



CENTRO
DE COMPETENCIAS
TECMILENIO



Trabajo en equipo

Comunicación efectiva

Semana 7





Atención plena

Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema.

<https://youtu.be/PALuphA1XqI>



Dentro de una organización la comunicación se utiliza todos los días a cada momento, ya sea para responder una pregunta del cliente, enviar un reporte de resultados financieros, dar una retroalimentación a un miembro de tu equipo, mandar un correo con la cotización de un producto, etc.

Prácticamente cada proceso y resultados que se obtengan dentro de una organización, estarán afectados directa o indirectamente por el cómo nos estamos comunicando.



Teoría de la comunicación

El principal autor que construyó las bases para esta teoría fue el psicólogo austriaco Paul Watzlawick, donde a partir de investigaciones con familias, Watzlawick describió la *teoría de la comunicación*, concibiendo la comunicación como un sistema abierto donde se intercambian mensajes mediante la interacción de las partes.

Según Watzlawick, Helmick y Jackson (1983), la teoría de la comunicación humana plantea que los problemas de comunicación entre las personas se deben a que no siempre tenemos el mismo punto de vista que nuestros interlocutores.

La falta de cumplimiento de determinadas reglas comunicativas provoca fallos en la comprensión mutua y patrones de interacción patológicos.

Existen cinco axiomas de la comunicación, los cuales son el conjunto de principios o leyes consideradas verdaderas y universales, que rigen la totalidad de intercambios comunicativos.

Es imposible no comunicar.

La interacción entre contenido y relación.

Puntuación de secuencia de los hechos.

Comunicación digital y analógica.

Simetría y complementariedad en las interacciones.



Desarrolla un ejemplo por cada axioma de la comunicación:

Axioma	Ejemplo:
Es imposible no comunicar.	
La interacción entre contenido y relación.	
Puntuación de secuencia de los hechos.	
Comunicación digital y analógica.	
Simetría y complementariedad en las interacciones.	

Claves y beneficios de comunicación efectiva

La comunicación es una habilidad fundamental que cualquier líder debe de poseer, por eso te invito a cuestionarte, ¿cuento con la competencia de comunicarme de manera efectiva con mis colaboradores? Si consideras que puedes mejorar tus habilidades de comunicación, estas son algunas áreas claves que puedes desarrollar:

1. Aprende a escuchar.
2. Analiza qué es lo que quieres decir.
3. Ten en cuenta al receptor.
4. Respeta.
5. Empatiza.
6. Predica con ejemplo.
7. Establece las normas de comunicación.
8. Promueve la participación y la retroalimentación.
9. Motiva y compromete a los colaboradores.
10. Crea una cultura de respeto y colaboración.

El manejar una comunicación efectiva trae consigo consecuencias positivas tanto en tu vida personal como en la laboral, por ejemplo:

Personal

- Genera relaciones íntimas y significativas.
- Aumenta tu confianza y autoestima.
- Permitirá que tengas mayor adaptación social.
- Expresión de emociones y pensamientos de manera eficaz.
- Aumenta el uso de la empatía.
- Mayor control del entorno.
- Facilita la solución de problemas.

Laboral

- Consolida las relaciones dentro y entre las áreas de la empresa.
- Permite la expresión de opiniones de manera eficaz, ayudando a la toma de decisiones colaborativas.
- Disminuye el riesgo de conflictos por malentendidos.
- Mejora el desempeño y rendimiento de los empleados.
- Reduce los niveles de estrés y ansiedad.
- Aumenta la motivación y compromiso.
- Enfoca y ayuda a que el equipo logre sus objetivos de manera eficaz.
- Ayuda a administrar los tiempos, esfuerzos y recursos efectivamente.

La comunicación asertiva es la base para la solución de problemas implicados en las relaciones humanas, es por eso que se identifican las siguientes recomendaciones para lograr mayor asertividad:

- Asume la responsabilidad del mensaje que vas a enviar.
- Recuerda que todo lo que dices o dejas de decir se convierte en mensaje.
- El lenguaje modifica la manera en que pensamos, esto significa que lo que dices, tu mente lo programa.
- Modifica el “y”, “pero” y el “no se puede” por el ¿qué podemos cambiar?, ¿cómo podemos mejorar?
- No uses quejas, chismes y las críticas poco objetivas.



Ante un sentimiento difícil de manifestar, ¿qué haces? ¿Cuál es tu forma de expresarlo? ¿Cómo expresas los siguientes sentimientos?

- Enojo
- Desagrado
- Gratitude
- Resentimiento
- Afecto
- Tristeza

¿Qué palabras empleadas a menudo piensas que son falsas y arrogantes?

¿Cuáles son las palabras que te provocan un nudo en la garganta (parece que no puedes decir eso, pero deseas hacerlo)?

Desarrollando una retroalimentación propositiva

Un punto fundamental en el desempeño de tu equipo de trabajo, es consolidar un sistema de retroalimentación eficaz para cada uno de sus miembros.

Este se define como un proceso de comunicación entre un líder y su colaborador, donde se menciona su desenvolvimiento de las actividades o responsabilidades asignadas en un periodo determinado de tiempo.



Consejos para lograr una retroalimentación efectiva:

Prepara con anticipación la información con la que retroalimentarás a los miembros.

Toda retroalimentación que realices tiene que estar basada en datos objetivos.

Establece en qué punto están, hacia dónde se quiere llegar y qué se necesita para lograrlo.

En caso de hacer retroalimentaciones, hazlas de forma personal con cada uno de los integrantes.

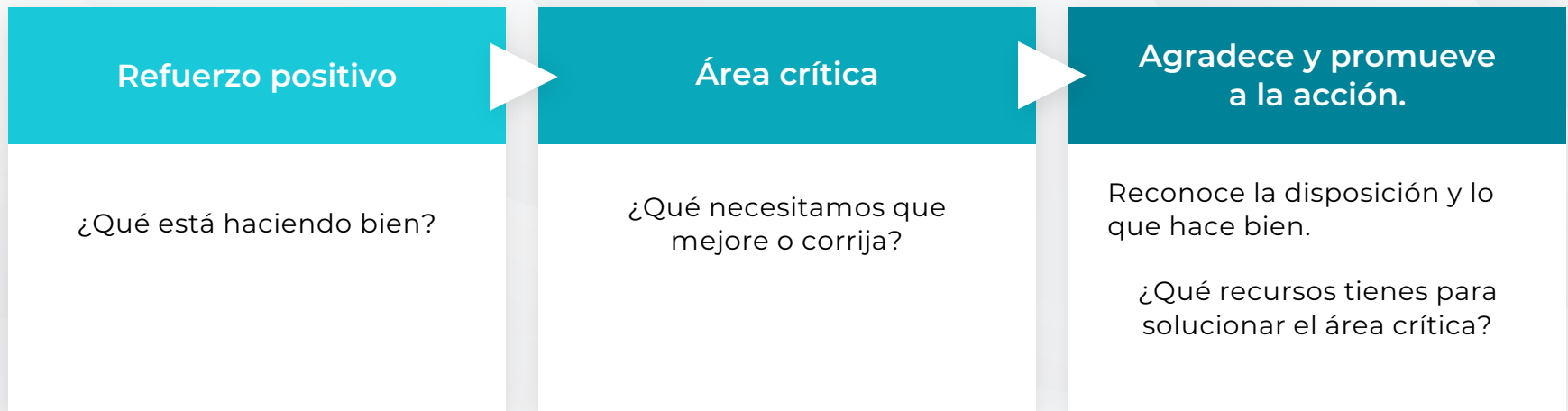
Se claro y específico con las responsabilidades que tiene cada uno de los miembros.

Aplica una retroalimentación frecuente, con fechas previstas y acordadas por todos.

Para Pérez (2021) el principal objetivo de la retroalimentación es maximizar el potencial de tu talento humano, generar un aprendizaje y mejora continua, por esto debes cuidar que el enfoque de la junta sea siempre buscando la manera de que la persona mejore sus competencias y encuentre sus áreas de oportunidad en las que puede trabajar.

La técnica de “sándwich” es una de las herramientas más comunes al momento de dar una retroalimentación negativa.

¿Cómo dar una retroalimentación con la técnica sándwich?





Dar retroalimentación es una habilidad que requiere de práctica. Utiliza las siguientes situaciones para describir cómo llevarías una retroalimentación efectiva:

- Manejar el despido de un colaborador de tu área.
- Señalar el bajo rendimiento de un empleado en sus últimos meses.
- Anunciar tu salida de la organización.
- Comentarle al empleado que percibes conflictos en su relación.



La comunicación efectiva dentro de una organización es un factor esencial que afectará las actitudes y las relaciones de los colaboradores. Por medio de este módulo revalidamos que al estar en una cultura que se centra en utilizar una comunicación efectiva, los efectos que trae consigo son demasiados y benefician a todas las áreas y operaciones; por lo tanto, es necesario que cualquier líder de equipo le de la prioridad que merece.

- Pérez, O. (2021). *7 Consejos para dar retroalimentación de desempeño a tus empleados*. Recuperado de <https://blog.peoplenext.com.mx/7-consejos-para-dar-retroalimentacion-de-desempeno-a-tus-empleados>
- Watzlawick, P., Helmick, J., y Jackson, D. (1983). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.