



Competencias sociales y personales.

Trabajo en equipo- Comunicación

Javi Carboneras López

Metodología

- PARTICIPATIVA, que promueva la participación de todos/as los/as alumnos/as.
- GRUPAL, que promueva las acciones colectivas y que favorezca el trabajo en grupo.
- INDIVIDUALIZADA, que atienda las distintas situaciones y necesidades.
- Que combina la formación teórica con la práctica
- Donde se desarollen objetivos Formativos (conocer, comprender.) Procedimentales (Redactar trabajos, analizar y relacionar documentos, trabajar en equipo ...) y
- Actitudinales (capacidad de pensar, asumir responsabilidades, comunicar, investigar, organizar y gestionar...)

LEARNING BY DOING



“Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, involúcrame y lo aprendo”

Reglas básicas de aplicación en clase

- 1. Respeto hacia sí mismo/a y hacia los/as demás.**
- 2. Feed-back constructivo.**
- 3. Asertividad.**
- 4. Empatía.**
- 5. Escucha activa.**
- 6. Participación.**
- 7. Actitud positiva.**

Contenidos



1. Introducción. Objetivo del trabajo en equipo
2. Definición de trabajo en equipo.
Diferencias entre grupo y equipo
3. ¿Qué es importante cuidar? ¿Porqué trabajar en equipo?
Criterios MAREO en la fijación de objetivos
Fases del trabajo en equipo
Las 5 C
4. ¿Cuándo no hay trabajo en equipo?
Efectos perniciosos de la cohesión de equipo.
Factores que dificultan el trabajo en equipo
5. Características de un equipo eficaz e ineficaz
Dinámica de grupo
6. Los conflictos.
¿cómo responder al conflicto?
Pasos en la gestión del conflicto.

1. Introducción

- Ser humano: social por naturaleza
- Necesidades básicas según la pirámide de Maslow
- Mejora en la toma de decisiones
- Mayor eficacia: más aceptación, menor tiempo de aplicación.



En un entorno

Cambiante
Inestable
Competitivo
Globalizado
Individualista

El equipo aporta

Unidad flexible, permanencia
Seguridad, apoyo
Diversidad, conocimientos, eficacia
Pertenencia, identidad
Trabajo Cooperativo

Objetivo del trabajo en equipo

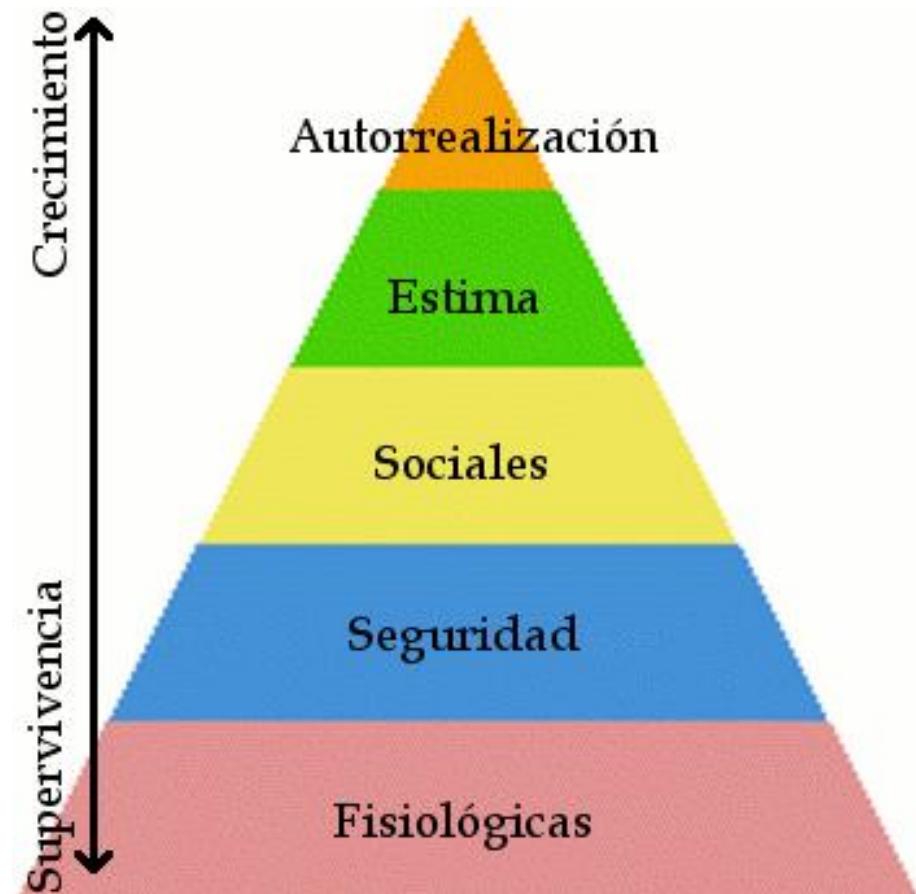
AUTORREALIZACIÓN

DE ESTIMA

SOCIALES

DE SEGURIDAD

FISIOLÓGICAS



2. Definición de Equipo

Conjunto de personas (a partir de tres) que, unidas por un objetivo común, pueden interaccionar entre sí, aceptando ciertas normas y compartiendo emociones pero, sobre todo, participando de un sentimiento común: el “nosotros” grupal, espíritu de equipo que les mantiene unidos al menos durante el tiempo en que permanece la locomoción hacia el objetivo propuesto.



Competencia Trabajo en Equipo: en la práctica...

En grupos de 4-6 personas, redactar en un papel, cómo sacaríais un coche que está aparcado en una calle con rampa muy empinada. La calle es muy estrecha y tenéis aparcados un coche delante y otro detrás.



¿QUÉ DIFERENCIAS EXISTEN ENTRE UN GRUPO DE PERSONAS Y UN EQUIPO DE PERSONAS?



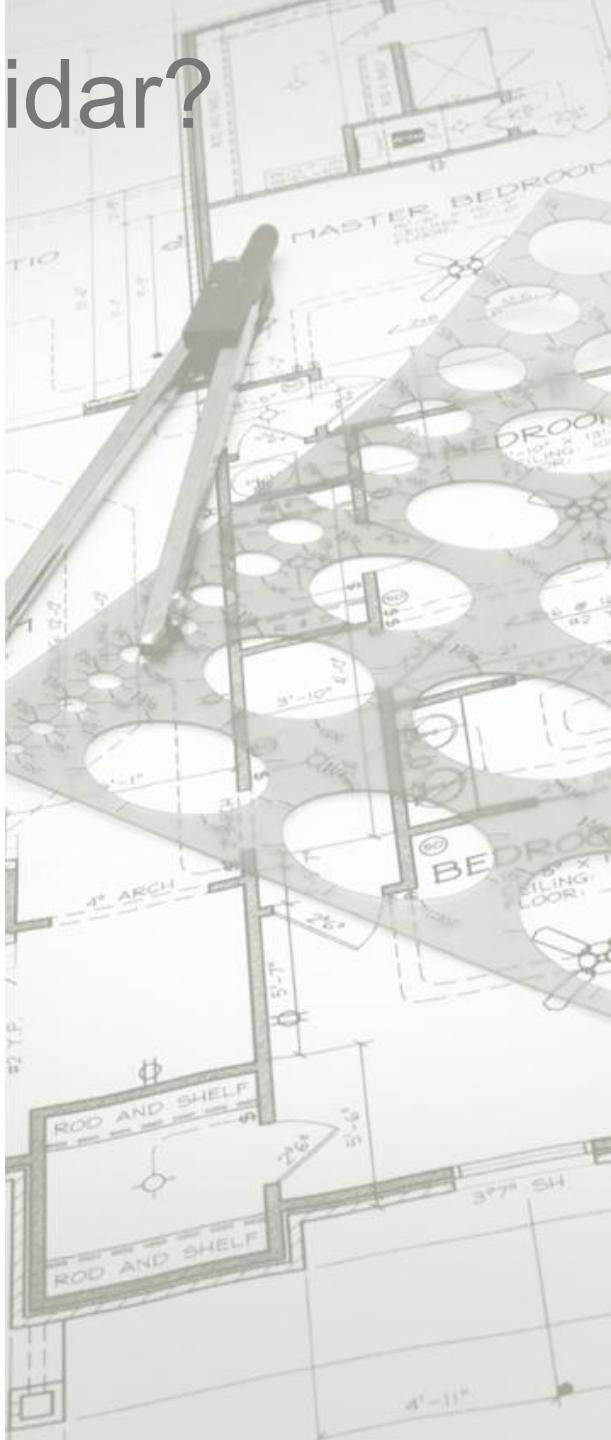
De grupo a equipo

1. Existe coordinación.
2. Cada persona desempeña un rol
3. Teníamos el compromiso de una meta común
4. Equipo cuenta con una razón de ser
5. Los miembros son interdependientes
6. Necesitan algo de las demás personas para alcanzar la meta
7. Compromiso de que unidos/as generan decisiones más eficaces
8. El equipo ha de rendir cuentas como unidad dentro de un contexto mayor

De Grupo a Equipo



3. ¿Qué es importante Cuidar?



¿Porqué trabajar en Equipo?



Porque una persona **sola** no puede realizar el trabajo. Hay tareas que no pueden realizarse si no es en equipo (Ej. operación quirúrgica)

Porque el resultado del mismo siempre resultará más rico.

Por qué las empresas de éxito en la actualidad trabajan en equipo.

Criterios MAREO en la fijación de Objetivos

MEDIBLE

ALCANZABLE

RETADOR

ESPECIFICO

ORIENTADO A METAS



Fases del trabajo en equipo

- 1. FASE INICIAL**
- 2. FASE DE CONFLICTO**
- 3. FASE DE DESARROLLO**
- 4. FASE DE TRABAJO PRODUCTIVO**



1. FORMACIÓN- INICIO

Optimismo

Análisis

Observación

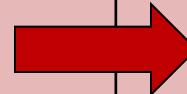
Expectativas

2. INTRANQUILIDAD

Primeras dificultades

Tensión, roces

Aparecen las diferencias de carácter y personalidad



4. MADUREZ

Equipo acoplado

Saben trabajar conjuntamente



3. ACOPLAMIENTO

Superan dificultades

Se observan avances

Desarrollan habilidades



Las cinco c



4. Cuando no hay trabajo en equipo

- **Objetivos individuales, y sin la sensación de trabajar en equipo.**
- Desarrollan sus **propias normas, objetivos y valores**, que se generan de forma inconsciente y a fuerza de hábito, y que suelen ser intangibles, implícitas y difíciles de explicar.
- Además, **si no se cumplen**, el grupo puede **excluir a quien no lo haga**, controlando así su comportamiento.
- En la **toma de decisiones** suelen utilizar los métodos de **votaciones, azar, promedios...**

Trabajo grupal descripción gráfica

*Hace el 99%
del trabajo*

*No tiene ni
idea de lo que
ocurre a su
alrededor*

*Dice que
ayudará pero
no lo hace*

*Desaparece desde el
comienzo y no se le
vuelve a ver hasta el
día de entrega
del trabajo*

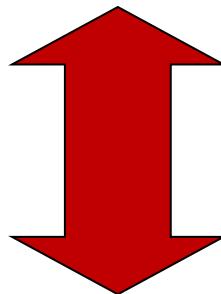


Efectos perniciosos de la cohesión del equipo

- **Única moral:** no aceptación de las diferencias
- Fuerte influencia de las etiquetas
- **Presión sobre el desacuerdo**
 - Autocensura
 - Unanimidad ficticia

Un Acuerdo no siempre es un Acierto

El clima del grupo



Tonalidad afectiva de acciones y relaciones.

Si es de signo positivo:

Mejora la productividad

Mejora la eficacia

Existe mayor satisfacción

**El crearla y mantenerla es función fundamental del/la
*LIDER.***

Factores que dificultan el trabajo en equipo

- Falta de tiempo, presión asistencial.
- Desconocimiento de la visión, misión, objetivos y metas de la organización.
- Clima laboral inadecuado, falta de unidad, lucha por poder, temor, desconfianza.
 - Falta o falla en el liderazgo.
- Falta de reconocimiento de parte de las/os líderes de la organización.
 - Fracasos.

Factores que dificultan el trabajo en equipo

Acaparar la palabra

Falta de participación

Escasa innovación

Integrantes desmotivados

Negativismo

Resistencia al cambio

Rivalidad entre sus miembros



5. Características de un equipo eficaz e ineficaz

La eficacia de un equipo de trabajo va a depender de las **características y las competencias individuales** de sus miembros, y de que éstos **aprendan a trabajar juntos y a coordinar sus esfuerzos**.

Equipo Eficaz	Equipo Ineficaz
Atmósfera informal y relajada.	Atmósfera de aburrimiento, indiferencia y/o tensión.
Todos/as participan en las discusiones y suelen estar relacionadas con las tareas.	Unos/as pocos/as dominan la discusión y aportan elementos que nada tienen que ver.

Se aceptan y comprenden las tareas del grupo.	Se presentan objetivos diferentes, en conflicto con las tareas del grupo.
Se escuchan todas las ideas.	No se escucha.
Existen diferencias, desacuerdos, que se expresan sin hostilidad.	Los desacuerdos se suprimen autoritariamente, acaban en guerra abierta o se resuelven por votación e imposición de una mayoría pequeña.
Las decisiones se toman por consenso.	Las decisiones se toman prematuramente.
La crítica o feedback es frecuente.	La crítica entraña hostilidad personal y produce tensión.

<p>Los miembros tienen la libertad de “expresar su sentir”.</p>	<p>El sentir personal se oculta, creando un “clima artificial” y de desconfianza.</p>
<p>Hay una asignación de tareas y decisiones claras.</p>	<p>Las decisiones suelen ser confusas. Nadie sabe quién va a hacer qué cosa.</p>
<p>No hay muestras de que se luche por el poder.</p>	<p>El/la “líder” formal siempre intenta resaltar su labor “fiscalizadora”.</p>

La cohesión del equipo

- Producida por las relaciones
- Sostenida por las normas
- Produce el sentimiento del grupo “**espíritu de equipo**”.
- Fundamental para colaboración y eficacia del equipo.
- Se refuerza frente amenazas externas y objetivos retadores.
- Si funciona se da disposición para asumir **RESPONSABILIDADES EN LA TAREA**.

Sistema de comunicación del equipo

- Es la manera de intercambiar mensajes entre componentes.
- Permite desarrollar pautas de actividad y consolidar estructuras y roles.
- Permite conocerse, compartir experiencias y resolver problemas.

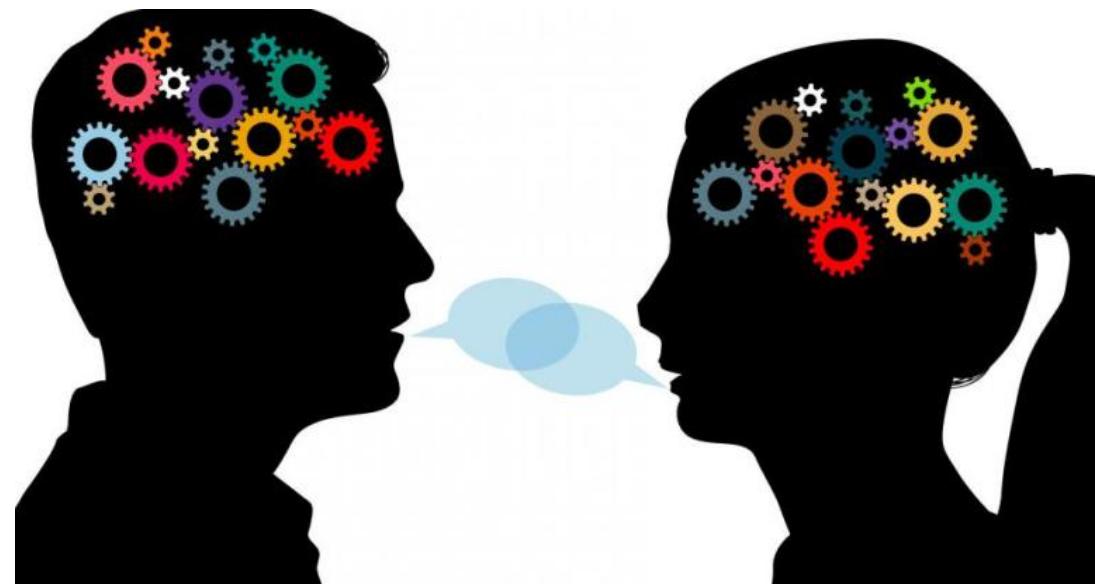


COMUNICACIÓN INTERNA

Tipos:

FORMAL {
ASCENDENTE
DESCENDENTE
HORIZONTAL

INFORMAL



COMUNICACIÓN

Componentes básicos de la comunicación

Emisor: trasmite el mensaje.

Mensaje: lo que se quiere decir o la información.

Receptor: el que recibe la información.

Código: instrumento que se usa para formular el mensaje.

Canal: la vía por la que emitimos y circula el mensaje.

Contexto: telón de fondo donde la comunicación tiene lugar, el escenario, el clima, la relación, etc.

Feedback: mecanismos que aseguran una buena comunicación

- **En toda comunicación existen dos componentes básicos: el verbal y el no verbal.**
- **En toda comunicación hay una conducta.**

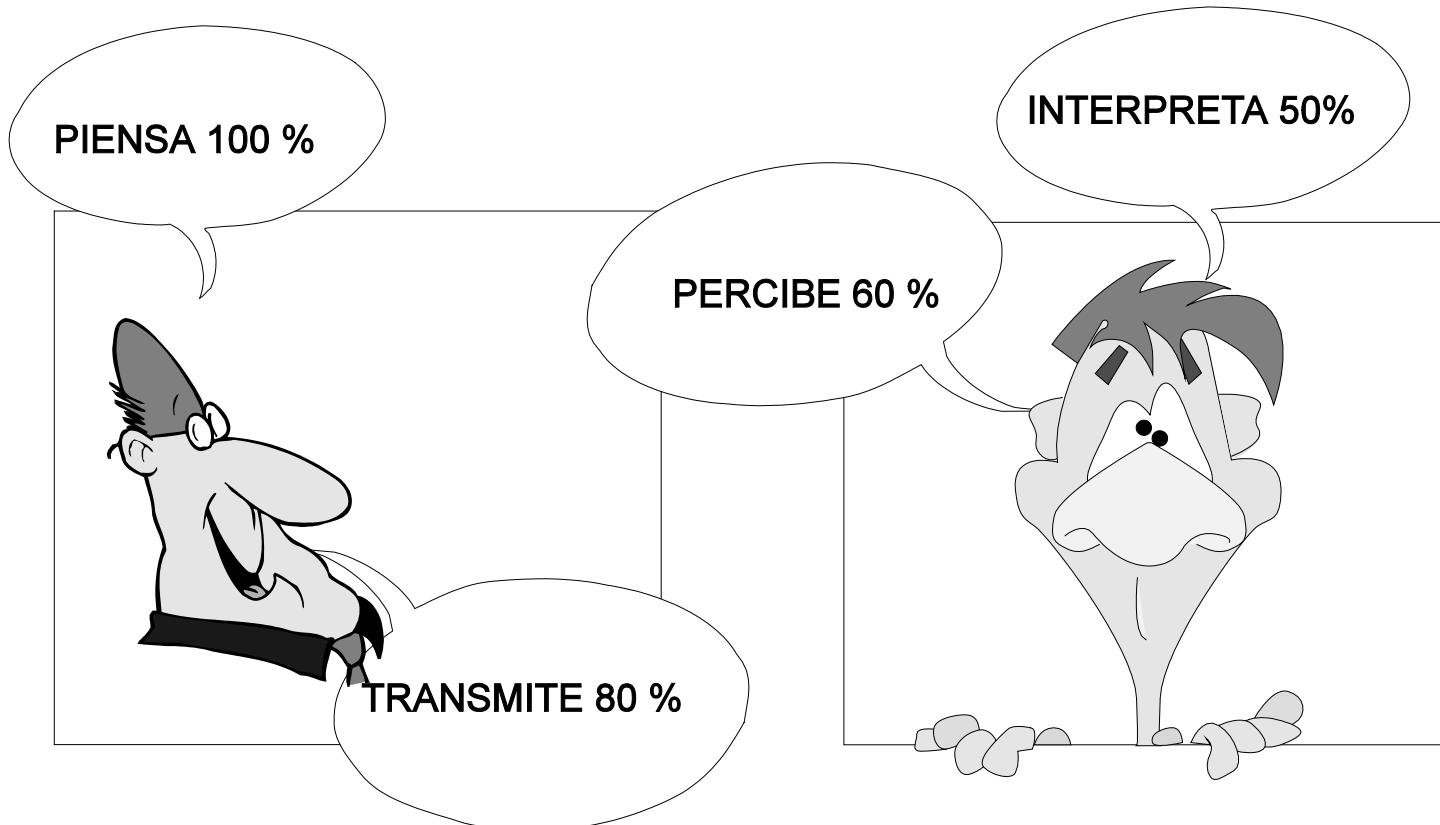
COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

- **Verbal:** Es la comunicación tanto formal como informal que se da en las organizaciones la cual incluye el diálogo, la discusión etc.
- **No verbal:** se compone de las actitudes y mensajes que no se expresan con palabras pero que pueden leerse mediante la forma de hablar, mirar, y gestos, entre muchas otras maneras y nos dan idea del pensamiento o reacción de las personas.

COMUNICACIÓN

UNA SITUACION HABITUAL EN LA COMUNICACION



COMUNICACIÓN NO VERBAL

LAS SEÑALES

NO VERBALES INFUYEN
5 VECES MÁS QUE LAS
VERBALES



¿Cuál ES TU ESTILO?

	ASERTIVO	NO ASERTIVO	AGRESIVO
DEFINICIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de transmitir a otras personas su postura eficazmente sin sentirse incómodo.	<ul style="list-style-type: none">• Deja al otro elegir por él. Se siente frustrado y se aprovechan de él. No le respetan.	<ul style="list-style-type: none">• No respeta al otro, expresivo, elige siempre por el otro. Siempre a la defensiva.
CONDUCTA VERBAL	<ul style="list-style-type: none">• “Pienso, siento quiero, hagamos, que te parece, que piensas...”	<ul style="list-style-type: none">• “Quizá, supongo, me pregunto si podríamos, bueno...”	<ul style="list-style-type: none">• “Deberías, si no tienes cuidado...harías mejor en...”
CONDUCTA NO VERBAL	<ul style="list-style-type: none">• Contacto ocular directo.• Voz emocional.• Habla fluida.• Postura erecta.• Manos sueltas.	<ul style="list-style-type: none">• Voz baja.• Vacilaciones.• Mirada hacia abajo.• Se retuerce la manos.• Postura hundida.	<ul style="list-style-type: none">• Mirada fija.• Voz alta.• Habla fluida y rápida.• Postura intimidatoria.
EFFECTOS	<ul style="list-style-type: none">• Resuelve los problemas.• Se siente a gusto con los demás.• Relajado• Con control.	<ul style="list-style-type: none">• Autoimagen pobre.• Tensión, sin control.• Se hiere así mismo.• Se siente enfadado, no se gusta así mismo.	<ul style="list-style-type: none">• Hiere a los demás.• Tensión, se siente sin control.• Se siente enfadado, tensión.

Crítica Constructiva



Critica Constructiva

CRITICA



Critica Constructiva

8 reglas para hacer Críticas constructivas

1. Infórmate
sobre el tema

2. Ofrece
alternativas

3. Elige el
momento y el
lugar

4. Muestra
respeto y
aprecio



5. Se
concreto

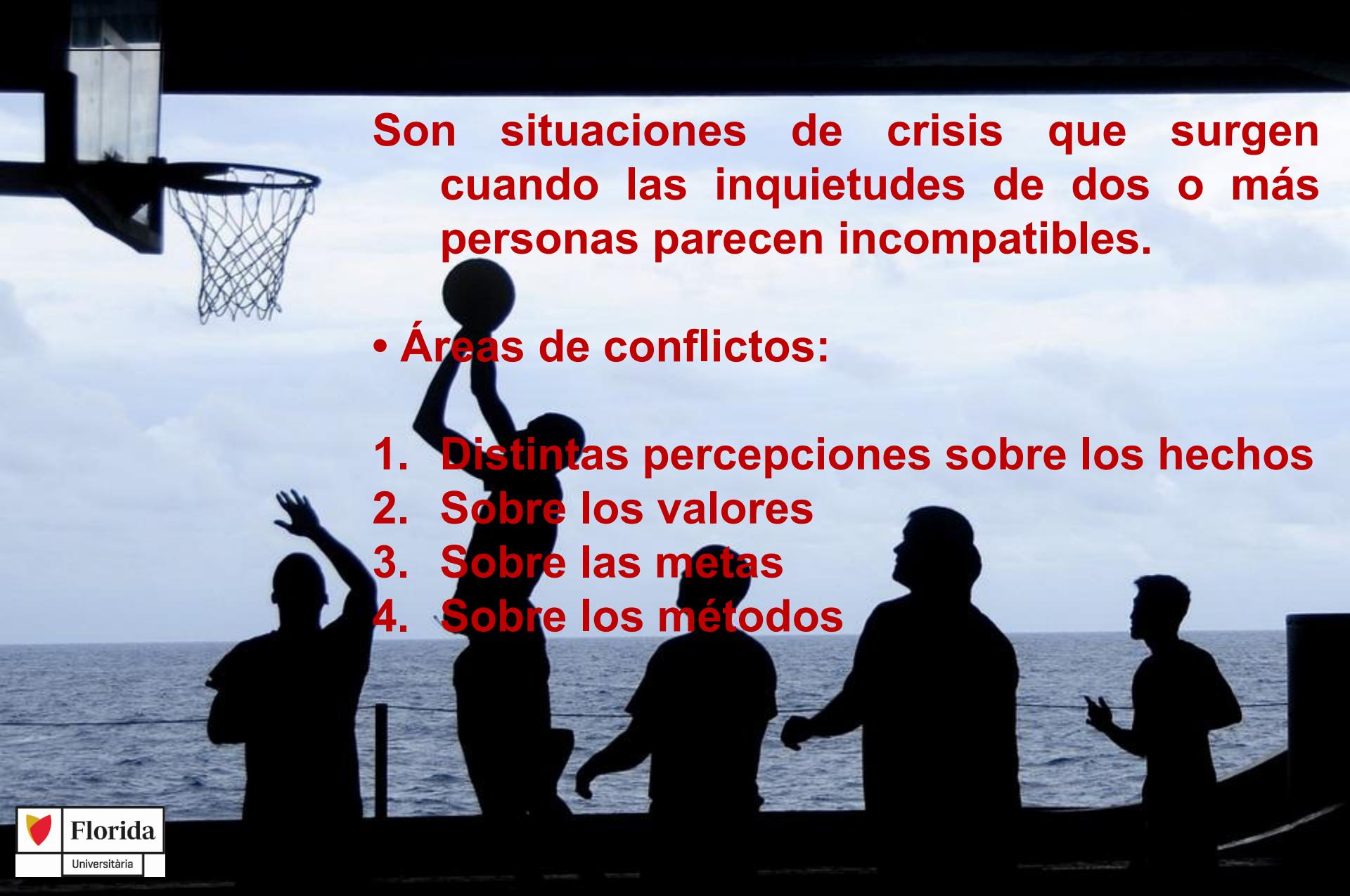
Céntrate en lo que
consideras que hay
que mejorar

6. Refuerza
en positivo

7. Critica sólo
si hay
posibilidad de
cambio

8. Respeta el
derecho a
réplica

6. Los conflictos

A black and white photograph showing silhouettes of basketball players on a court. One player is jumping to shoot the ball into a hoop. Other players are visible in the background, some on the court and some watching from the side. The background shows a bright sky.

Son situaciones de crisis que surgen cuando las inquietudes de dos o más personas parecen incompatibles.

- Áreas de conflictos:

1. Distintas percepciones sobre los hechos
2. Sobre los valores
3. Sobre las metas
4. Sobre los métodos

6. Los conflictos

El **conflicto** se puede definir como la **situación de confrontación entre ideas o posiciones opuestas** en las que se ven inmersas varias personas o grupos de personas. El conflicto también puede originarse en la mente de una persona que tiene que decidir entre dos o más situaciones distintas; estos se conocen con el nombre de **dilemas** o **conflictos intraindividuales**.

Asunto o motivo	Es el tema sobre el que las partes en cuestión tienen que trabajar.
Causa	Confluyen dos o más personas con diferentes perspectivas, con ideas y soluciones diferentes respecto a un asunto.
Acuerdo	Es la decisión que pone fin al problema.

Los conflictos. Causas

- **Causas derivadas de las relaciones entre sujetos, grupos u organizaciones**
- **Reparto poco nítido del trabajo.**
- **Diferencias en los intereses o deseos.**
- **Enfrentamientos personales entre miembros de la empresa.**

Efectos de un conflicto

+

- Aumenta creatividad.
- Clarifica ideas.
- Se aprende a conocer al resto de personas.
- Oportunidad para cambiar situaciones molestas.

-

- Disminuye productividad.
- Desajuste temporal.
- Tardanza en la toma de decisiones.

¿Cómo responder al conflicto?

- No le des la espalda
 - Espera prudentemente
 - Escucha atentamente.
 - Actúa.
-
- Pregunta, aclara los temas en cuestión.
 - No permitas ataques personales (no personalices)
 - Describe, no enjuicies.
 - No des opinión, conversa sobre hechos no deducciones.
 - Busca alternativas de solución con el equipo.
 - **Si es necesario de un tiempo para calmar al equipo.**

ESCRIBE, TOMA NOTAS

Enfoques del conflicto

Si se maneja de manera apropiada el conflicto ayuda a crear el equipo.

Si no se procede adecuadamente, puede tener una repercusión negativa sobre el equipo.

- **EVITAR O RETIRARSE:** El silencio.
- **COMPETIR U OBLIGAR:** Ganar o perder.
- **ADAPTARSE Y CONCILIARSE:** Mayor valor a la persona que al conflicto.
- **CONCEDER:** posición intermedia. Satisfacción para todos/as.

Pasos en la gestión del conflicto

1. ACERCAMIENTO Y DEFINICIÓN DEL CONFLICTO

- ✓ Establecer diálogo para definir el contenido y límites del conflicto.
- ✓ Obtener la máxima información sobre el motivo del enfrentamiento para entender las posiciones.

2. ESTUDIO DE LAS CAUSAS

- ✓ Analizar los orígenes y el entorno que ha propiciado el conflicto.

Pasos en la gestión del conflicto

3. CREAR POSIBLES SOLUCIONES

- ✓ Definir las posibles soluciones y estudiar las consecuencias.
- ✓ No romper el proceso de diálogo con posturas radicales, hay que saber ceder sin renunciar a nada esencial.

4. ELECCIÓN DE UNA SOLUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA DECISIÓN

- ✓ El consenso es el mejor camino. Si no es posible, conviene tomar la decisión que menos daño cause.
- ✓ Documentar la solución siempre.

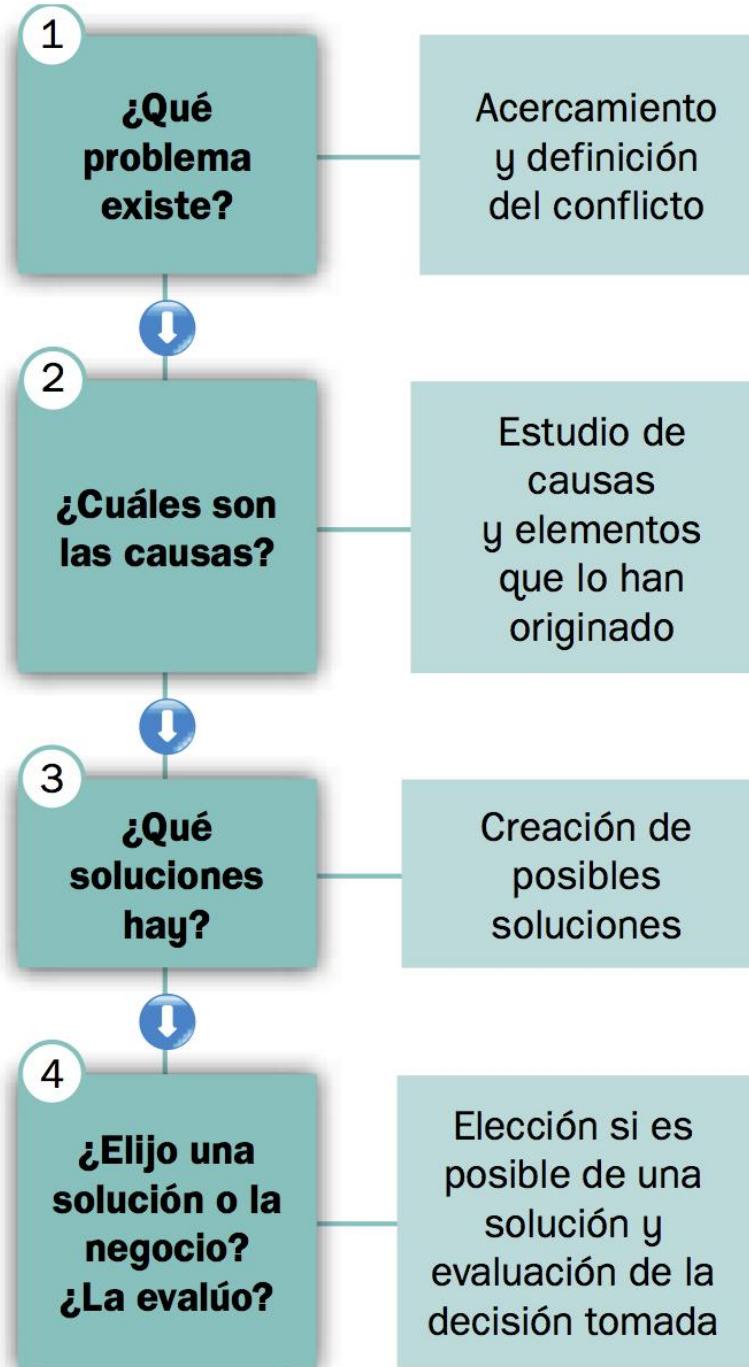
Negociación. Enfoque.

La mejor opción depende de la realidad

- Ganar/ganar.
- Ganar/perder.
- Perder/Ganar.
- Perder/Perder.



Proceso de negociación



Estrategias y tácticas de negociación

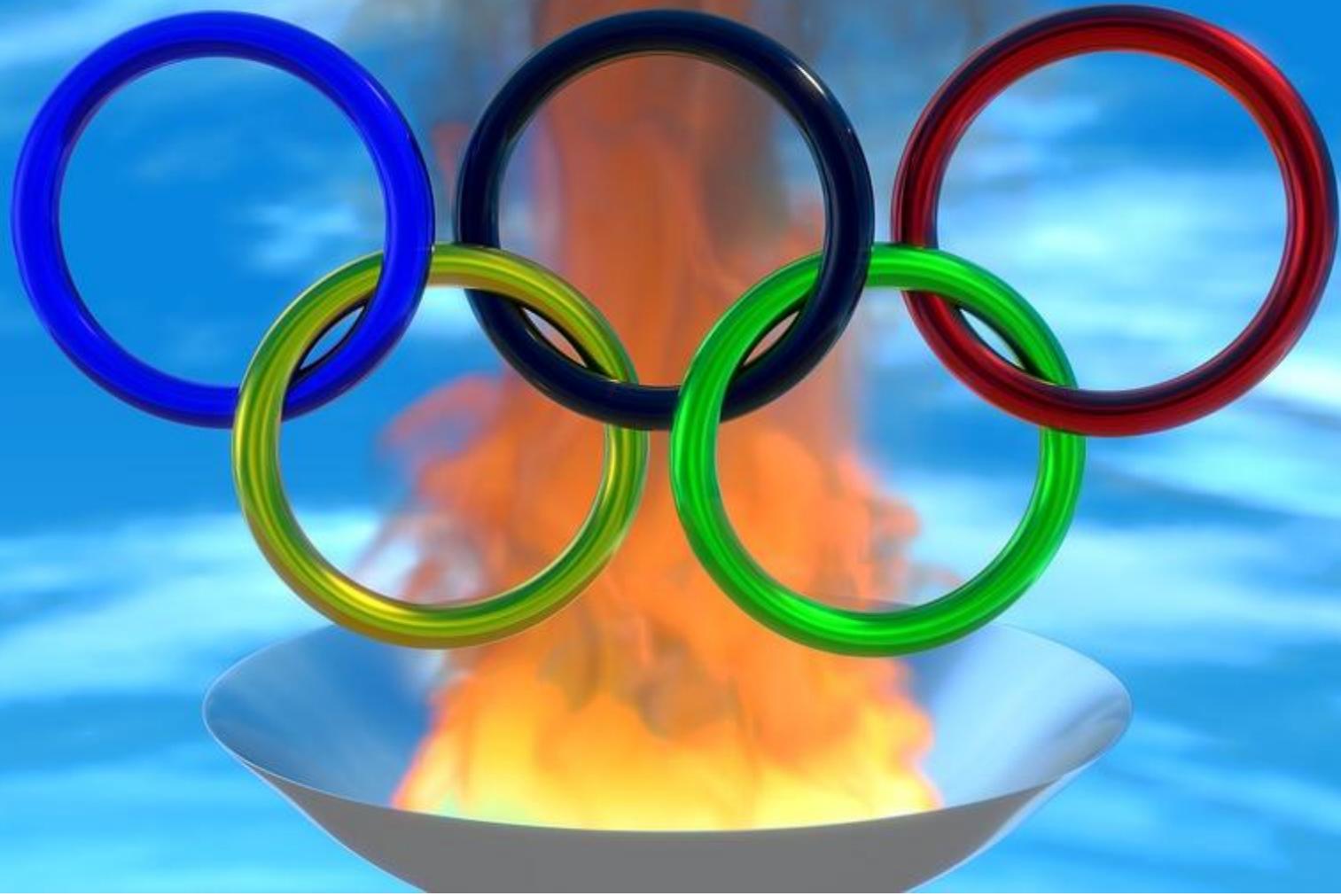
Se puede definir la **estrategia** como la postura que asume una parte en el proceso negociador para lograr un buen resultado. Es el plan de acción que se ha marcado el negociador.

- Conciliación
- Mediación
- Distributiva o de competición.
- Integradora o de cooperación.
- Mixta.

Las **tácticas negociadoras** son los medios o acciones concretas que el negociador va a utilizar para lograr sus objetivos.

Otros métodos en la resolución de conflictos

- **La conciliación.** Se pretende conseguir un acuerdo entre las partes. La persona que interviene como conciliadora no será quien resuelva el conflicto, y ni siquiera tiene la obligación de proponer una solución.
- **La mediación.** Interviene una persona diferente a las partes y ajena al conflicto, que puede presentar informaciones y propuestas de solución. No resuelve el conflicto, media para solventarlo con sus propuestas.
- **El arbitraje.** Interviene un tercero, llamado árbitro, que tiene la obligación de resolver el problema dictando un laudo o fallo.



**“POR TANTO EL PROBLEMA NO ES EL
CONFLICTO, SINO COMO SE GESTIONA
Y SOLUCIONA”**

Conclusión

- ❖ No somos neutrales. Cada persona tiene un contexto y experiencia que condiciona su visión de la vida y esquema de valores.
- ❖ Se pueden analizar criterios conscientes e inconscientes sobre los que se desarrollan nuestros esquemas mentales.

Bibliografía recomendada

- Trabajar en equipo, talento y talante : técnicas de dinámica de grupos. Trechera Herreros, José Luis. 2003
- Magia de trabajar en equipo. Surdo, Eduardo 1997
- Manual de Empowerment : Cómo conseguir lo mejor de sus colaboradores. WILSON Terry. 1997
- Dirigir personas en tiempos de cambio. URCOLA TELLERIA Juan Luis, 1998
- El ABC del aprendizaje cooperativo: trabajo en equipo para enseñar y aprender. Ferreiro Gravié, Ramón;Calderón Espino, Margarita (coaut.) 2006
- 1001 formas de motivar. Bob Nelson. Gestión 2000

Bibliografía recomendada

- La Nueva dirección de personas: Marco paradójico del talento directivo. GASALLA DAPENA José María
- Los 10 mandamientos para la dirección de personas. Dolan, Shimon I. Martín, Irene 2000.
- La nueva dirección de personas : la dirección por confianza (DPC) Gasalla, José María, 2007
- Competencias de la dirección de personas : un análisis desde la alta dirección Quintanilla, Javier;Sánchez-Runde, Carlos;Cardona, Pablo. 2004

ANEXOS

EMPATIA

ES LA CAPACIDAD DE
PONERNOS EN EL LUGAR
DE LA OTRA PERSONA:

En lo que estará sintiendo,
sufriendo, sus preocupaciones
o molestias, etc...
Es una reconocida Habilidad
Social.



COMUNICACIÓN

¿Qué es la comunicación?

- La comunicación es la manera en que las personas se relacionan entre sí y conjugan sus esfuerzos.
- Es la transferencia de información de persona a persona.

COMUNICACIÓN

Aspectos relacionados con la comunicación

- Información: lo que se transmite en el mensaje.
- Estilo: la manera en cómo se transmite el mensaje.
- Intencionalidad: el objetivo del mensaje.

COMUNICACIÓN

EL EMISOR DEBE

- Calibrar la importancia de la información
- Ponerse en el lugar del receptor
- Seleccionar los símbolos apropiados
- Seleccionar el canal adecuado
- Seleccionar el momento adecuado
- Esperar la actuación del receptor
- Por su parte el receptor debe tomar una serie de medidas para asegurarse de que el proceso de comunicación es correcto.

COMUNICACIÓN

EL RECEPTOR DEBE

- Adoptar una actitud positiva
- No evaluar
- No anticiparse al mensaje
- Demostrar interés
- Dejar hablar
- Escuchar de forma activa.

LOS FILTROS QUE EL RECEPTOR “UTILIZA”

Estereotipación: dejarse llevar por los tópicos.

Efecto halo: Se da cuando un rasgo favorable o desfavorable de una persona “colorea” todo lo que esa persona dice o hace.

Proyección: no vemos a los demás tal como son, sino bajo la proyección que de nosotros mismos hacemos en él.

Expectabilidad: tendemos a ver como que realmente a ocurrido aquello que de antemano hemos pensado que va a suceder.

Percepción selectiva: En este caso el receptor sólo atiende a una parte del mensaje.

Defensa perceptiva: Es la forma peculiar de cada uno para ver e interpretar la realidad.

TIPOS DE COMUNICACIÓN

Por el sentido de la comunicación

Unidireccional

Bidireccional

Multidireccional

Emisor-----> Receptor.
-----> Receptor.
-----> Receptor.

Reciprocas

Emisor<----->Receptor.

De transferencia

Emisor----->(Receptor-Emisor)----->Receptor.

FUNCIONES DE LA CNV

- ❖ REPETIR la comunicación verbal
- ❖ CONTRADECIR la conducta verbal
- ❖ SUSTITUIR a la comunicación verbal
- ❖ ACENTUAR el mensaje verbal
- ❖ REGULAR el flujo de los dos emisores

ELEMENTOS DE LA CNV

- **LOS TERRITORIOS Y LAS ZONAS**
- **LOS BRAZOS**
- **LAS PIERNAS**
- **LAS MANOS**
- **MEJILLAS Y MENTÓN**
- **LA CABEZA**

LA CNV : LOS TERRITORIOS Y LAS ZONAS

Zona íntima	Sólo entran las personas muy cercanas a nosotros
Zona personal	Separación en una reunión, oficina, fiesta...
Zona social	Nos separa de los extraños o desconocidos
Zona pública	Para dirigirnos a un grupo de personas

LOS BRAZOS

Cruzar los
BRAZOS
puede
significar ...

- Actitud negativa
- Actitud defensiva
- Se siente amenazada
- No quiere escucharnos
- No está de acuerdo
- Pelusilla
- Brazos en caderas

LAS PIERNAS

- Piernas cruzadas y brazos cruzados, denotan una actitud defensiva
- También denotan que la persona está abstraída.
- Cruzar los tobillos también denotan actitud defensiva

EL LENGUAJE DE LAS MANOS

- Enseñar las palmas de las manos
 - Se asocia con la verdad y la lealtad
- Esconder las palmas de las manos hacia abajo
 - Denota autoridad, orden y mandato
- Cerrar la mano en un puño con el dedo señalando
 - Queremos que el otro nos obedezca

EL APRETÓN DE MANOS

- ACTITUD DE DOMINIO
 - Se dobla la mano del otro
 - Se da la mano doblada hacia abajo
 - Apretón vertical
- ACTITUD DE SUMISIÓN
 - Confianza
 - Sumisión, vergüenza
 - Rudeza y agresividad
- ACTITUD DE IGUALDAD
- Estilo guante
- Estilo mano de pescado
- Triturador de nudillos

LAS MANOS EN LA CARA

- Mano cubriendo la boca y pulgar contra mejilla
- Igual pero habla el otro
- Tapar la boca con los dedos
- Doblar el pabellón de la oreja
- Rascarse el cuello
- Se ha dicho alguna mentira y estamos arrepentidos
- Estamos en desacuerdo
- Estamos inseguros e indecisos
- No queremos escuchar más
- Incertidumbre, duda

LAS MEJILLAS Y EL MENTÓN

- Apoyar la cabeza en la mano
- Golpeo de dedos en la mesa o pies en el suelo
- Mano cerrada apoyada en mejilla e índice hacia arriba
- Acariciarse la barbilla o ponerse una patilla de gafas en la boca
- Señal de aburrimiento
- Impaciencia
- Señal de evaluación
- Toma de decisiones

GESTOS CON LA CABEZA

- Cabeza inmóvil o asintiendo
- Cabeza inclinada hacia un lado
- Cabeza inclinada hacia abajo
- Manos detrás de cabeza e inclinados hacia atrás
- Actitud neutral o positiva
- Demuestra atención e interés
- Actitud negativa e incluso opuesta
- Propio de personas muy confiadas o dominantes

BLOQUEOS DE LA COMUNICACIÓN

- ✓ Levantar la voz y gritar
- ✓ Sarcasmo: espíritu burlón
- ✓ Ser excesivamente meloso
- ✓ Ser excesivamente crítico
- ✓ No decir la verdad
- ✓ Chismorrear y murmurar
- ✓ Fanfarronear
- ✓ Cortar e interrumpir a los demás



LA MIRADA

- La mirada de negocios
- La mirada social
- La mirada íntima





DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN

Barreras en la comunicación

- Psicológicas:
 - Emociones
 - Valores
 - Hábitos de conducta
 - Percepciones
- Físicas:
 - Ruidos
- Semántica:
 - Símbolos (palabras, imágenes, acciones) con distintos significados.

COMUNICACIÓN

Barreras en la comunicación

- Otros:
 - Interrumpir
 - Cambiar el tema
 - Tangencializaciones
 - No escuchar
 - Interpretaciones
 - Responder a una pregunta con otra pregunta.
 - Rotulaciones

COMUNICACIÓN

Componentes de la Comunicación Efectiva

- Concordancia entre los que se **dice** y lo que se **hace**.
- Existe una relación entre la **identidad** (lo que se es), la **comunicación** (lo que se dice) y la **imagen** (lo que se cree que es).

COMUNICACIÓN

Estilos

Existen tres estilos básicos:

- Agresivo
- Pasivo
- Asertivo



COMUNICACIÓN

Estilo Agresivo

- **Creencias**
 - “La gente debería ser como yo.”
 - “No cometo errores”.
 - “Yo tengo derechos, pero usted no”.
- **Estilo de Comunicación**
 - Cerrado
 - No escucha
 - Con dificultad para ver el punto de los demás.
 - Interrumpe
 - Monopoliza la conversación.

COMUNICACIÓN

Estilo Agresivo

- **Características**
 - Saca provecho de otros para conseguir sus metas.
 - Expresivo y auto-estimulante a expensas de los demás.
 - Condescendiente y sarcástico.
- **Conducta no verbal**
 - Contacto visual airado.
 - Se mueve o se inclinan demasiado cerca.
 - Ademanes amenazadores.
 - Voz muy alta e interrupciones frecuentes.

COMUNICACIÓN

Estilo Agresivo

- **Conducta verbal**
 - Palabrotas y lenguaje abusivo.
 - Términos sexistas o racistas.
 - Evalúa la conducta de otros.
 - Realiza amenazas explícitas.
- **Sentimientos que experimenta**
 - Coraje
 - Hostilidad
 - Frustración
 - Impaciencia



COMUNICACIÓN

Estilo Agresivo

- **Estilo de Solución de Problemas**
 - Gana con argumentos, amenazas y ataques.
 - Opera bajo la posición ganar/perder.
- **Efectos**
 - Provoca la contra agresión.
 - Se alía con otros.
 - Se enferma.
 - Deterioro de relaciones humanas.
 - Miente y encubre.
 - Fuerza a complacer con resentimiento.

COMUNICACIÓN

Estilo Pasivo

- **Creencias**
 - “No expresa los sentimientos verdaderos”.
 - “No expresa desacuerdos”.
 - “Los demás tienen más derechos que yo”.
- **Estilo de Comunicación**
 - Indirecto
 - Siempre de acuerdo
 - No habla



COMUNICACIÓN

Estilo Pasivo

- **Características**
 - Se disculpa constantemente, autoconciente.
 - Confía en otros y no en sí mismo/a.
 - No expresa lo que siente y piensa.
 - Permite que otros tomen las decisiones por el/ella.
 - No obtiene lo que quiere.
- **Conducta no verbal**
 - Poco contacto visual
 - Cabizbajo
 - Postura deprimida
 - Desplazamiento constante del peso del cuerpo.
 - Manos húmedas y voz débil.

COMUNICACIÓN

Estilo Pasivo

- **Conducta verbal**
 - Mitigadores: “puede ser”, “una especie de”.
 - Palabras de relleno: ¿eh?, ¿no es cierto?
 - Anuladores: “en realidad no es tan importante”, “no estoy seguro”.
- **Sentimientos que experimenta**
 - Indefenso/a
 - Se pregunta porque no recibe crédito por su buen trabajo.

COMUNICACIÓN

Estilo Pasivo

- **Estilo de Solución de Problemas**
 - Evade, ignora, deja o posterga.
 - Se retira.
 - En acuerdo externamente, pero a nivel interno en desacuerdo.
 - Gasta tiempo solicitando consejo y supervisión.
- **Efectos**
 - Se da por vencido.
 - Desarrolla dependencia en relaciones.
 - No sabe donde está su posición.
 - Pierde progresivamente su autoestima.
 - Promueve las causas de otros.

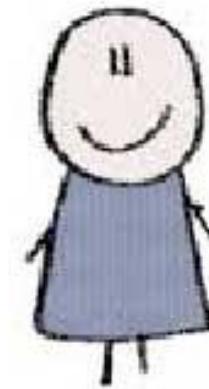
COMUNICACIÓN

Estilo Asertivo

- **Creencias**
 - Se cree valioso/a al igual que los demás.
 - Sabe que “asertividad” no significa que uno siempre gana.
 - Tiene derechos al igual que los demás.



AGRESIVO



ASERTIVO



PASIVO

COMUNICACIÓN

Estilo Asertivo

- **Estilo de Comunicación**
 - Efectivo, sabe escuchar.
 - Establece límites.
 - Clarifica expectativas
 - Establece observaciones, no juicios.
 - Se expresa de manera directa, honesta acerca de sus sentimientos y de lo que quiere.
 - Considera los sentimientos de los demás.

COMUNICACIÓN

Estilo Asertivo

- **Características**

- No enjuicia ni etiqueta.
- Cree en sí y en otros.
- Confiado y auto consciente.
- Abierto, flexible, versátil.
- Con sentido del humor.
- Decisivo y Proactivo.



COMUNICACIÓN

Estilo Asertivo

- **Conducta no verbal**
 - Buen contacto visual.
 - Postura relajada y firme.
 - Voz fuerte, firme y audible.
 - Expresión facial y tono apropiados al mensaje.
 - Se asegura de la comprensión del mensaje.



COMUNICACIÓN

Estilo Asertivo

- **Conducta verbal**
 - Lenguaje directo, sin ambigüedades.
 - No evalúa la conducta de los demás.
 - Uso de la palabra “yo” y afirmaciones cooperativas de “nosotros”.
 - Pregunta por alternativas.
 - Expresa sus deseos y lo que piensa.
- **Sentimientos que experimenta**
 - Entusiasmo
 - Bienestar

COMUNICACIÓN

Estilo Asertivo

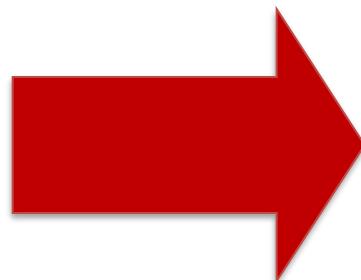
- **Estilo de Solución de Problemas**
 - Negocia
 - Confronta el problema cuando sucede.
 - No deja que los sentimientos negativos se apoderen.
- **Efectos**
 - Aumenta la autoestima y confianza en sí mismo y en los demás.
 - Motiva y entiende.

LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

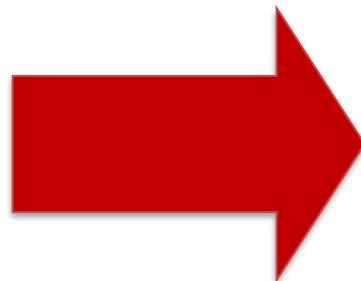
- Es el alma de cualquier organización.
- Necesita el intercambio de información entre la gerencia y los empleados tanto a nivel horizontal como vertical.
- Sigue el mismo proceso que la comunicación entre las personas.

LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

TIPOS



EXTERNA



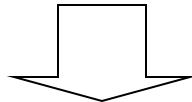
INTERNA

COMUNICACIÓN EXTERNA

Se corresponde con la imagen que tiene la sociedad de nuestra empresa.

Es conocida a través de:

Edificios, logotipo, colores identificativos, marca, cultura de la empresa, el producto, publicidad, etc...



CALIDAD

COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

Comunicación formal

- Es la comunicación que se da mediante comunicados, sistemas de información interna (oficial), la que contienen las políticas y procesos establecidos, la ofrecida por los supervisores en forma jerárquica.

COMUNICACIÓN FORMAL

ASCENDENTE

- Permite que los colaboradores expongan y hagan valer sus puntos de vista
- Permite que los colaboradores mantengan informados de su trabajo a sus representantes
- Permite detectar problemas

COMUNICACIÓN FORMAL

COMUNICACIÓN DESCENDENTE

- Permite que todos los trabajadores sepan lo que ocurre en la empresa.
- Sirve como flujo de transmisión de los criterios y planteamientos que proceden de la Dirección y línea de mando
- Facilita la integración de las personas y con los objetivos.

COMUNICACIÓN FORMAL

COMUNICACIÓN HORIZONTAL

- Permite que las personas sepan lo que hacen sus colegas o compañeros en otros departamentos.
- Permite realizar una Función de apoyo constructivo con otros departamentos.
- Permite tener una visión global del conjunto de la organización.

COMUNICACIÓN INFORMAL

Comunicación informal

- Es la comunicación establecida por los propios empleados sobre lo que pasa en la organización.
- Comunica asuntos y situaciones reales o percibidas y no por eso es menos importante.
- Muchas veces es más fuerte que la formal.
- El ignorarla puede afectar el desarrollo de las organizaciones.

ROL EN LA EMPRESA

Roles de tarea: se centran en conseguir los objetivos del grupo. Coordinan opiniones, sintetizan. Personas positivas.

Roles de mantenimiento: Se preocupan de las necesidades socio-emocionales del grupo. Reducen tensión.

Roles individuales: Personas dominantes. Pretenden satisfacer sus necesidades individuales sin tener en cuenta al grupo. Perjudican al grupo.

