

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”
 - Vieja, ¿cómo estas?

La clave en la Comunicación

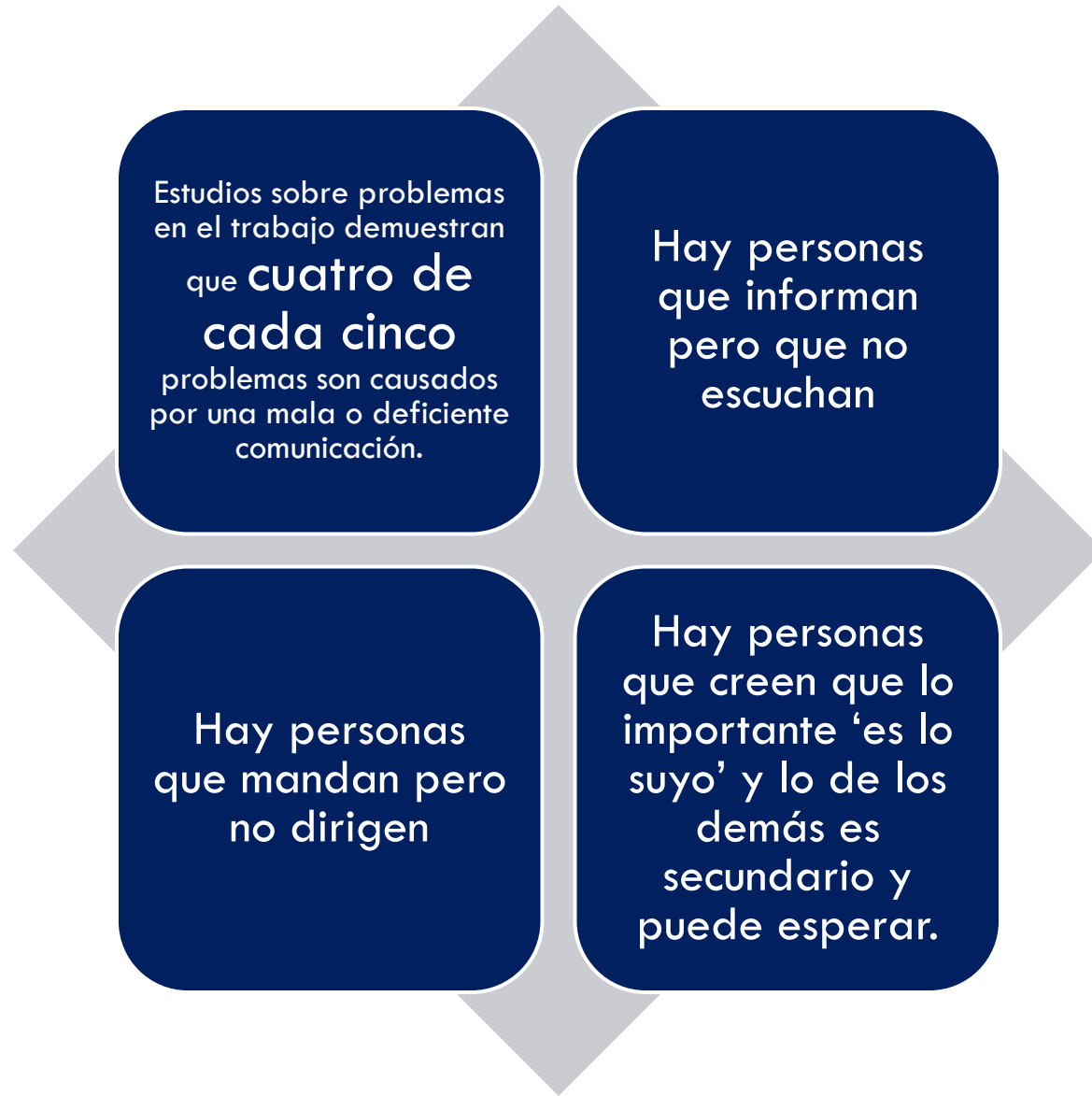


Comunicación

- *"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?



¿Cómo comunicarse efectivamente?

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

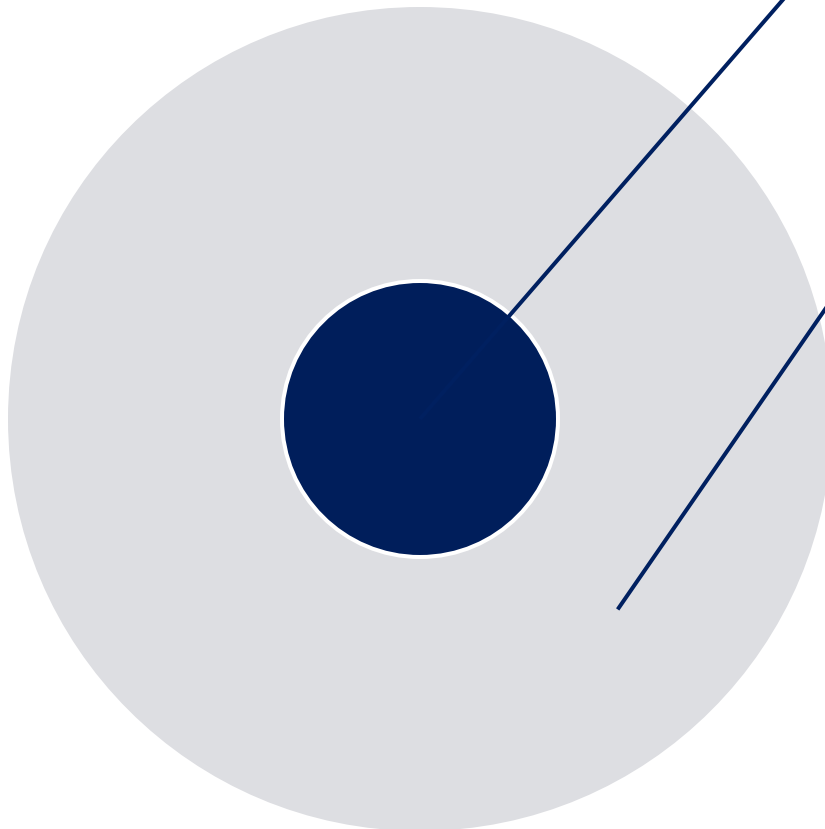
La Escucha Activa

“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



La escucha activa > Observación



Observación



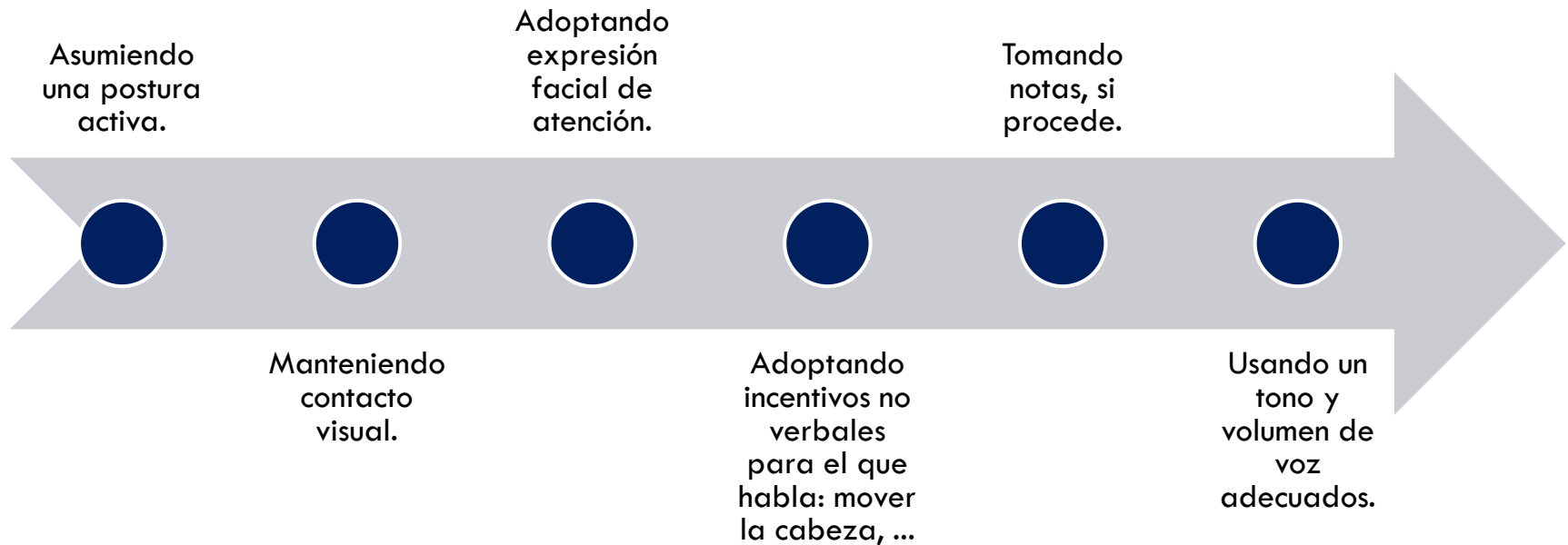
¿De que podemos conversar?

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».

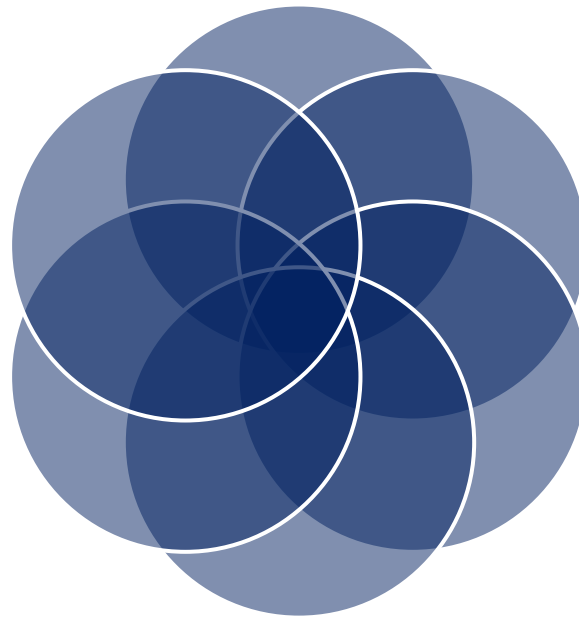
Parafraseando o utilizando expresiones de resumen: «si no te he entendido mal...».

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.

EL LENGUAJE DE LA COMUNICACIÓN POSITIVA

Definición de Cortesía

1. Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra.
2. Tratamiento o título que se le da a una persona.

¿Cómo brinda usted
cortesía?

Comunicación de Calidad Significa...

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

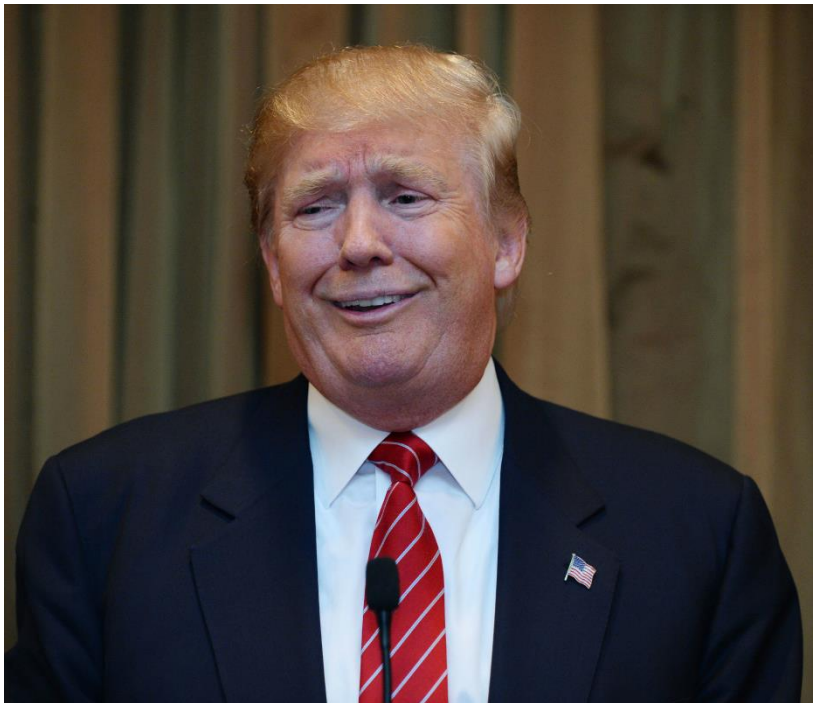
Comunicándose de manera positiva

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”

Recuerde...

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

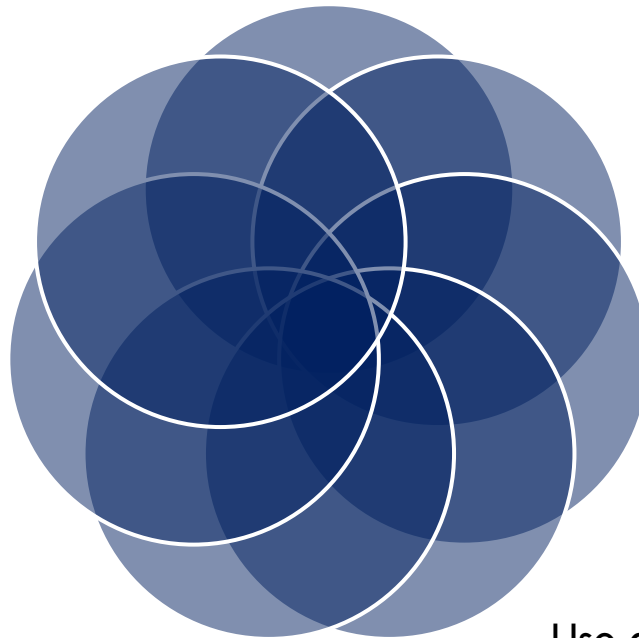
Sugerencias para mejorar la comunicación

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.



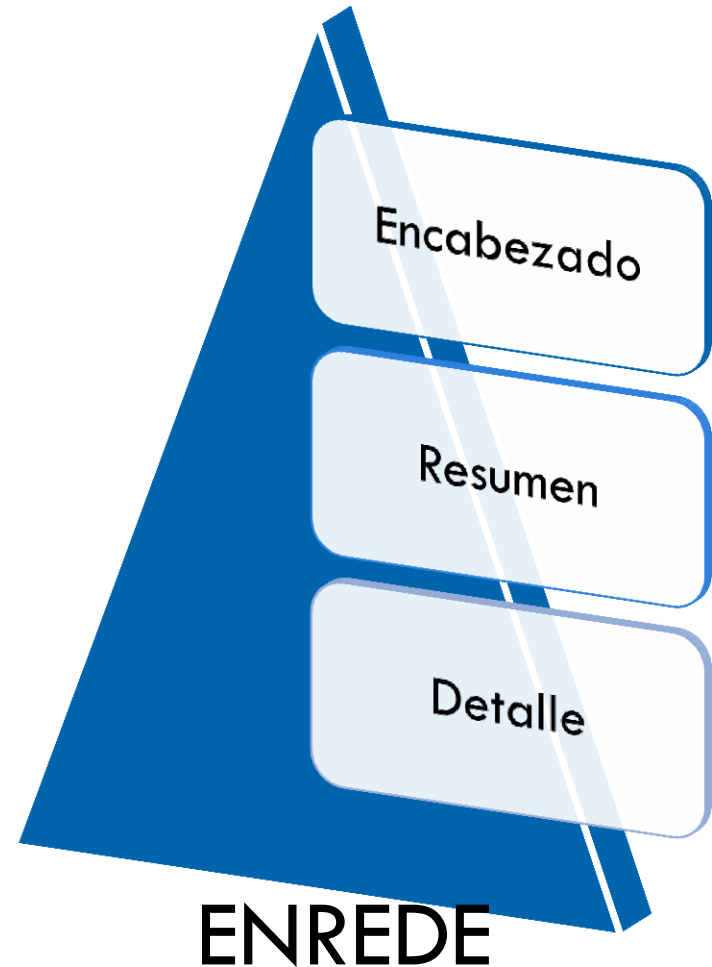
Reforzar el lenguaje oral con elementos no verbales.

Estructurar el mensaje, evita la sensación de desorganización.

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

Escucha activa > construcción de mensajes

- Funciona como el encabezado de un periódico:



Ejercicio

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



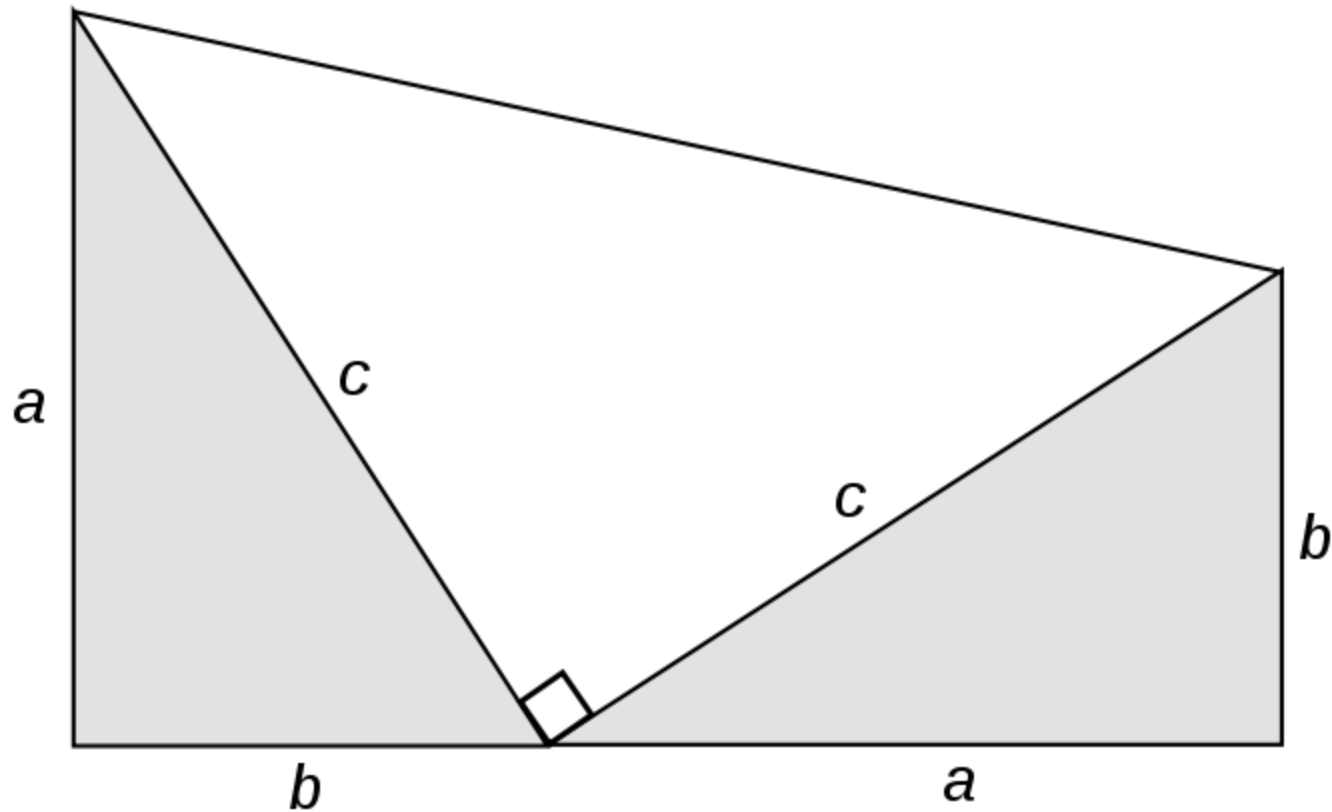
Ejercicio

- Explique lo siguiente usando EN.RE.DE.



Ejercicio

- Explique lo siguiente usando EN.RE.DE.



COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA

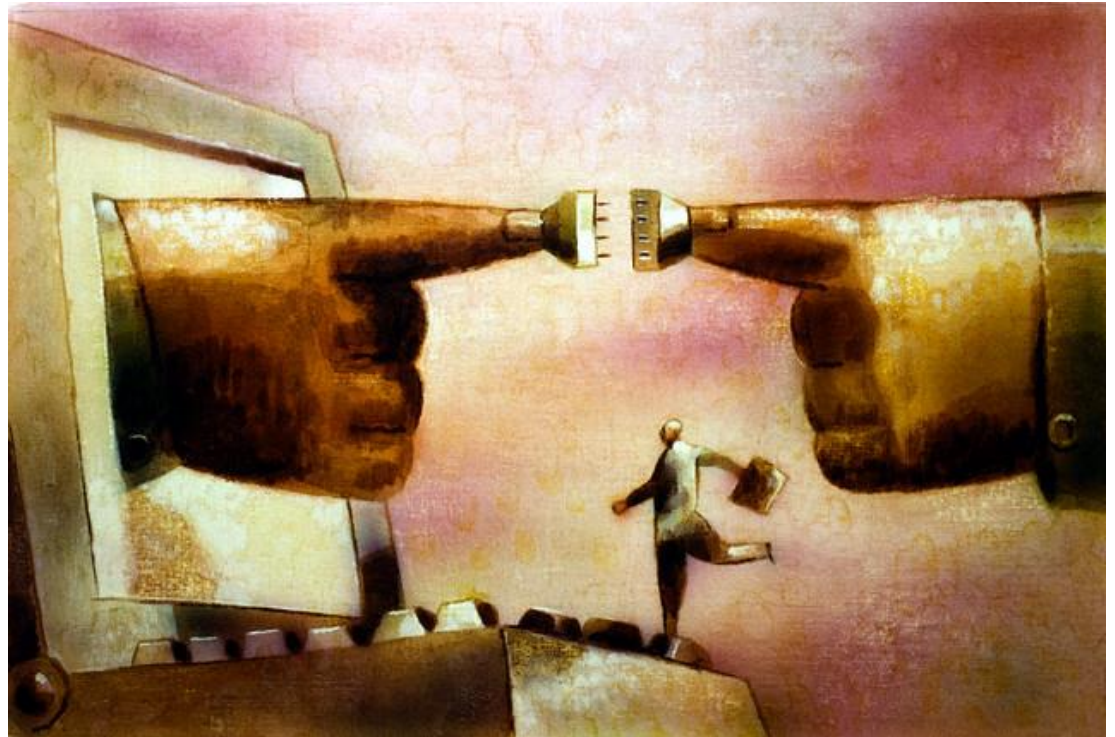
La regla de oro

□ Regla de oro:

- Hablar cara a cara y actuar es mas ágil y eficiente que usar un Medio electrónico o un chat para comunicarse.
- Tu última opción es utilizar un medio electrónico (email, whatsapp, messenger, etc.)

Ejercicio de Escritura positiva

- Describa por escrito en un párrafo la siguiente imagen de tal manera que sin verla estemos muy cerca de entenderle



Medio electrónico

- Expresarse correctamente y utilizar el medio electrónico de manera adecuada ayuda mucho a ahorrar tiempo, ser más eficiente y proyectar ante los demás una mejor imagen de tu persona.

Medio electrónico

- Sé conciso.
 - ▣ No hagas tu mensaje más largo de lo necesario.
 - ▣ Leer un medio electrónico cuesta más trabajo que un mensaje en papel.
 - ▣ Los mensajes en medios electrónicos muy largos pueden volverse complicados de entender.

Medio electrónico

- Responde todas las preguntas que vienen en el mensaje que recibiste y prevé las posibles preguntas que pudieran surgir a raíz de tu respuesta al mismo.
- Por ejemplo: si alguien te pregunta sobre las formas de pago que acepta tu compañía, puedes también incluir los métodos de envío y tiempos de entrega de tu mercancía. El receptor de tu mensaje seguramente te lo agradecerá.

Medio electrónico

- Ten cuidado con tu ortografía y utiliza correctamente las reglas gramaticales y de puntuación, tal y como si estuvieras escribiendo un memorándum o una carta en papel. Recuerda en el trabajo eres un profesional
- NO escribas tu mensaje en mayúsculas sostenidas. Además de que se ve mal, en Internet eso significa GRITAR.

Medio electrónico

- Evita poner fondos u otros elementos “decorativos” innecesarios, ya que tu mensaje perderá formalidad (sobre todo en tu ámbito profesional).
- Además, al agregar “decoración”, aumentas el número de bytes a transmitir y esto puede ser un problema para personas con conexiones a Internet lentas.

Medio electrónico

- Escribe un saludo o bienvenida cada que comiences un nuevo asunto o mensaje.
- Si intercambias varias veces el mismo e-mail con la misma persona sobre el mismo asunto (por ejemplo, una reunión, día y hora) no es necesario que saludes nuevamente cada vez que envías una respuesta o comentario.
- Es como cuando tu llevas una conversación continua, no vas a decir "Hola" cada que comienzas a hablar.

Medio electrónico

- Cuando intercambies un mismo mensaje varias veces a manera de una conversación, asegúrate de incluir toda la serie de mensajes anteriores que se ha ido acumulando en el mismo.
 - Esto le facilita a todos los involucrados seguir la conversación.
 - Esto es particularmente útil para todos los que reciben muchos mensajes al día.

Medio electrónico

- Evita las “frases motivacionales”, lo único que logras es distraer a tu lector del propósito principal de tu mensaje.
- Asegúrate de que debajo de tu firma aparezcan todos los datos necesarios para que el receptor te identifique y se pueda poner en contacto contigo.

Medio electrónico

- Revisa tu mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Te aseguro que muchas veces evitarás posibles errores que te pueden hacer ver mal frente al receptor de tu e-mail. No te fíes del corrector de palabras: ejemplo de la vida real:
 - Lo que debió haber escrito: “En días previos estuve en contacto con su asistente. Le solicité la información necesaria para realizar el reporte que me pidió la cual no me la ha hecho llegar”
 - Lo que escribió realmente: “En días previos estuve en contacto con su asistente. Le solicitee la informacion necesaria para realizar el reporte que me pidio la cula no me la ha hecho llegar”

HABILIDADES A DESARROLLAR

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

PREGUNTAR Y ESCUCHAR EFECTIVAMENTE

¿Cómo se da cuenta si su interlocutor **NO** lo está escuchando?

¿Cómo se da cuenta si su interlocutor **SI** lo está escuchando?

Para Escuchar Activamente...

- Mire a quien habla > mírelo a los ojos.
- Escuche la pregunta completa antes de contestar.
- Repita las frases claves.
- Pregunte.
- Evite distraerse.

Para Escuchar Activamente...

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

3 Pasos Para Determinar las Necesidades de los Clientes

- Haga preguntas
- Escuche Efectivamente
- Confirme lo que usted entendió

Palabras Claves para Hacer Preguntas Abiertas

- En las preguntas abierta se reciben una amplia variedad de respuestas
- ¿Cuándo?
- ¿Cómo?
- ¿ Dónde?
- ¿ Por qué?
- Dígame
- ¿ Qué?
- ¿ Para que?

Palabras Claves para Hacer Preguntas Cerradas

- En las preguntas cerradas se reciben una corta variedad de respuestas
- Quiere
- Cuál
- Son
- Tiene
- Ó
- Es
- Hay

- Escuchar y preguntar de manera cortés y cuidadosa puede mejorar el servicio que ofrecemos a los clientes y compañeros de trabajo y puede mejorar 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

- Uno será el “artista” y el otro será el “cliente”.
- Siéntense espalda con espalda.
- El cliente debe describirle un dibujo al artista solamente con palabras.
- El cliente no puede enseñarle el dibujo al artista.
- El “artista” no puede hacer preguntas.
- El objetivo es que el artista haga una réplica exacta del dibujo original.
- Tienen 3 minutos ...no le enseñe el dibujo a su compañero.

- 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.

RETROALIMENTACIÓN

Escuchar y preguntar

- 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.**

Ejercicio

□ Comunicación verbal

- 1. Seguir Instrucciones**
- 2. Dibujar**

Instrucciones

- Dibuje una línea.
- Dibuje otra línea paralela a esta.
- Dibuje una diagonal que se extiende a la derecha y que toque los extremos de las dos líneas anteriores.
- Dibuje otra diagonal contraria a la anterior.
- Encima de una de las líneas ponga un rectángulo a partir del centro.
- Desde el centro del rectángulo dibujen otras dos líneas paralelas que se extendieron hacia fuera.
- Dibujen una línea para conectar los extremos de estas últimas líneas.
- Dibuje un espiral perpendicular al borde de este último dibujo.
- Dibuje una masa amorfa por debajo de todo el dibujo.

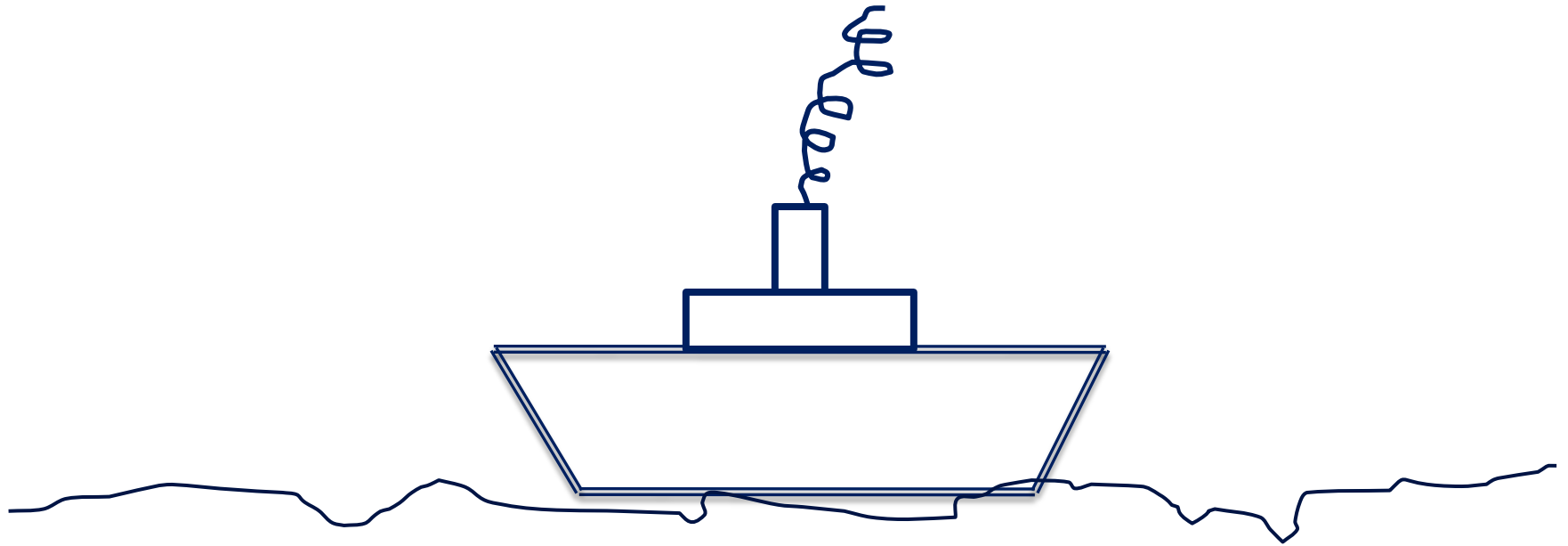
¿Cuál fue el resultado?

Instrucciones esta vez pueden preguntar ¿?

- Dibuje una línea.
- Dibuje otra línea paralela a esta.
- Dibuje una diagonal que se extiende a la derecha y que toque los extremos de las dos líneas anteriores.
- Dibuje otra diagonal contraria a la anterior.
- Encima de una de las líneas ponga un rectángulo.
- Desde el centro del rectángulo dibujen otras dos líneas paralelas que se extendieron hacia fuera.
- Dibujen una línea para conectar los extremos de estas últimas líneas.
- Dibuje un espiral perpendicular al borde de este último dibujo.
- Dibuje una masa amorfa por debajo de todo el dibujo.

¿Cuál fue el resultado?

**¿Cual Fue la Diferencia entre
Su primer dibujo y este dibujo?**



Esta era nuestra meta

Conclusiones de la dinámica

□ ¿Qué concluye?

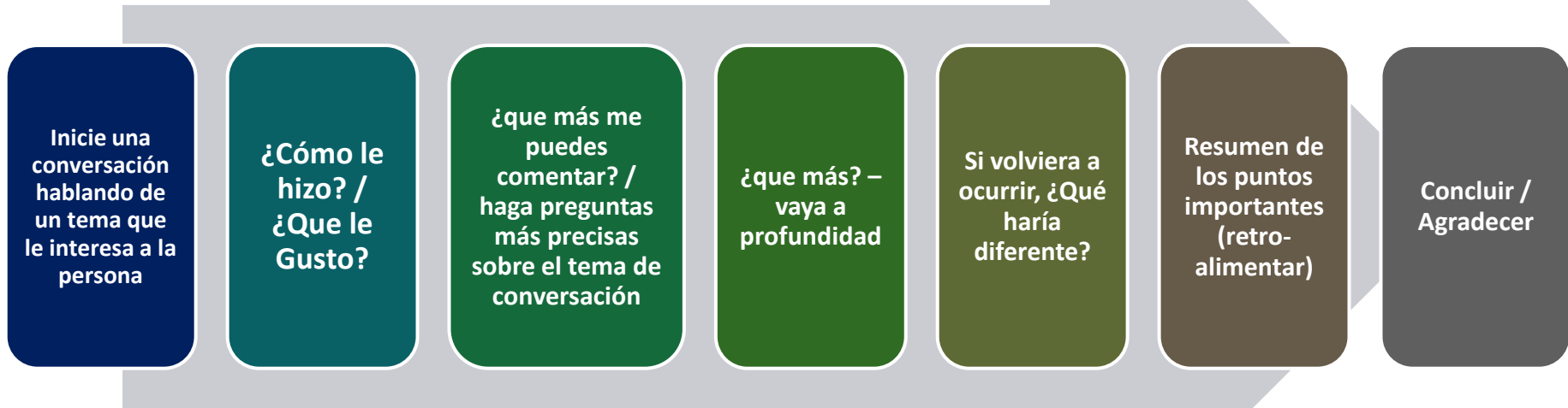
Por que es clave la retroalimentación

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.

Técnica de Retroalimentación



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

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

www.diestconsulting.com
www.bkinstitute.com