y el trabajo en equipo son inseparables.

