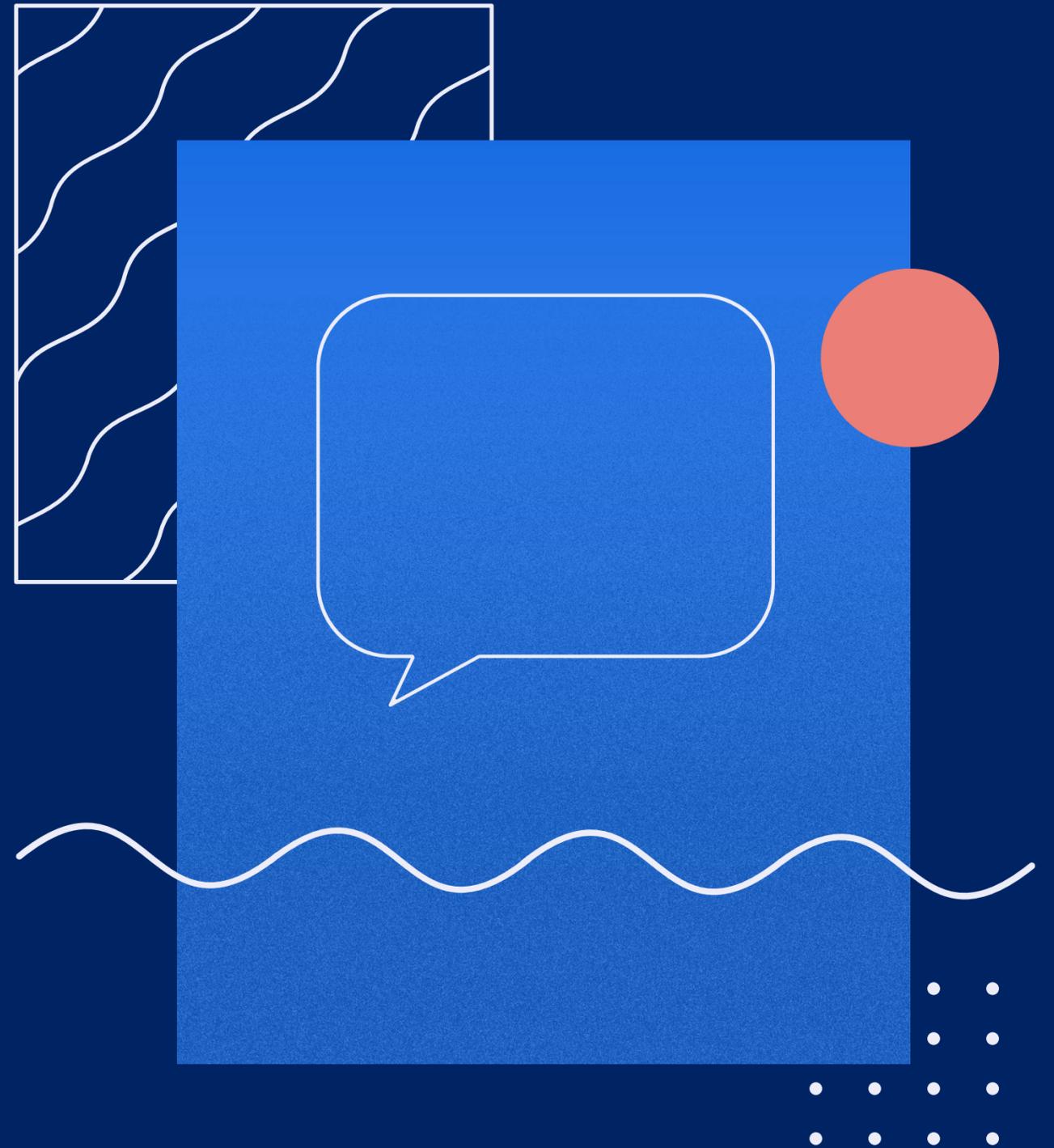
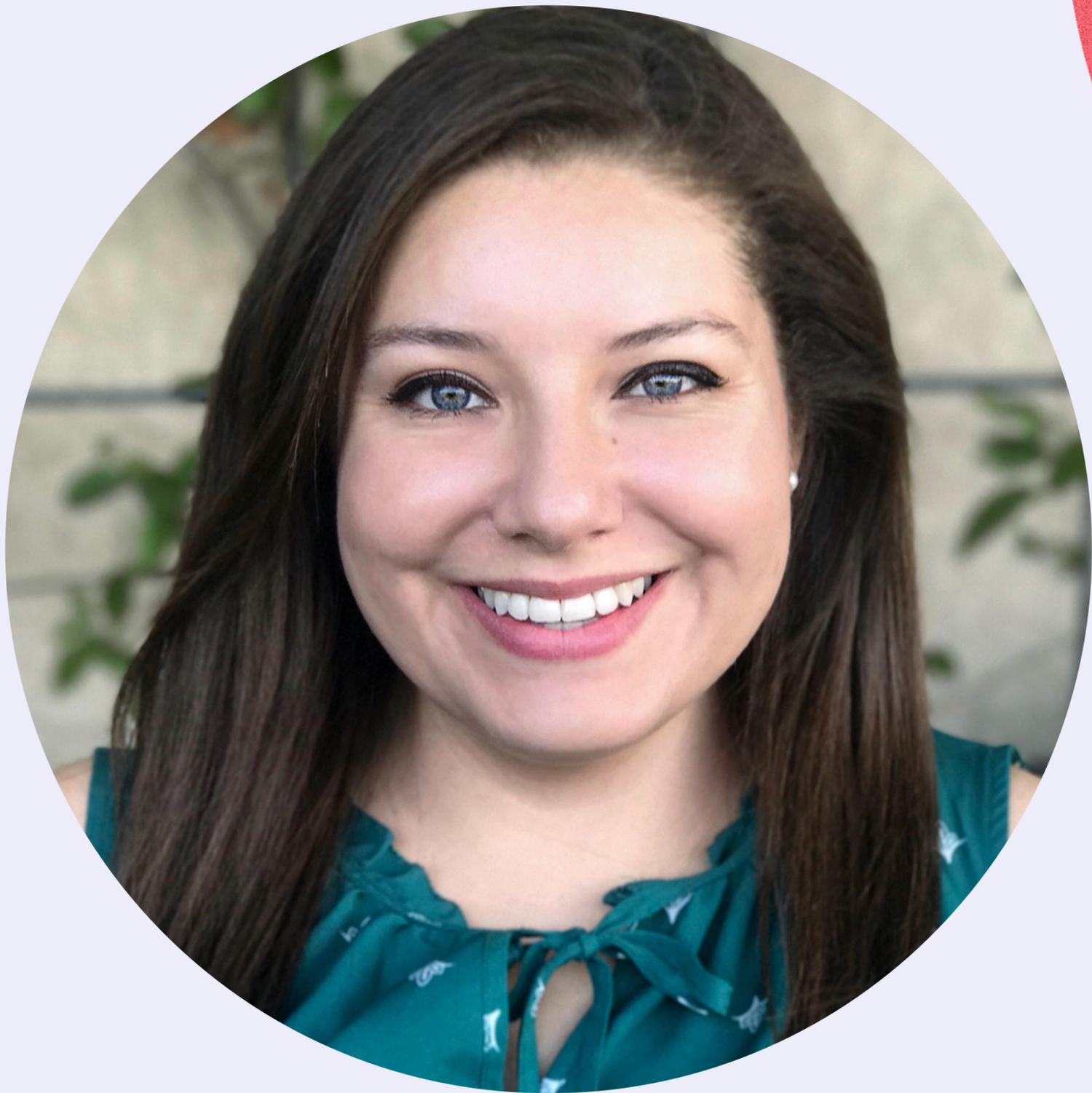


Hackeando la comunicación

CONSEJOS PARA EVITAR CONFLICTOS Y COLABORAR EN COMUNIDADES ABIERTAS

POR NURITZI SANCHEZ
DIRA. DE PROGRAMAS DE CÓDIGO ABIERTO
GITLAB, INC.





Nuritzi Sanchez

Dira. de programas de
código abierto
en GitLab, Inc.

Ex-Presidente de GNOME

Formación académica:
Relaciones Internacionales y
Psicología



@1nuritzi

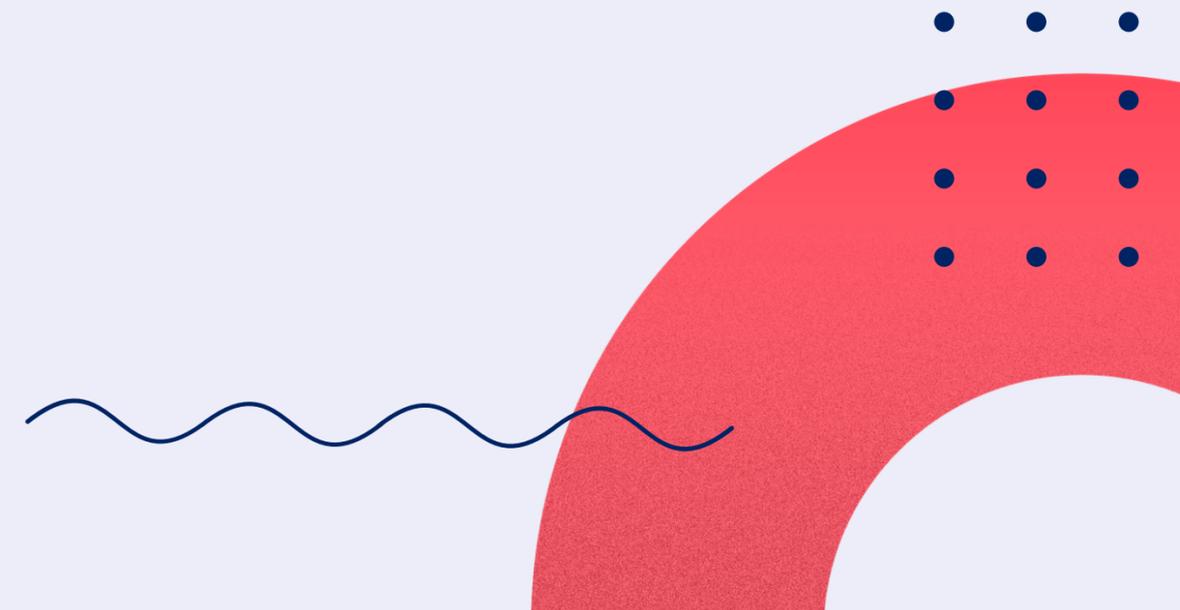
Hoy cubriremos

Cómo navegar las diferencias culturales

Cómo mejorar el feedback

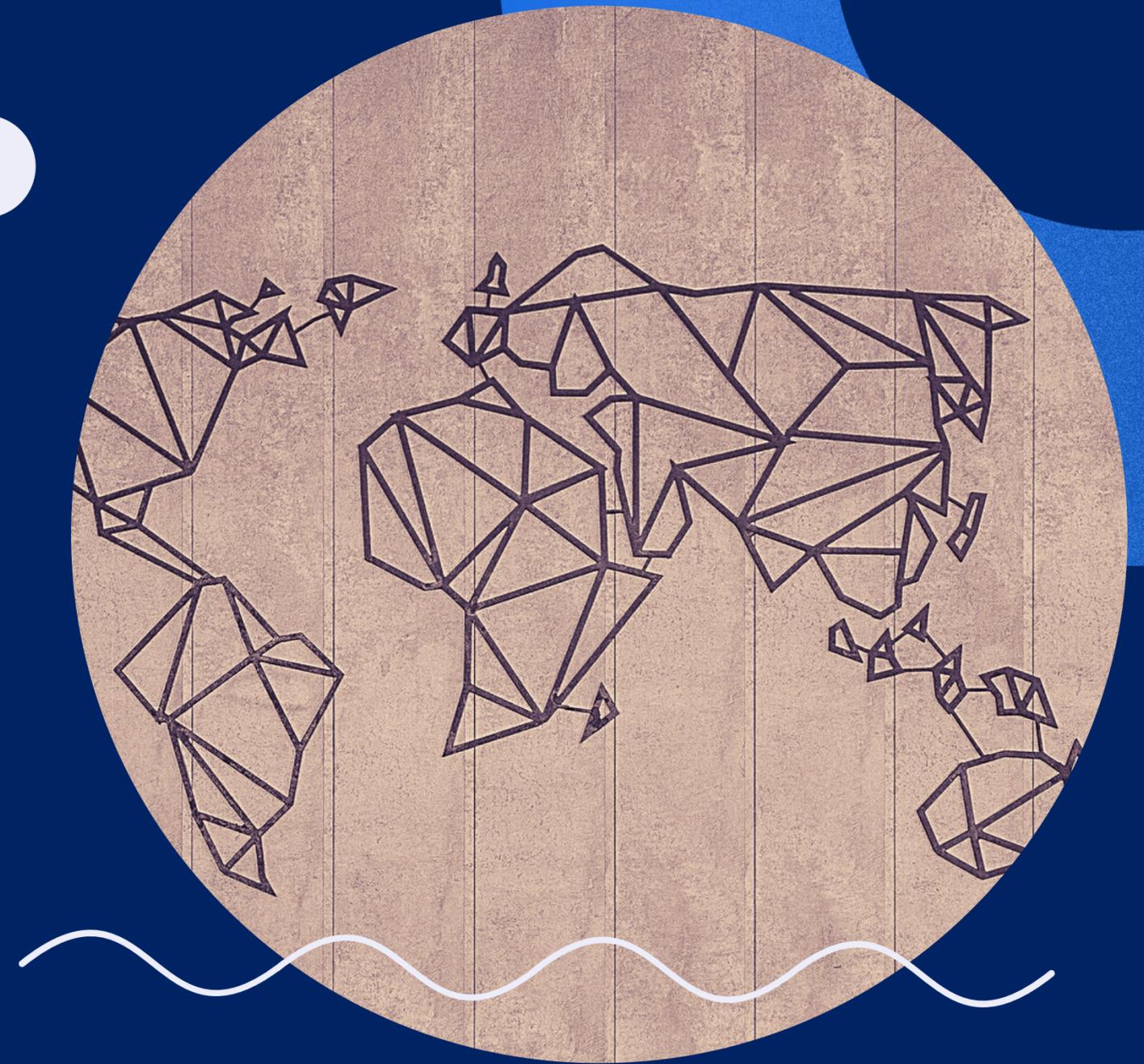
Cómo escuchar activamente

Ésta presentación se puede encontrar en:
bit.ly/communication-hacks-ns



Cómo navegar las diferencias culturales

Las comunidades de código abierto atraen a miembros de todo el mundo



Necesitamos entender las diferencias culturales

Los países se clasifican según estos 7 indicadores:

1. Comunicando
2. Evaluando
3. Liderando
4. Confiando
5. El desacuerdo
6. Horarios
7. Convenciendo

Fuente: The Culture Map por Erin Meyer via <https://www.erinmeyer.com/culturemap/>

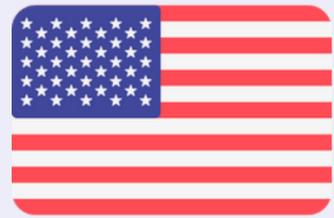
Low-context	COMMUNICATING	High-context
Direct Negative Feedback	EVALUATING	Indirect Negative Feedback
Egalitarian	LEADING	Hierarchical
Consensual	DECIDING	Top-down
Task-based	TRUSTING	Relationship-based
Confrontational	DISAGREEING	Avoids Confrontation
Linear-time	SCHEDULING	Flexible-time
Principles First	PERSUADING	Applications First

Lo que significa

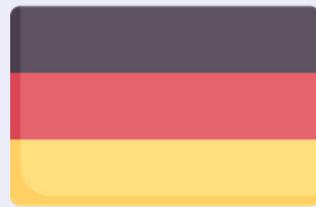
Comunicando

Bajo contexto: piensan que la buena comunicación es precisa, simple y clara. La repetición se utiliza a menudo para evitar malentendidos.

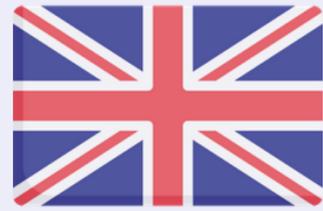
Alto contexto: piensan que la buena comunicación es sofisticada, matizada y estratificada. Debes leer entre líneas.



USA



Alemania



Reino Unido



España



Francia



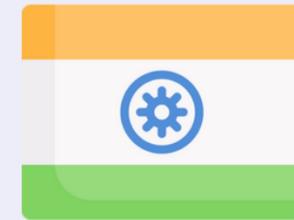
México



Colombia



Nigeria



India



China

Bajo contexto:



Alto contexto

Lo que significa

Evaluando

Comentarios negativos directos:
entregados con franqueza, sin rodeos y con honestidad. Los mensajes negativos no se suavizan con los positivos. Se utilizan absolutos. Se puede dar frente a grupos.

Comentarios negativos indirectos:
entregados con suavidad, sutileza y diplomacia. Los mensajes positivos envuelven a los negativos. Se utilizan descriptores de calificación. Se debe dar en privado.



Rusia



Alemania



Nigeria



Portugal



Reino Unido



India



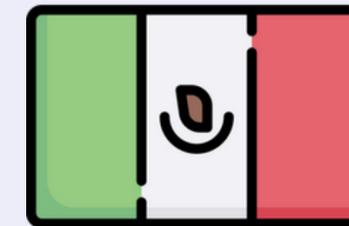
Francia



España



USA



México



China

Directos

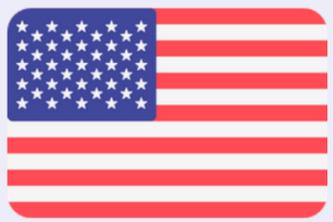
Indirectos

Lo que significa

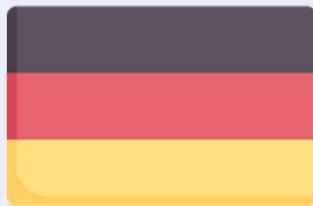
Confiando

Basado en tareas: La confianza se construye a través de actividades de negocio. Las relaciones de trabajo se pueden hacer o deshacer fácilmente, según la factibilidad de la situación.

Basado en relaciones: La confianza se construye mientras almorzando juntos o compartiendo bebidas por la noche. Las relaciones de trabajo se desarrollan lentamente a largo plazo.



USA



Alemania



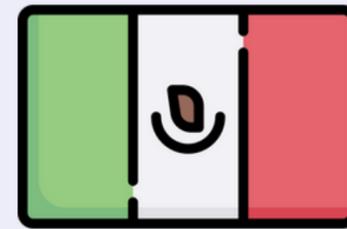
Reino Unido



España



Francia



México



China



India



Nigeria

Tareas

Relaciones

Lo que significa

Convenciendo

Principios primero: Valorán el "por qué". Han sido capacitados para desarrollar la teoría o el concepto antes de presentar el hecho, la declaración o la opinión.

Aplicaciones primero: valoran el "cómo" o el "qué". Han sido capacitados para comenzar con un hecho, declaración u opinión y luego explicar la conclusión según sea necesario.



Francia



España



Alemania



Italia



Reino Unido



USA

Principios

Aplicaciones

Ejemplo de un mapa cultural: 2020 Junta Directiva de la Fundación GNOME

En 2020 hay Directores de:

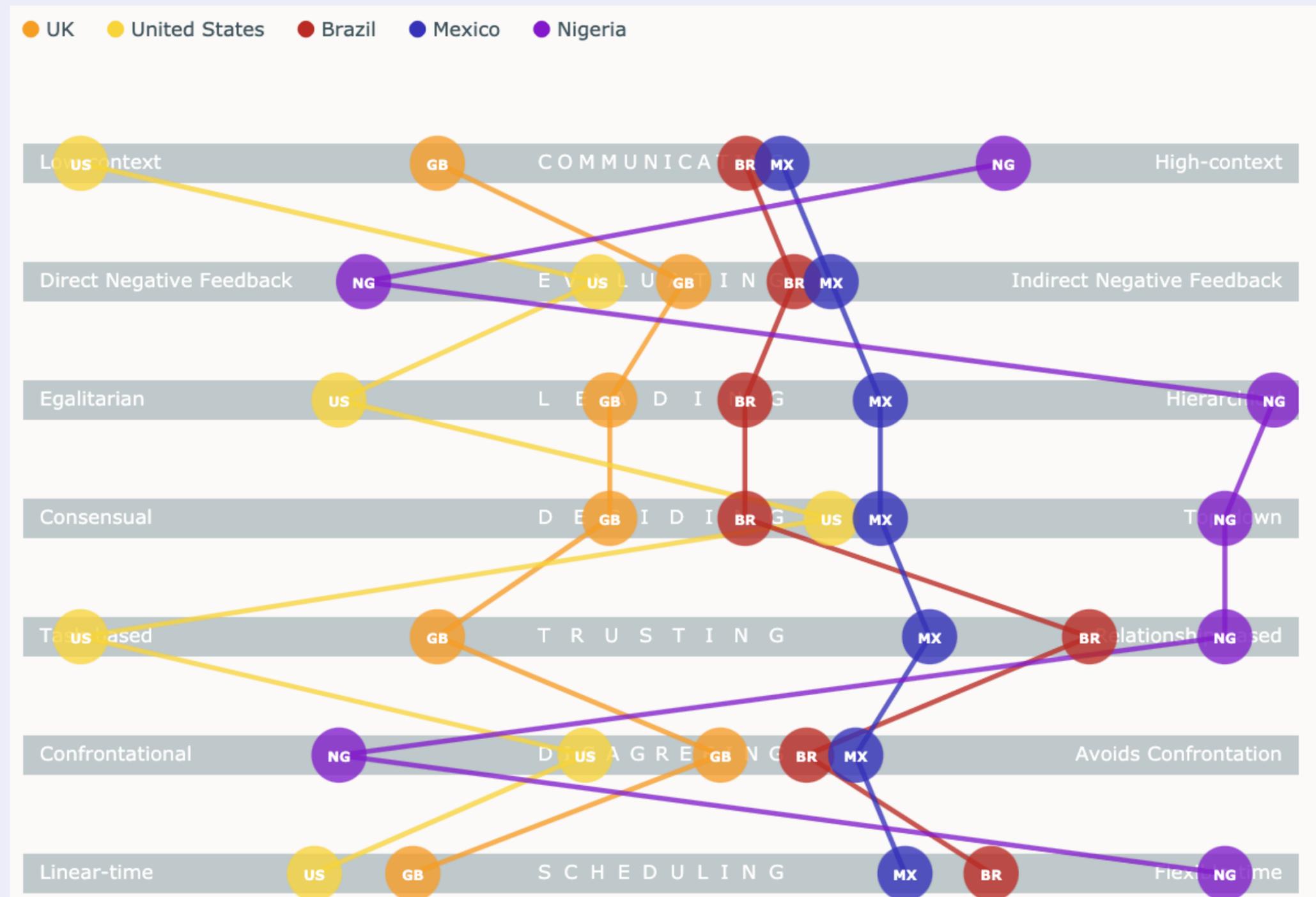
Reino Unido

USA

Brasil

México

Nigeria



Fuente: The Culture Map por Erin Meyer via <https://www.erinmeyer.com/culturemap/>

Consejos para navegar por las diferencias culturales

Invierte tiempo en comprender a las personas con quien trabajas

No hagas suposiciones

Está bien establecer expectativas, pero asegúrate de comprender las implicaciones. Guíate por tu empatía.



Cómo mejorar el feedback



Dar y recibir feedback puede ser difícil



FEEDBACK

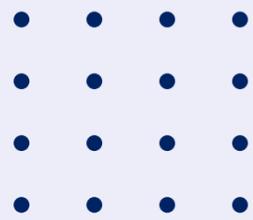
¡Dar y recibir feedback es una habilidad que todos podemos desarrollar!

Sé consciente de los prejuicios subyacentes
Cuando damos o recibimos feedback, estamos influenciados por nuestros propios estereotipos y prejuicios. Necesitamos estar conscientes de ellos.

¡El feedback es algo bueno!

Buscando feedback se ha relacionado con una mayor satisfacción laboral, más creatividad en el trabajo y el poder adaptarse a las cosas más rápidamente.

Buscar feedback negativo se asocia con mayor desempeño y éxito.



1. Tómate un tiempo

A menudo nos ponemos a la defensiva o nos enojamos cuando escuchamos por primera vez un comentario negativo. ¡Está bien tomarse un tiempo para procesar los comentarios!

2. Crea un guion

Tomarte un tiempo como parte de tu proceso. Desarrolla un guión, algo como: "Gracias por el feedback. Me tomaré un tiempo para procesarlo y le responderé más tarde."

3. Concéntrate en tu cuerpo físico

Si tienes una reacción física, prueba una técnica de respiración: 4-4-4-4. Respira durante cuatro segundos, mantenlo durante cuatro, suéltalo durante cuatro.

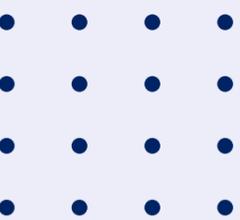
4. Procesa el feedback

Pregúntate: ¿Qué es cierto acerca de lo que escuché? ¿Qué crees que está prejuiciado? ¿Cómo puedes usar esto para progresar?

CONSEJOS PARA RECIBIR FEEDBACK

¡Recibir feedback negativo es difícil!

Sentimos las malas emociones con más fuerza que las buenas porque nuestros cerebros están conectados para detectar amenazas que nos ayuden a sobrevivir.



Nuestros instintos de lucha, huida o congelación pueden activarse cuando recibimos comentarios negativos.



Identifica tus desencadenantes



Desencadenantes de la verdad

Éstos son sobre la sustancia del feedback. Sentimos que el feedback está mal, que no ayuda o simplemente que no es cierto.

Desencadenantes de la relación

Éstos están relacionados con la persona que nos está dando el feedback. Nuestro enfoque se centra en nuestra relación con la persona que nos da el feedback.

Desencadenantes de identidad

Éstos nos hacen cuestionar nuestro sentido de identidad. Nos sentimos amenazados, avergonzados o desequilibrados. De repente, no estamos seguros de qué pensar de nosotros mismos y terminamos tratando de sobrevivir.

CONSEJOS PARA DAR FEEDBACK

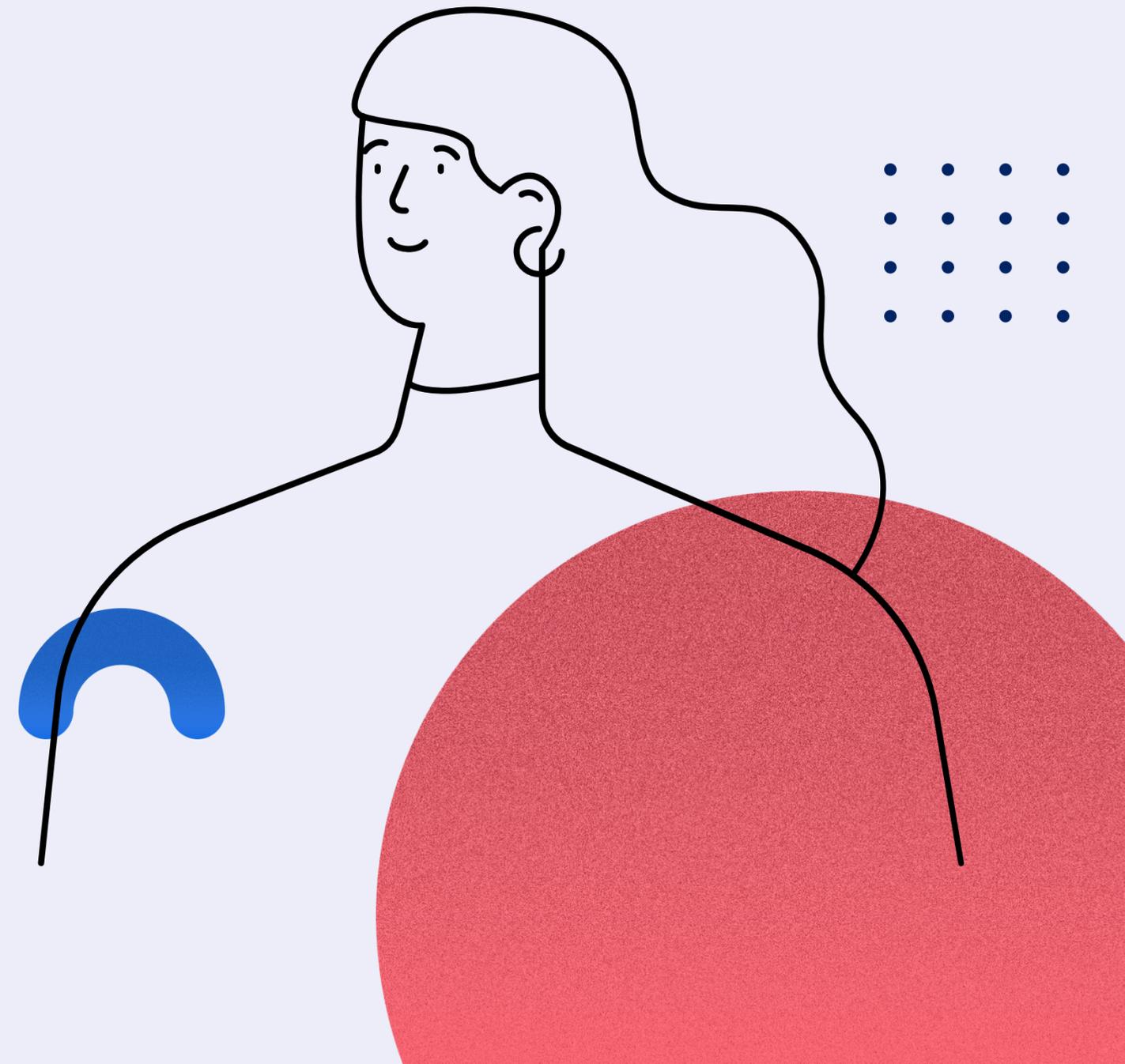
Piensa en el tipo de feedback que estás dando:

- **Evaluación:** te ayuda a comprender dónde te encuentras y las expectativas
- **Coaching:** te ayuda a mejorar
- **Positivo:** motiva y anima

Recuerda buscar: persona, lugar y momento adecuados.

Feedback positiva --> pública

Feedback negativa --> privada



CONSEJOS PARA SOLICITAR FEEDBACK

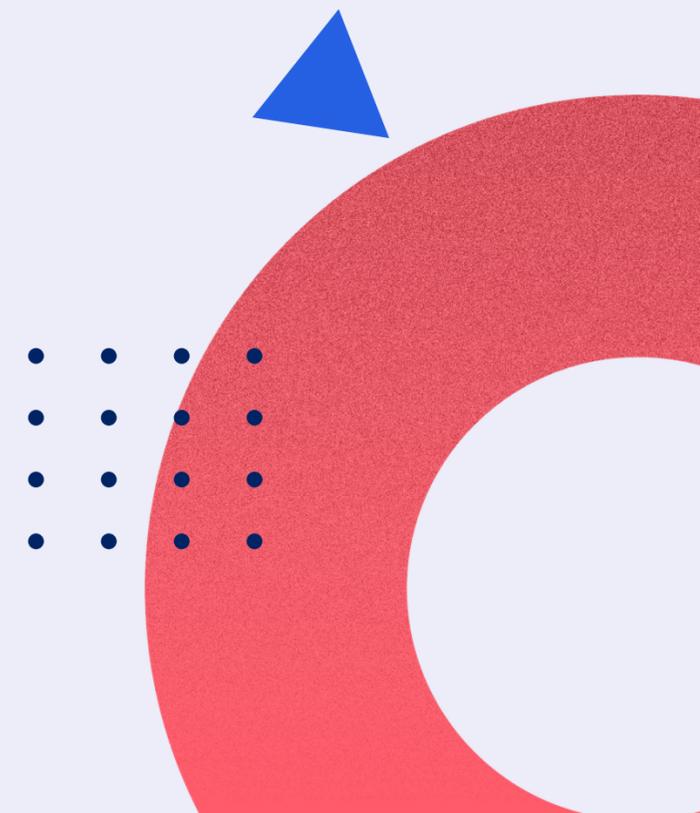
Hazlo específico

Es más fácil para las personas dar feedback sobre cosas específicas.

Por ejemplo: "¿Puedes darme feedback sobre la rapidez con la que hablo durante mi presentación y si hago contacto visual con la audiencia?" en lugar de "¿Puedes darme feedback sobre mi presentación?"

Solicita feedback de varias fuentes

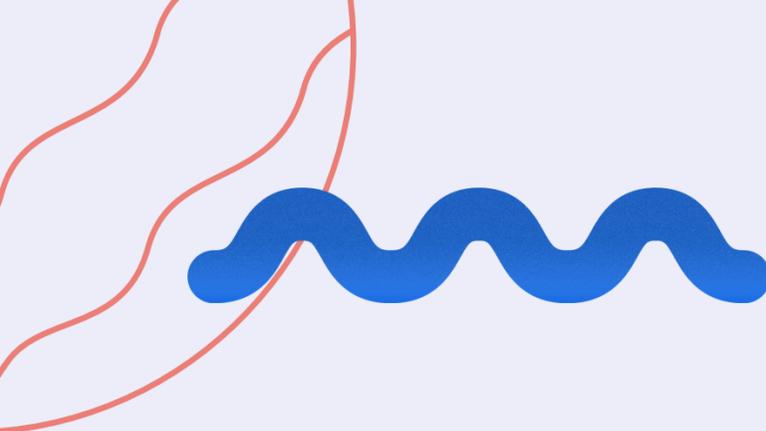
Diferentes perspectivas pueden ayudarte a descubrir algo nuevo.



Cómo escuchar activamente

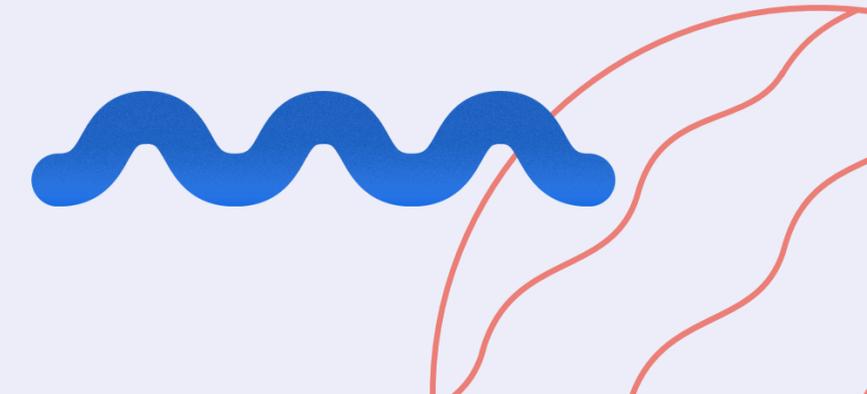
La comunicación no se
trata solo de hablar,
¡también necesitamos
escuchar!





“Ser escuchado y entendido es uno de los mayores deseos del corazón humano.”

- Richard Carlson



Cómo escuchamos

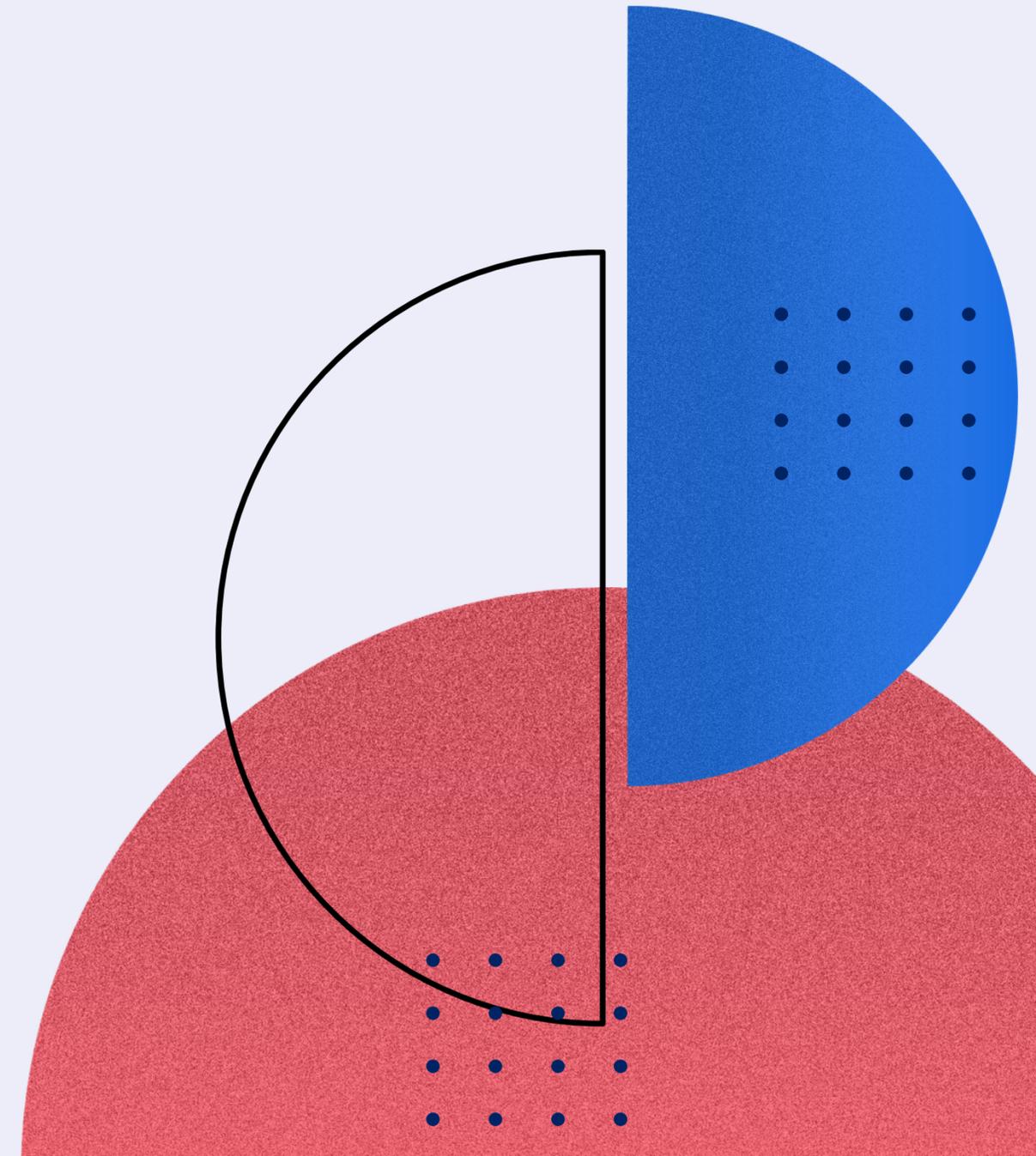
Distraídamente: multitareando o pensando en otra cosa.

Para el contenido: escuchar los hechos y planificar cómo responder.

Para identificar: queremos responder con una situación similar para demostrar que comprendemos.

Para resolver problemas: escuchamos con la intención de ayudarles a resolver la situación.

Escuchar activamente: escuchamos a los hechos y los sentimientos y respondemos adecuadamente a ambos.



ESCUCHAR ACTIVAMENTE



Señales y preguntas simples

Las señales nos ayudan a entender qué hacer. Por ejemplo, las señales de tráfico nos permiten saber si debemos detenernos, avanzar o ceder el paso al tráfico.

Nuestras acciones y palabras hacen lo mismo. Mirar a las personas a los ojos, dejar el teléfono o apartar la mirada de nuestra computadora puede indicar que estamos interesados y escuchando.

Las señales verbales que muestran que estamos escuchando pueden incluir:

- De verdad?
- Uh huh
- Interesante
- Wow!
- Cuéntame más sobre eso
- ¿Cómo te sientes?
- ¿Qué piensas de eso?
- ¿Y luego qué pasó?



ESCUCHAR ACTIVAMENTE

Parafraseando

Identifica las palabras claves y el significado de lo que se dice. Luego, reformula lo que has escuchado con tus propias palabras y repite el mensaje a la persona que estas escuchando.

Por qué esto es poderoso:

- Ayuda al hablante a sentirse escuchado y comprendido
- No tienes que estar de acuerdo
- Da lugar a muchas ideas
- Puede ayudar a terminar la conversación
- Te da más información y te da tiempo para pensar



Hacks favoritos



Consejos
prácticos que
puedes probar de
inmediato



Ser entendido es el trabajo del escritor

¡El formateo ayuda!

- Evita las oraciones largas. Cuando que veas otro "y", divídalo en dos oraciones.
- No asumes que tus lectores tendrán conocimientos previos.
Intenta facilitar que alguien nuevo se involucre en la conversación.
- Skim test. Prueba si puedes hojear el texto y obtener los puntos principales.
- Llamada a la acción. Asegúrate que el llamado a la acción esté claro y que indique quién debe hacerlo y para cuándo.

Ser entendido es el trabajo del escritor

New Issue

Title

Description

Write **Preview**

Request for organic (non-paid) social promotion

Requester: Please acknowledge the following before filling out your request

I understand that all social requests need a minimum of **1 full week** between the request and the first published post date and that I cannot put in a request for the same week.

I understand that if my request is not tied to a corporate marketing-focused timed event or campaign, that the publishing schedule is entirely at the discretion of the social team.

 **STEP 1: For Requester**

Details Details

1. What is your request all about?

[add details here]

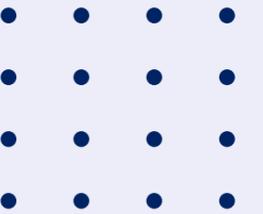
2. Pertinent or other go live date(s):

[add date(s) here]

3. Is there a landing page? If not, please note you'll need to provide this link in order for us to move forward.

[add page link, other details, here]

4. What is the overall utm_campaign? - *webcast123*, i.e. *utm_campaign=webcast123*

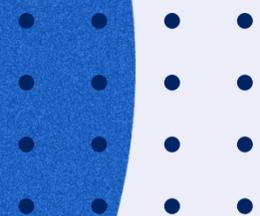
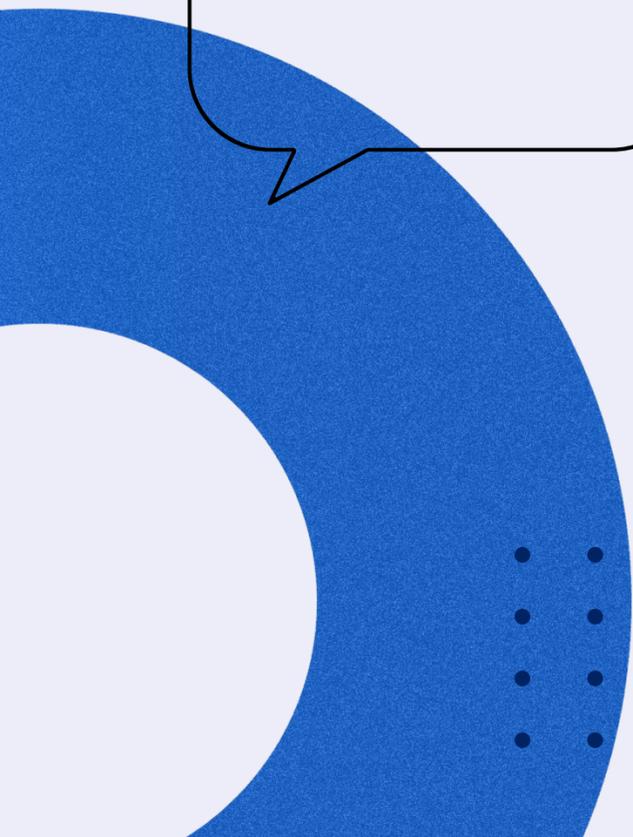
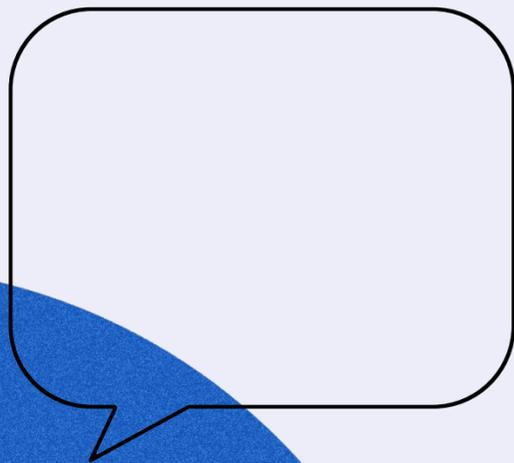


Si y...

En lugar de decir "No" o "Sí, pero", usa "Sí, y".

Esto indica que reconoces lo que te están diciendo y aún te da espacio para estar en desacuerdo con ello.

Es más probable que las personas te escuchen si sienten que tú los escuchas a ellos.



Frases colaborativas

¿Cómo podríamos ...

¿Puedo sugerir que ...

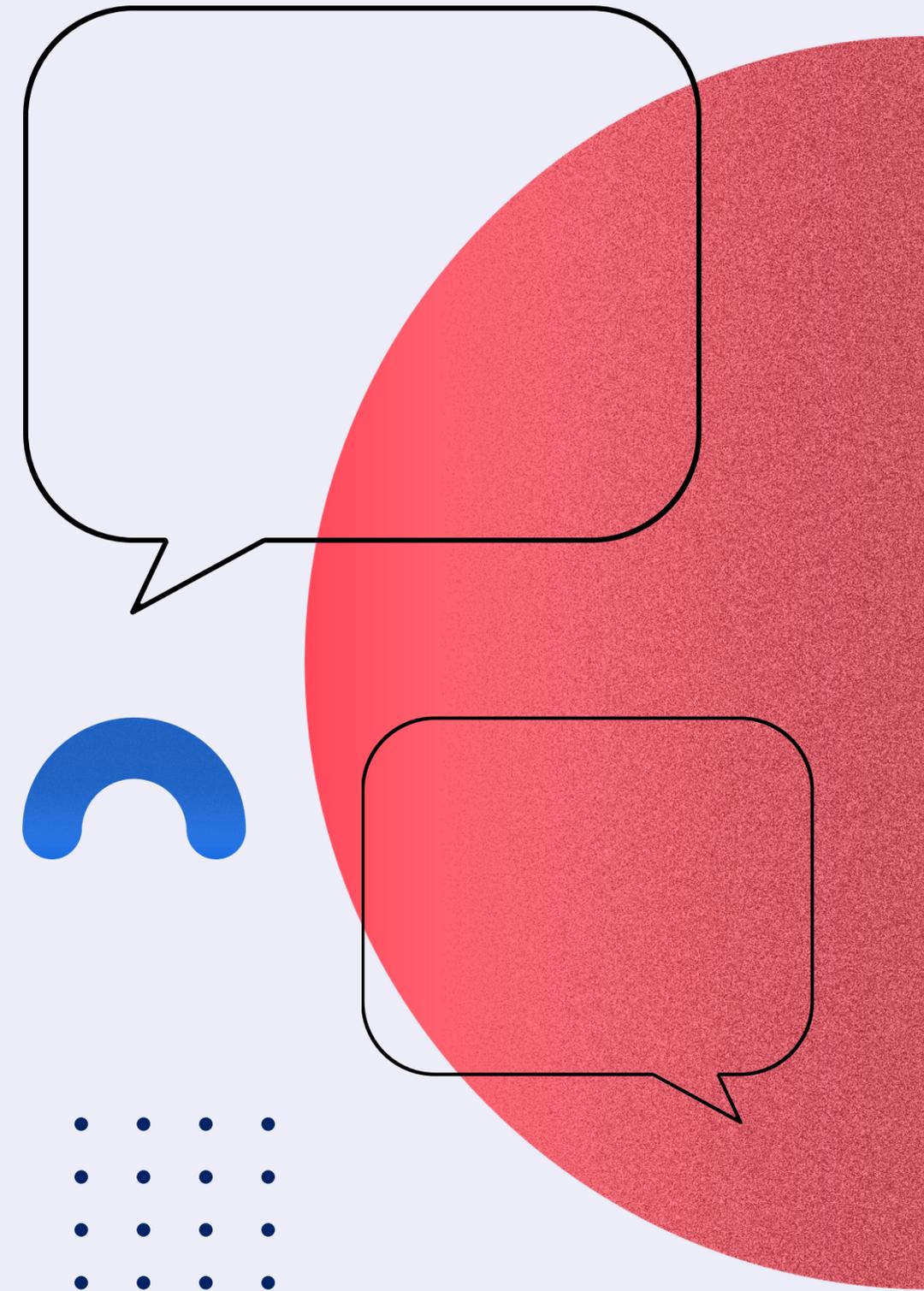
¿Cuáles son tus pensamientos?

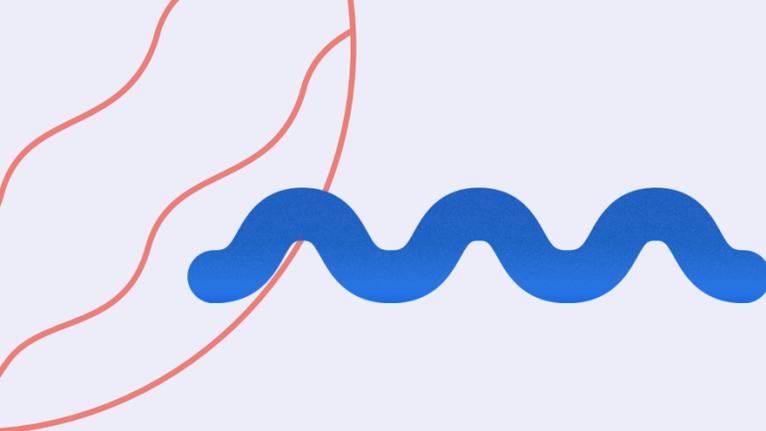
Desde mi perspectiva, es un poco diferente...

Escucho lo que dices y tengo una perspectiva diferente ...

Déjame ver si entiendo lo que estás diciendo ...

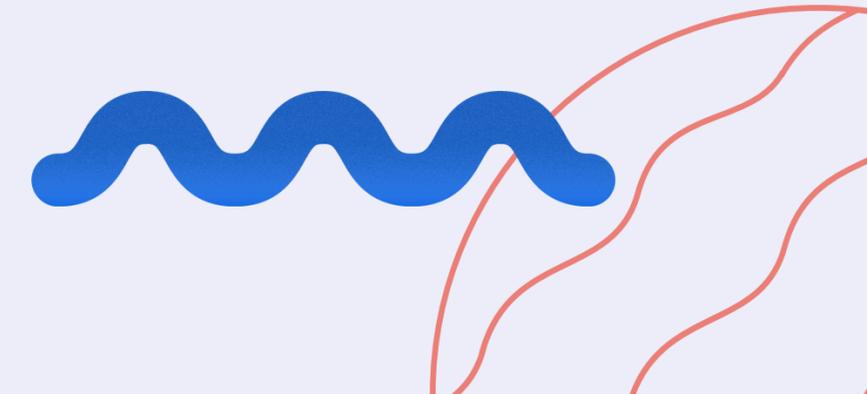
Me gusta tu idea, has pensado en ...

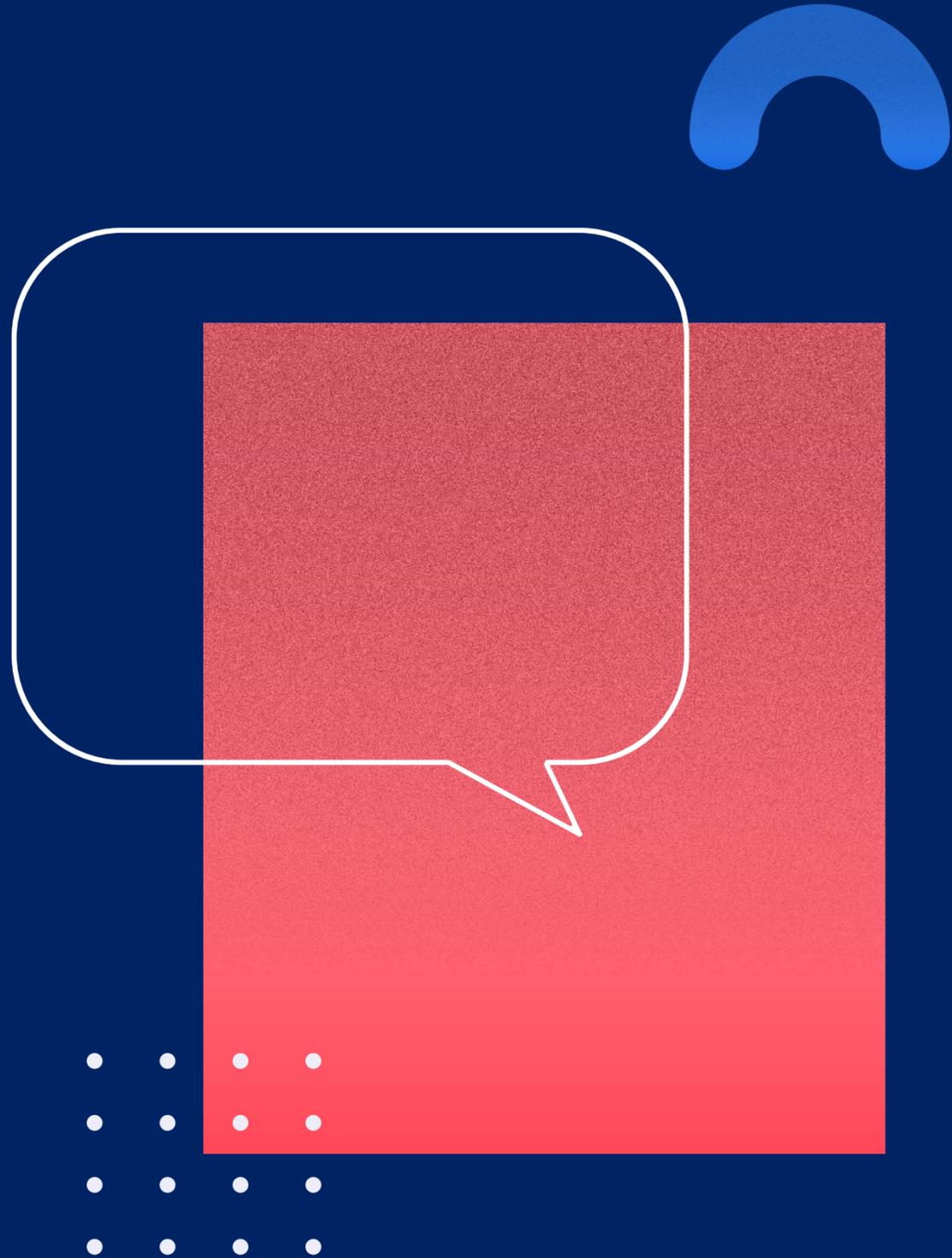




"La comunicación funciona para quienes trabajan en ella."

- John Powell





¿PREGUNTAS?



@1nuritzi



/nuritzi



¡Gracias!

Ésta presentación se puede encontrar en:
bit.ly/communication-hacks-ns
CC-BY-SA 4.0



Referencias

Y

RECURSOS

[The Culture Map](#) por Erin Myers

[Cross Culture Collaboration Guide by GitLab](#) -- una guía para reconocer las diferencias culturales en el lugar de trabajo y establecer expectativas para las interacciones

Thanks for the Feedback: The science and art of receiving feedback well por Douglas Stone y Sheila Heen

[Feedback \(and other dirty words\): Why we fear it, how to fix it](#) por Tamra Chandler y Laura Dowling

[SBI Model](#) -- Center for Creative Leadership

[10 Phrases that Inspire Collaboration](#) -- Randstad Risesmart

[Communication Essentials Workshop](#) -- novaworks.org

