

**Comunidad Nacional de
Conocimiento en:**

**PREVENCIÓN DE
PELIGROS EN EL
SERVICIO
DOMÉSTICO**

19



**El cuidado de sí
suma a tu vida**

SESIÓN 1: HABLA CON CONFIANZA - COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA PREVENIR CONFLICTOS EN EL SERVICIO DOMÉSTICO

Experto Líder: Roberto Machado

Perfil Profesional:

Embajador Mundial de la Risa y Conferencista Certificado Internacional de Alto Impacto. Además, es Life Coach, Master Practitioner PNL, Coach Ontológico Empresarial, Hipnoterapeuta. Instructor USAID-OFDA, Técnico Nivel III Materiales Peligrosos.



roberto@robertomachado.co



+57 350 8492513



PREVENCIÓN DE PELIGROS EN EL SERVICIO DOMESTICO



Evaluémonos



“LA COMUNICACIÓN EFECTIVA NO SE TRATA DE HABLAR MUCHO, SINO DE SER COMPRENDIDO.”

Roberto Machado

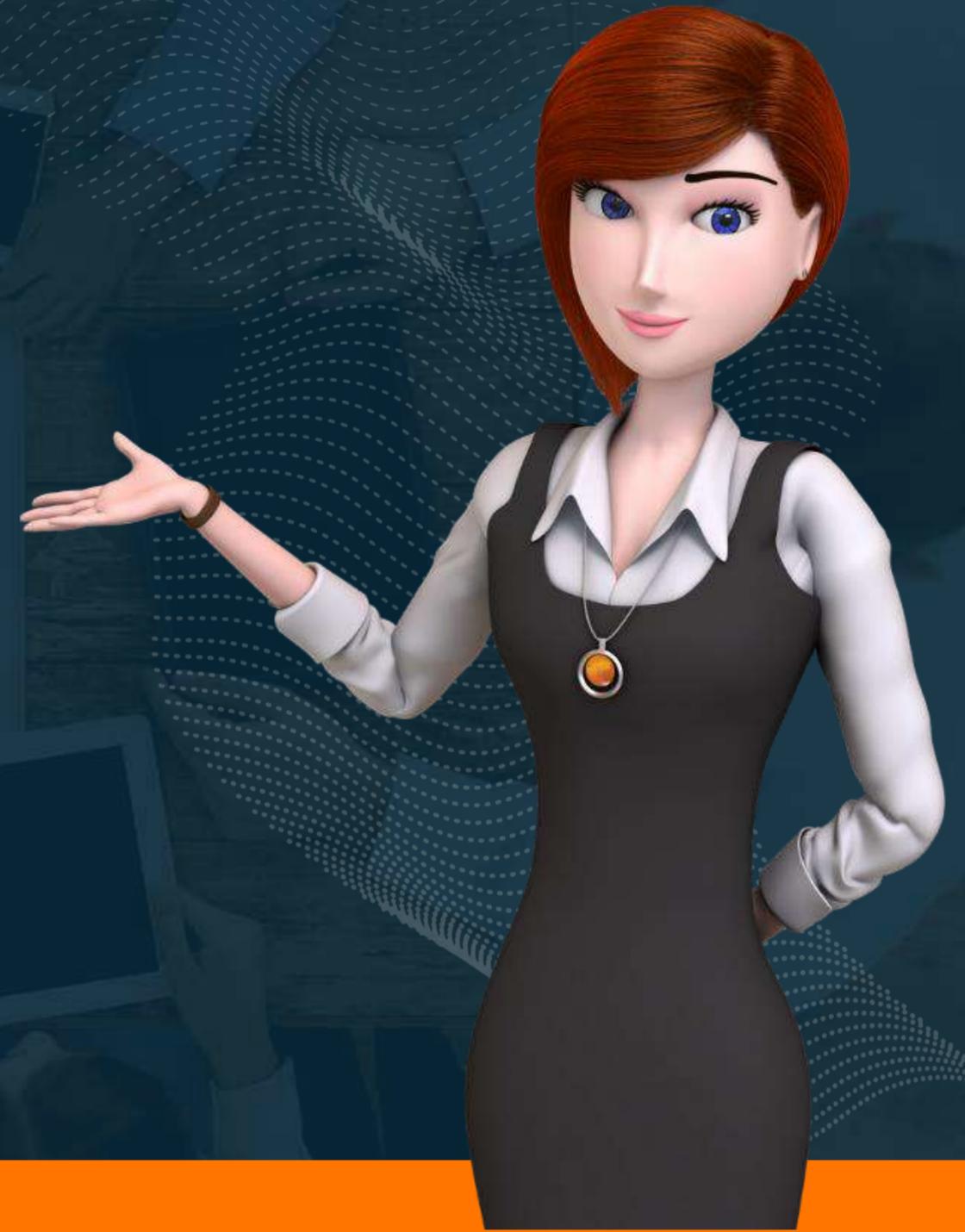


TABLA DE CONTENIDO

01

¿Por qué es importante la comunicación efectiva en el servicio doméstico?

02

Elementos Clave de una Comunicación Clara

03

Escucha Activa - La Clave para Evitar Malentendidos

04

Estrategias para Resolver Conflictos de Manera Positiva

05

Ejercicio Práctico - Identificando Barreras en la Comunicación



Objetivo general

Fortalecer las habilidades de comunicación para prevenir y gestionar conflictos en el servicio doméstico, promoviendo un ambiente laboral armónico y productivo.



Objetivos específicos



Comprender la importancia de la comunicación efectiva en la prevención de conflictos en el servicio doméstico.



Aplicar técnicas de escucha activa para mejorar la interacción entre empleadores y trabajadores.



Identificar y gestionar barreras de comunicación que dificultan la convivencia laboral.



Desarrollar estrategias para resolver desacuerdos de manera respetuosa y productiva.

¿Por qué es importante la comunicación efectiva?

- ❖ **Evita malentendidos y conflictos innecesarios.**
- ❖ **Fortalece la confianza y el respeto mutuo.**
- ❖ **Facilita la resolución de problemas de manera pacífica.**
- ❖ **Mejora el ambiente laboral y la satisfacción en el trabajo.**
- ❖ **Contribuye a una relación laboral más armoniosa y duradera.**

Elementos Clave de una Comunicación Clara



Claridad

Expresa tu mensaje de forma simple y sin ambigüedades.



Escucha Activa

Presta atención con interés y sin interrupciones.



Empatía

Considera los sentimientos y perspectivas de la otra persona.



Lenguaje Corporal

Tu tono de voz y gestos también comunican.



Retroalimentación

Asegúrate de que el mensaje fue entendido correctamente.

Escucha Activa - La Clave para Evitar Malentendidos

- 👂 **Prestar atención total:** Evita distracciones y concéntrate en la persona que habla.
- 💬 **Parafrasear y confirmar:** Repite con tus propias palabras para verificar que entendiste bien.
- ❓ **Hacer preguntas abiertas:** Usa preguntas como "¿Cómo te sientes con esto?" en lugar de "¿Estás bien?".
- 😊 **Mostrar interés con el lenguaje corporal:** Mantén contacto visual y asiente para demostrar que escuchas.
- 🚫 **Evitar interrupciones y juicios:** Permite que la otra persona se exprese sin interrumpir ni prejuizar.



Estrategias para Resolver Conflictos de Manera Positiva



Mantén la calma:
Respira profundo
antes de reaccionar.



Escucha activamente:
Entiende el punto de
vista del otro antes
de responder.



**Habla desde los hechos,
no desde las emociones:**
Expresa lo sucedido sin
acusaciones.



**Busca soluciones en
lugar de culpables:**
Enfócate en resolver, no
en discutir.



Llega a acuerdos claros:
Asegúrate de que ambas
partes comprendan y
acepten la solución.

Ejercicio Práctico - Identificando Barreras en la Comunicación

- **Barreras comunes en la comunicación:**

- ✓ Falta de escucha activa.
- ✓ Suposiciones y malinterpretaciones.
- ✓ Expresión poco clara o ambigua.
- ✓ Uso inadecuado del tono o lenguaje corporal.
- ✓ Falta de empatía y apertura al diálogo.

- ➡ Ejercicio:

Piensa en una situación en la que tu comunicación no fue efectiva.

👉 **¿Qué barrera crees que influyó en el problema? Escríbelo en el chat de preguntas en una frase corta.**



“La clave para una buena comunicación no es solo hablar, sino asegurarnos de que el otro realmente entiende nuestro mensaje.”

 **Roberto Machado**

Quiero agradecerles por su participación y su compromiso en esta sesión. Espero que lo aprendido hoy les ayude a comunicarse mejor y a prevenir conflictos en su entorno.

Bibliografía

- Comunicación no violenta: Un lenguaje de vida. Rosenberg, Marshall Bertram. <https://lc.cx/vZsd3a>
- Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. Covey, Stephen Richards. <https://lc.cx/Gu4pJ4>
- Cómo ganar amigos e influir sobre las personas. Carnegie, Dale Breckenridge. <https://lc.cx/VQwMbC>
- Conversaciones cruciales: Herramientas para hablar cuando hay mucho en juego. Patterson, Kerry; Grenny, Joseph; McMillan, Ron; Switzler, Al. <https://lc.cx/jUuZtw>



Evaluémonos





¿Preguntas?



Recuerda que POSITIVA tiene para ti:

Posipedia

<https://posipedia.com.co/> 



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVAS



Guías



Mailings



Videos

POR MUCHAS CONEXIONES MÁS

Andrés

Despierta todos los días seguro y feliz, porque permanece informado de las noticias y actividades nuevas en SST con su comunidad educativa Positiva Educa en WhatsApp.



1

Escanea el Código QR con tu celular.



2

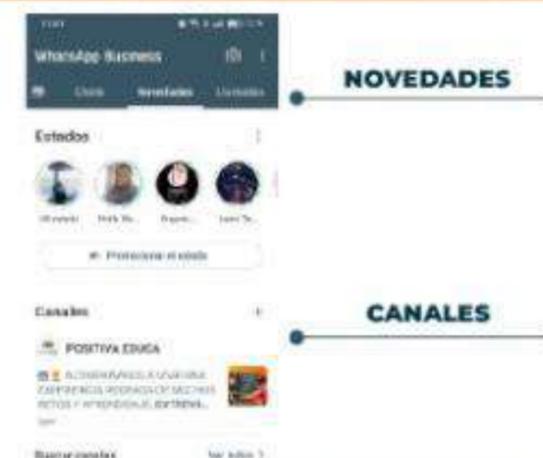
Síguenos y entérate de todas las actualizaciones de nuestro Plan Nacional de Educación.



3

¡Recuerda!

El canal lo encuentras en la pestaña de Novedades de tu Whatsapp



¡SIGUENOS EN NUESTRA COMUNIDAD EDUCATIVA!



Escanea el código QR para
entrar a nuestro Canal de
Whatsapp