

## COMUNICANDO +



## ¡Hola!

Bienvenida a una nueva aventura.

Soy tu cuaderno de trabajo, me puedes rayar, marcar o dibujar.

He sido creado para que puedas pasar a papel todo aquello que piensas.

El hecho de que estés leyendo esto significa que sabes aprovechar las oportuniades que se te presentan.

¡Somos Entrenatoria! Una escuela nacida para impulsar a toda persona que quiera marcar historia en su vida y en la de los demás.



"LAS PERSONAS NO HUBIERAN ALCANZADO LO POSIBLE A MENOS QUE, UNA Y OTRA VEZ, NO HUBIERAN INTENTADO LO IMPOSIBLE"



### APOYAMOS EL EMPRENDEDURISMO SANJUANINO







# Tabla de contenidos

04	¿Por qué socializar nos hace bien

- 05 Valores vs Sociedad del consumo
- 10 Emociones
- 19 Vulnerable
- 22 Flexible
- 26 Vergüenza
- 30 Curiosidad
- 32 Interlocutores
- 40 Intención
- 42 ¿Qué quiero lograr?
- 44 Conversaciones
- 56 Ventas
- 58 Hilando pensamientos
- Hábitos que comparten mujeres emprendedoras exitosas

ENTRENATORIA

## ¿Por qué socializar nos hace bien?

Tanto si eres introvertido como extrovertido el socializar con las personas te puede abrir un mundo más interesante y desconocido del que vives, llevándote a mirar distintas perspectivas de la realidad que erróneamente creemos a veces es la única, disfrutando de vida de una manera plena y siendo feliz estando con amigos o con desconocidos y facilitando tu empatía con personas conocidas de saludo solamente o totalmente desconocidas al ver diferentes situaciones que valen la pena vivir.

¿Verdad que es mejor ser protagonista de tu vida en vez de leer o ver sobre la vida de los demás?

Las conversaciones con personas desconocidas también te prepararán para tus auto diálogos porque enriquecerán tu vida externa y lo bueno que encuentres lo replicarás en tu vida interna.

Según estudios científicos son 65.000 pensamientos diarios con los que estamos hablando constantemente. Un auto diálogo interior constante ¿Hay que vivir con nosotros mismos durante un día, un año? Quizás sea hora de ir renovando, actualizando, reinventarnos.

¿Te parece?



# Valores vs Sociedad del consumo

Lo mejor que puede aspirar un ser humano es tener esa sensación de paz interna que nos hace felices en cualquier momento y estado emocional. Está comprobado que las riquezas materiales te acompañan durante un tiempo, pero mal utilizadas o poniendo solo el foco en buscarlas, el tesoro final es desasosiego y vacío.

El mundo tiene un discurso de marketing vertiginoso y desbordante que se aceleró a raíz de las guerras mundiales en el siglo pasado.

Las mujeres tuvieron que salir a trabajar mientras sus esposos estaban defendiendo sus países, la clase media se empezó a comprar casas cercanas a la ciudad que es dónde estaba el trabajo, amueblarlas comenzaba la necesidad básica de tener la electricidad, el gas, el automóvil, las lavadoras y tostadoras y el resto de la historia creo que ya la conoces.

Hoy día de 45 elementos básicos de consumo pasaron a ser más de 70, hasta hacernos sentir que, si no tenemos un hogar tecnológico, inteligente, teléfonos de última generación, Wi-Fi, computadoras, un auto último modelo y viajes no seremos felices.



Lo más inteligente, cada vez que veamos una publicidad de la bendita sociedad de consumo, sería trabajar nuestros diálogos internos para congelar el mensaje, analizarlo, compararlo con las necesidades básicas y pensar:

- \* En si hay doble discurso
- \* Qué se está diciendo en el subtexto
- \* En compararlos con las necesidades básicas principales.Las necesidades básicas verdaderas.

Eso es poder ver y leer el contexto actual de la mejor manera. Neutral. Con fundamentos.

Las necesidades básicas de las personas son:

- 1. Respirar
- 2. Alimentarse e hidratarse
- 3. Descansar
- 4. Cuidar y mantener la lucidez mental y salud corporal
- 5. Trabajar
- 6. Silencio

Bajo esas premisas comenzar a mirar el contexto actual.

- "El consumismo se transformó en una seña de identidad de una época en la que todos perdieron la cabeza"

Si te pregunto: ¿Qué valores guían tu vida?

¿Qué me dirías?

¿Cuál es tu escala de valores?



Todos somos seres humanos pensantes que vivimos bajo leyes universales ejemplo la gravedad si no la respetamos vemos inmediatamente la respuesta. Todo lo que sube baja.

Punto.

Con los valores sucede lo mismo.

Todos tenemos conciencia independientemente de si somos religiosos, creyentes, practicantes, nominales como si somos ateos o agnósticos.

Sabemos reconocer las cualidades y principios que se consideran como correctos o positivos en la conducta de una persona que vive en sociedad porque son transversales a toda cultura o país.

Si nos guiamos por esos valores universales tendremos una convivencia armoniosa, edificante, productiva, tranquila, respetuosa, tolerante, integradora, solidaria, trabajadora, con una libertad y justicia equilibradas donde se genera pertenencia, camaradería, amistad y compromiso.

Los valores universales:

#### Ejemplos

El respeto, la libertad, la bondad, la justicia, la igualdad, el amor, la responsabilidad, la honradez, la solidaridad, la verdad, la valentía, la amistad, empatía, paciencia, gratitud, perdón, humildad, honestidad, lealtad, tolerancia, generosidad, el honor y la paz.



"La comunicación, aunque no lo creas, está cimentada en tus valores."

"Eres lo que comes, eres lo que piensas, eres tus impulsos, emociones, eres lo que hablas."

Por ello es importantísimo que trabajes en ellos si quieres crecer en tu integridad comunicacional.

Si no lo haces comenzarán tus dudas, titubeos, actos fallidos y finalmente descubrirán que eres una persona dividida. Lo que te hará socialmente ver como una persona poco confiable e internamente te sentirás inevitablemente vacío, aunque tengas todo lo que un ser humano aspira tener materialmente.

#### Vacío.

¿Qué te parece?

¿Quieres seguir creciendo en tu comunicación?

Comencemos







## **Emociones**

El ser humano ha buscado siempre dar respuesta a sus emociones, sin preguntarse ¿Puedo controlar las emociones o ellas manejan mi vida?

Hace años atrás que te dijeran "Ve a la psicóloga" era un insulto. ¿Acaso estabas loco para ir?

Felizmente las épocas cambiaron y ahora es trabajar en tu salud mental con profesionales que estudiaron muchos años en la universidad y que siguen buscando nuevos estudios para ayudar a sus pacientes estresados, con burnout o con necesidad de dar respuesta a tantos estímulos de la vida actual que obligan a vivir a 200km por hora en un día de sólo 24 horas.

En el siglo XX aparecieron los libros de autoayuda que por varias décadas ayudaron a las generaciones que no podían acceder económicamente a los consultorios.

No estuvieron solos los libros de autoayuda surgieron Los libros de PNL programación neurolingüística, se sumaron las neurociencias que hicieron su aparición junto a otros movimientos como la inteligencia múltiple, inteligencia emocional y se sumó el coaching para ayudar a entender al ser humano y permitirse revisar, cuestionar sus creencias, transformar optimizando sus pensamientos, acciones para tener una conducta consistente y que nos lleve a la felicidad.

Si viviste en el siglo anterior debes saber de qué te estoy hablando.



### ¿Qué viene primero el sentimiento, el pensamiento o la emoción?

Volvemos a la física ¿Has escuchado sobre Newton?

La ley de acción y reacción de Newton dice que a toda acción le sigue una reacción.

"Todo cuerpo A que ejerce una fuerza sobre un cuerpo B experimenta una fuerza de igual intensidad en la misma dirección, pero en sentido opuesto"

Ejemplo: Remar, saltar, caminar, tirarnos en paracaídas, etc.

Entonces hay que saber que el ser humano reacciona a estímulos.

#### Estímulos externos:

Frío, calor, oscuridad, luz, calor, sonidos, medicamentos, olores, sabores, etc.

#### Estímulos internos:

Sensación de hambre, de sed, irritación, dolor muscular, sensación de sueño, calambres, sudoración, somnolencia, escalofríos, etc.

Acción (estímulo) - Pensamiento (Identificación que nos está pasando según nuestra experiencia vivida) - Sentimiento (elijo, decido etiquetar o nombrar lo que estoy pensando de ese estimulo) y decido o no soltar la emoción según me convenga la situación



#### Ejemplos:

Estímulo externo: Frío polar (acción)

Estímulo interno: Mi cuerpo temblando, escalofríos (reacción)

Pensamiento: Evaluación de huir o quedarse según su experiencia vivida.

Sentimiento: Siente que su vida está en peligro y corre urgente a abrigarse y retomar su temperatura corporal para sentir que está a salvo de una hipotermia.

Emoción: Alegría por estar a resguardo del frío polar calentándose frente a una estufa y orgullo propio y confianza por tomar una decisión sabia y rápida cuando fue preciso.

¿Qué viene primero el pensamiento, el sentimiento o la emoción?

#### Depende.

Generalmente primero es el pensamiento que se transforma en pensamiento y se vuelca en emoción demostrable en el cuerpo. Todo está interrelacionado, aunque no siempre se dan de manera consecutiva porque siempre hay una excepción a la regla. Siempre.

Excepto las emociones de la sorpresa y el miedo.



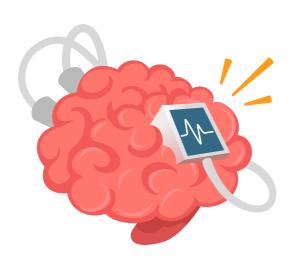
### ¿Cuántas emociones hay?

Tenemos más de unas treinta emociones.

Las básicas son 6, no obstante, hay 2 emociones que vienen sin pensamiento previo y se deben a 2 factores: el tiempo y el espacio.

Sorpresa y miedo.

Sorpresa es la emoción más breve. A veces dura solamente microsegundos. Después de evaluar la situación mediante nuestros sentidos se suele convertir rápidamente en otra emoción, congruente con la realidad que la ha desencadenado (Ejemplo: Un regalo inesperado causa alegría, tristeza, ira, etc.).





#### Miedo

Felizmente esta emoción existe para protegernos, para avisarnos que estamos en peligro y que tenemos que accionar instantanemente un mecanismo de supervivencia.

El calor de la hornalla y nuestra mano, el vehículo que viene de frente contra nosotros, ahogarnos con una miga de pan o una gota de agua, un niño que está por caer al suelo, etc.

#### Miedo por supervivencia

Es una emoción breve pero que viene a avisarnos que nuestro instinto de supervivencia debe primar. No pensamos: directamente sacamos la mano instintivamente para no quemarnos, corremos en dirección contraria para evitar que nos golpee el vehículo.

Toser o golpearnos el pecho para evitar ahogarnos con la miga de pan, alzar instintivamente al menor para evitar se rompa la cara o golpee su cabeza.

Miedo que aparece por parálisis, huida o lucha de negación

También es cierto que la mayoría de personas, al hablar en público que es el tema que nos convoca, sufren con esta emoción una parálisis, una huida o luchas de negación.

Por ello escribí "todo depende" de la persona y de la emoción.





Si viene la parálisis por el miedo es bueno plantearnos

- ¿Qué estamos diciéndonos en nuestros pensamientos?
- ¿Por qué permitimos que la emoción nos secuestre como un animal cuando tengo las herramientas y los recursos para pensar de la manera correcta para hacer frente a esta emoción cada vez que aparece?
- ¿Por qué huyo si mi supervivencia no está en peligro?
- perjudicarme ¿Por qué decido deliberadamente con miedos psicológicos como miedo al rechazo, al fracaso, a la soledad, al que dirán a personas que hoy pasan por mi vida y mañana no sé si estarán?
- ¿Te has planteado ser tu mejor amigo? ¿O decides pensar yo no puedo, es que no sé, no lo voy a lograr, soy malo en esto, permitiendo que el miedo decida por ti, convirtiéndote en tu peor enemigo?
- ¿Decidirás vivir siempre en tu mente y no en tu vida?

El miedo no es una emoción mala. Es una emoción amiga. Protectora. Tu compañero de por vida porque te quiere proteger.

Es como la conciencia, nos ayudan a tener una vida plena, feliz y en paz si la tenemos equilibrada.

El miedo será tu consejero, tu asesor cada vez que estés en peligro real de integridad física. Estará siempre presente. Tu presente para cuidarte.



#### Miedo irreal

Es fruto de un pensamiento distorsionado de la realidad, basado en experiencias pasadas traumáticas, demandas sociales autoexigentes, catastrofistas, futuristas, neuróticas, infundadas.

El miedo te avisa de peligros tú decides que hacer con el aviso como con el frío o el calor. Lógica pura. Tengo sed tomo agua porque me voy a deshidratar si no lo hago.

Dato para que sepas

¿Sabes cuál es la emoción que más dura?

La tristeza

¿Verdad que sería triste paralizarnos por un miedo infundado?

La emoción de la que más nos cuesta deshacernos. Existe una emoción que dura muchísimo más que la alegría, la vergüenza, la irritación o incluso el aburrimiento.

Se trata de la tristeza. Esta fue la conclusión a la que llegaron los psicólogos belgas después de analizar las emociones de 233 personas, teniendo en cuenta tanto los eventos que las originaron como su duración y las estrategias que usaban para lidiar con esos estados.

De las 27 emociones analizadas, la tristeza fue la más duradera. De hecho, a su lado, el resto de las emociones eran casi rápidos destellos; incluso esos aparentemente interminables episodios de aburrimiento eran cortos.

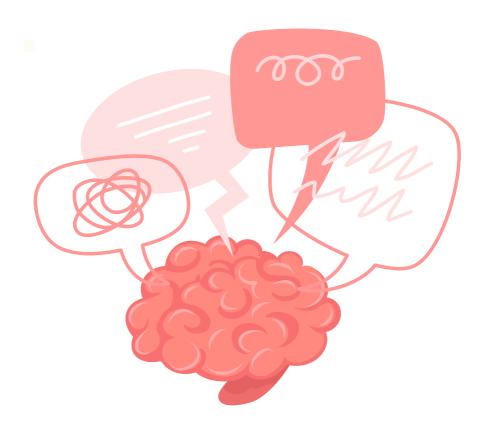


La duración media de las emociones que solemos experimentar es:

•	Tristeza	120	horas
•	Odio	60	horas
•	Alegría	35	horas
•	Desesperación, esperanza, ansiedad,		
	decepción y contentamiento	24	horas
•	Celos	15	horas
•	Alivio	8	horas
•	Entusiasmo	6	horas
•	Admiración y gratitud	5	horas
•	Relajación	4,3	horas
•	Culpabilidad	3,5	horas
•	Estrés	3	horas
•	Orgullo	2,6	horas
•	Cólera, aburrimiento y sorpresa	2	horas
•	Irritación y compasión	1,3	horas
•	Humillación	0,8	horas
•	Miedo	0,7	horas
•	Vergüenza y asco	0,5	horas

Tú eliges qué pensar y cómo trabajar cuando venga la emoción.





## Vulnerable

Ser vulnerable significa según el diccionario de la real academia española

"Que puede ser herido o recibir lesión, física o moralmente."

Ya lo dijo en el sabio Rey Salomón en el siglo X antes de la era común:

"Y algo más he visto bajo el sol: que los veloces no siempre ganan la carrera, ni los poderosos ganan siempre la batalla, ni los sabios tienen siempre alimento, ni los inteligentes tienen siempre riquezas, ni siempre les va bien a los que tienen conocimiento, ya que a todos les llega algún mal momento y algún suceso imprevisto"

Y es que nadie tiene como ideal ser vulnerable, ya que ser robusta, con fortalezas bien acentuadas es una de las cualidades que debería tener una persona que sabe comunicar.

Si de conectar hablamos te deberías concentrar en un tema esencial.

Ahora te pregunto:

¿Con qué persona sientes es más cercana?

- 1. Una persona que se muestra tal cual es y se acepta con errores y aciertos.
- 2. Una persona que se muestra imperturbable, todopoderosa



que tiene todo el conocimiento.

¿Verdad que nos sentimos más cercanos a quien se muestra espontáneo y con errores?

Eso es porque nosotros también nos equivocamos y empatizamos con alguien genuino.

Por ello es importantísimo que trabajes en ellos si quieres crecer en tu integridad comunicacional.

Es que en esta vida todos sufriremos el paso del tiempo y de sucesos imprevistos y nos tenemos que mentalizar.

Pensar que lo que mas conecta es una persona que sabe todo y que nunca le pasa nada malo es ser demasiado ingenuo.

La verdadera libertad es cuando empezamos a aceptar que somos seres vulnerables, imperfectos, con equivocaciones y con aciertos y que tenemos muchas experiencias para compartir con el resto del mundo.

Piensa en esto:

Tanto en la ficción como en la realidad ¿Quiénes son más admirados por las personas?

Las personas auténticas, las vulnerables, quienes no temen equivocarse.

Esto no significa que tengas que ser incompetente, NO.



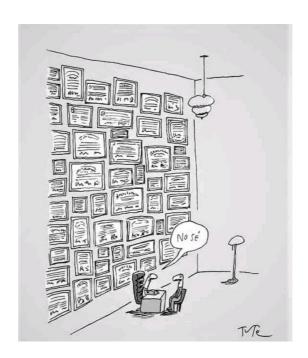
Pero te ayuda a entender que no debes tener temor en equivocarte o decir que no sabes en tu trabajo.

Como todo: EQUILIBRIO

Decir "No sé" es válido pero depende del contexto.

Es una muestra de humidlad y de que no siempre tienes la respuesta. Pero OJO. No abuses del "No sé"

Si hay cosas que deberías saber y no las sabes estarías demostrando incompetencia, y eso afecta la comunicación y cómo te ven los demás.





## **Flexible**

¿Cómo es una persona flexible?

Alguien flexible se adapta con facilidad a la opinión, voluntad o actitud de otro u otros. Carácter, persona flexible.

Se logra de manera gradual y observando el contexto siendo contemplativo en la vida.

Quizás entiendas los antónimos que es lo contrario a ser una persona flexible.

¿Cómo es una persona rígida?

Las personas que son muy rígidas, es decir, poco flexibles, generalmente buscan tener todo bajo control, al no lograrlo surge la frustración, la ansiedad y la depresión, afirma la psicóloga clínica Andrea Umbach.

Para poder conectar comenzamos por autoconocernos que ya vimos cuales son nuestros valores. Cómo decido confiar en mis decisiones y en qué me baso. Ser determinante al enfocarse en un objetivo.

Respetar tus pausas. No atropellarse por responder inmediatamente un sí o un no.

Es enriquecedor evaluar, analizar, pensar lo que uno puede aportar al otro.



#### Prejuicios

¿Qué es un prejuicio?

El prejuicio es un juicio o valoración sin experiencia directa o real, generalmente negativo.

Comienza en una acción que desconocemos o que no nos simpatiza por diversos motivos y se traduce en una emoción de carácter negativo sobre un grupo de personas o individuos y se manifiesta de manera hostil.

El prejucio es uno de los peores enemigos de la comunicación.

#### **Ejemplos:**

Prejuicios sociales, religiosos, de nacionalidad o étnico, de género, de edad, de orientación sexual, basados en discapacidades, lingüísticos.

Etiquetar a una persona de posible delincuente porque su apariencia física.

Etiquetar a una persona religiosa rechazándola porque se asume que tiene ideas fundamentalistas o radicales.

Etiquetar a una persona de anticuada porque sus ideas u comentarios.



NUNCA UNA
PALABRA
ANTES
DE UN
PENSAMIENTO

#### **PELÍCULAS RECOMENDADAS**

#### ESCRITORES DE LA LIBERTAD (2007)

Una profesora recién licenciada empieza a dar clases de lengua a los alumnos de una de las zonas más marginales y violentas de Long Beach, California.



#### ¿Por qué verla?

Te ayudará a entender la importancia del contexto, cómo comunicar entendiendo seriamente cuál es la situación de tu interlocutor y la importancia de ser flexible.

#### **GRAN TORINO (2008)**

Walt Kowalski es un veterano de guerra duro e inflexible apasionado por su auto, un Gran Torino del 72. La llegada de unos inmigrantes asiáticos al barrio ablanda su carácter, pero unos pandilleros generan problemas y Walt se ve envuelto en ellos.



#### ¿Por qué verla?

Nuevamente el contexto, conocer situaciones y ser flexibles son el eje de esta película.



## Vergüenza

¿Te considereas introvertida o vergonzosa?

Hay libros de personas introvertidas que lograron conectar y llegar al lugar que deseaban.

Los términos introversión y extroversión fueron difundidos por *Carl Gustav Jung* en su obra Tipos psicológicos y definen tipos psicológicos básicos en el marco de su teoría de la personalidad:

La introversión es una actitud típica que se caracteriza por la concentración del interés en los procesos internos del sujeto. Los introvertidos se interesan principalmente por sus pensamientos y sentimientos, por su mundo interior. Tienden a ser profundamente introspectivos.

La extroversión, por el contrario, es una actitud típica que se caracteriza por la concentración del interés en un objeto externo. Los extrovertidos se interesan por el mundo exterior de la gente y de las cosas, tratan de ser más sociables y de estar más al tanto de lo que pasa en su entorno.

<u>Nadie es completamente introvertido, ni absolutamente extrovertido.</u>

Sin embargo, cada individuo trata de favorecer una u otra actitud. En ocasiones es más apropiada la introversión, otras veces lo es la extroversión.

Las dos son mutuamente excluyentes. No se puede mantener en



forma concurrente una actitud introvertida y otra extrovertida.

Como verás siempre es bueno saber que somos un ser sociable.

Que siempre hay excepciones, hay experiencias que nos marcan y decisiones de continuar comunicándonos de una u otra forma.

Para conectar con los demás es necesario tener en cuenta 2 cosas.

¿Cómo tratas a las personas?

¿Lo haces de manera arrogante por ser introvertido y te deben entender?

¿Te escudas en bajar la cabeza y decirte soy vergonzoso y no saludas o decides no hablar?

Acá viene la adaptabilidad y la flexibilidad.

No implica que cedamos ante los demás siempre, y que cambiemos nuestros valores. Se trata de saber que hay personas con diferentes puntos de vista, personalidades, enfoques, sentimientos y emociones y que se las debe escuchar, respetar, aunque no se compartan ideales.

La clave es ser un buen observador.

Esto nos da puntos de vistas para elevar nuestra perspectiva del mundo, de las relaciones sociales, de conectar con los demás, de vivir nuevas experiencias, de sostener y valorar lo que somos en este espacio de tiempo y de compartir nuestro aporte edificando a los demás.



Escuchar para compartir y no para debatir.

Escuchar para preguntar, aprender no para contestar.

Jenny Moix, profesora de psicología en la Universidad Autónoma de Barcelona, sostiene que la flexibilidad es la capacidad de ponerte en los ojos de nuestro interlocutor, de tener apertura.

Todo está en cambio.

Hasta nosotros no somos los mismos después de un día de vida.

¿Por qué pretender que los demás lo sean?





## Curiosidad

¿Eres curiosa en tu pasión?

Hemos hablado mucho de la curiosidad en Entrenatoria, es la vía más rápida para descubrir elementos maravillosos de la naturaleza, conectar con nuevas socializaciones y crecer en conocimiento.

Si eres un ser curioso te habrás vuelto una persona invencible.

Tendrás motor propio, ganas de aprender más cada día y nunca te faltará el poder de unir diferentes mundos armando un puzle único y maravilloso.

Saber conjugar la imaginación y la fantasía con el sentido de la realidad.

Vuela alto, no te pongas techos para ser curioso. Pregunta vuelve a ser niño. Nunca te canses de los porques.

Ten en cuenta todos los factores aunque no tengas tiempo.

Busca lo que encuentres positivo, negativo, interesante, consecuencias y secuelas de un hecho.

Nunca te quedes con lo que deduces. Busca otros puntos de vista, conversaciones con los demás.

¿Qué otras alternativas, oportunidades, opciones podrías ver?



Cambia la conducta mediante tus pensamientos.

Así como reseteamos nuestras máquinas tecnológicas, computadora, smarphones, tablets, así debemos hacerlo con nuestros pensamientos y diálogos internos.

¿Eres de las personas que de los 65.000 pensamientos diarios está rumiando la mitad de ellos cada día? (Basta de rumiar, pon pensamientos de acción)

Hay muchas personas que son así

Piensan, repasan una y mil veces una acción, un pensamiento y son muy autoexigentes.

El resultado es que a largo plazo no tienen buenos resultados.

Por eso es importantes cambiar el chip.

Cada vez que aparezcan esos pensamientos identificalos.

Toma una hoja en blanco y escribe esa frase que deseas repetirte para cortar con los pensamientos de rumiación.

No es fácil, pero es maravilloso decirse "Basta" Y respetarlo en el tiempo. Aprende a que tus Sí sean un sí y tus no sean un no.

Busca tu cuaderno y escribe cada vez que te asalten estos pensamientos repetitivos del no puedo, no sé, o para qué habré hablado, y si hubiera y cámbialos por voces en positivo.



## Interlocutores

Un interlocutor es aquella persona con la que entablas una conversación.

Puede ser 1 a 1 o a un público amplio.

Descubre cuales son y cómo responder a ellos.





## Social

#### Conversador.

- -Positivo.
- -Acepta soluciones y propuestas.
- -Tendencia a irse del tema.
- -Le gusta trato exclusivo

#### ¿Qué hacer?

- -Reconduce la conversación.
- -Mantén la iniciativa para preguntar.
- -Trata de obtener una respuesta rápida.
- -Utiliza preguntas cerradas.
- -Ten paciencia, habla mucho.
- -Tiene predisposición de llegar a acuerdos..





### Grosero

- -Levanta la voz para imponerse.
- -Exige.
- -Marca sólo los problemas.
- -Grosero y quejoso.
- -Violento verbal y físicamente.
- -Exige atención única.
- -Suelen disculparse luego.
- -Son propensos a acuerdos.

#### ¿Qué hacer?

- -Nunca dejes de ser asertivo/a.
- -Deja que se desahogue.
- -Cierra oídos / Busca disparadores intertanto, sin que lo note.
- -Cara de nada.
- -No justifiques su actitud.
- -Nunca bajes a su nivel.
- -Ten aplomo, sostén la calma.





## Tímido

- -Comunica poco.
- -Desea ser invisible.
- -Tono de voz bajo, casi imperceptible.
- -Observa todo.
- -Fs callado.
- -No es tonto.
- -No es sordo.
- -Reservado en sus asuntos.

#### ¿Qué hacer?

- -Haz preguntas abiertas.
- -Verbaliza cosas concretas.
- -Transmítele seguridad y confianza.
- -Toma siempre la iniciativa.
- -No juzgues, supongas o interpretes.
- -Habla como siempre lo haces.
- -Disfruta de sus silencios.





# Objetivo

- -Sabe lo que quiere.
- -Comunica con datos precisos.
- -Es de pocas palabras.
- -Sabe dialogar.
- -Da turnos al hablar.
- -Sabe escuchar.

#### ¿Qué hacer?

- -Ir al foco del asunto.
- -No hacerle perder tiempo.
- -Formular buenas preguntas.
- -Escucha problemas y resuelve.





## Pretencioso

- -Sabelotodo.
- -No cede la palabra.
- -Impone su criterio.
- -Rey del monólogo.
- -Vanidoso de sus conocimientos.
- -Disfruta escucharse.
- -Tiene aires de superioridad.
- -No acepta explicaciones.

#### ¿Qué hacer?

- -Elogiarlo
- -Decir su nombre, demostrar interés
- -Pedir su opinión, darle la razón
- -Manipular su respuesta para que crea que salió de él la respuesta o solución.
- -Hablar solo con él.





# ¿Cúal eres tú?

- -Utiliza el poder de las preguntas abiertas y cerradas, reflexivas, suma lo cromático y lenguaje a incorporar.
- -Aporta información personal.
- -Autorrevelación.
- -Trabaja tus diálogos internos y voces interiores.
- -Voces limitantes.
- -Peticiones directas / Peticiones indirectas.
- -Comentarios reforzantes o cumplidos personales.
- -Sostén conversaciones.
- -Despójate de prejuicios.
- -Identifica tus herramientas.
- -Potencia tus fortalezas.
- -Haz relaciones públicas. Eso desarrollará habilidades interpersonales.
- -Entrena qué tipo de interlocutor quisieras ser.
- -Entrena tus habilidades de negociación.
- -Sé interdisciplinaria.
- -Haz preguntas: Cerradas, abiertas, de reflexión, múltiple choice, retóricas, corporales.
- -Ventajas y desventajas.
- -Usa ejemplos.

¿Qué interlocutor ven las personas en ti?				



# **Ejercicios**

	son tus interlocutores diarios. familiar, un cliente, un proveedor, etc.
Interlocutor 1	
Interlocutor 2	
Interlocutor 3	
Interlocutor 4	
Interlocutor 5	
2. Según la descripa ¿Con cuál identifica	ión de cada interlocutor: rías a cada uno?
-	
¿Con cuál identifica	
¿Con cuál identifica Social	
¿Con cuál identifica Social Grosero	





## Intención

La mejor forma de llegar al corazón es siendo sencillo. Piensa en grandes personalidades ¿Qué palabras suelen usar?¿Cómo se suelen expresar?

La persona con más éxito es la que todo aquel que la escuche pueda entenderla.

Por eso, lo que debes hacer siempre es tratar de entender al que te está escuchando.

Es muy importante que tengas al menos una mínima noción de lo que sabe la otra persona, qué no, qué sería bueno que supiera y sobre todo: cómo entiende el mundo.

Si, puede parecer complicado, pero no lo es.

Un ejercicio muy bueno es escribir lo que quieres decir, y luego intentar explicárselo a un niño de 6 años y lograr que lo entienda.

Por ejemplo: ¿Qué es una cámara?

**Opción A:** Las cámaras constan de una cámara oscura cerrada, con una abertura en uno de los extremos para que pueda entrar la luz, y una superficie plana de formación de la imagen o de visualización para capturar la luz en el otro extremo.

**Opción B:** Es un objeto que sirve para poder guardar lo que estás observando con tus ojos, para luego verlo nuevamente.



¿Cúal sería la correcta? ¿Cúal es incorrecta?

#### Depende... todo depende

Si se está hablando en un curso de fotografía la opción A es correcta.

Si un niño de 5 años preguntó entonces será mejor la opción B

La comunicación viene en muchas formas.

No es lo mismo la comunicación que maneja un gran empresa, mediana, un emprendedor.

A nivel individual, también hay que tener en cuenta muchas cosas, si es horizontal, vertical. Si eres un gerente, supervisor. Un empleado o un freelancer.

Por eso es importante que tengas en cuenta qué rol tienes.





# ¿Qué quiero lograr?

Es muy importante que definas el motivo, asi adaptas el mensaje para que llegue de la forma corecta.

#### **TIPOS DE INTENCIONES**

#### **MOTIVAR**

El discurso motivacional está dirigido para animar a que quien lo escuche tome acción.

Reconoce la importancia del trabajo en equipo, con el fin de alcanzar las metas de su organización o comunidad.

#### **INFORMAR**

Noticias, datos, estadísticas. Pero siempre adaptando. **Debes ubicarte y diferenciar:** Un médico que debe dar la noticia que murió un paciente, no es lo mismo que, una empresa que está haciendo reducción de personal.



#### CAPACITAR

Transmitir conocimientos, herramientas, habilidades. No debe ser meramente técnico. Siempre incluye ejemplos en todo lo que expliques.

Intentar entender las necesidades de las personas para ofrecerles un producto que solucione un problema en específico.

¡Cuidado con el speech de venta!

#### **EXPONER**

Dar a conocer información ordenada y de alto valor a quienes está dirigido.

Utiliza datos, estadísticas, estúdios científicos.

Cuidado con la sobre información o las presentaciones muy cargadas.

#### **PERSUADIR**

Persuadir a cambiar de opinión mediante argumentos y ejemplos.

¡No manipular! Es intentar llegar a un punto en concreto.



## Conversaciones

#### ¿Cómo comenzar una conversación?

Depende de las circunstancias, del lugar, del contexto, de lo que deseas lograr con la conversación y de cómo está el mundo interno de esa persona.

Hay conversaciones formales e informales, con familiares, con el equipo, con clientes, vía mail, redes sociales, orales.

Ninguna debe encararse de la misma forma.

Te voy a compartir las que a mi me han dado resultado. Debes ser observador. Ese es el secreto.

Perspicacia.





#### **CONVERSACIONES EFECTIVAS**

- Haz un paneo rápido del lugar ¿Qué hay visualmente que puedas conectar? Una mascota, un cuadro, un color, viento, sol, lluvia, mucha o poca gente.
- Observa si hay celulares, sonidos, murmullos, música, etc.
- Analiza los aromas del ambiente, observa si hay alguien vendiendo café, comida. Si alguien limpió y ha dejado un exquisito perfume. Algo positivo que conecte.
- Evita ser quejoso, mordaz, irónico, burlesco o crítico. Pues pueden hacerse una imagen equivocada de ti. En vez de conectar haces que la gente se aleje de ti.
- Está atento para ver si hay posibilidad de socializar observando si la persona está aburrida, en espera, apurada, malhumorada, hablando por teléfono, etc.
- Sé tu quien comienza la charla, anímate a romper el hielo todas las oportunidades que tengas. Siempre con respeto, el usted es lo más acertado para poner distancia y evidenciar que se busca una relación de amistad y armonía



Comienza por buscar una cara amigable dentro del universo de personas, ya sea en una jornada de capacitación, un ascensor, un compañero de trabajo, un familiar, un cliente, etc.

Alguien que esté abierto a hablar.

Sería un interlocutor social u objetivo. De esta manera entrenarás con alguien que está dispuesto a escuchar o que tiene ganas de socializar.

Tu cara también debe mostrar micro expresiones amigables y el cuerpo acompañando con un lenguaje distendido, relajado. Utiliza el rapport (técnica de crear una conexión de empatía con otra persona para que se comunique con menor resistencia) o neuronas espejo.

Tanto si estás en una reunión familiar o de trabajo ten presente de hablar en el ritmo de tu interlocutor.

Aprende a escuchar y realiza preguntas para aprender no para contestar.

Si te ceden la palabra haz pausas. Sigue el ritmo como los jugadores de tenis. Nunca te quedes conversando de tus anécdotas mucho tiempo porque los demás también quieren interactuar y tienen mucho para contar.

En caso de que se queden callados deja esas pausas para saber si quieren saber más de ti o si ya fue suficiente. Indagar qué nos dicen los silencios nos hace avanzar en conversaciones con el equipo, con el cliente y familia.



#### **EJEMPLOS**

#### En la calle

-Que brillante amaneció hoy creí que no paraba de llover...

#### En un edificio

-Uff como demora este ascensor. Me vine desabrigada, está bastante fresco...

#### En una oficina

- -Buen día ¿Cómo amaneció el equipo hoy?...
- -¿Cómo viene el día?...

#### En un bus

-Buen día me puedo sentar o permiso (con lenguaje sonreído) Casi pierdo el bus. Llegué justo al parador...

#### En una conferencia (Si eres el conferenciante)

- -Hola que tal mi nombre es... soy la conferenciante ¡Que bueno que has venido! ¿Cuál de los temas anunciados te atrajo para hacer énfasis y profundizar en ello?...
- -Hola (leer el nombre en el solapero de acreditación) mi nombre es... gracias por venir...(decir el nombre de la persona), por llegar temprano...(dejar que hable y escuchar)

#### En un evento donde no conoces a nadie

-Hola, estoy tan alegre de estar en este evento ¿Cómo estás? soy ... ¿Cómo es tu nombre?... ¿Ya has venido antes? ¿Qué lugar me recomiendas para sentarme?



#### Para tus llamadas telefónicas con desconocidos

- -Hola ¿Cómo está?(en tono conversacional como si la conociera a la persona de hace tiempo) Mi nombre es y el motivo de mi llamada es porque ...¿Tendrá un minuto para escucharme? Formal:
- -Tenga usted un buen día.Mi nombre es...Me gustaría comentarle que está ocurriendo tal tal cosa en este momento ¿Usted querría saber más información al respecto?

#### Con personas conocidas

-¿Cómo fue tu día? Acá un sol a pleno, hicimos (relate alguna actividad) o tuvimos...(relate una experiencia graciosa). Escuche lo que tienen para contarle.

#### Para continuar la conversación

- -¿Cómo está el resto de la familia o amigos? Hay un lugar que quiero conozcan, está muy bueno, es mi lugar favorito para ir a tomar el té...
- -¿Te gustaría planear una juntada? ¿Cómo andas de tiempo o de agenda?
- -Están dando una serie sin escenas subidas de tono, o de infidelidad como a ti te gustan, es muy real y respetable... (Relate el lugar por dónde lo puedan ver y un avance de porque le gusta esa serie o le puede gustar a su interlocutor)

#### Con familiares

- -¿Te acuerdas cuando hacíamos planes para el futuro cuando fuéramos grandes?
- -Se que te encantan las buenas recetas de cocina ¿Tienes alguna nueva?
- -Me encanta saber de ti ¿En que sueños, metas estás trabajando ahora?



#### Por chat

- -Hola(emoticón que sea una flor o un emoji sonriente y saludando) Este artículo de neurociencias te puede interesar. -¿Cómo amaneciste de salud? (acompañe con un emoji de resfrío o enfermo si lo está)
- -¿Cómo va tu preparación? (Coloque un emoji de un ciclista por ejemplo) Estoy leyendo el libro...
- -Que parece ¿Te llevas el mundo puesto hoy? (Emoji de fuerzas o sonrisa, pensante, etc) Vi un artículo interesante en....



#### CÓMO CERRAR CONVERSACIONES

#### Con clientes:

-Muy bien, me gustaría consultarle si puedo ayudarlo en algo más.

(Escuchar qué está hablando y si se olvida de algún detalle, mientras anota lo que solicitan, sepa fidelizar)

#### Re pregunta

-Estamos recibiendo mercadería nueva/ tenemos planes de promoción algunos días del mes/ la liquidación comenzaría en 10 días más o menos ¿Le interesaría que le envié un recordatorio/ brochure/ dossier / folleto?

#### Cierre y nuevo encuentro

- -Que placer trabajar juntos ¿Cuando le parece que agendamos la próxima reunión, pueder el día 12...?
- -Ha sido una gran conversación. ¿Cuál es nuestro siguiente paso? Me gustaría agendar en el calendario.

#### Con empresas, corporativas

- -"Sólo para poder comprenderte mejor, lo que trabajamos hoy es el punto 1..."
- -"Entonces, sobre este punto, estamos de acuerdo en... ¿verdad?".
- -¿Dime que te pareció esta propuesta, si falta algo ahora es el momento de arreglarla,quizás el día o el lugar puede superponerse con...?
- -¿Quizás lo que podemos hacer para optimizar la venta/capacitación es...?



- -¿De qué forma se puede mejorar esto que estamos hablando, me gusta escuchar tu perspectiva?
- "Si me permites expresar algo que observé ...", "Creo haber visto desde mi percepción...", "Quizás sea bueno sumar esto que he visto en mis años de trabajo...", (Asesora, dale tu mirada de águila, comaprte tu expertise para mejorarla idea y explícale porque es mejor, hablar 20% el resto escucha)

Esto te permitirá reformular las ideas de la otra persona si faltó anotar algo o comprender algún punto específico.

Siempre que estemos en conversaciones o negociaciones difíciles es bueno hacer pequeñas paradas dónde se encuentra un mini-acuerdo y destacar que es muy positivo, para seguir avanzando en la conversación.

#### Para cerrar conversaciones por mail

Los correos electrónicos también son conversaciones que deben manejarse con un mensaje claro y llamada a la acción.

Supongamos que has escrito un correo electrónico en el que describes un proyecto: su alcance, cronogramas, costes y resultados proyectados. Tu mensaje es que este proyecto será de gran ayuda para el destinatario.

Recuerda: no obtendrás la aprobación a menos que la solicites clara y contundentemente.

Por lo tanto, crea una fuerte llamada a la acción en cada correo electrónico que envíes. Para lo que quieras.



# Conversaciones con clientes difciles

#### 1. Comenzar con el final en mente:

Pregúntale - ¿Cuál es el resultado más deseable que puede imaginar? ¿Qué otra solución puede haber?

Escucha, está presente y presta toda tu atención al cliente/Lee la consulta del cliente dos veces antes de responder.

Céntrate en las palabras que te comunica y no en la ira que hay detrás de sus palabras. Está enojado con la situación no contigo.

Piensa en tu mente y di "No es nada personal"

Debes demostrar al cliente que lo estas escuchando activamente y quieres buscar una solución que esté en tus manos.

Anota si puedes la queja puntual y trata de parafrasearla con sinónimos,no le cambies el sentido de la frase.

Pregunta y acompaña la conversación con interjecciones y onomatopeyas.

No lo interrumpas solo acompaña la charla.



#### 2. Ponerse en los zapatos del cliente

Piensa en lo que tu cliente debe sentir al respecto. Solo de esa forma podrás ver el problema desde su perspectiva e idear posibles soluciones que puedan ser aceptables para él.

#### Verbal:

Dile: Siento que su pedido se haya retrasado/ el pago no salga hoy/ su reclamo no esté registrado en el sistema, esta no es la experiencia de cliente que pretendemos, y puedo entender que esto sea frustrante. He investigado el problema y esto es lo que ha ocurrido...

#### Se breve en la explicación y avanza

#### Escrita:

Piensa las respuestas, incluya palabras emocionales. Parafrasea. Revisa la respuesta para evitar cualquier lenguaje agresivo. Si el tiempo lo permite, aléjate unos minutos y vuelve a la respuesta redactada antes de enviársela al cliente. Un breve descanso y una nueva perspectiva pueden ayudar a filtrar las palabras ásperas.

#### 3. Analizar tus puntos ciegos:

Es probable que tu cliente no comparta tu mismo estilo de comunicación. Así es que antes de reunirte, evalúa si es del tipo amistoso, hablador o si es más reservado.

Puede ser que necesite que le presentes todos los datos y le des también varias soluciones.

Debes conocer a tu audiencia.



#### 4. Practicar

Practica en voz alta lo que vas a decir. Quizá hasta puedas practicarlo con algún colega que te diga qué opina sobre la forma en que piensas manejar la conversación. Ello te ayudará a estar más seguro al abordar el tema.

#### 5. El tiempo, la voz, el nombre y la ubicación son la clave

El terreno neutro es mejor. No hagas perder el tiempo, el tono de voz debe ser calmo a pesar que el interlocutor sea elevado y nervioso. Nunca perder la calma.Conocer el nombre y decirlo 2 veces mínimo (no exagerar) da la ubicación que esa persona no es un N.N. sino que la empresa lo respeta.

#### 6. Honrar tu palabra

Si las cosas están mal, dilo. No adornes la situación ni la hagas parecer mejor de lo que es. Tampoco señales a otros por lo que eres responsable ni mucho menos intentes manejar la situación con bromas o chistes.

#### 7. Escuchar con el corazón

Presta atención genuinamente, haz contacto visual. Escucha lo que te dice tu cliente, lo que significa, pero no lo hagas necesariamente para refutar lo que le dice.

Evalúa también el sentimiento detrás de las palabras. Si tu cliente se enoja y se desahoga, deja que lo haga (dentro de lo razonable).



Aprovechando el momento, pregúntale si hay algo más que le haya molestado. El no permitir que la persona se comunique puede exacerbar el ambiente. Una vez el cliente se haya expresado, estará más dispuesto a escuchar lo que tienes que decirle.

#### 8. Considerar lo que dirás y el momento en que lo dirás

Si la conversación ha tomado un giro negativo y las cosas parecen estar escalando, detén la reunión y re programa. Comunícale a tu cliente que prefieres reunirse en un momento posterior, luego de que ambos puedan reflexionar sobre el asunto por su cuenta.

#### 9. Nunca cedas poder a las palabras de extraños

Si la conversación ha tomado un giro negativo y las cosas parecen estar escalando, detén la reunión y re programa. Comunícale a tu cliente que prefieres reunirse en un momento posterior, luego de que ambos puedan reflexionar sobre el asunto por su cuenta.

Sé que no es fácil trabajar con interlocutores agresivos pero si le conoces su estilo de comunicación podrás empatizar o ganar en resiliencia, estrategia o expertise para mejorar tu trabajo.

Utiliza palabras positivas como:

"Si", "Absolutamente", "Ciertamente" "Definitivamente".

Omitir palabras o frases como

"Dejeme ser claro" "Usted no me entiende" "Para su información" "En realidad" "¿Me comprende?"

(Las personas pueden pensar que usted lo cree tonto o se sienta tonta por no entender, o lo tomen como una agresión o insulto a su inteligencia)



### Venta

Habrás escuchado muchas veces que vender es ayudar. Bueno, esto está muy bien, pero existe un problema cuando muchos emprendedores y vendedores se "empeñan en ayudar" con sus productos o servicios.

#### A ver.

Ayudar según el diccionario es "prestar cooperación" / "auxiliar, socorrer"

Para prestar cooperación o auxiliar a alguien, ese alguien tiene que querer o necesitar esa cooperación o auxilio.

Por eso antes de ayudar, tienes que pensar en convertirte en un CONECTOR.

Si quieres tener éxito con un negocio propio o vendiendo para otros, tienes que empezar a conectar puntos:

- -Conectar cada beneficio de tu producto o servicio con las necesidades de tu cliente.
- -Conectar cada problema que tiene con una solución que tú ofreces.
- -Conectar tu historia de marca con la historia de tu potencial cliente.

Y esto está muy alejado de convencer y "ayudar" forzando y manipulando como hacían los vendedores del siglo pasado.



Porque eso no es ayudar. Eso es ir detrás del dinero a toda costa.

Solo cuando aprendes a conectar, puedes ayudar de verdad a cualquier persona que tengas delante.

- Infórmate bien sobre lo que las persona necesitan.
- Haz preguntas para profundizar el conocimiento, sé perspicaz.
- **3** Escribe todo lo que te digan, analiza y relaciona.
- 4 Usa palabras clave para conectar con la persona.
- Cambia tu mentalidad, si a la persona no le sirve no presiones, recomiendale una alternativa.
- 6 Transforma a tus clientes en tus amigos. Haz que se sientan como invitados especiales.



# Hilando pensamientos

¿Se te ha quedado alguna vez la mente en blanco? Para poder salir de la situación puedes utilizar las 5 preguntas fundamentales.

CAS			
	CAS	CAS	CAS



¿DÓNDE?		
¿CUÁNDO?		
¿POR QUÉ?		

En la mayoría de veces el por qué es lo más importante a responder de todas las preguntas.

El por qué es un gran conector para comunicar y motivar.



#### **ENTRENAMIENTO**

Una pregunta		
Una frase		
Una experiencia		
Una noticia		
Una estadística		

DEPENDE DEPENDE DEPENDE DEPENDE DEPENDE DEPENDE DEPENDE

# Hábitos que comparten MUJERES + exitosas

- Se educan constantemente y preservan como personas.
- Las mujeres exitosas toman la iniciativa con valentía.
- Las mujeres exitosas se comunican claramente, son asertivas.
- Se desafían a sí mismas y son resilientes ante la adversidad.
- Hacen lo que les apasiona y se aventuran a sus sueños.
- Les encanta el proceso más que el fin. Miden sus resultados.
- Las mujeres exitosas se mantienen organizadas bajo rutina.
- Tienen un sistema de apoyo en su vida privada y profesional
- Se dedican tiempo a sí mismas, a su familia y amigos
- Mentalidad sana, actitud positiva ante cada oportunidad



- Las mujeres exitosas prueban cosas nuevas sin voces limitantes
- Son altruistas, con actitud, empáticas para lidiar con el estrés

" SIEMPRE DECIDE, SIEMPRE VUELA ALTO, SIEMPRE SIEMBRA, SIEMPRE SONRÍE, SIEMPRE VIVA "

- ADRIANA VARGAS





PRODUCCIÓN
Y DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARÍA DE INDUSTRIA COMERCIO Y SERVICIOS

INDUSTRIA Y COMERCIO

ENTRENATORIA