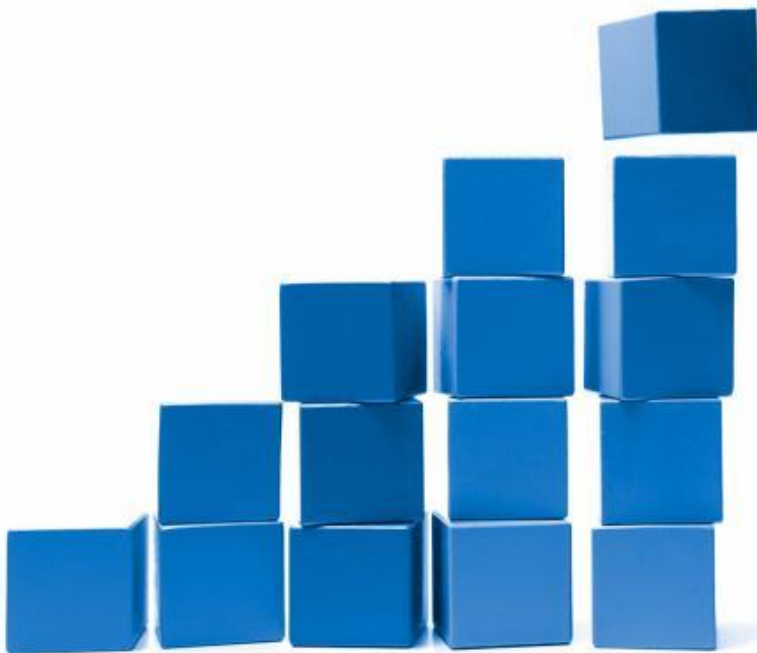


Comunicación Efectiva

Programa Fundación Proem



High performance. Delivered.

Agenda

- ▶ Skills to Succeed
- ▶ Presentación voluntarios y asistentes
- ▶ Normas de convivencia
- ▶ Contenidos – Parte 1 (Modelo de comunicación – Características a tener en cuenta – Escucha efectiva)
- ▶ Contenidos – Parte 2 (Componentes del lenguaje corporal – Comunicación no verbal – Otras formas de comunicación)
- ▶ Resumen
- ▶ Preguntas y contacto

Skills to Succeed

El corazón de nuestro negocio se centra en el [desarrollo de habilidades](#) y en el talento de nuestra gente; es lo que hacemos día a día y lo que nos ha llevado a convertirnos en líderes globales.

Llevar esta experiencia y entusiasmo a las comunidades representa un paso natural y buscaremos que sea el combustible que alimente nuestro accionar social, para que cada vez sean más las personas que puedan tener [acceso a desarrollarse profesionalmente](#).

Presentaciones

- ▶ Voluntarios que darán el curso
- ▶ Asistentes
 - ▶ Nombre
 - ▶ Expectativas
 - ▶ ¿Qué conoces sobre el módulo?
 - ▶ ¿Qué te gustaría aprender del mismo?

Normas de convivencia

- ▶ Apagar los celulares



- ▶ Respetar los turnos para hablar



- ▶ Participación activa

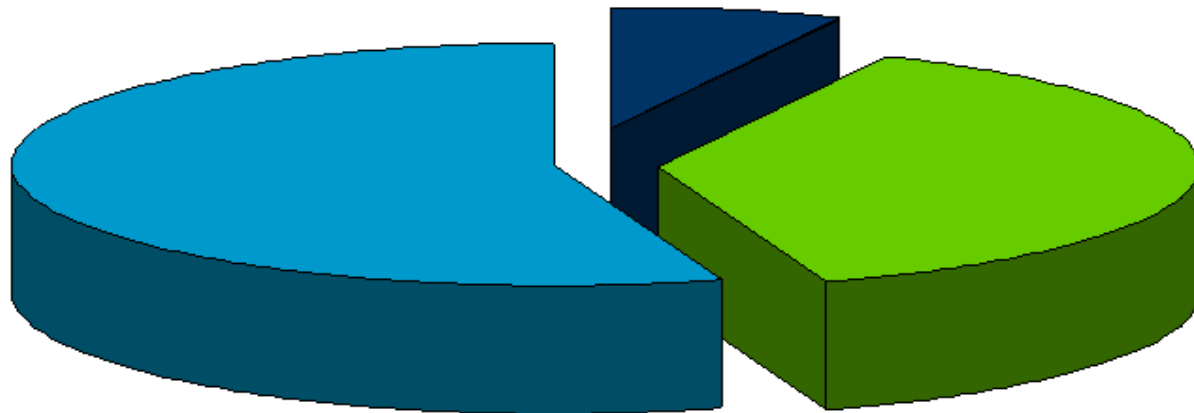
Sabías que?

- ▶ 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?

Otra teoría, la de Mehrabian dice que las proporciones de la comunicación son:



■ **Palabras** ■ **Tono** ■ **Lenguaje corporal**



Que convierte a un comunicador en efectivo?

Trabajemos juntos en definir las características.



Que convierte a un comunicador en efectivo?

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

- ▶ Tú voz es una herramienta esencial.
 - ▶ Utilizada en forma apropiada se puede usar para:
 - Instruir e informar
 - Motivar
 - Persuadir
- ▶ Tú objetivo es 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 de clara tú voz
 - Énfasis - cómo acentúas determinadas palabras

- ▶ Atributos clave del orador:
 - ▶ Autoridad
 - ▶ Energía
 - ▶ Conocimiento de la audiencia
 - ▶ Alcance

- ▶ El orador debe lograr el P.I.O y para ello hay que trabajar antes de la reunión para tener claras las ideas a transmitir.
 - ▶ Propósito
 - ▶ Intención
 - ▶ Objetivo

- ▶ No se trata de lo que dices sino también de **cómo lo dices**.
- ▶ Te sorprenderá saber que 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

- ▶ La pausa te ayuda a sentirte más cómodo porque te permite dos cosas:
 - ▶ Te permite inhalar y exhalar para **relajarte**
 - ▶ Te permite **tiempo para pensar**, así que reduce el miedo a quedarte en blanco.

- ▶ La pausa también te ayuda a ser un orador más efectivo porque te ayuda a proyectar **autoridad, energía y conocimiento de la audiencia**

Ejercicio

1. Reúnanse en pequeños grupos y elijan un orador.
2. Lean el material y elijan 2 oraciones largas, que requieran de PAUSAS para poder entenderse.
3. El orador deberá leer las oraciones en voz alta, al grupo, sin hacer pausas.
4. Luego, en grupo, analicen la reacción que cada uno tuvo al escuchar esas oraciones leídas “sin pausas”.
5. Ahora, realicen la misma actividad pero que el orador utilizando PAUSAS al leer las oraciones largas, para darle el sentido correcto al mensaje.
6. Se animan a agregar oraciones cortas para dar efecto a su discurso? Reúnanse en grupos nuevamente e inventen una oración corta para decirse luego de la oración larga. Piensen en qué efecto quieren transmitir a los receptores: sorpresa? Emoción? Tristeza?



- ▶ Las personas en promedio 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 disminuído un **25%**.
- ▶ Esto significa 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**.

- ▶ 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

La importancia de la Escucha Efectiva

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

- ▶ Obstáculos comunes para la escucha:
 - ▶ Soñar despierto – tu mente está “vagando por ahí”.
 - ▶ Ensayo – estás ocupado pensando en lo próximo que vas a decir.
 - ▶ “Cúando es mi turno” – estás esperando una oportunidad para hablar.
 - ▶ Sobrecarga 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.

- ▶ Un obstáculo para la escucha efectiva es 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

Como pueden superarse los Obstáculos a la Comunicación?

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

¿Te han escuchado?

- ▶ 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

- ▶ Puedes desarrollar habilidades para combatir las muchas barreras de la comunicación efectiva:
 - ▶ Preparación para escuchar
 - ▶ Escucha consciente
 - ▶ Atención al hablante
 - ▶ Parafrasear y reflexionar
 - ▶ Hacer preguntas que generen diálogo

Mejora tus habilidades de Escucha

- ▶ Antes de que mejores la escucha, necesitas identificar tus debilidades.
- ▶ Una escucha pobre puede atribuirse en ocasiones a:
 - ▶ Centrarte en ti mismo
 - ▶ Centrarte en tus emociones y opiniones
 - ▶ Centrarte en tus propios pensamientos
 - ▶ Centrarte en tú respuesta

Combate tus debilidades de Escucha

- ▶ Es posible combatir las debilidades de la escucha a través de:
 - ▶ 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.

- ▶ Estructura mentalmente 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.

Hablando el 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.

Esta feliz...



Los componentes del lenguaje corporal

- ▶ 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.

- ▶ **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!!!!

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

- ▶ La postura puede ser positiva y negativa
- ▶ La gente tiende a hablar más a la gente que se inclina hacia delante antes que aquellos que se echan hacia atrás.
- ▶ Las personas que tienen posturas abiertas se perciben más positivas que aquellos con posturas cerradas.
- ▶ **Postura abierta** → Sentarse con las piernas extendidas, sin cruzar o con las rodillas separadas. Los codos normalmente están separados del cuerpo, las manos abiertas y no están cerradas fuertemente.
- ▶ **Postura cerrada** → Piernas cruzadas, manos sobre las piernas, o brazos cruzados en el pecho.

- ▶ 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.

Reaccionando al lenguaje corporal

- ▶ No saques conclusiones basadas en un gesto.
- ▶ Sé consciente de cómo actúan las personas a tu alrededor.
- ▶ Esto puede ayudarte a mejorar tu propio lenguaje corporal.

Cómo nos comunicamos hoy?

- ▶ Vía Teléfono
- ▶ Vía Contestador
- ▶ Vía Mail

- ▶ 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
 - ▶ Dí 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

Comunicarse via contestador

- ▶ Piensa lo que vas a decir antes de tomar el teléfono.
- ▶ Si es un mensaje largo, piensa lo que dirás:
 - ▶ Dí tu nombre al principio.
 - ▶ Dí la hora y el día si procede.
 - ▶ Establece el propósito de tu llamada.
 - ▶ Menciona tu número de teléfono despacio.

Comunicarse via email – Qué hacer

- ▶ Qué 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, Action etc para dirigir la atención del lector).

Comunicarse via email – Evita ...

- ▶ Qué evitar....???
- ▶ 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.

- ▶ 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.

- ▶ ¿Preguntas sobre el curso?



- ▶ Dejanos tus comentarios
- ▶ Datos de contacto

Por cualquier consulta puedes contactarnos a: voluntariado@accenture.com

Fin...

¡Muchas Gracias!

