

# Master Class 01

Mejorando nuestra  
comunicación verbal y no  
verbal en el entorno laboral

Impartido de forma  
presencial por:

**Ing. Arturo Alvarado Hierro**

Rector de la Universidad Mondragón, campus Querétaro







# Objetivos de la sesión

---

- Aprender a diseñar conversaciones.
- Ser consciente del impacto de mi emocionalidad y corporalidad en mi comunicación.
- Ser consciente de mis barreras para escuchar.
- Ser capaz de validar mi propio entendimiento y el de otros con respecto a lo que se comunica.

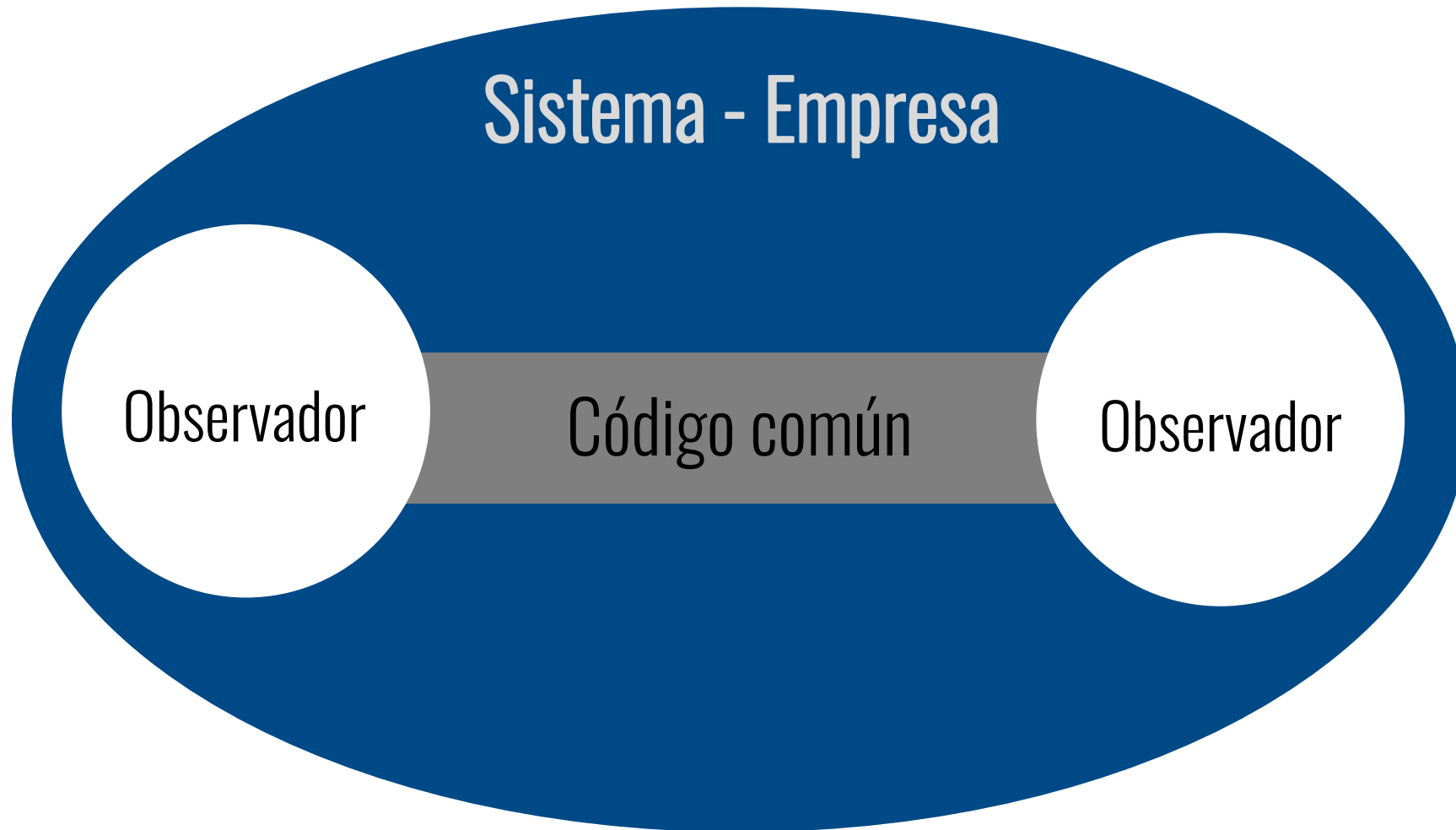
# Hablamos para ser escuchados



## Comunicar

- *“Hacer a una persona partícipe de lo que se tiene”*
- *“Transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor”*
- *“Manifestar o hacer saber a alguien algo”*

# Elementos básicos de la comunicación empresarial





# El sistema – la empresa

1

Hay que entender la empresa

- Sus objetivos
- Sus retos
- Su historia
- Sus canales de comunicación
- Hay que saber donde estamos parados
- Su metalenguaje – código común

2

Entender al jefe como observador, sus retos y su visión

3

Conocer las expectativas de mi puesto y persona





# Mi observador

1

Mis principales inquietudes

2

Mis principales expectativas

3

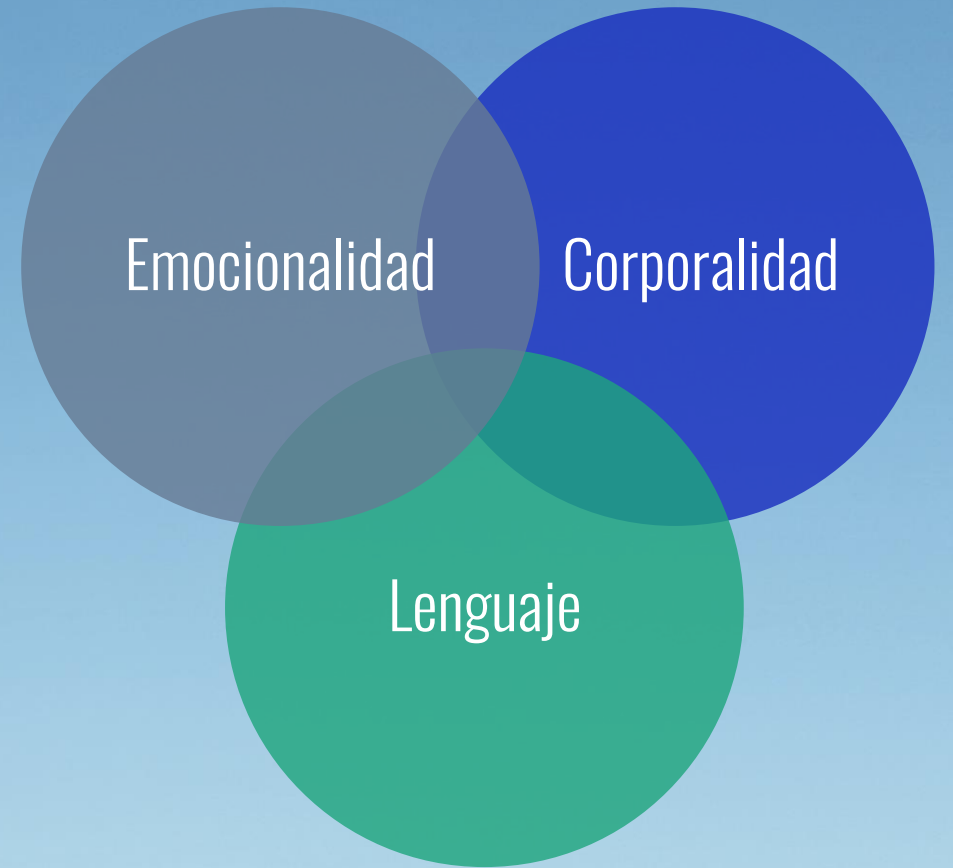
Las posibilidades que veo

4

Mis juicios mas profundos

5

Mi narrativa personal



**El observador tiene siempre una  
Estructura de coherencia**

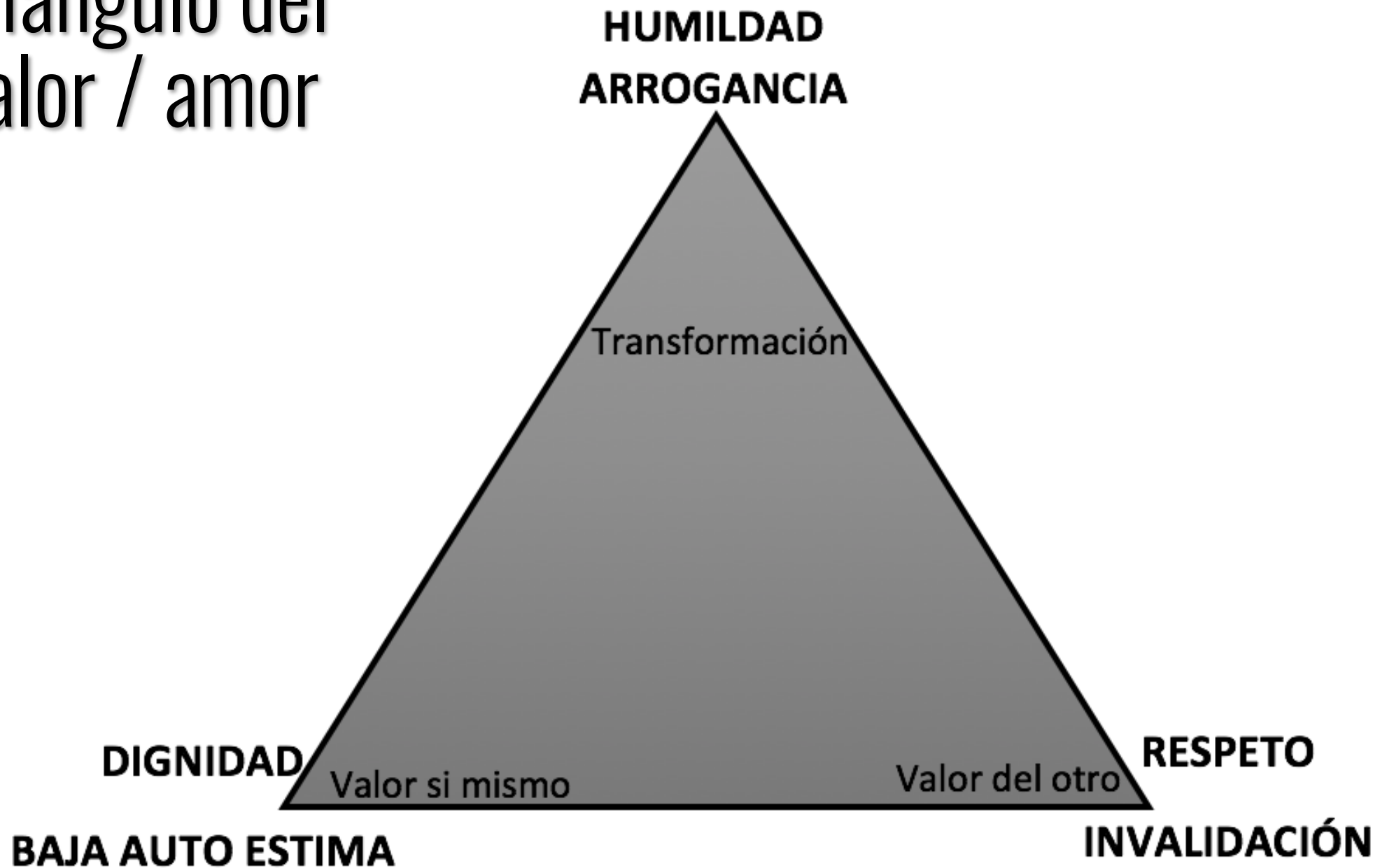




La emocionalidad

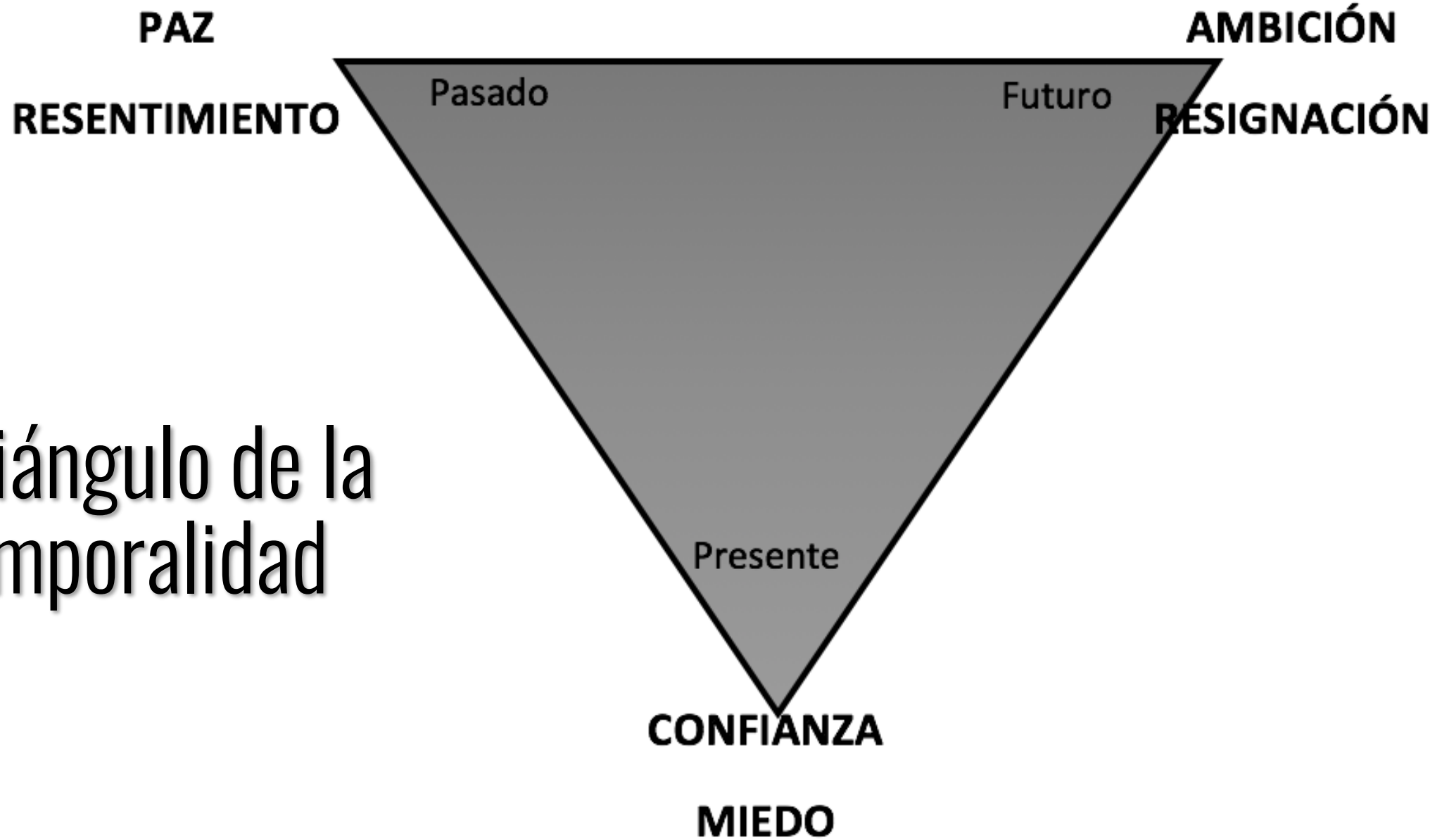


# Triángulo del valor / amor





# Triángulo de la temporalidad







# Dos condicionantes ocultos del comportamiento



1

El observador

2

El sistema

La capacidad para observar al observador y al sistema no es espontánea: requiere cultivarse



# El sistema, segundo condicionante oculto de la acción humana

1

Somos seres sociales, nacemos y nos desarrollamos dentro de sistemas.

2

Tanto el observador que somos, como las acciones que ejecutamos y los resultados a los que aspiramos, están condicionados por los sistemas a los que hemos pertenecido y por las posiciones que ocupamos en ellos.

3

La necesidad de transformar el/los sistemas como condición para continuar aprendiendo.

4

El liderazgo como la capacidad de transformar los sistemas sociales.



# R1 - Cerciórate de que tu estructura de coherencia sea propensa para la comunicación



- Cuida tu emocionalidad

- Modela tu corporalidad

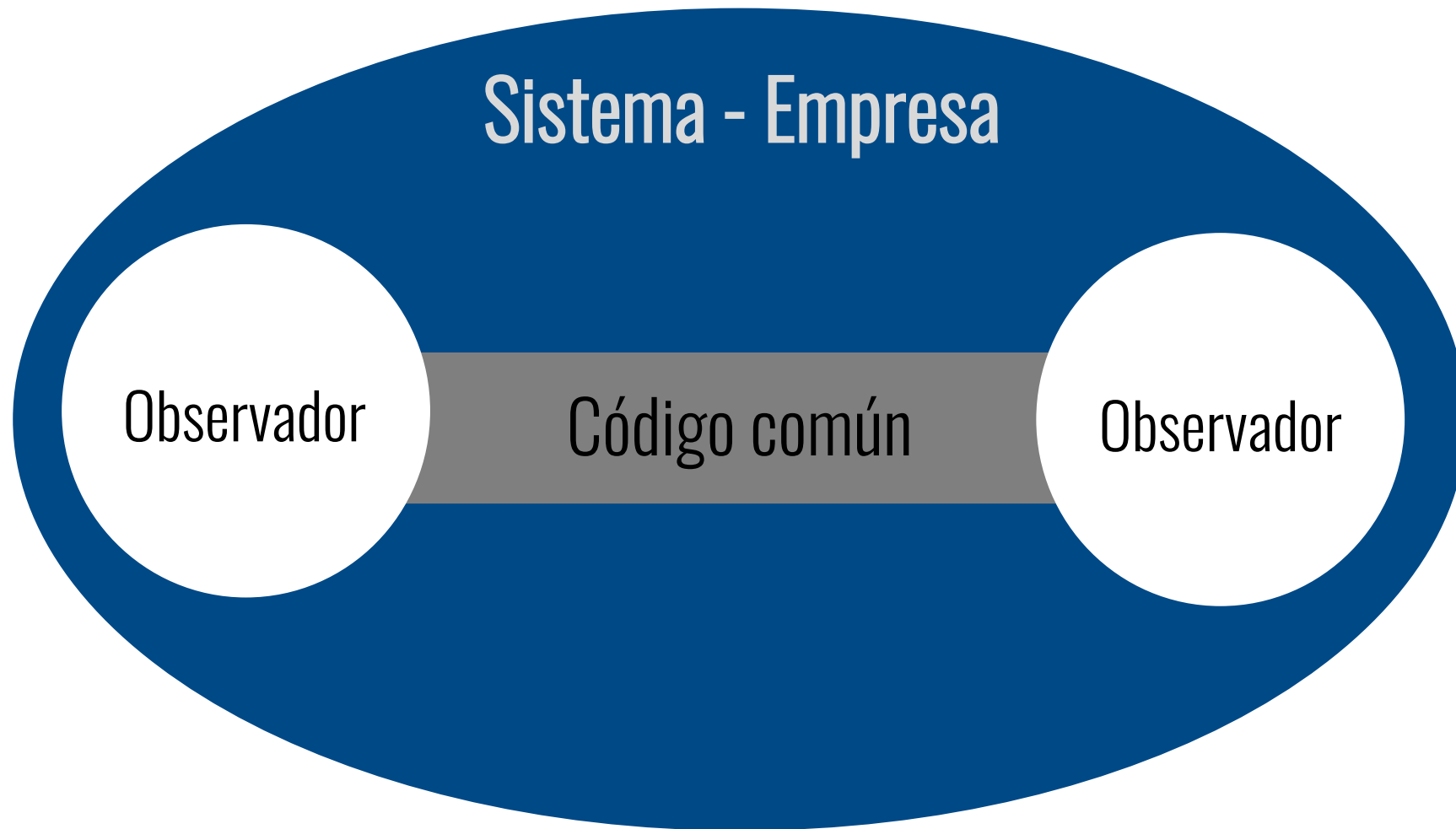
- Habla de acuerdo con el lenguaje y objetivos de la empresa
- Utiliza tu sistema personal solo cuando hace falta

R2

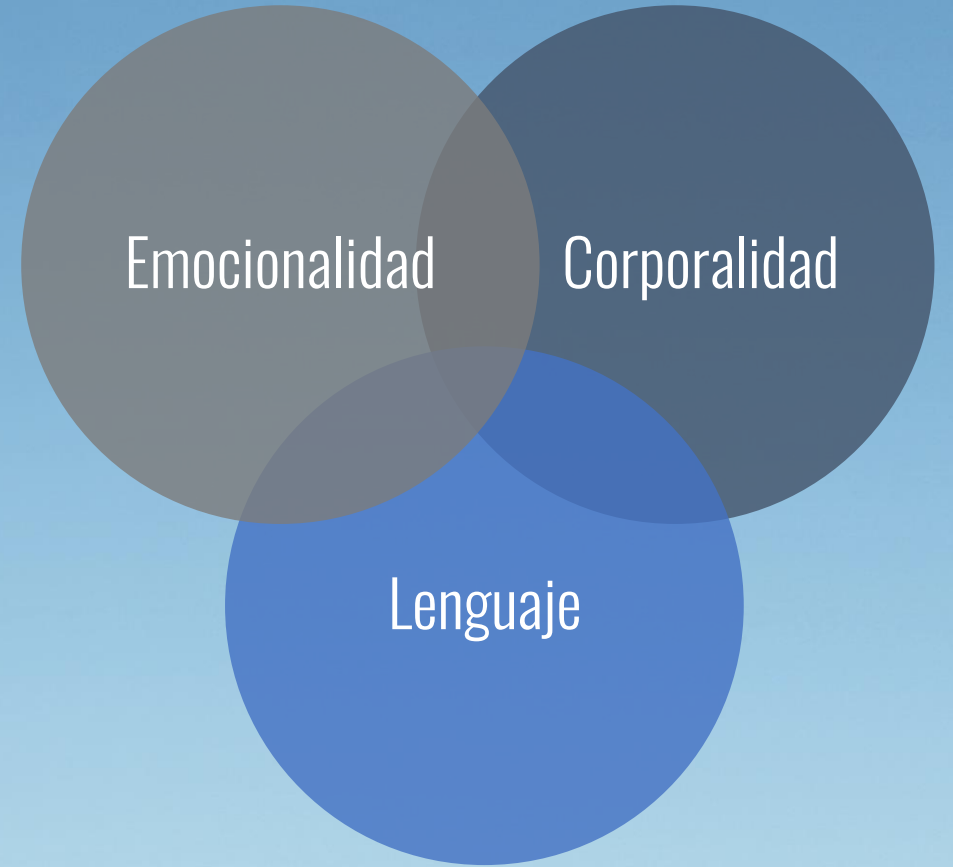
Asegúrate de entender el sistema en el que estás y que no te tropieces con tu propio sistema actual o pasado



# Elementos básicos de la comunicación empresarial







**El observador tiene siempre una  
Estructura de coherencia**



## R3 – Siempre que tengas duda en que decir o responder, di la verdad

1

Es lo más natural

2

Es lo más fácil de recordar

3

Un buen jefe o reclutador lo va a notar y lo va a valorar



# Modalidades del habla



**ALTO**

**Explicación**

**Aprendizaje mutuo**

**imposición**

**Diseño estratégico**

**BAJO**

**Reconocimiento**

**Interrogación**

**Averiguación**

**Desvinculación**

**Chequeo**

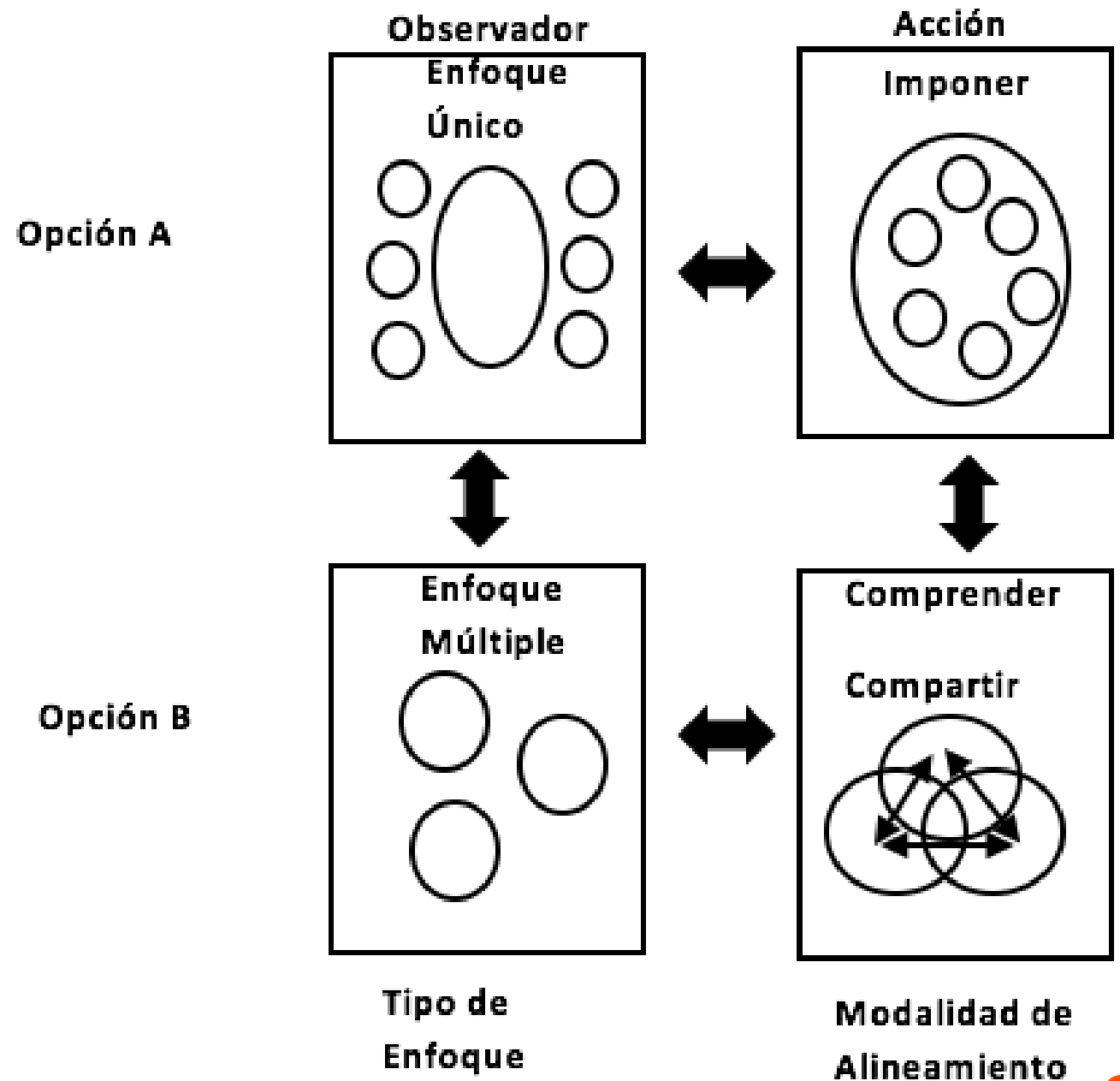
**BAJO**

**ALTO**

# Combinaciones del proponente e indagar



# Enfoque único y enfoque múltiple





# Proponer e indagar / enfoque

	<b>ENFOQUE UNICO</b>	<b>ENFOQUE MULTIPLE</b>
<b>PROPONER</b>	Hablo para imponer mi punto de vista	Hablo para mostrar mi punto de vista, como uno más de los posibles.
<b>INDAGAR</b>	Indago para llevar al otro a mi propia forma de ver las cosas	Indago para comprender mejor y acercarme al punto de vista del otro.

# R4

## Indaga tanto como propongas y propón con enfoque múltiple

- 1 Si indagas, aprendes
- 2 Si indagas, te enteras
- 3 Si propones, construyes
- 4 Si impones, te haces repelente





# El lenguaje







## Postulados de la Ontología del Lenguaje

1. Interpretamos a los seres humanos como seres lingüísticos
2. Interpretamos al lenguaje como generativo
3. Interpretamos que los seres humanos se crean a si mismos en el lenguaje y a través de él





ler

## Principio de la Ontología del Lenguaje

- No sabemos como son las cosas
- Solo sabemos como las observamos o como las interpretamos
- Vivimos en mundos interpretativos





2<sup>do</sup>

## Principio de la Ontología del Lenguaje

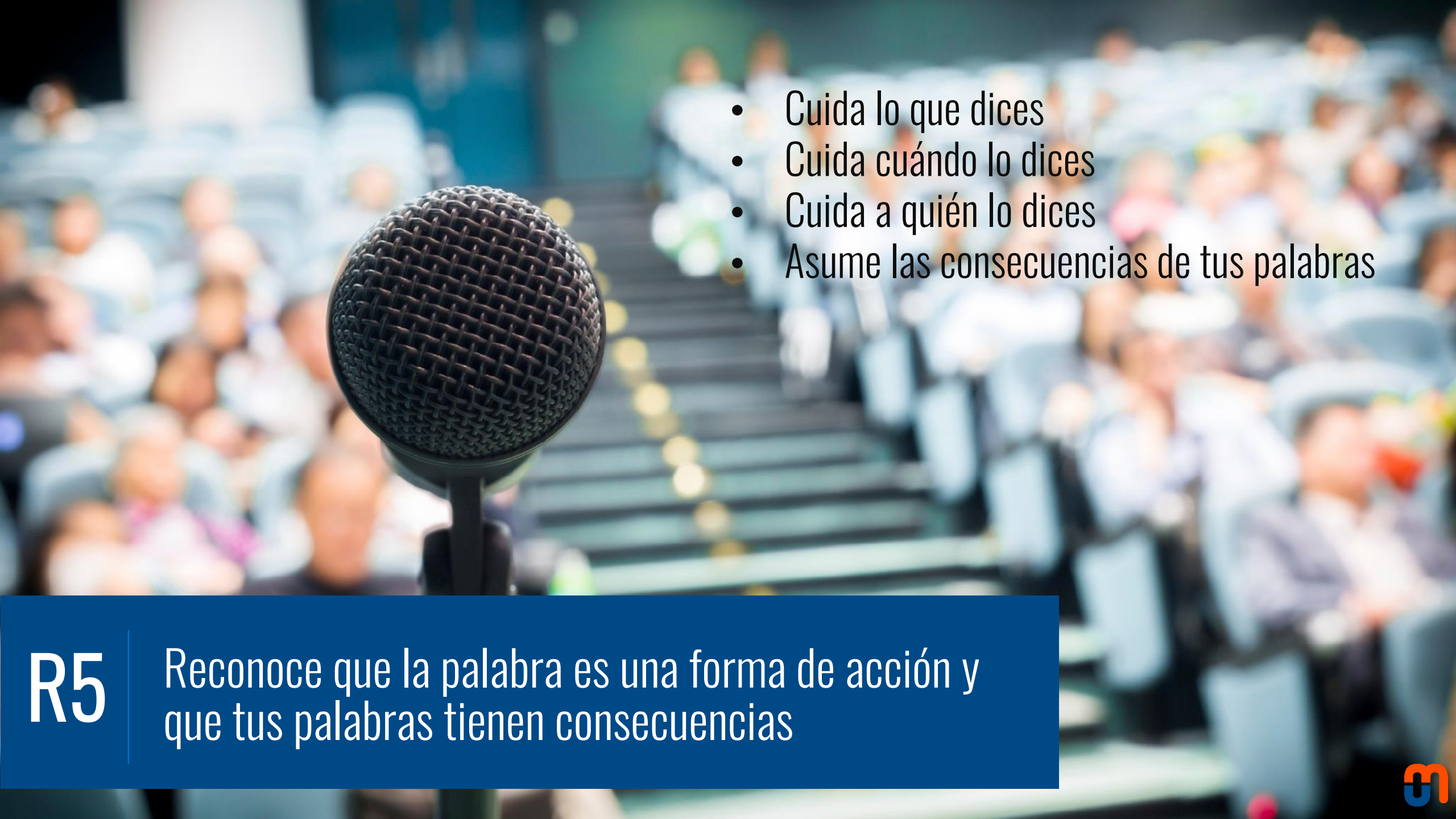
- No sólo actuamos de acuerdo a cómo somos, también somos de acuerdo a cómo actuamos.
- La acción genera ser.
- Uno deviene de acuerdo a lo que hace.





# Aportación de la filosofía del lenguaje (Ludwig Wittgenstein):

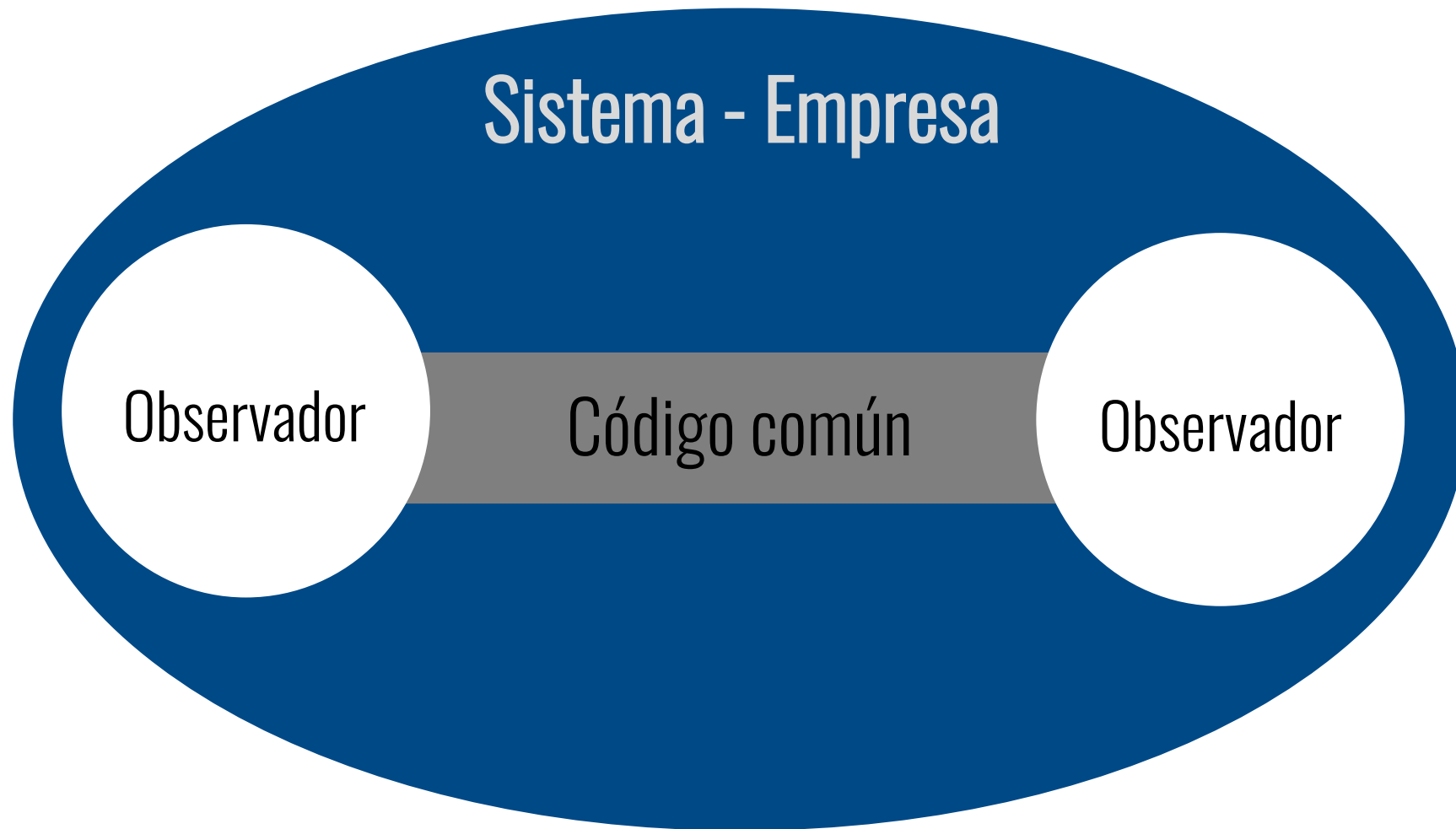
- El reconocimiento del carácter generativo y transformador del lenguaje.
- El concepto de competencias conversacionales genéricas.
- La expansión del concepto de acción al dominio del lenguaje.

- 
- A close-up of a black, spherical microphone with a mesh grille, positioned in the foreground. The background is a blurred audience of people sitting in rows, suggesting a lecture hall or conference setting. The lighting is soft, and the overall tone is professional and focused.
- Cuida lo que dices
  - Cuida cuándo lo dices
  - Cuida a quién lo dices
  - Asume las consecuencias de tus palabras

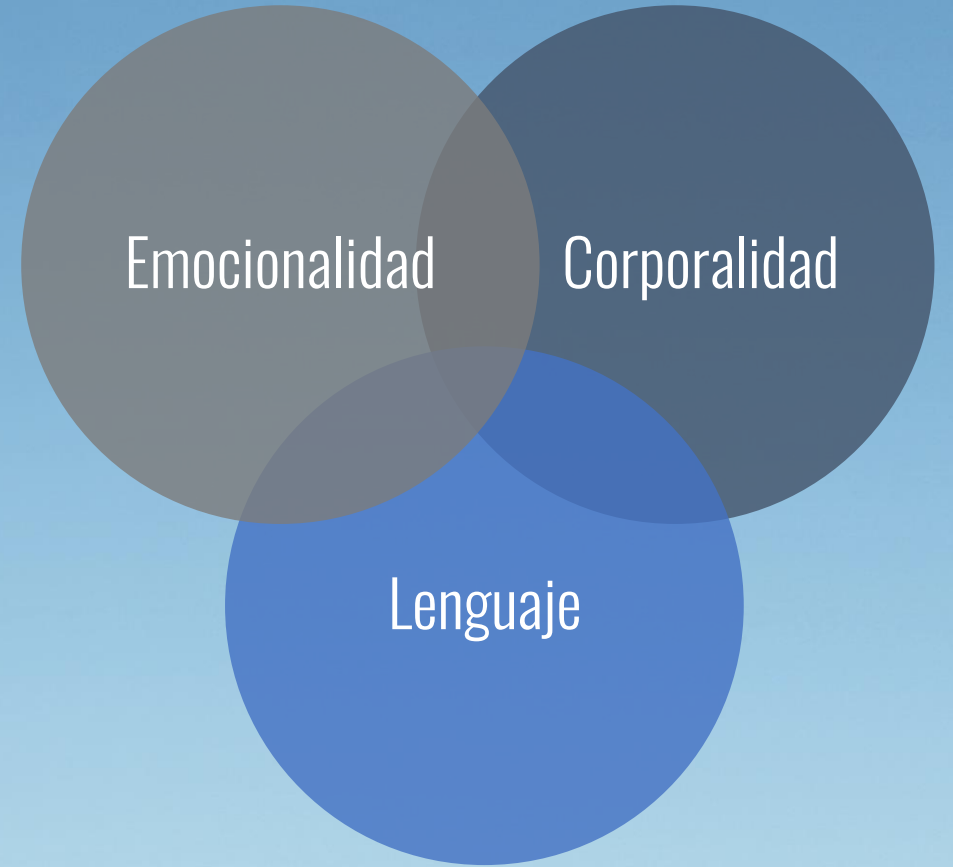
R5

Reconoce que la palabra es una forma de acción y que tus palabras tienen consecuencias

# Elementos básicos de la comunicación empresarial

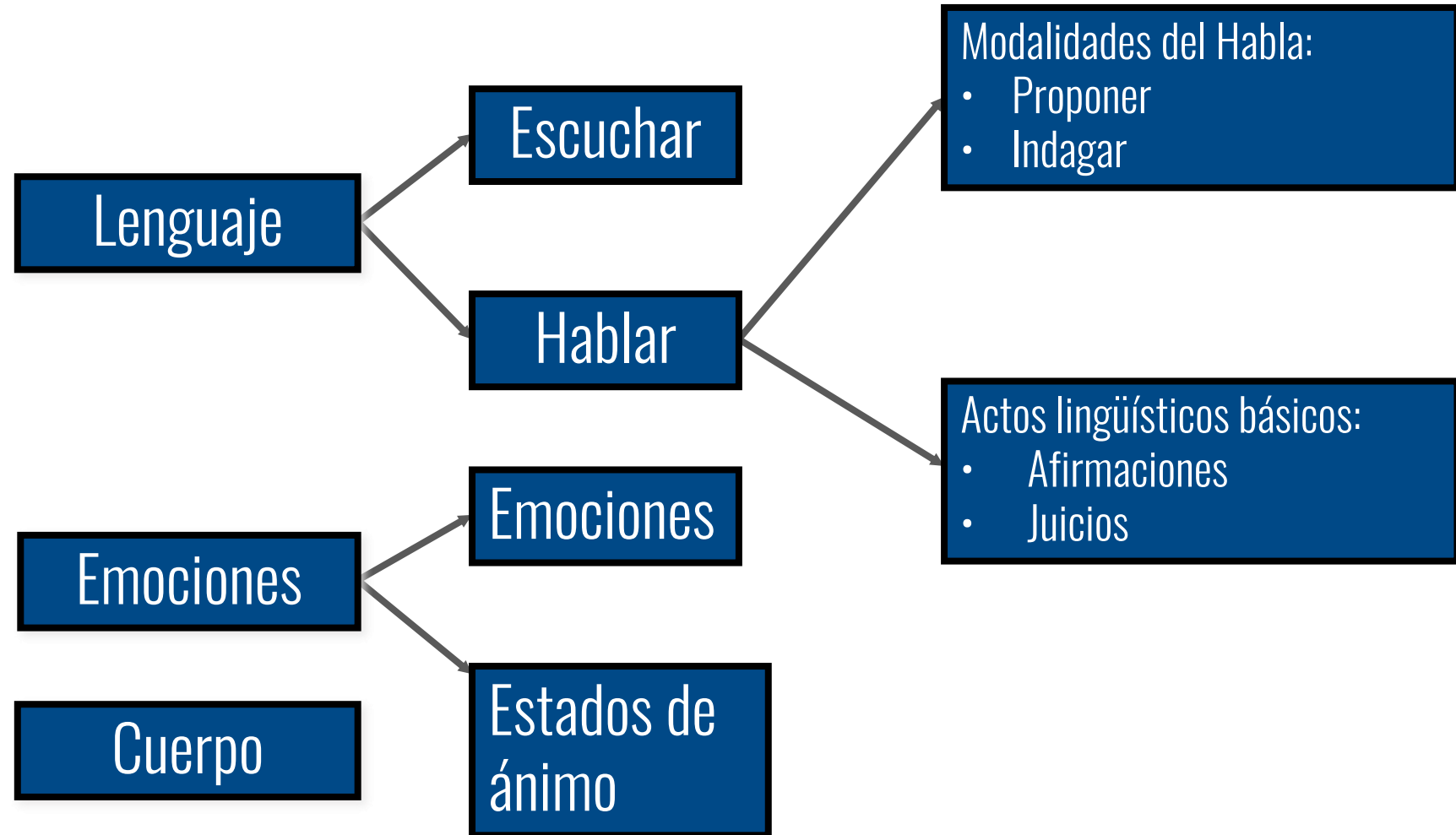






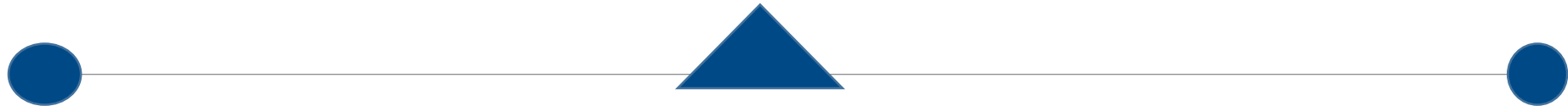
**El observador tiene siempre una  
Estructura de coherencia**

# Estructura de coherencia



# Actos lingüísticos básicos

- Afirmaciones
- Juicios



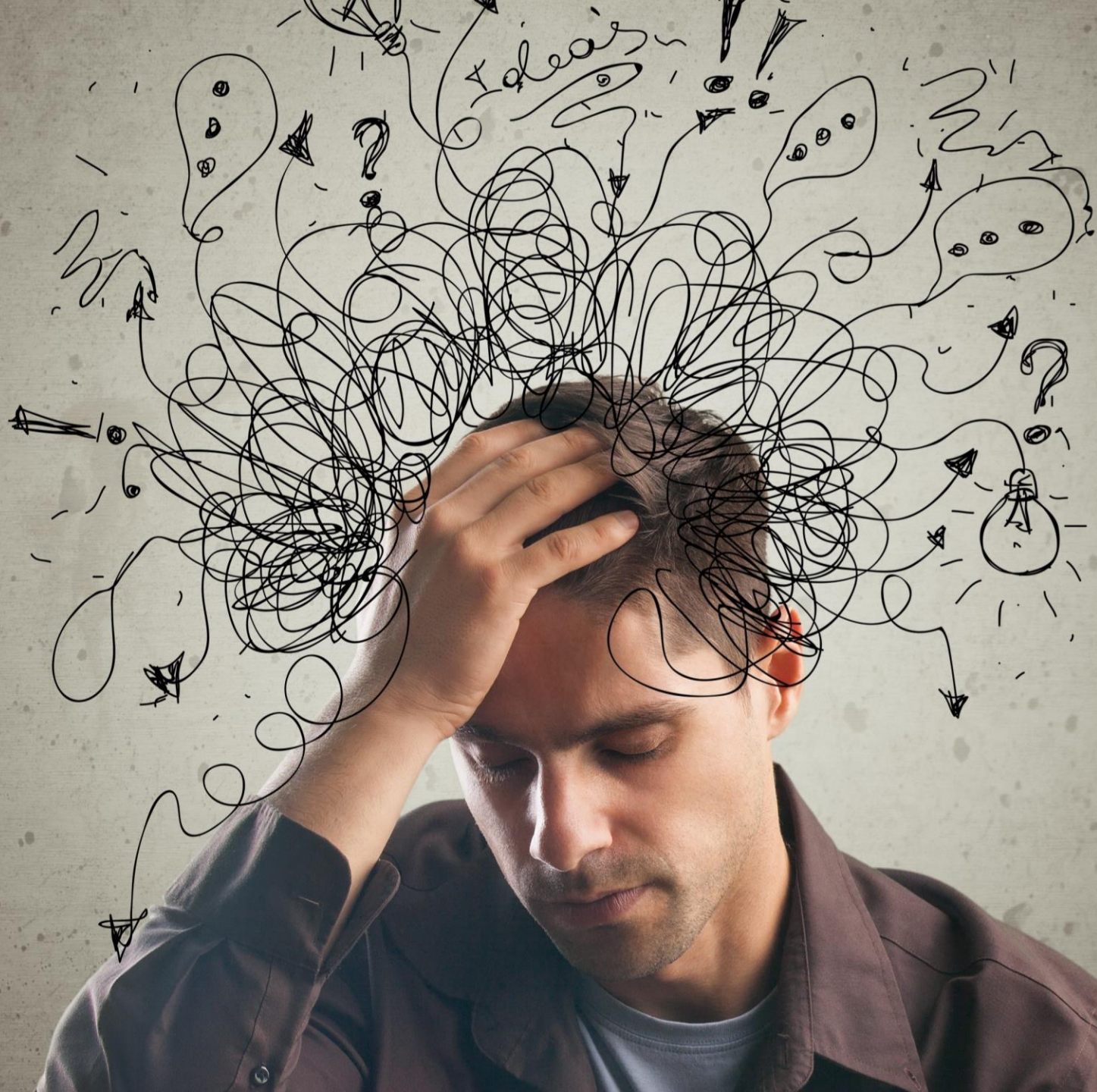




## R6 – Habla siempre con afirmaciones

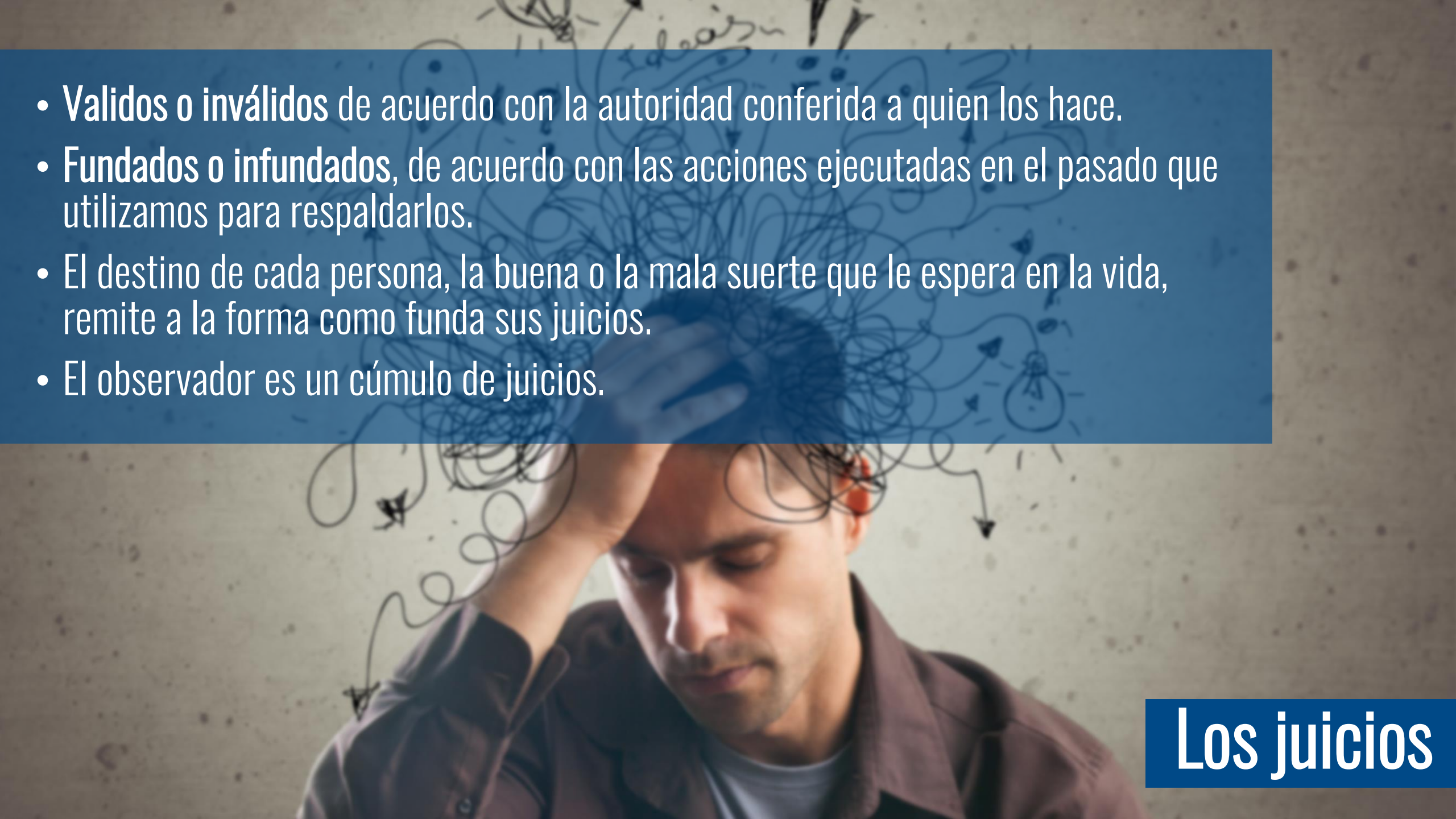
Incluso cuando emitas un juicio, ten los elementos o las afirmaciones para fundamentarlo





# Los juicios



- 
- **Validos o inválidos** de acuerdo con la autoridad conferida a quien los hace.
  - **Fundados o infundados**, de acuerdo con las acciones ejecutadas en el pasado que utilizamos para respaldarlos.
  - El destino de cada persona, la buena o la mala suerte que le espera en la vida, remite a la forma como funda sus juicios.
  - El observador es un cúmulo de juicios.

**Los juicios**





R7

## Conoce tus juicios y los de tu interlocutor

- Si conoces tus juicios, conoces tus limitantes.
- Cuestiona y reevalúa tus juicios
- Son juicios positivos todos los que te abren puertas y posibilidades, y negativos aquellos que hacen lo contrario.
- Los juicios de su interlocutor son la forma de entrada a su escucha, ;conócelos y respétalos.



# Pasos para la fundamentación de un juicio

01 ¿Desde qué inquietud hago este juicio?  
¿Cuál es el propósito implícito que tengo al hacerlo?

02 ¿En qué dominio particular estoy realizando este juicio?

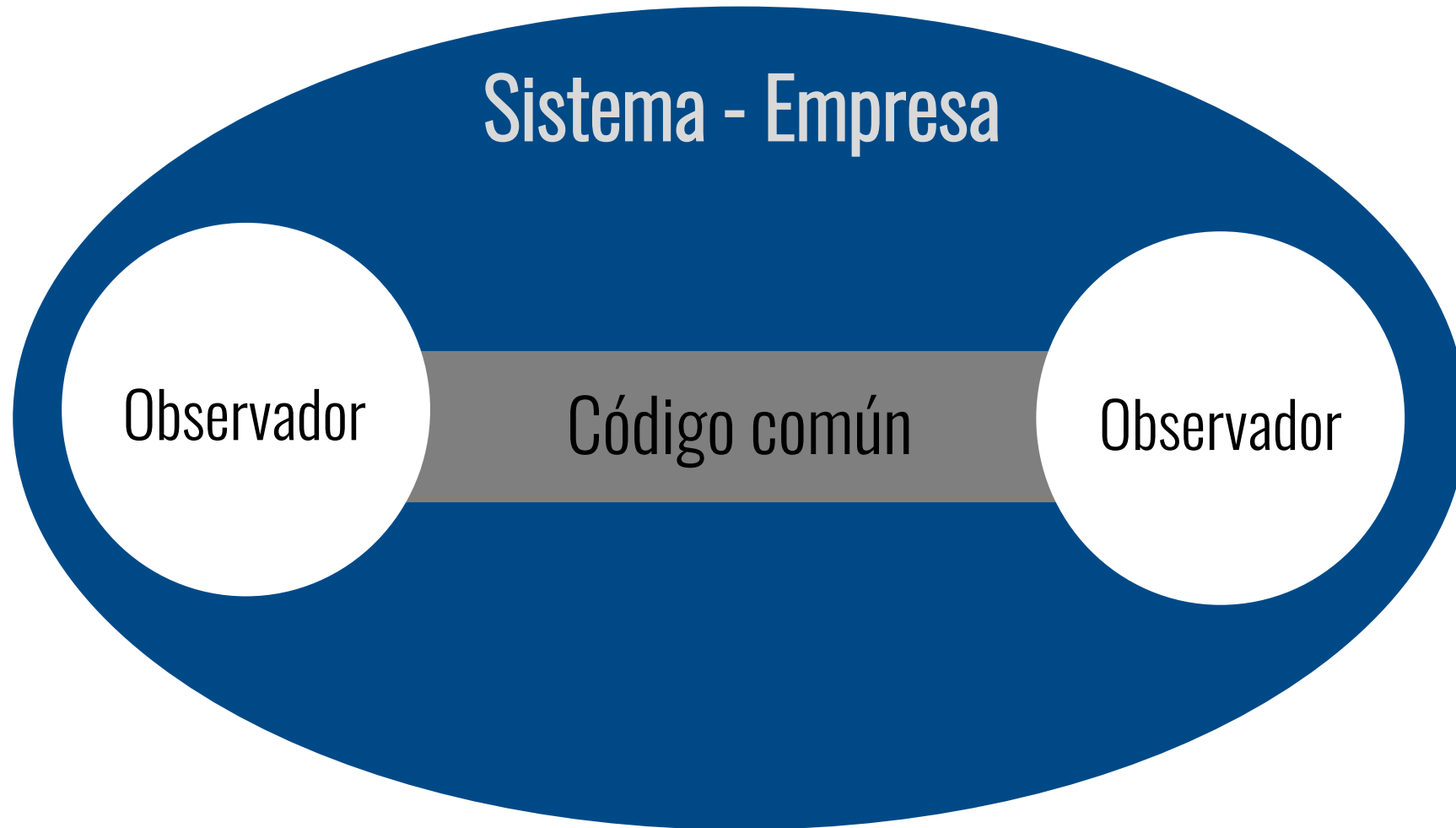
03 ¿Cuáles son los estándares que estoy utilizando para hacer este juicio?

04 ¿Qué afirmaciones (acciones o eventos concretos) puedo utilizar para respaldar este juicio?



- I. Fundar el juicio contrario
- II. Compartir el proceso de fundamentación de juicio con otros

# Elementos básicos de la comunicación empresarial





# Sobre la escucha

Escuchar = Percibir + construir una interpretación





# Escucha efectiva propia

Algunas herramientas para un escuchar efectivo:

- Verificar escuchas
- Compartir inquietudes
- Indagar







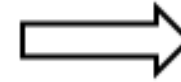
**R8** | Utiliza herramientas para tu  
escucha efectiva





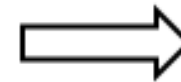
# Estructura de la indagación para un escuchar efectivo

Pasado



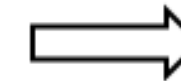
¿Desde dónde habla esta persona?

Presente



¿Cuáles son las acciones involucradas en lo que esta persona está haciendo?

Futuro



¿Cuáles son las consecuencias de esas acciones?

¿Qué posibilidades se abren y se cierran con lo que esta persona dice?

# R9 Considera siempre la escucha de la otra persona como prioridad





# Matriz básica de la escucha



El oír: el umbral de la escucha

La interpretación del hablar del otro

- El sentido de lo dicho
- Las acciones involucradas en el decir
- Los silencios del otro: aquello de lo que no habla.

El observador que es el otro

- Inquietudes
- Estructura de coherencia del alma humana

Los sistemas sociales

- Los sistemas viven en los individuos

### Preguntas:

1. ¿Cómo evaluó mi capacidad para escuchar a otros?

¿A quiénes me cuesta escuchar?

¿Por qué no los escucho?

¿Qué dice eso de mí?

¿Qué puedo hacer?

2. ¿Cómo evaluó que soy escuchado por los demás?

¿Quiénes salen no escucharme?

¿Por qué creo que no me escuchan?

¿Qué dice eso de mí?

¿Qué puedo hacer?

# Evaluación de la competencia del escuchar





# Tipologías de conversación



## 1. Según su relación con el espacio

- Conversaciones públicas
- Conversaciones privadas

## 2. Cuando encaramos un problema

- Conversaciones de juicios y explicaciones
- Conversaciones para la coordinación de acciones
- Conversaciones para posibles acciones
- Conversaciones para posibles conversaciones
- Conversaciones para la construcción de relaciones



**R10**

Identifica que tipo de conversación quieres tener y jamás traslades una conversación privada al ámbito público

# Diseña una conversación

## 1 Identifica o crea el momento

### Prepárate

## 2

1. ¿Qué quiero transmitir?
2. ¿Qué no quiero transmitir?
3. ¿Cómo debe ser mi emocionalidad y mi corporalidad?
4. ¿Cuál debe ser el resultado de esta comunicación?
5. ¿Qué contexto previo es necesario?
6. ¿Cuáles son los juicios de mi interlocutor?
7. ¿Cuanto tiempo tengo para esta conversación?

### 8. Escribe tu conversación:

- Introducción
- Creación de contexto
- Propuesta
- Validación de escucha
- Generación de compromiso
- Cierre

## 3

### Da seguimiento siempre





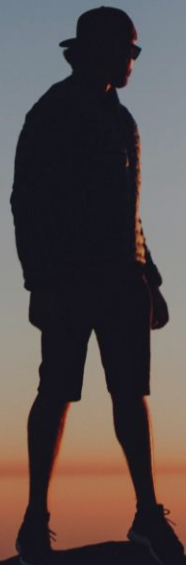
# Recomendaciones

- R1** Cerciórate de que tu estructura de coherencia sea propensa para la comunicación
- R2** Asegúrate de entender el sistema en el que estás y que no te tropieces con tu propio sistema actual o pasado
- R3** Siempre que tengas duda en que decir o responder, di la verdad
- R4** Indaga tanto como propongás y propón con enfoque múltiple
- R5** Reconoce que la palabra es una forma de acción y que tus palabras tienen consecuencias
- R6** Habla siempre con afirmaciones
- R7** Conoce tus juicios y los de tu interlocutor
- R8** Utiliza herramientas para tu escucha efectiva
- R9** Considera siempre la escucha de la otra persona como prioridad
- R10** Identifica que tipo de conversación quieres tener y jamás traslades una conversación privada al ámbito público

# Del Tao Te King de Lao Tse

El buen caminante no deja huella.  
El buen orador no necesita ofender.  
El buen calculador no necesita ábaco.  
Quien sabe cerrar no precisa candado ni llaves,  
y sin embargo, nadie puede abrir lo que él cierra.  
Quien sabe atar no necesita cuerdas ni nudos,  
y sin embargo, nadie podrá desatar lo que él unió.

El sabio siempre halla el modo de ayudar a todos,  
sin rechazar a nadie por motivo alguno.  
Siempre sabe como utilizar bien las cosas,  
por eso no existen cosas inútiles para él.





# ¡Gracias por tu participación!

**Master Class**

Mejorando nuestra comunicación verbal y no verbal en el entorno laboral