



Escuela de Administración Pública  
de Castilla y León

# ¿Qué tenemos para esta sesión?

- 1 Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación
- 2 Herramientas Brainstorming
- 3 Modelo Design Thinking
- 4 Estrategias de Coaching para la Comunicación

# Bienvenidos



Cuando estás en una **conversación difícil** o importante, ¿qué te cuesta más: generar nuevas ideas o evaluar las ideas que se presentan?.

# Bienvenidos

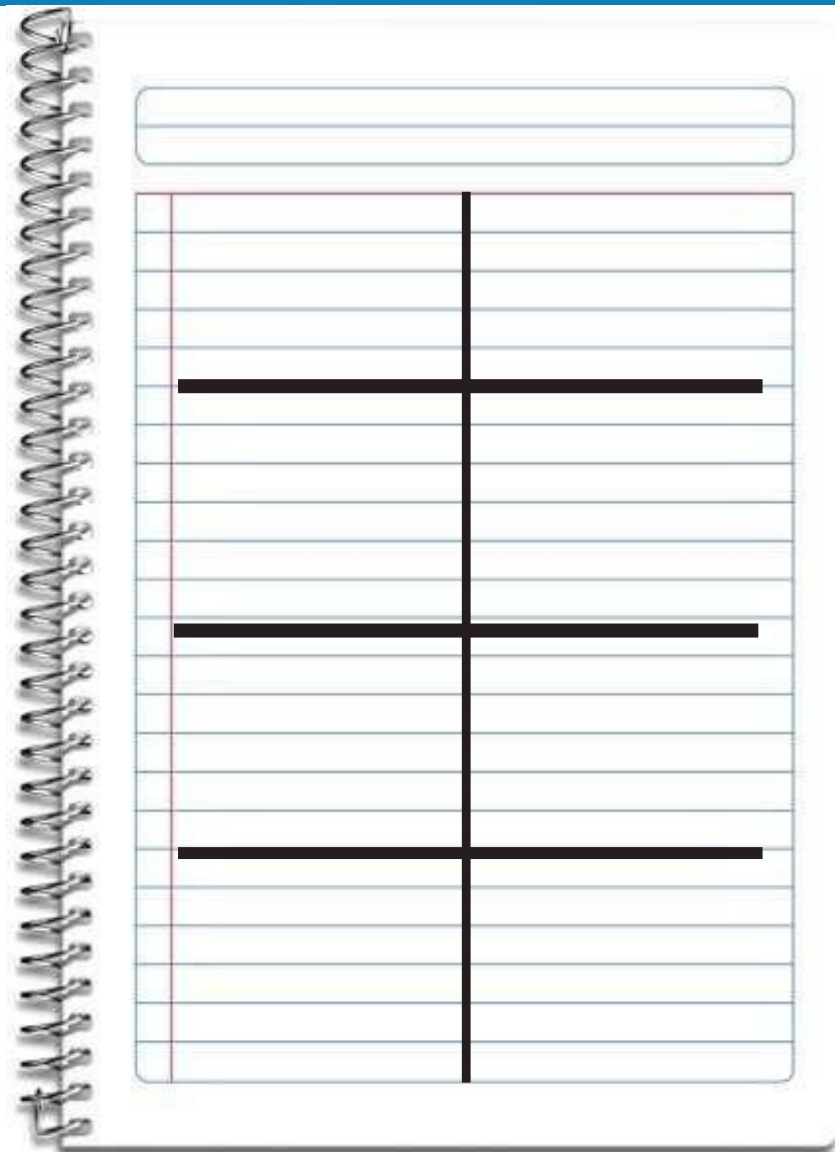


Piensa en una **conversación** reciente que **no salió como esperabas.**

¿Qué crees que podrías haber hecho diferente en cuanto a la manera de comunicarte o generar ideas?

# Dinámica

¡Dibuja en 2 minutos, la mayor cantidad de elementos que contengan como mínimo una forma circular!



# Dinámica

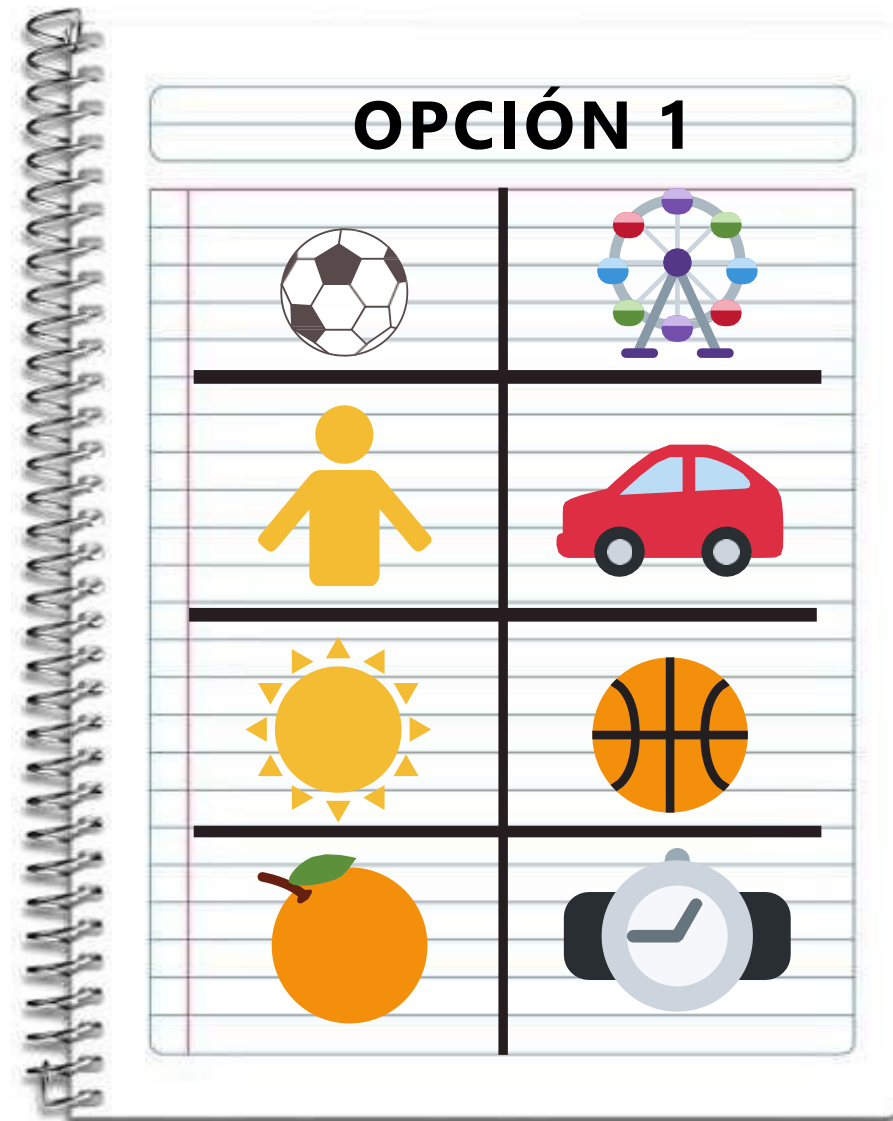


Instrucciones:

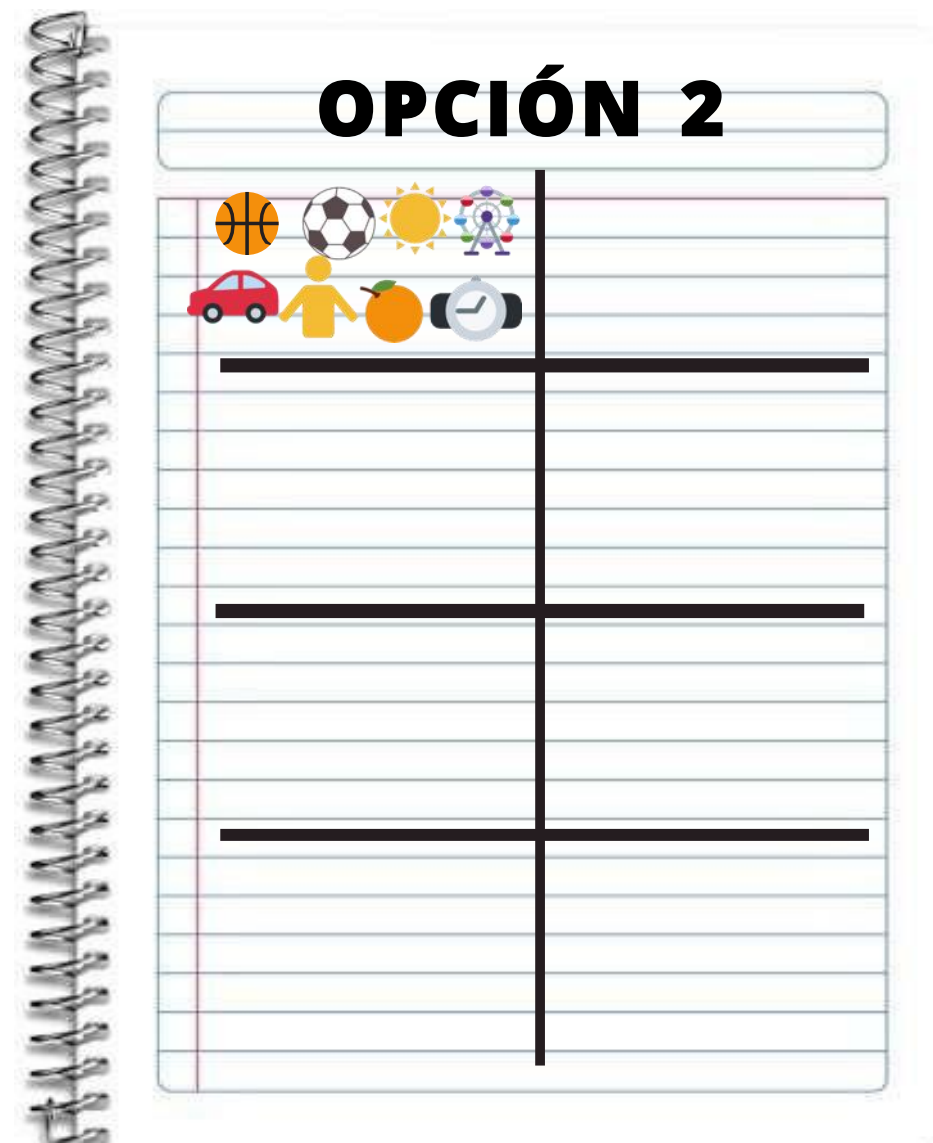
- 1.Cantidad** de objetos.
- 2.Escoger un **objeto original** que hayas dibujado.



# Dinámica



# Dinámica

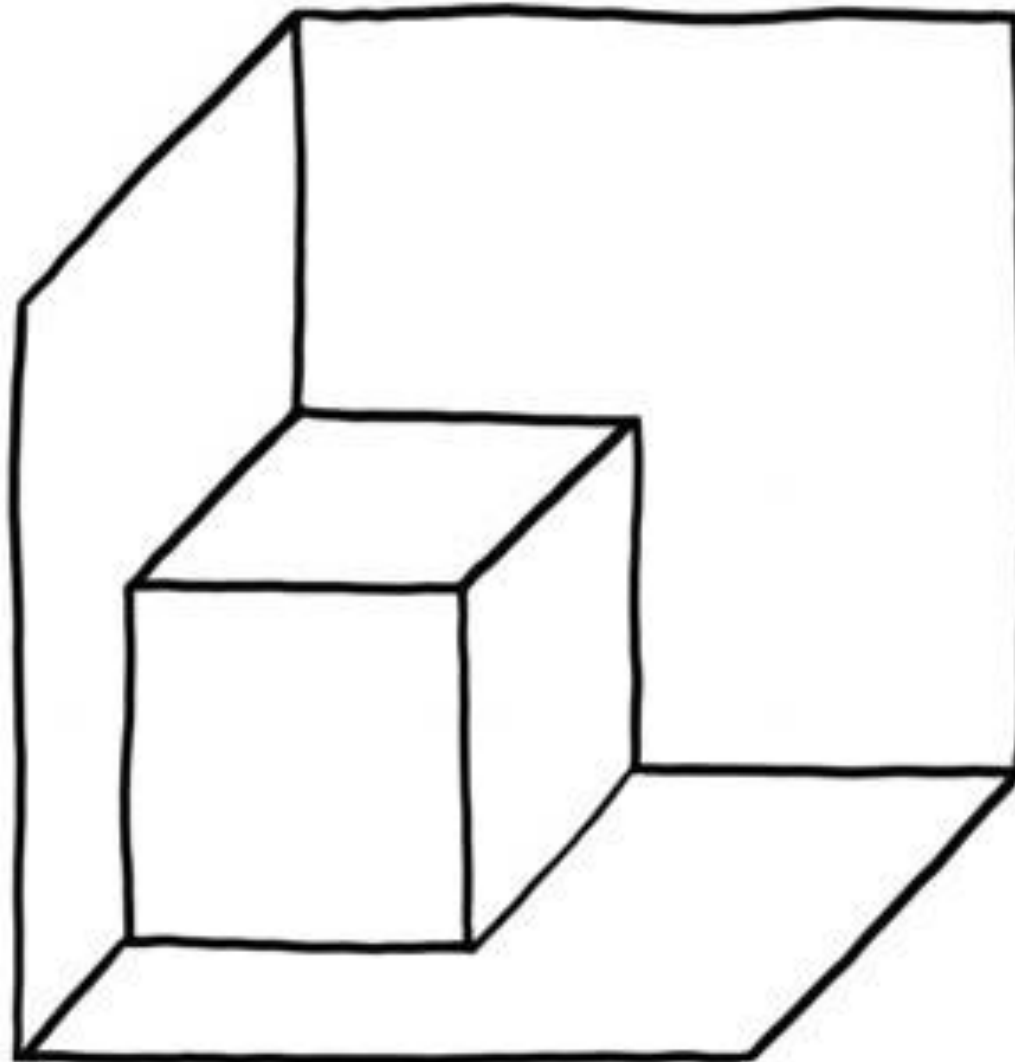




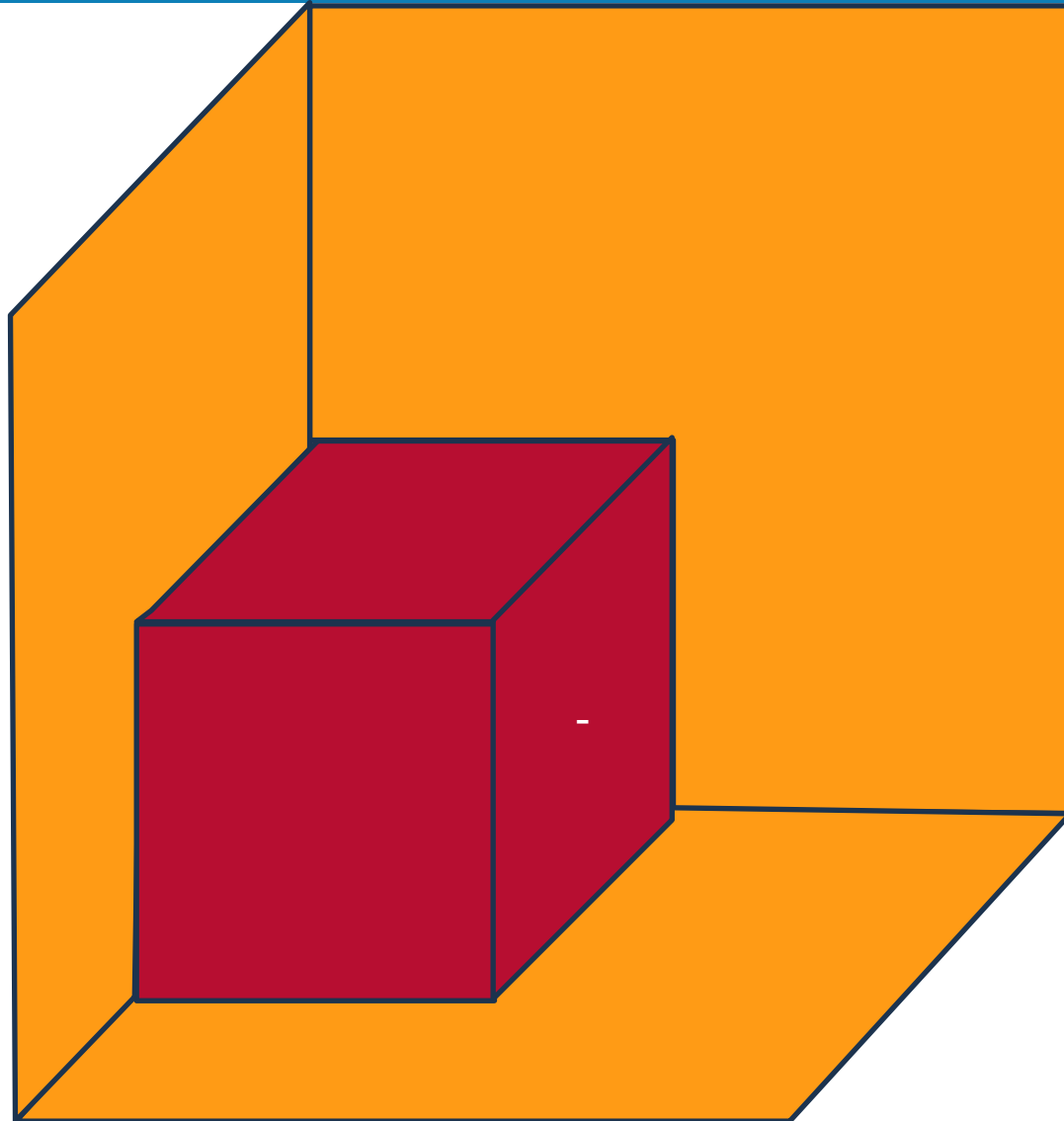
# Dinámica



# Dinámica



# Dinámica



# Dinámica

Tus **barreras** las pones tú.  
Tus **creencias** te limitan.

**Objetivo:** Derribar las barreras, pensando  
**fuera de la caja.** Piensa de manera  
**diferente.**

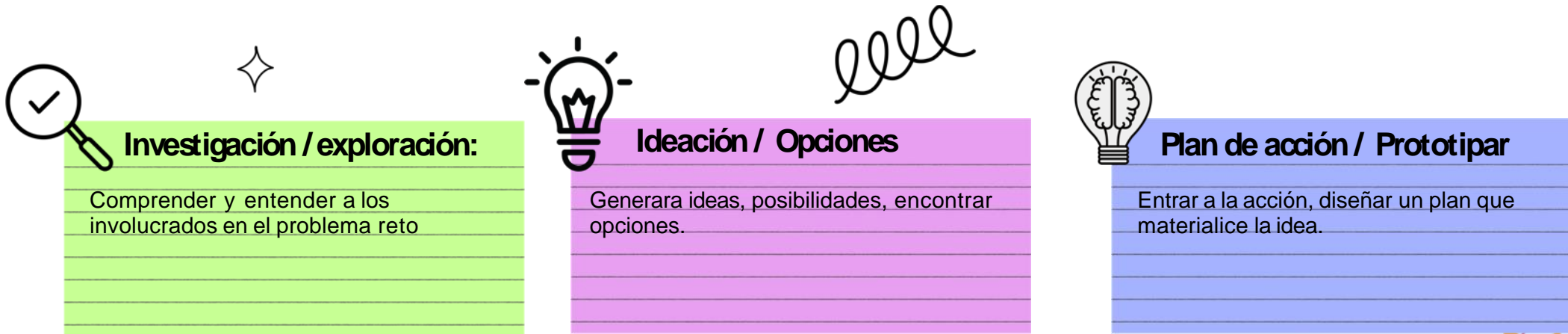
# Dinámica

## Parte de los principios de los principios básicos del Coaching y del Design Thinking

En todo proceso de **coaching** comenzamos con un **objetivo** de proceso, y esto es lo que hacemos también cuando se trabaja con metodologías de innovación como Design Thinking, empezar por un problema o dolor a solucionar.

Desde ahí, partimos del mismo punto, y comenzamos **tres grandes fases**:

**investigación/exploración, ideación/elaboración de opciones, prototipado/plan de acción-puesta en escena.**



# **① Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación**



# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## Objetivos

- Introducir la importancia de la generación de ideas en la mejora de la comunicación
- Descubrir la relevancia del pensamiento creativo y pensamiento crítico
- y proporcionar una comprensión detallada de las herramientas Brainstorming, Mapas Mentales y SCAMPER. Facilitar la aplicación práctica de estas herramientas mediante ejemplos y actividades guiadas.



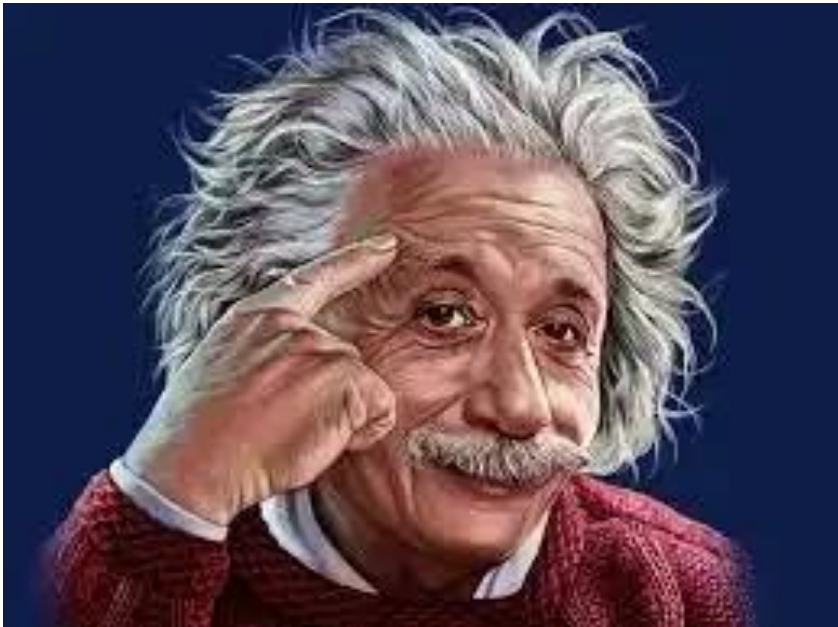
# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## La importancia de la generación de ideas



# Conceptos básicos de Design Thinking

## Pensamiento Creativo y Pensamiento Crítico



***"La locura consiste en hacer siempre lo mismo y esperar resultados diferentes."***

***Autoría atribuida a Albert Einstein***

# Conceptos básicos de Design Thinking

## Pensamiento Creativo y Pensamiento Crítico



***La locura consiste en pensar siempre lo mismo y esperar que nuestra comunicación genere resultados diferentes."***

***Autoría anónima***

# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

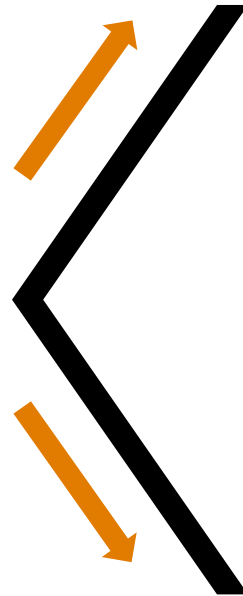
## Pensamiento Creativo y Pensamiento Crítico



JOY PAUL GUILFORD

Psicólogo estadounidense  
(1897-1987)

**Pensamiento  
Creativo o  
Divergente**



**Pensamiento  
Crítico o  
Convergente**



# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## Pensamiento Creativo y Pensamiento Crítico

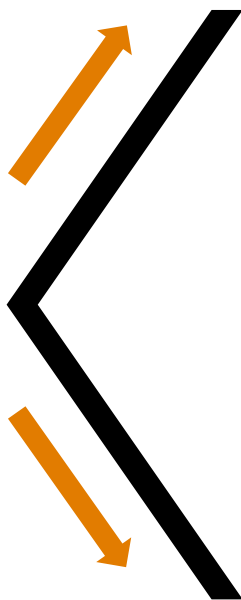




# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## Pensamiento Creativo y Pensamiento Crítico en la comunicación

### Pensamiento Creativo / Divergente

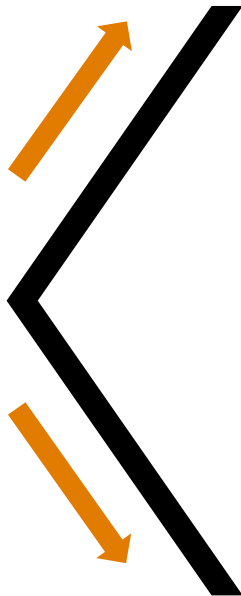


- Explorar nuevas formas de comunicar: Permite romper con patrones comunicativos habituales y abrirse a nuevas posibilidades
- Generar nuevas ideas y enfoques: invita a explorar diferentes formas de plantear nuestros mensajes
- Fomentar la creatividad en el diálogo: impulsa a usar la imaginación para encontrar nuevas soluciones comunicativas para hacer más comprensible o atractivo el mensaje. Uso de analogía, storytelling o incluso el humor.

# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## Pensamiento Creativo y Pensamiento Crítico en la comunicación

**Pensamiento  
Creativo /  
Divergente**



### **Ejemplo:**

En una **conversación difícil**, el pensamiento **divergente** lleva a plantear **diferentes maneras** de abordar el **tema**, desde cambiar el tono hasta usar diferentes formatos (visual, escrito, verbal) o maneras de estructurar el mensaje, siempre desde el entendimiento del mundo del otro.

¿Por qué piensa lo que piensa?, ¿Por qué siente lo que siente?, ¿Por qué dice lo que dice?, ¿Por qué se comporta como se comporta?

# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## Pensamiento Creativo y Pensamiento Crítico en la comunicación

**Pensamiento  
Crítico /  
Convergente**



- Enfocado en **evaluar** y **optimizar** la forma en la que comunicamos
- **Validar**: Ayuda a filtrar y verificar el nivel de comprensión de un determinado tema en el proceso de comunicación.
- **Clarificar el mensaje**: Ayuda a afinar y simplificar el mensaje para que sea lo más claro posible, eliminando ambigüedades o redundancias.
- **Concretar**: Permite focalizar la conversación hacia el objetivo de la misma.

# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## Pensamiento Creativo y Pensamiento Crítico en la comunicación

**Pensamiento  
Crítico /  
Convergente**



### **Ejemplo:**

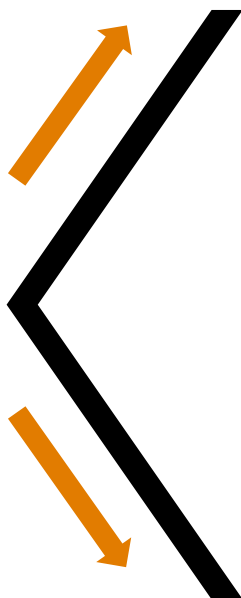
En una conversación difícil, el pensamiento convergente lleva a concretar, validar y filtrar la información.

Entoces si te he entendido bien, lo que propones es ... , ¿es así?

# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## Las preguntas en el Pensamiento Creativo y Pensamiento Crítico

**Pensamiento  
Creativo /  
Divergente**



### **Uso de preguntas abiertas estimulan la creatividad**

¿Cómo podríamos mejorar la comunicación entre los equipos?

¿Qué te gustaría lograr con esta conversación?

¿Y sí en lugar de blanco fuera de otro color?, ¿qué color sería?

¿Qué crees que podríamos hacer de manera diferente la próxima vez?

¿Y qué más crees que podríamos hacer de manera diferente la próxima vez?

# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## Las preguntas en el Pensamiento Creativo y Pensamiento Crítico

**Pensamiento  
Crítico /  
Convergente**



### **Uso de preguntas cerradas que filtran, validan y concretan**

¿Crees que esta opción es la más viable?

¿Prefieres abordar este tema en la reunión de mañana o en la siguiente?

En tu opinión, ¿crees que esta es la mejor forma de comunicarnos?

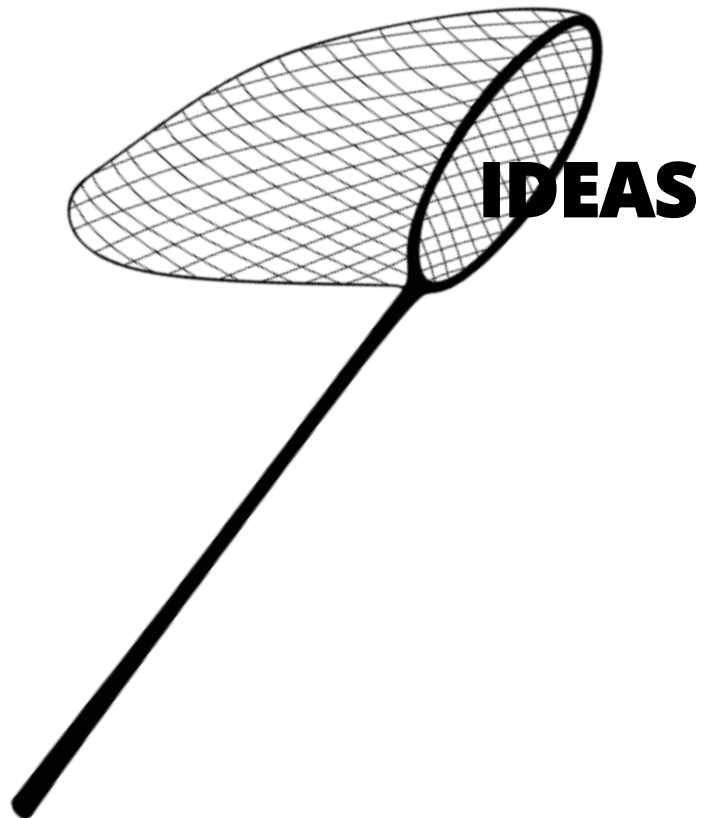
¿Te sientes preparado para presentar la solución?

¿Hemos cubierto todos los puntos importantes de esta conversación?



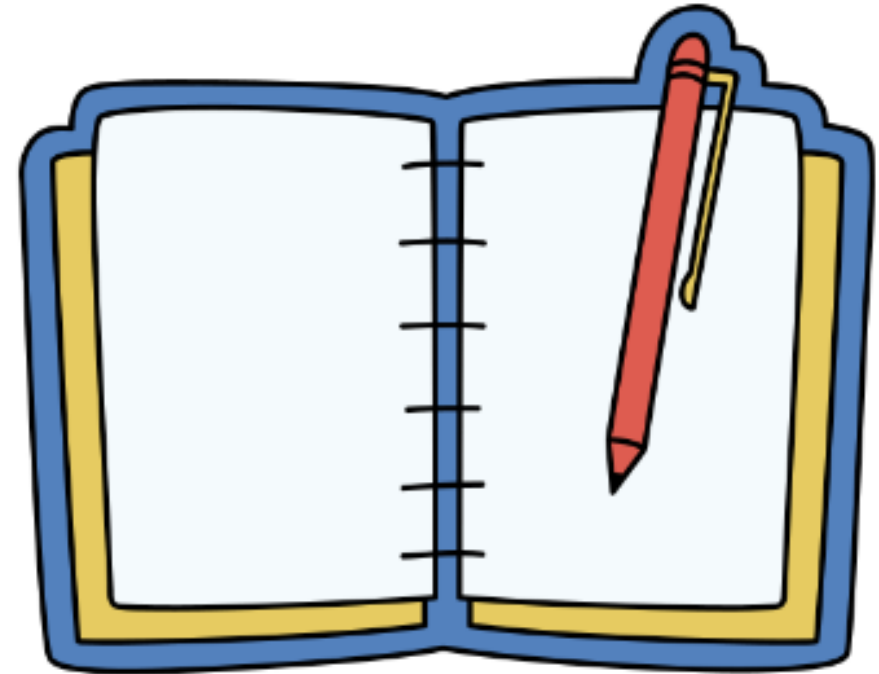
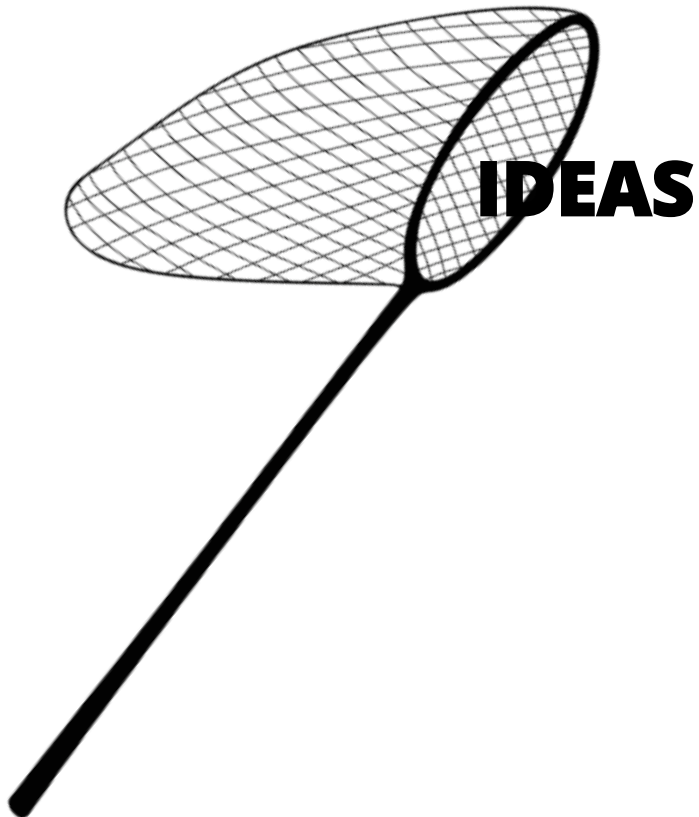
# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## La importancia de capturar las ideas



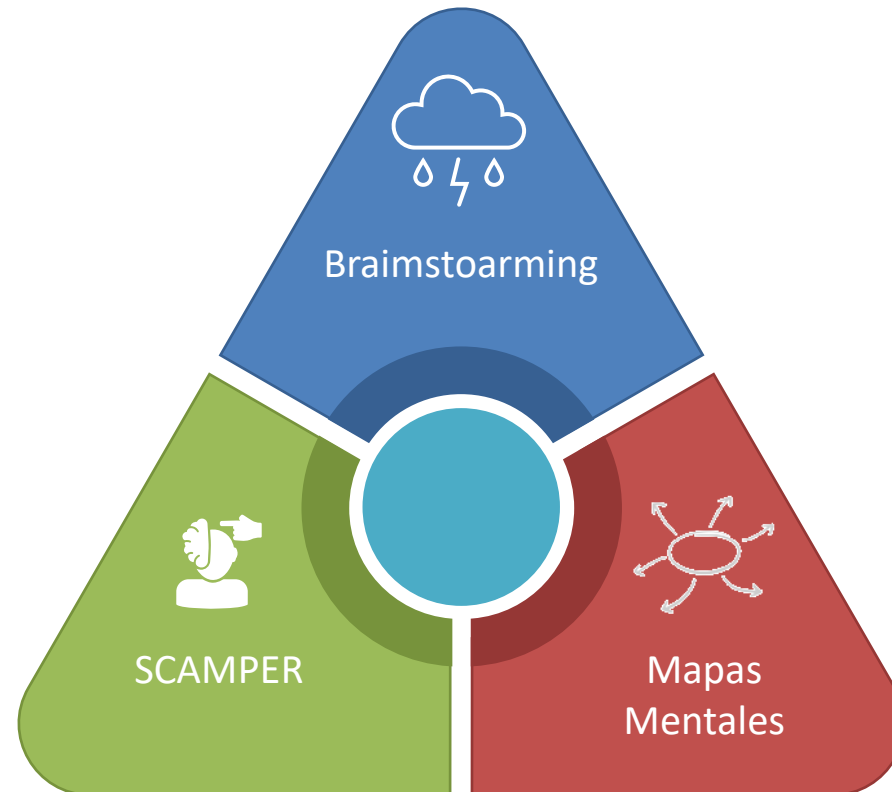
# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## La importancia de capturar las ideas



# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## 3 herramientas que podemos utilizar para generar ideas



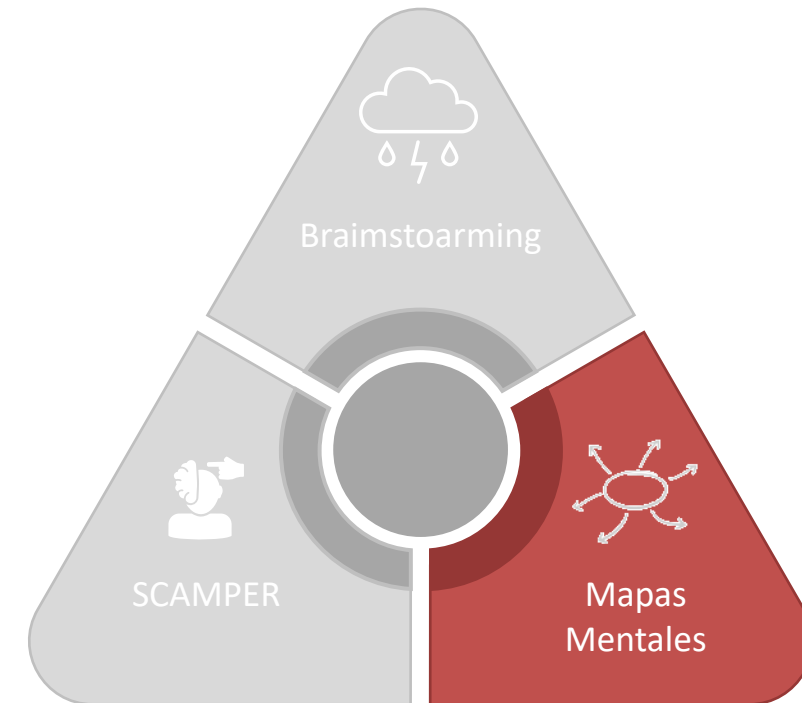
# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## 3 herramientas que podemos utilizar para generar ideas

### Mapas mentales

Un mapa mental es una **representación gráfica** de **ideas** y **conceptos** que se **organizan alrededor de un tema central**.

Ayuda a visualizar las **conexiones** entre diferentes ideas y a estructurarlas de manera lógica y creativa.

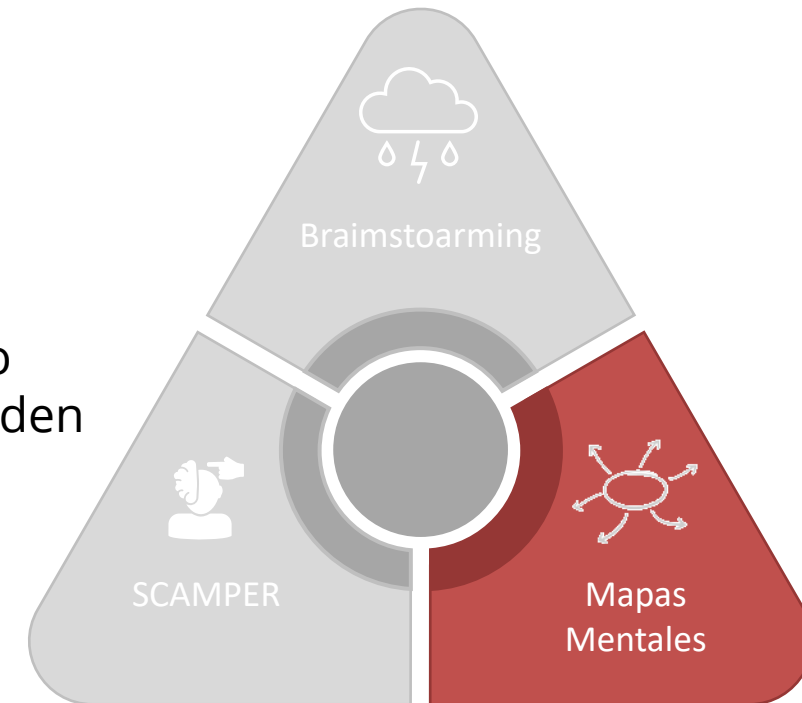


# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## 3 herramientas que podemos utilizar para generar ideas

### Mapas mentales; Pasos

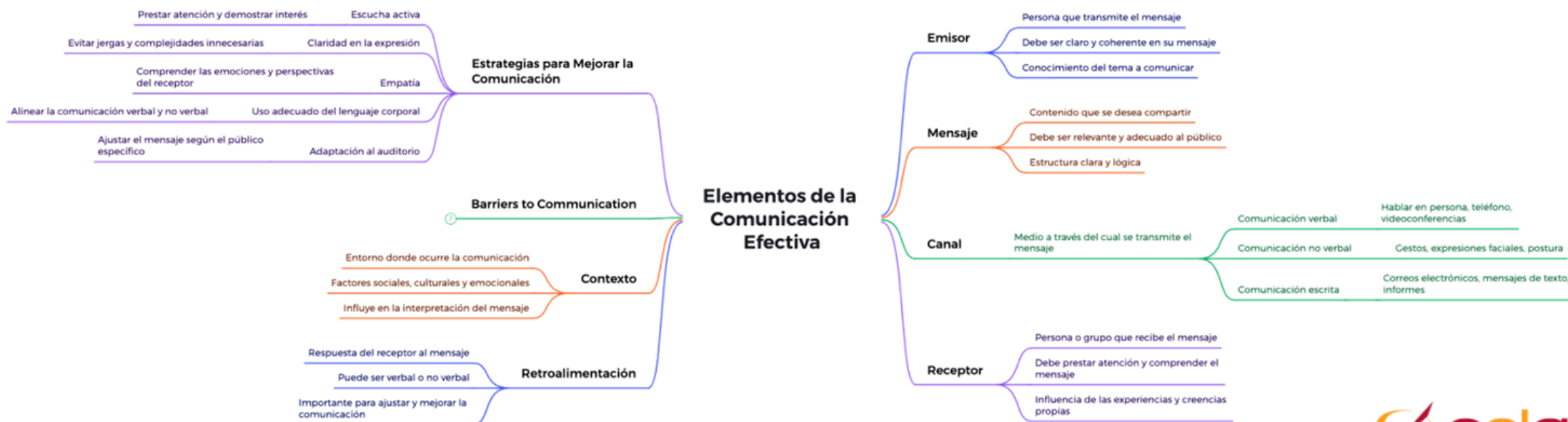
- 1. Seleccionar el Tema Central:** Escribir el desafío o tema de comunicación en el centro de una hoja o pizarra digital.
- 2. Agregar Ramas Principales:** Identifica las **principales áreas** o subtemas relacionados con el desafío y dibuja ramas que se extienden desde el centro.
- 3. Desarrollar Subramas:** Añade ideas más específicas que se relacionen con cada rama principal.
- 4. Incorporar Detalles y Conexiones:** Añade detalles adicionales y conecta ideas relacionadas para enriquecer el mapa mental.



# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## 3 herramientas que podemos utilizar para generar ideas

### Mapas mentales



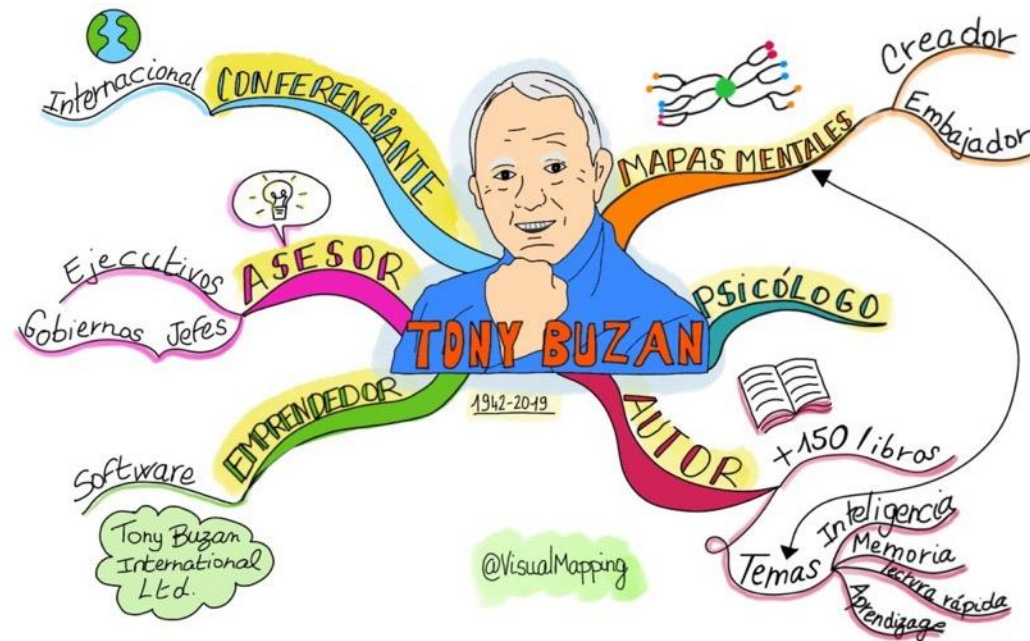


# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## 3 herramientas que podemos utilizar para generar ideas

### Mapas mentales

El término fue acuñado por **Tony Buzan** a principios de los 70.



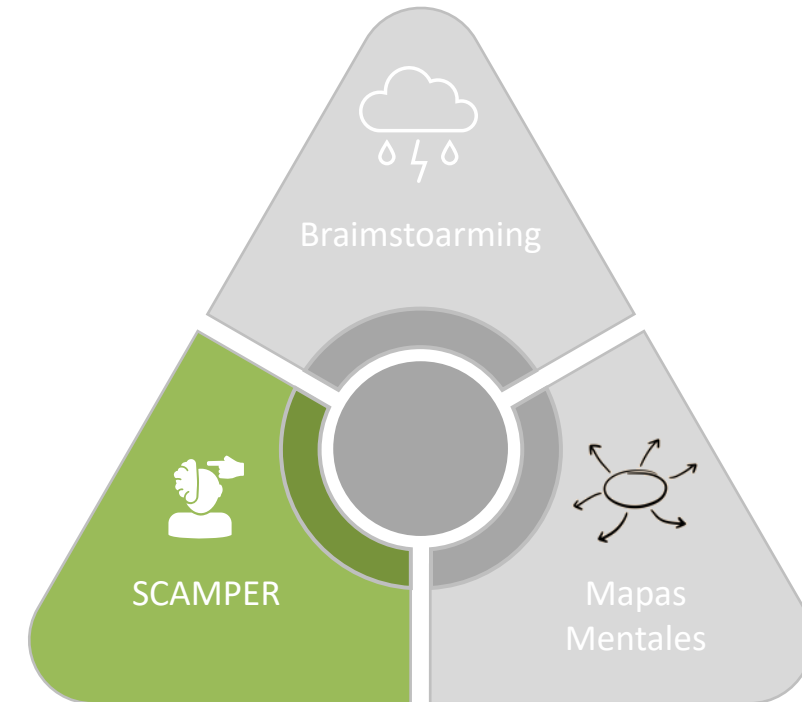
# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## 3 herramientas que podemos utilizar para generar ideas

### SCAMPER

es un acrónimo que representa siete elementos diseñados para estimular el pensamiento **creativo** y **mejorar ideas** existentes.

- **S**ubstitute: **S**ustituir
- **C**ombine: **C**ombinar
- **A**dapt: **A**daptar
- **M**odify: **M**odificar
- **P**ut to another use: **P**oner en otro uso
- **E**liminate: **E**liminar
- **R**everse: **R**evertir



# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## 3 herramientas que podemos utilizar para generar ideas

### SCAMPER

#### 1. S - Substitute (Sustituir)

**Pregunta:** ¿Qué elementos puedo reemplazar /sustituir para mejorar mi comunicación?

Sustituir frases vagas por afirmaciones claras. En lugar de decir 'Me gustaría que me escuches más', decir 'Necesito que dediques 10 minutos a escucharme sin interrupciones cuando hablemos.'

# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## 3 herramientas que podemos utilizar para generar ideas

### SCAMPER

#### 2. C - Combine (Combinar)

**Pregunta:** ¿Qué elementos puedo **combinar** para crear una mejor comunicación?

**Ejemplo:** Combinar el uso de tecnología (como aplicaciones de mensajería) con reuniones presenciales para mantener el seguimiento de las conversaciones

# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## 3 herramientas que podemos utilizar para generar ideas

### SCAMPER

#### 3. A - Adapt (Adaptar)

**Pregunta:** ¿Qué recursos de la comunicación puedo **adaptar** para mejorar mi comunicación?

**Ejemplo:** Adaptar técnicas de **storytelling** para hacer presentaciones más atractivas y memorables

# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## 3 herramientas que podemos utilizar para generar ideas

### SCAMPER

#### 4. M - Modify (Modificar)

**Pregunta:** ¿Qué aspectos de mi **comunicación actual** puedo **modificar** para ser más efectivo?

**Ejemplo:** Modificar el **tono de voz** para transmitir más **confianza** y **claridad** en las conversaciones.

# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## 3 herramientas que podemos utilizar para generar ideas

### SCAMPER

#### 5. P - Put to another use (Poner en otro uso)

**Pregunta:** ¿Cómo puedo usar de manera diferente mi **escucha** para mejorar mis relaciones personales?

**Ejemplo:** Utilizar **habilidades** de **escucha activa** no solo en el trabajo, sino también en **conversaciones familiares** para adquirir práctica.

# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## 3 herramientas que podemos utilizar para generar ideas

### SCAMPER

#### 6. E - Eliminate (Eliminar)

**Pregunta:** ¿Qué **elementos innecesarios** puedo **eliminar** de mi comunicación para hacerla más clara y directa?

**Ejemplo:** Eliminar el uso de **jergas** o **términos técnicos** que puedan causar malentendidos en conversaciones informales.



# Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación

## 3 herramientas que podemos utilizar para generar ideas

### SCAMPER

#### 7. R - Reverse (Revertir)

**Pregunta:** ¿Qué puedo hacer de manera contraria para mejorar mi comunicación personal?

**Ejemplo:** Agradecer las opiniones de los demás y poniendo en valor agradeciendo algo positivo que la otra persona ha hecho.

## **② Herramienta Brainstorming**

# Herramienta Brainstorming

## BrainStorming

Es una técnica utilizada para **generar** una **gran cantidad** de **ideas** en un **corto período de tiempo**.

**Objetivo:** Fomentar la **creatividad** y la **colaboración**, permitiendo que surjan **soluciones innovadoras** a los desafíos que tengamos, por ejemplo, la **mejora de la comunicación**.

**ES UNA HERRAMIENTA QUE BUSCA DIVERGER**



# Herramienta Brainstorming

## BrainStorming

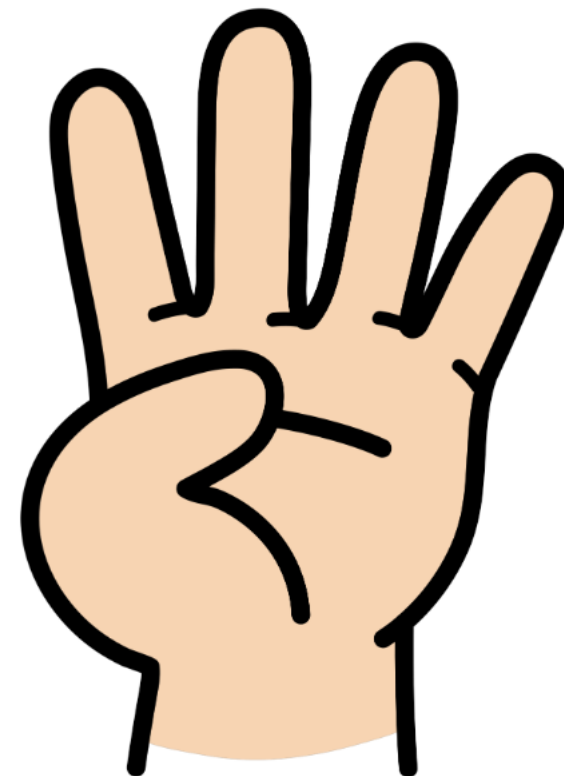
### 4. Principios Clave del Brainstorming

**1º. Suspender el Juicio:** No evaluar ni criticar las ideas mientras se generan.

**2º. Fomentar la Cantidad sobre la Calidad:** Cuantas más ideas se generen, mayores serán las posibilidades de encontrar soluciones efectivas.

**3º. Construir sobre las Ideas de Otros:** Utilizar las ideas de los demás como base para nuevas propuestas.

**4º. Pensamiento Libre y Creativo:** Animar a pensar fuera de lo convencional y explorar todas las posibilidades.



# Herramienta Brainstorming

## BrainStorming

### Ejemplo

#### **1. Definir el Problema o Tema:**

Especificar claramente el desafío de comunicación que queremos abordar.

Por ejemplo, 'Mejorar la claridad en las reuniones laborales'.

# Herramienta Brainstorming

## BrainStorming

### Ejemplo

#### 2. Establecer las Reglas del Brainstorming:

**Sin Críticas:** Todas las ideas son bienvenidas sin evaluarlas en el momento.

**Fomentar la Creatividad:** Animar a pensar de manera innovadora y sin restricciones.

**Construir sobre las Ideas de Otros:** Utilizar las ideas de los demás como base para nuevas propuestas.

# Herramienta Brainstorming

## BrainStorming

### Ejemplo

#### **3. Generar Ideas:**

Anotar todas las ideas que se les ocurran a los participantes, sin filtrar ni juzgar su viabilidad en esta fase."

#### **4. Expandir las Ideas:**

Profundizar y desarrollar las ideas generadas, añadiendo detalles y posibles mejoras.

# Herramienta Brainstorming

## BrainStorming

### Ejemplo

#### **5. Seleccionar las Mejores Ideas:**

Evaluar y seleccionar las ideas más viables y efectivas para implementar, basándose en criterios predefinidos como la factibilidad, el impacto y la originalidad.



# Herramienta Brainstorming

## BrainStorming

### Integración del Pensamiento Creativo y Crítico:

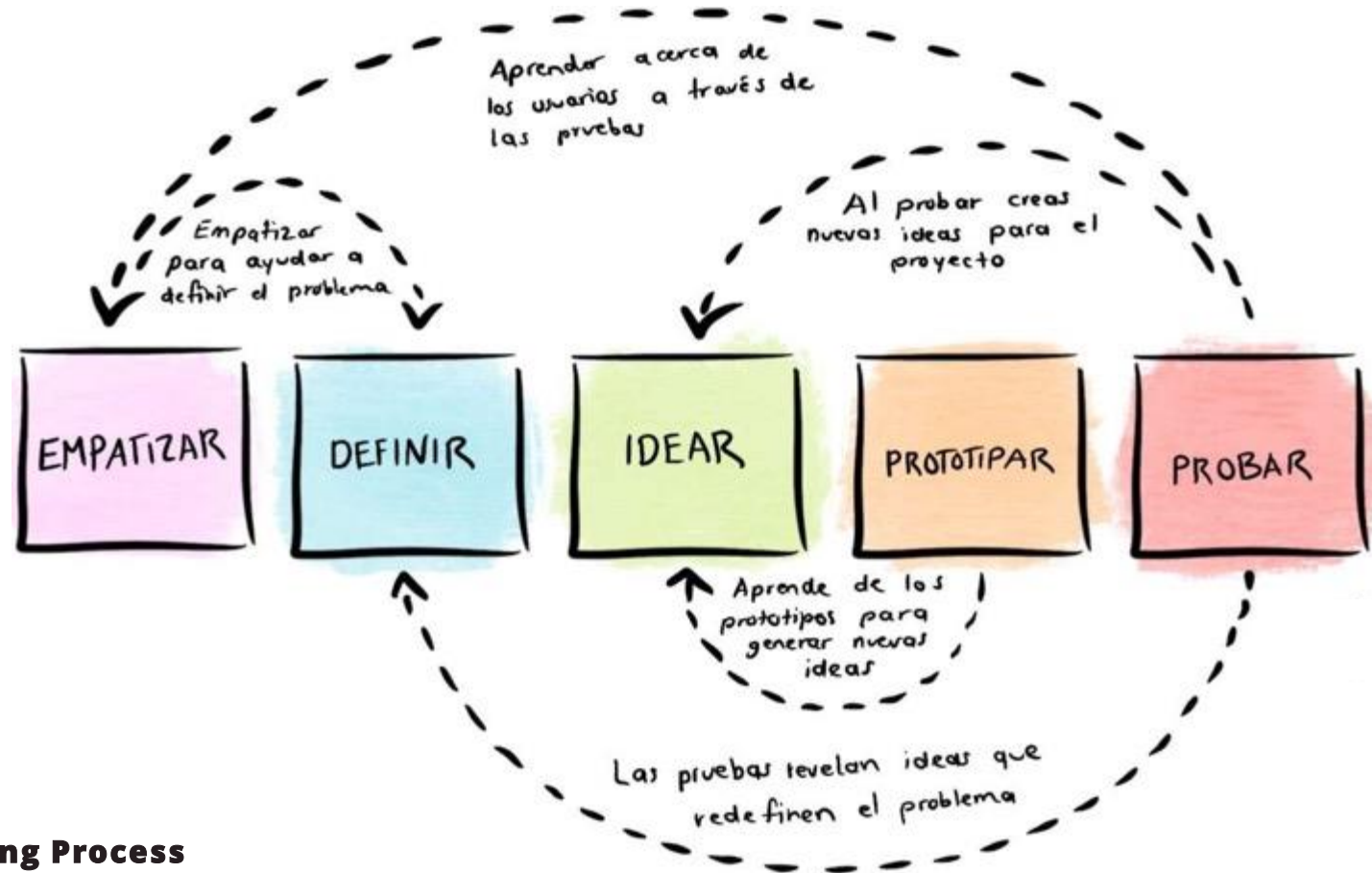
El **pensamiento creativo** nos ayuda a **generar una amplia gama de ideas innovadoras**, mientras que el **pensamiento crítico** nos permite **evaluar** y **seleccionar** las **mejores ideas** para el problema a solucionar.

Es importante **aplicar ambos tipos de pensamiento** en cada paso del **brainstorming** para **asegurar** que las ideas **no solo sean creativas**, sino también **prácticas** y **efectivas**.

# **③ Modelo Design Thinking**

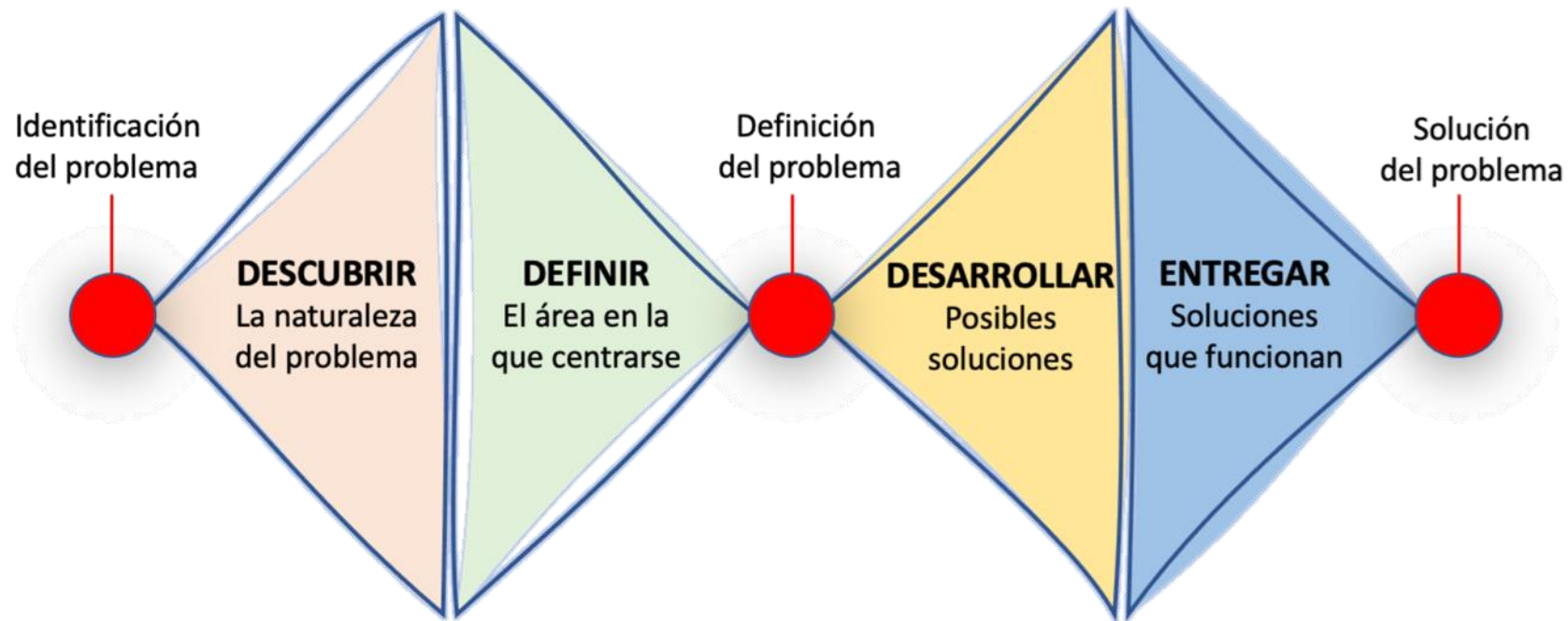
# Modelo Design Thinking

## Las 5 fases del modelo



# Modelo Design Thinking

## Doble Diamante del Pensamiento de Diseño en la fase de Ideación



# Modelo Design Thinking

## Integración de todo lo visto en la fase de Ideación de Design Thinking

### Instrucciones

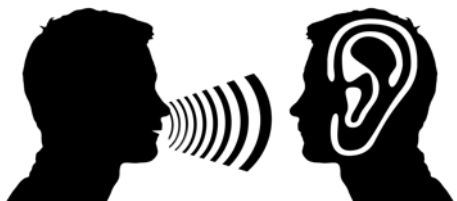
- 1. Identificación del Desafío:** Pensar en un desafío específico de comunicación que enfrentas en tu trabajo o en tu vida personal.
- 2. Generación de Ideas:** Utilizar la técnica de brainstorming para generar tantas ideas como sea posible relacionadas con tu desafío.
- 3. Refinamiento de Ideas:** Seleccionar una técnica de SCAMPER y aplicar una modificación a una de tus ideas para mejorarla."
- 4. Creación de un Mini Mapa Mental:** Visualiza tu idea principal y añade al menos dos sub-ideas relacionadas que complementen tu propuesta.

# **④ Estrategias de Coaching para la Comunicación**

# Estrategias de Coaching para la Comunicación

## Empatía, Escucha, Silencios y Asertividad en el proceso creativo

Las habilidades de **escucha**, **empatía**, **preguntas**, **silencios** y **asertividad** son fundamentales en el proceso de **comunicación efectiva** y pueden jugar roles tanto en el pensamiento divergente como en el convergente, dependiendo del contexto y de cómo se utilicen.



# Estrategias de Coaching para la Comunicación

## Escucha activa

Una de las **habilidades fundamentales** en la **comunicación** es la **escucha activa**.

Es un proceso que implica más allá de oír, es **comprender** y **responder** de manera **adecuada** a lo que la otra persona está diciendo.



# Estrategias de Coaching para la Comunicación

## Escucha activa

### Algunas claves

- Sonreír
- Refrasea y parafrasar
- Hacer Rapport (servir de espejo)
- Uso de los silencios. Dejar terminar.
- Poner el foco en la otra persona, acallar el juicio y el efecto “ya lo tengo”
- Haz resúmenes y concreta
- Haz preguntas que permitan abrir y preguntas que permitan concretar
- Reconduce la conversación
- Mantén el contacto ocular, sin intimidar

# Estrategias de Coaching para la Comunicación

## Formular preguntas

Las preguntas son **herramientas poderosas** para **clarificar** información, **profundizar** en temas y **fomentar** la participación activa.

# Estrategias de Coaching para la Comunicación

## Formular preguntas

### Cómo implementarlas

- Utilizar **preguntas abiertas** para incentivar respuestas detalladas.
- Formular **preguntas clarificadoras** para asegurar la comprensión.
- Evitar preguntas que puedan parecer **directivas, acusatorias** o **críticas**.

# Estrategias de Coaching para la Comunicación

## Asertividad

La **asertividad** es la habilidad de **expresar** nuestros **límites, ideas** y **necesidades** de manera **clara** y **respetuosa**, sin agresividad ni pasividad.

Decir **NO** da paso a nuestro **Sí**.

Hay que tener siempre en mente el **propósito** y **objetivos** conjunto o individuales.

# Estrategias de Coaching para la Comunicación

## Asertividad

Ser **asertivo** mejora **nuestras relaciones profesionales y personales**, ya que permite que nos **comuniquemos** sin **malentendidos** y con **confianza**.

# Estrategias de Coaching para la Comunicación

## Asertividad

### Cómo implementarlas

#### a. Uso de Mensajes 'Yo':

Expresar nuestros sentimientos y necesidades utilizando frases que comiencen con '**yo**'. Por ejemplo, 'Yo siento que...' o 'Yo necesito...'.

#### b. Lenguaje Corporal Asertivo:

Mantener una postura erguida, hacer contacto visual y utilizar gestos que refuercen tu mensaje verbal.

# Estrategias de Coaching para la Comunicación

## Asertividad

### Cómo implementarlas

#### c. Manejo de la Crítica:

Recibe la crítica de manera constructiva y responde de forma calmada y racional. Por ejemplo, 'Aprecio lo que me comentas **y voy a** considerarlo para mejorar'.

#### d. Decir 'No' de Manera Respetuosa:

Aprende a **rechazar solicitudes** que no se pueden cumplir, de manera respetuosa y clara. Por ejemplo, 'Lo siento, pero no puedo asumir esa tarea en este momento'.

# Llegamos al Final del Seminario



# ¿Qué hemos tratado en esta sesión?

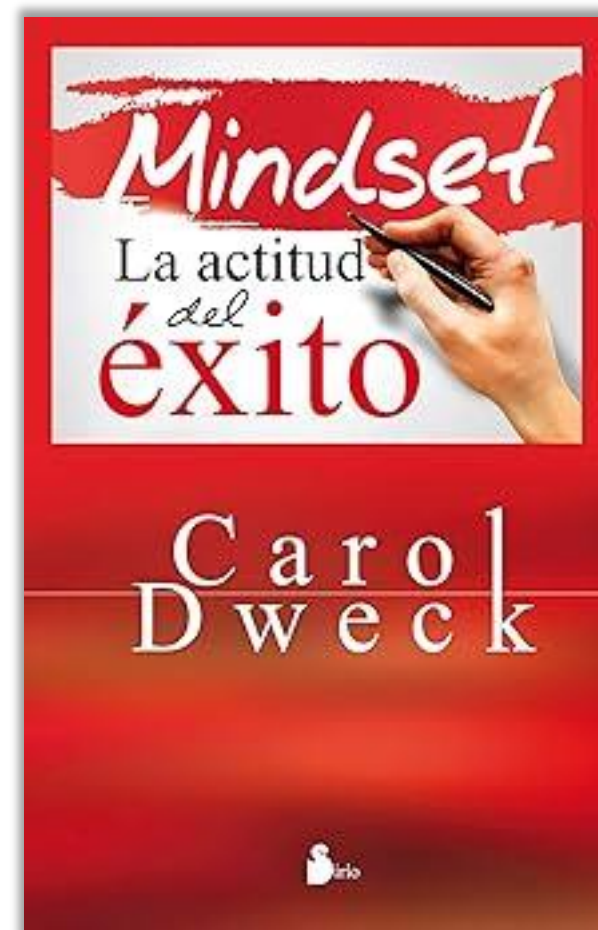
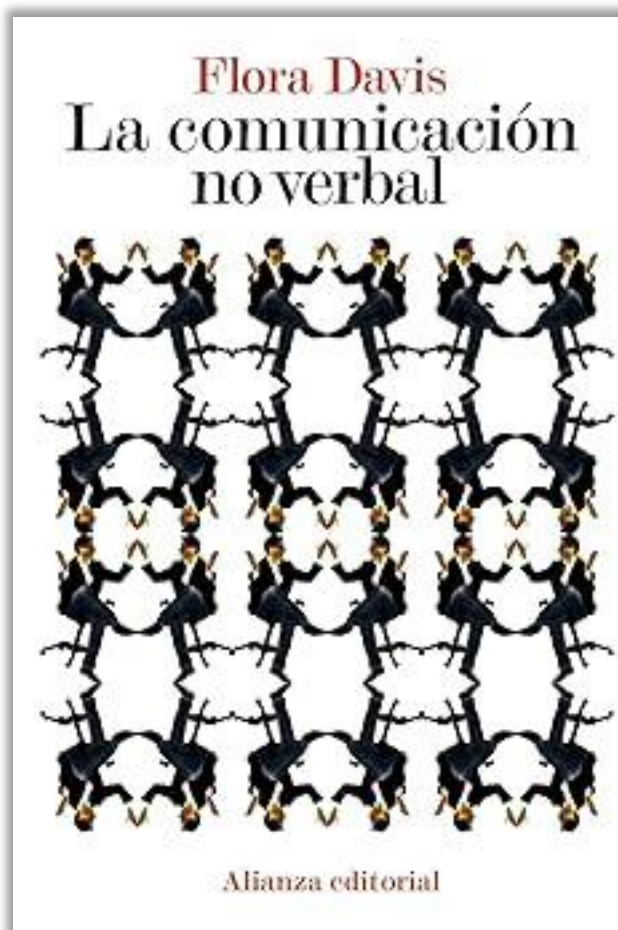
- 1 Generación de Ideas para la Mejora de la Comunicación
- 2 Herramientas Brainstorming
- 3 Modelo Design Thinking
- 4 Estrategias de Coaching para la Comunicación

# Llegamos al Final del Seminario

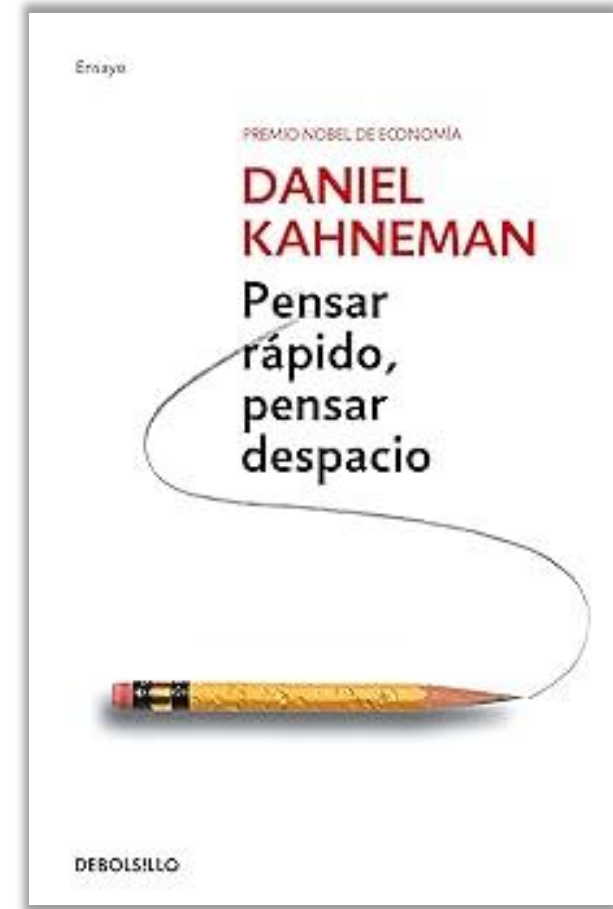
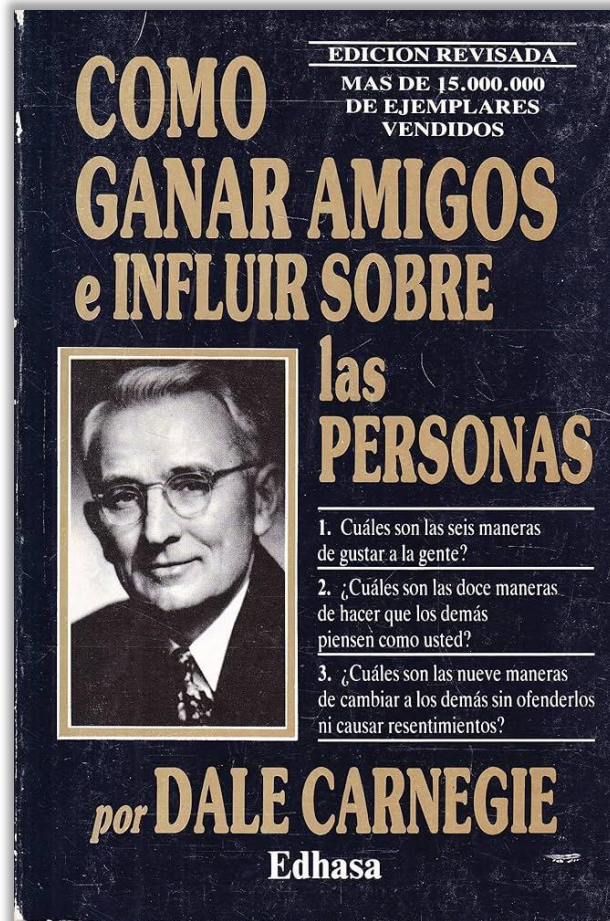
**Gracias** por su **dedicación** y **compromiso**.

Juntos, con **empatía** e **innovación**, transformaremos **nuestros servicios públicos** para crear un **futuro** mejor para todos

# Lecturas recomendadas



# Lecturas recomendadas





# Terminamos

