



Coordinación  
**Nacional OIRS**

Ministerio Secretaría General de la Presidencia



# Módulo

## Herramientas para la comunicación

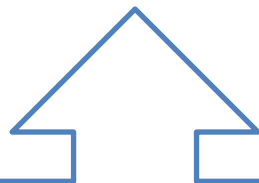
Karina Vigar Lagos

# Herramientas para la comunicación



## VERBAL

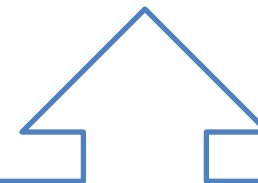
Entonación  
Volumen  
Pronunciación  
Silencios    Respiración



La comunicación verbal tiene la capacidad de ocupar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras, contando con ciertas características, importantes al momento de generar una comunicación clara y efectiva.

## NO VERBAL

Imagen Personal  
Gestos            Postura  
Distancia  
Contacto Visual



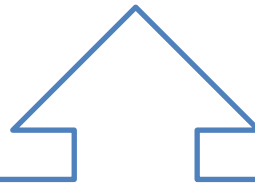
Lo que se dice no tiene validez sin esta. La comunicación no verbal tal como su nombre lo dice es todo lo no verbal, como los gestos, la postura corporal y pueden ser reconocida por las expresiones o gestos por gran parte de las personas.

# Escucha Activa

- Reconocer la importancia del propósito de hacerlo
- Reflexionar
- Mentalidad abierta
- Evitar prejuicios y suposiciones
- Empatizar



# Dinámica de escucha activa



Practica esta dinámica con tus compañeros:

Vas conduciendo un bus el cual se encuentra vacío, en la primera parada suben 5 personas, en la segunda bajando dos y sube una, luego bajan 3 y por ultimo suben 4 pasajeros. ¿Cuál es el numero de calzado del conductor?

La respuesta la encontraras al final.

# Consejos para desarrollar la escucha activa

Prestar atención



¿Estamos presentes?

Identificar emociones



¿Cómo nos sentimos?

No interrumpir o  
acabar la frase



¿Tenemos paciencia?

Dejar de hablar



¿Respetamos el silencio?

Participar y confirmar



¿Reflejamos lo que escuchamos?

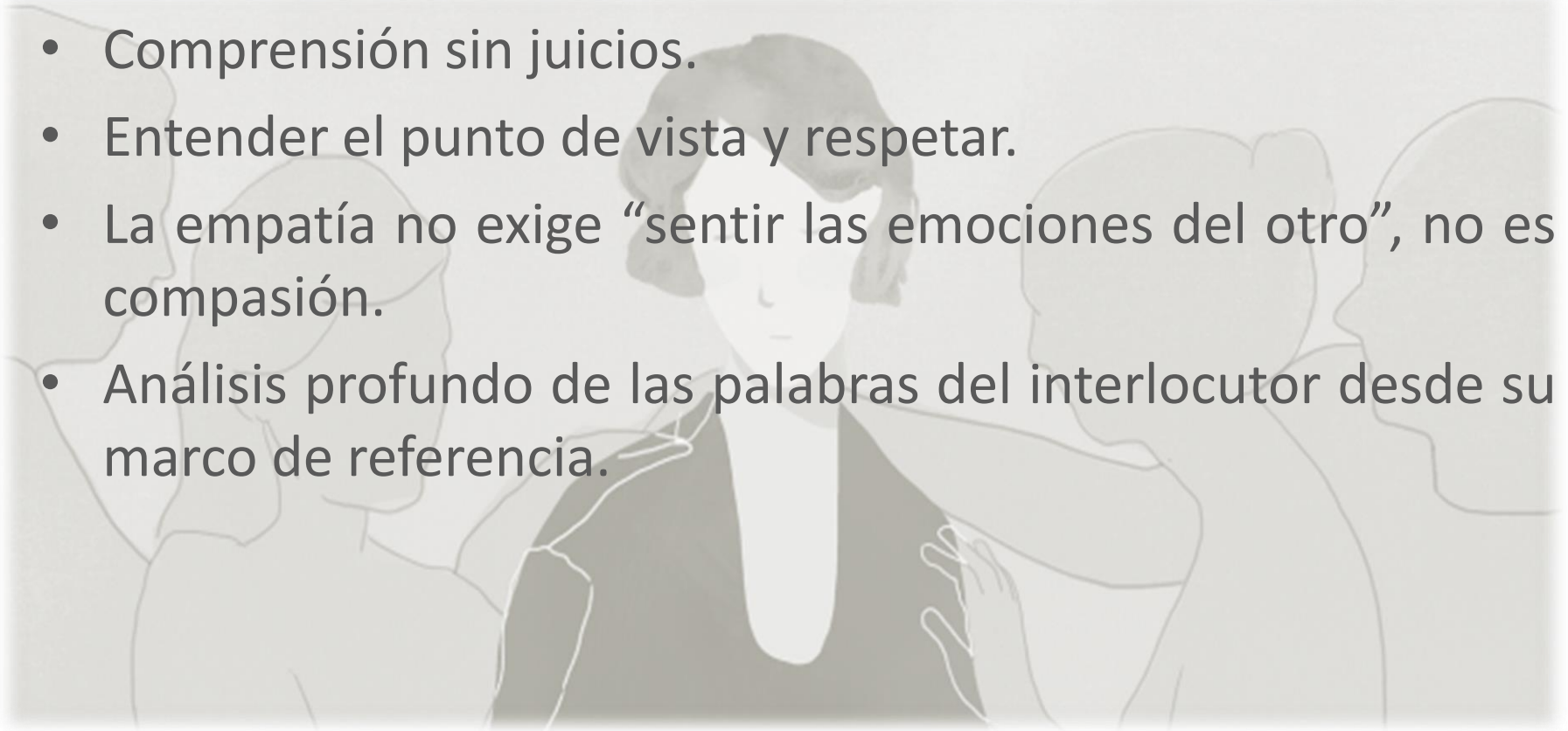
# Enfoque Ciudadano



Este se refiere a la actitud y disposición que debe tener un funcionario público frente a las personas, es pensar en él entender cuáles son sus necesidades y como le gustaría que se le entregará la información o respuesta solicitada. La propuesta que este enfoque entrega es “ponerse en el lugar de la persona atendida”, acercándola así al Estado y facilitando la labor del funcionario, con la entrega de respuestas con palabras que sean familiares, logrando facilitar el traspaso de información que daran solución a las problemáticas presentadas.

# Empatía

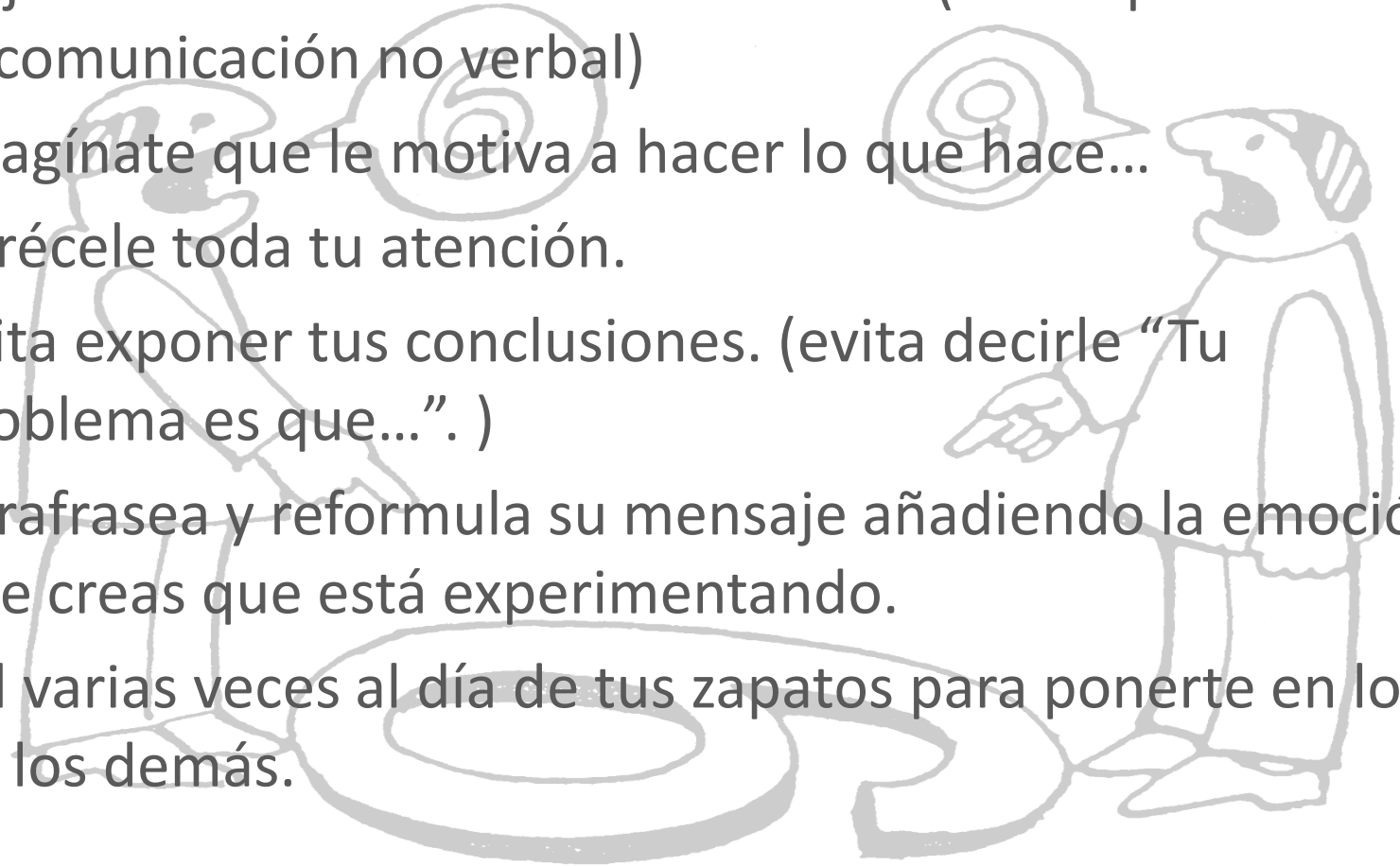
- Comprensión sin juicios.
- Entender el punto de vista y respetar.
- La empatía no exige “sentir las emociones del otro”, no es compasión.
- Análisis profundo de las palabras del interlocutor desde su marco de referencia.





# Consejos para desarrollar la empatía...

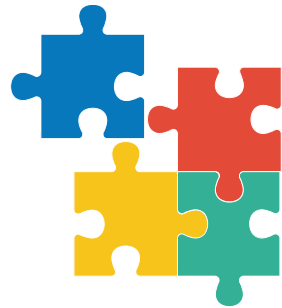
- Deja de escuchar durante 5 minutos...(dar importancia a la comunicación no verbal)
- Imagínate que le motiva a hacer lo que hace...
- Ofrécele toda tu atención.
- Evita exponer tus conclusiones. (evita decirle “Tu problema es que...”. )
- Parafrasea y reformula su mensaje añadiendo la emoción que creas que está experimentando.
- Sal varias veces al día de tus zapatos para ponerte en los de los demás.



**Respuesta de la dinámica de escucha activa:** El número de calzado correspondería al número de tú calzado, ya que tú eres el chofer del bus:

*«Vas conduciendo un bus, el cual se encuentra vacío, en la primera parada suben 5 personas, en la segunda bajan dos y sube una, luego bajan 3 y por último suben 4 pasajeros. ¿Cuál es el número de calzado del conductor?»*

En ocasiones no logramos percibir información que es relevante para la solución del problema presentado, es por esta razón que la escucha activa nos ayudará a captar todo el relato, facilitando la atención al usuario/a.



# Coordinación **Nacional OIRS**

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

[WWW.COORDINACIONOIRS.GOB.CL](http://WWW.COORDINACIONOIRS.GOB.CL)

