

Habilidades Personales/ Comunicación

Programa de Desarrollo Profesional- Habilidades Directivas

Año de realización: 2011-2012

PROFESOR/A
Raquel Hernández Sanz

Índice

1. El proceso de comunicación y sus elementos. La importancia de la comunicación eficaz en el ámbito empresarial
2. Barreras que interfieren en una comunicación adecuada
3. Técnicas para una comunicación oral y escrita eficaz.
Escucha activa y empatía.
La asertividad frente a la pasividad y la agresividad.
4. El lenguaje no verbal.

Capítulo 1

El Proceso de comunicación y sus elementos

Hablar y Escuchar

COMO HABLAR PARA
QUE ME ESCUCHEN



Y COMO ESCUCHAR
PARA QUE ME HABLEN



Los Axiomas de Comunicación

La Perspectiva Interaccional

de Paul Watzlawick, J. Beavin Bavelas y D.D. Jackson
Teoría de la Comunicación Humana (1967)

Perspectiva interaccional



Axioma 1:

No es posible no comunicarse

Axioma 5:

Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente.

El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja y poderosa pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones

Perspectiva interaccional

Axioma 2:

Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional, tales que el segundo clasifica al primero y es, por tanto, una metacomunicación

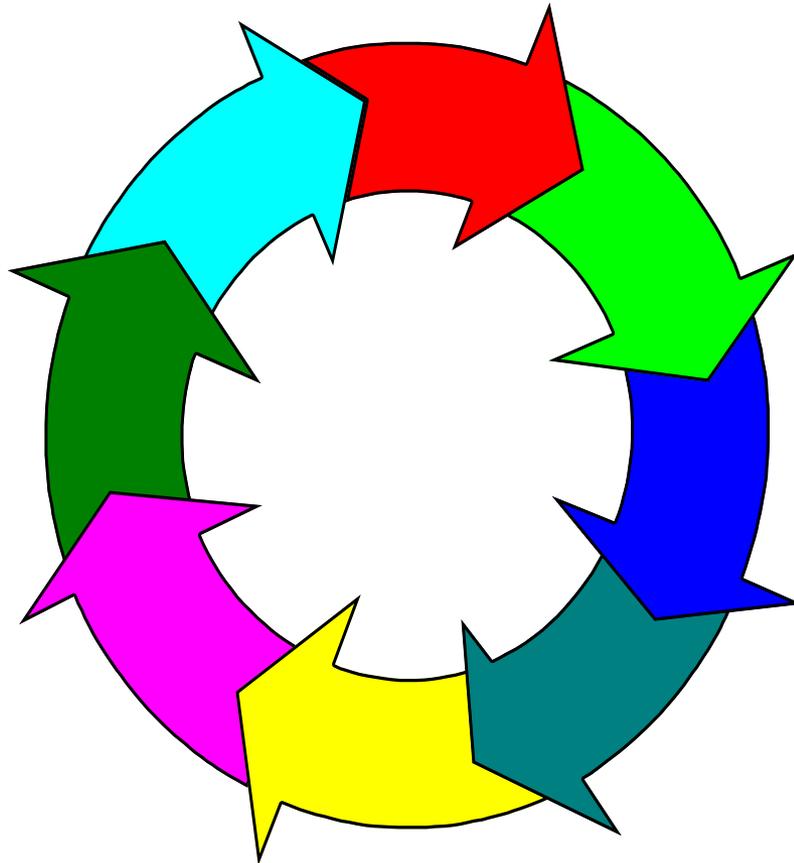
Ok

Vaya y
prepáreme
todos los
documentos



Dimensiones de contenido y relación

- A. Dimensión de Cdo =
la información que se da
- B. Dimension Relacional =
nos dice cómo interpretar el contenido



Axioma 3:

La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes

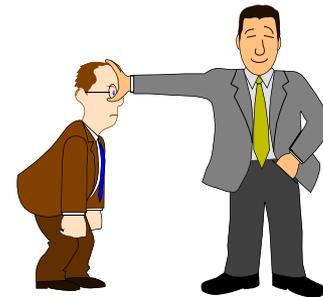
Axima 4:

Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según que estén basados en la igualdad o la diferencia,

Simétrico



Complementario



En resumen :

Inevitable, Irreversible, & Irrepetible

- A. Inevitable - uno no puede *No* comunicar
- B. Irreversible - no puede volverse atrás
- C. Irrepetible - no se puede duplicar

La importancia en el ámbito empresarial

Cuando las palabras destacan más que las acciones

o

Las acciones no siempre destacan más que las palabras

- » Declaraciones
- » Solicitudes
- » Ofertas
- » Valoraciones
- » Aseveraciones

El compromiso son acciones que hablan

Capítulo 2

Barreras que interfieren en una comunicación

Algunas reflexiones previas

¿¿ quién lo logra y cómo lo hace??

Y,

- ¿cuánto de nuestro potencial total expresamos normalmente?
- ¿cuál es el principal obstáculo interno que impide que se manifieste?

Maslow



Características del YO

CONCIENCIA

“darse cuenta”
Humildad

RESPONSABILIDAD

“voluntad”
Elección

Se acepta y dirige a si mismo

... y su deformación

CONCIENCIA

- Necesidad de ser querido/aceptado
- Dependiente de los demás
- Tendencia a cumplir
- No hay límites claros
- Miedo al rechazo
- Incapacidad para excluir

RESPONSABILIDAD

- Poder sobre los demás
- Competitividad
- Ambición/Orgullo
- Deseo de ser “correcto”
- Terco y obstinado

Capítulo 3

Técnicas para una comunicación oral y escrita
eficaz

¿Cómo hacerlo más efectivamente ?

CON MIS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

2 RUTAS:

– Mejorando **qué** comunico. La **COMUNICACIÓN EFECTIVA**

– Mejorando **cómo** me comunico. La **RELACIÓN COOPERATIVA y HAB. INTERPERSONALES**



Ruta 1^a : Q U É

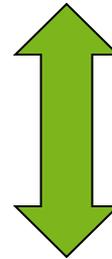
¿QUÉ ES COMUNICACIÓN EFECTIVA?

Ce = R

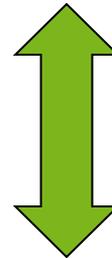


Ruta 1^a : Q U É

HACER



CONSEGUIR



OBTENER

LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

- ES AQUELLA QUE ME ACERCA A LOGRAR LOS RESULTADOS QUE QUEREMOS CONSEGUIR
- SUPONE CLARIFICAR PRIMERO MI OBJETIVO: EL RESULTADO QUE QUIERO ALCANZAR
- Y MANTENERLO COMO “RUMBO”, ADECUANDO EL CONTENIDO Y EL ESTILO DE LA COMUNICACIÓN A FAVORECER QUE ME APROXIMO AL MISMO

Ruta 2ª : C Ó M O

Relación Cooperativa:

- Entrenarse en auto-observación
- Tener presente lo que se desea conseguir
- Realizar un análisis de la posición del otro
- Dejar espacio para la empatía
- Expresar nuestra posición
- Ofrecer un compromiso
- Intervenir

Ruta 2ª : C Ó M O

Estrategias para hacer Aliados

El Rapport
La Empatía
La Escucha Activa
Asertividad



RAPPORT

ES LA CAPACIDAD PARA UNIRSE A LOS DEMÁS, DONDE ELLOS ESTÁN,

- Estar en “la misma onda”, conectar mental y emocionalmente con el otro
- Tratar de entender cuál es su intención
- No significa tener que estar o mostrar acuerdo con el otro



EL RAPPORT. Cómo hacerlo

- Comienza con “la aceptación del otro”: apreciar y entender el punto de vista del otro: tanto el estilo emocional como el estilo de comunicación
- Para ello, hay que ir a la par con el lenguaje y el estilo
- Tiene que ver con seguir sus pasos facilitando que se “sienta bien”, para que esté en un estado en el que pueda tener acceso a sus recursos
- Consiste en lograr *asemejarse y acompasar*
- Elementos de Asemejarse y Acompasamiento eficaces

EL RAPPORT. Para qué .

PARA ESTABLECER UN CLIMA DE CONFIANZA Y RESPETO

Sentir aprecio y respeto por lo que la otra persona está pensando y sintiendo, aun en el desacuerdo



La EMPATIA

ES LA HABILIDAD, SENSIBILIDAD Y DISPOSICIÓN PARA ENTENDER LOS PENSAMIENTOS, SENTIMIENTOS Y CONFLICTOS DEL OTRO, DESDE SU PUNTO DE VISTA



Proporcionar mayor comprensión y conocimiento del otro

Recoger una **comprensión** de la experiencia **emocional** del otro

LA EMPATIA. Cómo hacerlo.

- Utilizar los términos del otro para resumir lo que expresa
- Darle y pedirle retroalimentación
- Eliminar barreras físicas
- Reconocer, nombrar y legitimar sus emociones
- Evitar todo juicio moral sobre él

LA EMPATIA. Para qué.

PROMOVER LA EXPERIMENTACIÓN Y DESARROLLO DEL OTRO

CREAR SEGURIDAD

CREAR CONEXIÓN



La ESCUCHA ACTIVA

ES UNA FORMA "PARTICULAR" DE ESCUCHAR QUE TE ACERCA AL OTRO con la que transmites:

- “Me interesa lo que te pasa”
- “Me interesas tú”
- “digas lo que digas, quiero escucharte”
- “aquí estoy”



...escuchando

Formas de ESCUCHAR

Escépticamente (dudando)

Cínicamente (negando las posibilidades)

Resignadamente (con dejadez)

Creativamente (estando a la escucha)

Generosamente (abiertos a las posibilidades)



Empático

Con Atención

Selectiva

Pretender

No Escuchar

LA ESCUCHA ACTIVA. Cómo hacerlo.

¡ATENCIÓN!

Tendencias educacionales contrarias a la EA; no transmiten aceptación

CUANDO NO USAR LA E.A.:

- Cuando el COLABORADOR no quiere hablar de sus sentimientos, o quiere es una información concreta.
- Cuando el DIRECTIVO no tiene tiempo.

LA ESCUCHA ACTIVA. Para qué.

- Permite conocer los sentimientos del otro
- Le ayuda a aprender a aceptarlos
- Ayuda al colaborador a pensar por su cuenta, responsabilizarse y encontrar soluciones propias
- Contribuye a que el otro quiera escuchar y le importen las necesidades o planteamientos del directivo



La ASERTIVIDAD

SIGNIFICA SER CAPAZ DE DECIR LO QUE SE QUIERE, DESEA, NECESITA U OPINA NO A EXPENSAS DE LOS DEMÁS.

Ser ASERTIVO significa:

- Ser capaz de controlarse en situaciones difíciles.
- Decir la palabra oportuna, de la forma oportuna, en el momento oportuno.
- Sentirse satisfecho con el resultado.
- La mejor alternativa a reacciones AGRESIVAS O PASIVAS *



... La ASERTIVIDAD. Qué es.

* Reacciones “agresivas” significa:

Manipular a las personas

Salirse con la suya a expensas de los demás.

Cerciorarse de que es Vd. siempre “el ganador”

No tener consideración alguna con los demás

* Reacciones “pasivas” significa:

Soportar todo tipo de cosas por no echar leña al fuego.

Reprimirse.

Ser una víctima

La ASERTIVIDAD. Cómo hacerlo.

1. Demuestre que escucha o entiende.
2. Diga lo que piensa u opina.
3. Diga lo que quiere que suceda
4. Intente llegar a un acuerdo viable.
5. Compruebe si su lenguaje corporal es el apropiado.
6. Responda, no “reaccione”

La ASERTIVIDAD. Cómo hacerlo.

Frente a los sentimientos negativos:

- diga que comportamiento le disgusta
- diga en que manera le afecta
- diga que es lo que vd. opina
- diga lo que le gustaría que sucediera en su lugar

La ASERTIVIDAD. Para qué.

SIGNIFICA SER HONESTO CONSIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS

Significa tener seguridad en sí mismo, ser positivo y comprensivo con los puntos de vista de los demás y ser capaz de comportarse de forma madura y racional.

Significa sobre todo ser capaz de llegar a acuerdos viables, lo que requiere auto-respeto y respeto a los demás.

Capítulo 4

El lenguaje no verbal

	POSTURA	GESTO	MIRADA
DUDA	<ul style="list-style-type: none"> • Encogerse de hombros • Estática 	<ul style="list-style-type: none"> • Tocarse la barbilla • Rascarse el cuello 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin parpadeo • Desviada
AGRESIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Dar la mano fuerte • Codos salientes al cruzarse de brazos • Cuerpo rígido 	<ul style="list-style-type: none"> • Ceño fruncido • Señalar con el índice • Mandíbulas salientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Penetrante • Sostenida • Por encima de las gafas
INTERÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Tronco hacia delante • Mimetismo • Relajada 	<ul style="list-style-type: none"> • Cabeza ladeada • Cejas elevadas • Índice sobre mejillas 	<ul style="list-style-type: none"> • Dilatación pupilar • Fija
MENTIRA	<ul style="list-style-type: none"> • Inquieta • Rígida • Respiración acelerada 	<ul style="list-style-type: none"> • Tocarnos boca, pelo, oreja, ojo • Rubor • Sonrisa forzada 	<ul style="list-style-type: none"> • Contracción pupilar • Parpadeo • Mirada hacia abajo
DESACUERDO	<ul style="list-style-type: none"> • Cruzar piernas, brazos • Tensa • Coger pelusilla imaginaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Cabeza agachada • Negar con la cabeza o con dedo índice 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacia abajo • De evitación
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Reclinarse • Pulgares hacia arriba • Manos a la espalda 	<ul style="list-style-type: none"> • Cabeza alta, estirada 	<ul style="list-style-type: none"> • Dura más de lo normal • Fija, sostenida

LO QUE HAY QUE HACER

- Sonreír
- Mirar a los ojos
- Observarle
- Saber empezar
- Importancia del inicio
- Tono de voz adecuado
- Escuchar
- No alargar la charla
- Informar y ayudar
- Tener tacto al preguntar
- Atención al lenguaje corporal
- Llamar por su nombre
- Saber terminar de hablar.

LO QUE NO SE DEBE HACER

- Actuar con emocionalidad
- Atosigar
- Simultanear conversaciones
- Abusar de nuestro puesto
- Usar expresiones no pertinentes
- Dar órdenes a los clientes
- Ser infiel a la Empresa / Compañeros
- Mostrar favoritismos
- Prometer lo que no se puede hacer.

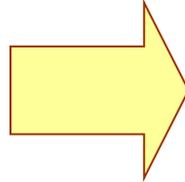
UNA BUENA ATENCIÓN:

- Atención rápida y eficaz
- Amabilidad (simpatía, sonrisa)
- Confianza con un trato cercano, familiar y cálido.
- Capacidad de comprensión de la necesidades del cliente interno/externo
- Solución de problemas
- Relación entre expectativas de la atención a recibir y la calidad de atención recibida
- Seguridad con una información detallada de los procesos y tecnicismos



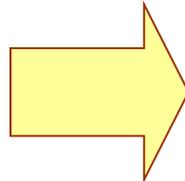
La presentación excelente

*Inventario de ventajas
y
beneficios*



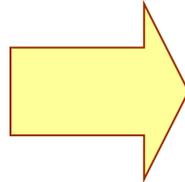
Analiza tus “productos” y conócelos
Cualquier dato será muy útil

*Alinear puntos y buscar
un orden lógico*



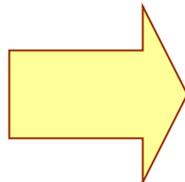
Busca un interés lógico de
los puntos a tratar

Ponerlo en palabras



Evita presentaciones muy técnicas
Invita al cliente a participar, se breve,
Utiliza su lenguaje

*Exponer la presentación
con tu personalidad*



Cuida tu apariencia, menciona el
nombre varias veces, actúa de manera
Natural.

Como conclusión:

Si lo logro.... entonces... CONSIGO:

- Compromiso en las conversaciones.
- Crear confianza y relaciones.
- Acción coordinada.
- Declarar y utilizar los fracasos para impulsar la acción y producir cambios importantes.
- Crear oportunidades para otros.
- Hacer a los demás partícipes.