

TÉCNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN EFECTIVA



Relator: Mauricio Araya N.

CONTENIDO

Módulo 1: Definición y Casos

Módulo 2: Liderazgo y Roles

Módulo 3: Problemas en los Equipos de Trabajo

Módulo 4: Conducción de Equipos de Trabajo

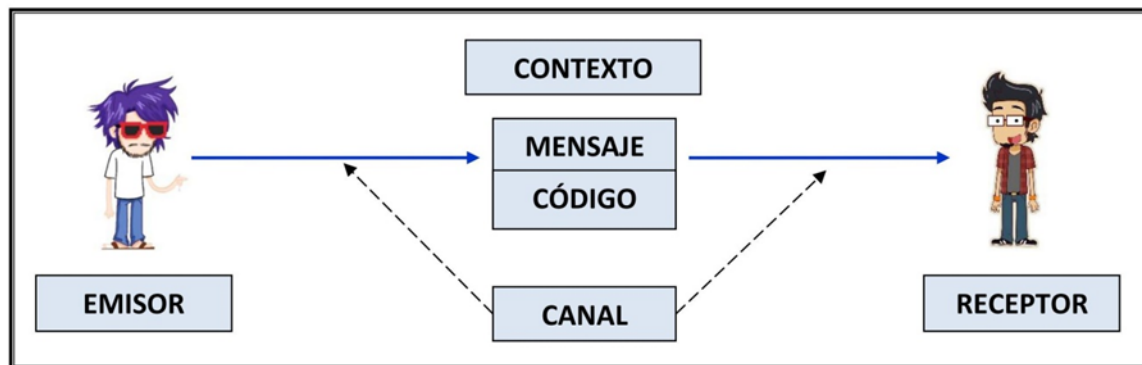
Módulo 5: Innovación y Creatividad

Módulo 6: Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

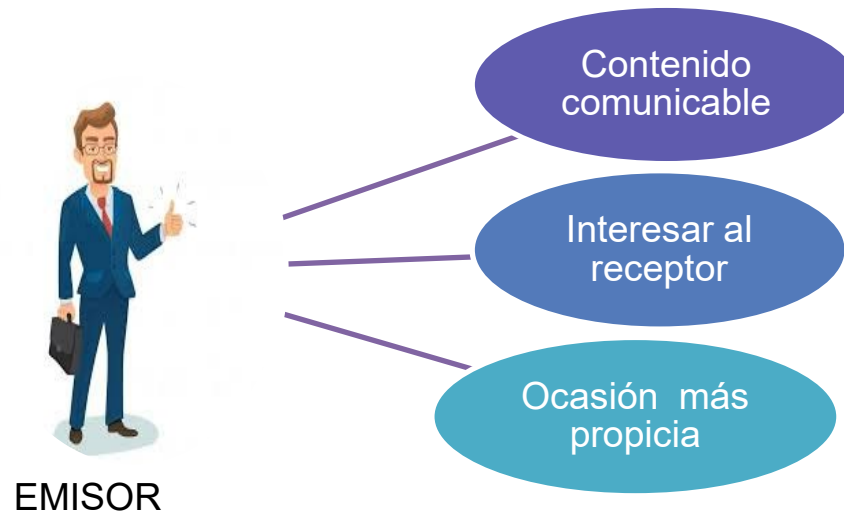
6.1.1. El Proceso de la Comunicación

El proceso de comunicación debe contar con los siguientes elementos:



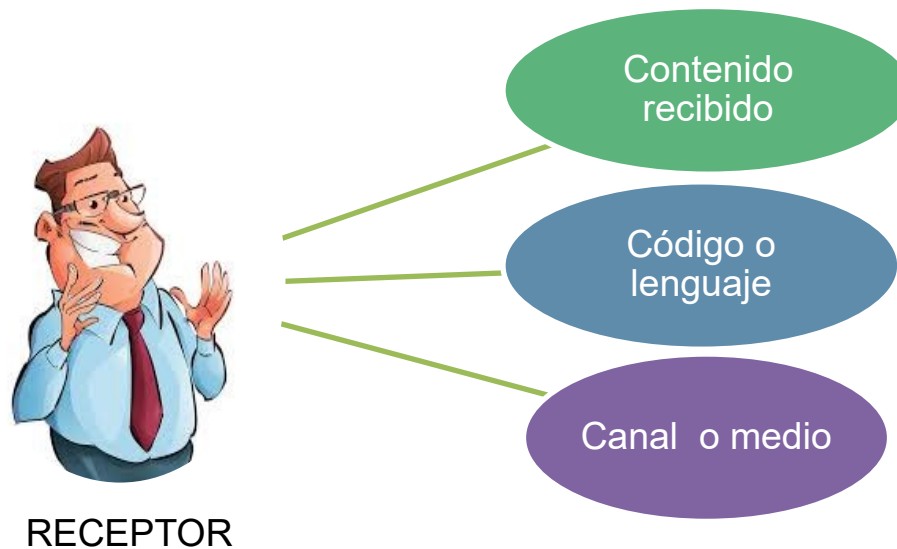
6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.1. El Proceso de la Comunicación



6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.1. El Proceso de la Comunicación



6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.1. El Proceso de la Comunicación

Contenido:

- Es el mensaje que se quiere transmitir.

Código:

- Son las distintas formas y estilos que tiene el emisor para transmitir el mensaje.

Canal de
transmisión:

- Es el medio por el cual se canaliza el mensaje codificado.

6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.1. El Proceso de la Comunicación

Feedback:

- Es la variable que va a medir la efectividad de proceso de comunicación
- Si el receptor responde es que la comunicación ha sido eficaz.
- Es en este momento cuando el emisor pasa a receptor y viceversa.

6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.1. El Proceso de la Comunicación



- Mejora la eficacia del equipo
- Ayuda al equipo a evaluar sus progresos
- Promueve un clima de apoyo mutuo
- Previene las agendas “ocultas”
- Incrementa la confianza entre los miembros del equipo

6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.1. El Proceso de la Comunicación

✓ Cómo dar y recibir Retroalimentación:

Dar
retroalimentación:

- Sea descriptivo
- No use etiquetas que califiquen a la otra persona
- No exagere
- Hable primero sobre uno mismo.
- Empiece con retroalimentación sobre conductas positivas
- Expresar la cuestión como una frase
- Limitar la retroalimentación a hechos ciertos
- Ayude a las personas a escuchar

6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.1. El Proceso de la Comunicación

✓ Cómo dar y recibir Retroalimentación:

Recibir
retroalimentación:

- Respire y relájese
- Escuche atentamente
- Agradezca la retroalimentación
- Reconozca la información correcta
- Ordenar las ideas que le han sugerido

6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.2. Comunicación Efectiva en los Equipos de Trabajo

a) La comunicación verbal:

Al hablar de comunicación verbal nos estamos refiriendo al tipo de lenguaje que debemos utilizar. Por supuesto, el uso de las palabras va a depender de muchos factores.

El principio básico para que nuestro mensaje sea aceptado y comprendido radicará en que nuestro lenguaje sea:

Claro

Gráfico y
descriptivo

Dinámico

Positivo

No
redundante

Adaptar el
lenguaje

Evitar
falsedades

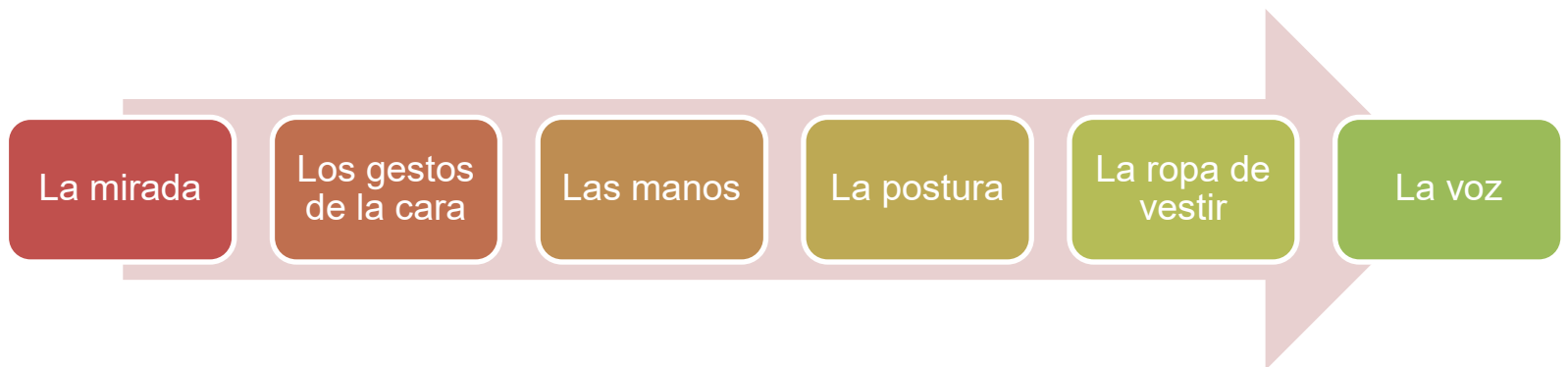
6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.2. Comunicación Efectiva en los Equipos de Trabajo

b) Comunicación no verbal:

La comunicación no verbal es todo aquel lenguaje que surge de nuestro cuerpo y que no depende de las palabras que decimos.

De ahí que nos detengamos en aquellas habilidades sociales que se debe observar:



6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.2. Comunicación Efectiva en los Equipos de Trabajo

b) Comunicación no verbal:



6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.2. Comunicación Efectiva en los Equipos de Trabajo

b) Comunicación no verbal:

Articulación de la voz:

Abrir bien la boca,
marcando bien las
palabras.

Cuidar la correcta
pronunciación.

Separar cada
palabra de las
demás.

Pronunciar la
palabra entera.

6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.2. Comunicación Efectiva en los Equipos de Trabajo

c) Comunicación Efectiva en el Equipo de Trabajo:

Una buena comunicación en el equipo de trabajo es esencial para generar un entorno que impulse un rendimiento excelente.

Podemos afirmar que la comunicación es una herramienta clave en los equipos de trabajo.

6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.2. Comunicación Efectiva en los Equipos de Trabajo

c) Comunicación Efectiva en el Equipo de Trabajo:

- Emisor y Receptor:

Hay una serie de factores que afectan a cómo los emisores comunican, y al modo en que los receptores comprenden el mensaje.

Las palabras
utilizadas:

- Múltiples significados: lo que se denomina “polisemia”

6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.2. Comunicación Efectiva en los Equipos de Trabajo

c) Comunicación Efectiva en el Equipo de Trabajo:

- Emisor y Receptor:

Hay una serie de factores que afectan a cómo los emisores comunican, y al modo en que los receptores comprenden el mensaje.

Jerga:

- Un grupo profesional o social utiliza palabras que tienen un sentido concreto para ese colectivo, y que puede ser diferente fuera del mismo.

6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.2. Comunicación Efectiva en los Equipos de Trabajo

c) Comunicación Efectiva en el Equipo de Trabajo:

- Experiencia:

El conocimiento de la situación del otro, de sus experiencias y educación, puede servir de guía para seleccionar las palabras apropiadas.

También para utilizar adecuadamente los gestos y el tono, de forma que faciliten transmitir el mensaje eficazmente.

6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.2. Comunicación Efectiva en los Equipos de Trabajo

c) Comunicación Efectiva en el Equipo de Trabajo:

- Actitudes:

La actitud se define como la disposición, posición y sentimiento hacia una persona, cosa o situación. Las actitudes del emisor y del receptor afectan a la comunicación.

Por ejemplo, si el receptor está en una posición hostil, será extremadamente sensible a la forma de expresión del mensaje. Esto influirá sobre qué y cómo escucha el mensaje.

6.1. Comunicación de los Equipos de Trabajo

6.1.2. Comunicación Efectiva en los Equipos de Trabajo

c) Comunicación Efectiva en el Equipo de Trabajo:

- Barreras para una Buena Comunicación en el Equipo de Trabajo:



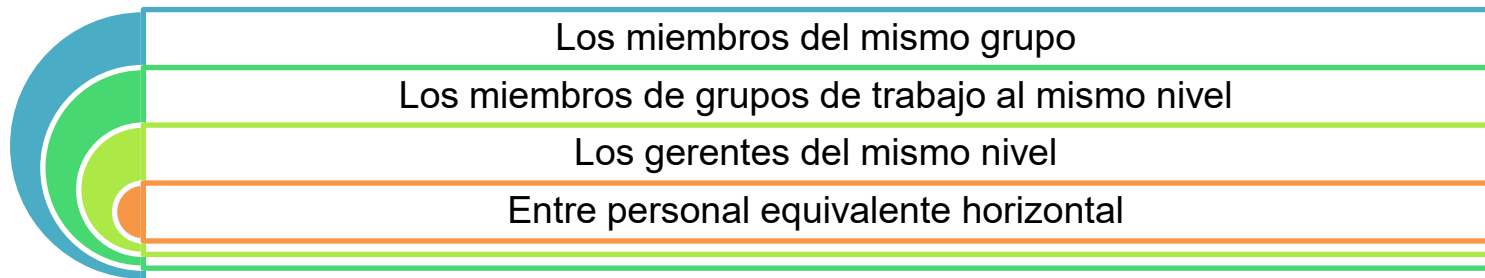
6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

a) La interacción entre emisor y receptor:

- La comunicación lateral:

Para Robbins (1999) la comunicación lateral “tiene lugar entre:



6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

a) La interacción entre emisor y receptor:

- La comunicación lateral:

Para Robbins (1999) la comunicación lateral “tiene lugar entre:

Ventajas:

- Se fundamenta en la retroalimentación
- Posibilita el logro de mayores niveles de precisión comunicativa
- Proporciona mayor satisfacción a los receptores

6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

a) La interacción entre emisor y receptor:

- La comunicación lateral:

Para Robbins (1999) la comunicación lateral “tiene lugar entre:

Desventajas:

- Mayor lentitud
- Preparación previa
- Actitud personal abierta

6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

b) La dirección del mensaje:

La comunicación presenta tres sentidos:

Ascendente

Descendente

Horizontal

6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

b) La dirección del mensaje:

La comunicación presenta tres sentidos:

Ascendente:

- Los resultados o efectos de las tareas
- Las acciones ejecutadas
- Las opiniones sobre las prácticas y políticas
- Necesidades
- Sugerencias

6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

b) La dirección del mensaje:

La comunicación presenta tres sentidos:

Descendente:

- Transmitir indicaciones respecto de la tarea
- Explicar los propósitos
- Informar sobre normas y procedimientos
- Enviar feedback a los subordinados
- Comentar los objetivos, las metas y la filosofía

6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

b) La dirección del mensaje:

La comunicación presenta tres sentidos:

Horizontal:

- La coordinación del trabajo
- La planificación de actividades
- Satisfacer las necesidades individuales
- Desarrollar trabajos en equipo

6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

c) La relación con el contexto:

- Grado de interacción:

Dependiendo del número de interlocutores que intervienen en la acción la comunicación se puede clasificar en:

Monodireccional:

- Se transmite únicamente la información en una vía
- El receptor no da ninguna respuesta

6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

c) La relación con el contexto:

- Grado de interacción:

Dependiendo del número de interlocutores que intervienen en la acción la comunicación se puede clasificar en:

Bidireccional:

- Es una comunicación de doble vía
- Posibilita la retroalimentación
- El receptor emite su respuesta

6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

c) La relación con el contexto:

- Grado de interacción:

Dependiendo del número de interlocutores que intervienen en la acción la comunicación se puede clasificar en:

Multidireccional:

- La progresiva complejidad de la sociedad induce la creación de un cambio en la comunicación, en dirección a un modelo en el que no sólo participan emisor y receptor, sino que existen respuestas de diferentes grupos.

6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

c) La relación con el contexto:

- Su planificación:

La comunicación también puede dividirse en:

Organizada:

- Aquella que se realiza en base a un plan y herramientas planificadas.

Improvisada:

- Es la que tiene lugar cuando no se planifica la comunicación y se produce de forma espontánea sin base a ningún plan.

6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

c) La relación con el contexto:

- Tipo de canal:

Otra forma de clasificar el tipo de comunicación, es dependiendo del tipo de canal utilizado de acuerdo con Robbins (1999) existen variados canales que pueden ser:

Formales:

- También se les denomina institucionales
- Habitualmente pueden ser verticales
- Siguen la línea de mando
- Limitadas a tareas

6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

c) La relación con el contexto:

- Tipo de canal:

Otra forma de clasificar el tipo de comunicación, es dependiendo del tipo de canal utilizado de acuerdo con Robbins (1999) existen variados canales que pueden ser:

Informales:

- El rumor
- Libre de moverse en cualquier dirección
- Saltar los niveles de autoridad

6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

c) La relación con el contexto:

- Flujo:

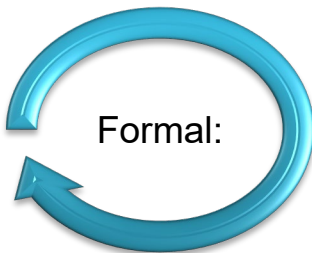
El flujo de comunicación engloba todos los procesos de comunicación que se llevan a cabo al interior de la organización. El flujo de mensajes entre las personas sigue un camino denominado.

6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

c) La relación con el contexto:

- Red de Comunicaciones:



- Sigue los caminos oficiales de la organización
- Por la función laboral
- Fluyen ascendente o descendentemente
- Muestra el tipo de red seleccionada

6.2. Saber Comunicar

6.2.1. Tipologías de Comunicación

c) La relación con el contexto:

- Red de Comunicaciones:



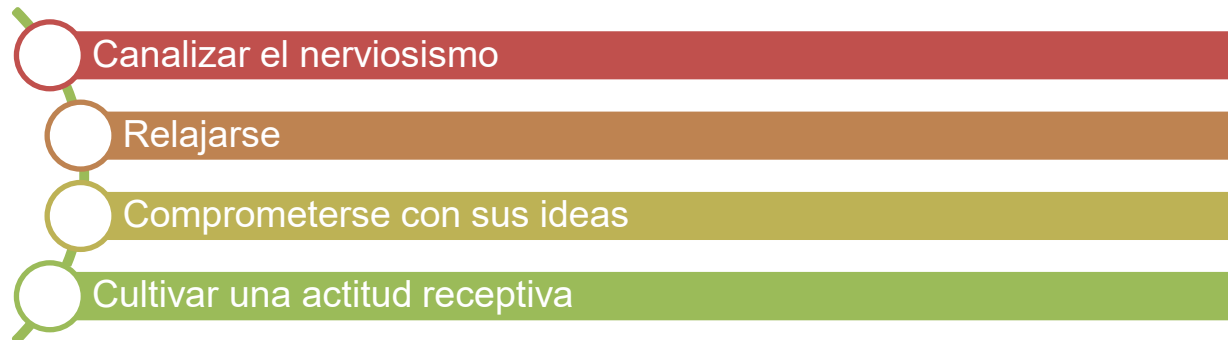
- Cariño
- Amistad
- Cercanía

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

a) Características de un buen comunicador:

- Habilidades personales:

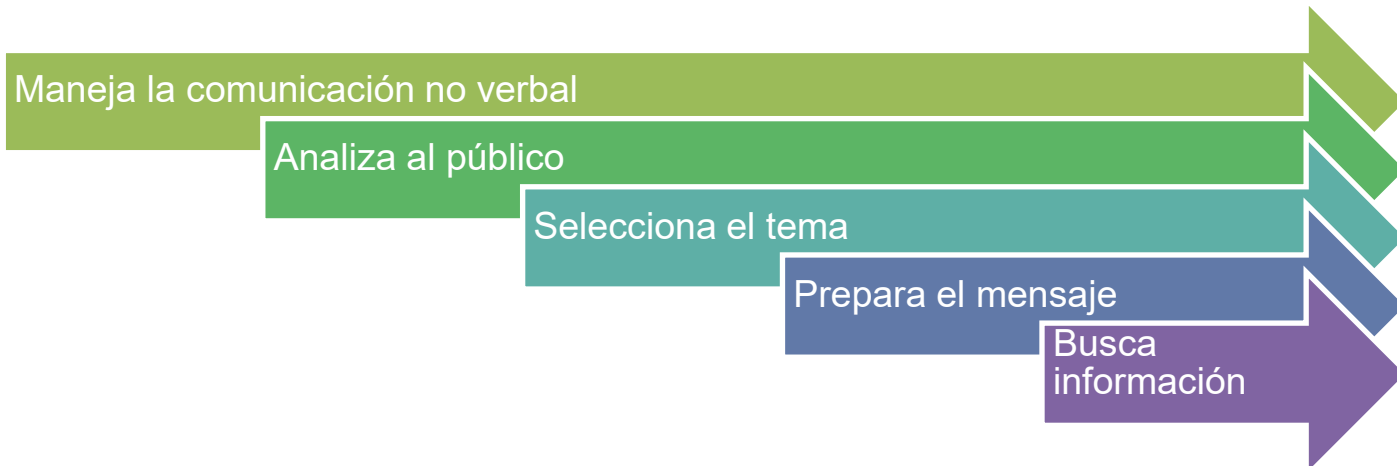


6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

a) Características de un buen comunicador:

- Conocimiento técnico:



6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

b) Herramientas para ser un buen comunicador:

Si pretende impactar a los demás se recomienda lucir con:

Originalidad:

- Lo más importante es la autenticidad
- Los que son originales causan muy buena impresión

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

b) Herramientas para ser un buen comunicador:

Si pretende impactar a los demás se recomienda lucir con:

Creatividad:

- Improvisa sin que se den cuenta
- Puede alterar el orden de su discurso

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

b) Herramientas para ser un buen comunicador:

Si pretende impactar a los demás se recomienda lucir con:

Dinamismo:

- Sea siempre dinámico al hablar, pues sus palabras deben pronunciarse con fuerza y emoción provocando la participación en el auditorio.

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

b) Herramientas para ser un buen comunicador:

Si pretende impactar a los demás se recomienda lucir con:

Soltura:

- Si actúa siendo genuino, creativo y dinámico, téngalo por seguro que hablará con mucha soltura.

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

c) Manejo del Nerviosismo:


Desarrollar las habilidades de canalizar su nerviosismo para el beneficio propio, de relajarse, de comprometerse con sus ideas y de cultivar la actitud receptiva hacia otros comunicadores.

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

c) Manejo del Nerviosismo:

- Relajación:



Reconoce y acepta sus limitaciones y habilidades
Saber que respirar profundo antes de su presentación
Optimizar el tiempo y energía

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

c) Manejo del Nerviosismo:

- Compromiso con las ideas:

Conocimiento profundo de nuestras ideas

Asimilar información y reflexionar

No exagerar la importancia de nuestras ideas

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

c) Manejo del Nerviosismo:

- Actitud Receptiva:

- Dirigirnos a aquellas personas que nos demuestran una actitud de aceptación
- Evitar la mirada de las que demuestran una actitud de rechazo
- Sabe hacer sentir cómodos a los otros

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

d) Presentación de un Orador:

Deben considerarse dos aspectos importantes cuando se está enfrente de un auditorio:



- Postura
- Apariencia

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

d) Presentación de un Orador:

✓ Estando de pie:

Varones:

- Las piernas deben quedar levemente separadas

Damas:

- Un pie un poco adelante del otro

Esta posición le permitirá girar a la derecha o izquierda si así lo desea el disertante.

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

d) Presentación de un Orador:

✓ Las Manos:



No colocarlas en la cadera

No adentro de los bolsillos

Olvídese de las manos

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

d) Presentación de un Orador:



- Un arreglo elegante y sencillo
- No llamar exageradamente la atención
- Lo ideal es vestir formal o semiformal

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

e) Elementos de Comunicación verbal y no Verbal:

La Mirada:

- Debe mantener contacto visual todo el tiempo
- Observar detenidamente a cada uno de los participantes
- Conversar con los participantes

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

e) Elementos de Comunicación verbal y no Verbal:

Los Gestos:

- Mostrar su mejor semblante
- Tomar en cuenta el papel que desempeña
- Procure brindar siempre una sonrisa amable

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

e) Elementos de Comunicación verbal y no Verbal:

La Voz:

- Se atrae la atención
- Se hace énfasis en una frase que se habla
- Se tocan las emociones de un auditorio

6.2. Saber Comunicar

6.2.3. Comunicación Eficaz

e) Elementos de Comunicación verbal y no Verbal:

La Dicción:

- Es la pronunciación correcta de las palabras
- La falta de ella defórma el lenguaje

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

a) Concepto de Inteligencia Emocional:

Es la capacidad de identificar correctamente las emociones propias y las de los demás, regularlas, y utilizarlas para lograr un objetivo.

Este tipo de inteligencia convive y se complementa con muchas otras, como la inteligencia verbal y manipulativa (la que conocemos como cociente intelectual).

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

a) Concepto de Inteligencia Emocional:

Se empezó a aplicar el principio de que las emociones forman parte de la normalidad, y que se puede aprender a controlarlas para utilizarlas a nuestro favor.

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

b) Origen de las Emociones:

Las emociones son reacciones intensas y de corta duración que aparecen ante algunas situaciones o algunos recuerdos.

La especie humana ha heredado las llamadas emociones básicas de otros animales a través de la evolución.

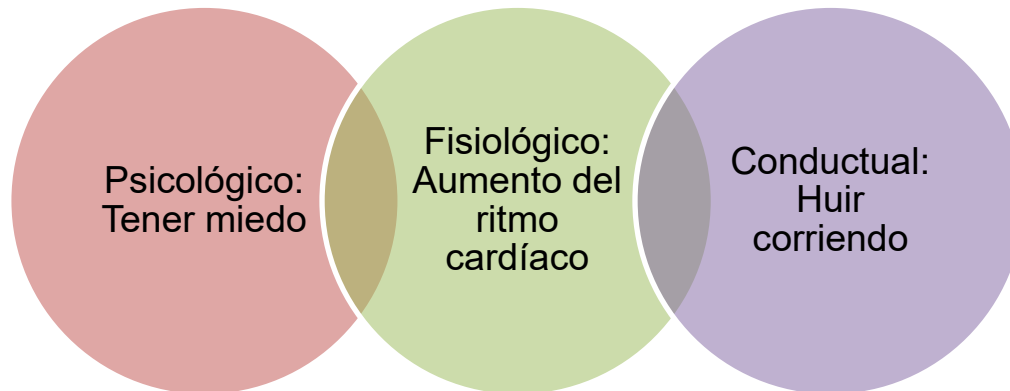
Emociones que han ayudado estos animales a sobrevivir ante el peligro o a adaptarse al entorno.

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

b) Origen de las Emociones:

Las emociones tienen los siguientes componentes:



6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

c) Objetivos de las Emociones:

Cada una de las emociones básicas tiene un objetivo:

• Alegría:

• Nos empuja a evaluar qué hemos hecho para sentirnos tan bien, y a repetirlo para volver a experimentar esta emoción.

• Tristeza:

• Frena nuestra actividad para darnos tiempo a asumir una mala noticia, y nos crea una expresión facial que provoca que los demás vengan a ofrecernos su apoyo.

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

c) Objetivos de las Emociones:

Cada una de las emociones básicas tiene un objetivo:

• Miedo:

• Nos mantiene alerta de un peligro y nos prepara por si debemos escapar.

• Ira:

• Impide que cambiemos una manera de pensar (nos protege ante la información que no estamos preparados para admitir) y nos aumenta la fuerza para vencer un obstáculo.

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

c) Objetivos de las Emociones:

Cada una de las emociones básicas tiene un objetivo:

• Asco:

• Nos protege ante cosas que pueden dañarnos (como algunos alimentos).

• Sorpresa:

• Nos mantiene expectantes por si una situación cambia de repente.

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

c) Objetivos de las Emociones:

Aparte de estas emociones básicas, que hemos heredado de especies anteriores, el ser humano ha incorporado otras al sumarles un componente social:



6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

d) Importancia de la Inteligencia Emocional:

Antes de preguntarnos cómo entrenar la inteligencia emocional vale la pena hacernos otra pregunta:

¿Es importante entrenar la inteligencia emocional? En general sí, pero puede ser más importante en unas personas que en otras.

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

d) Importancia de la Inteligencia Emocional:

- En actividades de cara a los demás:



6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

d) Importancia de la Inteligencia Emocional:

- En otras profesiones tal vez no sea tan necesario, como:



6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

d) Importancia de la Inteligencia Emocional:

Las emociones intensas nos bloquean el cerebro. Sólo pensemos en la situación presente del momento presente.

Por ejemplo:

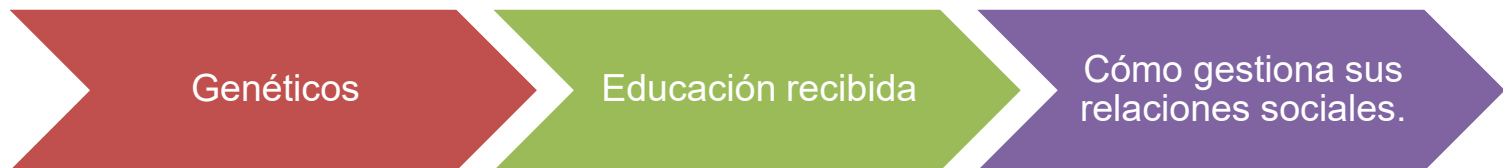
En una discusión de pareja, podemos decir cosas que no pensamos y el razonamiento se ve afectado.

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

e) Entrenamiento de la Inteligencia Emocional:

La inteligencia emocional de cada persona depende de factores:

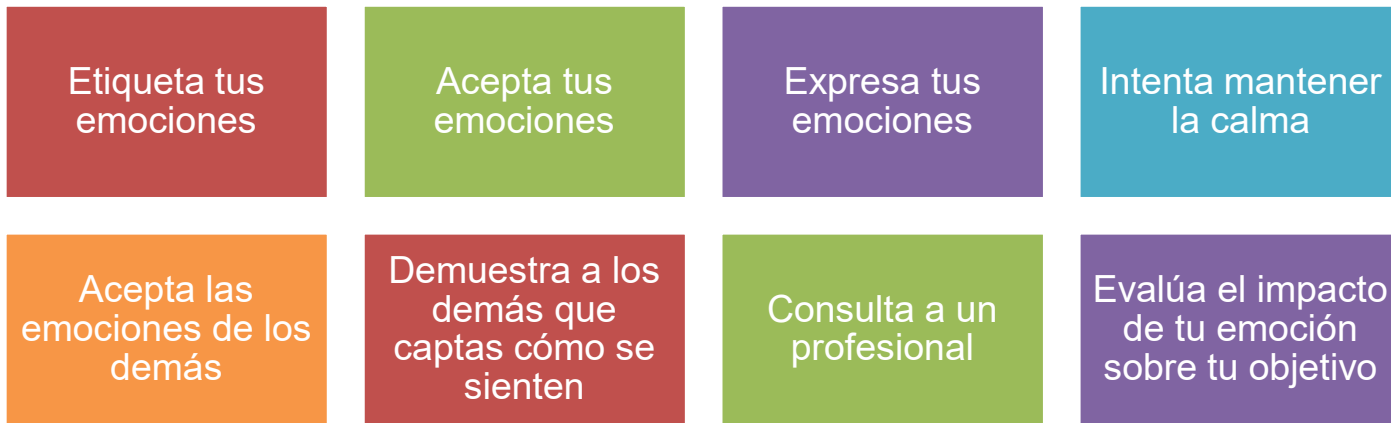


6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

e) Entrenamiento:

Algunas de las cosas que puedes hacer individualmente son las siguientes:



6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

e) Entrenamiento:

- Etiqueta tus emociones:

Reconocer tus
propias emociones:

- Cuando experimentes una emoción, ponle un nombre.
- Lo más preciso posible.
- Estar triste y estar dolido no es lo mismo.
- Identifica qué ha provocado esta emoción

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

e) Entrenamiento:

- Etiqueta tus emociones:

Hazlo antes de
intentar sentirte
diferente:

- Estamos acostumbrados a cambiar de pensamiento
- Identifica la emoción y su causa mientras la experimenta

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

e) Entrenamiento:

- Acepta tus emociones:



6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

e) Entrenamiento:

- Expresa tus emociones:

Di cómo te sientes
Por qué te sientes así
Qué cambio necesitas

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

e) Entrenamiento:

- Intenta mantener la calma:

Reducir la intensidad de
las emociones

Cómo las puedes usar las
emociones en calma

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

e) Entrenamiento:

- Acepta las emociones de los demás:

Cuando alguien tiene una emoción es porque algo se la ha provocado

Seguro que cuando ha venido alguien enfadado y gritando has reaccionado igual

Intenta comprender la causa de la emoción

Cómo puedes ayudar a esta persona

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

e) Entrenamiento:

- Demuestra a los demás que captas cómo se sienten:

Pon etiqueta a las emociones de los demás



Su expresión facial te ayudará a captar sentimientos

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

e) Entrenamiento:

- Evalúa el impacto de tu emoción sobre tu objetivo:

Imagínate que tu hijo pequeño sale corriendo de tu lado en el momento de cruzar la calle. Un coche que se acerca da un frenazo y, afortunadamente, no le toca.

Pero tú le das una bofetada «para que aprenda». Te has enfadado (aunque es probable que no lo hayas notado, pero, en este caso, la primera emoción que has experimentado es miedo).

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

e) Entrenamiento:

- Evalúa el impacto de tu emoción sobre tu objetivo:

¿La rabia, en este momento, te está ayudando o te está perjudicando? La bofetada no servirá para nada bueno: sólo hará que el niño, que ya está asustado, se asuste aún más.

Pero asustarse sólo le es útil cuando el coche se acerca, no cuando ya ha frenado. En cambio, la rabia, bien gestionada, puede ayudarte a explicarle qué puede pasar si un coche lo atropella.

6.2. Saber Comunicar

6.2.4. Entrenamiento en Inteligencia Emocional

e) Entrenamiento:

- Consulta a un profesional:

