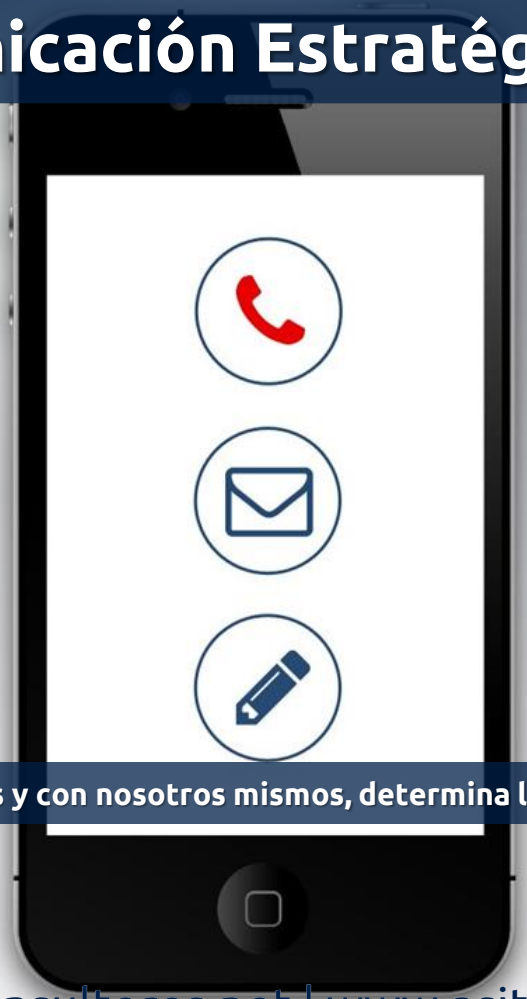
Mejora de la Comunicación Estratégica y Organizacional

UNI-TRADE



"La forma en que nos comunicamos con otros y con nosotros mismos, determina la calidad de nuestras vidas." Anthony Robbins.

ASI CONSULTORES
Atracción & Desarrollo de Talento

www.asiconsultores.net | www.asiteambuilding.com

ASI TEAMBUILDING
DESARROLLO DE TALENTO Y CONSULTORÍA

¿Qué es la comunicación?
¿Por qué estamos aquí?
¿Para qué estamos aquí?



Objetivo

1. Conocer el Proceso de Comunicación.

2. Concientizar sobre el impacto de la Comunicación en la Organización.

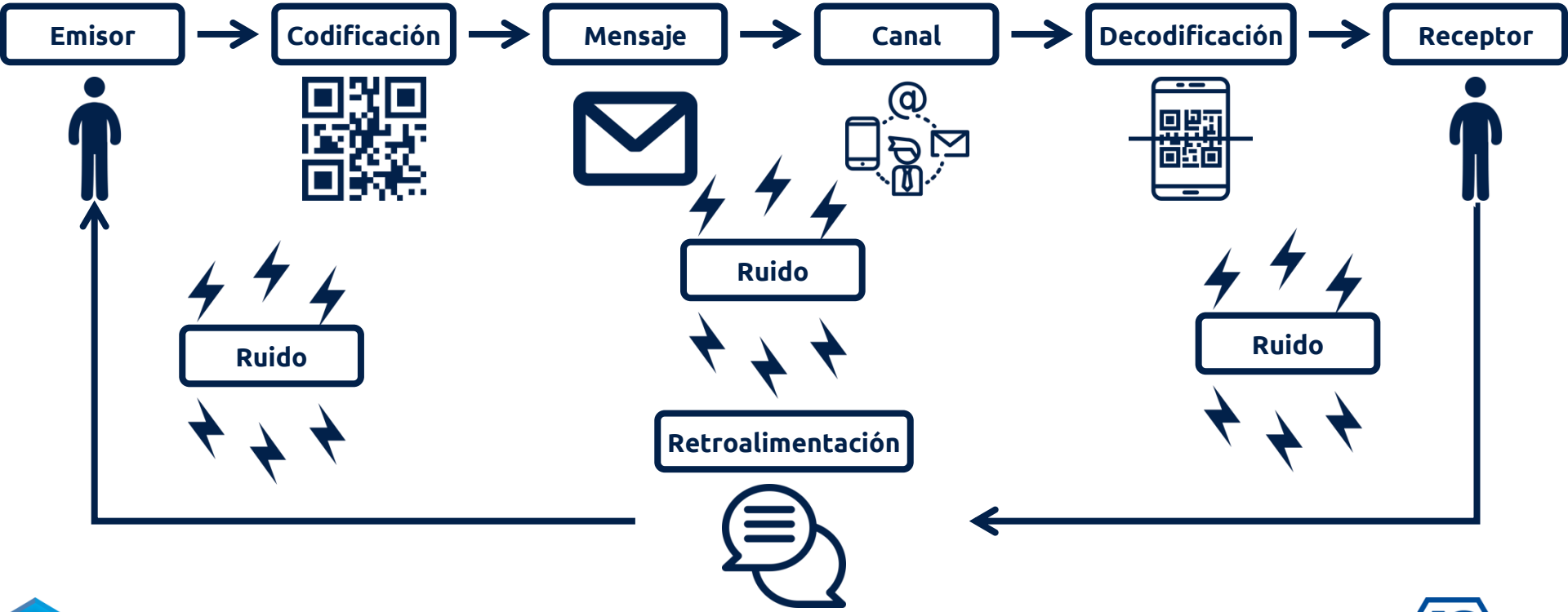
¿Qué es la comunicación?



La comunicación es un proceso por el que los individuos interaccionan entre sí, mediante símbolos que representan información, ideas, actitudes y emociones con el fin de influirse mutuamente.

WATZLAWICH, BEAVIN ,BAVELAS Y JACKSON (1989).

Proceso de la Comunicación



Elementos del Proceso de la Comunicación



Es quién emite el mensaje hacia uno o varios destinatarios.

Elementos del Proceso de la Comunicación

Es la persona hacia la cual va dirigido el mensaje, ya sea un individuo o un grupo de individuos.



Elementos del Proceso de la Comunicación

Codificación



Es el proceso a través del cual el emisor prepara el mensaje para que pueda ser comprendido por el receptor.

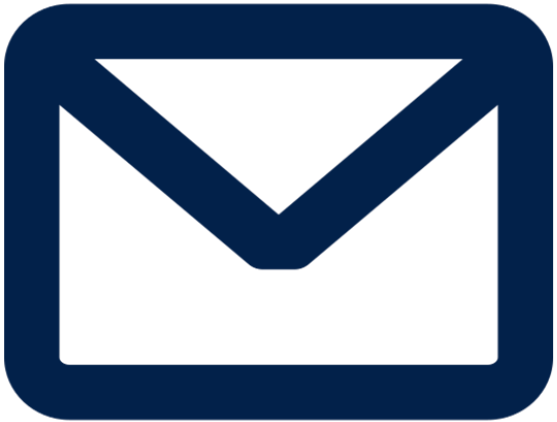
Elementos del Proceso de la Comunicación

Es el proceso en el cual el receptor de la comunicación trata de entender el mensaje recibido.



Elementos del Proceso de la Comunicación

Mensaje

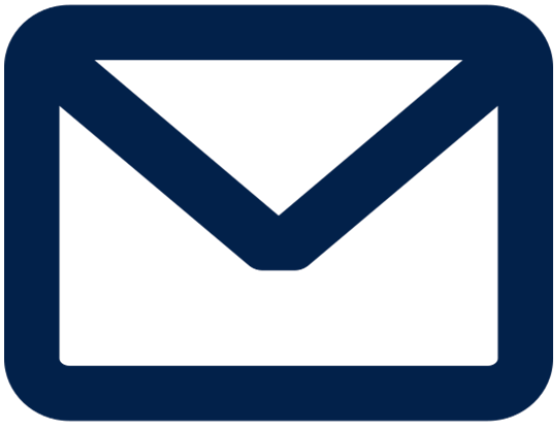


Es el contenido de la comunicación que el emisor transmite con una intención.

*Es necesario que el emisor conozca a quien se está dirigiendo, sus conocimientos y su cultura.

Elementos del Proceso de la Comunicación

Mensaje



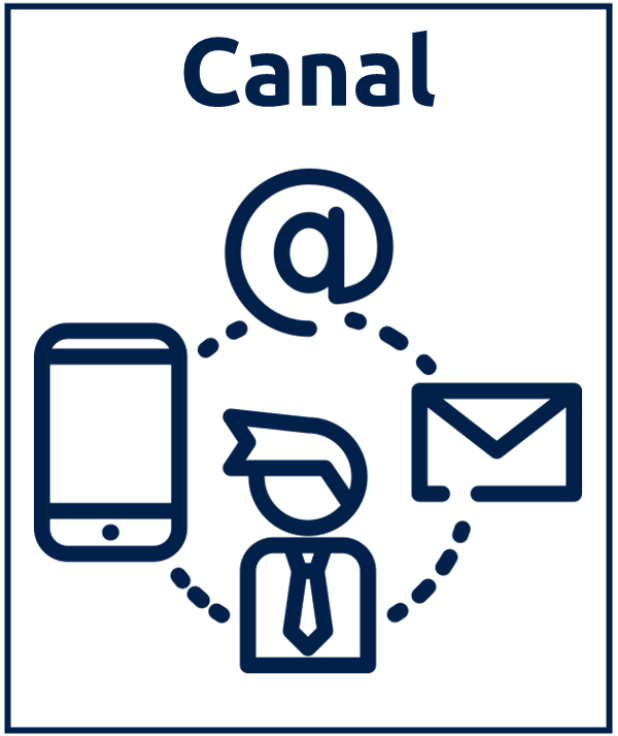
La estructura del idioma español, tiene una unidad mínima de comunicación, que es una oración, compuesta de **sujeto-acción-complemento/contexto.**

¿Quién? ¿Qué? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde?

Elementos del Proceso de la Comunicación

Es el medio a través del cual el mensaje llega al destinatario.

-Verbal
-Corporal
-Correo Electrónico
-Teléfono
-Mensaje de Texto
-Redes Sociales



Agota tus opciones



Elementos del Proceso de la Comunicación

Retroalimentación



El receptor se convierte en un emisor de una respuesta o comportamiento que el emisor inicial espera y recibe con relación al mensaje que él ha dado inicialmente.

Positiva: cuando la respuesta lograda es la esperada.
Negativa: cuando se obtiene una respuesta que no es la esperada.

Elementos del Proceso de la Comunicación



”No escuchamos para entender, escuchamos para contestar”

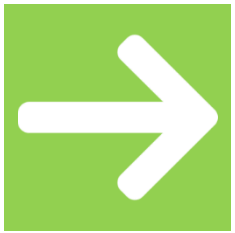
Elementos del Proceso de la Comunicación

El ruido es cualquier cosa que interfiera con un mensaje que se transmite de un emisor a un receptor.



AVANZA






El Impacto de la Comunicación



+ Mejor experiencia de servicio con los clientes
+ Mejor ambiente laboral
+ Atracción del talento
+ Desarrollo de Talento
+ Retención del talento
+ Ganancias económicas para la organización
+ Mejor imagen en el mercado
+ Atracción de clientes
+ Contratos
+ Cumplimiento legal

- Deficiente experiencia de servicio con los clientes
- Ambiente laboral incomodo y poco agradable
- Poca o nula atracción del talento
- Rotación del talento
- Perdidas económicas para la organización
- Mala imagen en el mercado
- Perdida de clientes
- Perdida de Contratos
- Multas
- Incumplimiento legal
- Cancelación de patente

Aprendizajes



Las 7C de la Comunicación

La comunicación efectiva es esencial en todos los aspectos de nuestra vida, ya sea en casa, en el trabajo o con nuestros amigos. Una persona que puede comunicarse efectivamente siempre tendrá la ventaja cuando trate con personas. Afortunadamente, existe una guía que se puede seguir para implementar el hábito de la comunicación efectiva. Las 7C de comunicación son 7 atributos que debe tener en cuenta al comunicar su mensaje.











Las 7C de la Comunicación

 + Claro. Transmite tu mensaje de una manera fácil de entender.

 + Conciso. Ve al grano sin usar muchas palabras.

 + Concreto. Se claro y apóyate con hechos.

 + Correcto. Que sea cierto lo que comunicas.

 + Coherente. Ten en cuenta los requisitos y las opiniones del receptor al formular tu mensaje.

 + Completo. Transmite toda la información esencial, de forma clara y detallada.

 + Cortés. Ser cortés es el atributo más importante de la comunicación.

Lenguaje NO Verbal

Hace referencia al análisis de los movimientos corporales, centrándose en los siguientes ítems:

La expresión facial

- Los gestos (ya sean voluntarios o involuntarios).
- La mirada (dirección de los ojos, frecuencia del contacto visual, dilatación pupilar, etc.).
- La postura corporal.
- La sonrisa (principal transmisor de empatía).







Escucha Activa



En el fondo, la escucha activa recoge algunos principios fundamentales de la relación humana:

- El otro con el que estoy hablando tiene un punto de vista valido de la realidad, aunque diferente del mío.

- Si mi interlocutor está enojado tendrá razones suficientes para sentir que sus necesidades fundamentales o intereses no están siendo satisfechos. Y tales razones son validas para él, aunque no lo sean tanto para mi. Escucharlo me permitirá identificar esas necesidades.

- A todos nos gusta la reciprocidad: así como quiero que me escuchen a mí, también la otra parte desea ser escuchada.

Escucha Activa



La escucha activa requiere que el receptor:

1. Preste toda su atención al interlocutor.
2. Controle su reacción ante situaciones que pueden estar cargadas de emociones.
3. Muestre coherencia en todos los canales de comunicación.
4. Tenga genuina curiosidad por comprender al otro.
5. Demuestre al otro que lo está escuchando.

*Cuando estamos con alguien que ha mostrado alguna actitud agresiva o que menciona asuntos que son molestos para nosotros o que sentimos que nos afectan profundamente, ahí, la escucha activa se vuelve muy difícil

Técnicas de Escucha Activa



No es simplemente dejar hablar al otro sin interrumpir, implica preguntar y confirmar con el otro si estamos en la misma sintonía de comprensión.

1. Las Preguntas

Cuando tratamos de comprender al interlocutor en sus razones, las preguntas son una herramienta fundamental. En general, se clasifican en abiertas y cerradas. Las preguntas abiertas se utilizan para buscar información, las preguntas cerradas se utilizan para confirmarla o no.

Técnicas de Escucha Activa



Preguntas abiertas	Ejemplos
¿Cómo?	¿Cómo sucedió esa intervención?
¿Qué?	¿Qué espera al final de este proceso?
¿Quién?	¿Quién debería tener esa información?
¿Cuál?	¿Cuál es su principal preocupación?
¿Por qué?	¿Por qué no le parece adecuada la reunión de mañana?
¿Para qué?	¿Para qué nos serviría tener otro gerente?

Preguntas cerradas	Ejemplos
¿Estamos de acuerdo?	¿Estamos de acuerdo en reunirnos mañana a las 10 en la oficina?
¿Puede?	¿Puede asumir ese compromiso?
¿No puede?	¿No puede hacerse cargo de la minuta?
¿Le parece?	¿Le parece accesible mi oferta?

Técnicas de Escucha Activa



2. Técnica del parafraseo

El parafraseo es decir con las propias palabras lo que el interlocutor acaba de expresar. No contiene una interpretación o solución del problema, en un modo diferente de expresar lo dicho para verificar su comprensión. Con esto se demuestra que usted está escuchando y entendiendo lo que se están diciendo. Algunas entradas del parafraseo pueden ser los siguientes:

Yo entendí entonces que …"
"Usted quiere decir que…¡entendí bien?"
"De acuerdo con lo que está diciendo,…"
"Entiendo que lo que me pregunta es…"

Técnicas de Escucha Activa



3. Técnica de la reformulación

Reformular es un modo de parafraseo que ayuda transformar el significado cargado de connotación negativa de una afirmación de tal manera que adquiera un significado positivo. Ya no es decir que el otro está afirmando, como en el parafraseo, es tratar de bajarle el tono negativo o peroyativo a una afirmación. No es decir algo totalmente distinto a lo que expresó el interlocutor, sino sólo quitarle el efecto de golpe verbal.

Ejemplo:

-¡El secretario es un corrupto! Así no se puede avanzar en la conservación de nuestros bosques…

Reformulación:
-Considera usted que falta transparencia en el manejo de los recursos destinados a la conservación de los bosques?

Técnicas de Escucha Activa



4. Técnica de la legitimación

Es una muestra sincera de aprobación a lo que el interlocutor está expresando. Con ella estamos reconociendo la importancia del punto de vista del otro, del valor de sus ideas y de la legitimidad de sus propuestas. Se utiliza para mostrar al otro que se lo ésta tomando en serio y aprecia los aportes a la conversación a pesar de que pueda no estar de acuerdo con lo que esta expresando.

Esta es una herramienta muy valiosa, pues alienta el reconocimiento del interlocutor y lo anima a estar en mejor sintonía con el escucha. Sin embargo, deber ser utilizada con cuidado pues no sirve si se utiliza de manera falsa o sólo por dar por su lado al interlocutor. Si se usa de esta forma puede resultar contraproducente.

Algunas entradas para la legitimación son:

“Veo que es muy importante para usted…”
“Nunca había visto el problema desde ese lado”
“Qué buena pregunta…”
“Eso que acaba de decir es muy importante porque…”

TURNSTILE


ASI
CONSULTORES
Atracción & Desarrollo de Talento


ASI
CONSULTORES
Atracción & Desarrollo de Talento


ASI
CONSULTORES
Atracción & Desarrollo de Talento


ASI
CONSULTORES
Atracción & Desarrollo de Talento

Compromisos



Para nosotros siempre será un placer agregar valor al Desarrollo de Talento de UNI-TRADE.

ASi CONSULTORES
Atracción & Desarrollo de Talento

ASi TEAMBUILDING
DESARROLLO DE TALENTO Y CONSULTORÍA

+52 (33) 3826-0012/13 GDL
contacto@asiconsultores.net
Av. Acueducto 6075-A, Puerta de Hierro, C.P. 45116 Zapopan, Jal.
www.asiconsultores.net | www.asiteambuilding.com