

Comunicación

Los 4 lados de un mensaje

Guías de observación



Systways.

Los 4 lados de un mensaje. Guías de Observación... En síntesis

Preguntas

- ¿Cómo identificar los 4 lados de un mensaje en una conversación?
- ¿A qué aspectos de cada lado de un mensaje debo prestar especial atención?
- ¿Qué tiene que ver conmigo lo que observé?
¿Qué puedo aprender de lo observado para mi mismo(a)?

En síntesis

Una conversación observada conscientemente en base a los 3 lados de un mensaje puede desarrollarse de la siguiente manera:

- 1º Identificación de un caso real que dos personas del grupo conocen y quieren trabajar.
- 2º Organización de los equipos de observadores(as)
- 3º Orientación de la observación y su respectiva retroalimentación.
- 4º Desarrollo de la conversación y observación.
- 5º Socialización de las observaciones de cada pareja de observadores.
- 6º Retroalimentación breve de cada pareja de observadores.
- 7ª Reflexión sobre el ejercicio.

Cambios esperados

Las y los participantes adquieren mayor capacidad de identificar los cuatro lados de un mensajes.

Campos de aplicación

- Comunicación
- Retroalimentación
- Asesoría
- Coaching

Tiempo requerido

- 45 minutos

Espacio y otros requerimientos

- Espacio calmo y privado.

Producto

- Participantes con mayor capacidad de observación y percepción de los cuatro lados de un mensaje.

Materiales

- Guías de observación para cada pareja.
- Sillas.

Participantes

- 12 personas por cada grupo.

Agrupación

- Cada grupo trabaja independiente. La pareja que trabaja su conversación en medio y los observadores en un círculo alrededor.



El proceso metodológico... paso a paso

1º Identificación de un caso real

Identificamos un caso real que dos personas del grupo conocen y quieren trabajar.

Una persona (A) asume su rol real y la otra persona se pone en los zapatos de la otra persona (B) con quien A tiene un asunto que aclarar, un conflicto o alguna retroalimentación que dar sobre una conducta inadecuada.

2º Organización de los equipos de observadores

Organizamos los equipos de observadores(as) de la siguiente manera:

- 2 observadores del lado del contenido
- 2 observadores del lado de la relación
- 2 observadores del lado de la auto revelación
- 2 observadores del lado de la apelación
- 2 observadores del lado de la distribución y dirección de la conversación.

3º Orientación de la observación y su respectiva retroalimentación

Cada observador(a) recibe su hoja de observación respectiva y la revisa.

La facilitadora orienta los procesos de observación y su respectiva retroalimentación:

- Tomar apuntes durante la observación de la conversación para que pueda describir la retroalimentación lo más concreto posible e incluso con citas textuales,
- recordar las reglas básicas de la retroalimentación con connotación positiva,



4° Desarrollo de la conversación y observación

La pareja desarrolla la conversación sobre un asunto pendiente durante unos 5 a 10 minutos máximo.

Los observadores prestan el máximo de atención a los aspectos señalados en su guía.

5° Socialización de las observaciones de cada pareja de observadores(as)

Las parejas de observadores(as) socializan brevemente sus observaciones e identifican los aspectos más centrales. También identifican los aspectos positivos observados.

6° Retroalimentación breve de cada pareja de observadores(as)

Un representante de cada pareja de observadores(as) da una breve retroalimentación aplicando las 4 C: corta, concreta, concisa y constructiva.

La pareja de comunicadores(as) simplemente aplica las 4 E: escucha, escucha, escucha y escucha. No tiene que justificar, explicar, defender, etc.

7° Reflexión sobre el ejercicio

Al final, reflexionamos sobre los aprendizajes más importantes de este ejercicio.

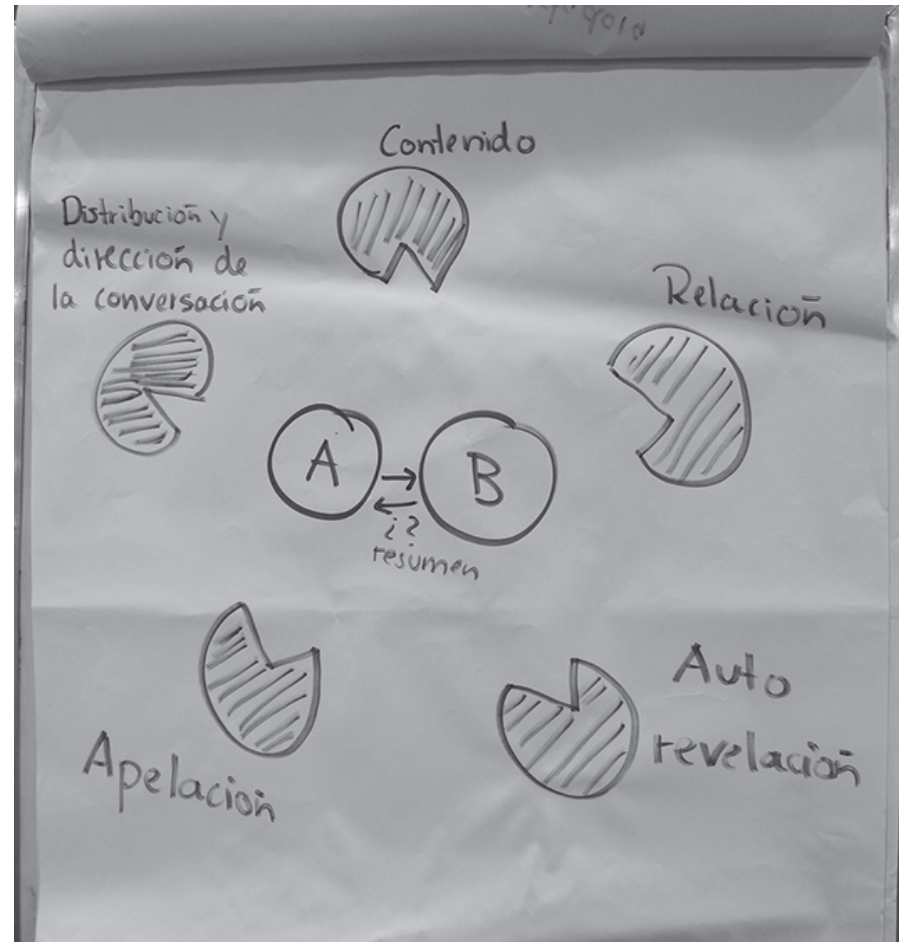
Aplicaciones

Recomendación

Esta herramienta requiere una previa explicación y ejercitación de los cuatro lados de un mensaje.

Para ello, vea el Cuaderno "Comunicación. Nuestro reto de cada día" y otras herramientas metodológicas relacionadas.

En función de visualizar la dinámica de la conversación y observación puede usar un papelón como el que presentamos al lado.



Guía de observación 1

El lado del contenido

Su tarea como observador(a) es:

Usted observa el lado del **contenido** del mensaje.
Preste atención a los siguientes aspectos:

- ¿Cuáles son las informaciones y argumentos más importantes?
- ¿Cómo se transmite la información?
- ¿Qué es lo que se transmite de manera comprensible y coherente?
¿Qué es lo que se comprende menos y tiene menos coherencia?
- ¿Qué tan fuerte es el lado del contenido en la comunicación?

Para la retroalimentación ponga atención en las siguientes recomendaciones:

- Describa qué es lo que ha percibido y qué efecto tuvo en Usted a nivel personal en lugar de evaluar a los socios de la comunicación.
- Sea concreto(a) con su retroalimentación.
No haga afirmaciones generalizadas (por ejemplo, "Usted es insegura").
- Siempre diga también qué es lo que le ha gustado.
- Haga la retroalimentación de manera directa.
Hable a la persona a la cual se refiere con su observación.
- Dé una retroalimentación corta y concisa para que todos los y las participantes tengan oportunidad de poder expresar sus aportes.

Guía de observación 2

El lado de la relación

Su tarea como observador(a) es:

Usted observa el lado de la **relación** del mensaje.
Preste atención a los siguientes aspectos:

- ¿Cómo es el clima de la conversación?
¿En qué aspectos concretos determina esto?
- ¿Los socios de la conversación practican la empatía y escuchan activamente?
- ¿Cómo se puede describir la comunicación no verbal?
Preste atención a la distancia, el ángulo de la posición y el contacto visual.
- ¿El conflicto se aborda abiertamente?
En caso que sí, ¿cómo se aborda?
¿La crítica se expresa desde la propia perspectiva, sin herir?
¿O hay reproches y desvaloraciones recíprocos?
- ¿Cómo se reacciona ante la retroalimentación y la crítica?
¿Se acepta o se rechaza la retroalimentación?
- ¿Qué mensajes se perciben a nivel de la relación aún cuando no se expresan explícitamente? ¿En qué se da cuenta de ello?

Para la retroalimentación ponga atención en las siguientes recomendaciones:

- Describa qué es lo que ha percibido y qué efecto tuvo en Usted a nivel personal en lugar de evaluar a los socios de la comunicación.
- Sea concreto(a) con su retroalimentación.
No haga afirmaciones generalizadas (por ejemplo, "Usted es insegura").
- Siempre diga también qué es lo que le ha gustado.
- Haga la retroalimentación de manera directa.
Hable a la persona a la cual se refiere con su observación.
- Dé una retroalimentación corta y concisa para que todos los y las participantes tengan oportunidad de poder expresar sus aportes.

Guía de observación 3

El lado de la auto revelación

Su tarea como observador(a) es:

Usted observa el lado de la **auto revelación** del mensaje.
Preste atención a los siguientes aspectos:

- ¿Qué es lo que expresan los socios de la conversación sobre sí mismos(as)? ¿Cómo se posiciona cada uno(a)?
- ¿Qué sentimientos, necesidades o intereses se expresan? ¿Éstos se mencionan explícitamente?
- ¿Qué revelan los socios de la conversación a través de la comunicación no verbal sobre sí mismos? Preste atención al tono, la mímica, los gestos y la postura corporal?
- ¿Hay coherencia entre los mensajes verbales y no verbales o hay contradicciones?
- ¿Qué mensajes se pueden escuchar en el lado de la auto revelación aún cuando no se expresan explícitamente? ¿En qué lo nota concretamente?

Para la retroalimentación ponga atención en las siguientes recomendaciones:

- Describa qué es lo que ha percibido y qué efecto tuvo en Usted a nivel personal en lugar de evaluar a los socios de la comunicación.
- Sea concreto(a) con su retroalimentación. No haga afirmaciones generalizadas (por ejemplo, "Usted es insegura").
- Siempre diga también qué es lo que le ha gustado.
- Haga la retroalimentación de manera directa. Hable a la persona a la cual se refiere con su observación.
- Dé una retroalimentación corta y concisa para que todos los y las participantes tengan oportunidad de poder expresar sus aportes.

Guía de observación 4

El lado de la apelación

Su tarea como observador(a) es:

Usted observa el lado de la **apelación** del mensaje.
Preste atención a los siguientes aspectos:

- ¿Qué deseos, expectativas y apelaciones se expresan?
- ¿Qué apelaciones no se expresan explícitamente, pero se perciben? ¿En qué lo nota concretamente?
- ¿Qué hacen los socios de la conversación para lograr sus objetivos?
- ¿Quién logra sus objetivos? ¿Quién menos?
- ¿Cómo se argumenta? ¿Qué tiene efectos convincentes y lógicos, qué menos?
- ¿Qué tanto intentan los socios de la conversación de ceder a los deseos y necesidades del otro? ¿Se buscan soluciones que satisfagan a ambas partes o se impone una parte a costa de la otra?

Para la retroalimentación ponga atención en las siguientes recomendaciones:

- Describa qué es lo que ha percibido y qué efecto tuvo en Usted a nivel personal en lugar de evaluar a los socios de la comunicación.
- Sea concreto(a) con su retroalimentación. No haga afirmaciones generalizadas (por ejemplo, "Usted es insegura").
- Siempre diga también qué es lo que le ha gustado.
- Haga la retroalimentación de manera directa. Hable a la persona a la cual se refiere con su observación.
- Dé una retroalimentación corta y concisa para que todos los y las participantes tengan oportunidad de poder expresar sus aportes.

Guía de observación 5

Distribución y dirección de la conversación

Su tarea como observador(a) es:

Usted observa el lado de la **distribución y dirección** del mensaje. Preste atención a los siguientes aspectos:

- ¿Cómo es la distribución de la participación de cada socio de la conversación?
Preste atención a su reloj y tome notas para que al final pueda indicar quién habló cuánto tiempo.
- ¿Quién dirige la conversación? ¿A través de qué la dirige?
- ¿Se puede identificar un hilo conductor de la conversación o se patina, se le da vueltas y vueltas?
- ¿Cada uno(a) deja terminar al otro o se interrumpen?
¿Quién interrumpe a quién?
¿Cómo lo hace?
¿Quién se deja interrumpir? ¿Quién no?

Para la retroalimentación ponga atención en las siguientes recomendaciones:

- Describa qué es lo que ha percibido y qué efecto tuvo en Usted a nivel personal en lugar de evaluar a los socios de la comunicación.
- Sea concreto(a) con su retroalimentación.
No haga afirmaciones generalizadas (por ejemplo, "Usted es insegura").
- Siempre diga también qué es lo que le ha gustado.
- Haga la retroalimentación de manera directa.
Hable a la persona a la cual se refiere con su observación.
- Dé una retroalimentación corta y concisa para que todos los y las participantes tengan oportunidad de poder expresar sus aportes.

Fuentes de sabiduría

Fuentes

- 📖 *Schmidt, Thomas.*
Kommunikationstrainings erfolgreich leiten
Fahrplan für das Seminar "Kommunikation und
Gesprächsführung"
ManagerSeminare Verlags GmbH, Edition Training aktuell.
7ª Edición. Bonn, 2011.

Bibliografía para profundizar

- 📖 *Schulz von Thun, Friedemann.*
Miteinander Reden 1. Störungen und Klärungen.
Allgemeine Psychologie der Kommunikation.
Rowohlt Taschenbuch Verlag.
Reinbek bei Hamburg, Octubre 1997.

Elaboración

- Elaboración y adaptación: Rita Muckenhirn
- Diseño y diagramación: Idem.
- Fotografía: Idem, tomadas en los procesos de formación con
- La Cuculmeca
 - Comisión Nacional de Educación de la Iglesia Católica de Cuba
- Fecha: 14 Marzo 2015

Cooperación

La elaboración de esta herramienta fue auspiciada por **Cáritas Suiza**.



Para contactarnos



La Cuculmeca
Jinotega, Nicaragua

Teléfono (+505) 2 782 3578
Teléfono (+505) 2 782 3579
Email info@cuculmeca.org
www.cuculmeca.org

Los Nahuales

Nicaragua Cecilia Eugenia Falla
El Salvador Juan Carlos Hernández
Guatemala Teresa Hernández



Rita Muckenhirn
Facilitadora y asesora

(+505) 2 78 23 880 Teléfono
(+505) 893 29 003 Móvil
rita.muckenhirn64@gmail.com Email
info@systways.com Email
rita.muckenhirn Skype
www.systways.com

cecilia.eugenia.falla@gmail.com
juancahemo@gmail.com
osherdez_tere@yahoo.es

¿Qué es la Caja de Herramientas Sistémicas 4.0?

Estimada lectora, estimado lector:

Esta herramienta metodológica forma parte de una **Caja de Herramientas Sistémicas 4.0** con el objetivo de “tropicalizar”, sistematizar y difundir el enfoque sistémico en nuestro contexto latinoamericano de manera interactiva.

Al utilizar esta herramienta, queremos pedirle que:

- 1° Su uso y reproducción total o parcial sea para fines sociales y no comerciales.
- 2° Siempre citen las fuentes.
- 3° Nos den retroalimentación sobre su utilidad, que nos hagan llegar sus impresiones, comentarios, sugerencias o aportes para mejorar la próxima edición o simplemente, saber en qué les ayudó su lectura.

Gracias