



# Comunicación Efectiva

COMUNICACIÓN = Común ubicación

La comunicación es la herramienta esencial a través de la cual, se **organizan** las acciones de las personas en una organización u equipo.



La **comunicación** constituye la espina dorsal de muchos procesos organizativos.

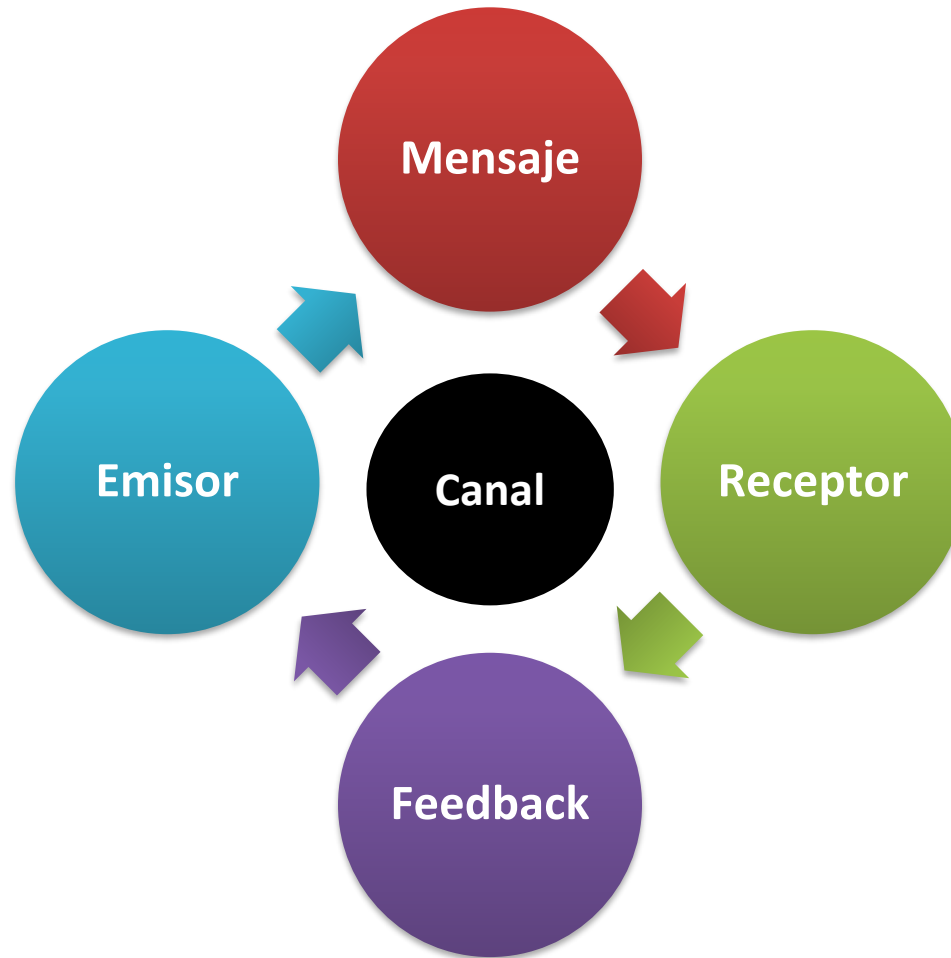
# Proceso de la Comunicación



Identifica el proceso de comunicación en el video “Kismet Diner”

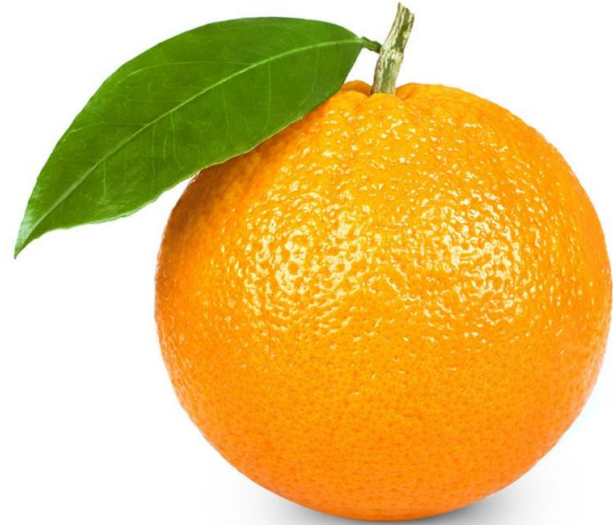
Para debatir en clase!!

# Proceso de la Comunicación



# ¿Cuál es el propósito de la comunicación humana?

George Bernard Shaw tenía razón cuando dijo: " *El mayor problema de comunicación es la ilusión de que ha tenido lugar* ".



Para trabajar en equipos!!

# Comunicación Humana

El propósito de la comunicación humana es el de buscar **conectar** o sintonizarnos con las demás personas, pero.. en concreto, buscamos llegar a acuerdos que nos permitan **resolver problemas** o conflictos que se dan en cualquier relación y llegar a acuerdos, precisamente, que sean productivos.

# Beneficios de la Comunicación

- En momentos de cambio e incertidumbre.
- Se comprenden mejor los problemas
- Se moviliza la capacidad colectiva de solución de problemas
- Incrementa la participación
- Aumenta la productividad
- La participación recibe el adecuado reconocimiento
- Aumenta el sentido de pertenencia



# Malentendido



Dinámica para el aula!

# Barreras de la Comunicación

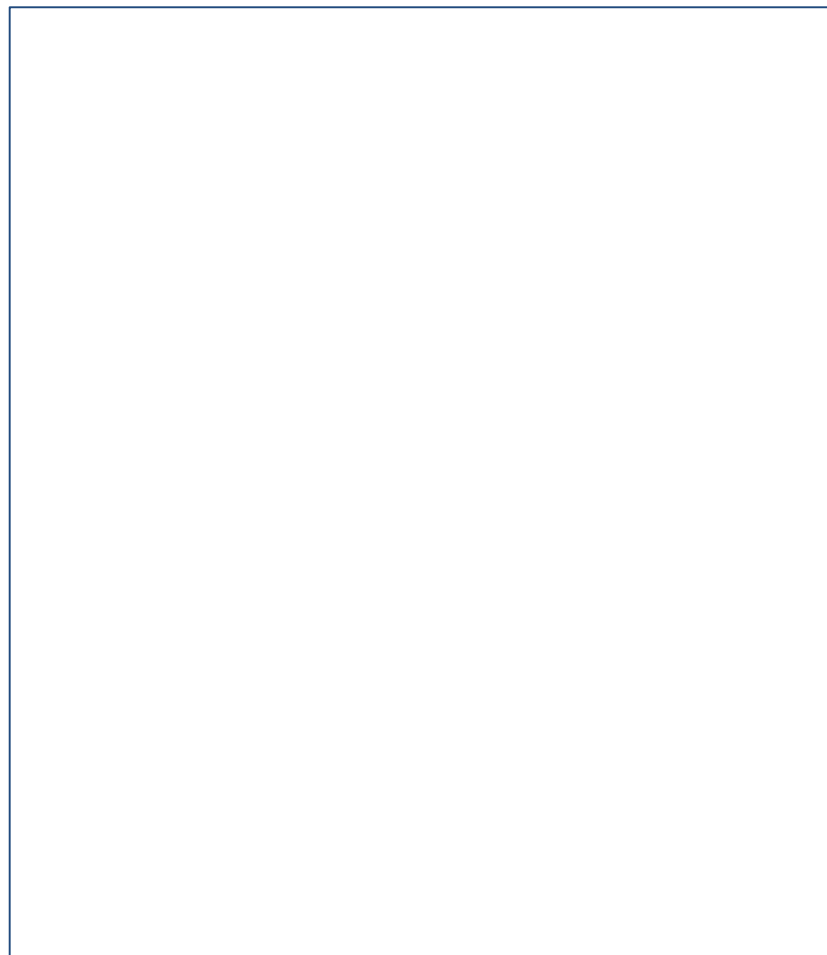
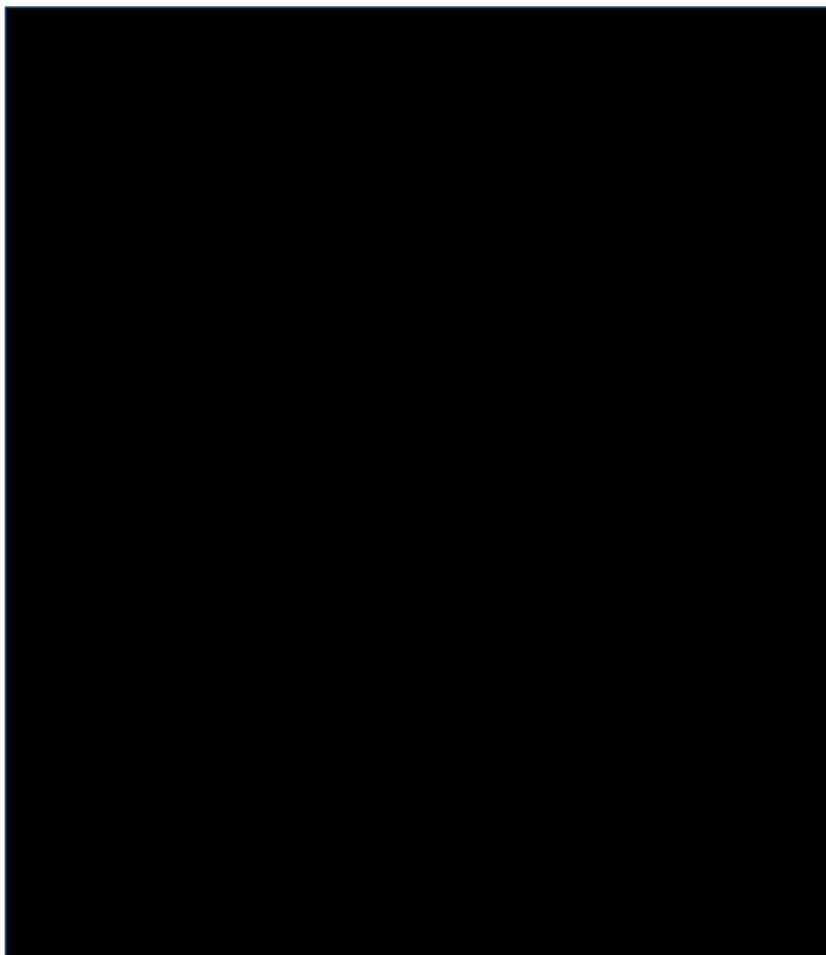
- Marco de referencia
- Escucha selectiva
- Filtrado de la información
- Problemas semánticos
- La posición jerárquica del emisor
- La cantidad de la información

# Filtros

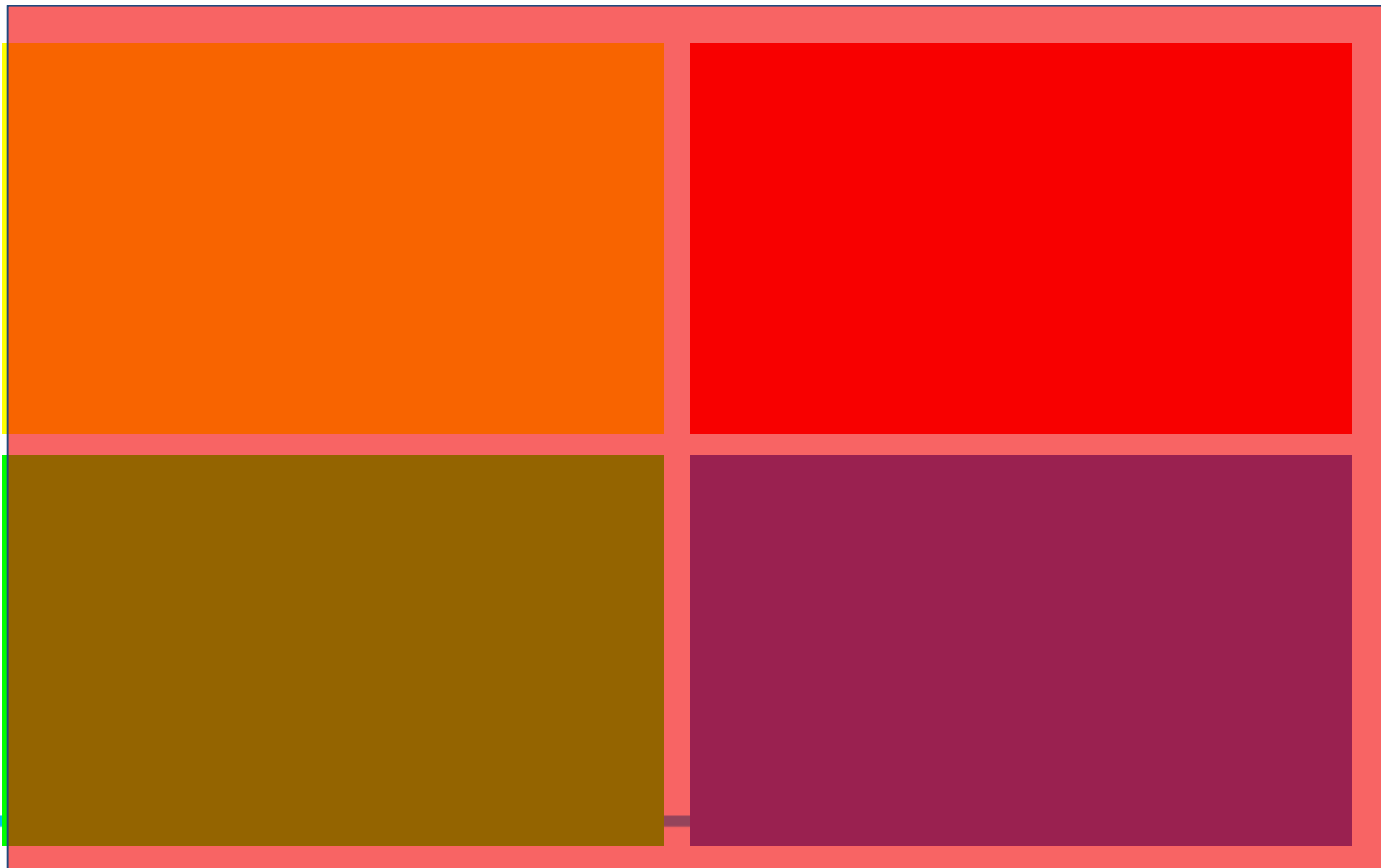
Tienen que ver con la percepción y pueden ser:

- **Neurológicos:** 5 sentidos.
- **Sociales:** Idioma, convenciones socialmente aceptadas.
- **Individuales:** historia personal, experiencias, creencias, valores, punto de vista, perspectivas, conocimientos, etc.

# Filtros



# Filtros



# Ruidos en la comunicación

- Emociones fuertes
- Mal uso del medio de comunicación



# Proceso de la Comunicación

La comunicación humana es parecida al teléfono celular, nos permite conectar o sintonizar con otras personas para dialogar y encontrar soluciones compartidas a nuestros problemas. Pero **¿qué elementos están involucrados en este proceso?**

---

¿Qué pasos se deben tener en cuenta para ser un comunicador efectivo?

Para debatir en clase!!

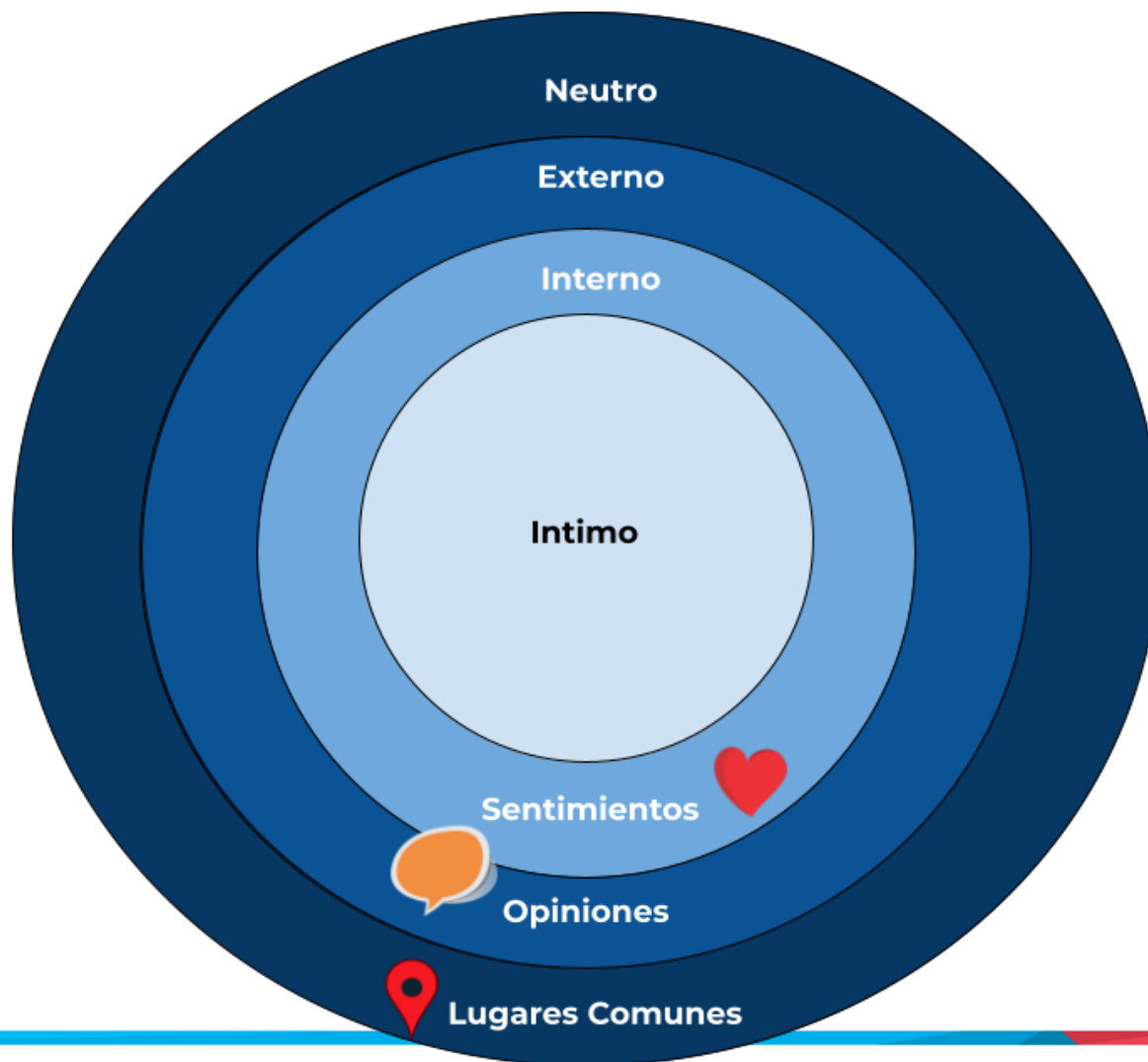


# Niveles de Comunicación

Un primer paso para ser un **comunicador efectivo** es identificar los **elementos** de la comunicación, segundo **prepararse**, y tercero identificar, desde qué nivel de comunicación estamos transmitiendo nuestros pensamientos o sentimientos y, por el otro lado, es identificar desde qué **nivel de comunicación** nos está transmitiendo la otra persona.



# Niveles de Comunicación



# Actividad - Verdadero o Falso?

- A. Los niveles de la comunicación humana nos ayudan a identificar el tema o emoción transmitida por el emisor y, por lo tanto, a sintonizarnos con ese nivel para escuchar adecuadamente.
- B. Las habilidades de comunicación interpersonal son: asertividad, empatía y retroalimentación de la comunicación.

# Habilidades de la Comunicación Interpersonal

## Comunicación Asertiva

Significa ser claro, preciso y respetuoso al momento de transmitir el mensaje.

## Escucha Empática

Permite la comprensión emocional de los estados de ánimo que manifiesta la persona cuando transmite el mensaje. Gracias a esta habilidad podemos generar un ambiente adecuado

## Retroalimentación

Permite cerrar el ciclo emisor-receptor y, de esta manera mantener el diálogo activo que permita la discusión respetuosa y detallada sobre el asunto a tratar.

para el

# Grados de Asertividad

No  
Asertividad

Evasión . Incapacidad de ser claros y directos al momento de expresar el mensaje o hacerlo sin intensidad y claridad.

Asertividad

Capacidad de ser claro, preciso y respetuoso al momento de transmitir el mensaje.

Agresión

Puede ser encubierta o abierta. Consiste en expresar mensajes con un tono de voz elevado, así como el uso de miradas y gestos amenazantes lo que provoca la posibilidad de 2 conductas en la otra persona: agresión o evasión.

# Asertividad

La palabra **asertividad** significa acertar, dar en el blanco.



Por esto es muy importante que antes de emitir un mensaje, pensemos en la persona a la que vamos a dirigirlo. Necesitamos evaluar su forma de ser, sus respuestas previas a nuestra comunicación y en general todas las condicionantes socioculturales de esta persona.

# Asertividad

Contenido del mensaje

+

Forma

+

Medio

=

Estrategia de comunicación interpersonal

**P  
L  
A  
N  
E  
A  
C  
I  
Ó  
N**

# Mensajes asertivos

Mensajes TÚ

- "esta tabla en la base de datos está mal hecha"
- "la tabla clientes que subiste ayer tiene dos columnas repetidas".
- "en la tabla clientes hay dos columnas repetidas con distinto nombre lo que provoca redundancia en los datos.

Quiero revisar esto contigo"

Mensajes YO

Tiene por objeto, liberar estrés y dar firmeza al mensaje.



# Planeación

Esta planeación nos ayuda a identificar con mayor claridad la emoción que nos embarga, lo cual a su vez nos permitirá expresarnos con la intensidad adecuada. De esta forma, el manejo apropiado del lenguaje emocional nos permitirá ser sensibles a las emociones que nos emita la otra persona, a lo cual le llamaremos empatía.

# Guión DEEC

- D- Describir el hecho
- E- Expresar lo que pensamos
- E- Explicar la conducta deseada
- C- Consecuencias del hecho

El guión DEEC nos permite crear mensajes asertivos permitiéndonos pensar antes de actuar.

# Mensajes Asertivos en base al guión DEEC

**Situación:** José llega tarde por segunda vez a la Scrum Retrospective Meeting.

D	Buenos días José, el día de hoy llegaste por segunda vez tarde a la Retrospective.
E	Esta situación me preocupa porque esta reunión es muy importante para evaluar el trabajo del equipo.
E	José, es muy importante tu asistencia puntual, te pido que la próxima Retrospective llegues a tiempo.
C	De no hacerlo así, no podremos tomar decisiones conjuntas.

# Actividad - Guión DEEC

**Situación:** José llega a tiempo a la Scrum Retrospective Meeting

D	
E	
E	
C	

Para debatir en clase!!

# Beneficios de la Comunicación Asertiva

- Promueve la igualdad y respeto
- Promueve la colaboración

# Para reflexionar...

- a. ¿Qué conductas favorables puedes identificar sobre tu forma de comunicarte?
- b. ¿Qué conductas consideras que son tus áreas de oportunidad?
- c. ¿Cuáles consideras que son los efectos, en las personas y los resultados, de tu forma de comunicarte?
- d. ¿Qué factores consideras que influyen en tu manera de comunicarte con los demás?
- e. ¿Qué concluyes sobre estas observaciones que te permita mejorar tu comunicación, tanto en el ambiente laboral como personal?

