



## **Autoconocimiento & Comunicación Efectiva**



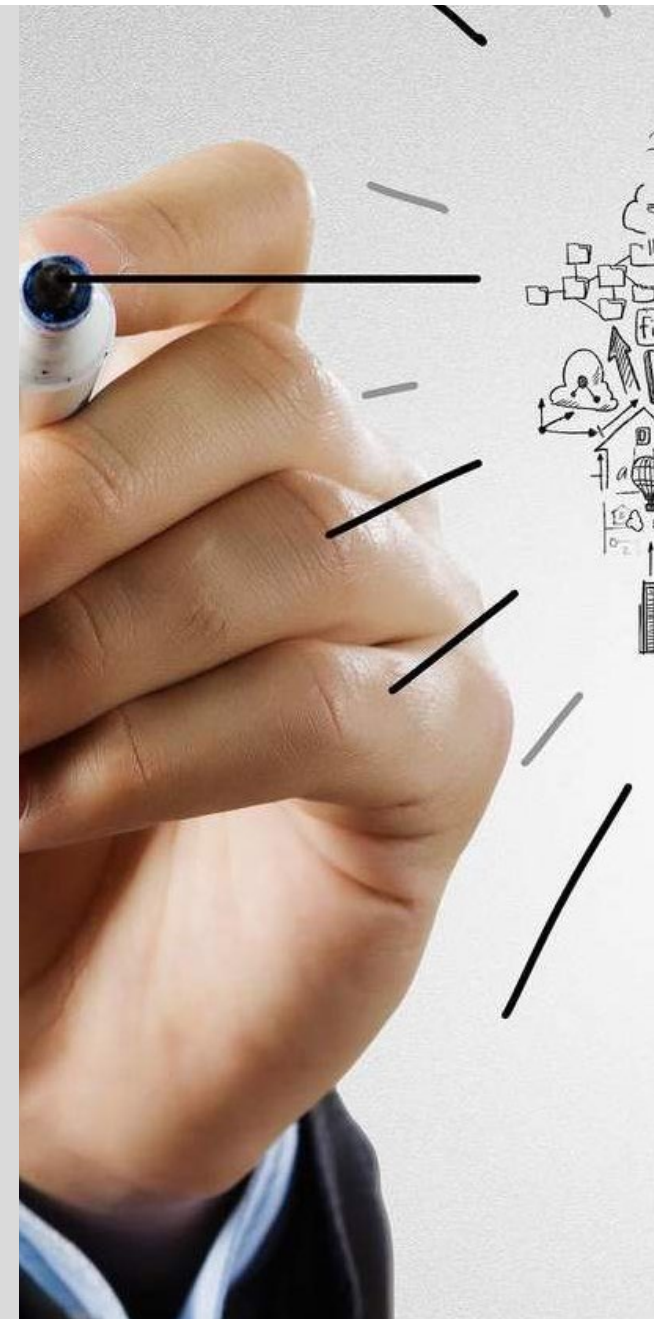
Nombre:

## Objetivos

- Conocer e identificar diferentes estilos de personalidad para conseguir una mejor interacción personal.
- Obtener recursos para comunicarse de manera efectiva con diferentes tipos de personas.
- Identificar las barreras de la comunicación que afectan el trabajo en equipo y el servicio.
- Aprender técnicas de comunicación clara y efectiva, que permitan otorgar un mejor servicio.

## Contenido

1. Autoconocimiento y estilos de Personalidad para conectar con otros.
2. La Comunicación en el ambiente laboral.
3. Proceso de la Comunicación.
4. Empatía y Escucha activa.
5. Importancia de la Comunicación Efectiva: Lenguaje verbal y no verbal.
6. Barreras de la comunicación.
7. Estilos de comunicación.
8. Comunicación Asertiva
9. Tips para mejorar la comunicación.
10. Compromisos de mejora en la comunicación interpersonal.



## Comunicación y estilos de Personalidad para conectar con otros. (Revista)

### La Comunicación en el ambiente laboral.

La comunicación es una herramienta clave para todos, un buen empleo de la información es necesario para transmitir los objetivos y valores que promueve la organización.

Una comunicación efectiva contribuye a generar una cultura organizacional con fidelidad, apropiación y sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano, que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los valores, sus funciones y los retos a los que se enfrentan.

De las principales quejas de los colaboradores en las organizaciones es la falta de comunicación, los grandes líderes buscan comunicarse con su equipo para inspirarlos día a día y conseguir su mejor rendimiento.

Esa comunicación es un proceso complejo que involucra muchos aspectos y que es fundamental para que los colaboradores sientan que sus opiniones son escuchadas con atención y que son importantes para la compañía.

Una comunicación efectiva entre el líder y los miembros del equipo permite que todo fluya de una manera natural. Evitando de esta forma conflictos y problemas que pueden surgir en el equipo debido a la ineficiencia al momento de transmitir lo que se desea.

“El resultado de mi comunicación es la reacción que produzco en mi interlocutor”

#### Aspectos que debemos tener presentes cuando nos comunicamos:

- \* No nacemos sabiéndonos comunicar adecuadamente, se adquiere la habilidad.
- \* No te preocupes por ser claro, preocúpate porque te entiendan.
- \* Piensa que el mensaje que envíes puede ser interpretado de manera diferente.
- \* No importa tanto lo que dices, sino *cómo lo dices*.
- \* No es posible “no comunicarse”.
- \* Las acciones comunican más que las palabras.
- \* Todos somos observadores diferentes (historia, experiencia, valores, formación, juicios, emocionalidad, etc.).
- \* No conocemos la “verdad” o la “realidad”, sólo interpretamos lo que percibimos.
- \* Una mala o incompleta comunicación, puede llegar a contaminar: “¿Qué busco? ¿Contaminar o comunicar?”



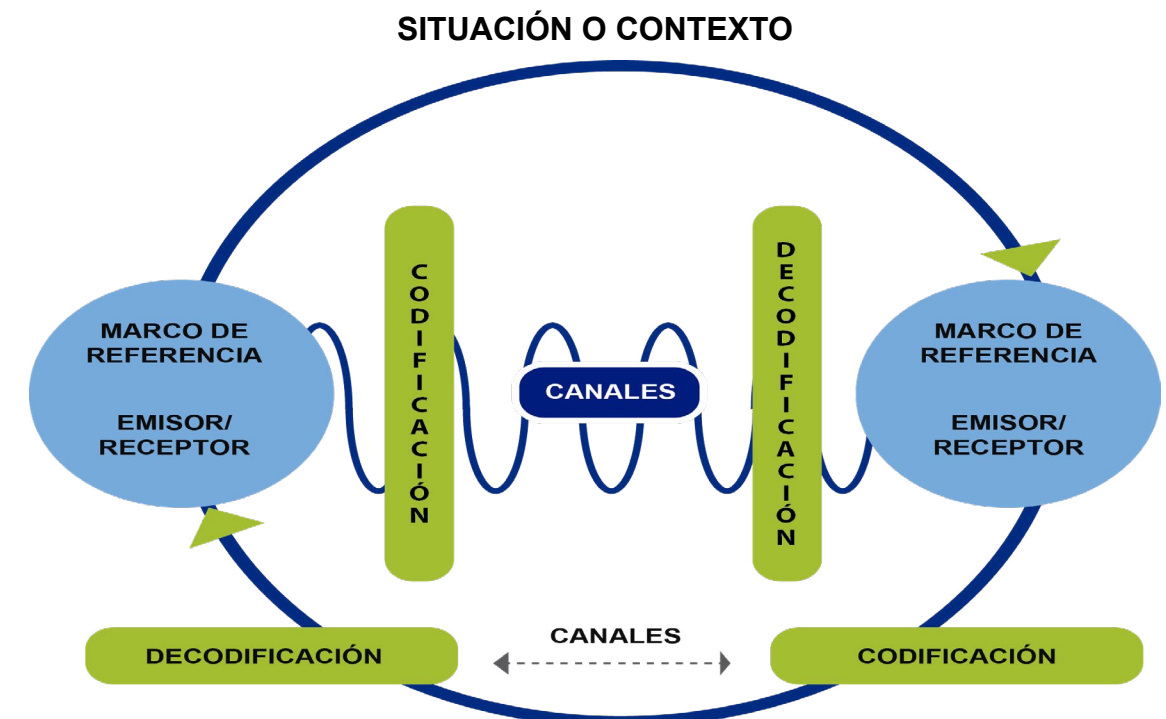
Escribe dos ejemplos de **situaciones efectivas** de comunicación que se presentan en tu área o en la empresa:

Ahora menciona dos ejemplos de **situaciones inefectivas** de comunicación que en ocasiones se presentan en tu área o en la empresa:

### Proceso de la Comunicación

#### Modelo de Comunicación de Berlo

La comunicación puede entenderse como un proceso o un flujo. Los problemas de comunicación ocurren cuando existen desviaciones u obstáculos en el flujo.



Para que la comunicación tenga lugar, es necesario un **propósito**, expresado como un **mensaje** a transmitir. Éste tiene lugar entre un **transmisor** (la fuente) y un **receptor**. El mensaje es **codificado** (convertido en una forma simbólica) y luego enviado mediante algún **medio** (canal) al receptor, quien traduce nuevamente (decodifica) el mensaje originado por la fuente.

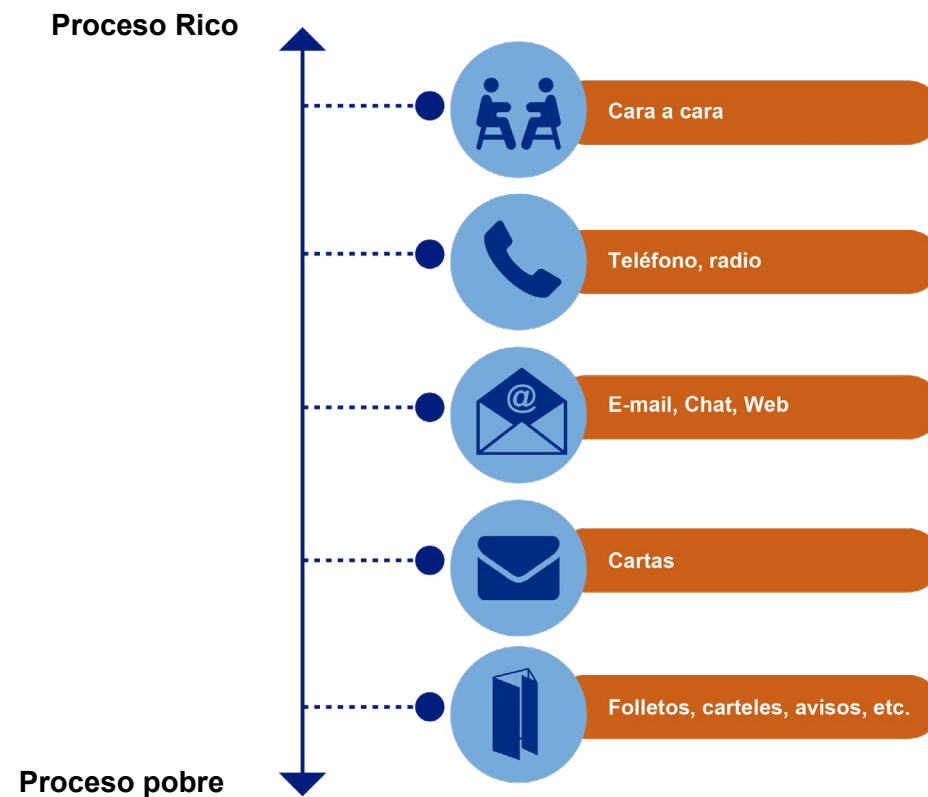
**El resultado es una transferencia de significado de una persona a otra.**

#### 1. El contexto:

- Nuestras actitudes influyen en nuestro comportamiento.
- Tenemos ideas preconcebidas sobre temas diversos, lo cual afecta nuestras comunicaciones.
- Así como nuestras actitudes, también la posición sociocultural, creencias y valores afectan nuestra comunicación.

**2. El emisor:** de donde surge el primer mensaje, es el que inicia el ciclo de la comunicación. El mensaje del emisor, al igual que la retroalimentación del receptor, estará, necesariamente influido por su contexto o situación sociocultural.

**3. El mensaje** es el resultado de la fuente. Cuando hablamos, las palabras son el mensaje. Cuando escribimos, la escritura es el mensaje. Cuando pintamos, la pintura es el mensaje. Cuando gesticulamos, los movimientos de los brazos, las expresiones de la cara, etc., son el mensaje.



**4. El código** o el grupo de símbolos que usamos (tanto si somos emisores como si somos receptores) para transferir el significado, el contenido del mensaje mismo y las decisiones que tomamos al seleccionar y arreglar tanto la codificación como el contenido, afectan nuestro mensaje.

**5. El canal** es el medio a través del cual viaja el mensaje. A la fuente le corresponde seleccionarlo y determinar si quiere un canal formal o uno informal. Los canales formales están establecidos por la empresa y transmiten los mensajes que atañen a las actividades relacionadas con el trabajo. Tradicionalmente siguen la red de autoridad dentro de la organización. Otras formas de mensajes, como los personales o sociales, utilizan los canales informales



**6. El receptor** es la persona a quien se dirige el mensaje. Así como el emisor está determinado (y limitado) por sus habilidades, sus actitudes, sus conocimientos y su sistema sociocultural, el receptor también lo está. Del mismo modo en que el emisor debe tener la habilidad de escribir o hablar, el receptor debe tener la habilidad de leer o escuchar, y ambos deben ser capaces de razonar y comprender. El conocimiento, las actitudes y la experiencia cultural influyen tanto en la habilidad de emitir como en la de recibir.

**7. La decodificación** del mensaje. Antes de que el mensaje pueda recibirse, sus símbolos deben traducirse a una forma que pueda entender el receptor.

**8. La retroalimentación** es el último eslabón en el proceso de la comunicación. "Si una fuente de comunicación decodifica el mensaje que codificó, si el mensaje se pone de nuevo en el sistema, surge la retroalimentación." La retroalimentación consiste en verificar si tuvimos éxito al transferir nuestros mensajes como intentamos transferirlos desde el principio. Determina si el entendimiento se ha logrado o no.

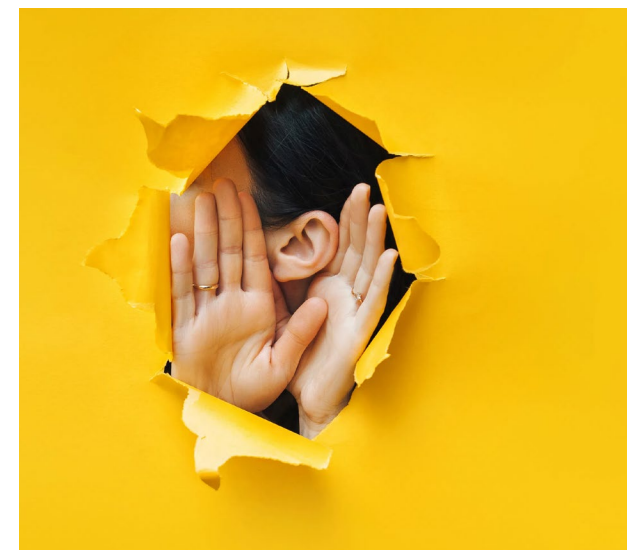
#### La Escucha Activa

Escuchar, no es solo una cuestión biológica que dependa de nuestra agudeza auditiva. Si quieres comunicarte con los demás, el primer paso es conocer la diferencia entre oír y escuchar dado que no son verbos sinónimos:

**Oír: Percibir con el oído los sonidos.**  
**Escuchar: Prestar atención a lo que se oye.**

Oír, no es un acto voluntario, los sonidos llegan a nuestros oídos, aunque no hagamos nada para que ocurra. Escuchar, en cambio es el acto voluntario mediante el cual prestamos atención a los sonidos que percibimos. Se puede oír sin escuchar, pero, para escuchar, primero hay que oír.

Si nuestro objetivo es potenciar nuestra comunicación, debemos aprender a poner en práctica la escucha activa. Esto significa:



- Escuchar con atención y cuidado, tratando de comprender realmente y desde su punto de vista lo que nos dice nuestro interlocutor (Empatía).
- Escuchar activamente supone estar psicológicamente presentes.
- Ser conscientes de lo que nos dicen y demostrar a nuestro interlocutor que recibimos su mensaje.
- Tener presente en que porcentaje de las veces parece que escuchamos a una persona pero que en realidad estamos ocupados pensando en qué le contestaremos a esa misma persona cuando acabe su turno de palabra.

### ¿Por qué es importante escuchar activamente?

- ✓ Favorece una relación positiva con nuestro interlocutor.
- ✓ Permite llegar al fondo de los problemas y facilitando el encontrar soluciones creativas.
- ✓ Provocamos respeto hacia nosotros en quien nos habla.
- ✓ Si sabemos escuchar, los demás sentirán la apertura y confianza necesaria para ser sinceros con nosotros.
- ✓ Escuchar activamente tiene efectos tranquilizantes y facilita que se eliminen tensiones o malentendidos.
- ✓ Es una recompensa para nuestro interlocutor.

### TÉCNICA DE ESCUCHA

Existen dos elementos que facilitan la escucha activa:

**DISPOSICIÓN PSICOLÓGICA:** la preparación interna es importante, estar en el momento presente, prestar atención constante y observar al otro (contacto visual, postura corporal receptiva, gestos cordiales y relajados) para generar apertura y confianza en mi interlocutor.

**EXPRESIÓN VERBAL** de que se está escuchando al otro interlocutor mediante alguna de las siguientes técnicas:

- **Parafrasear** - Verificar o expresar con las propias palabras lo que parece que el hablante acaba de decir. De esta manera, es posible que el emisor informe al receptor si este último ha entendido bien el mensaje. Por ejemplo: ¿Quieres decir que.....? Entonces tu molestia radica en..... Lo que estás diciendo es que..... Según entiendo entonces.....
- **Resumir** - Exponer de forma breve, oral o escrita, la idea principal del asunto en



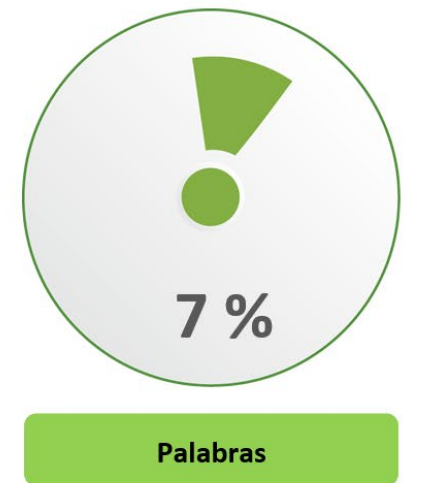
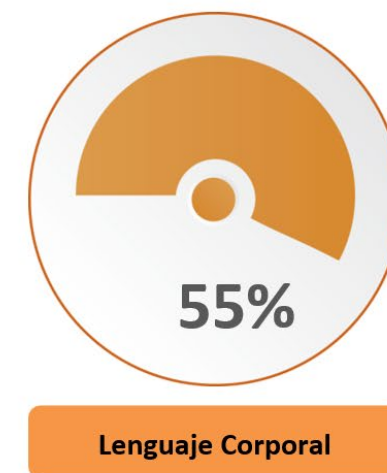
cuestión.

Por ejemplo: “Hasta ahora hemos revisado estos 2 puntos” “Resumiendo los aspectos principales....” “Recapitulando los acuerdos del equipo, hemos acordado...”

- **Reflejar sentimientos** – Expresar las emociones observadas detrás del discurso, intentando interpretar las emociones que la otra persona pueda estar sintiendo. También hablar sobre las propias emociones sobre lo hablado, es importante.
- **Hacer preguntas adicionales** - El oyente puede demostrar que ha estado atento al hacer preguntas adicionales para aclarar u obtener más información y de esta manera guiar la conversación.

### Componentes de la Comunicación Efectiva: Lenguaje verbal y no verbal.

La comunicación se puede dar de diversas formas, las más importantes son la comunicación verbal y la comunicación no verbal.



Según los expertos de la comunicación, existen tres componentes fundamentales que hay que tomar en cuenta para establecer una comunicación efectiva:

1. La palabra o el lenguaje.
2. El tono de voz.
3. La comunicación no verbal.

**LA PALABRA:** representa un 7% de la capacidad de nuestra comunicación para impactar en los demás.

Utilizamos las palabras (habladas o escritas) para comunicarnos, manifestando ideas, conceptos, datos y sentimientos a través de las estructuras lingüísticas que formulamos. A mayor conocimiento del tema que estamos comunicando, mayor cantidad de argumentos y conceptos.

#### EL TONO DE VOZ

Es el segundo componente y representa el 38% del poder significativo de la comunicación. “No es tanto lo que me dices, sino el tono con que lo haces”. A través del tono de la voz proyectamos nuestras emociones o sentimientos que acompañan a nuestras ideas, así como el nivel de energía con el que nos comunicamos.

## EL LENGUAJE NO VERBAL

Este tercer componente representa el 55% del significado de nuestra comunicación para los demás. En una comunicación personal directa, este elemento es fundamental ya que genera la mayor cantidad del impacto en la comunicación, es decir: “Es tan fuerte lo que haces, que no puedo escuchar lo que dices”. Está constituido por la postura corporal, las expresiones y gesticulaciones, los movimientos, la mirada.



### Lineamientos (tips) para una Comunicación verbal y no verbal Efectiva:

- Hacer contacto visual permanente.
- Mostrar reconocimiento, consideración y respeto por la persona.
- Concentrarse en lo específico, definir el problema.
- Convertir la conversación en dos sentidos.
- Analizar juntos las causas y las consecuencias.
- Escuchar lo que el otro está diciendo, con interés.
- Llegar a una solución.
- Ofrecer apoyo sincero para lograr acuerdos.

### Barreras para la Comunicación Efectiva.

Las barreras en la comunicación, o simplemente interferencias, son obstáculos que pueden llegar a distorsionar, desvirtuar o impedir parcial o totalmente el mensaje, y se sitúan entre el emisor y el receptor cuando ambos están en los mismos campos de experiencia.

#### Tipos de barreras:

##### **Barreras físicas**

Son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, laptops, tabletas, micrófono, video cámaras, televisión, impresoras, etc.

##### **Barreras semánticas**

Tienen que ver con el significado de las palabras; cuando no precisamos su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural y personal le indica. Por ejemplo, si una persona hace un pedido y dice que lo quiere “lo más pronto posible”, esto puede tener diferentes significados, desde la persona que lo entiende como “inmediatamente”, hasta la que lo entiende como “rápido, pero no es tan urgente”. Esto incluye las distintas acepciones que tienen las palabras.

##### **Barreras fisiológicas**

Impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje debido a los defectos fisiológicos del emisor o del receptor. Tales defectos pueden afectar cualquiera de los sentidos, ya sea en forma total o parcial. Por ejemplo: alteración de aquellos órganos que constituyen los sentidos.

##### **Barreras psicológicas**

Está relacionada con los procesos cognitivos y psicológicos del emisor o receptor de la información. Es ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, o incluso respecto del mensaje mismo. La deficiencia o deformación puede deberse también, a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se escucha.

##### **Barreras administrativas**

Estas barreras pueden ser por la falta de planeación, supuestos no aclarados, distorsiones semánticas, exposición de ideas deficientes, escuchar mal, evaluación prematura de lo escuchado, comunicación impersonal (medios de comunicación). Asimismo, la desconfianza, las amenazas y temores, sobrecarga de información, etc.

### Otras barreras para la comunicación efectiva, durante una conversación (sea cotidiana o formal) incluyen:

**Conductas** que realizamos, algunas en forma consciente y otras totalmente inconscientes, que son verdaderamente “dañinas” para el proceso de comunicación. Por ejemplo:

- Contar “nuestra anécdota” cuando el otro está aún hablando y caer en el “síndrome del experto”
- Interrumpir al que habla.
- Quitar importancia a los sentimientos de la otra persona con expresiones como “no te preocupes por esa tontería”, “no te pongas así”, “eso no tiene importancia”.
- Juzgar cada comentario que hace nuestro interlocutor.
- Falta de atención, interés, distracciones o irrelevancia para el receptor.
- Diferencias de percepción y punto de vista.
- Usar términos demasiado complicados, desconocidos y/o técnicos.
- Diferencias lingüísticas y dificultad para comprender acentos desconocidos.
- Escuchan lo que esperan escuchar en lugar de lo que realmente se dice y llegan a conclusiones incorrectas.

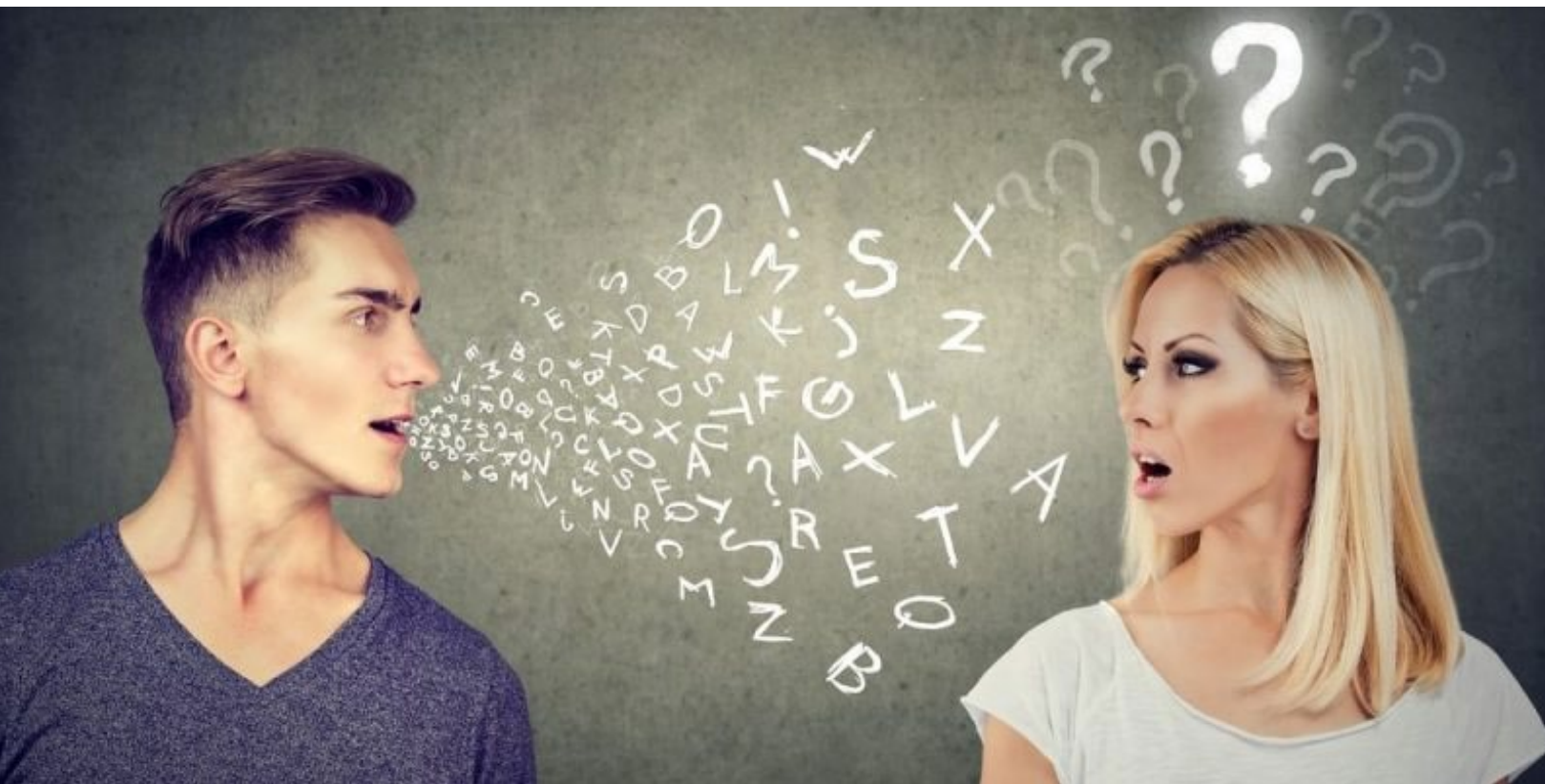
### Cómo Evitar y/ o superar las Barreras de Comunicación:

1. Enviar **mensajes claros**, comprensibles, que se adecuen a las posibilidades del receptor.
2. Utilizar expresiones que **faciliten** la comunicación y evitar las que **confunden**.
3. Mantener la **congruencia** entre el lenguaje verbal y el no verbal.
4. Asumir una actitud de **empatía** con el interlocutor. Ponerse en el lugar del otro.
5. **Escuchar** con atención. (Escucha generosa).
6. **Aclarar** las diferencias en las percepciones.
7. Utilizar la retroalimentación para **verificar** la comprensión adecuada.
8. **Eliminar** o evitar los ruidos o interferencias.
9. **Evitar** los prejuicios.
10. **Controlar** las emociones que puedan perjudicar la comunicación.



**Ejercicio:**  
Identifica las barreras de la comunicación que más utilizas:

BARRERAS	CÓMO LO RESOLVERÁS



**Estilos de comunicación.**

**Pasividad:** Aceptar todo lo que se nos dice sin cuestionar ni preocuparse de las normas o deseos propios. Cuando la pasividad se vuelve patológica se pueden llegar a sufrir desordenes como pérdida de autoestima, dependencia, etc. "Ser pacífico no obliga a ser pasivo".

**Agresividad:** Agredir es romper la integridad de un ser. Éste puede ser el bienestar físico de una persona, su autoestima, un ordenamiento, su trabajo, etc. En la conducta agresiva se modifica el ambiente en función del interés propio; puede ser agresividad física o verbal.

**Asertividad:** situada entre ambas conductas anteriores, el asertividad es la mezcla de los aspectos favorables de ambos polos.

**Comunicación Asertiva**

La Asertividad, es la capacidad de expresar lo que se desea en la forma en que se siente, de manera consistente. También es la capacidad que posee una persona para transmitir a otra sus opiniones, creencias o sentimientos de manera eficaz y sin sentirse incomodo ni angustiado, respetando los sentimientos y opiniones de los otros, sin ser agresivo o pasivo en sus interacciones.



La forma en que se dice y se hacen las cosas repercute en el logro del objetivo deseado, y en los sentimientos de las personas.

Una persona **Asertiva** es capaz de:

- ✓ Decir "NO" a solicitudes inapropiadas, injustas, poco realistas o excesivas.
- ✓ Intervenir en la toma de decisiones o en juntas asegurándose de que se escuche su punto de vista.
- ✓ Sentirse tranquilo al exponer sus opiniones, aunque éstos se contrapongan a las de uno de sus interlocutores.
- ✓ Puede aceptar retroalimentaciones positivas o sobre aspectos a mejorar, felicitaciones e incluso críticas cuando resulten constructivas.
- ✓ Enfrentar decisiones difíciles, sin evadirlas o rehuir.

### Mis estilos de comunicación

PASIVA	AGRESIVA	ASERTIVA

### ¿De qué te das cuenta al verificar con quién actúas de manera agresiva / pasiva / asertiva?

#### Claridad de Pensamiento

Para que la comunicación tenga lugar, es necesario un propósito, expresado como un mensaje a transmitir.

El pensamiento es el primer paso, es energía, y de acuerdo a como pensemos será como nos vamos a sentir, y esos **PENSAMIENTOS** generan **EMOCIONES**, que a su vez provocarán **ACCIONES**, que determinarán nuestra actitud y logro de **RESULTADOS**.

Nuestros **pensamientos** entonces son la clave, y no aparecen de casualidad, responden a un programa en el que fuimos formados a través de los años, absorbiendo, aceptando o rechazando todo lo que nos rodeaba.

Nuestra mente divaga de múltiples formas y entre miles de pensamientos en forma de apego a situaciones del pasado y de preocupaciones por el futuro. El poder que puede ejercer nuestra mente cuando estamos en el proceso de tomar una decisión importante o de redirigir nuestros pasos es tan fuerte que, a menudo, terminamos no haciendo nada y cediendo ante la costumbre, los paradigmas o los miedos.

Para poder expresar algo y tener la probabilidad de obtener los resultados que deseamos, es importante que nos preguntemos:

1. ¿Qué es lo que realmente quiero decir? **Asunto**
2. ¿Para qué lo quiero decir? **Finalidad**
3. ¿A quién se lo tengo que decir? **Audiencia**
4. ¿Lo estoy diciendo a través del medio y en el momento oportuno? **Canal de comunicación**

### Lee la siguiente Situación laboral y responde las siguientes 4 preguntas:

Hay un nuevo proyecto en la compañía que tiene un gran impacto para quien participe en él o lo llegue a coordinar. La dirección de Recursos Humanos está al pendiente de quienes muestren interés en trabajar en el proyecto. Su jefe está siempre muy ocupado y viaja mucho. Generalmente no le pone mucha atención a sus logros y resultados; solamente está al tanto de que su área cumpla con los objetivos planteados.

¿Qué es lo que realmente quiero decir?	¿Para qué lo quiero decir?	¿A quién se lo tengo que decir?	¿Lo estoy diciendo a través del medio y en el momento oportuno?

### Criterios de éxito Anexar información

#### TIPS:

- Tener toda la información necesaria a la mano.
  - Usar pocos argumentos y enumerarlos.
  - Utilizar pocas frases, sin explicar lo ya explicado.
  - Basarse en datos y hechos concretos, comprobables y de fuentes fidedignas.
  - Hablar sobre la información que le interesa o inquieta al otro.
  - Ser claros, concretos y específicos al describir situaciones, comportamiento, impacto y acuerdos.
  - Ser firmes con el objetivo, pero cordiales con la persona.
  - Mantener las emociones bajo control.
  - Aplicar las técnicas de escucha activa.
- Prepárate, Prepárate, Prepárate.



**Acciones para mejorar mi comunicación**

Compromisos de aplicación (acciones aterrizadas)	Indicadores de seguimiento

**Fortalezas**

Habilidades con las que cuentas, así como las acciones positivas que llevas a cabo para lograr una comunicación efectiva.

**Áreas de Oportunidad**

Conductas y actitudes que obstaculizan el adecuado flujo de la comunicación, afectando la relación laboral y el logro de objetivos.

**Oportunidades**

Aquellos factores positivos que pueden contribuir al mejoramiento de tu comunicación y la de tu equipo / clientes internos y externos.

**Amenazas**

Aquellas situaciones o factores que provienen de otras áreas / clientes internos o externos que obstaculizan que se de una comunicación efectiva.



 **Adrianna Peraza**

 **[adrianna@toptraining.com.mx](mailto:adrianna@toptraining.com.mx)**

 **[www.toptraining.com.mx](http://www.toptraining.com.mx)**