



Programa de Desarrollo de Mandos Medios – Modulo 3 Comunicaciones en el Trabajo

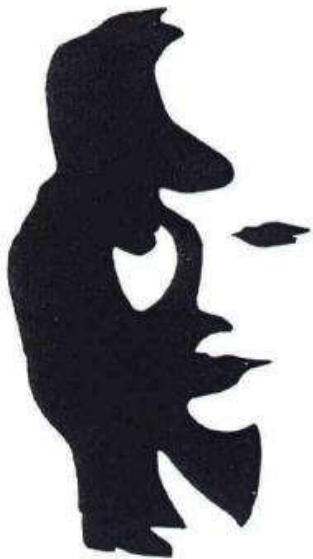
Prof. Daniel Paredes

Agosto 2017

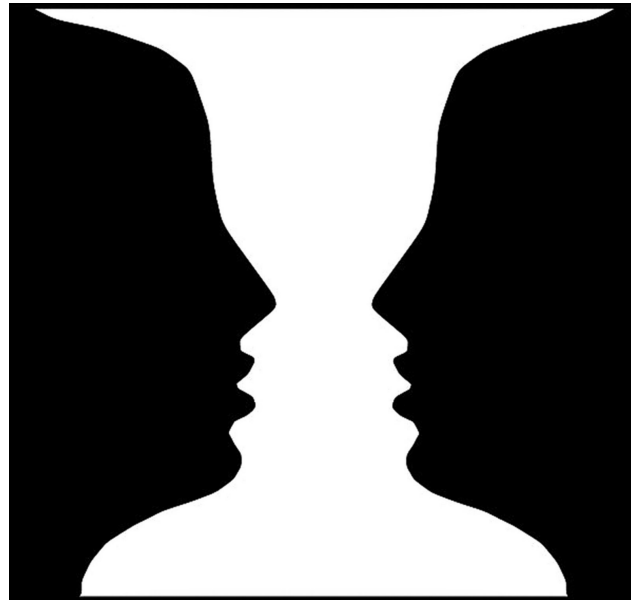
En mi día de trabajo típico:

1. Cuánto tiempo estoy hablando con mi Jefe?
2. Cuánto tiempo estoy dando instrucciones al equipo a mi cargo?
3. Cuánto tiempo estoy interactuando con colegas?
4. Cuánto tiempo estoy hablando con pacientes?
5. Cuánto tiempo estoy leyendo y respondiendo correos?

Que ves? Anota cuando veas la imagen



Percibo la realidad desde donde la veo

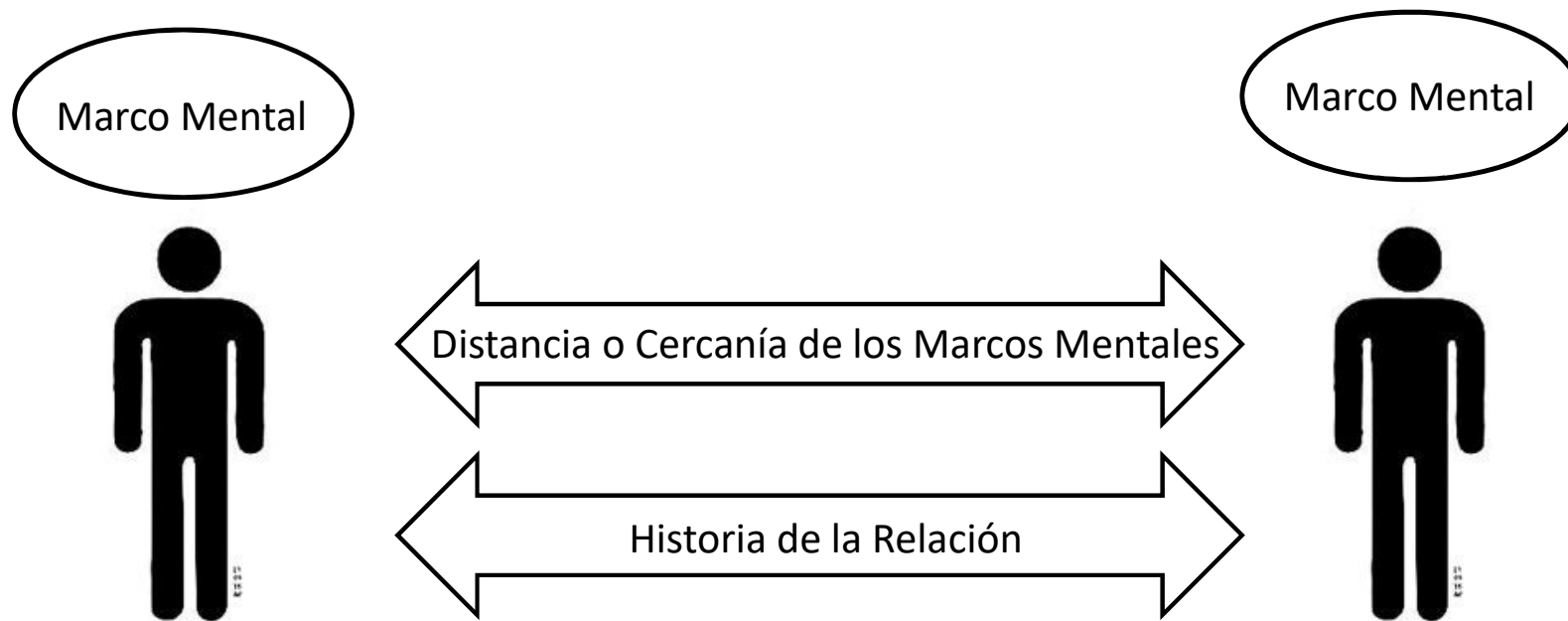


Me cuesta ver el otro punto de vista

La perspectiva de cada uno da distinta visión de las cosas



Nos comunicamos dentro de marcos mentales



Supongo que...

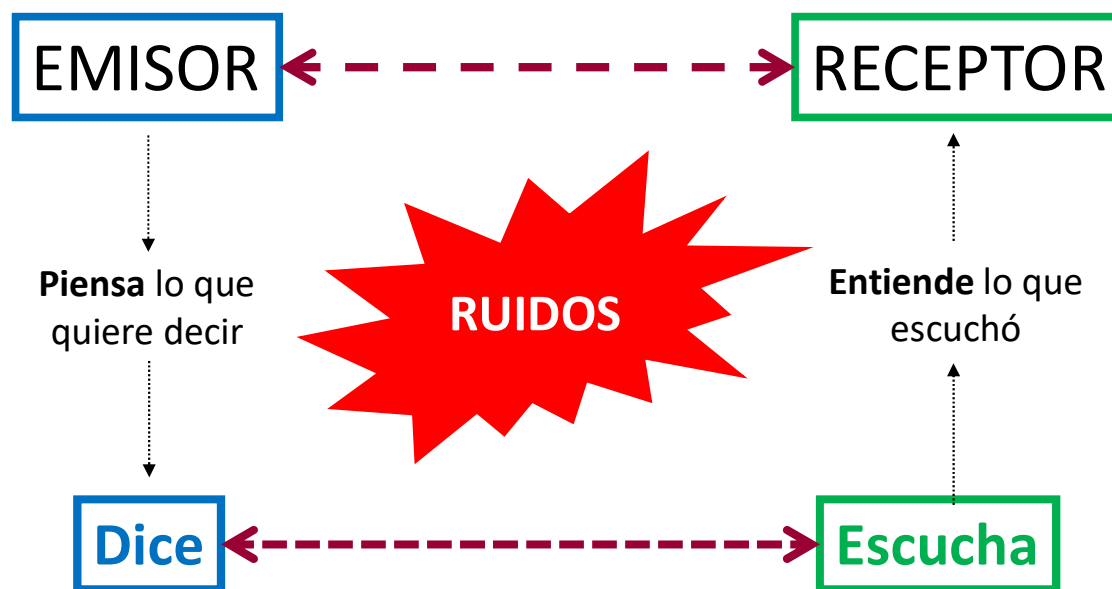
- ... la otra persona percibe la situación como yo.
- ... la otra persona parte de los mismos supuestos que yo.
- ... lo que sucede tiene que ser lógico para mí.
- ... la otra persona habla mi lenguaje.
- ... la otra persona comparte mis sentimientos.
- ... lo que comunico ahora es independiente de nuestros sentimientos anteriores.

Dos puntos importantes del Impacto de la Comunicación en mi Trabajo

- Cuando dirijo gente y accedo a niveles de supervisión en la Organización, el proceso de comunicarme tiene más impacto en el resultado de mi trabajo.
- Las Nuevas Tecnologías impactan directamente en los procesos y en la calidad de las comunicaciones y requieren adaptarnos a ellas.



El Proceso de Comunicación



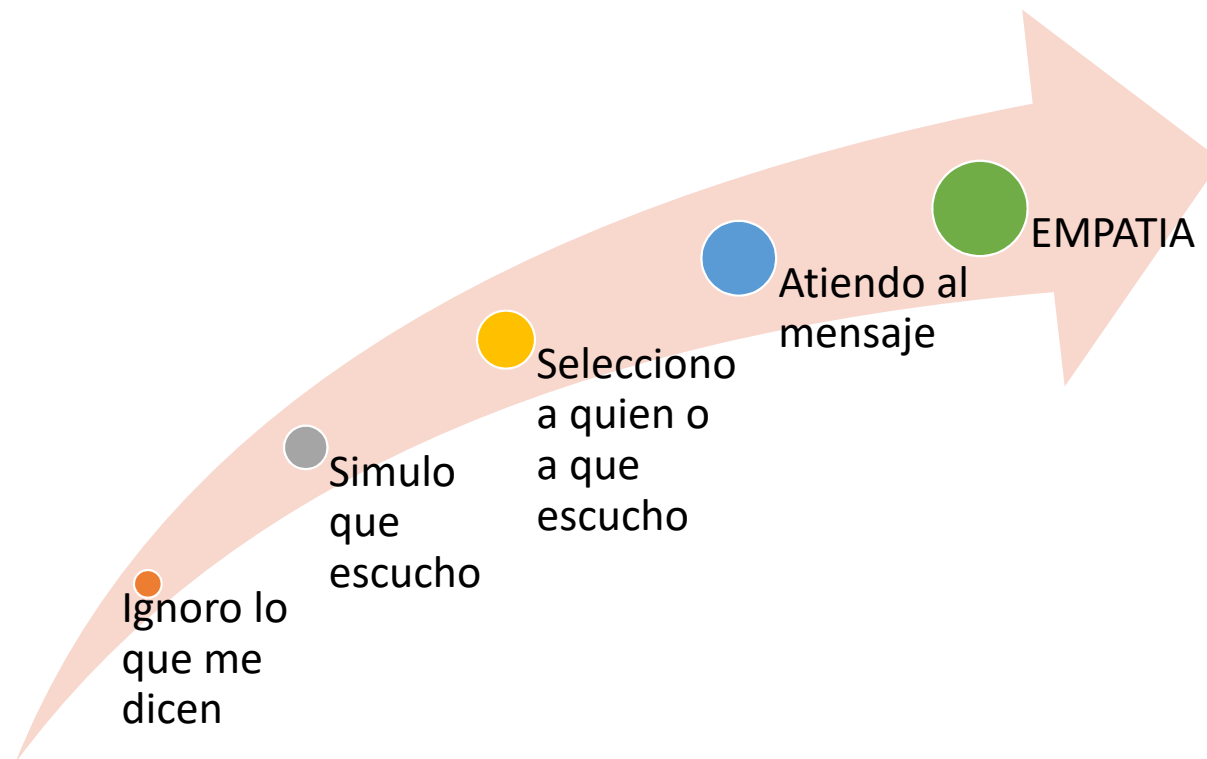
REGLAS DE LA COMUNICACIÓN

- Es un camino de doble dirección, donde interactúan emisor y receptor.
- El valor del mensaje se mide por lo que entiende el receptor.
- El emisor es responsable de la buena comunicación.
- El mensaje es de contenido (racional) y de forma (emocional).
- Los “ruidos” alteran los mensajes.

Algunos “ruidos” que alteran el mensaje

- Falta de Claridad del Emisor, no adaptar lenguaje al receptor.
- Falta de Comprensión del Receptor, distracción, escuchar lo que le interesa.
- Prejuicios sobre la persona o el mensaje.
- Apuros.
- Ambiente (ruidos reales).
- Canales.
- Estado de Animo.
- Hablar y No Escuchar.

Actitud en los Niveles de Escucha



Hacia la comunicación efectiva

- **Diálogo y Discusión**
 - Conocer y comprender el marco mental del otro.
 - En general, hay déficit de diálogo y exceso de discusión.
 - Llegar a la discusión después de haber comprendido por el diálogo.
- **Conducta Asertiva y Receptiva**
 - Emitir el mensaje desde mi marco mental, excluyendo la agresión.
 - Indagar el mensaje del otro, desde su marco mental.
- **Reducción de las barreras defensivas.**
 - Que el receptor tenga una idea errada del marco mental del emisor.
 - Negar responsabilidad propia, atribuir responsabilidad o culpa a otros.
 - Tomar compromisos que no se está dispuesto a asumir.

Comunicación asertiva

- **Asertividad:** modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás.
- Transmitir y expresar ideas garantizando comprensión plena.
- Respetar al otro, comunicar sin agresión, pero con seguridad, franqueza y sinceridad.
- Eliminar la rabia y la autosuficiencia, manteniendo la confianza en mi mensaje.
- Discrepar y pedir aclaraciones abiertamente. No hablar de los que no están.
- Escucha activa, contacto visual directo, habla fluida y segura.
- La conducta y comunicación asertiva – como otras competencias – se aprenden y no son innatas.

Mejorando la efectividad de mi comunicación (1)

- Escuchar sin interrumpir.
- Tratar de comprender el punto de vista del otro.
- Clarificar nuestro mensaje antes de transmitirlo.
- Adecuar mi mensaje para que al receptor le llegue.
- Adecuar tiempo y espacio. Informar en tiempo oportuno.
- Utilizar los mejores canales disponibles.
- Usar la “técnica espejo”.
- Seleccionar la información: no saturar con información innecesaria
- Escuchar nuevamente.

Mejorando la efectividad de mi comunicación (2)

- Cuidar la comunicación no verbal: cuerpo, manos, gestos, miradas.
- Expresarse con frases afirmativas.
- Hacer comentarios en tono neutro, sin críticas.
- Referirse a los hechos y no a las personas.
- Usar verbos dinámicos (“esto está”) y no estáticos (“esto es”).
- Preparar la conversación, llevar un apunte de lo que quiero decir.
- No diga todo lo que piensa. Piense todo lo que diga.
- Hágase un tiempo de reacción entre la pregunta y su respuesta: evite la respuesta “visceral”.
- No responda lo que no sabe: tiene derecho a no saberlo.
- Busque un cierre que reafirme el mensaje dado. Reitere lo central.

Mi plan de acción para mejorar mis comunicaciones.

1. Lo que hago bien y voy a seguir haciendo (CONTINUAR).
2. Lo que no hago bien y voy a dejar de hacerlo (PARAR).
3. Lo que no hago y voy a empezar a hacer (COMENZAR).