

Ejercicio - 4 lados de un mensaje

La pregunta es: ¿cómo tiendes a comunicarte? ¿Cuánta atención presta a cada una de las cuatro "orejas" diferentes? La siguiente prueba consiste en doce situaciones en las que hay que elegir entre cuatro alternativas. Por favor, marque la respuesta que más se aproxime a cómo reaccionaría en la situación dada. Tenga en cuenta que no hay respuestas "correctas" o "incorrectas"; por favor, decida espontáneamente. Luego, por favor, transfiera sus resultados a la puntuación de la última página.

Situación 1

Estás haciendo cola en una panadería durante bastante tiempo. Finalmente, es tu turno y ordenas rápidamente. La señora del mostrador frunce el ceño y dice: "Tranquilo, todo el mundo parece tener tanta prisa hoy".

- a) Está de acuerdo en que la gente parece tener prisa hoy en día.
- b) Estás molesto, porque el vendedor te trata mal en vez de apurarte.
- c) Le dices al vendedor que no tienes prisa.
- d) Usted se imagina lo estresante que debe ser estar en el lugar del vendedor.

Situación 2

Te encuentras con un colega de otro departamento en el pasillo. Recuerdas que conociste esta universidad durante un entrenamiento el año pasado. Su colega no le dice "hola".

- a) Sospecha que él/ella piensa en otra cosa y no se fija en usted.
- b) Piensas que es perfectamente normal que la gente no pueda recordar a los demás después de un cierto período de tiempo.
- c) Piensa que es muy descortés que su colega lo ignore.
- d) Asume que su colega quiere que lo dejen en paz.

Situación 3

Tu amigo M. te invitó a una fiesta. Alguien que no conoces y que es de lo contrario te pregunta: "¿Cómo conoces a M.?"

- a) Piensas que es una persona sociable y le gusta estar en contacto con los demás.
- b) Tienes la impresión de que él/ella está interesado/a en ti y quiere conocerte.
- c) Supones que apenas conoce a nadie en la fiesta y deliberadamente te tomas tu tiempo para ponerte en contacto con él/ella.
- d) Piensas en cuánto tiempo has conocido a M, respondes a la pregunta y no piensas más en ello.

Situación 4

Un colega con el que tienes una relación distante, entra en tu oficina para una reunión y dice: "Está muy cargado aquí".

- a) Descubres, "Este podría ser el caso. Hoy no abrimos la ventana".
- b) Obviamente, su colega quiere que abra la ventana.
- c) Tiene la impresión de que el aire fresco es muy importante para su compañero.
- d) Piensas que puede salir de tu oficina si no le gusta el aire aquí.

Situación 5

En una cálida noche de verano llegas a casa sintiéndote muy cansado y estresado por un largo día de trabajo. Su pareja le pregunta si desea ducharse primero. Quiere decirte

- a) que hueles mal.
- b) que se preocupa por su bienestar y espera que una ducha le haga bien.
- c) que una ducha es relajante después de un día estresante.
- d) que deberías ducharte

Situación 6

Un cliente te llama. De una manera muy irónica, el cliente te dice: "¡Es maravilloso hablar contigo! Traté de llamarte toda la mañana, pero tu línea siempre estaba ocupada". Usted responde

- a) en un estado de ánimo irritado: "¿Qué puedo hacer?"
- b) en un estado de ánimo muy comprensivo: "Esto es muy incómodo."
- c) intenta compensar la espera del cliente: "Siento las molestias. ¿En qué puedo ayudarle?"
- d) en un estado de ánimo neutro: "¿Cómo puedo ayudar?"

Situación 7

Ha concertado una cita con su jefe porque tiene algunas preguntas relacionadas con el trabajo. Cuando entras en la oficina, tu jefe no te mira y sigue trabajando, mirando a la pantalla del ordenador, mientras dice: "Dispara, estoy escuchando".

- a) Intenta ser breve para no molestar a su jefe durante demasiado tiempo.
- b) Tienes la impresión de que tu jefe está bajo mucho estrés en este momento. Así, él/ella trata de hacer dos cosas al mismo tiempo.
- c) Piensas que es muy grosero por parte de tu jefe seguir trabajando mientras hablas con él/ella.
- d) Al hacer sus preguntas, usted no nota que su jefe sigue mirando fijamente a la pantalla de la computadora.

Situación 8

Durante una vívida discusión entre tus amigos, un amigo te dice muy duramente, "ahora me has interrumpido por tercera vez consecutiva".

- a) Entiendes que tu amigo está molesto, porque fue interrumpido.
- b) Contemplas si es cierto que ya has interrumpido a tu amigo tres veces.
- c) Intentas no interrumpir más a tu amigo.
- d) Te sientes avergonzado.

Situación 9

Durante casi un año, usted ha estado trabajando en un grupo de trabajo que desarrolla un nuevo software. Hoy usted presenta los primeros resultados de su trabajo a los gerentes de su departamento. Cuando terminas tu presentación, tu jefe de línea te pregunta: "¿Y tú y tu equipo han tardado un año entero en hacerlo?"

- a) Usted responde: "Sí, en efecto, el desarrollo de este tipo de software lleva más tiempo del esperado".
- b) Siente la impaciencia de su jefe de línea y le responde: "Esperamos poder avanzar mucho más rápido. Haremos todo lo posible para asegurarnos de terminar el proyecto a tiempo".

- c) Tienes la impresión de que tu jefe de línea está bajo mucha presión y respondes: "Sé que nos estamos quedando sin tiempo. Entiendo que esperabas estos resultados antes."
- d) A pesar de que encuentras este comentario bastante insultante, tratas de no mostrar tu enojo por esta estúpida pregunta.

Situación 10

Cuando tu colega, con el que tienes una relación neutral, echa un vistazo a la lista de turnos de guardia de tu equipo, dice: "Interesante, no puedo encontrar tu nombre en ninguna columna de los viernes". En realidad, usted no hace ningún turno de los viernes, porque su colega Steve se ofreció a tomar sus turnos de los viernes en caso de que usted tome sus turnos los lunes. Afortunadamente, aceptaste su oferta.

- a) Usted responde: "Sí, he cambiado de turno con Steve, pero si quiere puedo cambiar un par de turnos de los viernes con usted".
- b) Le molesta el hecho de que su colega suponga que se ha comportado de forma poco cooperativa.
- c) Tú respondes: "Eso es verdad. Steve hace mis turnos de los viernes y yo voy a hacer sus turnos de los lunes".
- d) Usted entiende que su colega piensa que no tomar los turnos del viernes es injusto y explica cómo llegó a esa situación.

Situación 11

Mientras desayunas con tu familia en casa, lees la sección de negocios del periódico. Tu compañero te pregunta: "¿Qué tiene de interesante el periódico?" Tú respondes,

- a) "Te molesta que esté leyendo, ¿verdad?"
- b) "He aquí un artículo sobre la situación actual de nuestra empresa."
- c) "¿No se me permite leer el periódico durante un par de minutos?"
- d) "De acuerdo, cariño, terminaré en un segundo."

Situación 12

En una reunión, en la que se habla de mejorar el flujo de trabajo, se habla de una distribución más flexible de las tareas. El Sr. Miller, un colega mayor, protesta contra su sugerencia diciendo, "esto es imposible, esto conducirá a un caos total".

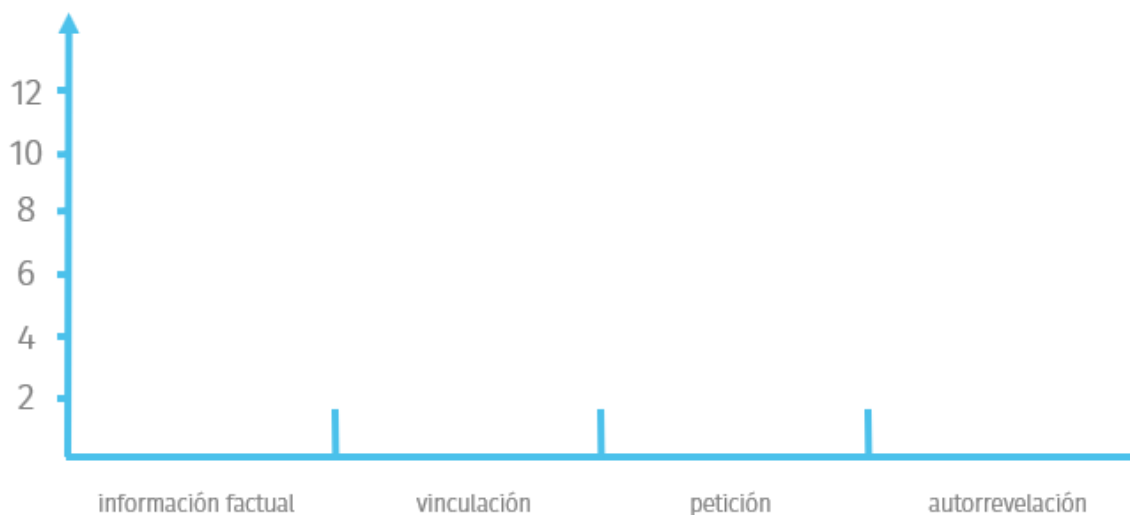
- a) Le molesta que su colega le dé un apóstito para su sugerencia.
- b) Usted intenta cambiar su sugerencia de manera que el Sr. Miller pueda estar de acuerdo con ella.
- c) Usted sigue explicando las ventajas de su solución al Sr. Miller.
- d) Usted reconoce que las reglas precisas son de suma importancia para el Sr. Miller si trata de entender lo que le molesta exactamente.

Evaluación

Por favor, marque las letras de sus respuestas en la siguiente tabla. Luego, por favor, suma la marca en cada línea.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | capa/ lado de la comunicación | total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-------------------------------|-------|
| a | b | d | a | c | d | d | b | a | c | b | c | ola para información objetiva | |
| b | c | b | d | a | a | c | d | d | b | c | a | oreja para las relaciones | |
| c | d | c | b | d | c | a | c | b | a | d | b | oreja para la apelación | |
| d | a | a | c | b | b | b | a | c | d | a | d | oído para autorrevelar | |

Ahora, por favor, transfiera sus resultados al diagrama de abajo dibujando barras. Encontrará en qué "oído" tiende a escuchar los mensajes, es decir, a qué lado de la comunicación tiende a reaccionar predominantemente y en qué lado(s) de la comunicación puede trabajar.



Este material está licenciado al público bajo Creative Common Attribution - Share Alike 4.0 International Public License



