



TALLER DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

Objetivo

El objetivo del taller de Comunicación Efectiva es que, a través de su participación activa, trabajando junto al coach. Para que el participante se sensibilice al desarrollo de actitudes de apertura, flexibilidad y asertividad en su comunicación interna y externa, trabajando de forma visionaria.

Beneficios

Este material proporciona al participante: habilidades básicas y fundamentales para asegurar una Comunicación Efectiva, tanto en el plano laboral, profesional, social y personal; que les ayuda a tener mayor éxito en sus relaciones interpersonales y en todos los demás ámbitos de su vida. Otros beneficios que obtienen son:

- Diagnostican su efectividad al comunicarse.
- Determinan su capacidad de escucha activa.
- Mejoran sus habilidades de comunicación oral y escrita.
- Adquieren herramientas para asegurar la efectividad al comunicarse.

Este taller de Comunicación Efectiva va dirigido a cualquier persona dentro de una organización, que necesite mejorar sus resultados y que radique básicamente en errores de interpretación, debido a una comunicación poco efectiva, ya sea interna o externa, verbal o escrita.

También va dirigido a personas que, reconozcan la necesidad de comunicarse mejor con los demás, personas que quieran darse a conocer y no conozcan un camino eficiente para realizarlo. Dirigido a las personas que quieren pasar de “Nunca decir lo que si quieren a siempre decir lo que sienten”.

Bien, iniciemos este procedimiento con:

1. MODELO DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

- **Importancia de la comunicación**

Debes tener claro, que este canal será tu principal medio, por ello debes conocerlo y darle el valor correspondiente, leer todo al respecto.

- **Diferencia entre información y comunicación**

Información es lo que encontramos todo el tiempo, por ello mismo, le damos la interpretación que nos adecúe, sin embargo, la comunicación tiene un solo propósito e interpretación que al no ser parecida al de nuestro receptor, no cumpliría nuestro objetivo inicial.

- **Barreras o interferencias en la comunicación**

El no utilizar la misma lengua, no usar el adecuado tono de voz, no insertar frases de hilo, no relacionar todo lo referido anteriormente.

- **Escucha empática**

Para convertirse en una persona de oído agudo y activo, debemos fortalecerlo, para ello necesito que a partir de ahora cuando entables una conversación debe ser pausada y detenida, para detectar toda la información, no hablar lento o rápido, hablar pausado y de forma entendible, tanto para ti como para la otra persona, porque mientras ambos hagan ese ejercicio tu oído será sensible y estará atento aún más, por el hecho de querer obtener pronto toda la información.

- **Comunicación asertiva**

Para practicar algo debemos conocerlo en primera estancia, recuerda que una comunicación efectiva viene acompañada de una comunicación asertiva. Tiene que existir parámetros de amabilidad y focalización todo el tiempo.



2. NIVELES DE LA COMUNICACIÓN

Interpersonal: Cuando te comunicas con otra persona cara a cara, hay contacto físico y se usan los 5 sentidos.

Un ejemplo, cuando hablas con tu pareja sobre un tema trivial.

Intrapersonal: Es la comunicación que sea con uno mismo.

Un ejemplo sería, cuando estas a punto de dormir y comienzas a hablar contigo mismo de lo bien o mal que hiciste durante el día.

Grupal: Se da entre 3 o más personas que buscan un mismo fin.

Ejemplo: Una junta de un grupo de trabajadores dentro de una empresa.

Masiva: Esta es la que se da en un grupo muy grande por medio de los medios de comunicación. Por lo general hay un emisor y una gran cantidad de emisores. Ejemplo: Un informe de gobierno.

Organizacional: Es la información (mensaje) que se da dentro de una organización ya sea de arriba hacia abajo o de abajo hacia arriba. La comunicación organizacional es muy importante dentro de ella ya que por medio de ella se pueden cumplir las actividades diarias de una empresa.

Video de apoyo

https://www.youtube.com/watch?v=dQCeL2X1i6o&feature=emb_logo

3. DIRECCIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Esta vez la comunicación es direccionada a un nivel interpersonal para luego ser intrapersonal, recuerda que seguimos desarrollando pautas personales. Así que por ello recuerda los puntos en cuanto a dirección:

- El prestigio y formación del comunicador.
- Control Emocional.
- Autenticidad.
- Paciencia.
- Confianza en el otro.
- Autoestima: Seguridad, Valor positivo de sí mismo.
- Credibilidad de la fuente de información: veracidad, certeza, fiabilidad.



4. LA ASERTIVIDAD O LA CAPACIDAD DE TRANSMITIR UN MENSAJE

4.1. Comienza con algo pequeño

Si la idea de ser asertivo te hace sentir especialmente mal o inseguro, comienza con situaciones de bajo riesgo. Por ejemplo, si pides una hamburguesa, y el camarero te trae un salmón a la plancha, hazle ver su error y envíalo de vuelta.

Si sales de compras con tu pareja y estás tratando de decidir sobre un lugar para comer, manifiesta tu opinión a la hora de elegir a donde ir. Una vez que te sientas cómodo en estas situaciones de bajo riesgo, comienza subiendo la dificultad poco a poco.

4.2. Empieza diciendo no

En el camino para ser más asertivo, el NO es tu mejor compañero. Debes decir no más a menudo. Es posible ser firme y decidido con el NO sin dejar de ser considerado.

Al principio, decir que no puede hacer que te sientas ansioso, pero con el tiempo llegarás a sentirte bien y bastante liberado. Es probable que algunas personas se sientan decepcionadas ante esta nueva situación. Pero recuerda que mientras expresas tus necesidades de una manera considerada, no eres en absoluto responsable de su reacción.

4.3. Sé simple y directo

Cuando te estás afirmando a ti mismo, menos es más. Haz tus peticiones de manera sencilla y directa. No hay necesidad de dar explicaciones elaboradas (véase más adelante). Es suficiente con decir cortésmente lo que piensas, sientes o deseas.

4.4. Utiliza el “yo”

Al hacer una petición o expresar desaprobación usa el “yo”. Hazlo siempre en primera persona. En lugar de decir: “Eres muy desconsiderado. No tienes ni idea de lo duro que ha sido el día de hoy. ¿Por qué me pides que haga todas estas tareas?”, debes decir “Estoy agotado hoy. Veo que quieres que haga todas estas cosas, pero no voy a poder hacerlas hasta mañana”.



4.5. No te disculpes por expresar una necesidad o deseo

Al menos que estés pidiendo algo que sea manifiestamente irrazonable, no hay razón para sentirse culpable o avergonzado por expresar una necesidad o deseo. Así que, deja de pedir disculpas cuando pides algo. Sólo pídelo educadamente y espera a ver cómo la otra persona responde. Ser asertivo es comunicar.

4.6. Utiliza el lenguaje corporal y el tono de voz

Debes parecer seguro al hacer una solicitud o indicar una preferencia. Ponerse de pie, inclinarse un poco, sonreír o mantener una expresión facial neutra, mirar a la persona a los ojos, son acciones que denotan seguridad. También debes asegurarte de hablar con claridad y en voz lo suficientemente alta.

4.7. No tienes que justificar o explicar tu opinión

Cuando tomas una decisión o das una opinión con la que otros no están de acuerdo, un modo en el que van a tratar de ejercer control sobre ti será exigiendo que des una justificación de tu elección, opinión o comportamiento. Si no puedes encontrar una razón suficiente, suponen que debes estar de acuerdo con lo que quieren.

Las personas no asertivas, con su necesidad de agradar, se sienten obligadas a dar una explicación o una justificación para cada elección que hacen, incluso si la otra persona no se la pidió. Quieren asegurarse de que todo el mundo está de acuerdo con sus opciones, y de este modo lo que están haciendo es pedir permiso para vivir sus propias vidas.

4.8. Sé persistente

A veces te enfrentas a situaciones en las que inicialmente no encuentras respuesta a tus solicitudes. No te limites a decirte a ti mismo: "Al menos lo intenté". A menudo para ser tratado con justicia tienes que ser persistente.

4.9. Mantén la calma

Si alguien está en desacuerdo o desaprueba tu elección, opinión o solicitud, no debes enojarte o ponerte a la defensiva. Es mejor buscar una respuesta constructiva o decidir evitar a esta persona en futuras situaciones.

4.10. Elige tus batallas

Un error común que cometemos en el camino para ser más asertivo es tratar de ser firme todo el tiempo. La asertividad es situacional y contextual. Puede haber casos en los que ser asertivo no te llevará a ninguna parte y tomar una postura más agresiva o pasiva es la mejor opción.

A veces, sin duda es necesario ocultar los sentimientos. Sin embargo, aprender a expresar tus opiniones, y lo más importante, a respetar la validez de esas opiniones y deseos, te convertirá en una persona con mayor confianza.

5. LA EMPATÍA O LA CAPACIDAD DE ESCUCHAR ACTIVAMENTE

- Practicar la escucha activa con la intención de entender al otro
- Partir de la base que tu forma de ver las cosas es única y que todos los puntos de vista son válidos y respetables
- Entrenar la capacidad de entender las propias emociones como base para entender las de los demás
- Evitar aconsejar si no hay una petición expresa.
- Enfocarse en comprender al otro en lugar de juzgarlo
- Eliminar los prejuicios y los estereotipos
- Evitar relativizar el problema del otro. Lo relevante es si para él es importante y no lo que pensemos del mismo
- No sacar conclusiones precipitadas ni recurrir a explicaciones simplistas
- No sólo prestar atención sino mostrar interés
- No tener prisa y respetar los tiempos
- Atender a diversos temas a la vez. Si dividimos nuestra atención, difícilmente vamos a poder concentrarnos adecuadamente en nuestro interlocutor.
- Centrarnos en nosotros, en nuestras preocupaciones, en lugar de en la otra persona. Se podrían llamar las distracciones internas
- Hablar en vez de escuchar. En esas situaciones, nos concentramos más en la idea que queremos transmitir que en lo que estamos percibiendo.
- Escuchar con fuerte carga emocional propia
- Estar en un entorno con ruido. Ambiente inapropiado, distracciones externas.

6. RETROALIMENTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y CONFRONTACIÓN POSITIVA

En esta sección debes estar ya preparado para decir las palabras adecuadas frente al mensaje recibido, es decir, luego de codificar y centrarte en todo lo que te interesa, debes trabajar en el diálogo de tu parte, la confrontación asertiva—positiva, la cual tiene como objetivo ser claro y conciso.

7. LA NEGOCIACIÓN ASERTIVA COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Cuando la confrontación positiva no está teniendo los resultados que esperabas, inicia con la negociación, para ello, debes tener posibles opciones, utiliza a tu conveniencia las palabras de tu receptor, crea confusión y adapta tu negociación en una opción de resolución de conflictos y quedará maravillado, al darse cuenta que has presentado soluciones, y no más aportes dudosos. Para finalizar, ten en cuenta que para lograr un resultado óptimo debes trabajar a diario estos ejercicios, la práctica será tu mejor aliado, ambos queremos los mejores resultados, eso es un hecho.