Erasmus+

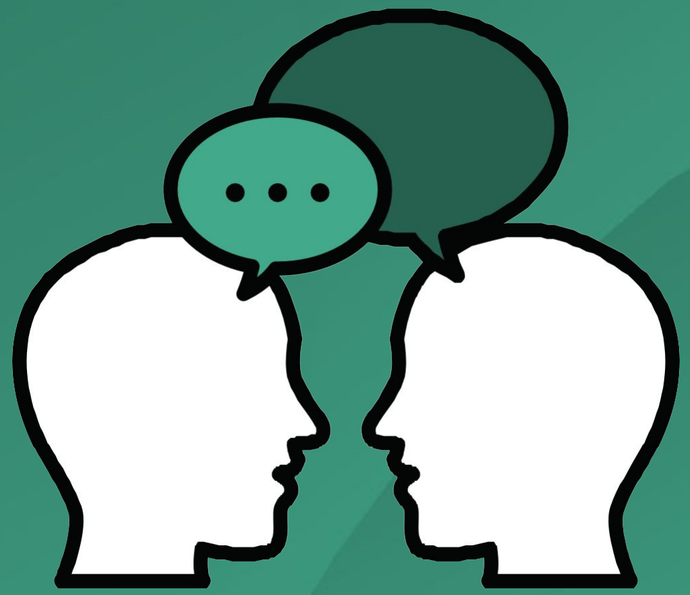
fasttrack

Helping Adults Identify and Get on the Right Career Path

Comunicación

Co-funded by
the European Union

Comunicación



Co-funded by
the European Union

¿Qué es la comunicación?



La comunicación es el envío y la recepción de información. La comunicación puede ser de un lugar, persona o grupo a otro.
La comunicación puede ser cara a cara o a través de dispositivos digitales de comunicación. Las habilidades comunicativas permiten a las personas comprender a los demás y sentirse comprendidas. Muchos factores son importantes en el marco de estas habilidades, como escuchar, hablar, observar y practicar la empatía. El desarrollo de estas habilidades permite a muchas personas progresar en el lugar de trabajo.

Co-funded by the European Union

¿Por qué es importante para ti la comunicación?



Tener un buen nivel de comunicación es un instrumento importante para lograr la productividad y mantener unas relaciones laborales sólidas en el lugar de trabajo. La importancia de una buena comunicación es fundamental en el lugar de trabajo. La comunicación en el lugar de trabajo es crucial, ya que aumenta la moral, el compromiso, la productividad y la satisfacción de los empleados.
La comunicación es primordial para mejorar el equipo colaboración y trabajo en equipo. Una comunicación eficaz en el lugar de trabajo contribuye a mejorar el desarrollo de las personas, los equipos y las organizaciones.

Co-funded by the European Union

Proceso de comunicación en 5 pasos

FORMULACIÓN DE LA IDEA

- El proceso de comunicación comienza cuando el emisor tiene una idea que comunicar. La idea se verá influida por factores complejos que rodean al emisor. El emisor debe empezar por aclarar la idea y el propósito. ¿Qué quiere conseguir exactamente? ¿Cómo se percibirá el mensaje? Conocer esta información aumenta las posibilidades de éxito de la comunicación.

CODIFICACIÓN DE MENSAJES

- La idea debe codificarse en palabras, símbolos y gestos que transmitan significado. Como no hay dos personas que interpreten la información exactamente igual, el emisor debe tener cuidado de elegir palabras, símbolos y gestos que se entiendan comúnmente para reducir las posibilidades de malentendidos. Por lo tanto, el emisor debe ser consciente de las habilidades comunicativas, actitudes, aptitudes, experiencias y cultura del receptor para garantizar una comunicación clara.

TRANSMISIÓN DEL MENSAJE

- La elección del medio para transmitir el mensaje es el siguiente paso en el proceso de comunicación. Los mensajes pueden transmitirse de forma verbal, escrita o visual. Para que la comunicación sea clara, el medio y el mensaje deben coincidir.

DESCODIFICACIÓN

- Cuando el mensaje llega al receptor, hay que descodificarlo para darle el significado deseado. Por lo tanto, el receptor debe traducir las palabras, los símbolos y los gestos como pretendía el emisor. Dado que no hay dos personas que interpreten la información exactamente de la misma manera, una descodificación incorrecta de un mensaje puede dar lugar a malentendidos. La descodificación exitosa es más probable cuando el receptor crea un entorno receptivo e ignora las distracciones. Los receptores atentos se esfuerzan por comprender las señales verbales y no verbales, evitan prejuzgar el mensaje y esperan aprender de la comunicación.

RETROALIMENTACIÓN

- Una parte vital del proceso de comunicación es la retroalimentación. La retroalimentación se produce cuando el emisor y el receptor comprueban que el mensaje se ha entendido como se pretendía. La retroalimentación es una responsabilidad compartida entre el emisor y el receptor y puede ser verbal o no verbal. Por ejemplo, el emisor puede obtener retroalimentación preguntando: "¿Tiene alguna pregunta?". El emisor también puede mejorar el proceso de retroalimentación proporcionando sólo tanta información como el receptor pueda manejar. Los receptores pueden fomentar una comunicación clara proporcionando una retroalimentación clara, oportuna, descriptiva y sin prejuicios. Por ejemplo, el receptor puede mover la cabeza arriba y abajo para confirmar "sí" tengo una pregunta.

Co-funded by the European Union

Barreras de comunicación

Existen distintos tipos de barreras de comunicación.

Estos son los más comunes:

1. Insatisfacción o desinterés por el propio trabajo
2. Incapacidad para escuchar a los demás
3. Falta de transparencia y confianza
4. Estilos de comunicación (cuando difieren)
5. Conflictos en el lugar de trabajo
6. Diferencias culturales e idioma

¿Puede identificar las barreras de comunicación que ha encontrado?

Co-funded by the European Union

Malos hábitos de escucha

Escuchar es muy importante en la comunicación. Pero hay malos hábitos comunes que la gente tiene al escuchar.

Estos son los más comunes:

1. Interrumpir al orador.
2. No mirar al altavoz.
3. Apresurar al orador y hacerle sentir que hace perder el tiempo al oyente.
4. Mostrar interés por algo que no sea la conversación.
5. Adelantarse al orador y terminar sus pensamientos.
6. No responder a las peticiones del interlocutor.
7. Decir: "Sí, pero...", como si el oyente ya se hubiera decidido.
8. Rematar el relato del orador con un "Eso me recuerda. . ." o "Eso no es nada, déjame que te cuente. . ."
9. Olvidar lo hablado anteriormente.
10. Hacer demasiadas preguntas sobre los detalles.

¿Puedes pensar en estos hábitos e intentar recordar si tienes alguno de ellos?

Co-funded by the European Union

Formas de escuchar más eficazmente

1. **Prepárate** para escuchar. Concéntrate en el orador y no en cómo vas a responder.
2. **Mantén la mente abierta** y evita hacer juicios sobre el orador.
3. **Concéntrese** en la dirección principal del mensaje del orador. Intenta comprender a grandes rasgos lo que intenta decir en general, así como los detalles de las palabras que utiliza.
4. **Evita las distracciones en la medida de lo** posible. Por ejemplo, si hay mucho ruido de fondo, puedes sugerir que os vayáis a otro sitio para hablar.
5. **Sea objetivo**.
6. No intente pensar en su siguiente pregunta mientras la otra persona está dando información.
7. **No se detenga** en uno o dos puntos en detrimento de otros. Intenta utilizar la visión de conjunto y toda la información de que dispongas.
8. **No estereotipe al orador**. Intente que los prejuicios asociados, por ejemplo, al sexo, la etnia, el acento, la clase social, la apariencia o la forma de vestir no interfieran en lo que se está diciendo.

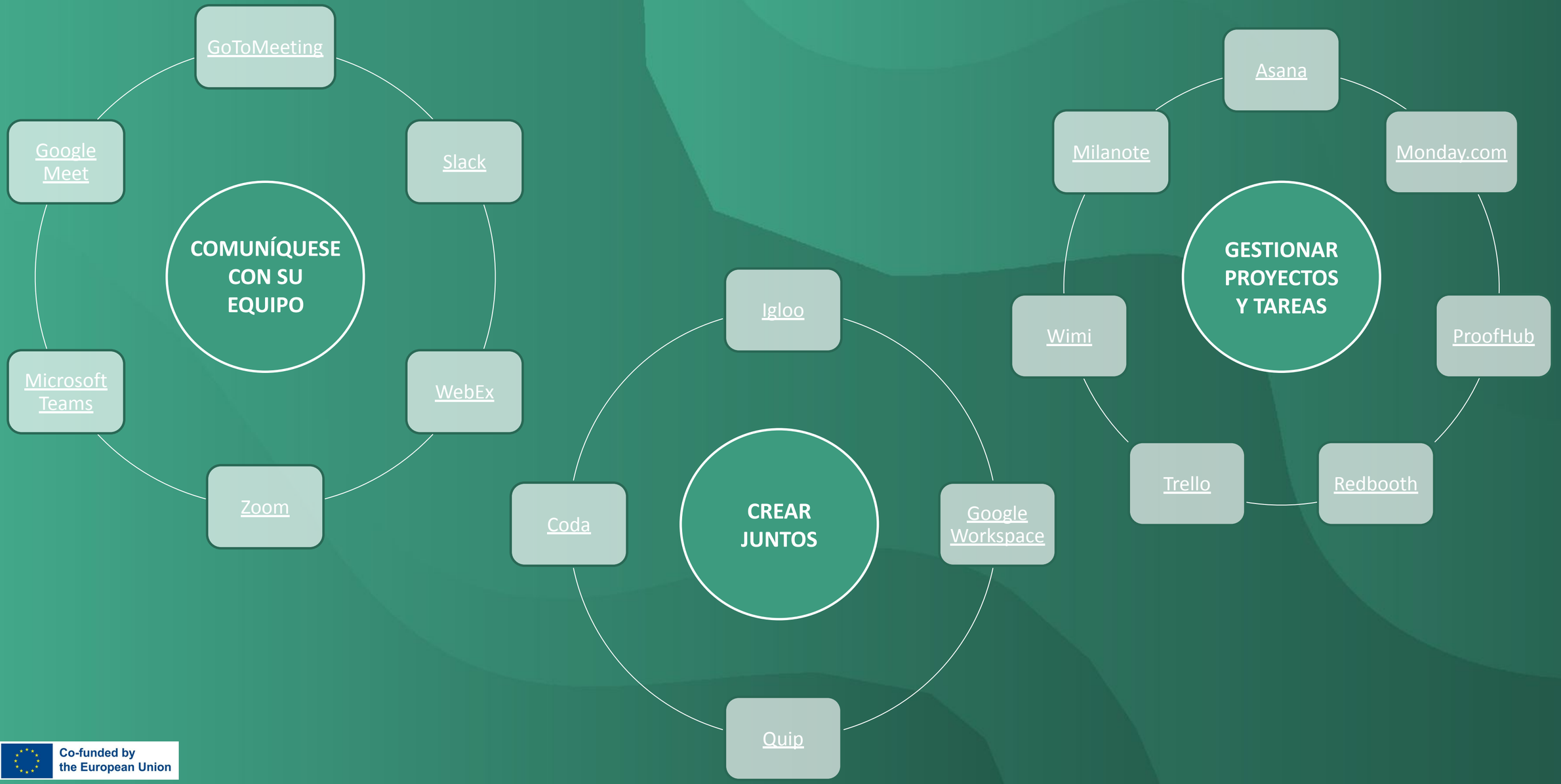
Co-funded by the European Union

Principios de la comunicación no verbal

La cultura, la edad, el sexo y la situación geográfica son factores decisivos.	Los gestos pueden significar cosas muy distintas en regiones diferentes. Las normas culturales y familiares también influyen en nuestra forma de reaccionar ante las señales no verbales.
Poner las cosas en contexto	Si alguien tiene los brazos cruzados, puede significar simplemente que tiene frío. Antes de sacar conclusiones precipitadas, sitúa la conversación y a la persona en el contexto del tema, el momento y otras influencias externas.
Busca una combinación de señales	Es extremadamente difícil que todo nuestro cuerpo mienta. Las personas son capaces de ocultar sus verdaderas intenciones, pero el verdadero significado suele filtrarse por múltiples canales.
La incongruencia puede significar muchas cosas	Cuando las palabras y las señales no verbales no coinciden, entran en acción nuestros instintos naturales. El malestar psicológico puede indicar que uno es el destinatario de falsedades, pero esa sensación de incomodidad también puede significar otras cosas. Afinar la capacidad de sintonizar mejor con las señales no verbales puede aumentar la capacidad de estar más en sintonía con los propios instintos.
Confía en tu intuición	La intuición es el procesamiento inconsciente de la información (por ejemplo, señales no verbales sutiles) que se manifiesta en forma de sensaciones físicas. La autenticidad es clave, ya que la gente detecta fácilmente la comunicación no auténtica y poco sincera. Cuanto más consciente se es de lo que se dice y de lo que no se dice, más se refuerzan los propios instintos.

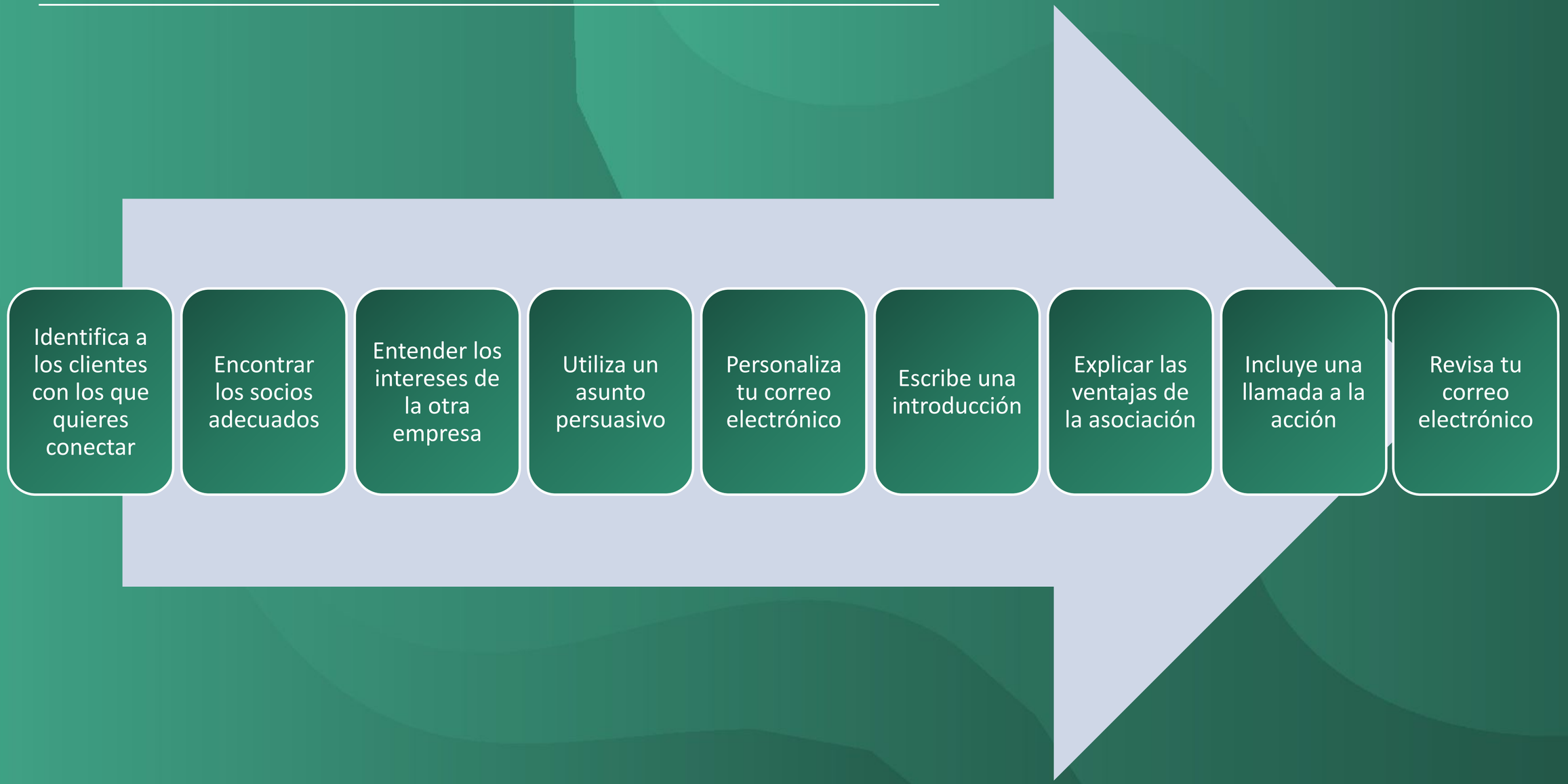
Co-funded by the European Union

Herramientas digitales de comunicación y colaboración



Co-funded by the European Union

Escribir un correo electrónico con éxito:

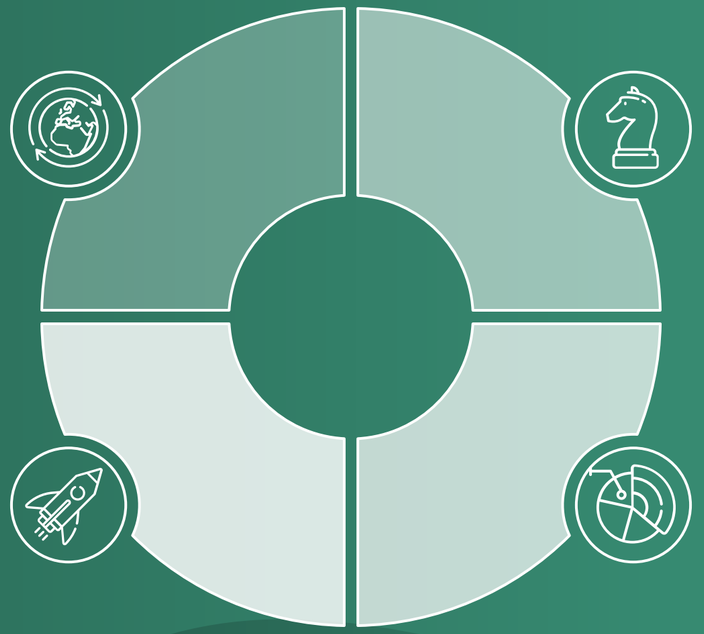


Co-funded by the European Union

Más contenidos:

Resolución de conflictos - vídeo

Modelo de comunicación



"Ejercicio "Cazar palabras comodín

¿Cómo preparar una entrevista de trabajo en línea?

7 potentes consejos para reuniones en línea altamente productivas

Argumentación - vídeo

Co-funded by the European Union

Erasmus+

fasttrack

Helping Adults Identify and Get on the Right Career Path

RIJEČKA RAZVOJNA AGENCIJA PORIN d.o.o.
RIJEKA DEVELOPMENT AGENCY PORIN Ltd

aretés Spudoratamente

fip Future In Perspective

INOVA+ RESEARCH & TECHNOLOGY

PRO WORK
www.pro-work.nl

dante
USTANOVA ZA OBRAZOVANJE ODRASLIH | ADULT EDUCATION INSTITUTION

EVM GRUPO

"El apoyo de la Comisión Europea a esta publicación no constituye una aprobación de su contenido, que refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma."
Número de proyecto: **2021-1-HR01-KA220-ADU-000026101**

Co-funded by the European Union