



## Comunicación Efectiva

---

life  beats

lyondellbasell

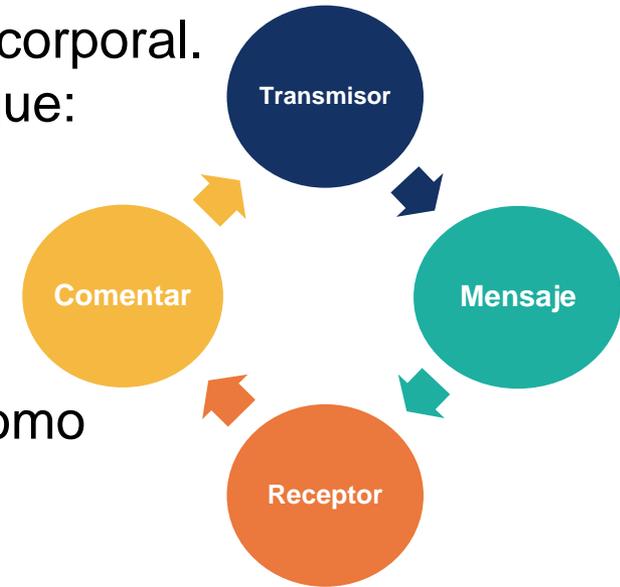
## ¿Qué es la Comunicación?

La comunicación es un proceso de intercambio de información de dos vías. La información es transmitida en forma de palabras, tono de voz, y lenguaje corporal. Estudios en información comunicada muestran que:

- Las palabras forman 7%
- El tono vocal forma 55%
- **Lenguaje corporal forma 38%**

Todas las comunicaciones están conformadas como mínimo por:

- **Transmisor** (La persona dando el mensaje)
- **Mensaje** (La información que se comparte)
- **Receptor** (La persona con la que se comunica el transmisor)
- **Feedback** (Efectividad del mensaje)



## La comunicación empieza con el transmisor

Muy a menudo, lo que se dice no es lo que se escucha. Para prevenir que esto suceda, haga lo siguiente:

- Diga una idea a la vez
- Póngalas de una manera fácil
- Conozca su audiencia
- Explique cuando sea necesario
- Repita si es apropiado
- Fomente los comentarios
- Lea entre las líneas



## Mensaje

El mensaje es simplemente la información que el transmisor quiere comunicarle al recipiente.

- Use la terminología correcta
- Hable/Escriba claramente
- Use el tono de voz y volumen apropiado
- Considere su audiencia
- Enganche a su audiencia
- Tome el tiempo de leer su mensaje



## Receptor

---

El receptor necesita información para llevar a cabo su tarea/o comprender un elemento. La eficacia del mensaje a menudo se basa en la capacidad del receptor para escuchar

- La tarea del receptor es interpretar el mensaje del emisor, tanto verbal como no verbal, con la menor distorsión posible.
- Todas las interpretaciones por el receptor son influenciados por sus experiencias, actitudes, conocimientos, habilidades, percepciones, y la cultura.



## Retroalimentación / Comentarios

La retroalimentación es el último eslabón de la cadena del proceso de comunicación. Después de recibir un mensaje, el receptor responde de alguna manera y de alguna forma le da la respuesta al remitente. La señal puede tomar la forma de un comentario hablado, un largo suspiro, un mensaje escrito, una sonrisa, o alguna otra acción corporal.



## Comunicación no-verbal

Incluso cuando está en silencio se está comunicando de forma no verbal. Estos mensajes no se detienen cuando se deja de hablar tampoco. El lenguaje corporal tiende a ser más fuerte.

- Expresiones faciales
- Gestos
- Contacto visual
- Postura
- Tono de voz



## Causas de barreras culturales

- **Lenguaje**
  - El lenguaje es una forma de ver al mundo, e incluso traductores calificados pueden encontrar difícil el transmitir emociones complejas y conceptos, lo que puede llevar a malinterpretaciones. No use populismos.
- **Comportamiento y creencias**
  - En algunas culturas, ver a alguien a los ojos cuando está hablando es considerado ser de mala educación, y en otras culturas no hacerlo es considerado como una grosería.
- **Señales y símbolos (Semánticas)**
  - Por ejemplo, la señal de “pulgar arriba” es tomada como una señal de aprobación o deseando buena suerte y es tomada como un insulto en otras culturas.



## Email, WhatsApp, Twitter, Instagram, SMS...

- Hoy, muchas comunicaciones son digitales.
- La intención de su mensaje puede ser malinterpretada.
- LAS MAYUSCULAS muy seguido están interpretadas como estar gritando!
- La entonación en su mensaje desaparece
- Las abreviaciones que usemos no siempre son entendidas...



## La comunicación en las redes sociales

---

Los tres consejos para comunicarse de una forma mas efectiva a través de las redes sociales, son pausar, parafrasear y sondear.



- **Pausar** es esencial porque a veces nuestra impulsividad saca lo mejor de nosotros. El pausar asegura mejor calidad, substancia y gramática.
- **Parafrasear** es bueno porque ayuda a darle sentido a diferentes puntos de vista y ayuda a comunicar el punto que quiere dar a entender.
- **Sondear**, o hacer buenas preguntas ayuda a clarificar y extiende una conversación. Buenas preguntas usualmente resultan en buenos comentarios.

## Cómo desarrollar buenas habilidades de comunicación

---

- Utilice un volumen adecuado para el entorno de su conversación.
- Obtenga respuestas de su receptor.
- Tenga confianza al hablar.
- Asegúrese de que está usando la gramática correcta.
- Trate de hablar con fluidez y trate de hacer que la gente pueda escuchar lo que dice.
- Un buen orador es un buen oyente.
- No interrumpa o hable cuando otra persona este hablando.
- Haga contacto visual al hablar y escuchar.

# Comunicación Positiva

**Esta en tus manos!**

**Empieza Hoy.**



Reference: United States Coast Guard; Auxiliary Division, Team Coordination Training