

Bienvenidos

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Trabajo en equipo

1. ¿Qué es comunicación?
2. ¿Qué es efectividad?

Definiciones



¿Qué es
comunicación?

Acción por el cual un individuo establece un contacto con otro que le permite transmitir y recibir información

Definiciones

- ¿Qué es efectividad?
 - ▣ Algo es efectivo cuando alguna actividad realizada funciona para el propósito pensado.

Trabajo en equipo

¿Qué es
comunicación
efectiva?

¿Qué es Comunicación efectiva?

Acto por el cual un individuo establece un contacto con otro que le permite transmitir y recibir información útil para el propósito pensado



Trabajo en equipo

1. ¿Qué es lo que hace a una comunicación efectiva?
2. ¿Cuáles son los obstáculos de una comunicación efectiva?
3. ¿Cuántas formas o tipos de comunicación existen?

Comunicación efectiva

La comunicación efectiva conecta
personas



CONEXIONES



“Entre mas gruesa sea la conexión, mejor será sus sistema de comunicación”

Trabajo en equipo: CONEXIONES

1. Si usted NO conecta con su jefe ¿que pasa?
2. Si usted NO conecta con sus compañeros ¿que pasa?
3. Si usted NO conecta con su pareja ¿que pasa?
4. Si usted NO conecta con sus hijos ¿que pasa?

Conexiones

- Establecer conexiones es CLAVE:
 - Para Crear un ambiente de confianza.
 - Para conocer las necesidades de clientes, compañeros, hijos, etc.
 - Para dejar la frialdad e indiferencia.
 - Para diferenciar un trabajo que realmente excede las expectativas.
 - Para mejorar la comunicación y erradicar los “bunkers” departamentales

Conectar = Cooperación

Cada punto de contacto que tu tengas con alguien es una oportunidad para incrementar ó disminuir la Conexión.

Un contacto positivo y exitoso construye relaciones entre los individuos y por ende una mayor disposición a la cooperación.

La comunicación se da a través de:

- **Fisiología**
 - Expresiones
 - Posturas
 - Gesticulación
- **Tonalidad**
 - Tono (agudo o grave)
 - Tempo (duración)
 - Intensidad (alta, baja)
 - Timbre (fuente emisora)
- **Palabras**
 - Significado
 - Contexto

Comunicación

- En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.



Comunicación

Emisor: La persona (o personas) que emite un mensaje.

Receptor: La persona (o personas) que recibe(n) el mensaje.

Mensaje: Contenido de la información que se envía.

Canal: Medio por el que se envía el mensaje.


Código: Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.

Contexto: Situación en la que se produce la comunicación.

La clave en la Comunicación

- Diferentes formas de entendimiento de emisor a receptor:
 - ¿Cómo estas vieja?
 - !!Como estas vieja!!
 - “Como estas vieja”

La clave en la Comunicación



Lo que
vale es lo
que
entiende
el receptor

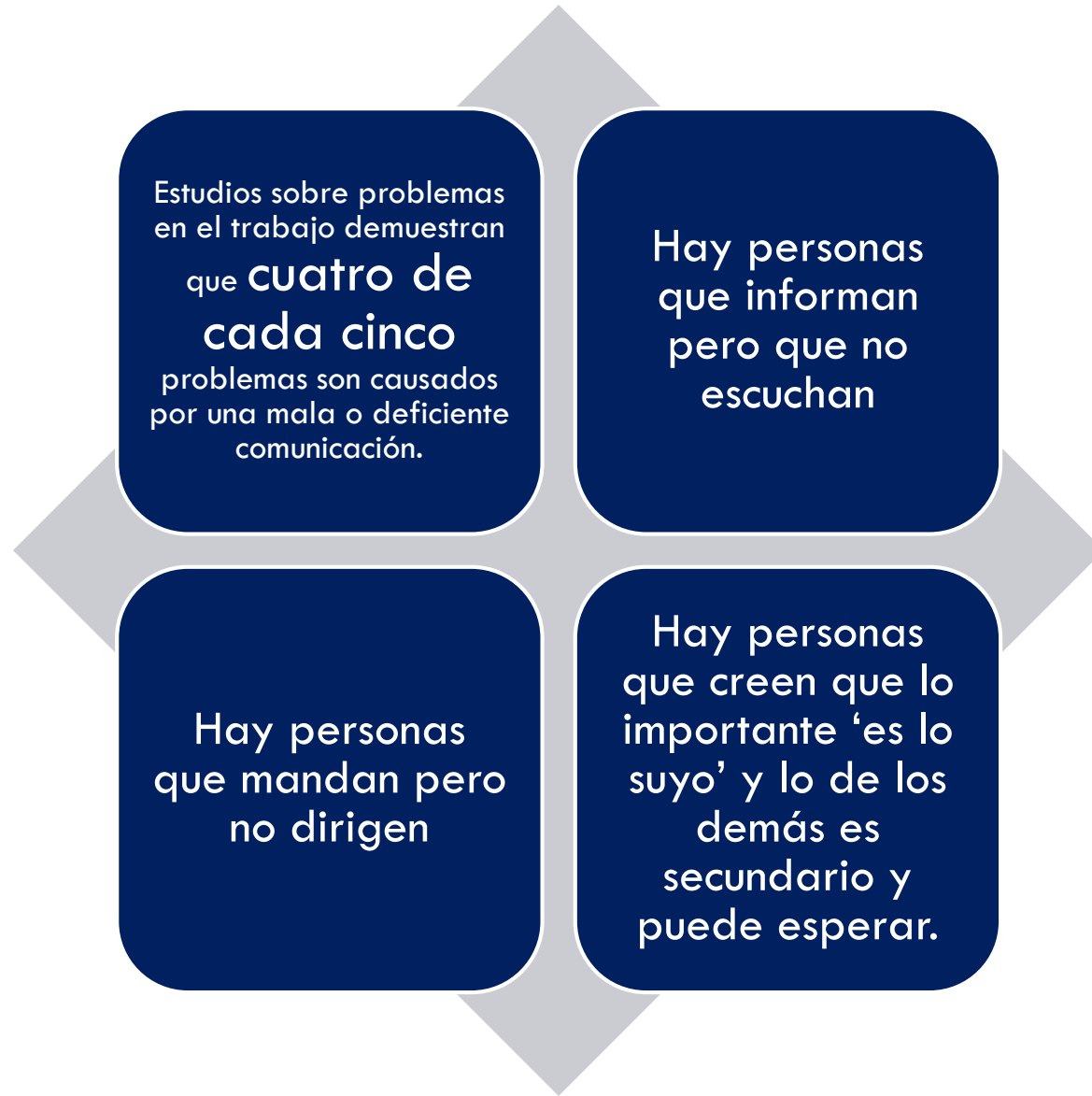
No lo que
usted esta
tratando
de
comunicar

Comunicación

- *"Para comunicarse de forma efectiva, debemos darnos cuenta de que cada uno de nosotros percibe el mundo de diferente manera y debemos utilizar ese conocimiento como guía para comunicarnos con los demás".*

Anthony Robbin

¿Por que es importante sabernos comunicar?



EL LENGUAJE DE LA COMUNICACIÓN POSITIVA

¿Qué es cortesía?
¿Cómo se demuestra
cortesía?

Comunicación de Calidad Significa...

- **Mostrar cortesía a los demás comunicándose de manera positiva**

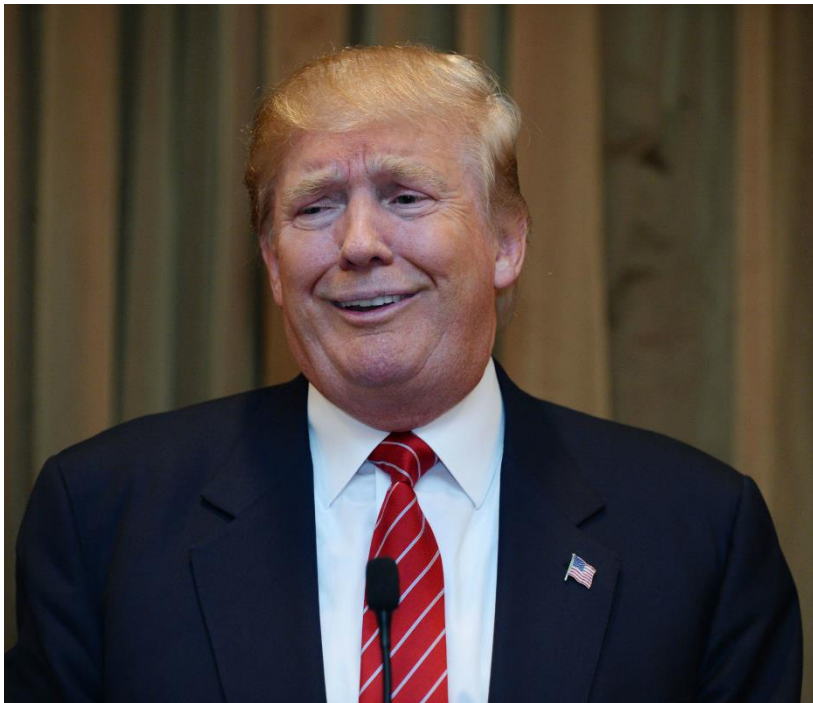
Comunicándose de manera positiva

1. En lugar de decir ..., usted diría ...
 1. “Encontré un error”
 2. “te equivocaste”
 3. “El costo es de ...”
 4. “Necesita firmar cuanto antes este contrato”
 5. “No estoy nada de acuerdo”
 6. “Tengo demasiados asuntos para atenderte”
 7. “No tengo tiempo”
 8. “Ese no es mi trabajo”
 9. “Vaya, hasta que te apareces”
 10. “Pasa por mi en cuanto te desocupes”

Impacto en la Comunicación

- Comunicación Verbal 7%
- Tono de Voz 38%
- Lenguaje Corporal 55%

Entendiendo posturas



- ¿Qué comunica esta persona?
- ¿Qué factores influyeron para tener esa opinión?
- A esto se le llama “comunicación viciada”

Posturas.....

Para que seamos una organización exitosa en servir a nuestros clientes externos, primero debemos brindarnos excelente servicio entre nosotros.

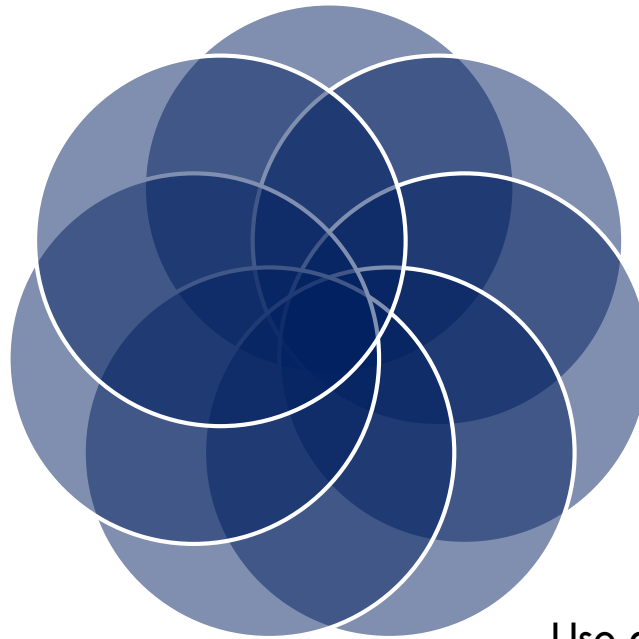
Sugerencias para mejorar la comunicación

Conocer las expectativas de nuestros compañeros respecto a nuestro trabajo.

No juzgar.

Utilizar un lenguaje claro para el receptor.

Retroalimentación, provoca que te den información para que sepas si están asumiendo lo que le quieres comunicar.



Reforzar el lenguaje oral con elementos no verbales.

Estructurar el mensaje, evita la sensación de desorganización.

Uso de la repetición y varios canales (informes, reuniones formales o informales...).

¿Cómo comunicarse efectivamente?

"Con el oído se nace, pero la escucha se hace"

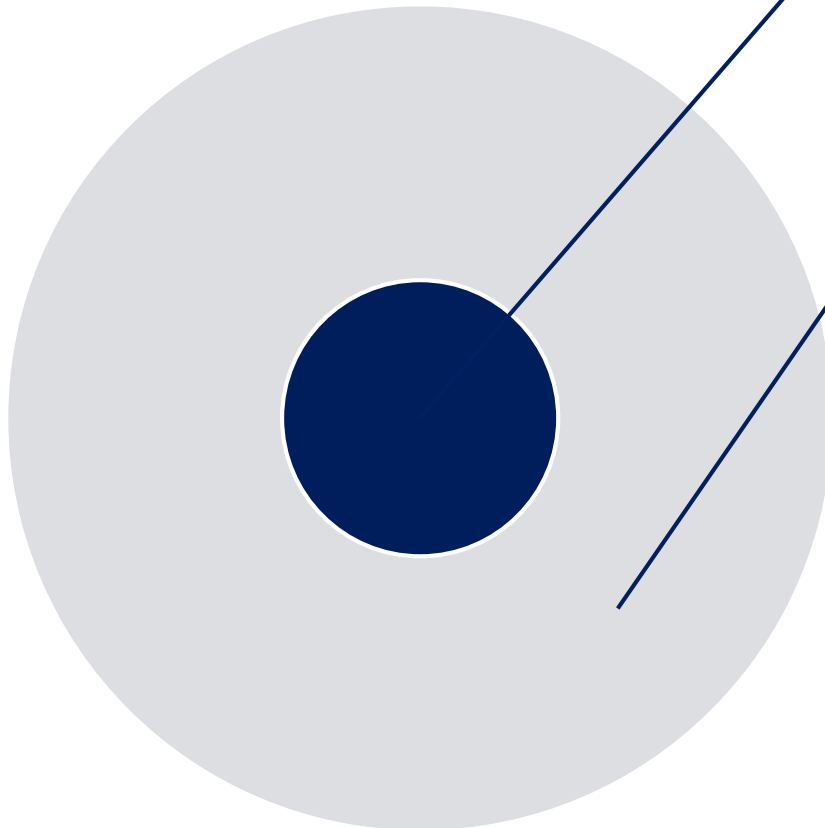
La Escucha Activa

“Hay que escuchar con los oídos y con los ojos también”

La escucha activa



Dos Objetivos de la escucha activa



Asegurar al interlocutor que hemos recogido y entendido su mensaje.

Alentar al interlocutor a emitir nuevos mensajes.

La escucha activa



Habilidades para el que habla

Facilitan la comunicación

- Prestar atención al nivel de comprensión de los demás
- Expresar la propia opinión, sin imponerla
- Pensar previamente la idea a expresar
- Organizar la idea a expresar: idea principal, explicación, ejemplo
- Emplear el tiempo adecuado
- Usar términos claros y sencillos. Si usa términos técnicos pregunta si han sido comprendidos
- Respetar las ideas de los demás y sus sentimientos
- Tratar de participar para hacer progresar el discurso (esto supone la escucha activa previa)

Dificulta la comunicación

- No atender al nivel de comprensión ni preguntar sobre ello.
- Usar estrategias agresivas para imponer su punto de vista
- Improvisar, sin tener la idea clara.
- Irse por las ramas, perderse
- Excederse en el tiempo, usando detalles intrascendentes
- Usar términos rimbombantes y no estar atento a la comprensión de los oyentes
- Intervenir como reacción a lo que otros han dicho, sin cuidar el estilo
- Pasar por alto la intervención precedente, no escuchar a los demás

Habilidades para el que recibe

Facilitan la comunicación

- Escuchar de forma activa
- Intentar comprender el mensaje de la otra persona, aún cuando no se esté de acuerdo
- Mostrar actitud sosegada de escucha, interés por lo que dice
- Intentar evitar los prejuicios hacia quienes hablan o hacia su opinión
- Actitud de aceptación de opiniones diferentes o contrarias a la propia, como susceptibles de enriquecer la comunicación
- Usar adecuadamente los turnos para hablar

Dificultan la comunicación

- Aparentar escuchar de forma activa mientras se piensa la estrategia para confrontar lo que están contando.
- Intentar debatir, confrontar, desafiar con un argumento más potente, mientras que la otra persona habla
- Mostrar actitud de extrañeza, desinterés
- Expresar prejuicios, estereotipos...
- Actitud de rechazo a lo que no cuadra con lo que uno piensa
- Romper los turnos, y cortar al compañero/a que habla

□ ¿Hay diferencias entre hombres y mujeres en la manera de comunicarse?

La escucha activa > Observación

Identificar el contenido de sus expresiones verbales

Identificar sus sentimientos.

Identificar el momento en el que nuestro interlocutor desea que hablemos y terminemos con nuestro papel de receptor

Empatizar (ponerse en el lugar del otro para entender mejor sus sentimientos y emociones).

Entendimiento: No significa que compartamos sus sentimientos, ni que estemos de acuerdo, sólo que los entendamos.

Observación



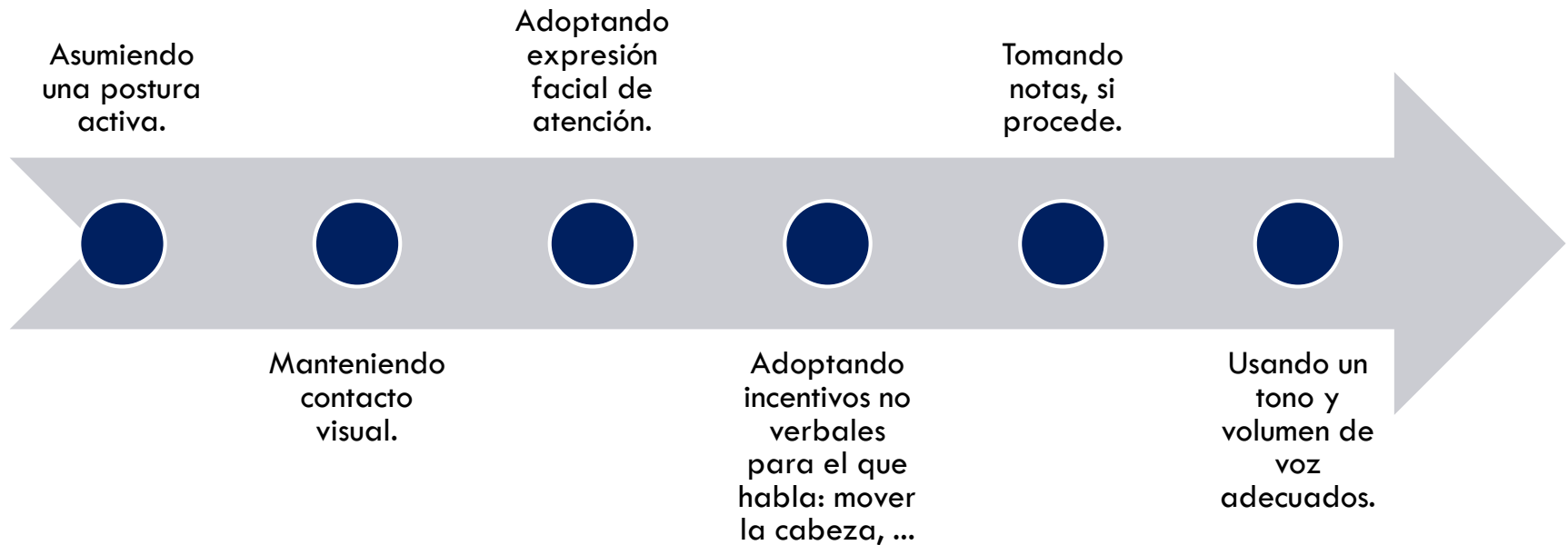
¿De que podemos conversar?

Observación



¿De que podemos conversar?

La escucha activa > Gestos y comunicación corporal



La escucha activa > Palabras



Adoptando incentivos verbales para el que habla: «ya veo», «ajá».

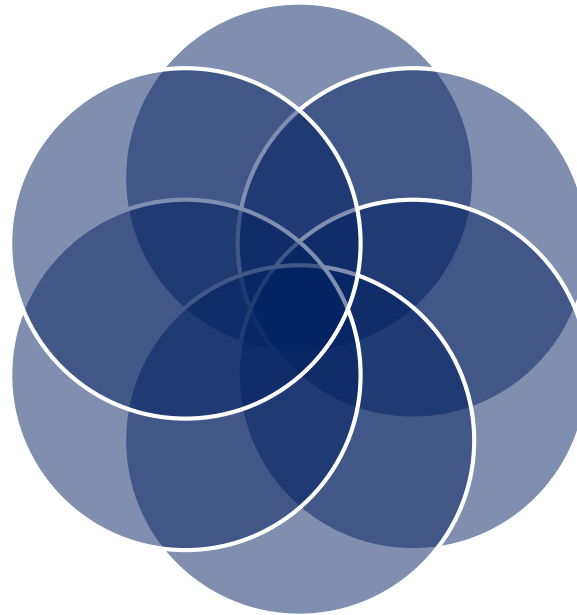
Parafraseando o utilizando expresiones de resumen: «si no te he entendido mal...».

La escucha activa > Evitar distracciones

No interrumpir al que habla.

Evitar el «síndrome del experto»: cuando alguien te plantea un problema, tú ya tienes las respuestas, antes incluso de que esa persona termine.

No contar «tu historia» mientras la otra persona necesite hablarte.



No juzgar.

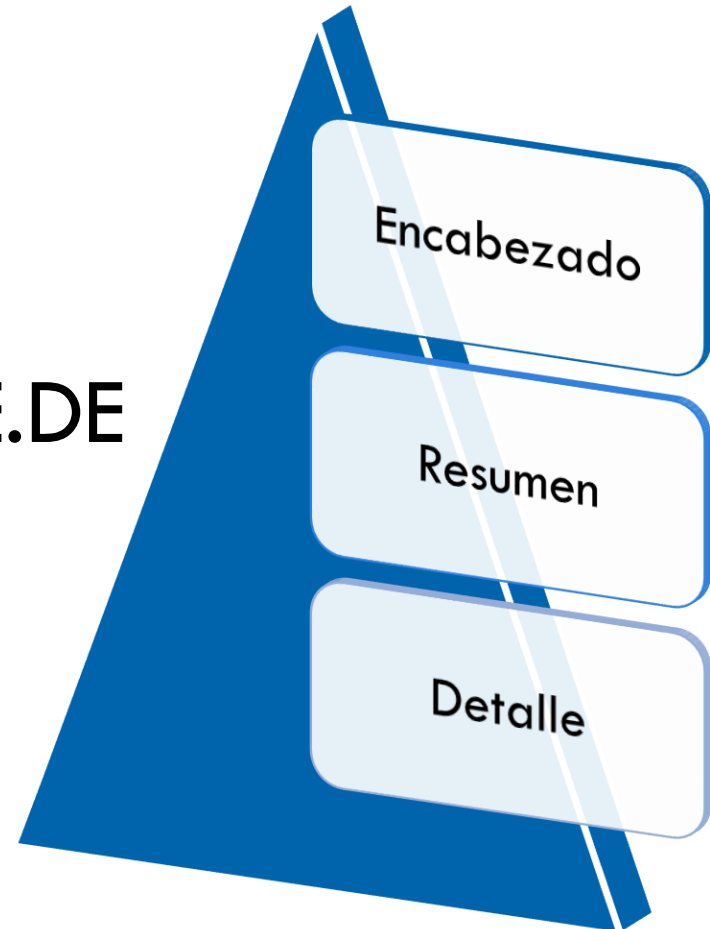
No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.

No rechazar lo que la otra persona está sintiendo.

Escucha activa > construcción de mensajes

- Funciona como el encabezado de un periódico:

EN.RE.DE



Ejercicio

- Explique el siguiente suceso usando EN.RE.DE.



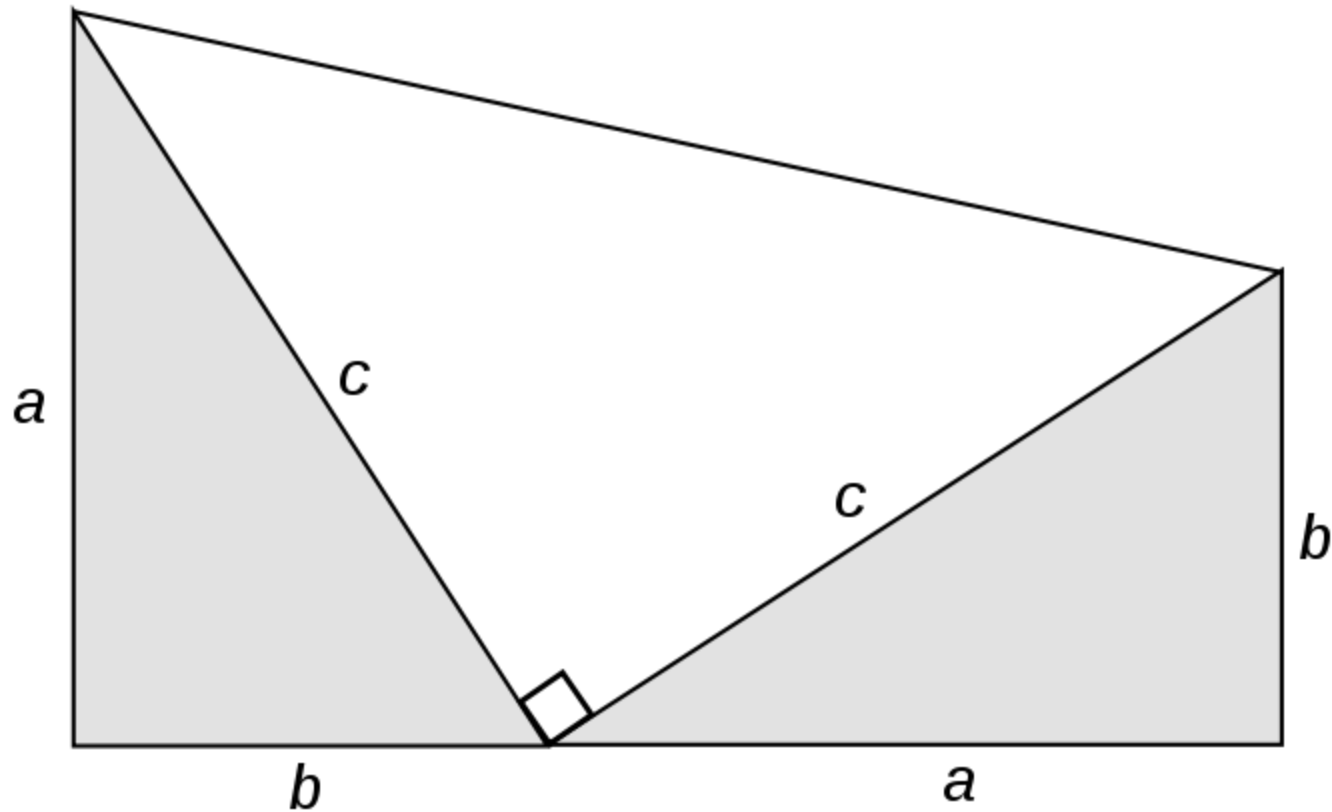
Ejercicio

- Explique lo siguiente usando EN.RE.DE.



Ejercicio

- Explique lo siguiente usando EN.RE.DE.



PREGUNTAR Y ESCUCHAR EFECTIVAMENTE

Para Escuchar Activamente...

- Háglele saber a quien habla que usted lo está escuchando.
- Mantenga su mente abierta.
- Evite distracciones.
- No haga otras cosas.

- Escuchar y preguntar de manera cortés y cuidadosa puede mejorar el servicio que ofrecemos a los clientes internos mejorando notablemente nuestra relación con ellos.

Ejercicio:

- En una hoja en blanco dibuje un paisaje, use su imaginación.
- Al menos debe incluir un máximo de 5 elementos (pueden ser arboles, estrellas, sol, nubes, carros, casas, edificios, etc..)

Evaluando Su Habilidad para Escuchar

- Siéntense espalda con espalda.
- Uno será el “artista” y el otro será el “cliente”.
- El cliente debe describirle el dibujo al artista solamente con palabras y no puede voltear.
- El cliente no puede enseñarle el dibujo al artista.
- El “artista” puede hacer preguntas.
- El objetivo es que el “artista” haga una réplica exacta del dibujo original.
- Tienen 5 minutos

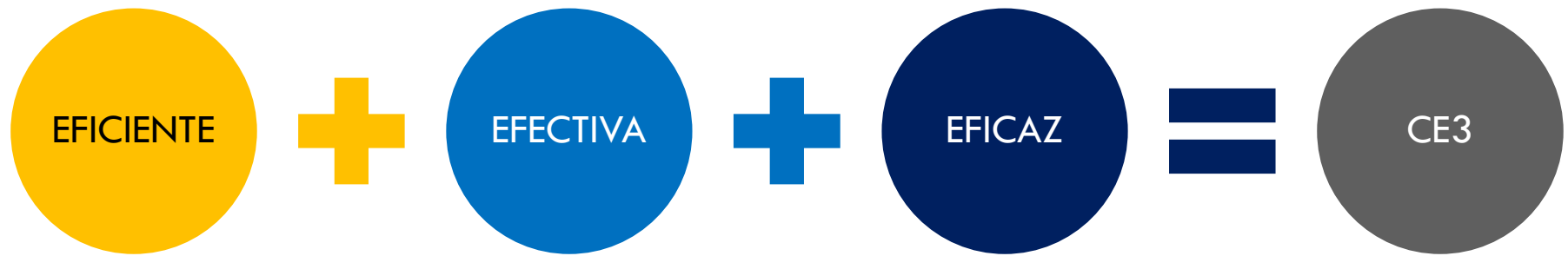
- El proceso de escuchar y preguntar para determinar qué es lo que está dibujando no es diferente al proceso de escuchar y preguntar para identificar las necesidades de nuestros compañeros, familiares, clientes, etc..

Mi Habilidad para Comunicarme

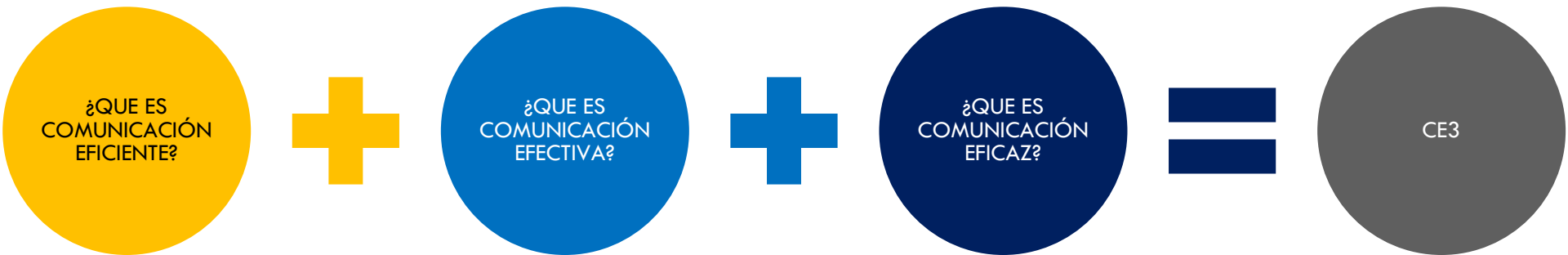
- Mi habilidad para comunicarme será mejorada si soy bueno escuchando.
- Si hago preguntas puedo conocer las necesidades de mi interlocutor.

CE3

CE³



Ejercicio CE³



REGLAS CE³

Reglas CE³

- Regla #1: Toda comunicación debe hacerse cara a cara.
- Regla #2: Si no es posible hacerlo cara a cara utilice el teléfono / celular.
- Regla #3: Cualquier medio electrónico (email, chat, mensajes, etc.) debe utilizarse solo si y solo si cualquiera de las dos anteriores reglas ha sido cumplida.
- Regla #4: La comunicación electrónica debe empezar diciendo, por ejemplo: “De acuerdo a lo que platicamos estos son los puntos acordados...”
- Regla #5: puede utilizar el correo para enviar información previamente acordada y previamente conocida.

- Describa la siguiente imagen en un Medio electrónico.



CE³= RETROALIMENTACIÓN

Retroalimentación

- La Comunicación Tiene Significado solo Cuando es ENTENDIDA.
- Una manera de lograr que lo entiendan o para entender a los demás es **escuchar y preguntar.**

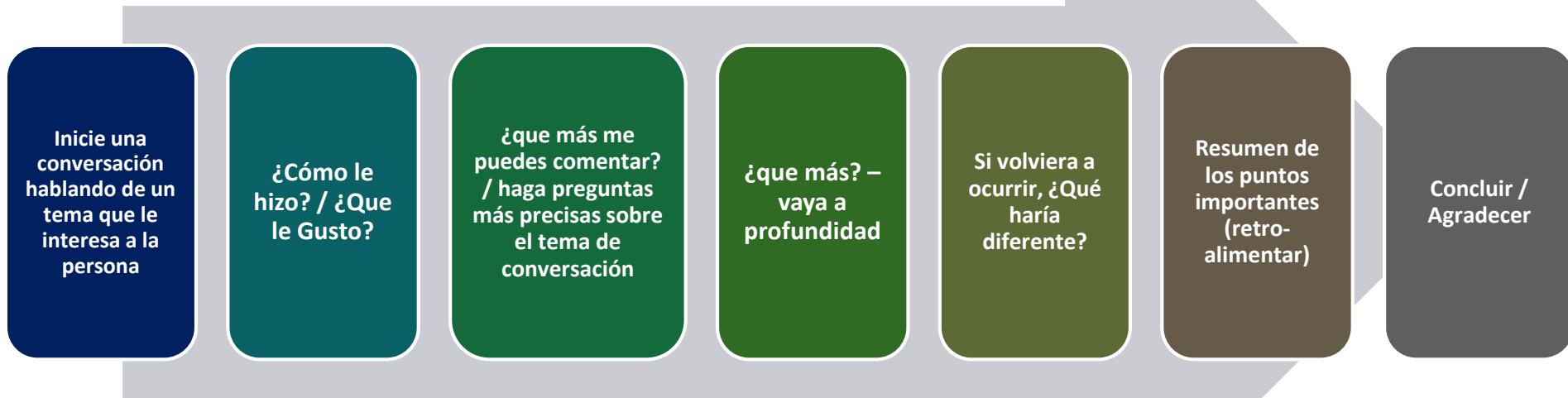
Por que es clave la retroalimentación

Se necesita retroalimentación si queremos mejorar nuestras habilidades de comunicación

Todos necesitamos retroalimentación para saber si lo estamos haciendo o entendiendo bien o mal

En ausencia de retroalimentación, la gente se proporciona su auto-retroalimentación; la cual, generalmente tendrá algún error de interpretación.

Retroalimentación persona a persona



1. **Enfóquese en lo positivo.**
2. **Haga que la persona hable.**
3. **Evita hablar de ti.**
4. **Escucha y graba los puntos relevantes.**
5. **Ayuda a distinguir las partes importantes y pasos o cosas que se realizaron bien.**



Muchas Gracias

<http://diestconsulting.com/silt>

Hugo A. Becerra Espinoza
Cel: 044 (656) 199.89.76
Email: hugo@diestconsulting.com

www.diestconsulting.com