

# Programa de formación profesional

MODULO 1:

## **Coaching para funcionarios**



INSTITUTO  
DE ESTUDIOS JUDICIALES  
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA  
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

**huna**<sup>®</sup>  
ORGANIZACIONES  
CONSCIENTES



## Repaso

# Qué estuvimos viendo?



Estados de ánimo vs. Emociones

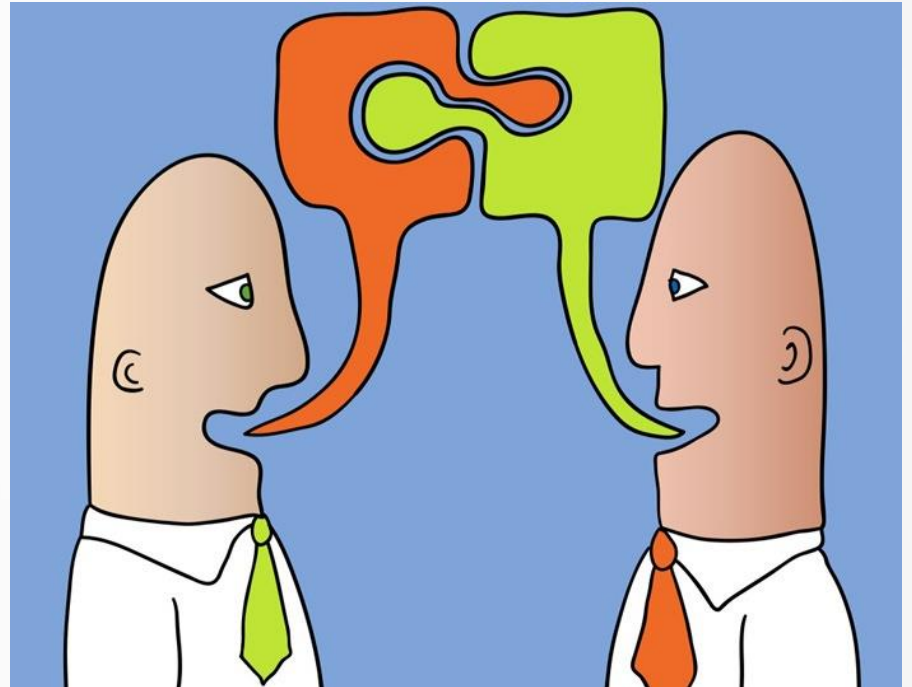
Estados de ánimo básicos:  
¿Cuáles eran?

¿Cómo transformar nuestros  
estados de ánimo?

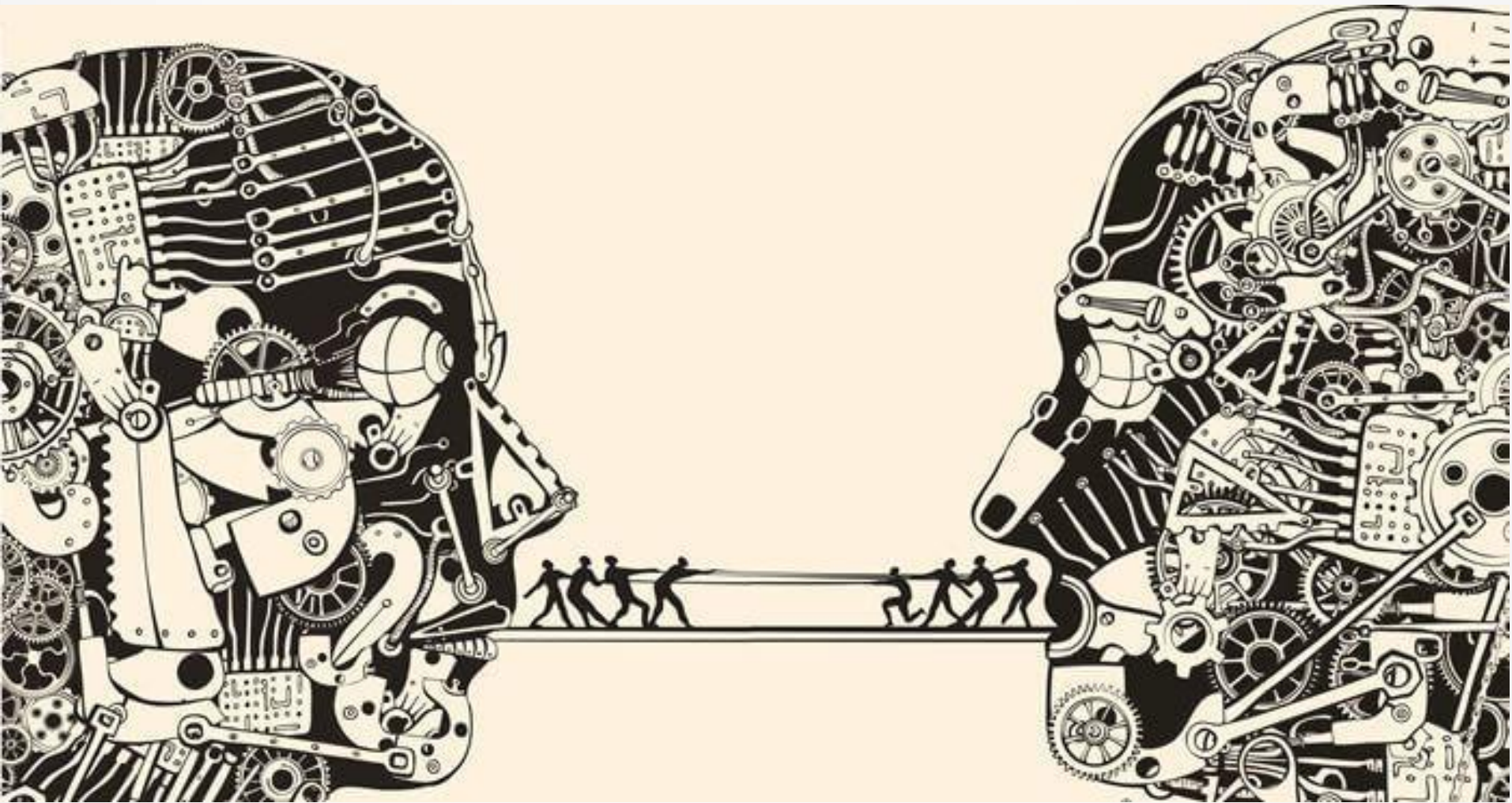


# Comunicación

# Lo que nos enseñaron...



Lo que nos pasa en la realidad...



La comunicación es un  
proceso mucho más  
**complejo** del que  
imaginamos con cantidad  
de aspectos implícitos que  
aparecen en el día a día de  
nuestras **relaciones.**

“Decimos lo que decimos y el otro escucha lo que escucha”



Entre estas dos  
instancias de  
comunicación siempre  
existe una  
**BRECHA**

# ¿Qué factores importan en la comunicación?



- Las palabras que se dicen
- Gestos, posturas corporales, tono de voz
- El contexto
- Las emociones
- Los Modelos Mentales
- La calidad de la relación



La calidad de nuestra **relación** puede favorecer o entorpecer la comunicación

.

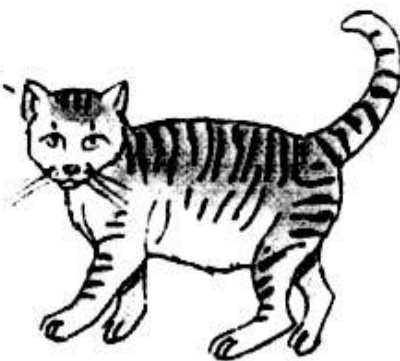
Esa relación, a la vez, se construye de todas las secuencias comunicacionales ocurridas entre las partes.





# Algunas **barreras** de la comunicación...





# Modelos mentales:

Habla de las diferencias de interpretaciones que tenemos los que participamos de la comunicación. Decir algo sin tener en cuenta que el otro lo escucha desde su propio modelo mental.





“

**Agarrá la  
carretilla y  
traeme la  
bolsa ”**

# Malos entendidos:

El contenido del mensaje deja “vacíos comunicacionales” que no me permiten llegar a los resultados que quiero. (No soy claro con el pedido, no establezco fechas, no dirijo el mensaje a la persona adecuada, no chequeo si se entendió)





**Antonella Testa Quiroga**

5 horas · 🌐

Hoy ya son 9 años de preguntas, de cuestionarme cosas a mí misma, de preguntarme por qué no te quedaste al menos un par de años más... pero sin embargo, me guardo muy dentro hermosas enseñanzas y recuerdos con vos abuelo, esas que al recordarlos hacen brillar los ojos y ensanchar el corazón



42

4 comentarios



Me gusta



Comentar



Compartir



**Micaela Natali Monzon**

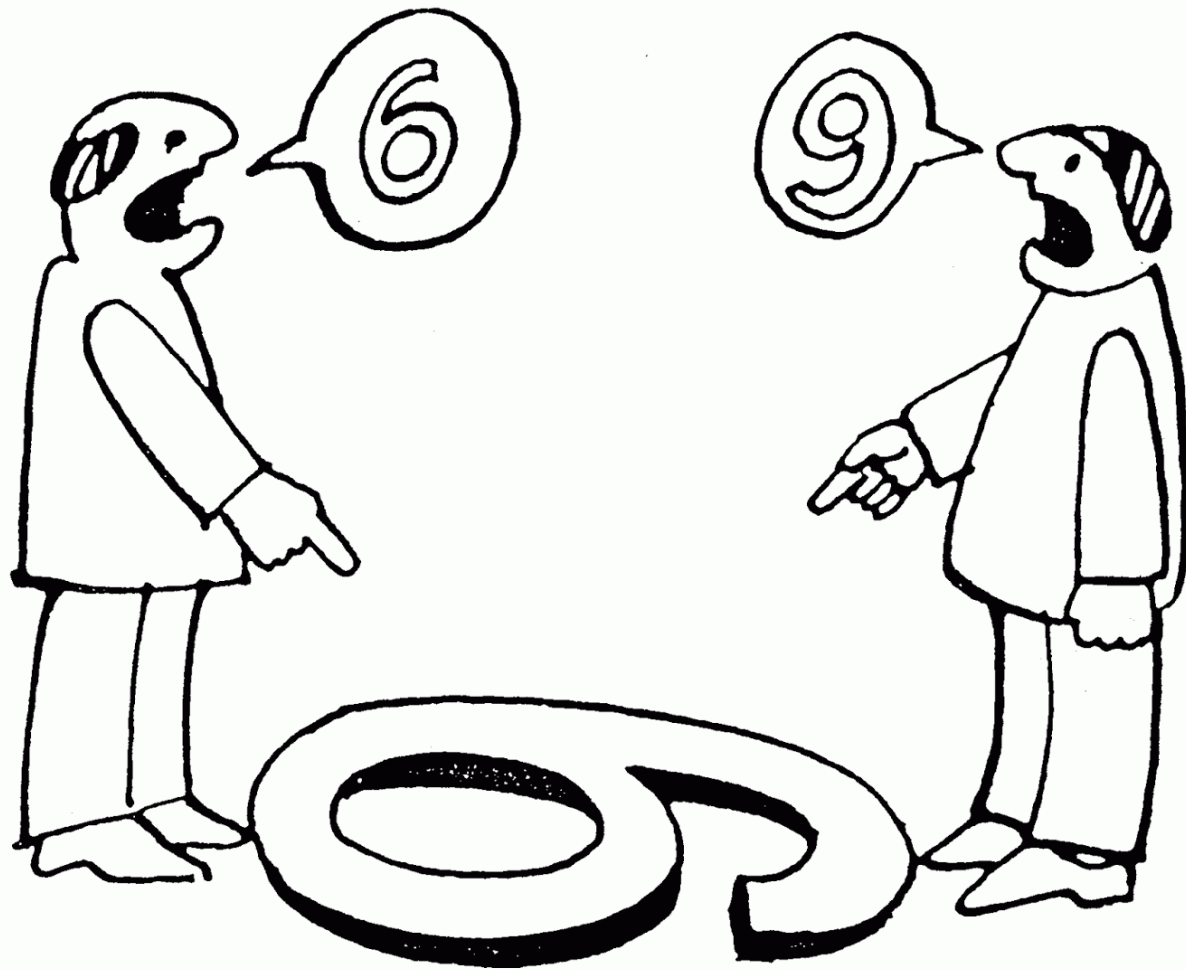
Hola anto ando vendiendo pastelitos para esta tarde si te interesa

# Falta de empatía:

No tengo en cuenta las emociones de la persona con la que me estoy comunicando







## No escuchar:

Estoy comprometido con “mi verdad” y no hago espacio para la escucha de lo que el otro tiene para mostrarme.

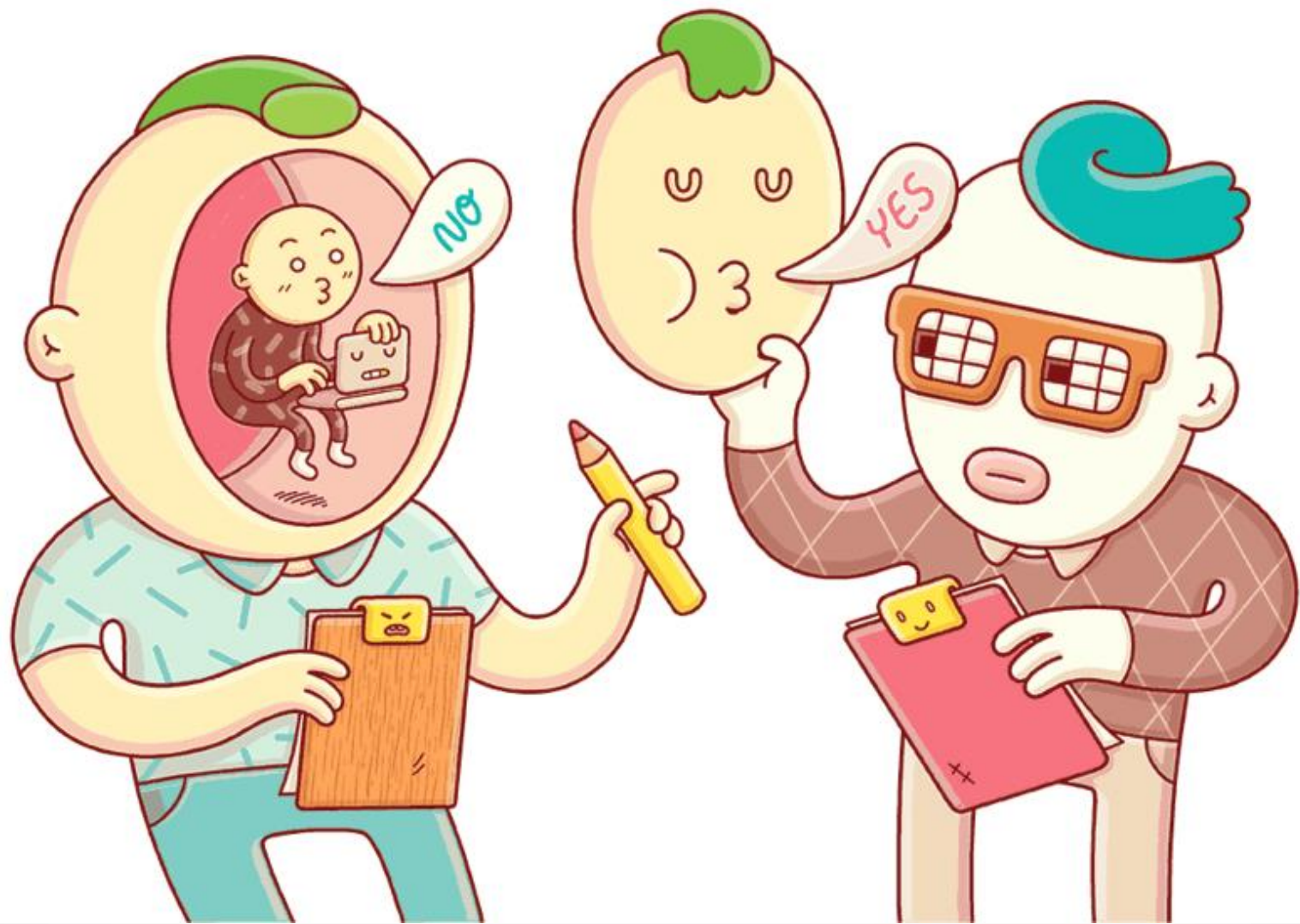




# Lenguaje corporal inadecuado:

Utilizo gestos, posturas, tonos de voz que obstaculizan la comunicación.





# Conversaciones públicas y privadas



LO QUE PIENSO



LO QUE DIGO

PRIVADA



PÚBLICA



El que escucha es  
uno mismo

El que escucha es el  
otro.

ME RESERVO MI  
CONVERSACIÓN

EXTERIORIZO MI  
CONVERSACIÓN



Contiene supuestos no expresados,  
interpretaciones, sensaciones y emociones  
que no nos atrevemos a decir.

**Veamos un video...**





La conversación privada alimenta mi escalera de inferencias. Lo que no digo se transforma en suposiciones y creencias.



¿Cómo ser más  
**efectivos**  
en nuestra  
comunicación?

✓ Si hablamos de **HECHOS** nos comprometemos a fundamentar lo que decimos.

✓ Si hablamos desde nuestros **JUICIOS**, debemos considerar que se trata sólo de nuestro punto de vista.

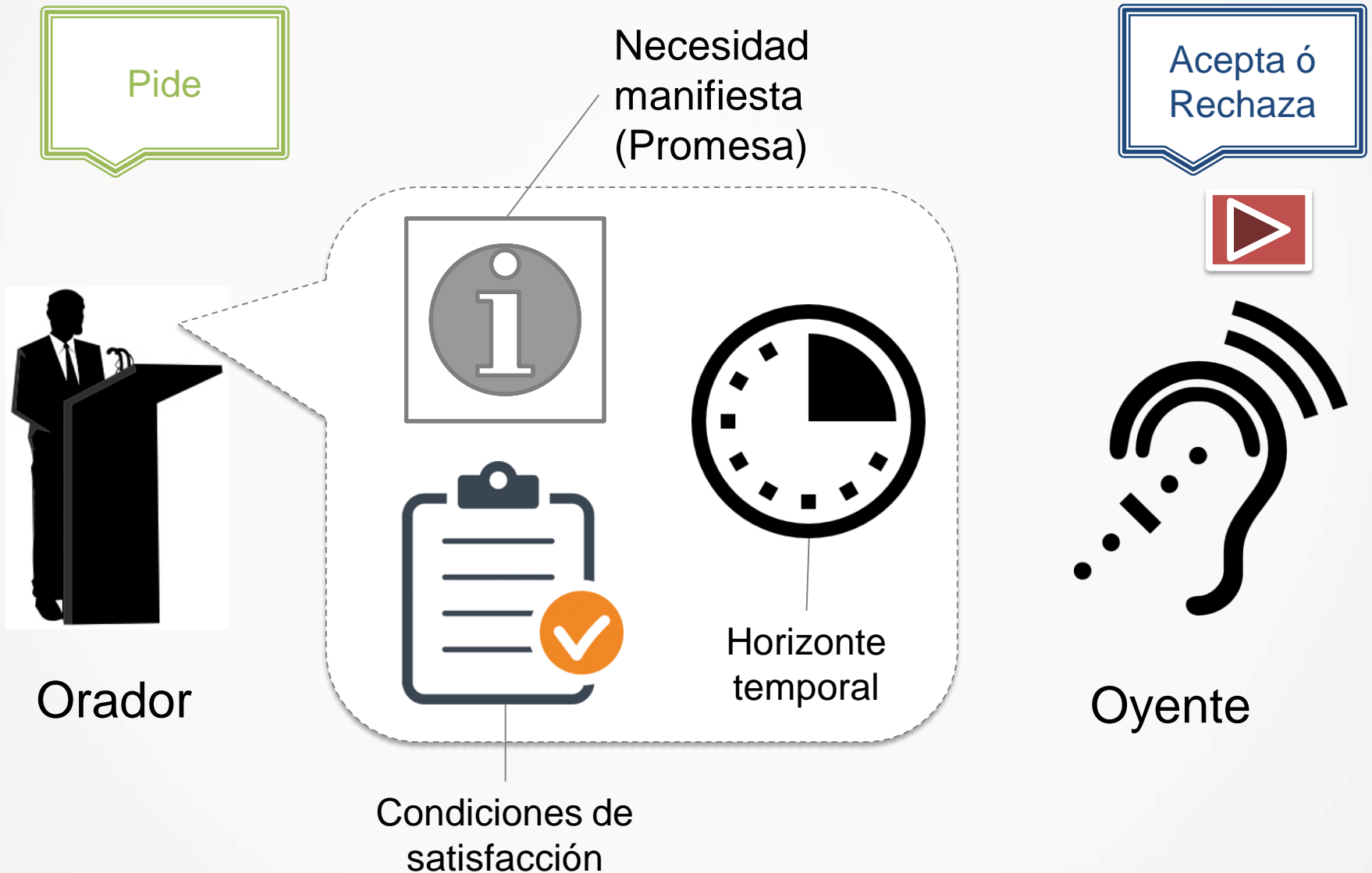
- ✓ Si hacemos **PEDIDOS** necesitamos ponerlo en término de **hechos** para que podamos entender lo mismo:

**Te pido que seas más responsable**  
(¿Qué significa eso para el otro?)

Vs.

**Te pido que le pongas un plazo a las tareas pendientes y las realices dentro del mismo**

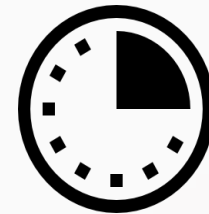
# Elementos de un pedido efectivo



# Ejercicio:

## ¡A practicar!

Te proponemos que formules un pedido que necesites hacer, considerando todos los elementos para que sea efectivo.



# Reflexión final



**Gracias.**