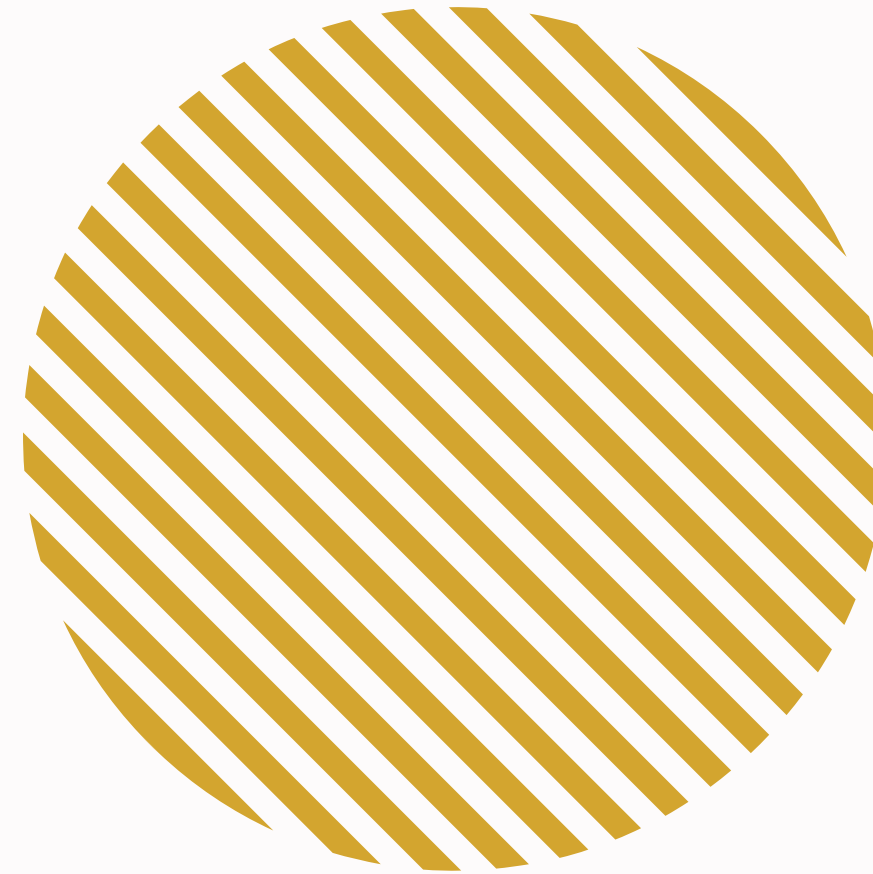


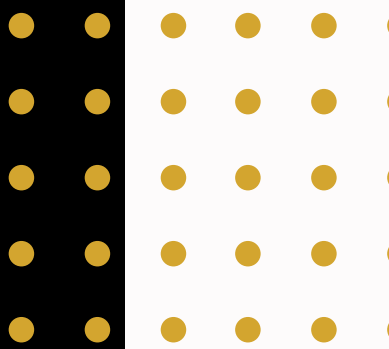


MODULO 3

CLASE 13

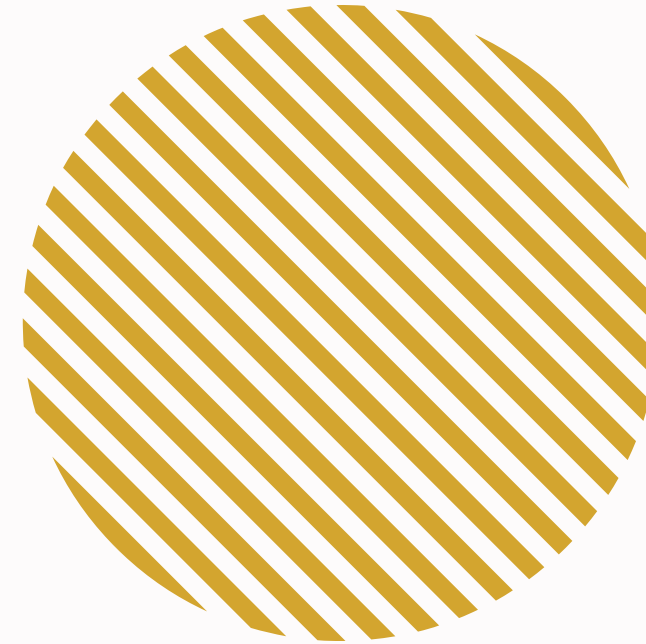
CERTIFICACION

que se requiere



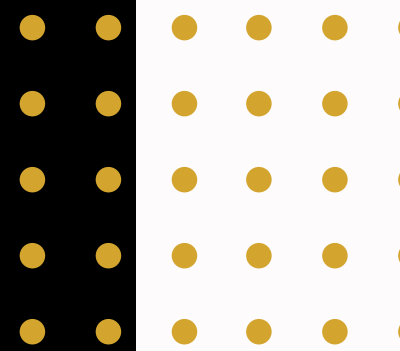


Clase 13



MODELO COMUNICACIONAL Y CONVERSACIONES TRANSFORMADORAS

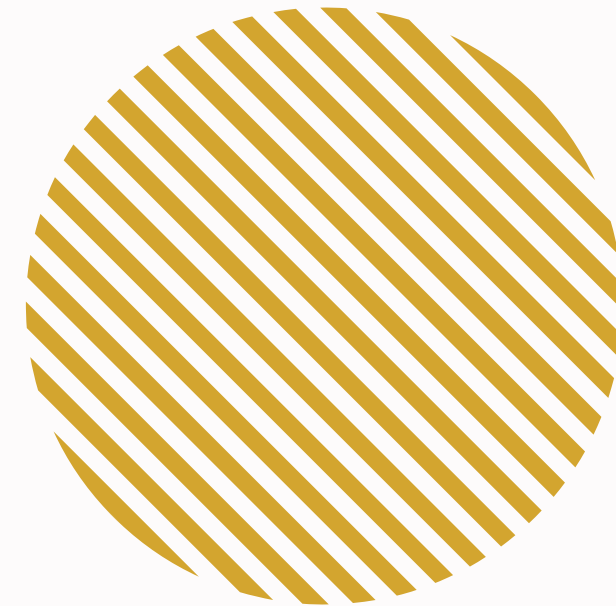
**Del lenguaje que describe
al lenguaje que crea posibilidades**





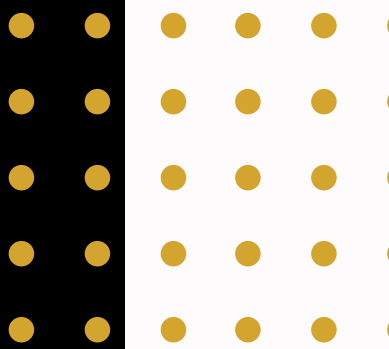
Clase 13

RUTA DE LA CLASE



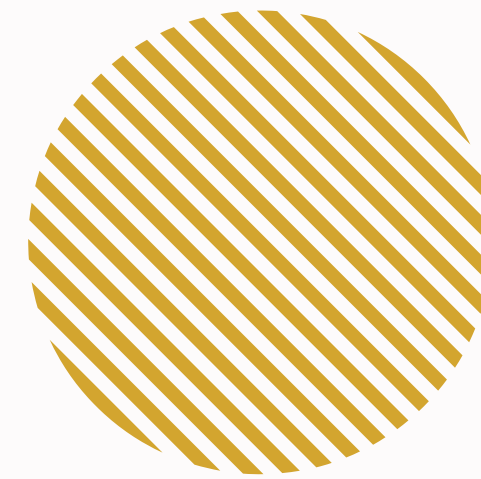
HOY VAMOS A RECORRER 6 MOMENTOS

1. **Comprender cómo funciona la comunicación.**
2. **Diferenciar el modelo clásico del modelo actual.**
3. **Reconocer el poder del lenguaje descriptivo y generativo.**
4. **Identificar diferentes tipos de conversaciones.**
5. **Practicar conversaciones de coaching.**



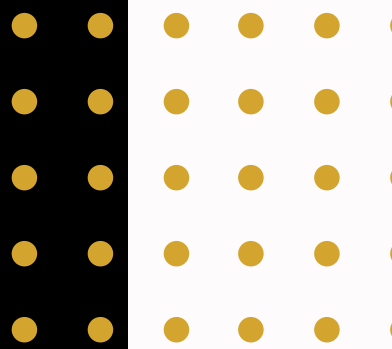


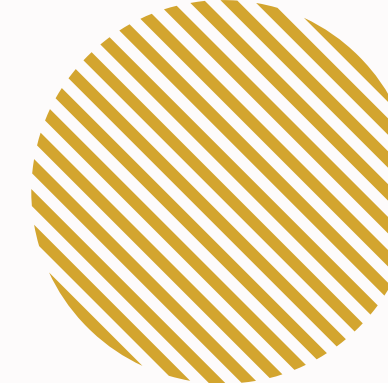
Clase 13



OBJETIVOS

- **Comprender los distintos modelos de comunicación.**
- **Diferenciar lenguaje descriptivo y generativo.**
- **Reconocer diferentes tipos de conversaciones.**
- **Identificar cuándo una conversación abre o cierra posibilidades.**





PARTE I

EL MODELO COMUNICACIONAL

¿QUÉ ES COMUNICAR?

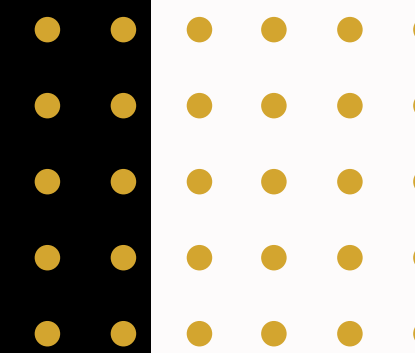
Comunicar **no es solamente** transmitir información.

Cuando conversamos:

- expresamos lo que **pensamos**;
- mostramos lo que **interpretamos**;
- generamos **emociones**;
- **influimos** en otros;
- **coordinamos** acciones;
- construimos **relaciones**;
- abrimos o cerramos **posibilidades**.



¿Qué ocurre realmente
cuando **dos personas conversan**?



PARTE I

EL MODELO COMUNICACIONAL

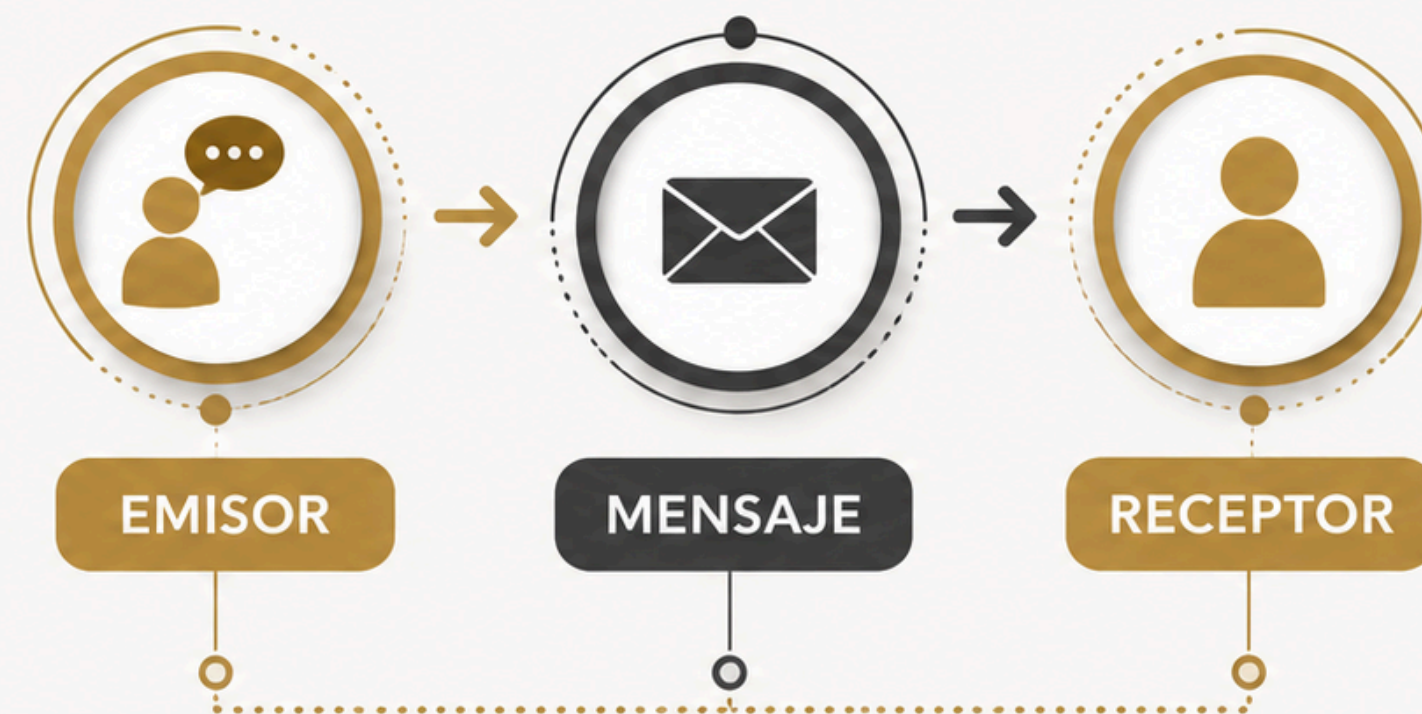
MODELO CLÁSICO DE COMUNICACIÓN

EL MODELO DEL EMISOR → MENSAJE → RECEPTOR

Tradicionalmente entendemos la comunicación como:

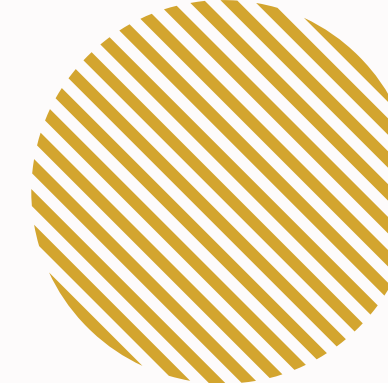
EMISOR → MENSAJE → RECEPTOR

El emisor transmite información
y el receptor la recibe.



Pero aparece una pregunta:

**¿El receptor recibe exactamente
lo que el emisor quiso comunicar?**



EL PROBLEMA DEL MODELO CLÁSICO

Dos personas pueden escuchar exactamente las mismas palabras y comprender cosas completamente diferentes.

¿Por qué?

Porque cada persona escucha desde:

- su historia;
- sus experiencias;
- sus creencias;
- sus emociones;
- sus expectativas;
- sus interpretaciones.



EJEMPLO:



Alguien dice:

"Tenemos que hablar."

Una persona puede
escuchar:



**"Algo malo
ocurrió."**

Otra puede
escuchar:



**"Quiere
solucionar algo."**



Las palabras fueron las mismas.



La interpretación fue diferente.

MODELO ACTUAL

COMUNICAR ES GENERAR SIGNIFICADOS

En una mirada más actual, la comunicación es un **proceso de interacción**.

No solamente:

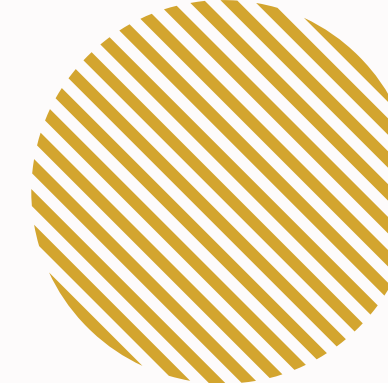


YO HABLO → TÚ ESCUCHAS

Sino:



La comunicación se convierte en una danza de **interpretaciones y acciones**.



EL OBSERVADOR ESTÁ PRESENTE

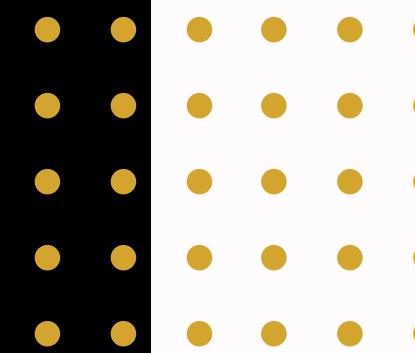
Cada persona observa la realidad desde un **lugar particular**.

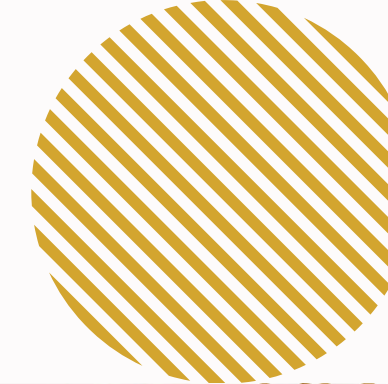


POR ESO:

No reaccionamos solamente a lo que ocurre.

Reaccionamos a la interpretación que hacemos de lo que ocurre.





LENGUAJE DESCRIPTIVO Y GENERATIVO

DOS FORMAS DE USAR EL LENGUAJE



LENGUAJE DESCRIPTIVO

Busca **describir** aquello que consideramos que está ocurriendo.

Ejemplo:

“*Mi negocio no está vendiendo.*”



La primera frase
describe una situación.



LENGUAJE GENERATIVO

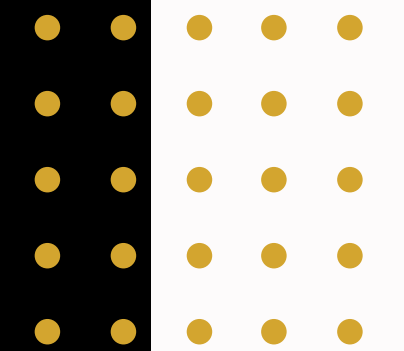
Busca **crear** una nueva posibilidad.

Ejemplo:

“*¿Qué puedo hacer diferente para generar más ventas?*”



La segunda
abre una posibilidad de acción.



EL PODER DE UNA FRASE

Observa estas dos frases:



“No puedo hacerlo
porque nunca lo
he hecho.”

vs.



“¿Qué necesito
aprender para
poder hacerlo?”



Cierra posibilidades.

Se enfoca en el límite,
en lo que falta, en el miedo.



Abre posibilidades.

Se enfoca en el aprendizaje,
en lo que sí es posible, en la acción.



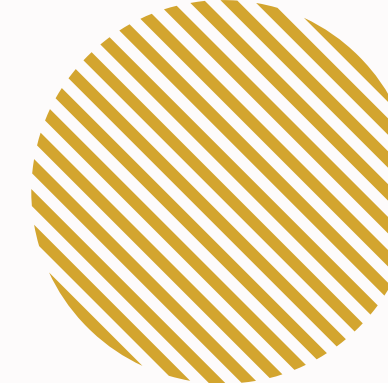
La situación puede ser
exactamente **la misma.**



Lo que cambia es:
LA CONVERSACIÓN.



Y cuando cambia
la conversación...
**pueden cambiar
las acciones.**



NO TODAS LAS CONVERSACIONES SON IGUALES

En coaching podemos **distinguir diferentes tipos de conversaciones.**

Algunas conversaciones:



Juzgan.



Abren
posibilidades.



Coordinan
acciones.



Generan
aprendizaje.



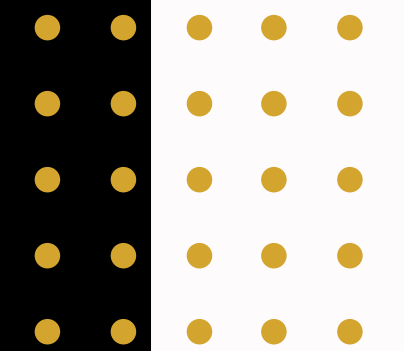
Abordan
dificultades.

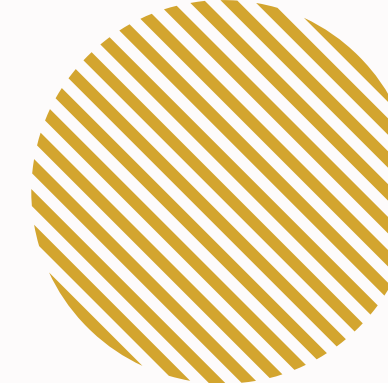


Acompañan procesos
de transformación.



El poder del lenguaje está en **elegir el tipo de conversación** que queremos tener... y el futuro que queremos construir.





CONVERSACIONES DE JUICIO

Son conversaciones donde predominan **interpretaciones** sobre personas o situaciones.



EJEMPLOS



“Ella es irresponsable.”



“Nunca voy a poder.”



“Los clientes no valoran mi trabajo.”



“Mi equipo no se compromete.”



PREGUNTA DE COACHING:

¿Qué **interpretación** estás sosteniendo?



EL OBJETIVO

No es negar el problema.

Es distinguir:

HECHO

Lo que realmente ocurre.

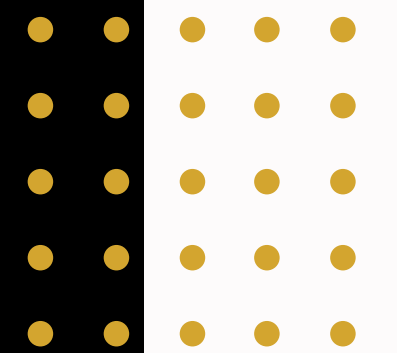


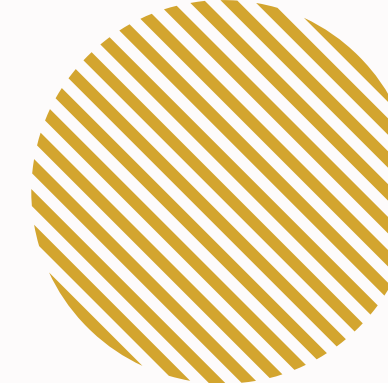
INTERPRETACIÓN

Lo que cada uno cree que ocurre.



Cuando juzgamos, cerramos posibilidades.
Cuando cuestionamos nuestras interpretaciones, **abrimos opciones.**





CONVERSACIONES DE POSIBILIDAD



Estas conversaciones miran hacia lo que todavía **puede ocurrir**.



PREGUNTAS



¿Qué posibilidad aún **no estás viendo**?



¿Qué sería posible si **no tuvieras miedo**?



¿Qué podrías **crear** a partir de esta situación?



¿Qué **alternativa** no has considerado?



CONCEPTO CLAVE



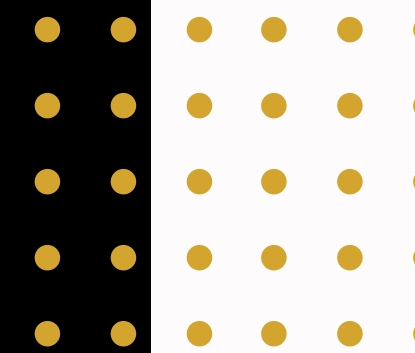
La posibilidad aparece cuando dejamos de mirar solamente **lo que existe** y comenzamos a explorar **lo que podría existir**.

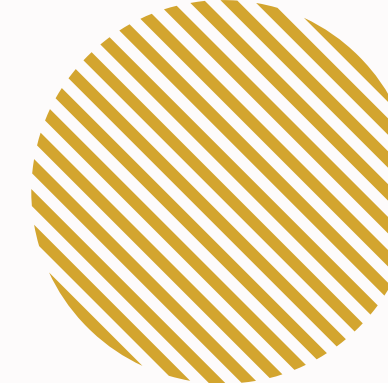


Las conversaciones de posibilidad **expanden nuestra mirada, nuestra energía y nuestras decisiones**.



No se trata de negar la realidad, sino de **abrir espacio a lo nuevo**.





CONVERSACIONES PARA COORDINAR ACCIONES



No basta con decir:

“Tenemos que mejorar las ventas.”



Una conversación efectiva transforma la **intención** en **coordinación**.

DEBEMOS DEFINIR:



¿QUÉ?

¿Qué se hará?



¿QUIÉN?

¿Quién lo hará?



¿CUÁNDO?

¿Cuándo ocurrirá?



¿CÓMO?

¿Cómo se realizará?



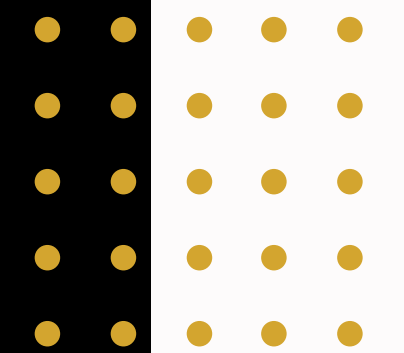
¿QUÉ NECESITAMOS?

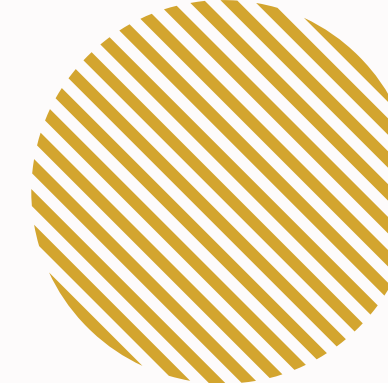
¿Qué recursos o apoyos hacen falta?



FRASE CLAVE:

Una conversación se vuelve acción cuando existe un **compromiso claro**.





CONVERSACIONES PARA GENERAR APRENDIZAJE

Estas conversaciones buscan **comprender** para **aprender y crecer**.



ESTAS CONVERSACIONES BUSCAN COMPRENDER:



EJEMPLO:

En lugar de:

“ Mi lanzamiento fue un fracaso. ”



Preguntar:

“ ¿Qué me enseñó este lanzamiento? ”



El error deja de ser solamente un **resultado negativo**.

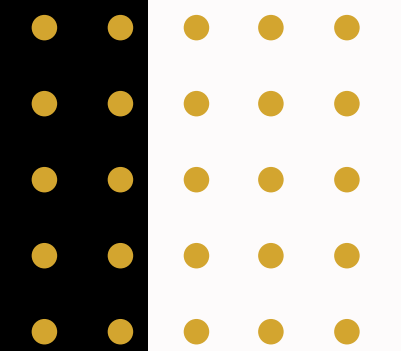


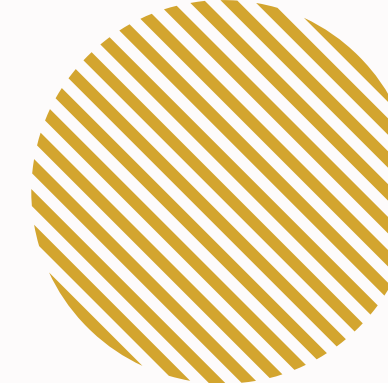
Se convierte en **información para aprender**.



Y el aprendizaje se convierte en **crecimiento personal y profesional**.

Cada conversación puede ser una oportunidad para evolucionar.





CONVERSACIONES DIFÍCILES

Son aquellas que solemos **evitar** porque pueden generar:



INCOMODIDAD



MIEDO



CONFLICTO



RECHAZO



TRISTEZA



ENOJO



EJEMPLOS:



PONER LÍMITES



PEDIR ALGO



DAR FEEDBACK



RECONOCER UN ERROR



DECIR "NO"



TERMINAR UNA RELACIÓN PROFESIONAL



HABLAR DE UN INCUMPLIMIENTO



¿Qué conversación estás evitando y qué costo tiene seguir evitándola?

POSIBLES COSTOS:



Problemas que se agrandan.



Estrés y desgaste emocional.



Oportunidades que se pierden.



Relaciones que se deterioran.



Falta de claridad y dirección.



Impacto en resultados y crecimiento.

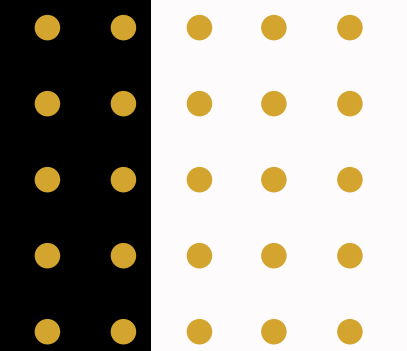


Las conversaciones difíciles no son el problema. Evitarlas sí lo es.



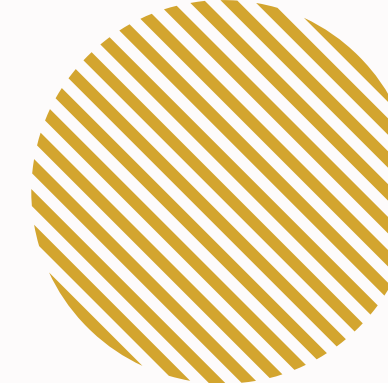
HABLAR CON VALOR HOY, CREA LIBERTAD MAÑANA.

El crecimiento personal y profesional comienza con conversaciones valientes.





Clase 13



CONVERSACIONES DE COACHING



Una conversación de coaching **no consiste** en decirle al otro qué debe hacer.

EL COACH **ACOMPaña** AL OTRO A:



OBSERVAR

Mirar la situación con apertura.

¿Qué está ocurriendo realmente?



REFLEXIONAR

Profundizar en lo que pienso, siento y hago.

¿Qué significa esto para mí?



DESCUBRIR

Identificar posibilidades, recursos y aprendizajes.

¿Qué opciones tengo?
¿Qué he aprendido?



ELEGIR

Tomar decisiones con conciencia.

¿Qué quiero?
¿Qué elijo hacer?



ACTUAR

Pasar a la acción con compromiso.

¿Cuál es mi primer paso?
¿Cuándo lo haré?



EL COACH NO BUSCA **IMPONER** UNA RESPUESTA.



BUSCA **GENERAR CONDICIONES** para que la persona pueda encontrar nuevas respuestas.



EL PODER DE ESTA CONVERSACIÓN

- ✓ Empodera a la persona.
- ✓ Desarrolla su autonomía.
- ✓ Fortalece su confianza.
- ✓ Genera claridad.
- ✓ Impulsa su crecimiento.

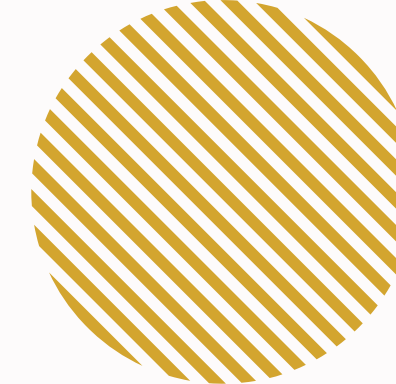


EL COACH CAMINA AL LADO, NO DELANTE.

“ Las mejores respuestas no se dan, se descubren. Y CUANDO SE DESCUBREN, TRANSFORMAN. ”



Clase 13



CASO PRACTICO

CASO: “NO PUEDO VENDER”

Mariana es emprendedora.

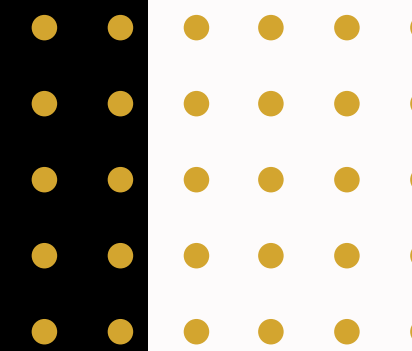
Tiene un buen producto, pero sus ventas están estancadas.

Ella dice:

“Mi problema es que los clientes no compran. La gente ya no quiere gastar dinero.”

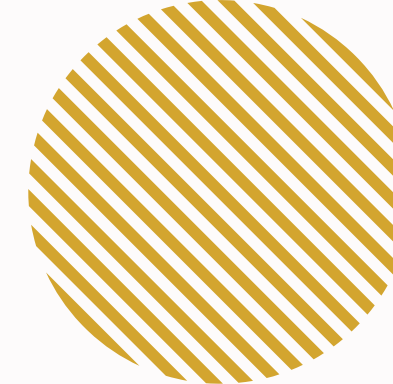
Mariana está convencida de que el problema está afuera.

¿Cómo podríamos intervenir sin darle consejos?





Clase 13



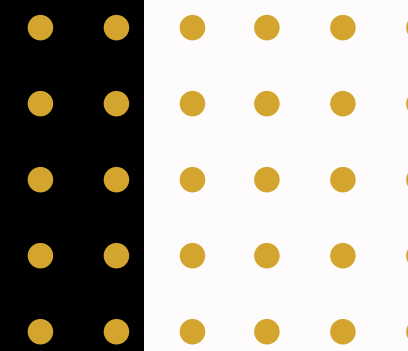
CASO PRACTICO DEL JUICIO A LA EXPLORACIÓN

Mariana dice:

“Los clientes no compran.”

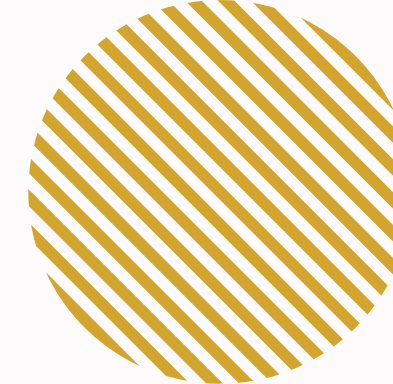
No respondemos:

- ✗ “Tienes que hacer más publicidad.”**
- ✗ “Baja tus precios.”**
- ✗ “Debes publicar más.”**



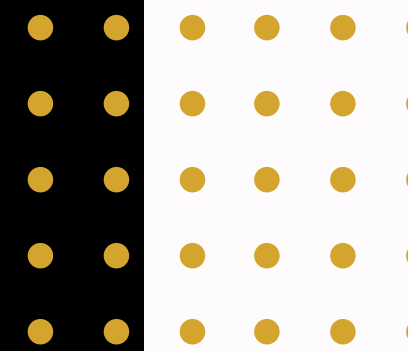


Clase 13



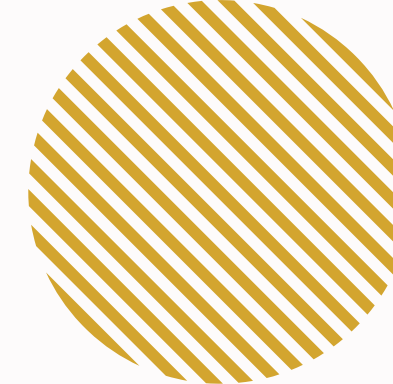
CASO PRACTICO EL COACH PREGUNTA:

- ¿Qué evidencia tienes de que el problema es que los clientes no quieren comprar?**
- ¿Qué estás haciendo actualmente para generar ventas?**
- ¿Qué resultado deseas crear?**
- ¿Qué posibilidad aún no estás viendo?**
- ¿Qué conversación estás evitando con tus potenciales clientes?**





Clase 13



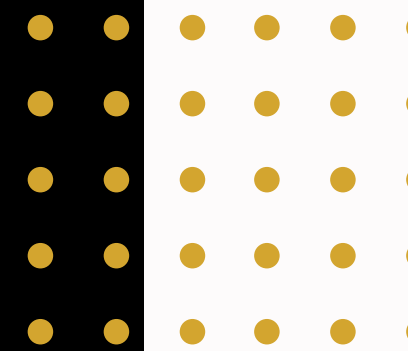
CASO PRACTICO

El coach descubre:

Al comenzar la conversación, Mariana decía:
“El problema son los clientes.”

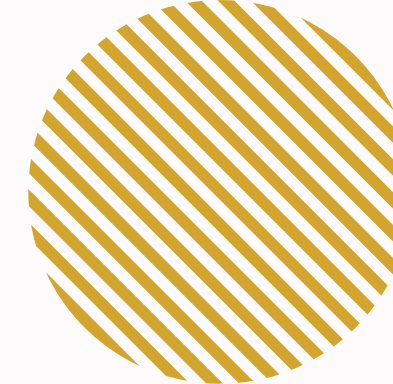
Después de explorar descubre:
“En realidad, tengo miedo de ofrecer mi producto porque temo que me digan que no.”

La nueva observación muestra:
RELACIÓN CON EL RECHAZO.





Clase 13



Ejercicio en clase CAMBIA LA CONVERSACIÓN"

Elige una situación real que actualmente te genere frustración.
Escribe:

1. Mi situación

¿Qué está ocurriendo?

2. Mi interpretación

¿Qué estoy diciendo sobre esa situación?

3. Mi juicio

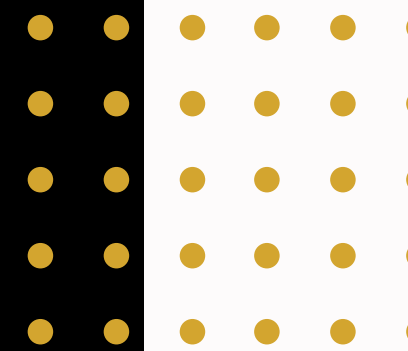
¿A quién o a qué estoy responsabilizando?

4. Nueva posibilidad

¿Qué podría ser posible si observo la situación desde otro lugar?

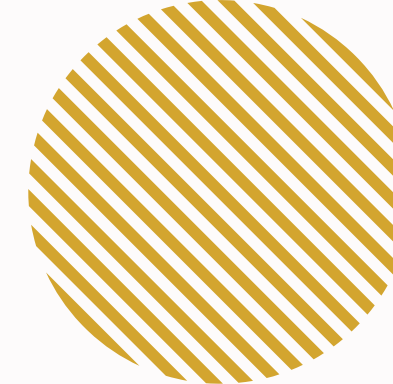
5. Nueva acción

¿Qué puedo hacer diferente?



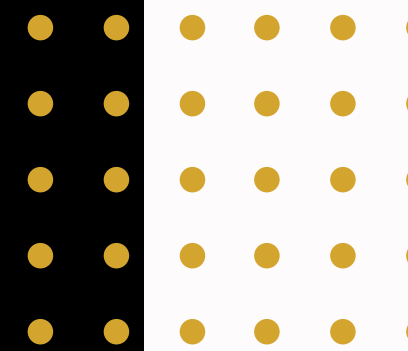


Clase 13



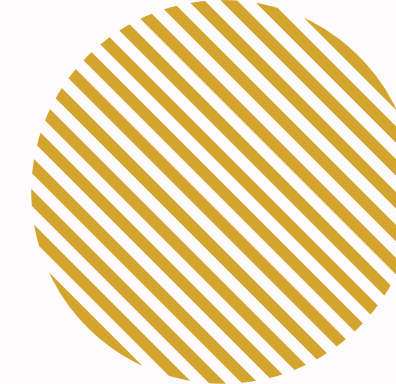
Bitacora de Aprendizaje

1. Hoy descubrí que mi manera de comunicar...
2. Una interpretación que necesito revisar es...
3. Una conversación que estoy evitando es...
4. Una posibilidad que ahora puedo ver es...
5. Una acción que voy a realizar es...





Clase 13



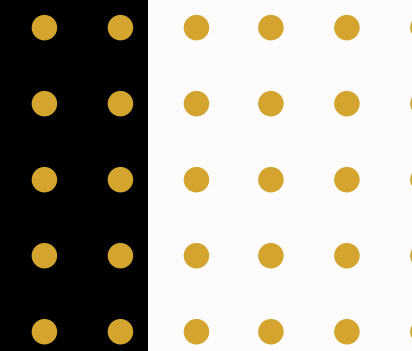
post work ARMADURA

PREPARACION PARA LA CLASE 21

collage sobre el libro “el caballero de la armadura oxidada”

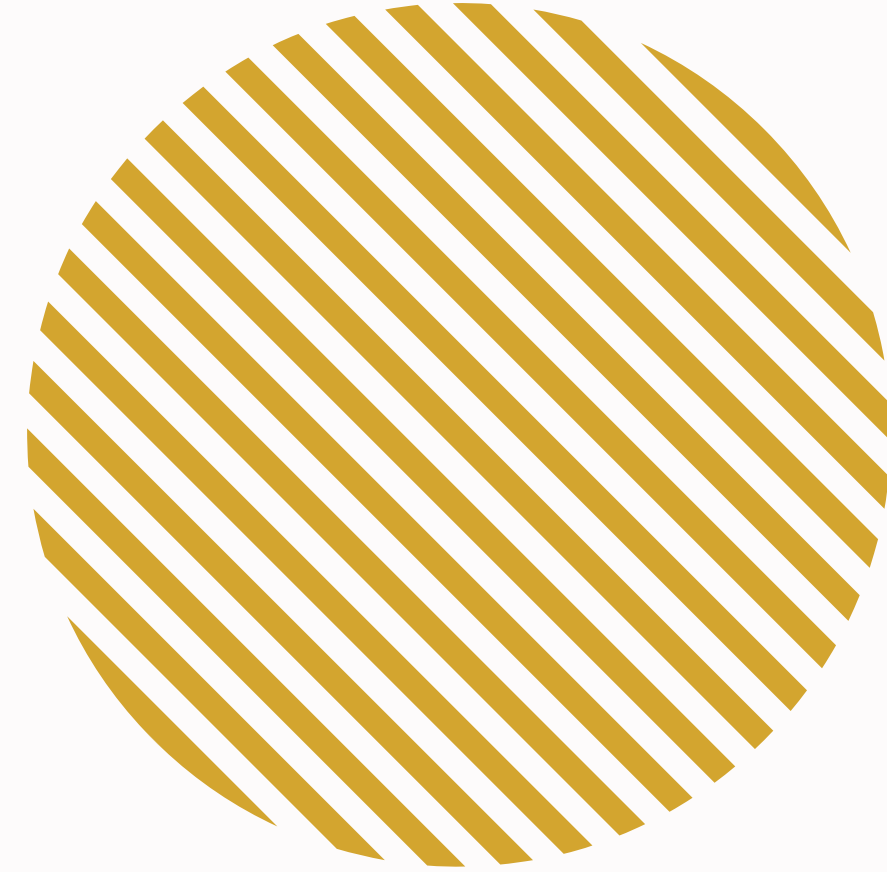
Tomate tu tiempo, prepara tu lugar!

Haz el trabajo a conciencia, “descubriendo mi armadura”





Clase 13



GRACIAS

Nos vemos en la Clase 14

