

Empatía en las relaciones laborales

Tema 3. Comunicación



Empatía en las relaciones laborales

Las relaciones laborales y el clima laboral

Liderazgo

Comunicación

Psicología en las Relaciones Laborales

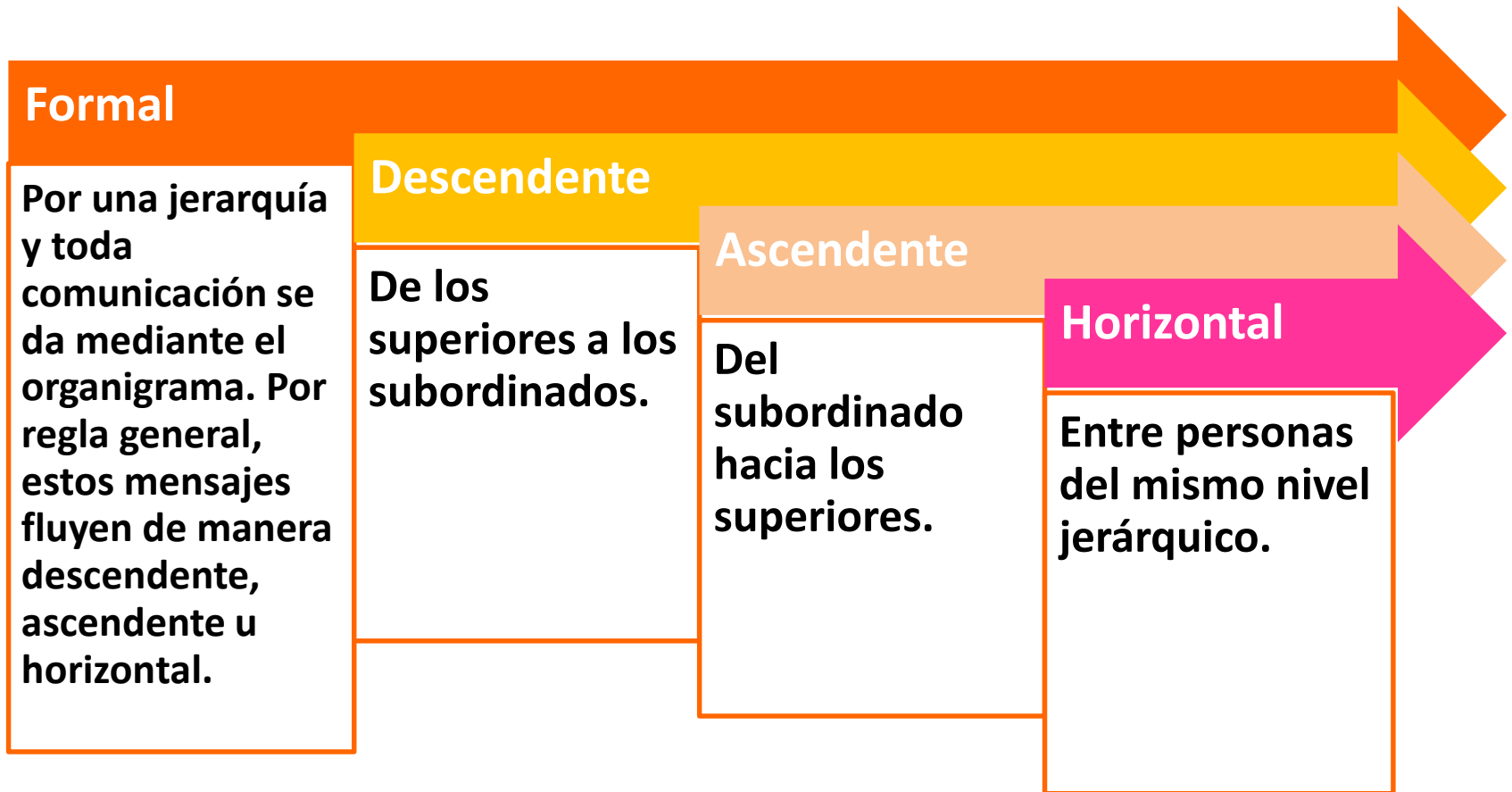
Técnicas para desarrollar la empatía

Tema 3. Comunicación



Comunicación laboral

Los mensajes se dan



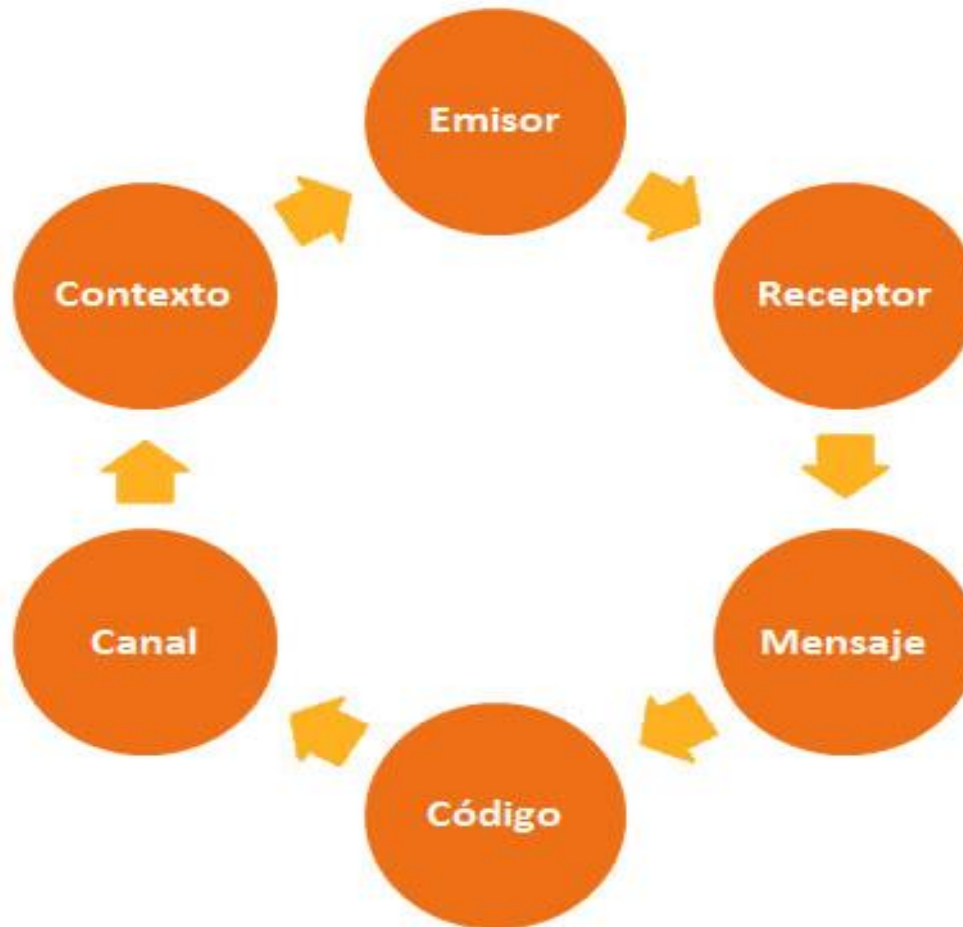
Características presentes en la comunicación



- La retroalimentación existe.
- Se da cara a cara.
- El emisor es sensible al mundo del receptor, es decir, muestra empatía.
- El lenguaje es sencillo y claro.
- La información complicada se repite para validar la interpretación.
- La escucha se usa como herramienta.

Elementos de la comunicación (Suárez 1983)

Elementos de la comunicación



Barreras en la comunicación Münch, L. (2011)

- Falta de planeación
- Supuestos confusos
- Distorsión semántica
- Mensaje deficientemente expresados
- Ámbito internacional
- Pérdida por transmisión y deficiente retención
- Escucha deficiente y evaluación prematura
- Comunicación impersonal



Momentos de aplicación de la empatía

- Comprendes a otras personas.
- Utilizas tus palabras para consolar.
- Ayudas a alguien en problemas.
- Te expresas con delicadeza y cortesía.
- Evitas un comentario, una broma o un chiste que puede ser molesto.
- Haces entender a otro que lo comprendes.
- Ayudas a resolver problemas y eres capaz de calmar a los demás.



¿Cuándo no eres empático?

- Crees que tus problemas son los únicos del mundo.
- No escuchas a los demás.
- Juzgas las acciones de los demás.
- No eres amable.
- Esperas algo a cambio siempre que haces algo por los demás.



Características de las personas asertivas

- Libertad de expresión.
- Comunicación directa, adecuada, abierta y franca.
- Facilidad de comunicación en toda clase de personas.
- Comportamiento respetable y acepta sus limitaciones.



Categorías de la comunicación

Comunicación verbal

- Palabras (lo que decimos)
- Tono de nuestra voz

Comunicación no verbal

- Contacto visual
- Gestos faciales (expresión de la cara)
- Movimientos de brazos y manos
- Postura y distancia corporal

Propósitos de la comunicación (Jakobson, 2010)

Informar	Función representativa
Entretener	Función expresiva
Persuadir	Función apelativa
Actuar	Función apelativa / directiva

Componentes de la paralingüística

Cualidades de la voz

Amplitud y el control de:

- Tono
- Ritmo
- Articulación
- Resonancia

Vocalizaciones

Reír, llorar, gemir, bostezar, eructar, tragar, inhalar o exhalar profundamente, toser, hipar, quejarse, gritar, silbar, atarear, suspirar, carcajearse.

Reflexión final



¿Es tu lenguaje no verbal congruente con tu lenguaje verbal?

¿Qué necesitas para mejorar la comunicación con los demás?

Créditos

- Experto de contenido: Yahaira Alicia González Chapa
- Diseñador instruccional: Audra G. Gutiérrez Cedillo
- Diseñador gráfico: María E. López Galván
- Programador: Hugo A. Aguilar Bugarin
- Administradora del proyecto: Enna A. Espinosa Sastré
- Coordinadora: Adriana M. González González
- Dirección del proyecto: Laura A. Serrano Corral

Dirección de innovación

Vicerrectoría de formación ejecutiva y adultos

Universidad Tecmilenio Online

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.