



Inducción – Comunicación Efectiva (oral y escrita)



Contenido

Temas:

- Modelo de comunicación
- Características a tener en cuenta
- Escucha efectiva
- Componentes del lenguaje corporal
- Comunicación no verbal
- Otras formas de comunicación



Sabías Que?

La comunicación se transmite utilizando 2 métodos:

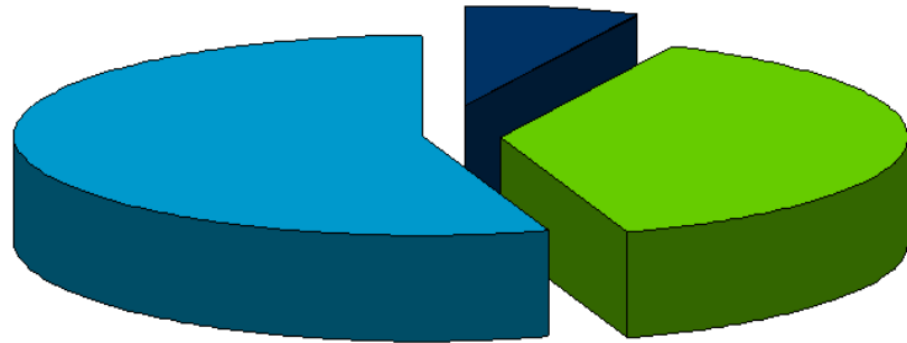
- ✓ Verbal (Palabras)
- ✓ No Verbal (Lenguaje corporal y tono)

Se destaca que:

- ✓ Solo el 7% de la comunicación se transmite a través de palabras.
- ✓ El contenido no verbal transmite el resto, el 93% del mensaje.

Sabías Que?

Proporciones de la comunicación según Mehrabian:



■ Palabras ■ Tono ■ Lenguaje corporal

Comunicadores Efectivos

- La Voz
- Uso de Herramientas Lingüísticas,
- gestión de las propias emociones
- Comunicación Impactante
- Pausas
- Escucha Activa y Efectiva

La voz

- ▶ Utilizada en forma apropiada se puede usar para:
 - Instruir e informar
 - Motivar
 - Persuadir
- ▶ Hablar con la VOZ CORRECTA y tener en cuenta las siguientes características:
 - Volumen
 - cómo de alto o bajo hables
 - Ritmo
 - la velocidad a la que hables
 - Inflexión
 - la tensión y el tono
 - Claridad
 - cómo es clara tu voz
 - Énfasis
 - cómo acentúas determinadas palabras

Communication Impactante

- ▶ Atributos clave del orador:
 - ▶ Autoridad
 - ▶ Energía
 - ▶ Conocimiento de la audiencia
 - ▶ Alcance
- ▶ El orador trabajar antes de la reunión para tener claras las ideas a transmitir.
 - ▶ Propósito
 - ▶ Intención
 - ▶ Objetivo

Pausa y efecto

- ▶ No se trata de lo que dices sino también de **cómo lo dices**.
- ▶ El **silencio** es una herramienta muy versátil y útil de comunicación.
- ▶ Puede ser utilizado de muchas maneras y es mucho más que una oportunidad para tomar un rápido respiro.
- ▶ Estás silencioso cuando **reflexionas** acerca de lo que se acaba de decir.
- ▶ El silencio puede usarse con el propósito de conseguir el efecto deseado

Escucha Activa y Efectiva

- ▶ En promedio se retienen solamente entre un 50% y un 60% de lo que se les dice.
- ▶ Este nivel de memoria dura solo unos minutos. Dos días después, su capacidad para recordar detalles de la conversación habrá disminuido un 25%.
- ▶ Esto significa que tu recuerdo de las conversaciones que tuvieron lugar hace más de un par de días normalmente será incompleto.
- ▶ Buenas habilidades de escucha son claves para hacer bien tu trabajo o una entrevista.
- ▶ La gente normalmente prefiere hablar ante buenos oyentes.

Escucha

- ▶ La escucha requiere **concentración** para hacer posible que el cerebro procese el significado de palabras y frases.
- ▶ La escucha consiste en siete(7)fases:
 - Oír
 - Seleccionar
 - Prestar atención
 - Comprender
 - Evaluar
 - Recordar
 - Responder

Lo Importante de la Escucha Efectiva

- ▶ Es parte del proceso de **comunicación**
- ▶ Es el método para recibir **información**
- ▶ **Mejora** las relaciones profesionales y personales
- ▶ Mejora la **tomade decisiones**
- ▶ **Ahorra** tiempo
- ▶ **Incrementa** la cantidad de información que se **recuerda**
- ▶ **Acelera** la identificación de problemas

Obstáculos para la Comunicación Efectiva

- ▶ Soñar despierto – tu mente está “vagando por ahí”.
- ▶ Ensayo –estás ocupado pensando en lo próximo que vas a decir.
- ▶ “Cuando es mi turno” – estás esperando una oportunidad para hablar.
- ▶ Sobre carga de información – no puedes recibir más información.
- ▶ Deseo de agradar – sonidos de asentimiento en lugar de simplemente escuchar.
- ▶ Escucha de túnel – escucha selectiva, únicamente centrada en lo que quieres.

Barreras Comunicación Efectiva

- ▶ En la escucha efectiva la concepción errónea de que escuchar es lo mismo que oír.
- ▶ Precipitarse en sacar conclusiones
- ▶ Hablar en exceso
- ▶ Escucha selectiva
- ▶ Falta de empatía
- ▶ Miedo
- ▶ Prejuicios
- ▶ Identificación
- ▶ Consejo
- ▶ Discusión

Comunicación Efectiva Tips

- ▶ Habilidades de escucha
- ▶ Dominio del Lenguaje silencioso
- ▶ Dominio del Lenguaje Corporal

Errores en la escucha

- ▶ La respuesta no implica siempre que hayas escuchado o comprendido todo lo que ha sido dicho. Algunas respuestas implican lo contrario.
- ▶ Ofrecer una rápida respuesta o solución
- ▶ Identificar una asociación contigo mismo demasiado rápido
- ▶ Discutir con el orador
- ▶ Desbaratar la conversación
- ▶ Tener razón a toda costa

Escucha Efectiva

Habilidades para combatir las barreras de la comunicación efectiva:

- ▶ Preparación para escuchar
- ▶ Escucha consciente
- ▶ Atención al hablante
- ▶ Parafrasear y reflexionar
- ▶ Hacer preguntas que generen diálogo

Escucha Efectiva - Tips

- ▶ No interrumpir o dar respuestas breves.
- ▶ Escuchar con un propósito u objetivo específico.
- ▶ Utilizar el contacto visual o el lenguaje corporal apropiado.
- ▶ Concentrarse en el contenido de la comunicación.
- ▶ Ser consciente de tu estado emocional.
- ▶ Permanecer objetivo.

Habilidades de la Escucha

Estructura el contenido verbal del mensaje comunicado esquematizando, ordenando y comparando.

- ▶ Esquematizando→ Haz una nota mental de los puntos e ideas claves con los argumentos que los apoyan
- ▶ Ordenando→ Escuchando el orden y la prioridad. Algunas veces el orden en el que se nos relatan las cosas es importante.
- ▶ Comparando→ Concentrarse en las conclusiones, determinar que es real y que es ficción, ventajas y desventajas, puntos positivos y negativos.
- ▶ Puedes evaluar las ideas, emociones, hechos y sentimientos.

Lenguaje Silencioso

- ▶ El lenguaje corporal es una parte esencial de la comunicación interpersonal.
- ▶ Los comunicadores con talento pueden comunicarse utilizando el lenguaje corporal y leer el de otras personas.
- ▶ Cuando puedes leer el lenguaje corporal puedes acceder a las verdaderas emociones y actitudes de la persona con la que te comunicas.
- ▶ Hace posible que respondas de la mejor manera y puede utilizarse para reducir la posibilidad de conflicto.

Lenguaje Silencioso - Componentes

- ▶ El lenguaje corporal tiene componentes estáticos y dinámicos:
- ▶ **Proximidad** –La distancia entre tú y otra persona expresa un lenguaje no verbal.
- ▶ **Orientación corporal**–Se refiere a cómo te sitúas en torno a la otra persona, podría ser lado con lado o espalda con espalda.
- ▶ **Contacto físico**–Darse un apretón de manos, tocarse, sostenerse, abrazarse, empujarse, etc... todo expresa un mensaje.
- ▶ **Postura**–Si alguien está encorvado, si está recto, si tiene los brazos cruzados, etc..

La postura en si misma expresa un mensaje.

Lenguaje Corporal

- ▶ **Ojos** → Intenta establecer contacto visual con cada persona y con cada idea.
- ▶ **Manos** → Mueve las manos naturalmente, no las agites o las aprietes fuertemente.
- ▶ **Voz** → Controla tu velocidad y varía el tono.
- ▶ **Postura** → Los pies deberían estar separados el ancho de los hombros.
- ▶ **Nervios** → Ten confianza, sé entusiasta!!!!

Lenguaje Corporal - Postura

- ▶ La **postura** de una persona te dará claves de ciertos sentimientos fundamentales:
- ▶ Abierto y en actitud receptiva.
- ▶ Cerrado y en actitud de rechazo.
- ▶ Echado hacia delante y activo.
- ▶ Conservador y pasivo.

Lenguaje Corporal - Emoción

- ▶ Hay cuatro tipos que pueden identificarse según la postura de la persona:
- ▶ **Defensivo**
- ▶ Sentado hacia atrás con los brazos cruzados a la altura del pecho con las piernas cruzadas.
- ▶ **Receptivo**
- ▶ Sentado hacia adelante con las manos abiertas, los codos y brazos sobre la mesa.
- ▶ **Combativo**
- ▶ Sentado hacia delante en la silla con las manos apretadas sobre la mesa.
- ▶ **Reflexivo**
- ▶ Echado hacia atrás en la silla con las piernas extendidas.

Comunicación no Verbal

- ▶ El comportamiento genera un comportamiento.
- ▶ Permanecer demasiado cerca.
- ▶ Mirada fija.

Comunicación no Verbal

- ▶ El comportamiento genera un comportamiento.
- ▶ Permanecer demasiado cerca.
- ▶ Mirada fija.

Vías de comunicacion

- ▶ Vía Teléfono
- ▶ Vía Mail

Vía Telefónica

- ▶ Cada vez que haces o recibes una llamada telefónica te estás representando a ti y a tu organización.
- ▶ Responde a las llamadas entrantes con rapidez
- ▶ Identifícate
- ▶ Habla despacio y claro
- ▶ Utiliza lenguaje simple y sencillo
- ▶ Di claramente el motivo de tu llamada
- ▶ Escucha sin interrumpir a los demás
- ▶ Sé amable cuando te llaman
- ▶ Sé cortés si es necesario poner a alguien en espera

Vía Mail – Que hacer ??

- ▶ Incluir solo un mensaje en cada email.
- ▶ Comenzar con el objetivo del mail antes de entrar en detalles.
- ▶ Haz tu mensaje visualmente fácil de leer.
- ▶ Céntrate en tu lector.
- ▶ Léelo antes de enviarlo.
- ▶ Sigue las recomendaciones (por ejemplo utiliza términos como FYI, Acción etc para dirigir la atención del lector).

Vía Mail – Que NO hacer ??

- ▶ Adjuntar ficheros grandes cuando el lector solo precisa conocer unos puntos claves de esos ficheros.
- ▶ Utilizar emoticonos (símbolos expresando emociones) o jerga de chateo en mensajes profesionales.
- ▶ Ignorar las reglas gramaticales, la ortografía y los signos de puntuación.
- ▶ Enviar tu mensaje a todo el mundo.
- ▶ Utilizar mayúsculas, exclamaciones, subrayar o utilizar la negrita para expresar algo serio.
- ▶ Enviar cadenas de mensajes.
- ▶ Utilizar abreviaturas o acrónimos a menos que la audiencia los conozca.

Resumen

- ▶ Durante esta sesión hemos visto como:
- ▶ Identificar cómo distintas características de la voz del hablante impactan en la comunicación interpersonal.
- ▶ Conocer los métodos apropiados para evitar una voz floja o que no llega a la audiencia.
- ▶ Determinar como el silencio puede utilizarse positivamente dentro de un intercambio interpersonal.
- ▶ Los beneficios de ser un oyente efectivo.
- ▶ Las causas de la escucha ineficiente.
- ▶ La interpretación del lenguaje verbal como receptivo, reflexivo, defensivo o combativo.
- ▶ Reconocer los gestos y expresiones que indican un punto a tener en cuenta.



GDS LINK

CONSULTAS

ARGENTINA

(+5411) 4314-4455

Paraguay 577, 7° A (1057) CABA

Luna 17, 6° (1437) Distrito Tecnológico

CHILE

(+56 2) 2431-5077

Cerro El Plomo 5855, oficina 1408,

Las Condes, Santiago.



/EmerixSO



Comunidad Emerix



@emerix_ok

www.emerix.com.ar

www.gdsmodellica.com

www.grupoevertec.com