

# THE MIRROR

360° de habilidades de comunicación

INFORME PARA

**RAMÓN NOES REAL**

8 de febrero de 2012

The Mirror 360° ha sido diseñado por Ferran Ramon-Cortés y Alex Galofré

# THE MIRROR

360° de habilidades de comunicación

INFORME DE  
RAMÓN NOES REAL

## INDICE

Introducción	3
<b>Apartado 1. Habilidades de comunicación</b>	<b>4</b>
Habilidades de Comunicación	5
Comparativas Autoevaluación y Entorno	6
Comparativa entorno y benchmark	8
<b>Apartado 2. Datos por habilidad</b>	<b>9</b>
1. Estar en contacto con mis sentimientos	10
2. Tener seguridad personal	11
3. Tener valor	12
4. Tener espíritu positivo	13
5. Mostrar integridad	14
6. Saber escuchar	15
7. Captar los sentimientos de los demás	16
8. Respetar a los demás	17
9. Saber acompañar	18
10. Ser claro	19
<b>Apartado 3. Semáforo de habilidades</b>	<b>20</b>

# THE MIRROR

## 360° de habilidades de comunicación

INFORME DE  
RAMÓN NOES REAL

### Introducción

The Mirror 360 es un cuestionario de Feedback 360º específico en habilidades de comunicación. Este cuestionario está diseñado para evaluar tus habilidades de comunicación, tanto desde tu autoevaluación, como desde la evaluación de las personas de tu entorno que tu elijas.

El cuestionario te proporcionará una evaluación de las 10 principales habilidades para una comunicación eficaz con los demás.

El estudio sobre tus habilidades de comunicación valora 10 habilidades principales de comunicación, divididas en la dimensión intrapersonal e interpersonal

Las 10 habilidades de comunicación analizadas en el presente estudio son:

#### **Comunicación Intrapersonal**

1. Estar en contacto con mis sentimientos
2. Tener seguridad personal
3. Tener valor
4. Tener espíritu positivo
5. Mostrar integridad

#### **Comunicación Interpersonal**

6. Saber escuchar
7. Captar los sentimientos de los demás
8. Respetar a los demás
9. Saber acompañar
10. Ser claro

The Mirror tiene un elemento que lo distingue de otros cuestionarios de Feedback 360º, y es la completa confidencialidad de los observadores. Todos los encuestados responden de forma anónima, y los valores son mostrados bajo la categoría *Entorno*.

En The Mirror estamos interesados en la percepción que tenemos sobre nosotros mismos y la imagen que proyectamos en nuestro entorno. Cada persona decide cuál es el espejo en el que quiere verse reflejado.

Bienvenido al resultado de tu Mirror de comunicación interpersonal. Te invitamos a mirarte en el particular espejo que te brindan aquellos a los que has pedido su colaboración.

El informe de The Mirror 360 de habilidades de comunicación está planteado en 3 apartados:

Apartado 1 - Habilidades de Comunicación

Apartado 2 - Datos por habilidad

Apartado 3 - Semáforo de habilidades

## Apartado 1: Habilidades de comunicación

En este apartado se muestran los resultados globales de las 10 habilidades de comunicación.

En la página 5 se recogen los resultados de la autoevaluación en la categoría *Yo*, así como las valoraciones promedio de las categorías *Entorno* y *Benchmark*.

Las páginas 6 y 7 muestran la comparativa entre la imagen que tienes de ti mismo y la que tu *Entorno* está reflejando.

La página 8 compara las categorías *Entorno* y *Benchmark*.

La categoría *Entorno* recoge el promedio de las valoraciones de todas las personas que has seleccionado para responder a este cuestionario.

La Categoría *Benchmarks* es el grupo normativo que recoge las valoraciones promedio de todas las personas que han participado en The Mirror 360.

## Apartado 1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

	Habilidad	Calificaciones promedio		
		Entorno	Yo	Benchmark
Intrapersonal	1. Estar en contacto con mis sentimientos	3,37	3,00	3,48
	2. Tener seguridad Personal	2,86	2,00	3,71
	3. Tener Valor	3,20	2,60	3,80
	4. Tener espíritu Positivo	3,89	4,20	4,11
	5. Mostrar Integridad	3,69	3,80	3,99
Interpersonal	6. Saber escuchar	4,21	3,40	3,53
	7. Captar los sentimientos de los demás	3,77	4,60	3,42
	8. Respetar a los demás	3,80	3,00	3,77
	9. Saber acompañar	3,83	4,00	3,83
	10. Ser claro	4,20	4,60	3,67

La columna izquierda de la tabla enumera las 10 competencias analizadas en Mirror. Las columnas de la derecha de la tabla contienen las calificaciones de las 3 categorías:

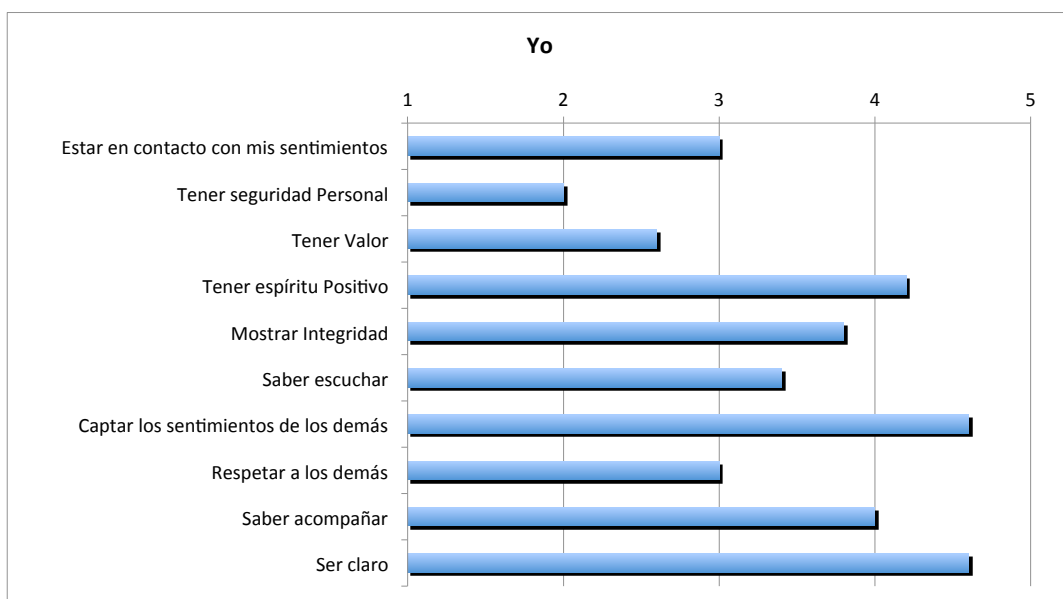
*Yo*, recoge tus propias valoraciones de cada competencia

*Entorno*, recoge el promedio de las calificaciones de todos los observadores

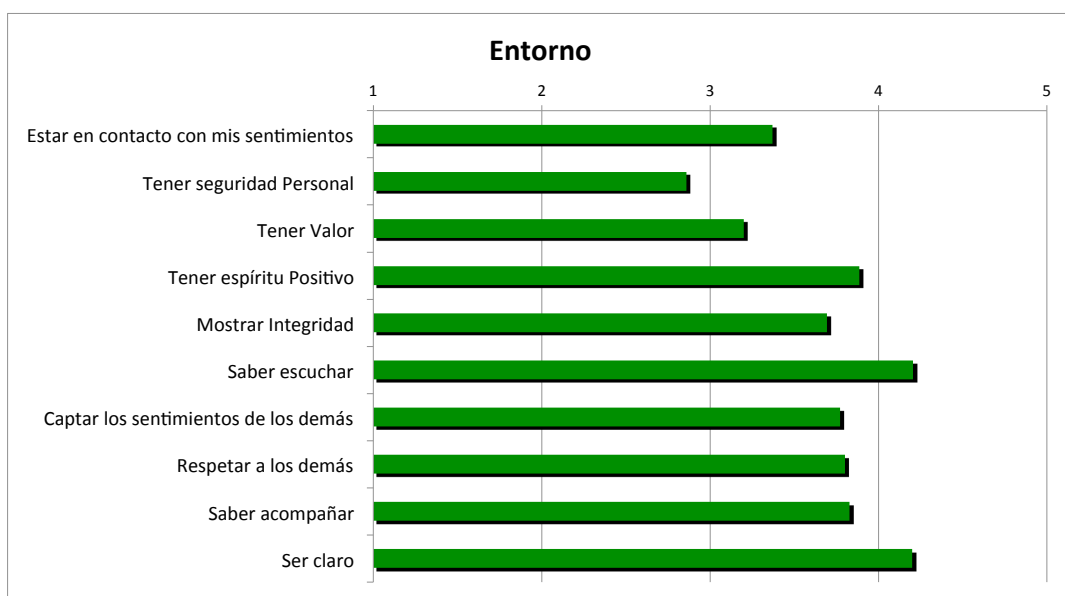
*Benchmarks* recoge la comparativa con el grupo normativo

## Apartado 1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Esta es la imagen que tienes de ti mismo

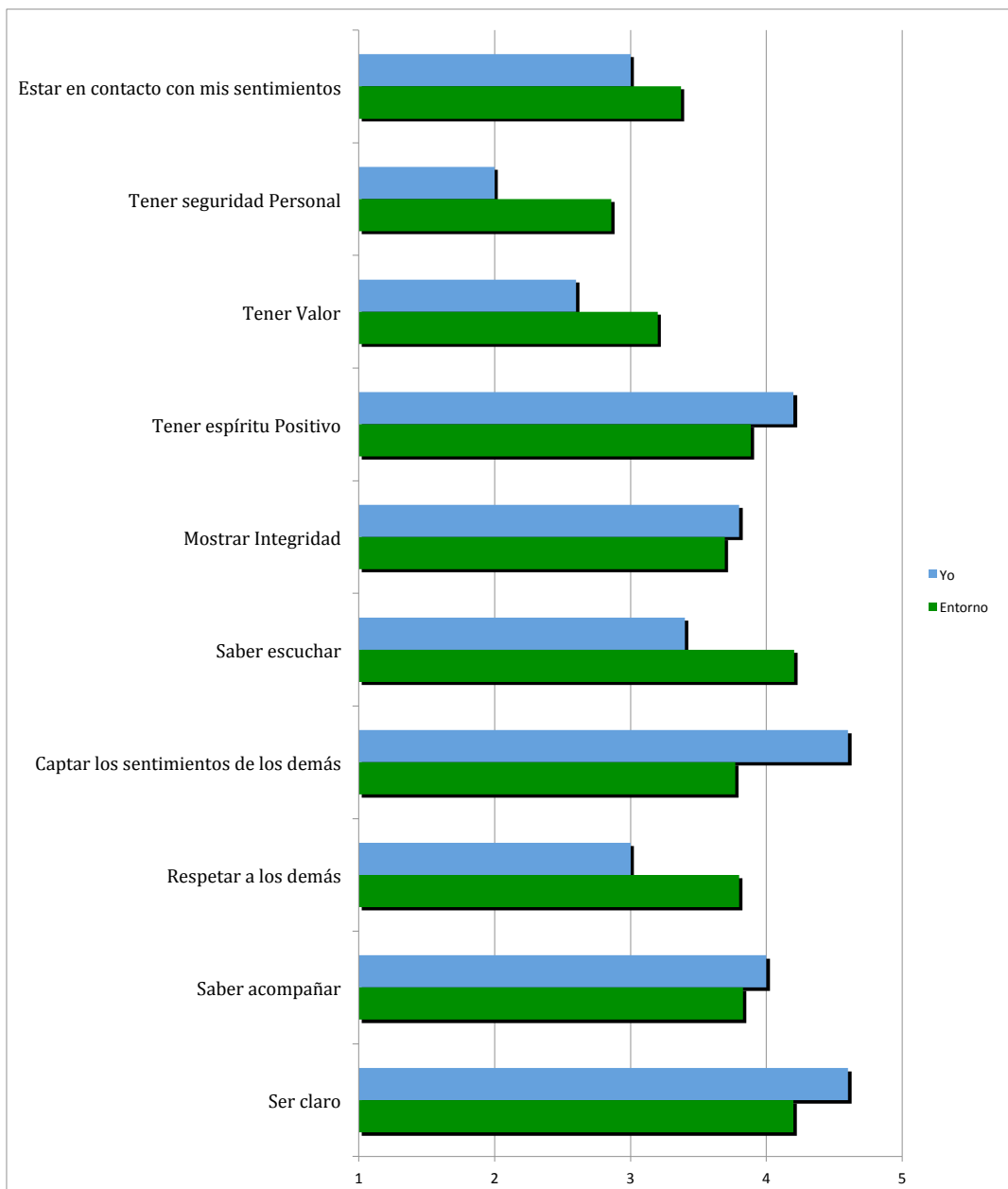


Y esta es la imagen que refleja tu Entorno



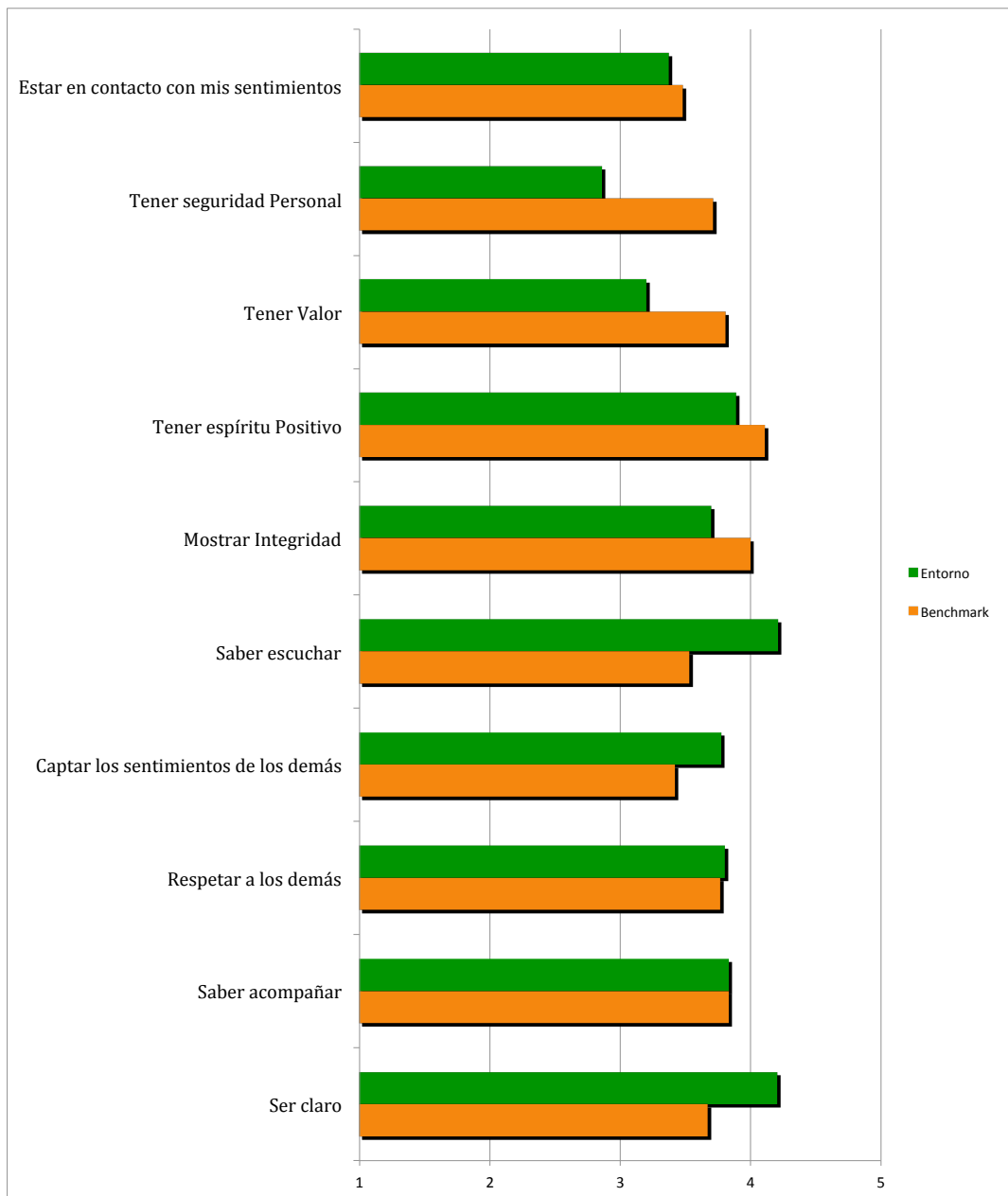
## Apartado 1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Esta es la comparación de tu autoimagen y lo que refleja tu *Entorno*



## Apartado 1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Esta es la comparativa entre lo que refleja tu *Entorno* y la media general del *Benchmark*



## Apartado 2. DATOS POR HABILIDAD

En este segundo apartado se aporta información detallada sobre cada una de las 10 habilidades.

Cada una de las siguientes 10 páginas contiene, para cada habilidad de comunicación, la siguiente información:

\* Definición de la habilidad

Explicación de la habilidad, tal y como está entendida en The Mirror 360.

\* Gráfica comparativa de los grupos de observadores (*Benchmark, Entorno y Yo*)

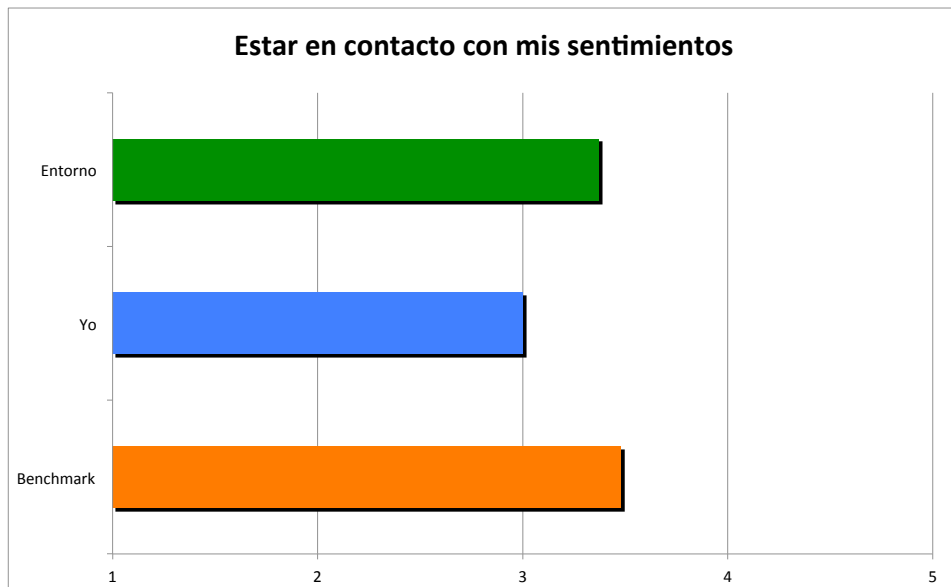
Por cada habilidad se presenta una gráfica con los valores promedio de *Entorno* y *Benchmark*, y los valores de la autoevaluación.

\* Valoración específica de cada habilidad por comportamientos y categoría

Detalle de las afirmaciones específicas que recogen la información sobre las distintas habilidades. Estos son los ítems sobre los que se ha preguntado en el cuestionario.

## 1. ESTAR EN CONTACTO CON MIS SENTIMIENTOS

Conciencia y distinción de los sentimientos presentes en cada momento.  
Gestión emocional en momentos complejos.

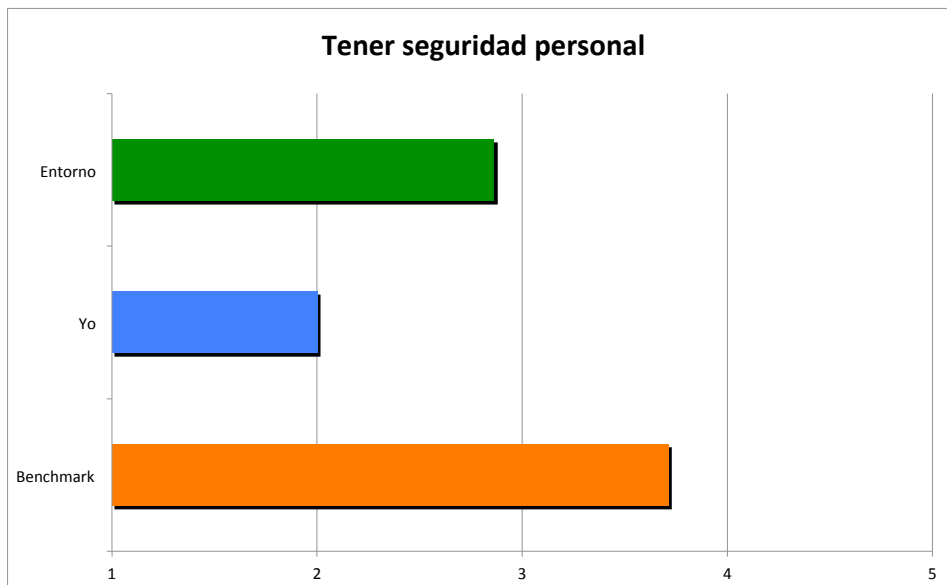


Y este es el detalle por comportamiento

	Entorno	Yo	Benchmark
Es consciente en todo momento de sus estados emocionales.	3,43	3,00	3,35
Sabe controlar sus emociones en los momentos complicados.	3,00	2,00	3,20
Tiene recursos para superar sus estados emocionales negativos.	3,43	3,00	3,58
Comparte con naturalidad sus estados de ánimo.	3,43	4,00	3,58
Es el primero en darse cuenta cuando siente una emoción intensa.	3,57	3,00	3,68

## 2. TENER SEGURIDAD PERSONAL

Expresión segura de los deseos y convicciones personales.  
Visión de la critica como oportunidad de desarrollo.

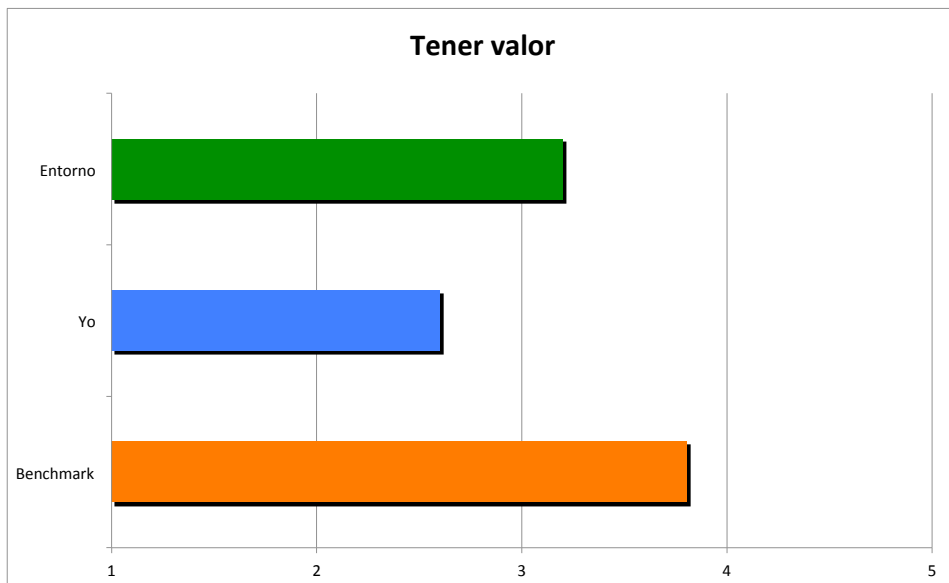


Y este es el detalle por comportamiento

	Entorno	Yo	Benchmark
Se toma las críticas positivamente, como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento.	3,20	2,00	3,65
Responde con serenidad a situaciones de ataque.	3,00	2,00	3,80
Sabe mantener un buen nivel de eficacia en situaciones de tensión.	3,10	3,00	3,95
Expresa sin agresividad sus convicciones y sus discrepancias.	2,80	2,00	3,63
No reacciona impulsivamente ante críticas o ataques.	2,20	1,00	3,53

### 3. TENER VALOR

Facilitar feedback positivo y de mejora de forma inmediata.  
Comunicar todo tipo de información con valentía.

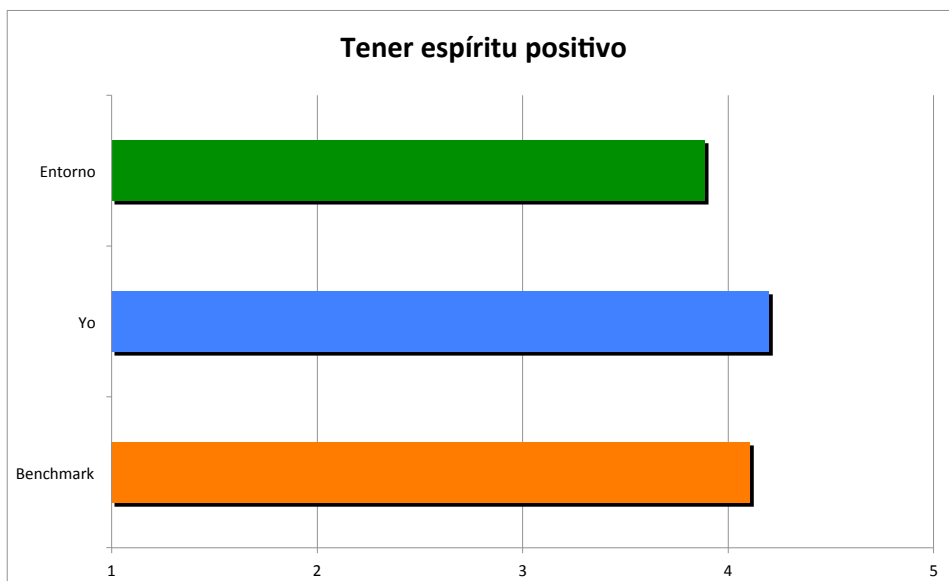


Y este es el detalle por comportamiento

	Entorno	Yo	Benchmark
Transmite tanto las buenas noticias como las malas con igual celeridad.	3,00	2,00	3,60
No evita dar las malas noticias, ni las pospone cuando las tiene que dar.	3,20	1,00	3,79
Proporciona feedback tanto positivo como negativo, en el tono adecuado.	3,40	4,00	3,95
Sabe encontrar el momento preciso para decir lo que tenga que decir.	3,30	4,00	3,68
Comunica las cosas sin rehuir su responsabilidad.	3,10	2,00	4,00

## 4. TENER ESPÍRITU POSITIVO

Visión positiva de las situaciones y mantenimiento de un enfoque positivo.  
Comunicación que potencia relaciones saludables.

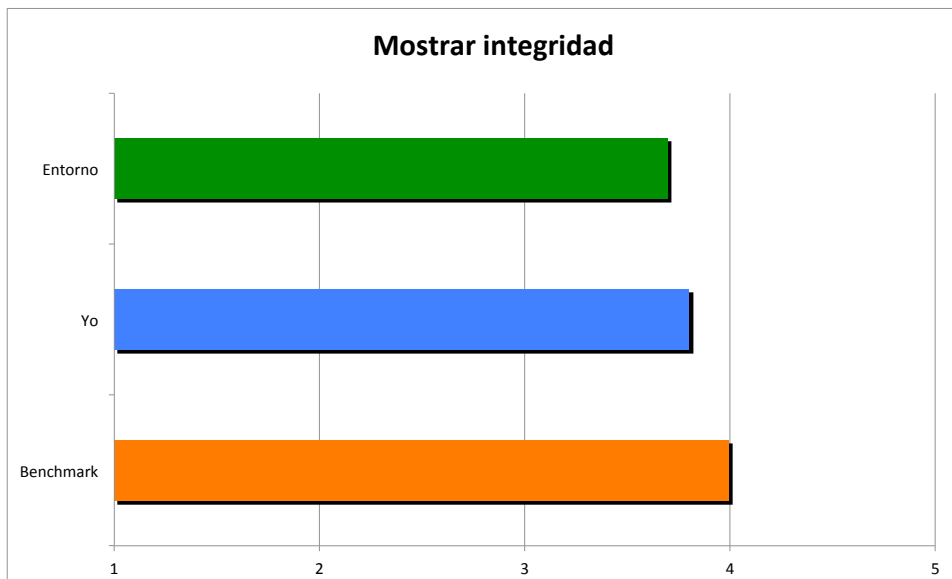


Y este es el detalle por comportamiento

	Entorno	Yo	Benchmark
Habitualmente ve el vaso "medio lleno".	3,29	4,00	3,70
Sabe mantener un enfoque positivo ante situaciones de cambio.	4,00	3,00	4,20
Su comunicación entusiasta da energía a los demás.	4,14	5,00	4,42
Siempre tiene pequeños gestos que animan a los demás.	3,71	4,00	4,00
Utiliza el humor o los comentarios distendidos para rebajar la tensión.	4,29	5,00	4,21

## 5. MOSTRAR INTEGRIDAD

Mantener una congruencia de comportamiento tras la toma de decisiones.  
Actuar de forma fiel a lo que se comunica.

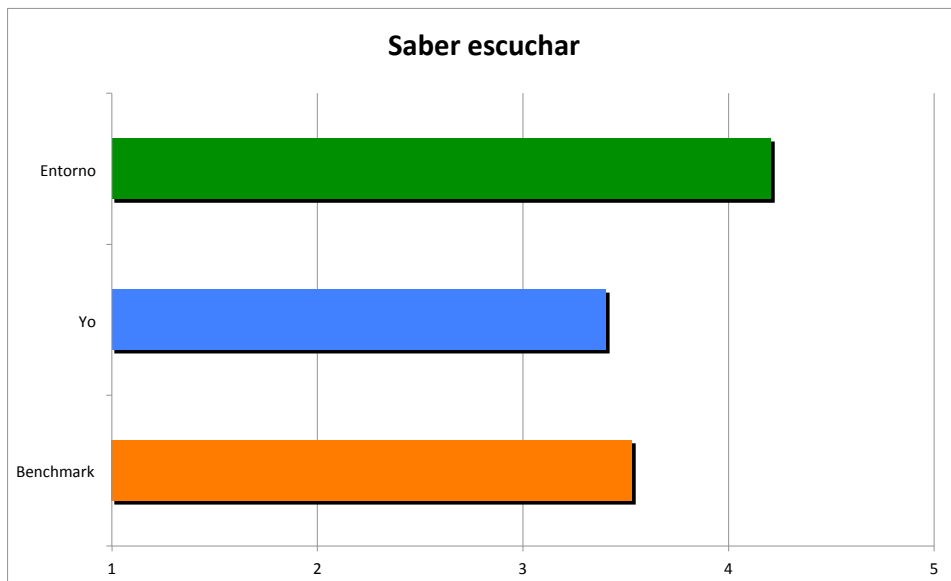


Y este es el detalle por comportamiento

	Entorno	Yo	Benchmark
Hace lo que predica: sus actos son reflejo fiel de sus palabras.	3,43	3,00	3,55
Reconoce sin dificultad sus propios errores.	3,30	4,00	3,95
Cuando toma una decisión, sus acciones posteriores son congruentes.	4,14	3,00	3,89
Con su forma de actuar sabe ganarse la confianza de los demás.	3,70	4,00	4,37
Mantiene siempre sus compromisos con los demás.	3,90	5,00	4,21

## 6. SABER ESCUCHAR

Interés por las opiniones de otras personas, escuchando para comprender lo que quieren decir  
Captar tanto la comunicación verbal como la comunicación no verbal.

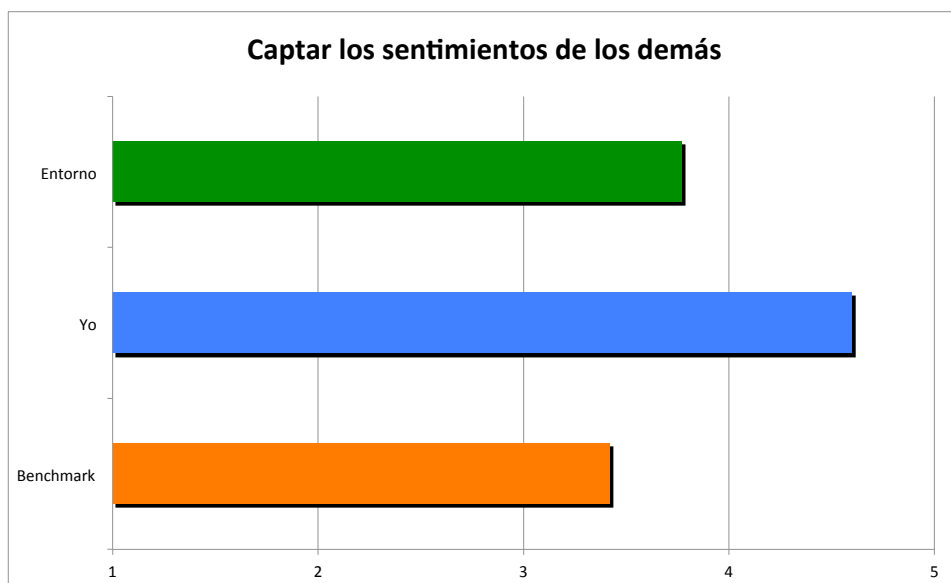


Y este es el detalle por comportamiento

	Entorno	Yo	Benchmark
Se predispone a escuchar con atención siempre que alguien necesita hablar con él.	4,14	3,00	3,50
Es capaz de captar tanto lo que le dicen con palabras como lo que expresan los gestos.	4,40	5,00	3,85
Escucha y se interesa por las opiniones o aportaciones de otras personas.	4,29	3,00	3,60
Dedica todo el tiempo necesario para escuchar a la gente hasta el final.	4,30	3,00	3,40
No interrumpe cuando está hablando otro.	3,90	3,00	3,30

## 7. CAPTAR LOS SENTIMIENTOS DE LOS DEMÁS

Ponerse fácilmente en la piel de los demás, y captar las señales emocionales de las otras personas.  
Habilidad en captar el sentimiento presente en otras personas.

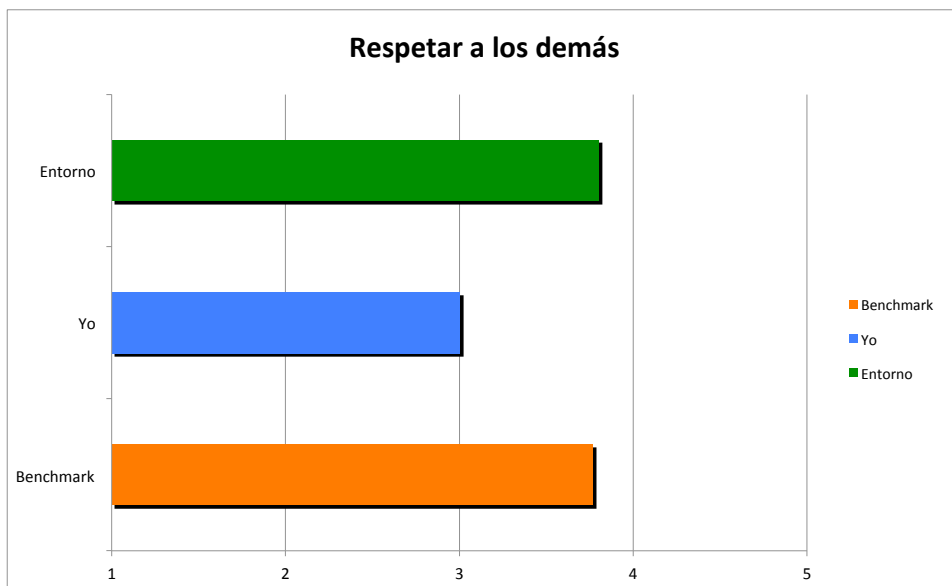


Y este es el detalle por comportamiento

	Entorno	Yo	Benchmark
Se pone con facilidad en la piel del otro.	4,29	4,00	3,70
Capta con precisión los sentimientos de los demás.	3,43	4,00	3,20
Es sensible a los gestos y señales no verbales que revelan el estado emocional de los demás.	3,86	5,00	3,79
Capta enseguida cuando a alguien le ocurre algo.	3,57	5,00	3,10
Tiene intuición para captar por pequeños gestos las emociones de los demás.	3,71	5,00	3,30

## 8. RESPETAR A LOS DEMÁS

Relacionarse con justicia e igualdad con distintas personas.  
Tratar a la gente con tacto y con el respeto que se merecen.

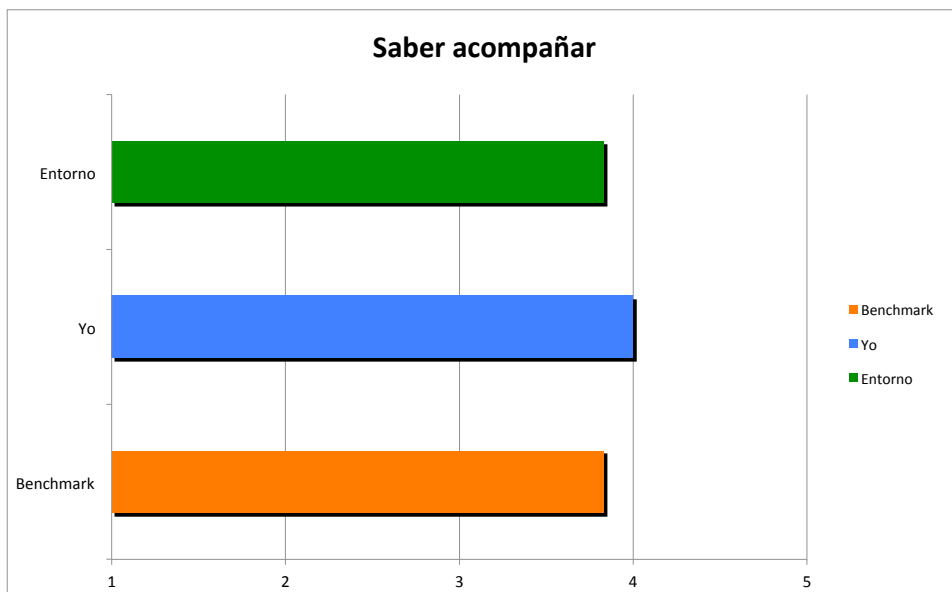


Y este es el detalle por comportamiento

	Entorno	Yo	Benchmark
Trata a los demás con respeto y consideración.	4,43	4,00	4,40
Nunca pasa por encima de los demás para imponer sus ideas.	4,14	4,00	3,90
Actúa imparcialmente con todos y sin favoritismos de amistad.	3,57	2,00	3,37
Actúa sin distinciones entre los que "le caen bien" o le "caen mal".	3,00	2,00	3,37
Se relaciona con tacto con todo tipo de personas.	3,86	3,00	3,79

## 9. SABER ACOMPAÑAR

Apoyar a los demás a que resuelvan sus conflictos encontrando sus propias soluciones.  
Impulsar su desarrollo y ayudar a extraer aprendizaje de sus errores.

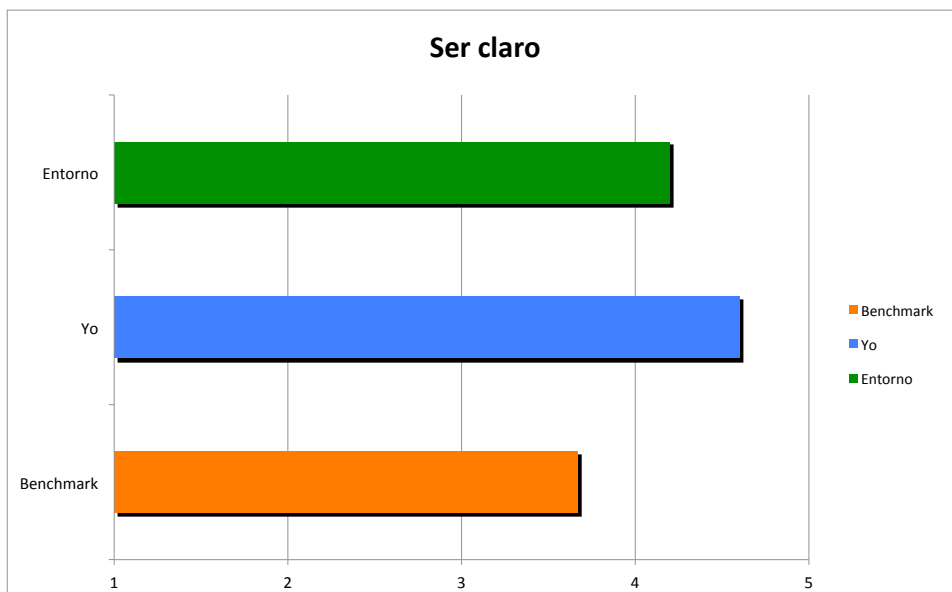


Y este es el detalle por comportamiento

	Entorno	Yo	Benchmark
Ayuda los demás a que encuentren sus propias soluciones, sin dar consejos.	3,57	3,00	3,25
Impulsa el desarrollo de la gente a través del apoyo constante.	4,00	4,00	4,05
Acompaña a los demás para que aprendan de sus errores.	3,71	4,00	3,89
Ayuda a los demás a que se abran y se comuniquen abiertamente.	3,86	4,00	4,05
Motiva a los demás para que destaquen por si mismos.	4,00	5,00	3,89

## 10. SER CLARO

Comunicar con claridad utilizando las palabras adecuadas.  
Ser claro y directo con la gente cuando se les tiene que dar algún mensaje.



Y este es el detalle por comportamiento

	Entorno	Yo	Benchmark
Da los mensajes de forma clara y comprensible.	4,43	5,00	3,80
Siempre se asegura de haberse explicado claramente.	4,43	4,00	3,95
Utiliza las palabras justas, sin enrollarse.	4,29	5,00	3,70
Busca formas de hacerse entender adaptándose a diferentes estilos de gente.	4,00	5,00	3,50
Utiliza siempre el medio adecuado al mensaje (mail, teléfono, en persona...).	3,86	4,00	3,40

## Apartado 3. SEMAFORO DE HABILIDADES

El semáforo de habilidades muestra en la siguiente página un listado de las 10 habilidades, y un semáforo con un color: rojo, amarillo o verde

Esta semáforo de habilidades refleja fortalezas y áreas de mejora en cada habilidad, partiendo de la percepción que tiene tu *entorno* y comparándolo con el grupo *benchmark*. En esta comparativa no está presente la autoevaluación.

**LUZ VERDE** Consideramos una luz verde como una fortaleza en esta habilidad. Una luz verde aparece si el promedio de la valoración de la categoría *Entorno* es más de un punto mayor al promedio de la categoría *Benchmark*.

**LUZ AMARILLA** Una luz amarilla está considerada como una competencia media en la habilidad específica. La luz amarilla aparece cuando la diferencia entre el promedio de la categoría *Entorno* y la de *Benchmark* es igual o menor a un punto.

**LUZ ROJA** Una luz roja es una alerta en esa habilidad. Con luz roja se considera que existe una necesidad de mejora en la habilidad específica. La luz roja aparece si el promedio de la valoración de la categoría *Benchmark* es más de un punto superior al promedio de la categoría *Entorno*.

## Apartado 3. SEMÁFORO DE HABILIDADES

	Entorno vs Benchmark
Estar en contacto con mis sentimientos	
Tener seguridad Personal	
Tener Valor	
Tener espíritu Positivo	
Mostrar Integridad	
Saber escuchar	
Captar los sentimientos de los demás	
Respetar a los demás	
Saber acompañar	
Ser claro	