

LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA CLAVE PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

FECHA
29-04-2022
ON LINE HORA
10:00H

WEBINAR

 CEA
empresas




CEA
Confederación de
Empresarios de Andalucía

Financiado por:


Junta de Andalucía
Comunidad de Transformación Económica,
Industria, Comercio e Innovación

Colabora:


CONFEDERACIÓN
DE EMPRESARIOS
DE MÁLAGA

**¿nos presentamos
por el chat?**





Miguel Ángel Serralvo

Director

CONTALENTO Strategy For People | HrTalks.

comu

nica

ción

- **Entendiendo a nuestras organizaciones:**

- **La comunicación organizacional como parte de nuestra cultura corporativa.**
- **El ciclo de vida del empleado/a en la organización y como impacta la comunicación en los hitos claves:**
 - **Experiencia empleado/a en la selección y el on boarding.**
 - **·Evaluación del desempeño.**
 - **·Reuniones corporativas**
 - **·Feedback continuo.**
 - **·La comunicación entre departamentos.**

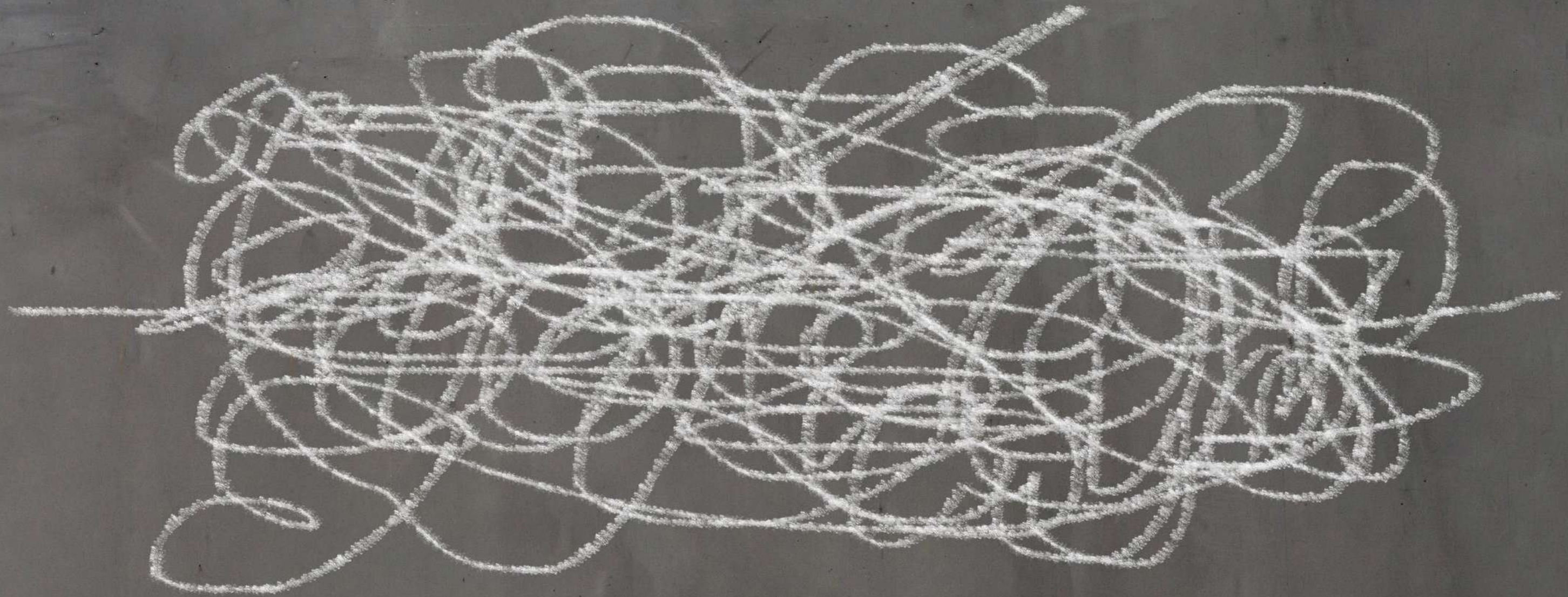
- **La comunicación interpersonal:**

- **La comunicación de las personas responsables con sus equipos de trabajo. La comunicación como herramienta motivadora.**
- **Comunicación entre compañer@s de trabajo.**
- **La gestión de conflictos : Comunicación con personas difíciles.**
- **Retroalimentación en la comunicación.**



entendiendo a nuestras organizaciones

BLOQUE 1



*Las empresas
somos
organismos
complejos*

INDEPENDIENTEMENTE DEL TAMAÑO Y SECTOR

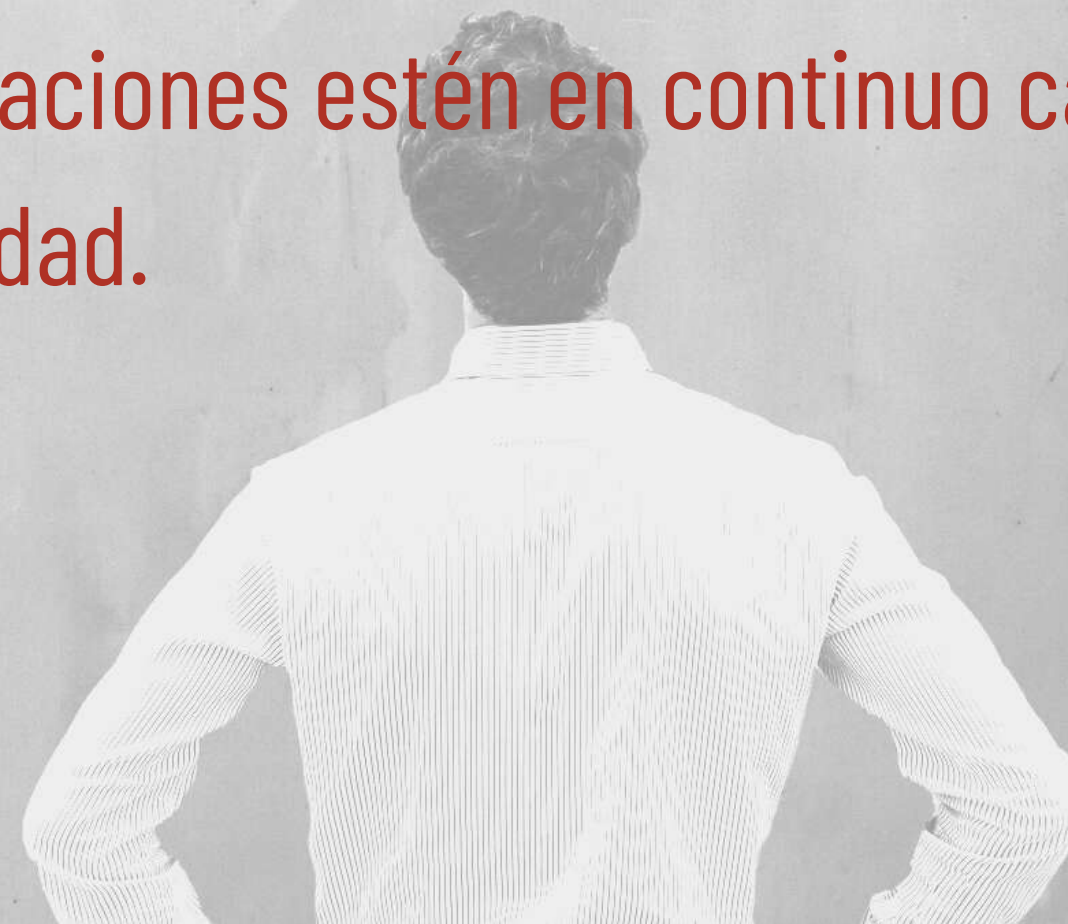
ANALIZA SI...

La mayoría de los problemas que tienes en tu empresa, se deben a la comunicación

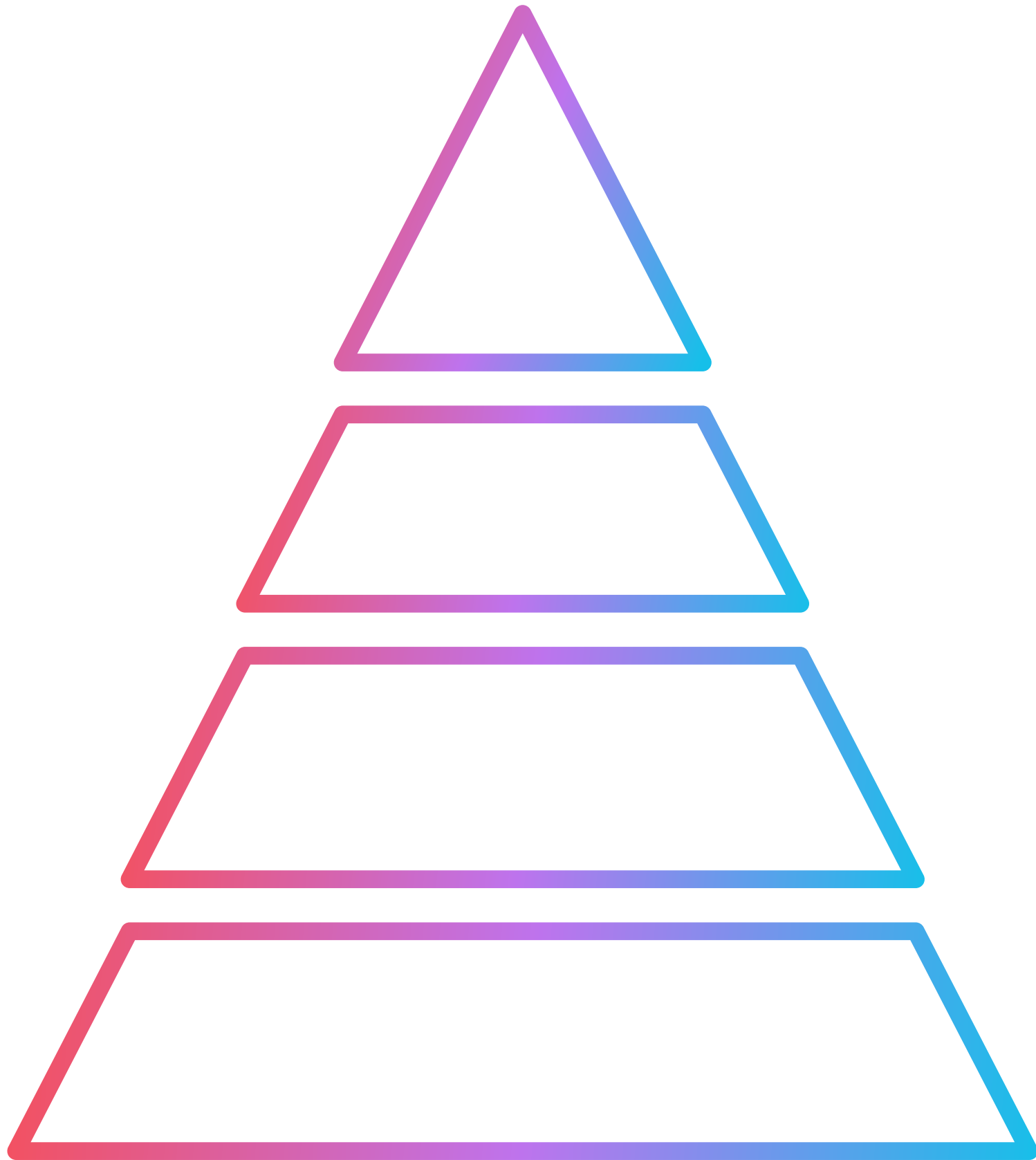
o está directamente relacionado con ella (exceso, falta, compleja, etc.)

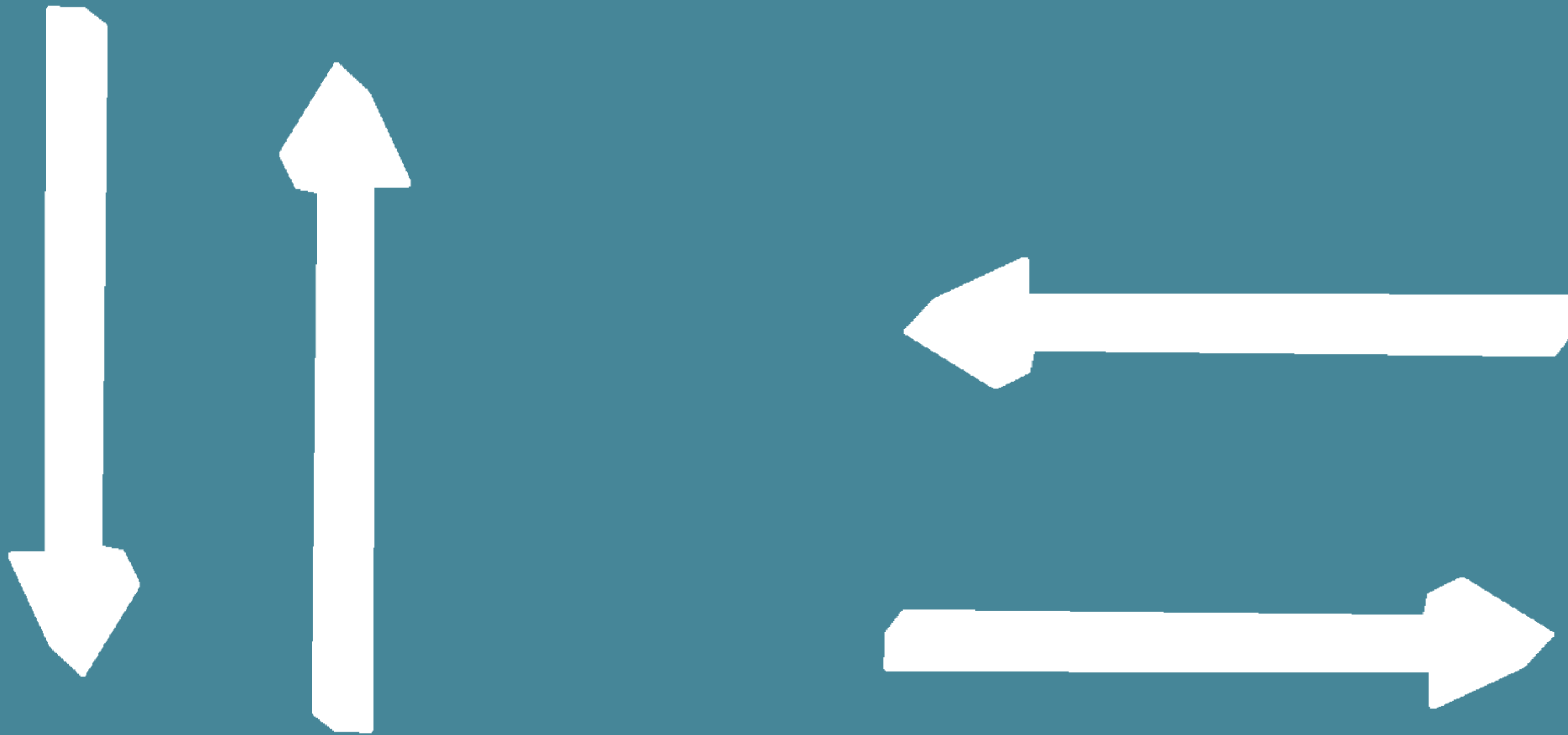


- Formado por **PERSONAS** y, por consiguiente, sus emociones, expectativas, vulnerabilidades, etc. (**de ahí la dificultad de gestionar personas**).
- CADA VEZ **MÁS DIVERSAS Y DIFERENTES** (culturas, religiones, generaciones, procedencias, etc.) Por lo que la **convivencia** pasa a ser clave para que todo funcione..
- Influenciadas notablemente por **FACTORES EXTERNOS**, especialmente los últimos años, (pandemia, teletrabajo, guerras, crisis, tecnología, etc.). Esto obliga a que las organizaciones estén en continuo cambio - algo que no gusta - y aumente la complejidad.



¿Cómo influye la jerarquía y burocracia?





¿Cómo fluye la comunicación en mi empresa?



la comunicación

es la principal herramienta que tenemos las organizaciones para hacer que todo fluya y funcione

SI ERES DE LAS PERSONAS QUE SE PREGUNTAN

*¿por qué mi equipo no está tan comprometido como antes?
¿cómo nos hemos podido equivocar en este tema que estamos tan acostumbrado a hacerlo?*

*¿qué ha pasado en mi equipo que hay mal clima?
¿por qué no quieren asumir nuevas tareas?
¿qué ocurre que cada persona va por su lado?*





esto significa que te va a dar dolor de cabeza

La comunicación forma parte de nuestra **cultura empresarial**



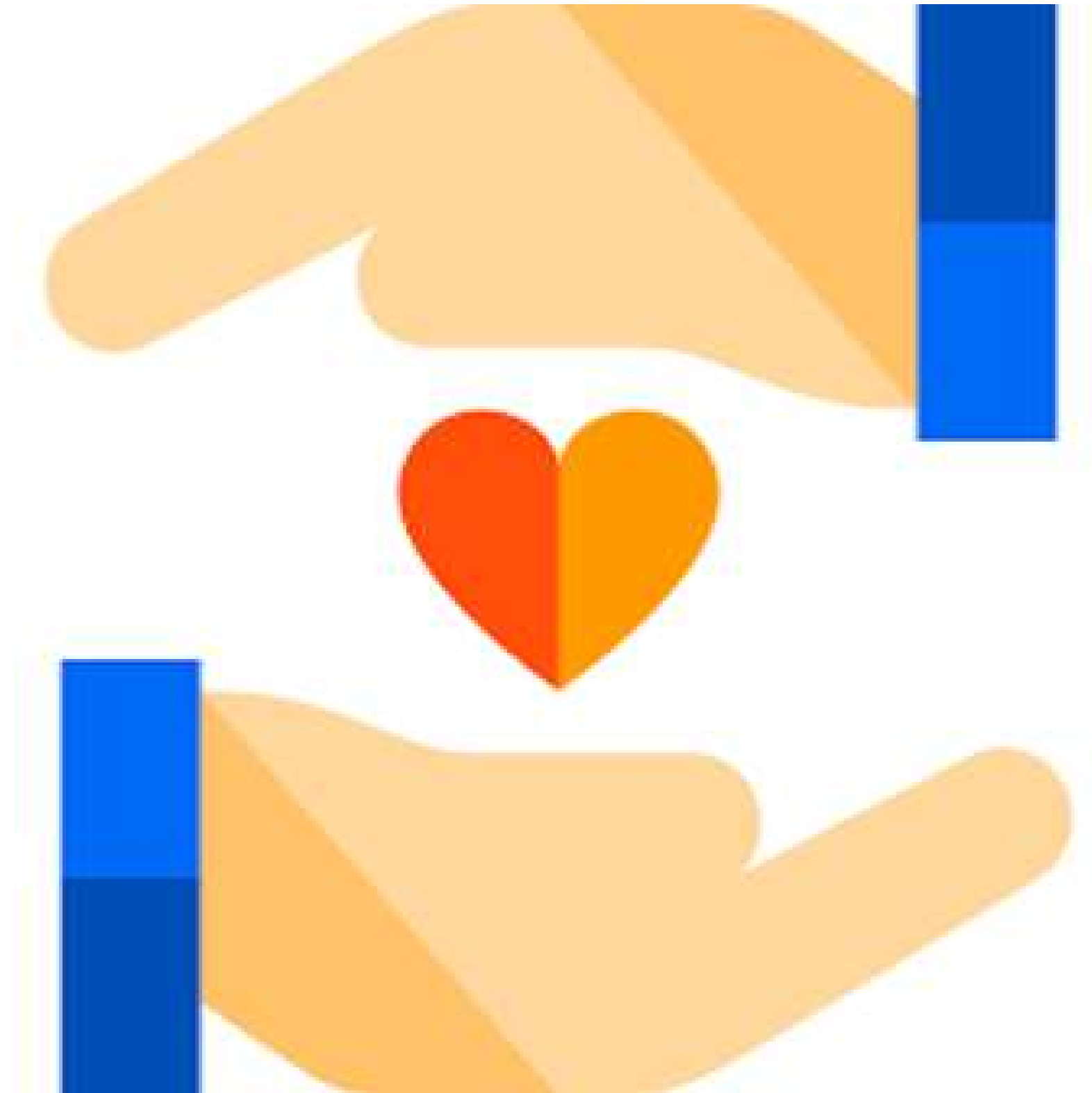
ADN empresarial

- Valores y creencias (ideología).
- Símbolos y rituales.
- Tradiciones, mitos y costumbres.
- Estilo de reunirnos.
- Forma de dar o no dar feedback.
- Manera de castigar y premiar.
- Reglas y normas de comportamientos (formales e informales).
- Fomento o no de la vulnerabilidad.
- Uso de la tecnología.



¿Cuándo funciona bien la comunicación organizacional?

Si mi cultura es cliente interno



¿Cuándo funciona bien la comunicación organizacional?

Si trabajo la experiencia emplead@

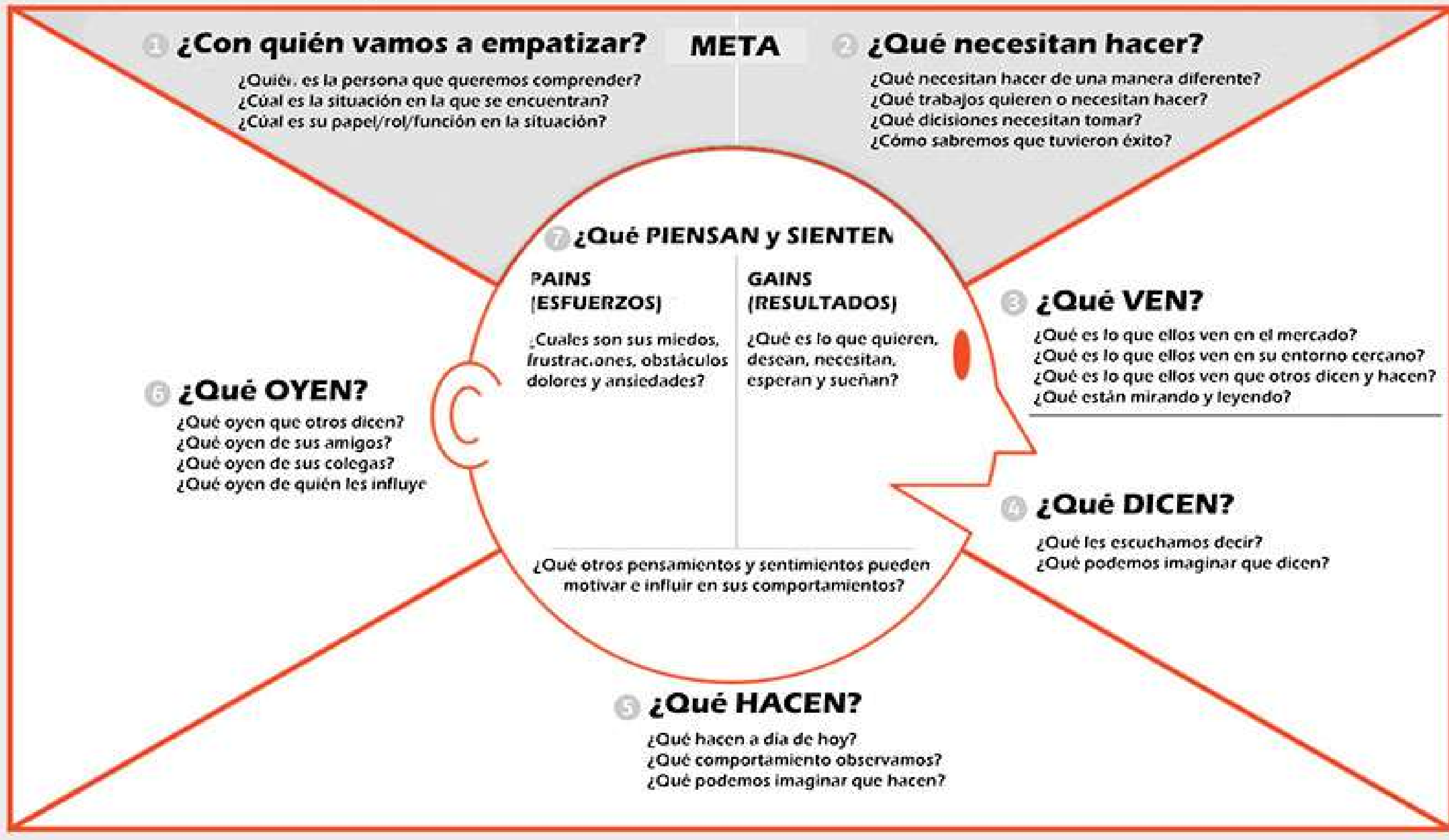




**¿Cuándo funciona
bien la comunicación
organizacional?**

**Si analizo,
segmento y
empatizo con mi
plantilla**

Lienzo de Mapa de Empatía



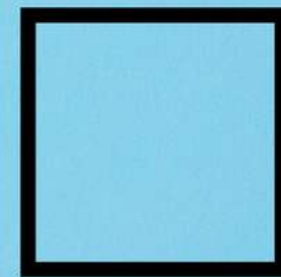
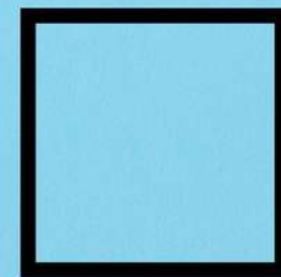
¿Cuándo funciona bien la comunicación organizacional?

Si implico /están implicados /formo a mis responsables de equipo



¿Cuándo funciona bien la comunicación organizacional?
si estamos alineados y somos un equipo





¿Cuándo funciona bien la comunicación organizacional?
Si evalúo - hago seguimiento - feedback



**¿Cuándo funciona bien
la comunicación
organizacional?**

**cuando se implanta en la
organización y forma
parte de su cultura**



PALABRAS ASOCIADAS A LA COMUNICACIÓN

CERCANÍA -> TRAZA PUENTES <- LEJANÍA

CONFIANZA ->VULNERABILIDAD <-DESCONFIANZA

CLARIDAD MENSAJES ->PARA ACTUAR <-CAOS Y
DESORGANIZACIÓN

ESCUCHA -> PARA ENTENDER <- MALAS INTERPRETECIONES

ME IMPORTAS TÚ -> EMPATÍA <- IMPORTO YO

ASERTIVIDAD -> PARA DECIR LO QUE PIENSO <- AGRESIVIDAD
/PASIVIDAD PARA DECIRLO MAL O NO DECIRLO

EQUIPO -> COHESIÓN <- GRUPO



la comunicación interpersonal

BLOQUE 2

¿Me cuesta mantenerme firme en mis comunicados?

¿Escucho de manera activa?

¿Queda claro lo que quiero decir?

¿Tengo un estilo brusco comunicando?

**COMUNICACIÓN
INTERPERSONAL**

¿Empatizo con mi interlocutor?

¿Me afecta la forma en que me dicen las cosas?

¿A veces no digo lo que pienso?

¿Cómo es el feedback con otros equipos?

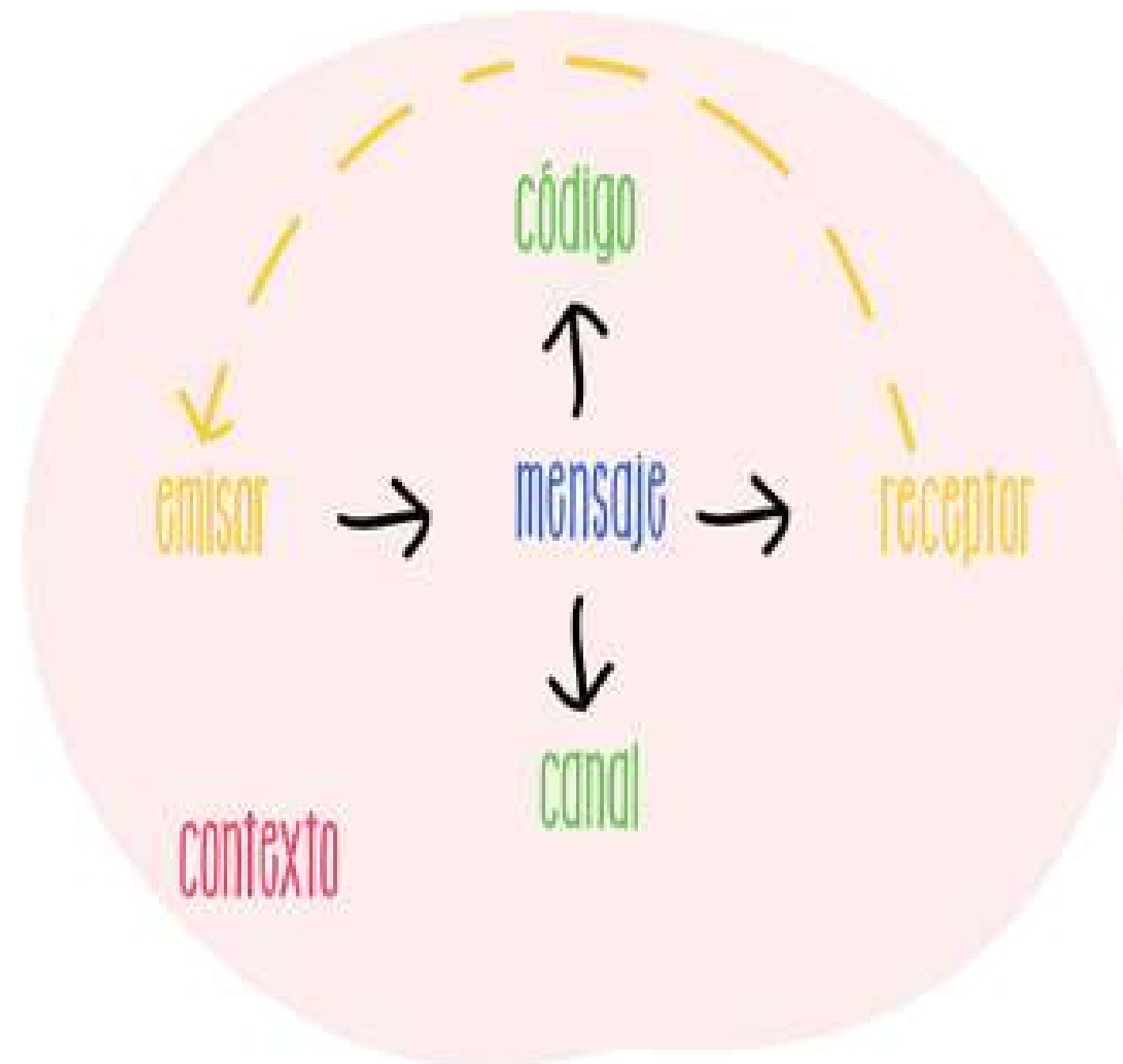


La comunicación es cosa de 2
y, además, va mucho de emociones



2 ojos, 2 orejas y 1 boca

Proceso tradicional de comunicación



Lo que el emisor quiere decir

Lo que el emisor dice

Lo que el receptor oye

Lo que el receptor escucha

Lo que el receptor comprende

Lo que el receptor retiene

Lo que llega al emisor

Pérdida del
mensaje

**Lo que se nos
escapa en la
comunicación**

Diferentes formas en que vemos e interpretamos el mundo

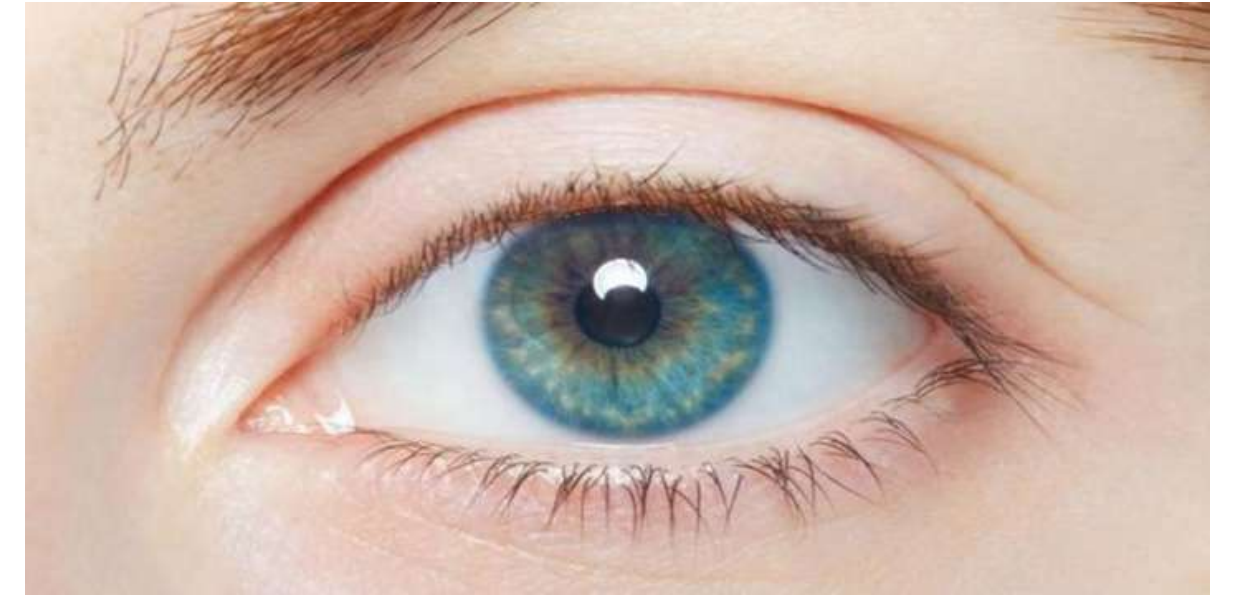
conocer qué canal sensitivo predomina en nosotros



auditivo - kinestésicos - visuales

Las visuales tienen un alto nivel de energía, son personas inquietas y observadoras, captan el detalle y muchos de los pequeños aspectos que a otras personas se les pasa por alto.

Suelen visualizar imágenes en su mente para poder recordarlas y es común que para hacerlo deban escribirse pequeñas notas o apuntes. Necesitan lugares tranquilos para concentrarse.



Identificando a un visual

Se basan en imágenes para comunicarse (escrito y oralmente).

- Son los que necesitan ser mirados cuando les estamos hablando o cuando lo hacen ellos, tienen que ver que se les está prestando atención.
- Necesitan ser mirados para sentirse queridos, son las personas que dicen cosas como "mira...", "necesito que me aclares tu enfoque sobre...".
- Hablan más rápido y tienen un volumen más alto, piensan en imágenes y muchas cosas al mismo tiempo.
- Escriben y dibujan al mismo tiempo.
- Mandan mensajes por mail con mucho texto, metáforas y archivos adjuntos.
- Generalmente empiezan una frase y antes de terminarla pasan a otra.
- Constantemente, van como picando distintas cosas sin concluir las ideas e inclusive no les alcanzan las palabras; de la misma manera les ocurre cuando escriben.



¿Eres de los que suele expresar sus pensamientos en voz alta? ¿Prefieres siempre que otras personas te expliquen las cosas a leerlas tú mismo? ¿Sueles seguir con facilidad las conversaciones de las personas aunque estés mirando a otro lado? Si es así, tu modalidad de procesar la información es la auditiva.

Las personas con una predominancia del canal auditivo, suelen ser más relajadas, comunicativas y con grandes dotes de expresión. Les gusta conversar y recuerdan con gran detalle cada una de las palabras que han escuchado.

Identificando al auditivo/a

Estas personas tienen un ritmo intermedio, no son ni tan rápidos como los visuales, ni tan lentos como los kinestésicos.

- Necesitan un "aha...", "mmm...", es decir, una comprobación auditiva que les dé la pauta que el otro está con ellos, que les presta atención.
- Usan palabras como "me hizo click...", "escúchame...", "me suena...", palabras que describen lo auditivo.
- Piensan de manera secuencial, una cosa por vez, si no terminan una idea no pasan a la otra.
- Por eso más de una vez, ponen nerviosos a los visuales ya que estos van más rápido, el pensamiento va más rápido.
- En cambio el auditivo es más profundo comparado con el visual.
- Puede abarcar más cosas a la vez, por eso es también el que hace muchas cosas a la vez.

¿Cuáles son tus pasiones? ¿Te gusta la cocina, el deporte, trabajar al aire libre?

¿Prefieres experimentar las cosas antes de informarte sobre ellas? Las personas kinestésicas, a pesar de ser tranquilas, sienten un gusto especial por las emociones y por todo aquello que tenga que ver con las cosas manuales, con experimentar con el tacto, el gusto y el olfato. Son muy expresivas, abiertas socialmente, de las que buscan la cercanía, los abrazos... el contacto físico.

Un kinestésico no tiene especial interés por los detalles como pueden ser las personas más "visuales", pero eso sí, es más espontáneo y con tendencia a buscar emociones en primera persona.



Identificando a un kinestésico

Tienen mucha capacidad de concentración, son los que más contacto físico necesitan.

- Son los que nos dan una palmadita en la espalda y nos preguntan "¿cómo estás?"
- Son los que se van a sentir atendidos cuando se interesen en alguna de sus sensaciones.
- Usan palabras como "me siento de tal manera...", "se me puso la piel de gallina..." o "me huele mal este proyecto..."

La escucha activa

La **escucha activa** es un elemento indispensable en la comunicación eficaz y se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

Nuestro mayor problema de comunicación es que:

“Escuchamos para responder y no para comprender”

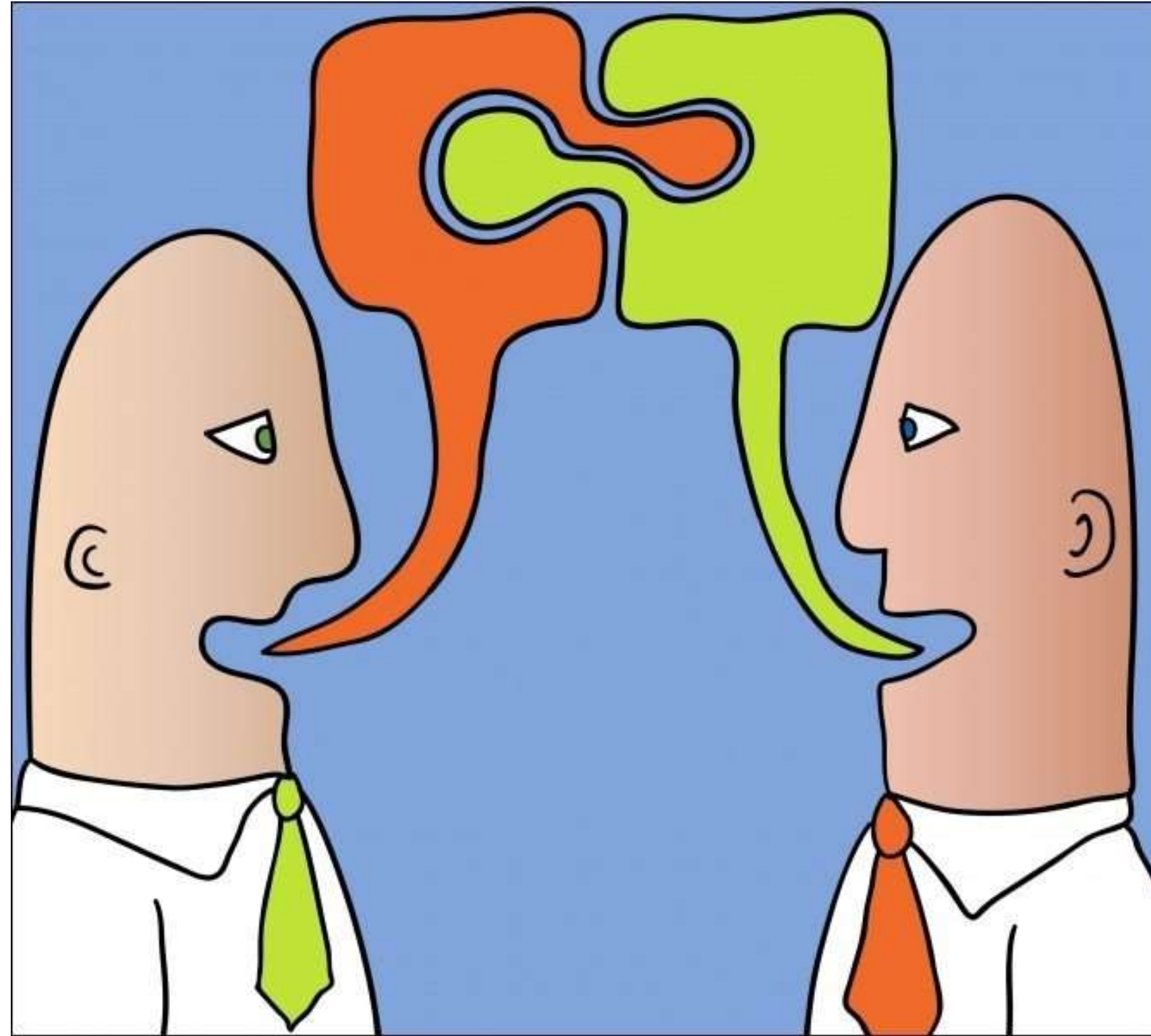
En la imagen de la derecha podemos encontrar algunos **consejos** que nos permitirán desarrollar una verdadera escucha activa.



la empatía



comunicación entre compañer@s de trabajo: comunicación asertiva



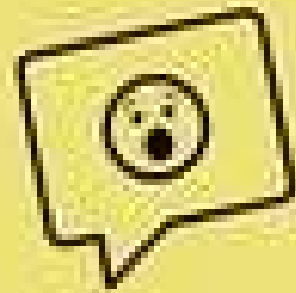


Gestión de conflictos

comunicación con personas difíciles



Feedback



FEEDBACK

De forma sencilla podemos decir que el feedback es cualquier información que nos dan sobre nosotros mismos.

Dicho feedback puede ser positivo o negativo, formal o informal y el éxito e impacto del mismo dependerá en gran medida de:

- Quién lleva a cabo ese feedback y lo más importante, cómo lo realiza.
- Pero también de lo preparado que estamos para recibirlo.

Detrás de cada feedback hay emociones y puntos de vista propios



dimensiones del feedback

- 1. Verdad:** hace referencia a si el feedback que emitimos es algo objetivo o es una interpretación o juicio del que emite el mensaje.
- 2. Relación:** hace referencia a como el feedback se percibe de manera diferente en función de quién te lo da. Si la personas que lo emite es un referente o alguien admirado por nosotros, su impacto será mayor.
- 3. Identidad:** tofo feedback tiene un impacto en la persona que lo recibe, afectando a su autoestima y autoconfianza.

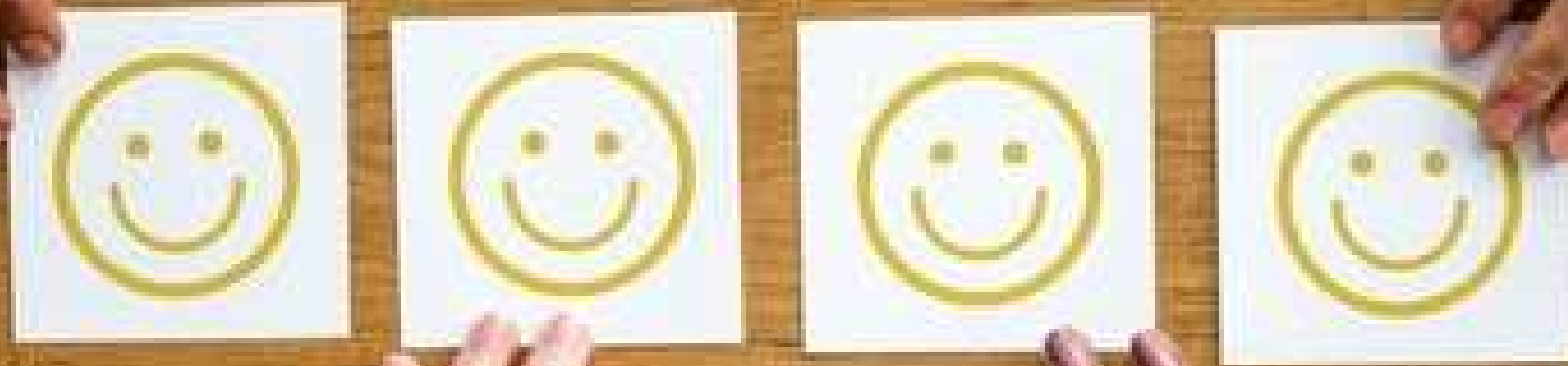
¿Existe cultura del feedback en tu organización?



¿Qué ventajas tiene para vosotr@s que os den feedback?

Cómo te gustaría recibir

Feedback



A la hora de recibir feedback, más aún si este es negativo, solemos pasar por las siguientes etapas:



conclusiones



- **La comunicación es el aceite necesario que necesitan todas las organizaciones para que el motor funcione.**
- **Comunicar, siempre es cuestión de 2 partes, pero debe manar de la dirección y de su cultura, capilarizándose por toda la organización.**
- **Para que se mantenga la comunicación fluida, es necesario hacer palanca en los mandos intermedios.**
- **Implementar una cultura de comunicación (reuniones, feedback, evaluación,...) minimiza riesgo y prevé la aparición de problemas.**
- **Trabajar las habilidades comunicativas (mías y la gestión de la de los demás), me hará mejor profesional en mi organización.**

gracias!

Miguel Ángel Serralvo

Director

CONTALENTO Strategy For People | HrTalks.

