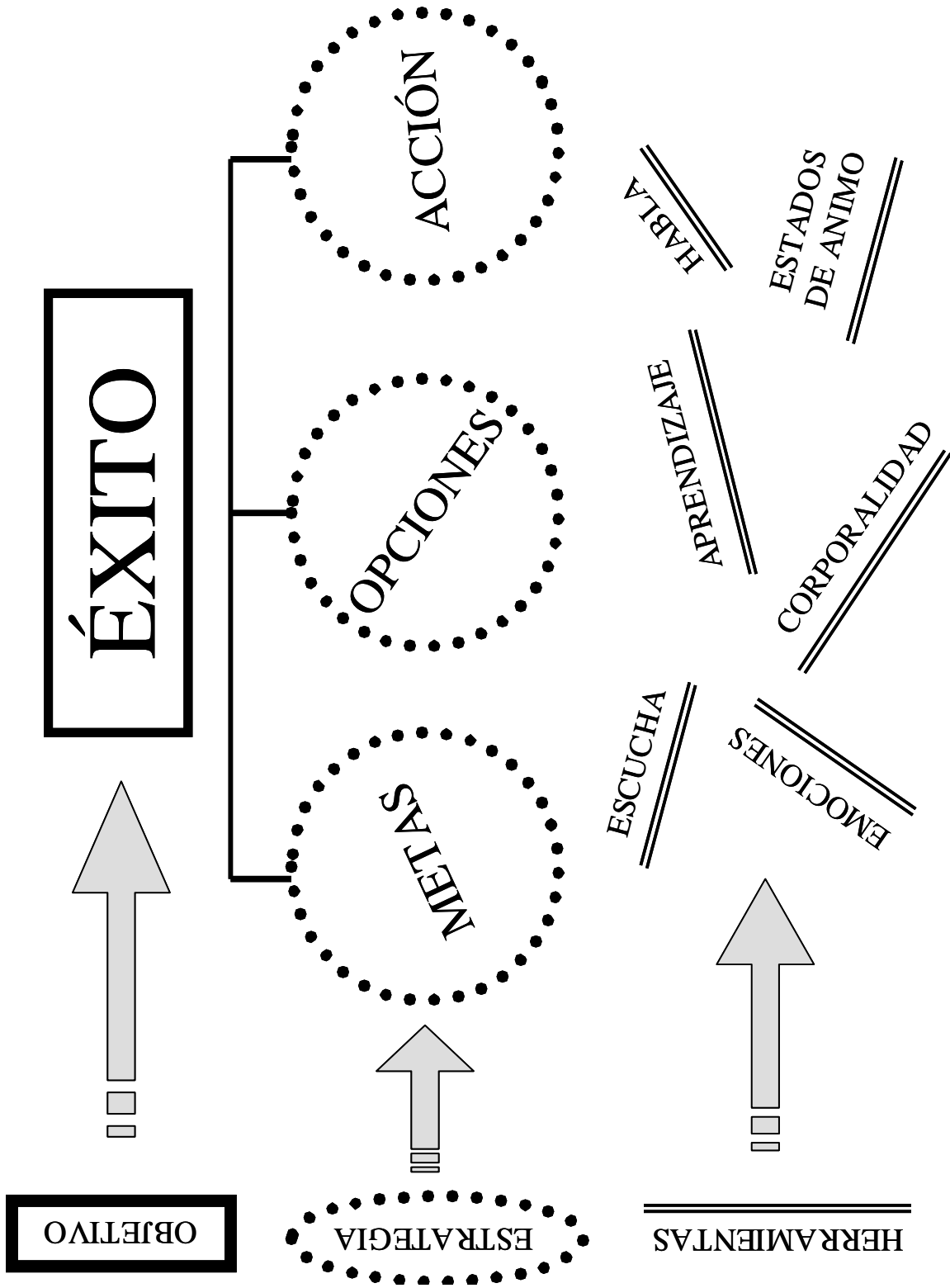


TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES

CURSO-TALLER



Cambio

El motor de la vida es el cambio. Los seres humanos cambiamos aunque no nos lo proponamos; cambia nuestra edad, talla y peso. Cambiamos nuestro metabolismo, estado civil, situación económica; nuestras amistades, lugares de trabajo.

Las cosas cambian aunque los seres humanos no lo queramos. Las cosas cambian mientras los seres humanos nos hacemos viejos. Algunas veces las cosas cambian para empeorar y algunas veces cambian para mejorar. Algunas veces cambian para desaparecer de nuestra vida y otras veces cambian para llegar a quedarse con nosotros de forma permanente.

El motor de la vida es el cambio y no podemos sentarnos a observar como pasa por delante de nosotros. Es importante reconocer los **procesos de cambio** que existen a nuestro alrededor para que no nos tomen por sorpresa, para que seamos parte de ellos, parte del momento presente como agentes de cambio y dejar nuestra huella en el futuro.

Procesos de cambio

En términos muy generales, el cambio puede ocurrir de tres formas:

- Shock** – Los cambios suceden a nuestro alrededor de forma brusca nos obligan a reaccionar.
- Evolución** – Los cambios suceden en nuestro entorno de forma tan paulatina que no nos percatamos incluso de nuestros propios cambios.
- Estrategia** – Definimos una meta y un plan de acción para participar de forma activa y armónica en la modificación de las condiciones de un contexto en particular.

Conocer algunos modelos de **procesos de transición**, nos ayuda y facilita entender y participar de forma estratégica en los cambios que suceden en nuestro entorno. Un **proceso** es un conjunto de **fases sucesivas** de un fenómeno natural o artificial.

Cuando nosotros conocemos cuales son esas fases, cómo se relacionan entre ellas y cómo podemos desenvolvemos a través de ellas, aumentamos nuestro potencial para que el cambio actúe a nuestro favor.

Filosofía Personal

La filosofía personal es el conjunto de convicciones que guían nuestra forma de conducirnos.

La mayoría de las veces, las personas no nos damos cuenta incluso cuales son estas convicciones.

Es una buena actividad el dedicar un poco de tiempo para revisar esas fuertes creencias y darnos cuenta si nos están haciendo tomar un buen rumbo o si definitivamente podemos tomar uno mucho mejor.

Lo primero que debemos meditar es: “¿Para qué estoy en este mundo?”... “¿Estoy convencido de que tengo una misión en esta vida?”

También es bueno que nos preguntemos lo siguiente: ¿Cómo me imagino a mi mismo trabajando en el cumplimiento de esa misión?

Dedicarle un poco de tiempo con cierta frecuencia a estas preguntas, no solo ayuda poner en orden nuestras ideas, sino que ayuda a fortalecer estas convicciones de manera sólida.

Dar solidez a nuestras convicciones equivale a construir cimientos fuertes para una construcción...

Y por supuesto, también tomar en cuenta esas convicciones que dan congruencia a nuestros actos: los valores.

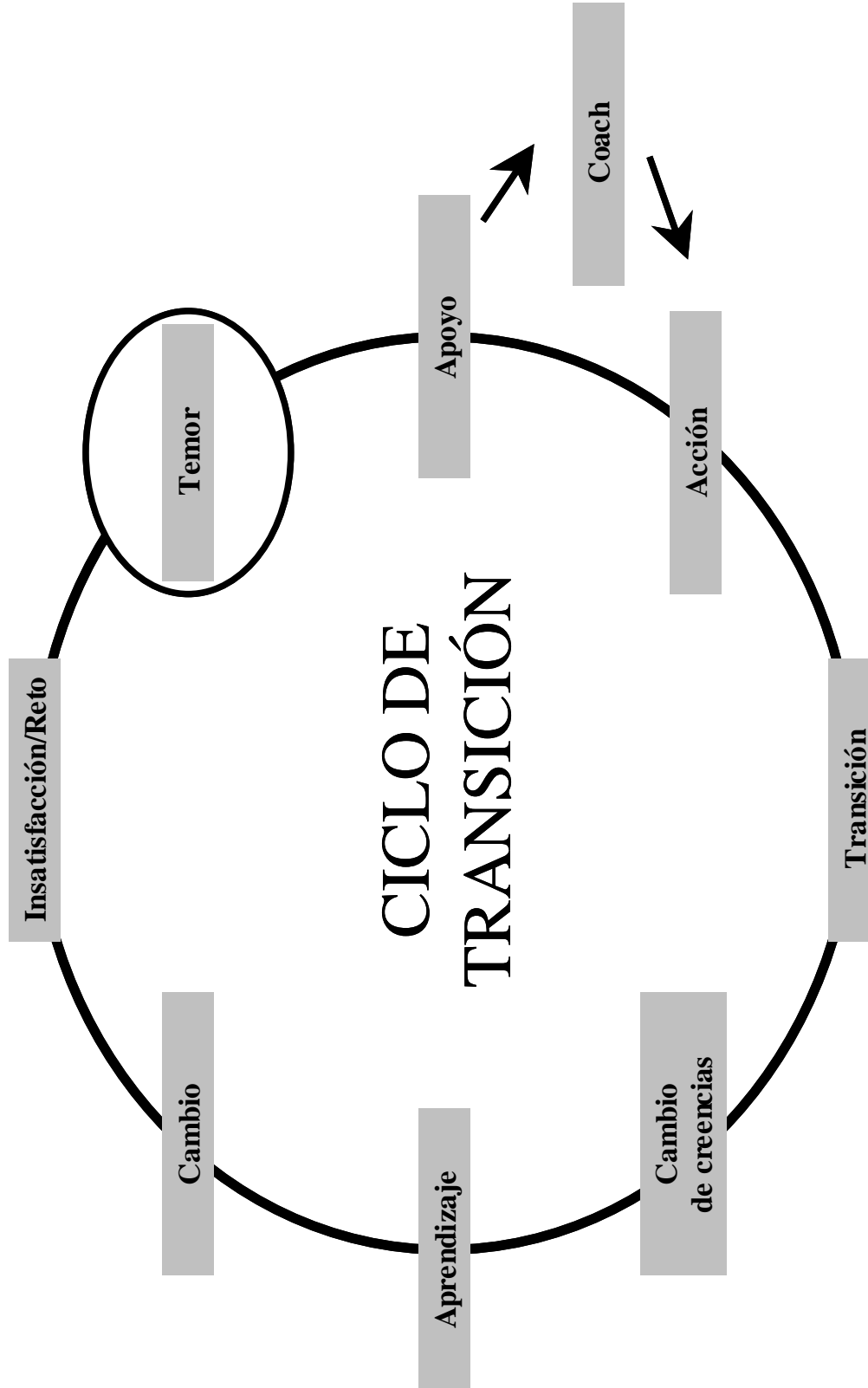
Y al hablar de valores, puedes considerar todo tipo de valores: universales, sociales, económicos, etc.

¿Es importante para ti el respeto?... ¿En que situaciones necesitas ser más respetuoso?

¿Es importante la imagen personal?... ¿ En que casos debes reforzarla?

¿Los bienes materiales?... ¿Qué debes hacer para tener los suficientes?

Es recomendable darnos cuenta, que la filosofía personal sirve para hacer una autoevaluación. Así es. Sirve para convertirnos en mejores jueces de nosotros mismos. Y si podemos juzgarnos de forma positiva y armónica, podemos movernos con mayor soltura hacia el futuro que deseamos alcanzar.



Aprendizaje

Es frecuente asociar la idea de aprendizaje a la simple acumulación de datos en el cerebro, o bien, a la memorización de cierta información.

En la actualidad, existe cierta tendencia a entender el aprendizaje como fenómeno de comportamiento en términos de “adquisición” de ciertas formas de conducta que no se poseían originalmente.

Desde esta perspectiva, es posible observar dos **clases o categorías de aprendizaje**:

Primera – Incluye aquellas pautas de comportamiento que se encuentran genéticamente determinadas. Se trata de patrones hereditarios de conducta que aseguran la supervivencia.

Segunda - Aquellas pautas de comportamiento que se adquieren a través de la experiencia por procesos distintos al comportamiento automático.

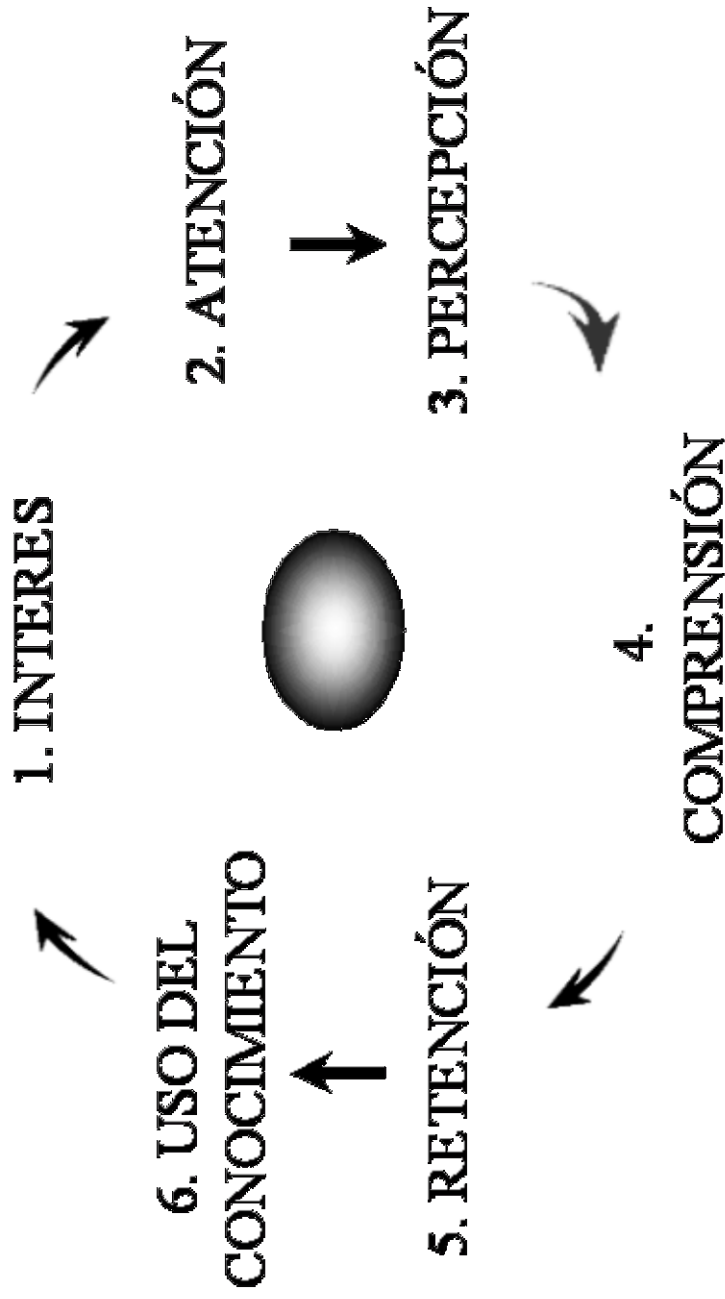
El aprendizaje podemos definirlo como:

PROCESO INTERNO EN EL QUE
A TRAVÉS DE LA PRÁCTICA
SE ADQUIEREN CONOCIMIENTOS,
HABILIDADES Y ACTITUDES
QUE CONDUCEN A UN
CAMBIO DE CONDUCTA
RELATIVAMENTE PERMANENTE.

Para facilitar nuestro paso por el proceso de aprendizaje, resulta conveniente conocer los **principios** que lo rigen:

- El comportamiento que se refuerza tiene más probabilidad de repetirse que el comportamiento que no se refuerza.
- El olvido ocurre rápidamente al principio y lentamente después.
- El aprendizaje se lleva a cabo con la repetición
- El aprendizaje es un proceso intelectual y emocional.
- El aprendizaje se realiza a través de los sentidos.
- Vinculamos lo que captamos con lo que ya sabemos.
- El aprendizaje es efectivo cuando se dice, se muestra y se propicia la ejercitación.

PROCESO DE APRENDIZAJE



AREAS DEL APRENDIZAJE



AFFECTIVA

Actitudes, valores
y opiniones

PSICOMOTORA
Habilidades y destrezas

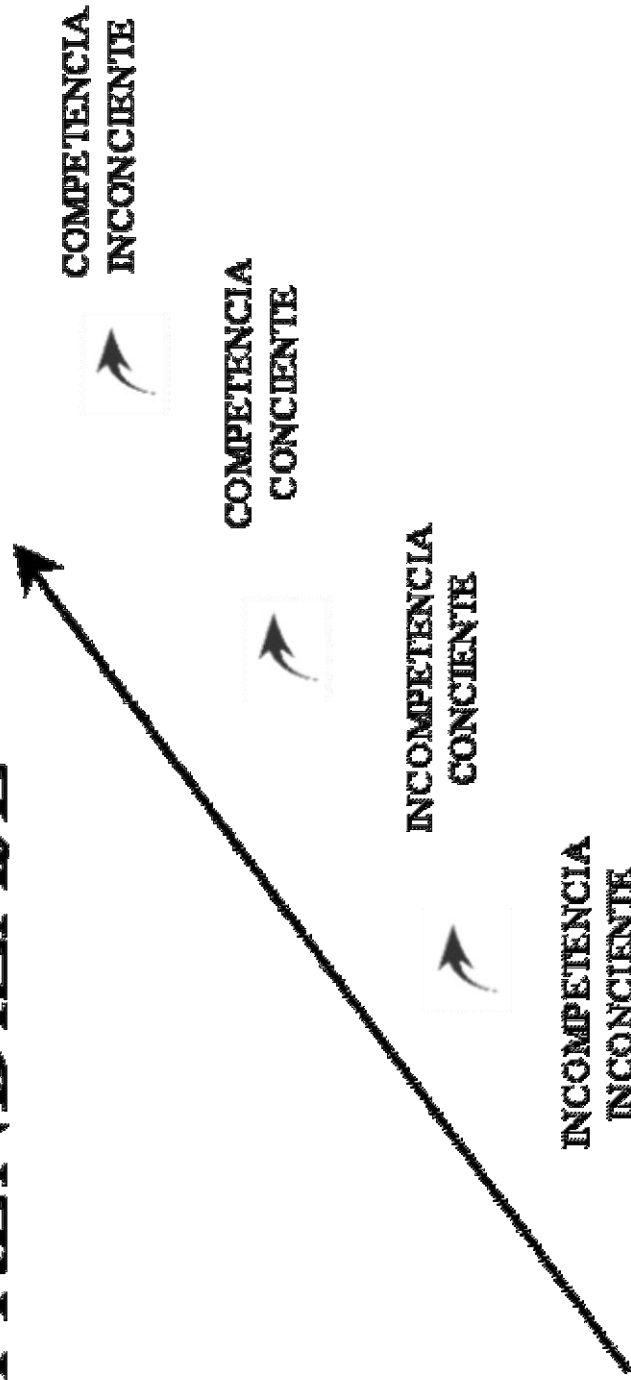


COGNOSCITIVA
Procesos Intellectuales



ETAPAS DEL APRENDIZAJE

EXCELENCIA



INCONCIENCIA

Responsabilidad y Proactividad

(Tomado del Libro “Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva” de Stephen R Covey)

Si bien la palabra **proactividad** es ahora muy común en los textos de dirección de empresas, se trata de un término que no se encuentra en la mayoría de los diccionarios.

No significa sólo tomar la iniciativa. Significa que, como seres humanos, somos responsables de nuestras propias vidas. Nuestra conducta es una función de nuestras decisiones, no de nuestras condiciones. Tenemos la iniciativa y la responsabilidad de que las cosas sucedan.

Examinemos la palabra “responsabilidad”, en la cual encontraremos alusiones a las palabras “responder” y “habilidad”: habilidad para elegir la respuesta. Las personas **proactivas** reconocen esa responsabilidad. No dicen que su conducta es la consecuencia de las condiciones, el condicionamiento o las circunstancias. Su conducta es un producto de su propia elección consciente.

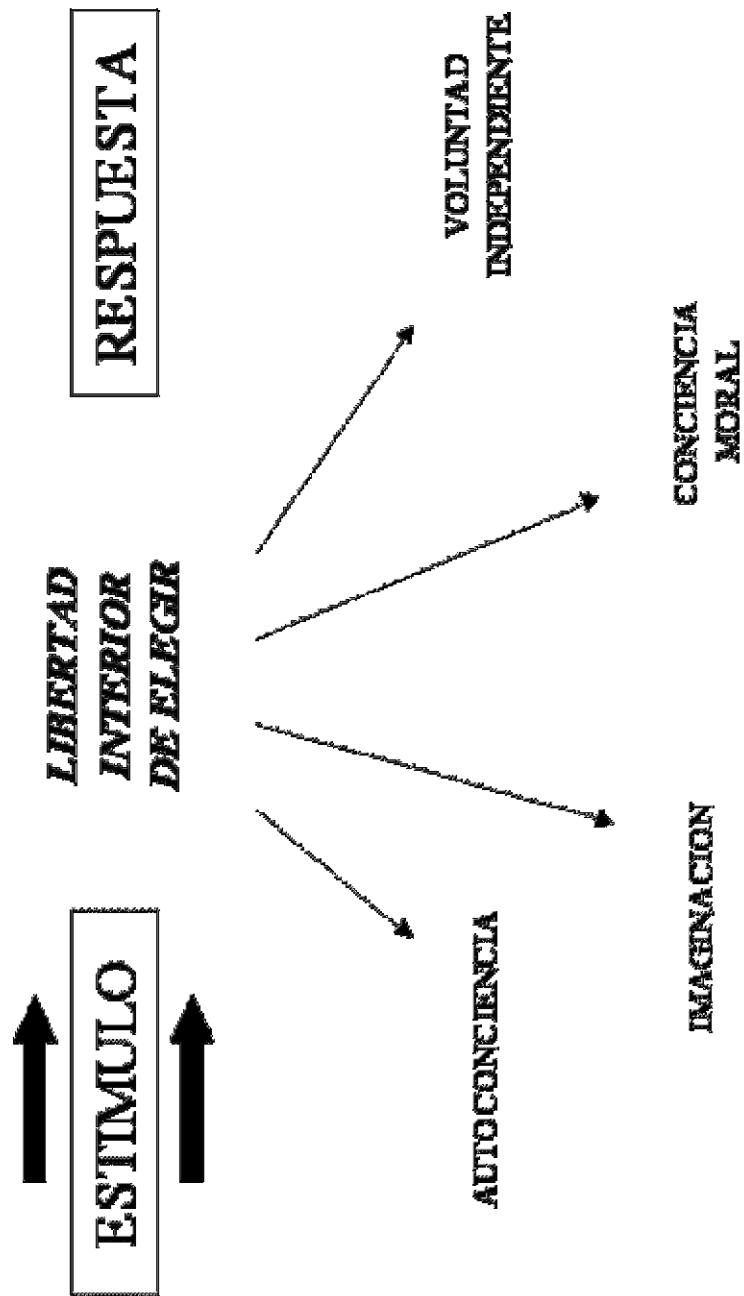
Dado que por naturaleza somos **proactivos**, si nuestras vidas están en función del condicionamiento y las condiciones, ello se debe a que, por decisión consciente o por omisión, elegimos otorgar a esas cosas el poder de controlarnos. Si nuestra elección es esa, nos volvemos reactivos.

Las personas reactivas se ven a menudo afectadas por su medio ambiente físico. Si el tiempo es bueno, se sienten bien. Si no lo es, afecta sus actitudes y su comportamiento

Las personas **proactivas** llevan consigo su propio clima. También se ven influidas por los estímulos externos, pero su respuesta a estos estímulos, consciente o inconsciente, es una elección basada en valores.

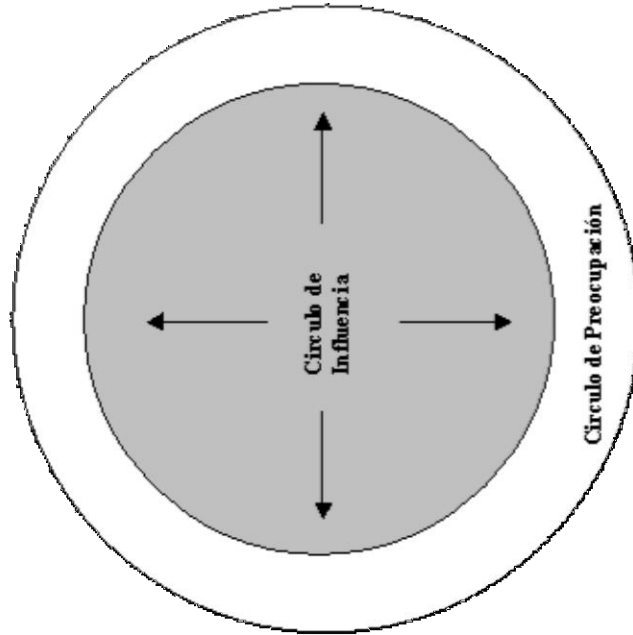
Como observó Eleanor Roosevelt: *“Nadie puede herirte sin tu consentimiento”*. Y Gandhi dijo: *“Ellos no pueden quitarnos nuestro autorespeto si nosotros no se los damos”*.

RESPONSABILIDAD

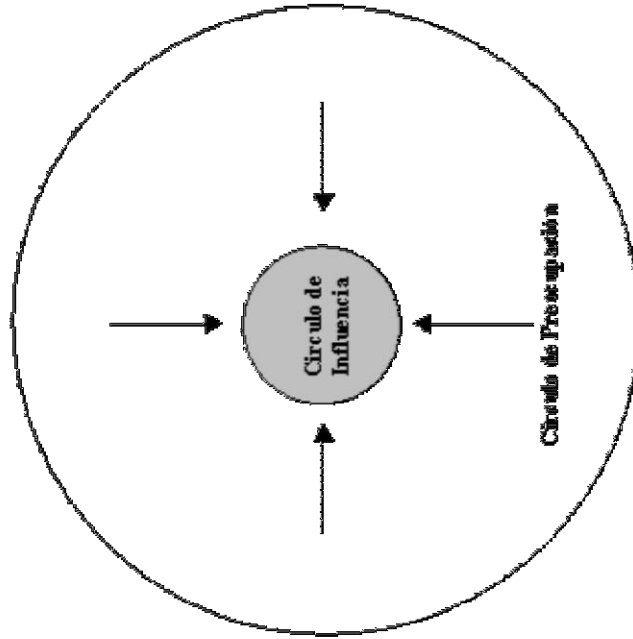


RESPONSABILIDAD

✓ **Enfoque proactivo**



✗ **Enfoque reactivo**



Emociones y Estados de Animo

Cuando hablamos de nuestra vida emocional – lo que llamamos “emocionalidad” – podemos hacer una distinción entre dos clases de fenómenos: las emociones y los estados de ánimo.

Emociones

Cada vez que experimentamos una interrupción en el flujo de la vida se producen emociones. Una emoción ocurre cuando hay un cambio en nuestro espacio de posibilidades a raíz de ciertos acontecimientos.

Cuando hablamos de emociones, podemos señalar las causas particulares que las generan. Podemos identificar los acontecimientos que gatillan las emociones. Las emociones son específicas y reactivas. Primero sucede el acontecimiento y después la emoción.

Estados de Animo

Los estados de ánimo tienen características muy diferentes que las emociones. Cuando hablamos de estados de ánimo, nos referimos a una emocionalidad que no remite necesariamente a condiciones específicas y que por lo tanto no los podemos relacionar con acontecimientos determinados.

A diferencia de las emociones, que son reactivas, los estados de ánimo viven en el trasfondo desde el cual actuamos. Esto es, se refieren a estados emocionales desde los cuales realizamos nuestras acciones.

Un estado de ánimo es, por lo tanto, una predisposición para la acción. Define un espacio de acciones posibles. Primero nos envolvemos en un estado de ánimo y después definimos las acciones posibles.

Pautas para diseño

1. **Convertirnos en observadores** -
Evitar “así son las cosas”.
2. **No somos responsables del estado de ánimo** -
Pero si somos responsables de permanecer en él.
3. **Tener cuidado con las historias** -
“Yo me siento así porque hace algunos años...”

ESTADOS DE ANIMO

RESIGNACION (Nos comportamos como si algo no pudiera cambiar)	RESENTIMIENTO (Luchar contra lo que no podemos cambiar)
AMBICION (Embaldemos que en el presente se construye el futuro, y al hacerlo trasciende lo que hoy existe)	PAZ (Aceptamos vivir en armonía con lo que no podemos cambiar)

Nos Oponemos

Aceptamos

Podemos Cambiar

No Podemos Cambiar

Nuestro cerebro

Modelo del Dr. Paul MacLean

- Cerebro Triuno**
- * Cerebro Reptiliano
 - * Cerebro Mamífero
 - * Neocorteza

Cerebro Reptiliano

Es el responsable de la sobrevivencia y de las funciones sensoriales y motrices. Debido a que la sobrevivencia es su función principal, el cerebro reptiliano domina nuestra vida de muchas maneras. Sus preocupaciones principales son la comida, la casa, la reproducción y la protección del territorio. Sus respuestas son instintivas y automáticas, y por lo tanto es muy útil en situaciones de crisis en donde se requiere la respuesta de "ataque o huida".

Cerebro Mamífero

Es responsable tanto de las emociones como de la mayoría de las funciones corporales incluyendo el sistema inmunológico. Funciones tales como el sueño, la sed, la presión sanguínea y los requerimientos de oxígeno, son monitoreados por esta área del cerebro. Esta parte del cerebro juega un papel esencial en el proceso de aprendizaje ya que la excitación emocional activa la atención y la memoria.

Neocorteza

La neocorteza se etiqueta como "el cerebro pensante". Está compuesta por dos hemisferios cerebrales conocidos como "hemisferio izquierdo" y "hemisferio derecho".

Hemisferio Izquierdo

En el hemisferio izquierdo se llevan a cabo la mayoría de los procesos de pensamiento conscientes dominantes, incluyendo el crítico-lógico, el lineal, secuencial, racional y analítico. Es la parte del cerebro que determina las reglas.

Hemisferio Derecho

En el hemisferio derecho ocurren la mayoría de las funciones cognitivas no dominantes que incluyen la conciencia holística, creativa, intuitiva, visual, espacial y tonal. Es la parte del cerebro en donde se desarrollan la imaginación y las habilidades artísticas.

EL CEREBRO

MAMIFERO

- Emociones
- Funciones corporales

REPTILIANO

- Supervivencia
- Instintivo
- Seguridad

NEOCORTEZA

- Cerebro Pensante

EL CEREBRO

HEMISFERIO IZQUIERDO

- Lógico
- Lineal
- Racional
- Secuencial
- Analítico

HEMISFERIO DERECHO

- Creativo
- Intuitivo
- Espacial
- Tonal
- Artístico

MENTE INCONCIENTE

2. ES NO
ANALITICA

1. ES LITERAL

3. SIN SENTIDO
DEL HUMOR

Gimnasia Cerebral

La Gimnasia Cerebral es un sistema de actividades fáciles y agradables, que mejoran directamente las funciones cerebrales como entre otras: la concentración, la comprensión de lectura o la memoria.

La Gimnasia Cerebral es un método práctico y dinámico que favorece el óptimo funcionamiento de los dos hemisferios y mejora la conexión entre cerebro y cuerpo a través del movimiento. La Gimnasia Cerebral fue desarrollada por Dr. Paul Dennison, pionero en la investigación cerebral y basándose en la Kinesiología Aplicada y la Psicología del Aprendizaje.

Para explicar como funciona, el Dr. Dennison describe la función del cerebro en términos de 3 dimensiones: **la lateralidad, el centraje y el enfocamiento**. Los movimientos de la Gimnasia Cerebral estimulan este flujo de información dentro del cerebro, recuperando nuestra habilidad innata de aprender y funcionar con eficiencia máxima.

Lateralidad - es la capacidad de coordinar un hemisferio cerebral con el otro, especialmente el campo medio. Esta capacidad es fundamental para la habilidad de leer, escribir y comunicar. También es esencial para movimientos de cuerpo entero fluidos, y para la capacidad de moverse y pensar al mismo tiempo.

Centraje - es la capacidad de coordinar las partes altas y bajas del cerebro. Esta capacidad está relacionada con la sensación y expresión de las emociones, la capacidad de responder claramente, con seguridad, relajadamente, y organizadamente.

Enfocamiento - es la capacidad de coordinar los lóbulos de atrás y del frente del cerebro. Esto está directamente relacionado con la participación y la comprensión, la capacidad de actuar sobre los detalles de una situación mientras se mantiene una perspectiva de si mismo, y la comprensión de información nueva en el contexto de todas las experiencias anteriores.

Los movimientos de la Gimnasia Cerebral logran la integración del cerebro en estas 3 dimensiones, permitiendo que la información fluya fácilmente desde los sentidos hasta la memoria para surgir de esta como aprendizaje nuevo.

Resonadores

Se define como una relación entre dos individuos, caracterizada por el respeto y la forma en que respiramos (inhalar y exhalar) mientras hablamos, hace que el sonido de nuestra voz tenga características distintivas, que generalmente se asocian con emociones específicas.

En ese mismo sentido, las emociones que tenemos provocan una cierta tensión o relajación en algunas partes de nuestro cuerpo, lo que hace que nuestra respiración tenga pequeñas variaciones.

Veamos si esto te suena conocido: Estas enojado, de mal humor, y tienes que atender a un cliente importante (y para eso necesitas estar contento).

Una estrategia muy común es pensar "Tengo que estar contento... que ya se me quite el enojo... tengo que estar contento... que ya se me quite el enojo..."

Buena estrategia.. pero no suficiente.

Como ya lo comentamos, las emociones tienen una afectación en nuestra respiración y en nuestro cuerpo, por lo que si queremos modificar o reforzar nuestro estado anímico para comunicarnos de forma más constructiva, debemos también ayudarnos a través de la respiración y el cuerpo.

En términos generales los resonadores implican una relación entre la respiración, alguna parte de nuestro cuerpo y un conjunto de emociones:

Resonador / Cuerpo / Emociones / Respiración

De vientre /Estomago tenso / Enojo, molestia, rencor, etc. / Rápida, superficial

De pecho / Pecho sumido / Tristeza, melancolía, etc. / Lenta, profunda

De cara / Ojos, labios / Alegría, entusiasmo, optimismo / Rítmica

Rapport (Sintonía)

El término “sintonía” implica la existencia de un **contacto directo** entre dos personas. Se define como una relación entre dos individuos, caracterizada por el respeto y la confianza mutuas. La sintonía es imprescindible para que el diálogo tenga éxito.

La calidad de la sintonía depende básicamente de la actitud interna del individuo, de su capacidad de aceptar al otro, pero también de su disposición momentánea: es necesario que se sienta receptivo para poder dedicarse plenamente a su interlocutor.

Existen una serie de técnicas que facilitan la creación de una sintonía de modo consciente y metódico, acrecentando la eficacia de nuestra actitud interior y multiplicando nuestro interés hacia el otro.

Estas técnicas de sintonía son **empáticas**, esto es, son procedimientos que nos permiten conocer el mundo de nuestros interlocutores, contemplarlo con sus mismos ojos, captarlo con sus mismos oídos y experimentarlo tan intensamente como ellos.

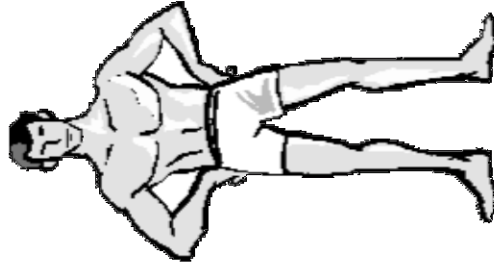
Podemos establecer sintonía con otra persona de manera consciente y precisa reflejando su forma de expresión característica. A esta técnica se le llama “**espejeo**”.

El espejeo puede hacerse tanto de **forma verbal** como de **forma no verbal**.

El **espejeo verbal** consiste en utilizar el mismo tipo de palabras y construcciones gramaticales que nuestro interlocutor. El **espejeo no verbal** está relacionado con aspectos tales como la postura corporal, el parpadeo, la respiración, los movimientos de sus brazos y piernas, la velocidad y tono de su voz.

En cualquiera de las dos formas mencionadas, espejeo verbal y no verbal, es requisito indispensable realizarlos con **delicadeza y respeto**. Para establecer una buena sintonía es imprescindible evitar la burla y la imitación burda, y sí por el contrario, acoplarnos y seguir los movimientos de la otra persona de manera natural.

SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN



**Palabras y expresiones
 con base sensorial visual**

**Palabras
 Visuales**

Mirar	Imagen	Foco
Imaginación	Escena	Visualizar
Perspectiva	Brillo	Reflejo
Clarificar	Examinar	Ojo
Enfocar	Prever	Espejismo
Ilustrar	Observar	Revelar
Ver	Mostrar	Inspección
Visión	Vigilar	Oscuridad
Tiniebla		

**Frases
 Visuales**

- ✓ Ya veo lo que quiere decir
 - ✓ Tiene un punto ciego
- ✓ Cuando vuelvas a ver todo esto te reirás
 - ✓ Esto dará algo de luz a la cuestión
 - ✓ Da color a su visión del mundo
 - ✓ Tras la sombra de la duda
 - ✓ Dar una visión oscura
 - ✓ El futuro parece brillante
 - ✓ El ojo de la mente

**Submodalidades
 Visuales**

Color
 Forma
 Tamaño
 Brillo
 Contraste



**Palabras y expresiones
 con base sensorial auditiva**

**Palabras
 Auditivas**

Decir	Acento	Ritmo
Tono	Resonar	Sonido
Monótono	Sordo	Timbre
Preguntar	Acentuar	Audible
Discutir	Proclamar	Escuchar
Gritar	Sin habla	Vocal
Silencio	Disonante	Armonioso
Agudo	Mudo	

**Frases
 Auditivas**

- ✓ En la misma onda
- ✓ Vivir en armonía
- ✓ Me suena en chino
- ✓ Hacer oídos sordos
- ✓ Música celestial
- ✓ Palabra por palabra
- ✓ Expresado sencillamente
 - ✓ Por así decirlo
- ✓ Mucho ruido y pocas nueces
 - ✓ Decir misa

**Submodalidades
 Auditivas**

Volumen
 Tono
 Velocidad
 Ritmo
 Distancia



**Palabras y expresiones
 con base sensorial kinestésica**

**Palabras
 Kinestésicas**

Tocar	Contacto	Empujar
Acariciar	Sólido	Cálido
Templado	Frío	Áspero
Agarrar	Empujón	Presión
Sensible	Estrés	Tangible
Tensión	Toque	Concreto
Suave	Arañar	Sostener
Sacar	Sufrir	Rápido
Pesadez	Liso	

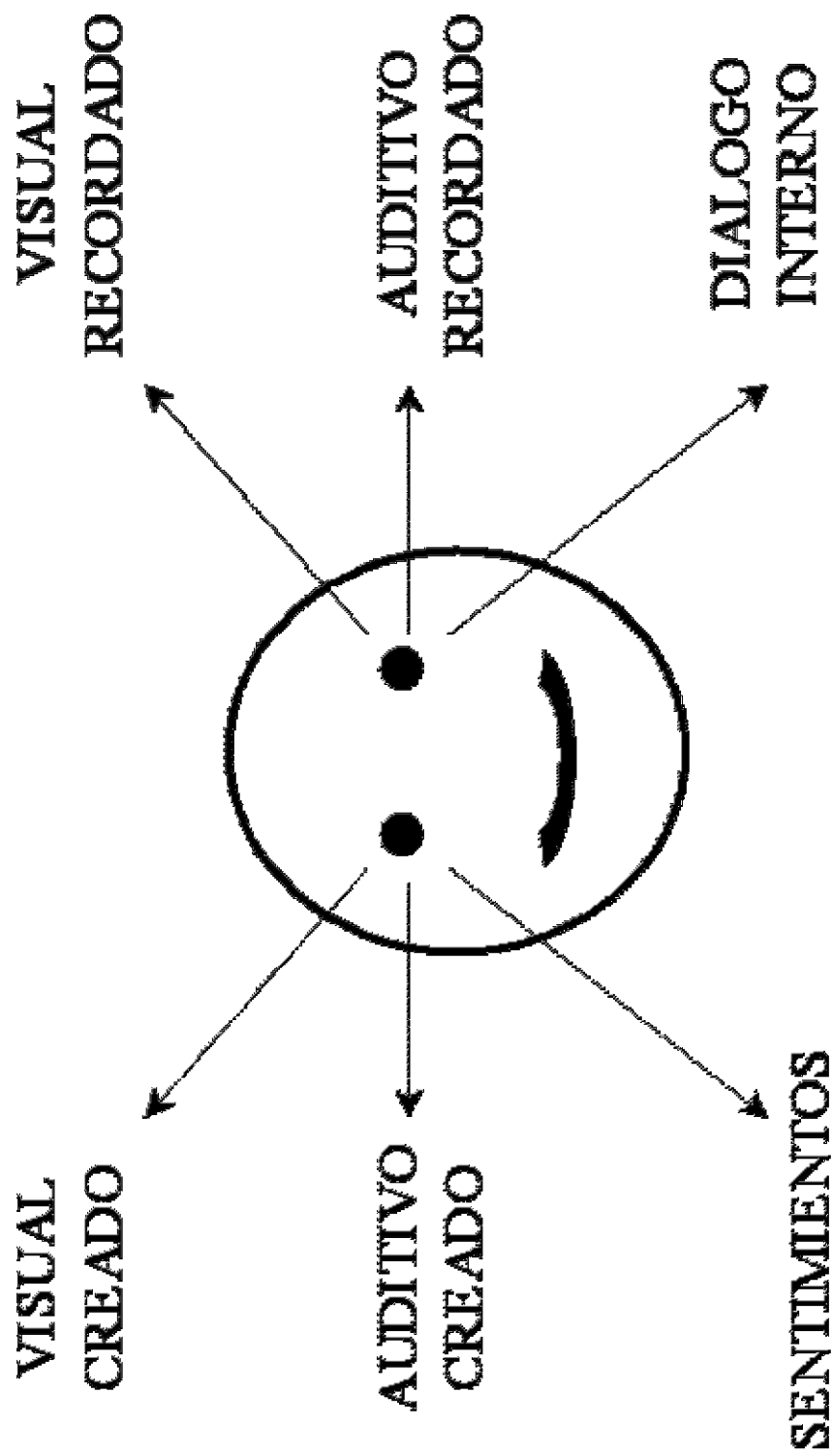
**Frases
 Kinestésicas**

- ✓ Estar en contacto
- ✓ Lo siento en el alma
- ✓ Arañar el resultado
- ✓ Poner el dedo en la llaga
 - ✓ Estar deshecho
 - ✓ Bases firmes
- ✓ Tener carne de gallina
- ✓ Quitarse un peso de encima
 - ✓ Romper el hielo

**Submodalidades
 Kinestésicas**

Temperatura Intensidad Velocidad Peso Fuerza	
--	--

CLAVES DE ACCESO OCULAR



NIVELES DE ESCUCHA



1. OIR

2. ESCUCCHAR

3. ESCUCCHAR PARA...

4. ESCUCHA ACTIVA

Objetivos

La vida es una serie de pequeñas decisiones. Una a una parecen insignificantes, pero juntas suponen mucho. Cada una de ellas es importante. Toda una vida puede cambiar por una decisión aparentemente pequeña. Todo cuanto hacemos, cada pequeña decisión que tomamos, tiene algún propósito. Tomar las riendas de tu vida significa tener tu propio destino y fijar tus propios objetivos. **Todas las personas exitosas se fijan objetivos.**

Los objetivos son sueños con piernas... ¡van a alguna parte!.

Los objetivos son sueños con piernas... ¿qué significa eso?

Los objetivos son lo que nos hace avanzar. Son lo que queremos. ¿Por qué nos levantamos de la cama cada mañana? Porque queremos algo. Puede ser algo trivial, el desayuno por ejemplo, o grandioso, como mejorar la vida de alguien mediante un trabajo significativo.

Siempre nos movemos hacia algo. Nos movemos de un estado presente a un estado deseado. En el momento en que no nos sentimos satisfechos con lo que tenemos, nos ponemos en marcha hacia algo mejor.

Lo opuesto de marcar objetivos es pensar en problemas. Eso centra la atención en lo que está mal. Muchas personas se pierden en un laberinto de problemas, buscando los antecedentes, los costos y las consecuencias de los problemas así como al culpable.

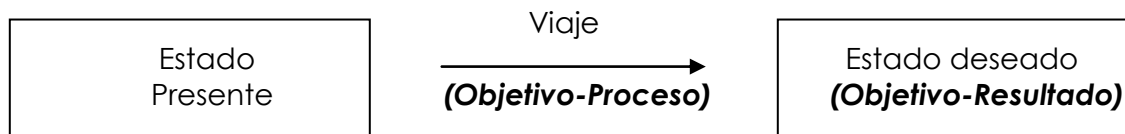
La marcación de objetivos cambia la atención de “¿qué está mal?” a “**¿qué es lo que quiero?**”, lo cual nos hace avanzar de forma estructurada.

Para marcar objetivos podemos distinguir entre dos tipos de ellos:

Objetivo-Resultado : Tu destino final. El lugar al que te diriges.

Objetivo-Proceso: Tu viaje. Cómo vas a llegar allí.

En algunos casos, lo que queremos esta compuesto de ambos tipos de objetivos.



ESTABLECIMIENTO DE METAS

- ✓ DI LO QUE QUIERES
 - ✓ QUE SEAN DESAFIANTES Y REALISTAS
 - ✓ INFLUENCIA EL RESULTADO DIRECTAMENTE
-

- ✓ REVISAR TUS RECURSOS
- ✓ HAZ UN PLAN DE ACCIÓN
- ✓ MIDE EL PROGRESO

Creencias

Las creencias son las normas de tu vida, las reglas según las cuales vives. Estas normas pueden ser liberadoras y potenciadoras, y darte permiso para lograr tus objetivos y vivir de acuerdo a tus valores. Pero también pueden ser obstáculos que hagan imposibles tus objetivos o que te lleven a pensar que no eres capaz de alcanzarlos.

Construimos nuestras creencias basándonos en nuestras experiencias. Luego actuamos como si fuesen ciertas. En cierto sentido son profecías que se auto-realizan. Si crees que eres una persona agradable, actuarás como tal, abordarás a la gente abiertamente, te mostrarás sociable y disfrutarás con la compañía de otras personas. Ellos a su vez te acogerán y eso reforzará tu creencia.

Si los resultados que estas obteniendo te gustan, sigue actuando como hasta ahora y mantén tus creencias. Pero si no te gustan, sencillamente actúa de forma distinta y cambia tus creencias.

Creencias Potenciadoras para la Acción

- Si quieres comprender, ¡hazlo!.
- No hay fracaso... Hay aprendizaje.
- Tenemos todos los recursos que necesitamos... o podemos obtenerlos... o podemos desarrollarlos... o podemos aprenderlos.
- Todo comportamiento tiene un propósito.
- Tener opciones es mejor que no tenerlas.
- Lo estás haciendo lo mejor posible... ¡y aún puedes hacerlo mejor!
- Creamos nuestra propia realidad.

CREENCIAS BÁSICAS PARA EL ÉXITO

POSIBILIDAD

Alcanzar el éxito
es posible

CAPACIDAD

Yo soy capaz
de alcanzar el éxito

MERECIMIENTO

Yo merezco
alcanzar el éxito

Evaluación

Podemos hablar de evaluación en todos los campos de actividad del ser humano, pero el objeto de nuestro interés aquí, es la evaluación de los resultados obtenidos después de poner en práctica un plan de acción para el logro de objetivos.

La evaluación de resultados se refiere al **proceso sistemático y continuo** mediante el cual se determina el grado en que se están logrando los objetivos establecidos. Dicho proceso tiene una función primordial dentro del proceso de mejora continua, pues por medio de ella **se retroalimenta dicho proceso**.

Si como resultado de la evaluación descubrimos que los objetivos se están alcanzando en un grado mucho menor que el esperado o que no se están alcanzando, inmediatamente surgirá una revisión de los planes, de las actividades que se están realizando. Todo este movimiento traerá como resultado un reajuste, una adecuación que fortalecerá el proceso que se viene realizando; es así como la evaluación desempeña su función retroalimentadora.

Imaginar el proceso de mejora continua sin evaluación, sería como salir a un camino deseando llegar a determinado lugar, pero sin preocuparnos en ningún momento por analizar las señales que nos indican si vamos por el camino adecuado; correríamos el riesgo de descubrir tardíamente que hemos llegado a donde no deseábamos, o que llegamos, pero habiendo utilizado el camino más complicado porque no nos detuvimos a observar que había otro más corto y en mejores condiciones.

Evaluar, en otras palabras, es reunir todas las **evidencias** posibles que en forma objetiva podamos encontrar a favor o en contra de cada una de las actividades que se están desarrollando dentro del proceso.

La evaluación es un proceso que implica **descripciones** cuantitativas y cualitativas de las actividades realizadas, la **interpretación** de dichas descripciones y por último la **formulación de juicios de valor** basados en la interpretación de las descripciones.

Al realizar una evaluación, estamos en una mejor oportunidad de definir cómo seguir adelante para el logro exitoso de nuestros objetivos.

PREGUNTAS PARA TERMINAR EL DÍA

- ¿QUÉ ESTOY HACIENDO?
- ¿ESTOY OBTENIENDO LO QUE QUIERO
OBTENER?
- ¿QUÉ PUEDO...
 - ...DEJAR DE HACER?
 - ...SEGUIR HACIENDO?
 - ...MODIFICAR?

A. AFIRMACIONES

B. DECLARACIONES

C. PROMESAS

D. JUICIOS



**ACTOS
LINGUISTICOS**

Actos Lingüísticos Básicos

I. Afirmaciones

Las afirmaciones corresponden al tipo de acto lingüístico que normalmente llamamos descripciones. Se trata, sin embargo, de proposiciones acerca de nuestras observaciones.

II. Declaraciones

Cuando hacemos declaraciones no hablamos acerca del mundo, generamos un nuevo mundo para nosotros. La palabra genera una realidad diferente. Después de haber dicho lo que se dijo, el mundo ya no es el mismo de antes.

Declaración del “NO”

El decir “NO” es una de las declaraciones más importantes que un individuo puede hacer. A través de ella asienta tanto su autonomía como su legitimidad como persona.

La declaración del “NO” puede adquirir formas distintas. No siempre se manifiesta diciendo “NO”. A veces por ejemplo, la reconocemos cuando alguien dice “¡Basta!”, con lo cual declara la disposición de establecer un límite y no aceptar lo que se ha aceptado hasta entonces.

Declaración de Aceptación - “SÍ”

El “SÍ” pareciera una declaración por omisión - mientras no digamos que “NO”, normalmente se asume que estamos diciendo “SÍ”.

Sin embargo, hay un aspecto muy importante con respecto al “SÍ” que vale la pena destacar. Se refiere al compromiso que asumimos cuando hemos dicho “SÍ” o su equivalente “ACEPTO”.

Declaración de Ignorancia – “NO SÉ”

Declarar “NO SÉ” es el primer eslabón en el proceso de aprendizaje. Habiendo hecho esa declaración, puedo ahora declarar “Aprenderé” y , en consecuencia, crear un espacio en el que me será posible expandir mis posibilidades de acción en la vida.

La declaración “NO SÉ” representa una de las fuerzas motrices más poderosas en el proceso de transformación personal y de creación de quienes somos.

Declaración de Gratitud – GRACIAS

Cuando alguien cumple a plena satisfacción con aquello a que se ha comprometido con nosotros y le decimos “GRACIAS”, con ello no sólo estamos registrando tal cumplimiento, estamos también construyendo nuestra relación con dicha persona.

Declaración del Perdón

La declaración del perdón como acto lingüístico puede observarse en dos contextos:

- a) Cuando no cumplimos con nuestro compromiso, o cuando nuestras acciones, sin que nos lo propusiéramos, hacen daño a otros.

En este caso, decir “**Te pido perdón**”, implica que asumimos la responsabilidad de nuestras acciones y/u omisiones. No nos libera de reparar el daño hecho o compensar a la otra persona

- b) Cuando alguien no cumple con lo que nos prometiera, o sus acciones nos lastiman, aunque no sea deliberadamente.

En este caso decir “**Te perdono**”, no se convierte en un acto de gracia para quien nos hizo daño. Se convierte principalmente en un acto declarativo de liberación personal.

III. Juicios

Los juicios son como veredictos y siempre viven en la persona que los formula.

Socialmente, otorgamos autoridad a las personas de quienes podemos aceptar juicios (nuestros padres, jueces, maestros, gerentes, doctores, etc.)

Sin embargo, la gente continuamente emite juicios – en la forma de opiniones – aun cuando no se les haya otorgado autoridad. Quienes los escuchan, por supuesto, pueden aceptar o descartar dichas opiniones.

IV. Promesas

Las promesas son aquellos actos lingüísticos que nos permiten coordinar acciones con otros

Las promesas implican un compromiso manifiesto mutuo. Si prometo algo a alguien, esa persona puede confiar en ello y esperar que cumpla con las condiciones de satisfacción de mi promesa.

El acto de hacer una promesa comprende cuatro elementos fundamentales:

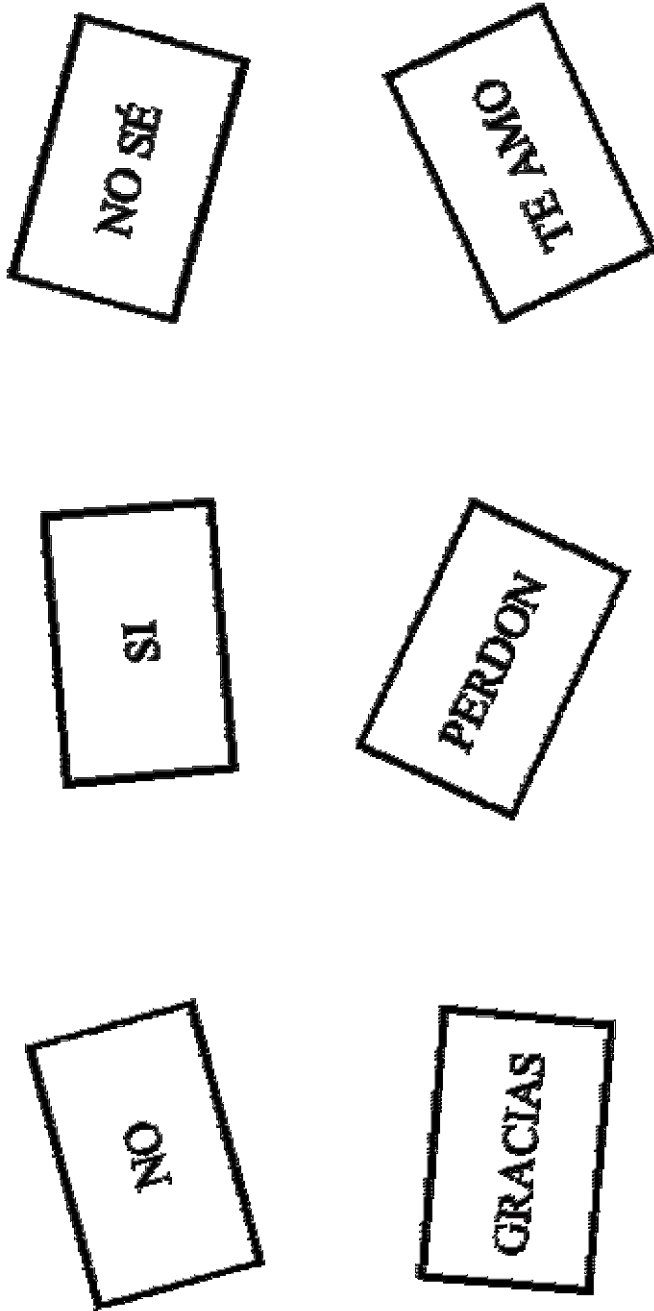
- Un orador
- Un oyente
- Una acción a llevarse a cabo
- Un factor Tiempo

AFIRMACIONES

VERDADERAS VS. FALSAS

RELEVANTES VS. IRRELEVANTES

DECLARACIONES



Después de haber dicho lo que se dijo,
el mundo ya no es el mismo de antes.

JUICIOS

Fundados

- **Acción proyectada hacia el futuro**
- **Estándares**
- **El dominio de observación**
- **Afirmaciones proporcionadas**

PROMESA

A) OFERTA → ACEPTACIÓN

B) PETICIÓN → ACEPTACION

CONVERSACIONES

JUICIOS
PERSONALES

PARA
COORDINACIÓN
DE ACCIONES

PARA POSIBLES
ACCIONES

PARA POSIBLES
CONVERSACIONES

Conversaciones

Cuando sucede algo que interrumpe el fluir de nuestras acciones, se hace necesario emprender nuevas acciones para hacer frente a dichas situaciones.

Sin embargo, la acción resultante no siempre es obvia, lo que hace necesario entablar algún tipo de conversación para abordar la interrupción de forma efectiva.

I. Conversación de Juicios Personales

En este tipo de conversación normalmente constituimos algo que sucedió en una serie de juicios a través de los cuales interpretamos el evento y las consecuencias que derivarán de ello.

Por ejemplo, si se poncha una llanta del automóvil, decimos cosas como: *"¡Qué mala suerte tengo!", "¡Siempre me pasan estas cosas a mí!", "¡Ya se me echó a perder el día!"*

Podemos observar que en este tipo de conversación de juicios personales, nos limitamos a enjuiciar lo ocurrido, pero no nos mueve a hacernos cargo de él.

II. Conversación para la Coordinación de Acciones

Este tipo de conversación nos lleva a actuar directamente y superar aquello que interrumpe el fluir de nuestras acciones.

El objetivo de este tipo de conversación es lograr que algo pase, intervenir en el estado actual de las cosas.

Un ejemplo de este tipo de conversaciones es **pedir ayuda**.

III. Conversación para Posibles Acciones

Existen razones por las cuales en algunas ocasiones no es posible iniciar una conversación para coordinar acciones.

Una de ellas es que no sabemos que acciones se pueden realizar en un caso particular.

El tipo de conversación que podemos iniciar en esta situación es la Conversación para Posibles Acciones.

Este tipo de conversación no aborda directamente la coordinación de acciones, sino que se orienta hacia la acción de especular acerca de y explorar nuevas acciones posibles, nuevas posibilidades que nos lleven más allá de lo que en el momento queremos discurrir.

IV. Conversación para Posibles Conversaciones

Otra razón por la cual en algunas circunstancias no es posible iniciar una conversación para coordinar acciones, es que tenemos la creencia de que la persona con la deberíamos conversar, no está abierta a sostener tal conversación.

En estos casos, podemos iniciar una Conversación para Posibles Conversaciones.

El objetivo de este tipo de conversación es que, entre las personas involucradas, se diseñen las condiciones adecuadas para sostener otro tipo de conversación (para Coordinar Acciones o para Posibles Acciones)

Reclamos

Es común que durante nuestra vida, sucedan acontecimientos que nosotros calificamos de forma negativa, y en los cuales juzgamos que hay alguien más que es responsable y/o culpable de dicha situación.

Es también muy común que ante este tipo de situaciones guardemos silencio – generando resentimiento –, o verbalicemos nuestra inconformidad en la forma de reproches o quejas (juicios), lo cual nos ayuda a desahogarnos y liberarnos de nuestro enojo.

Sin embargo, al optar por la recriminación generalmente lo que obtenemos de la otra personas es el rechazo a nuestra interpretación de los hechos. Y en el trayecto, la relación se deteriora.

El reclamo, es una combinación de actos lingüísticos que procura tomar las acciones de forma conducente a eliminar la causa del resentimiento.

Su estructura básica es la siguiente:

Declaración : Quiero hacerte un reclamo.

Afirmación : Tu me prometiste que ibas a hacer “x” en “tiempo “y”. **(1)**

Afirmación : No cumpliste lo prometido. **(2)**

Declaración : Como consecuencia de tu falta de cumplimiento, han sucedido algunos perjuicios. (Indicar cuales han sido los perjuicios).

Petición : Como forma de asumir tu responsabilidad por lo ocurrido, te pido A, B y/o C”. (Esperamos la respuesta). **(3)**

Declaración : (Si la respuesta es positiva) “Gracias”

En cada paso del proceso de reclamo, es posible que la otra persona nos dé información y nos demos cuenta que nuestro reclamo esta infundado, y que por consiguiente nuestro resentimiento o enojo no tienen razón de ser.

- (1) “Espera, yo no prometí hacer eso...”, “Momento, la fecha de cumplimiento no es la que acabas de señalar...”
- (2) “Disculpame, la actividad que acordamos la realice antes del plazo y se lo informe a Juan”
- (3) (Si la respuesta es negativa)
 - Podemos entender las razones que nos ofrezca la otra persona y no solicitar la reparación.
 - Podemos negociar los términos de la reparación
 - Podemos reevaluar nuestra relación con esa persona.

Preguntas Poderosas - ¿Para qué?

En alguna ocasión escuche a alguien decir: "Si quieres obtener las respuestas correctas, debes hacer las preguntas adecuadas".

Cada pregunta tiene una intención, y eso es algo que nadie nos ha enseñado. Mas aun, lo hemos aprendido a través de la práctica pero en realidad no es común que nos detengamos a analizar lo que cada pregunta implica.

¿Te has fijado que de pequeños, la mayoría de los niños pasan por una etapa en la que preguntan de forma insistente "¿por qué?"?...

Bueno. Preguntar "¿por qué?" tiene intención. A través de esta pregunta pretendemos obtener información sobre los orígenes y/o funcionamiento de algo:

Ej. "¿Por qué existen algunas personas tienen mas éxito que otras?". La respuesta sería una explicación, tal vez, de cómo esas personas fueron educadas de pequeñas y el tipo de experiencias que vivieron para ser diferente de otras (orígenes)

Ej. "¿Por qué se le tiene que echar aceite a los motores de automóvil?". La respuesta sería una explicación del mecanismo del motor y algunos conceptos sobre fricción para comprender la razón de la utilización del aceite.

Sin embargo, cuando nos referimos a conductas humanas, preguntar "¿por qué?", tiene también una intención específica: conocer las intenciones de alguien. El problema: es común que las personas respondan a esta pregunta de manera justificativa. ¿Te has fijado que cuando se le pregunta a alguien por qué hizo algo, la respuesta no siempre es convincente?

Esto es por lo siguiente. Las intenciones tienen dos enfoques: La situación que ha provocado la intención y la intención en sí.

Cuando preguntamos "¿por qué?", obtenemos información sobre la situación que ha provocado la intención. Si queremos conocer la intención en sí, debemos complementar la conversación preguntando "¿para qué?".

"¿Por qué?"... se enfoca al pasado, a la justificación, al origen de la intención.

"¿Para qué?"... se enfoca al futuro, al propósito, a la intención en sí.

Preguntas Poderosas - ¿Qué? Y ¿Cómo?

Has pensado alguna vez como sería la vida si pudieramos “leer” los pensamientos de las personas. Sabríamos con mucha facilidad si lo que nos dicen es lo que realmente piensan, ¿cierto?

Bueno. Mientras no tengamos la capacidad de “leer” los pensamientos de otros, debemos basar nuestra interacción en la comunicación verbal.

Cuando una persona omite decir información, no necesariamente se trata de que nos la esté ocultando. Puede ser que momentáneamente la haya pasado por alto, o por alguna razón piensa que nosotros ya tenemos esa información, o piensa que ya nos la había proporcionado con anterioridad, o.... cualquier justificación.

Y si nosotros queremos estar seguros de estar comprendiendo el mensaje que se nos está entregando, podemos usar estas dos preguntas:

¿Qué...?

Ya sea que por análisis o por intuición nos percatamos que existen elementos en el mensaje que pudieran no estar incluidos.

Ej.

A: “Entonces, ¿ya lo viste?”

(La persona supone que sabemos de que está hablando)

B: “¿Ya ví QUÉ, específicamente?”

¿Cómo...?

En este caso, usamos “¿cómo?” cuando necesitamos especificar la forma o modo de hacer algo.

Ej.

A: “Ayúdame organizar una promoción”

(La persona supone que sabemos cómo quiere la promoción)

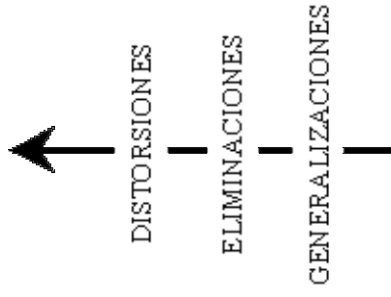
B: “¿Cómo quieres organizar la promoción específicamente?”

METAMODELO

ESTRUCTURA SUPERFICIAL = LO QUE EXPRESO VERBALMENTE



ESTRUCTURA PROFUNDA = MI EXPERIENCIA COMPLETA



Metamodelo

Los seres humanos **experimentamos las cosas por medio de los sentidos**. Captamos y almacenamos las impresiones procedentes de nuestro medio a través de nuestros ojos, oídos y demás órganos sensoriales. Las vivencias así experimentadas son **precisas, completas y carentes de distorsiones**. A las vivencias que reúnen estas características se las conoce como **“Estructuras Profundas”**.

En el momento en que **el individuo recurre al lenguaje** para procesar esa experiencia – cuando habla con otros, cuando habla consigo mismo, o cuando orienta su conducta social en función de sus conclusiones – **la estructura lingüística sufre ciertas modificaciones** respecto de la experiencia original. Esas modificaciones se deben fundamentalmente a los procesos mentales que el individuo realiza – **generalizaciones, eliminaciones y distorsiones** – para darle un sentido concreto a su experiencia. En Programación Neuro Lingüística se dice que **“el mapa no es igual que el territorio”**. Esto significa que las personas no responden a “la realidad”, sino a las percepciones que tienen de la realidad, haciendo representaciones mentales internas – mapas – del mundo que los rodea.

En términos generales, cuando nos comunicamos con una persona, los mensajes verbales que intercambiamos corresponden solamente a los elementos que cada uno de nosotros ha considerado relevantes – ya sea por generalización, eliminación o distorsión - dentro del contexto del mapa que hemos creado de “la realidad” sobre la cual estamos conversando. A este tipo de mensajes se les llama **“Estructuras Superficiales”**.

Entonces, en un proceso de comunicación, si nos damos cuenta que nuestro “mapa” del mundo puede ser diferente al de otra persona, y además nos damos cuenta que nosotros hemos realizado procesos mentales de eliminación, distorsión y generalización de nuestras experiencias – y seguramente la otra persona también – entonces podremos entender el por qué de las dificultades a las que en ocasiones nos enfrentamos para poder entendernos mutuamente.

El Metamodelo, es una técnica interrogatoria que nos permite, dentro de un contexto conversacional, **obtener información omitida, clarificar discrepancias y definir específicamente** aquellos elementos que se enuncian de manera genérica, dándonos la oportunidad de conocer mejor la forma en que nuestro interlocutor ha interpretado una experiencia en particular – es decir, podemos conocer su mapa del mundo y en consecuencia entablar un proceso de comunicación más efectivo.

Metamodelo - Generalizaciones

La generalización es el proceso mediante el cual el modelo de la persona llega a representar la categoría total. Las generalizaciones no son buenas ni malas en sí mismas. Lo más adecuado es evaluar su utilidad en contextos específicos. Las generalizaciones se pueden identificar como *Cuantificadores Universales*, *Operadores Modales de Posibilidad* y *Operadores Modales de Necesidad*.

Cuantificadores Universales

Son expresiones que incluyen toda una gama de experiencias en un mismo significado.

Todos / Nadie

Siempre / Nunca

Todo / Nada

Todo / Ningún

Operador Modal de Posibilidad

Son expresiones que constituyen creencias limitantes respecto de la capacidad de la persona para hacer algo

No puedo...

Operador Modal de Necesidad

Son expresiones que constituyen creencias limitantes respecto de las obligaciones o prohibiciones de la persona para hacer algo.

Tengo que...

Debo...

No tengo que...

No debo...

METAMODELO / GENERALIZACIONES

CUANTIFICADORES
UNIVERSALES

OPERADOR
MODAL DE
POSIBILIDAD

OPERADOR
MODAL DE
NECESIDAD

Metamodelo - Eliminaciones

La eliminación es un proceso mediante el cual prestamos nuestra atención selectivamente a ciertos aspectos de nuestra experiencia, al mismo tiempo que excluimos otras. Con este proceso reducimos el mundo a dimensiones en que nos sentimos capaces de manejarlo

Las eliminaciones se pueden identificar como *Omisión Simple*, *Comparación* y *Nominalizaciones*.

Omisión Simple

Son expresiones en las que parte del material ha sido eliminado de la frase.

Es difícil.

Soy incapaz.

Lo han arruinado.

Así está mejor.

Comparación

Son expresiones en las que no se hace referencia explícita a los objetos comparados.

Mejor

Más _____...

Peor

Menos _____...

Nominalizaciones

Son expresiones en las que se utiliza un sustantivo en lugar de un verbo, eliminando la percepción del proceso.

Molestia / Molestar

Decisión / Decidir

Respeto / Respetar

Sentimientos / Sentir

METAMODELO / ELIMINACIONES

COMPARACION

OMISION SIMPLE

NOMINALIZACION

Metamodelo - Distorsiones

La distorsión es el proceso que nos permite hacer cambios en nuestra experiencia de los datos sensoriales que percibimos. Posibilita, por ejemplo, la creación artística, la imaginación, la proyección del futuro, etc., pero también contribuye a la interpretación errónea de situaciones interpersonales (celos, malos entendidos). Las distorsiones se pueden identificar como *Causa-Efecto*, *Lectura de la Mente* y *Presuposiciones*.

Causa-Efecto

Son expresiones en las que se relacionan dos situaciones en un modelo causal, sin que este exista.

- **Lo que dices me molesta.**
 - **El paisaje me relaja.**
 - **La lluvia me hace sentir triste.**
-

Lectura de la Mente

Son expresiones que denotan que el hablante "sabe" las opiniones, pensamientos y estados internos de las otras personas.

- **Para que le decimos. Ya sabemos lo que va a opinar.**
 - **Ya sé que no me vas a creer, pero...**
 - **Aunque pienses que estoy loco, lo voy a hacer.**
-

Presuposiciones

Son expresiones que basan su consistencia en una opinión o supuesto previo, aun cuando no se mencione.

- **Si me quisieras, no te olvidarías de mi cumpleaños.**
 - **Podrías lograrlo si fueras mas constante.**
 - **Una persona inteligente no haría eso.**
-

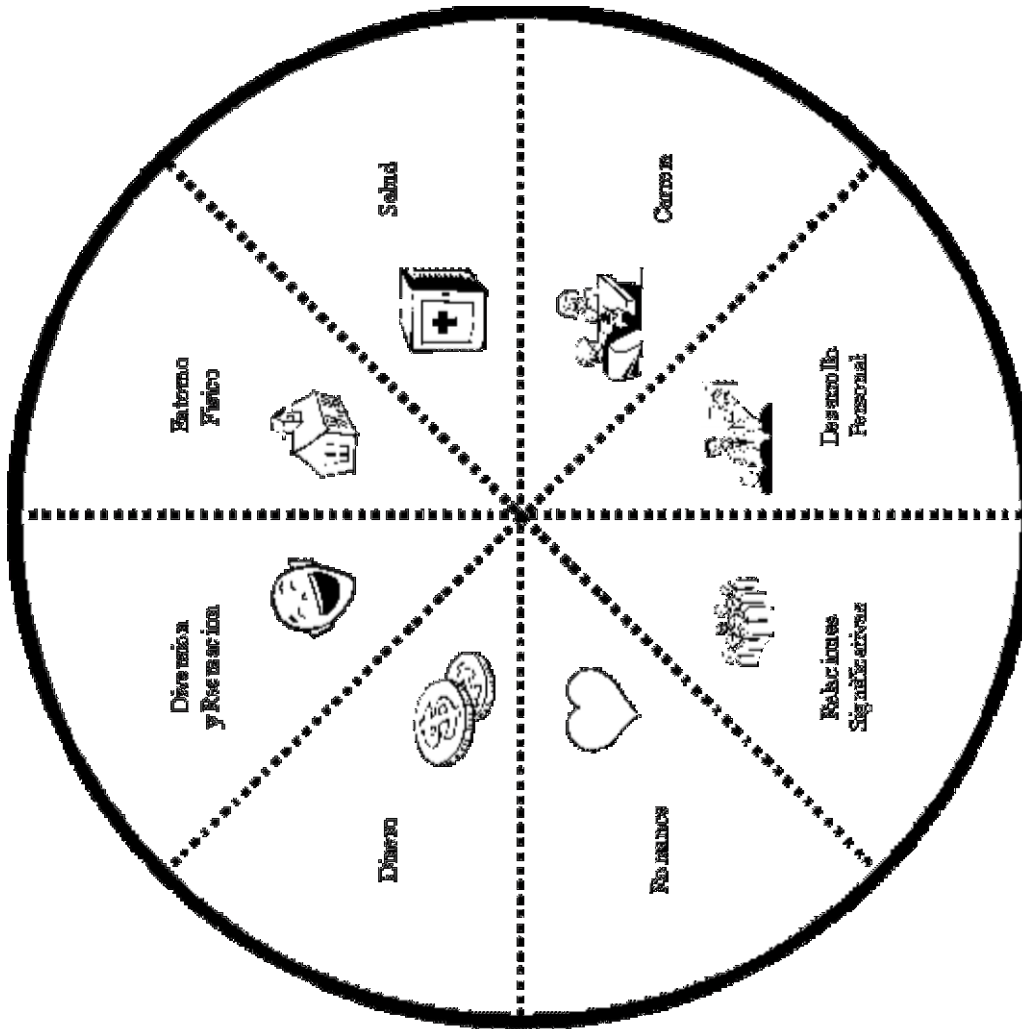
METAMODELO / DISTORSIONES

CAUSA EFECTO

EQUIVALENCIA
COMPLEJA

PRESUPOSICIONES

LECTURA DE
LA MENTE



RUEDA DE LA VIDA

Metas a 10 años

Meta 1

Meta 2

Meta 3

Meta 4

Meta 5

Meta 6

Meta 7

CALIBRACIÓN DE METAS

Mi meta es clara y específica

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

No lo es Lo es plenamente

Tengo las habilidades y capacidades necesarias para lograrla

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

No lo es Lo es plenamente

Es posible lograr mi meta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

No lo es Lo es plenamente

Mi meta es deseable y valiosa

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

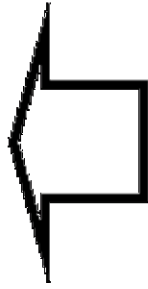
No lo es Lo es plenamente

Mi meta es clara y estratégica

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

No lo es Lo es plenamente

DESEMPEÑO



ESTADO



FISIOLOGIA



RESPIRACION

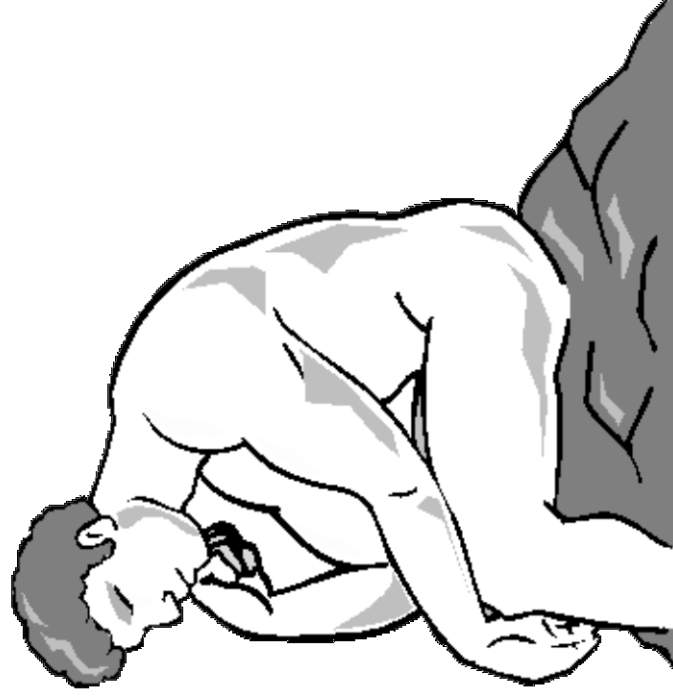
CADENA DE EXCELENCIA

MEDITACIÓN

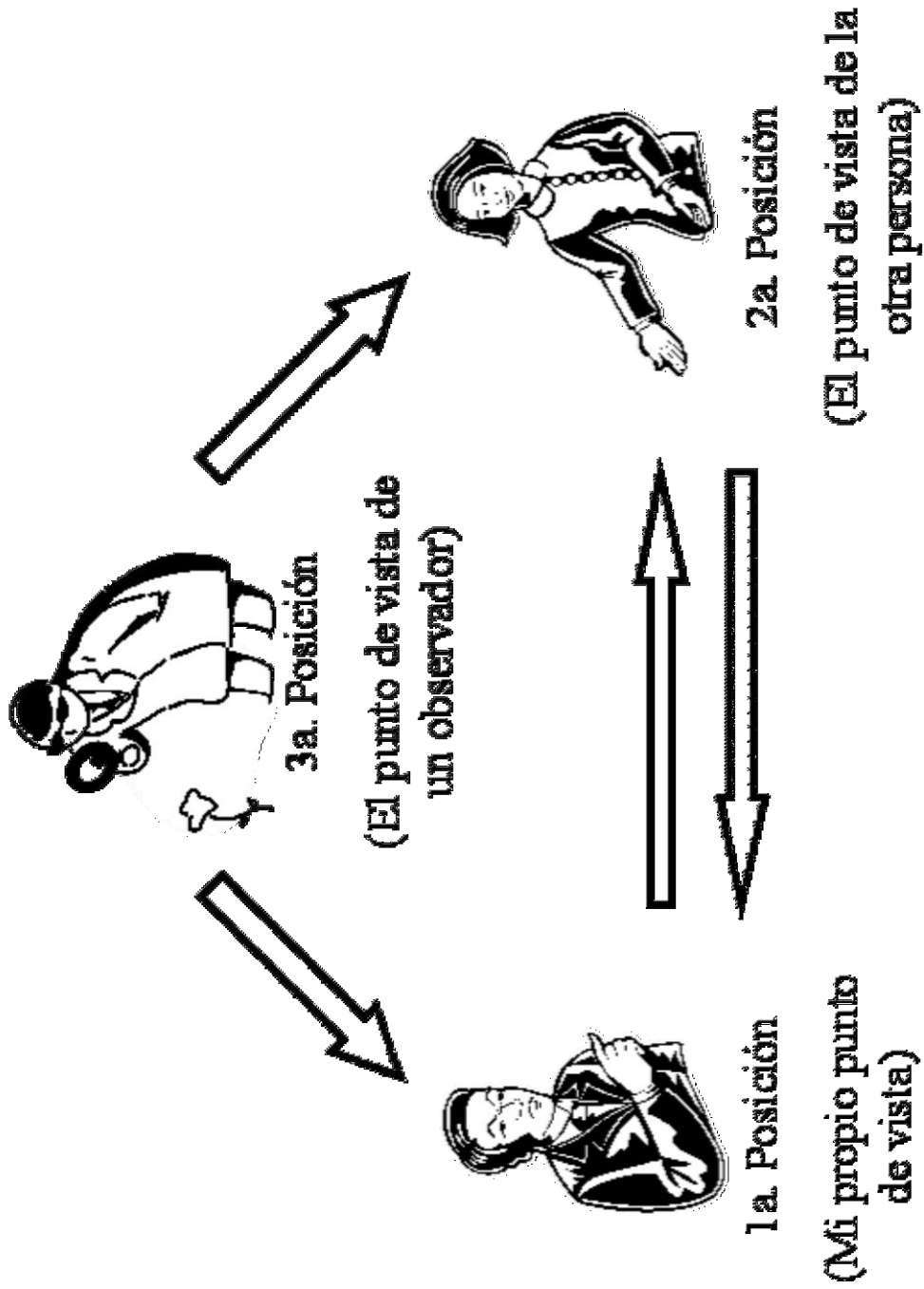
✓ **COMENZAR EN 5
MINUTOS**

✓ **AUMENTAR
HASTA 30**

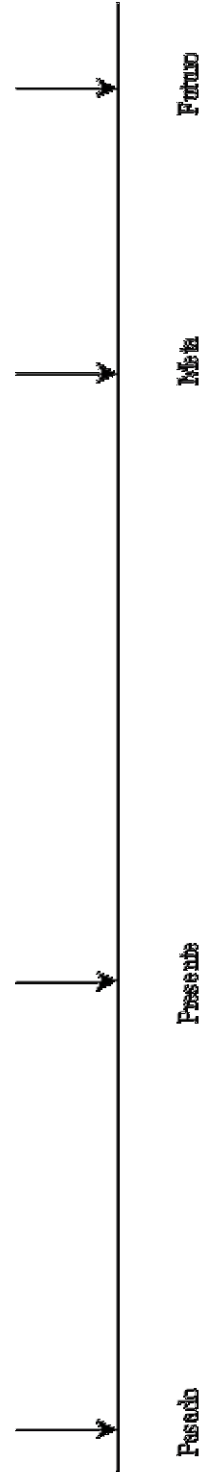
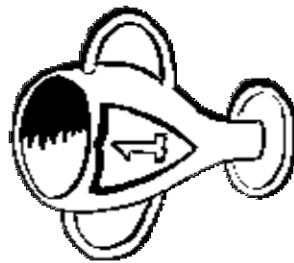
✓ **AQUÍ Y AHORA**

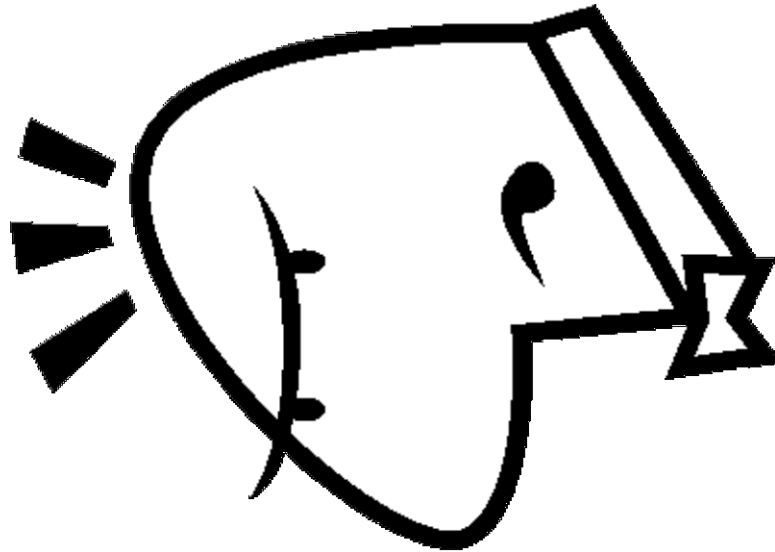


DESCRIPCION TRIPLE



LINEA DE LA VIDA HACIA EL FUTURO





SWISH

SWISH

