COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO

COLEGIO OFICIAL DE
GRADUADOS SOCIALES DE SEVILLA

CURSO DE INICIACIÓN A LA PROFESIÓN

Comunicación vista desde diferentes posiciones:

- Formal (Ejercientes en sala, Administración, etc…)
- Posible riesgo de Accidente Laboral (Prevención de Riesgos Laborales)
- Arma estratégica en la negociación.

COLEGIO OFICIAL DE
GRADUADOS SOCIALES DE SEVILLA

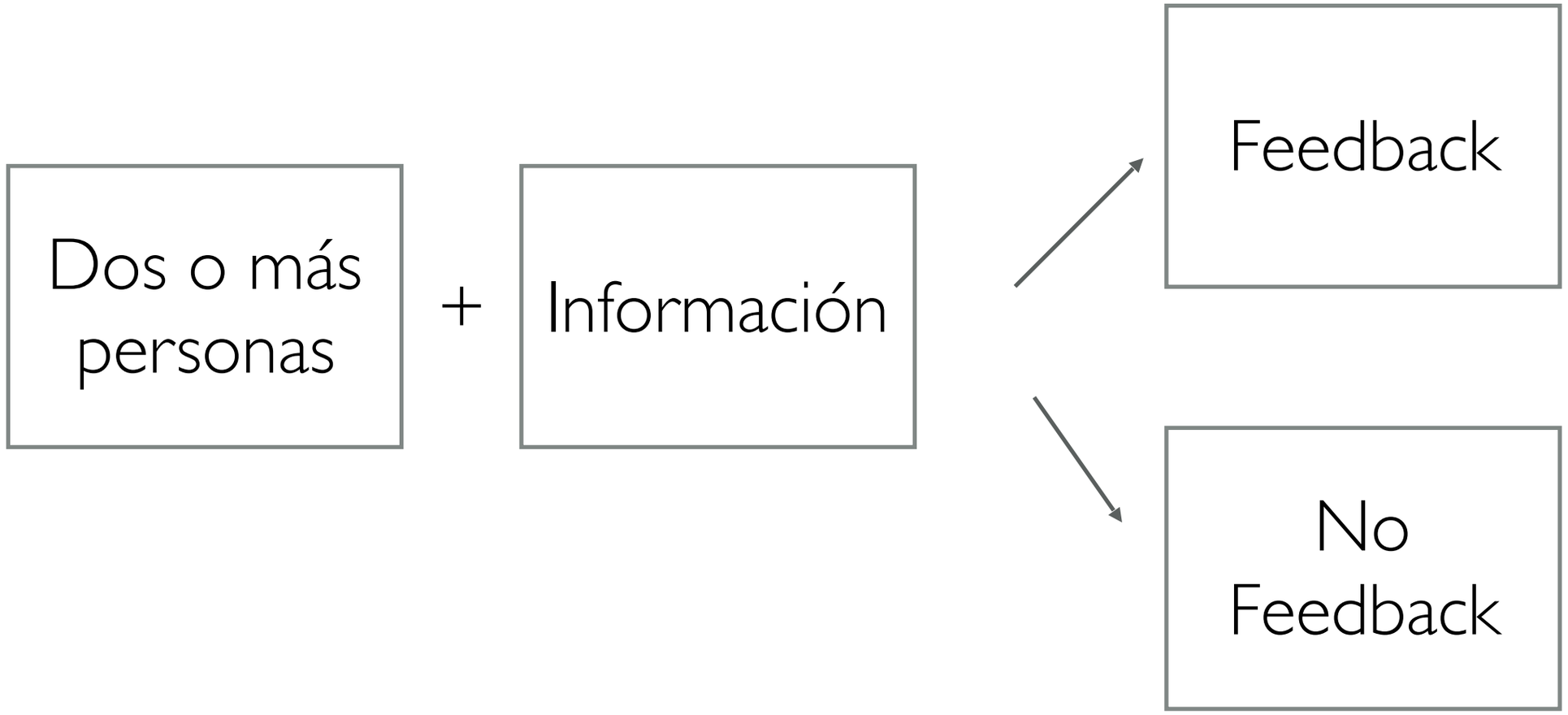
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO

Comunicación desde el punto de vista de la gestión de equipos.

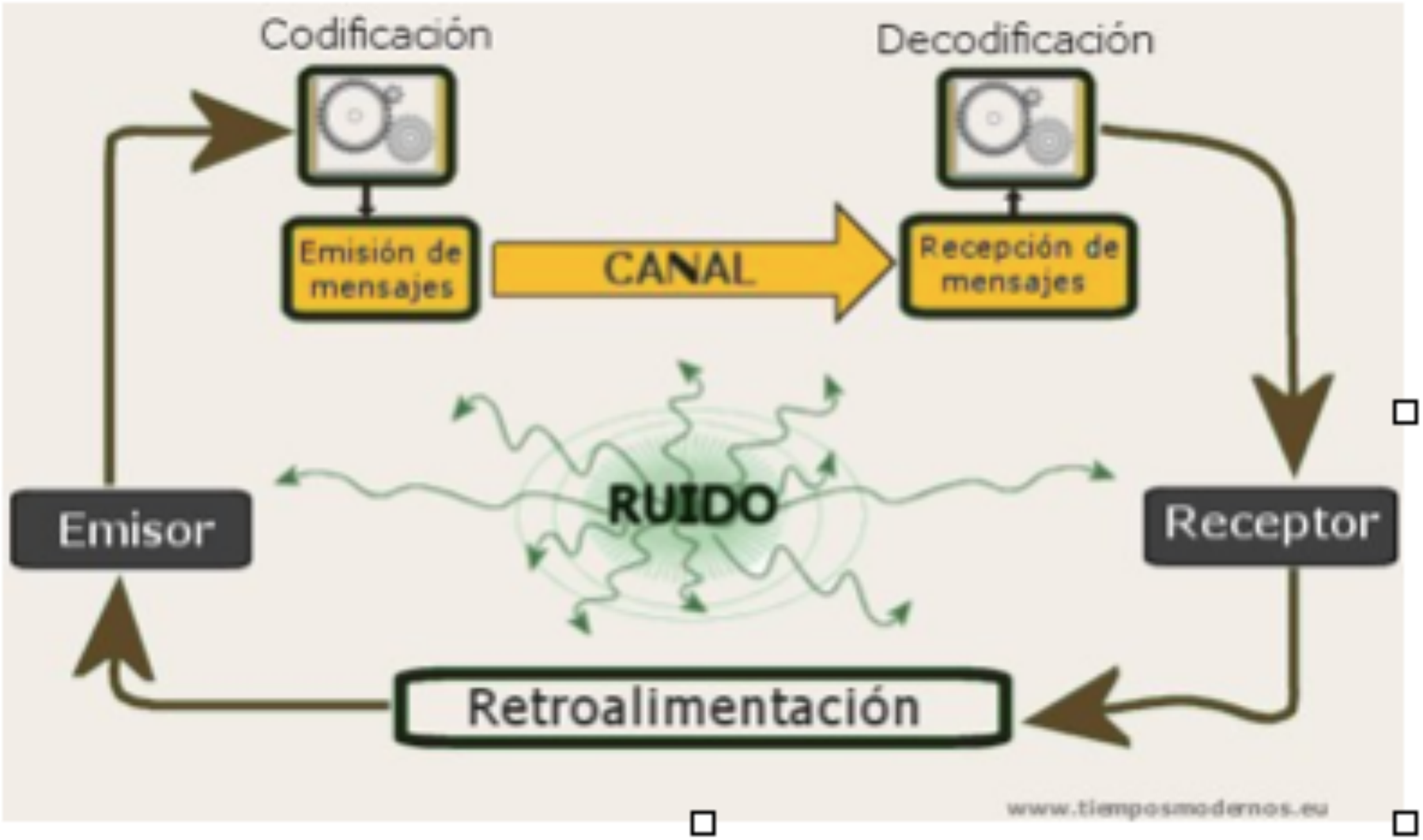
Visión para el desarrollo del Graduado Social en Departamento de Recursos Humanos para la gestión de personas, la creación de un determinado clima de trabajo y la gestión de conflictos.

¿QUÉ ENTENDEMOS POR COMUNICACIÓN?

Es un proceso mediante el cual ,dos o más personas, transmiten información que puede ser respondida, en caso de existir feedback (retoalimentación) o no respondida.



ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN



¿CÓMO GESTIONAMOS GRUPOS A TRAVÉS DE LA COMUNICACIÓN?

Habilidades

Gestión Completa de la Comunicación

HABILIDADES

Sociales y Personales

- Personales: Competencias técnicas, psicológicas y sociales que posee un individuo para poder desempeñar una labor con éxito, ya sea en su vida privada o profesional.

- Sociales: Conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y satisfactoria

HABILIDADES

Innatas

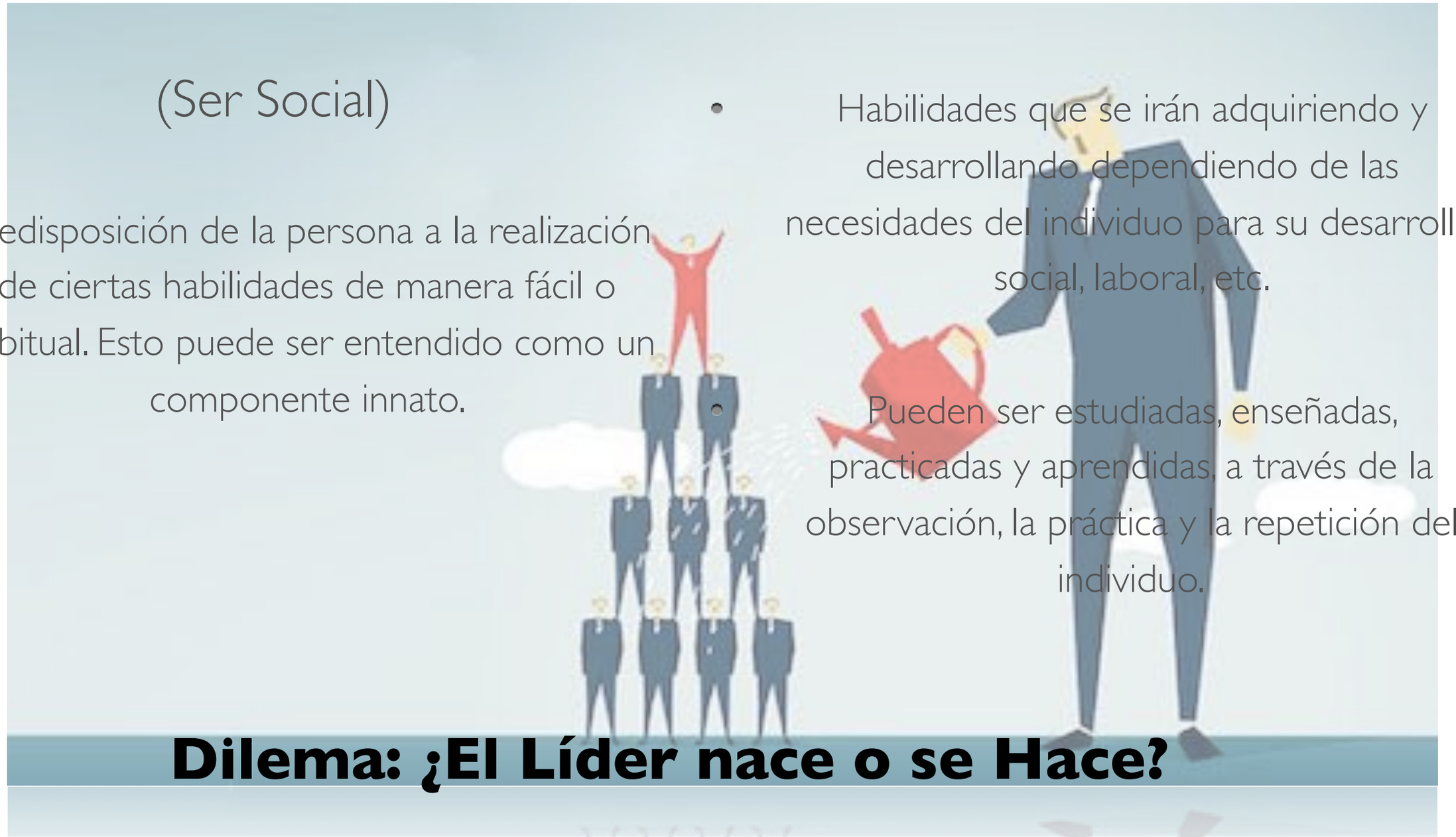
(Ser Social)

- Predisposición de la persona a la realización de ciertas habilidades de manera fácil o habitual. Esto puede ser entendido como un componente innato.

Aprendidas

- Habilidades que se irán adquiriendo y desarrollando dependiendo de las necesidades del individuo para su desarrollo social, laboral, etc.

- Pueden ser estudiadas, enseñadas, practicadas y aprendidas, a través de la observación, la práctica y la repetición del individuo.



Dilema: ¿El Líder nace o se Hace?

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Comunicación Verbal

Comunicación No Verbal

Comunicación Formal

Comunicación No Formal

Comunicación Interna

Comunicación Externa

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

En el proceso de comunicación, la interpretación del mensaje por parte del receptor dependerá de:

- Un 55% mensaje visual, lo que observa en las expresiones y movimientos del emisor.
- Un 38% es lenguaje verbal, cómo se dice el mensaje.
- Un 7 % es verbal, se corresponde con las palabras utilizadas.

COMUNICACIÓN VERBAL

La comunicación verbal es la más utilizada en el proceso de comunicación; y son la comunicación oral y escrita. La elección de una u otra forma viene determinada por lo siguiente:

- El tipo de mensaje y la rapidez que requiera su recepción.
- La situación de comunicación.
- El número de personas a quien va dirigido.
- La necesidad de conservar el mensaje.

COMUNICACIÓN VERBAL

Según diferentes estudios, un **receptor es capaz de escuchar realmente el 50 %** de lo que el emisor le comunica, al cabo de una hora, solo será capaz de recordar el **10 % de lo escuchado.**

La Regla del 3 para comunicar ideas.

COMUNICACIÓN VERBAL

Barreras:

Barreras psicológicas. La personalidad de cada individuo, sus valores y creencias, hacen que cada persona tenga una perspectiva sobre la que interpretar la comunicación. **La interpretación desde perspectivas diferentes** hace que el mensaje no tenga el sentido inicial para el que se creó. (Estereotipos, Efecto Halo)

Barreras Semánticas. El **uso incorrecto de expresiones o palabras** inadecuadas por parte del emisor, hacen que el mensaje no se transmita con la intención inicial por parte del emisor.
Por otro lado, la utilización de palabras que desconocen los receptores hará que el mensaje se interprete inadecuadamente. (Adapta el mensaje)

COMUNICACIÓN VERBAL

Barreras:

COMUNICACIÓN VERBAL

Barreras:

Barreras Fisiológicas. La dificultad de las diferentes personas para poder percibir el mensaje de manera correcta por problemas como escuchar mal, expresarse con dificultad o no poseer buena comprensión de los mensajes forman esta barrera, está relacionada con **problemas incapacitantes de la persona** (incapacidad) o estado de salud.

Barreras Físicas. Hacen referencia al **ruido** que distorsiona o interfiere en el mensaje. El ruido, es toda perturbación que interfiere en el mensaje y dificulta su recepción o interpretación.

COMUNICACIÓN VERBAL

Barreras:

Barreras Socioculturales: Cuando en un proceso de comunicación se dan personas de diferentes culturas, religiones, niveles económicos, etc.., y cada uno habla en un idioma o interpreta el mensaje desde sus valores culturales o sociales que se pueden dar entre emisor y receptor, malas interpretaciones y malentendidos.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

El contexto en el que el emisor dota al mensaje de significado, como puede ser el tono de voz con el que acompaña el mensaje, la postura del cuerpo que adopta, etc. Se produce a través de acciones y comportamientos, no utiliza signos lingüísticos para complementar el mensaje.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Lenguaje Paralinguistico: se denomina así al tono de voz en el discurso que acompaña al mensaje. Esto es, aquello que interviene en la construcción del lenguaje, como puede ser el tono de voz, el acento, el énfasis, la vocalización, la entonación, el ritmo, etc. Su uso complementan el lenguaje

COMUNICACIÓN NO VERBAL

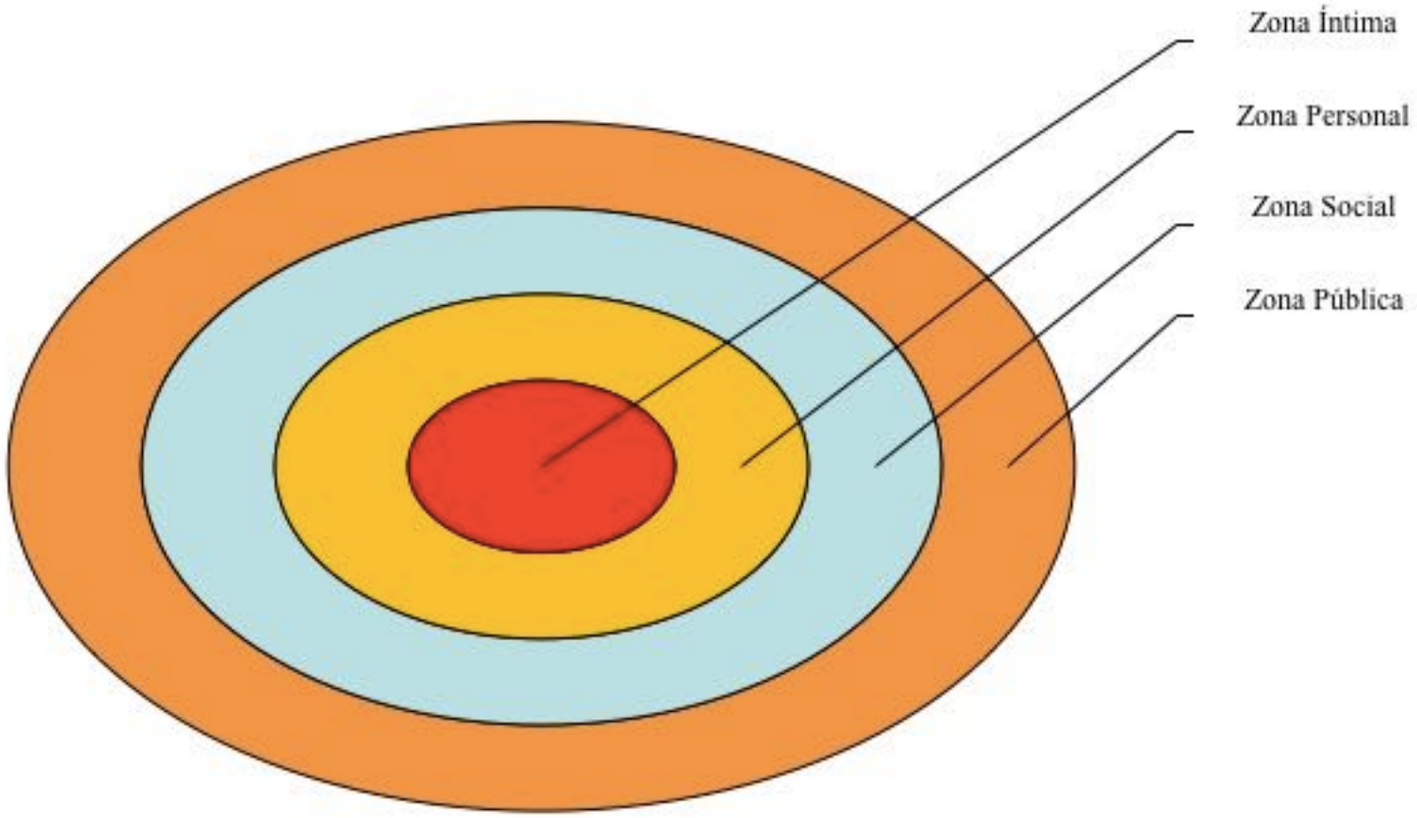
Lenguaje Paralinguistico:

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Lenguaje Proxémico: el uso que se le da al espacio físico donde se desenvuelven emisor y receptor, así como la percepción que este último tiene de su entorno cercano.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

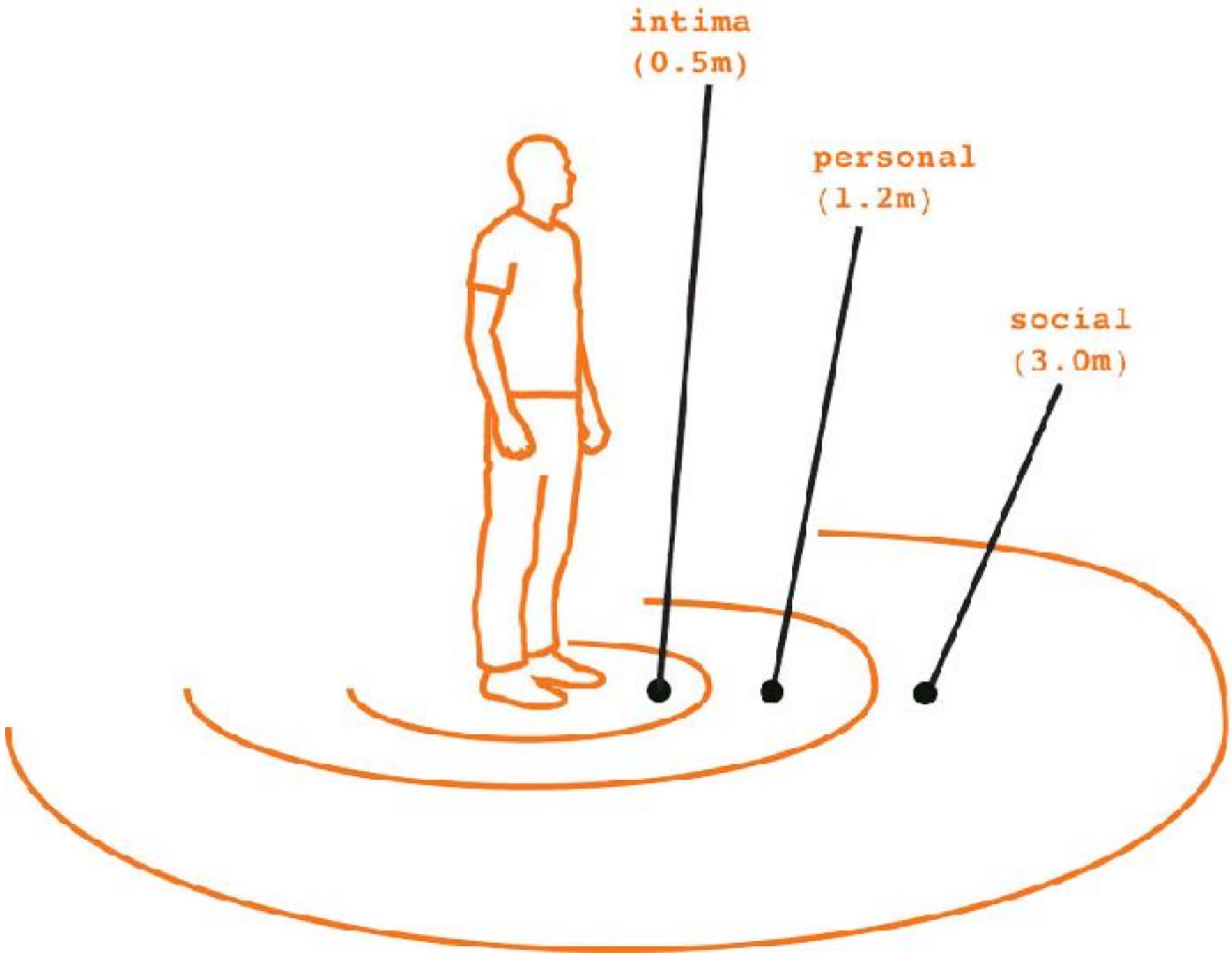
Lenguaje Proxémico



LENGUAJE PROXEMICO

Zona Pública

LENGUAJE PROXEMICO



LENGUAJE PROXEMICO

Zona Social

Personas que no se conocen suficientemente bien interactúan para trabajar conjuntamente. Se establece entre los 1,23 y 3,6 Metros

LENGUAJE PROXEMICO

Zona Personal

Las Personas se encuentran cómodas por mantener una relación vital con respecto a otros. Se establece entre los 46 cm y los 1,22 metros

LENGUAJE PROXEMICO

zona íntima

Es una distancia corta entre emisor y receptor, reservada para la entrada a personas que comparten vínculos emocionales, familiares o sociales. Se establece entre los 15 y 45 cm la distancia entre ambos pudiéndose reducir mediante contacto físico entre las partes.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Lenguaje Kinésico: son los gestos, movimientos del cuerpo, posturas del mismo y las expresiones faciales que utilizan los emisores, sean conscientes o inconscientes.

Paul Ekman. Estudio sobre expresiones y micro expresiones comunes en todo el mundo.

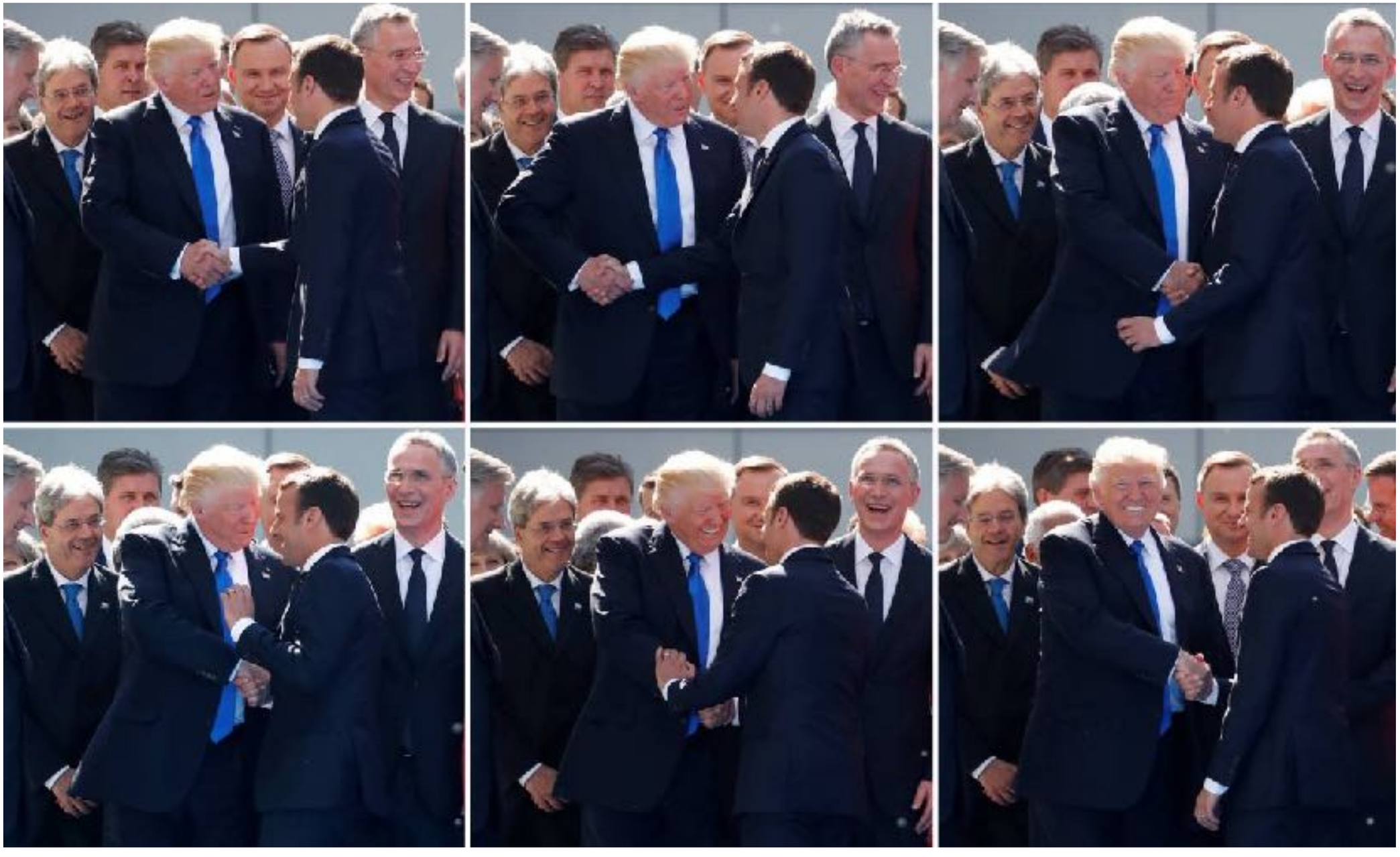
*** Los japoneses , cuando están solos muestran emociones, cuando están acompañados las reprimen.**

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Lenguaje Kinésico:

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Lenguaje Kinésico:



COMUNICACIÓN NO VERBAL

Lenguaje Icónico: son las imágenes de los objetos, su representación simbólica.

En todos los países del mundo se han aceptado ciertos iconos para regular el tráfico, de este modo, toda persona que conduzca podrá hacerlo en cualquier parte del mundo y recibir las indicaciones adecuadas para cada vía sin necesidad de hablar el idioma o compartir la cultura de quien la instaló.

COMUNICACIÓN FORMAL

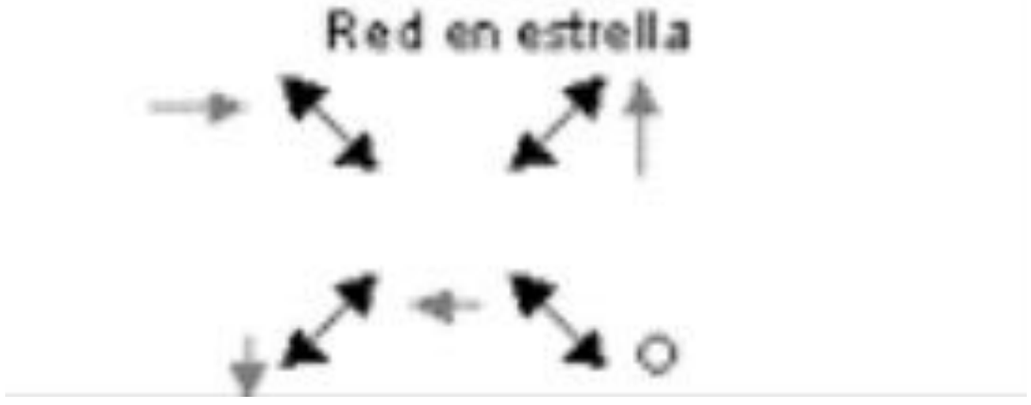
Hace referencia a la comunicación oficial de la empresa. Basada en los valores y principios de esta, la comunicación formal se caracteriza por seguir los caminos establecidos en el organigrama desarrollado por la empresa y viene marcada por unas reglas establecidas por la dirección.

COMUNICACIÓN FORMAL

Red de Cadena: las comunicaciones fluyen hacia el miembro más cercano en el organigrama. Todos los miembros están comunicados aunque hay uno en el que recae toda la comunicación, situándose este en el centro de la cadena.

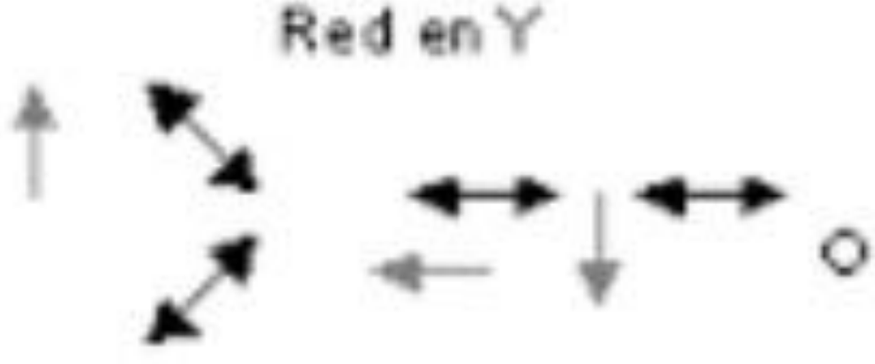
COMUNICACIÓN FORMAL

Red de Estrella: el miembro situado en el centro de la estrella se puede comunicar con todos los demás miembros de su alrededor. Al igual que en el caso anterior, es el miembro situado en el centro el que acapara toda la información, pudiendo el resto de miembros encontrarse incomunicados entre sí



COMUNICACIÓN FORMAL

Red en Y: combina las dos redes anteriores. Una vez más, es el miembro situado en el centro el que se puede comunicar con el resto y recibe toda la información. Es una red efectiva para realizar acciones complejas divididas en múltiples acciones más simples.



COMUNICACIÓN FORMAL

Red en círculo: es una red poco práctica por el hecho de que no hay comunicación transversal entre los miembros, sino que se transmite de uno a otro por posición en la red. Aunque no deja a ningún componente aislado, la transmisión de la información es lenta y se puede deformar o perder.

COMUNICACIÓN FORMAL

Red de vías múltiples: es la red más completa de las estudiadas. Permite a todos sus miembros comunicarse, generando en estos satisfacción y alto sentimiento de participación en el proceso de comunicación. Puede ocasionar una pérdida de tiempo o una falta de coordinación.

COMUNICACIÓN FORMAL

Ventajas	Inconvenientes
Estructura Organizada de la Información	Lentitud
Acceso a todos los miembros	Exceso de Formalidad
Exactitud del Mensaje	Utilización de medios inadecuados
Se evitan rumores	Impersonal

COMUNICACIÓN NO FORMAL

Es el intercambio de información que se establece entre las personas de una organización, independientemente de los puestos que ocupan en ellas, sin seguir canales ni procedimientos establecidos formalmente. Estas son muy normales y se dan en el proceso social de interacción de las personas en su día a día.

Charlas de Bar

COMUNICACIÓN NO FORMAL

Ventajas	Inconvenientes
Rapidez en el mensaje	Distorsiones en el mensaje
Generación de lazos entre compañeros	Malas interpretaciones
Creación de un buen clima laboral	Acoso Laboral
Evitar monotonía, aburrimiento y fatiga laboral	**Los rumores**

COMUNICACIÓN NO FORMAL

"No dejes que una verdad te estropee una buena historia"

Arpa de Briand Boru (1.002 - 1014). Está en la Biblioteca de Trynity College en Dublin. Las pruebas del carbono 14 la sitúan en el siglo XIV

COMUNICACIÓN INTERNA

Este tipo de comunicación es la que se da dentro de las organizaciones dirigidas a los miembros de la misma.

Presenta 3 objetivos:

- **Informar.** Informar sobre aspectos como la organización, la vida de la empresa o los resultados, entre otros.
- **Formar.** La información es necesaria para que los trabajadores sean conscientes en cada momento de lo que deben hacer y cómo hacerlo. La comunicación ha de servir para mantener el nivel competencial tanto de los trabajadores más antiguos como de aquellos que se incorporan a la empresa en cada momento, ya sea por actualizaciones en el puesto de trabajo o por incorporación a un puesto nuevo.
- **Motivar.** La motivación permite una actitud proactiva por parte de los empleados y genera sentimiento de pertenencia que hace que los trabajadores sientan como propios los objetivos y valores de la empresa.

COMUNICACIÓN INTERNA

Son muchas las organizaciones que en un esfuerzo por controlar la correcta adaptación de los nuevos trabajadores a la cultura formal de la empresa, utilizan los sistemas **Buddy.** Son unos sistemas en el que un empleado de la empresa con antigüedad es identificado con los valores de la misma, acompaña a los nuevos empleados en su proceso de adaptación a la compañía, mostrándoles tanto las instalaciones como la forma de actuar conforme a la cultura de la empresa, le presenta a sus superiores, compañeros y responde a las preguntas que le surjan al nuevo miembro. Es una forma de ofrecer "respuestas oficiales" ante posibles dudas, evitando así que tenga que recurrir a otros compañeros.

COMUNICACIÓN INTERNA

Una buena política de comunicación interna ofrece una serie de ventajas a la empresa:

1. Mejora la coordinación, eficiencia y motivación de los empleados.
2. Optimiza el trabajo en equipo.
3. Crean mensajes que responden a la cultura corporativa.
4. Mejora la imagen de la empresa de cara al empleado y, por consiguiente, hacia el exterior.
5. Evita la propagación de rumores.
6. Agiliza el trabajo diario.
7. Fomenta el sentimiento de pertenencia a la organización.

COMUNICACIÓN EXTERNA

El conjunto de acciones destinadas a proyectar la personalidad de la empresa en el exterior con el objetivo de obtener un reconocimiento por parte de sus clientes, proveedores, inversores, etc

La mejor comunicación Externa es la que hacen los mismos miembros de la empresa

COMUNICACIÓN EXTERNA

Este tipo de comunicación cumple un gran número de funciones, entre las que se podrían destacar:

- Ofrecer una imagen de empresa lo más semejante a la realidad de lo que verdaderamente es.
- Dar al público o clientes información de la empresa, de sus productos o servicios, cultura, etc. Todo ello a través de medios de comunicación u otros medios.
- Gestionar acciones encaminadas a mejorar la imagen corporativa de la empresa de cara al exterior.
- Conocer a los clientes y procurar llegar a ellos de la forma más eficaz.
- Dar a conocer la misión y visión de la empresa, así como lograr establecer empatía con sus públicos, basándose en una retroalimentación constante.

LA IMPORTANCIA DEL FEEDBACK

Es necesario que los miembros del grupo puedan expresarse y que el líder o jefe escuchen la información que éstos le envían. Con esta información se puede testar la interpretación del mensaje que se emite.

Además, se puede hacer mención a otros beneficios, como pueden ser:

1. Incentivar el ambiente de confianza y respeto mutuo.

2. Mejoras en las comunicaciones de los grupos.

3. Mayor conocimiento de los miembros de los procesos del grupo.

4. Combate y elimina rumores que se puedan producir.

CREACIÓN DE GRUPOS

¿Cual es la visión, misión y valores de la empresa? Nos indica qué grupos queremos

Misión: Objetivo por el que se creó la empresa.

Visión: Hacia donde quiere ir la empresa

Valores: Define los principios, creencias y reglas que servirán para regular el día a día de la organización.

CREACIÓN DE GRUPOS

Ventajas para la empresa	Ventajas para las personas
Menos absentismo y rotación de personal	Nivel menor de tensión, se comparten trabajos.
Mayor sentimiento de pertenencia a la compañía	Se dispone de más información al trabajar con más personas
Surgen nuevas fórmulas de abordar problemas	El sentimiento de pertenencia al grupo incrementa la moral de individuo
Son más diversos los puntos de vista	Se experimenta de una forma positiva la consecución de objetivos

INDIVIDUAL Y GRUPOS

UN HOMBRE DE NEGOCIOS ACABA DE APAGAR LAS LUCES DE UNA FERRETERÍA CUANDO APARECE UN HOMBRE PIDIÉNDOLE DINERO. EL DUEÑO ABRE LA CAJA REGISTRADORA. EL CONTENIDO DE LA CAJA REGISTRADORA ES RETIRADO Y EL HOMBRE SALE CORRIENDO. UN AGENTE DE POLICÍA VA DETRÁS DE ÉL

PREGUNTAS (V/F/NS)

1. Un hombre apareció después que el dueño apagó las luces de su tienda.
2. El ladrón era un hombre.
3. El hombre que apareció no pidió dinero.
4. El hombre que abrió la caja registradora era el dueño.
5. El dueño de la tienda extrajo el contenido de la caja registradora y salió corriendo.
6. Alguien abrió una caja registradora.
7. Después de que el hombre que pidió dinero extrajo el contenido de la caja, huyó a toda carrera.
8. Aunque la caja registradora contenía dinero, la historia no dice cuánto.
9. El ladrón demandó dinero del dueño.
10. Un hombre de negocios acababa de apagar las luces cuando un hombre apareció dentro de la tienda.
11. Era a plena luz de día cuando el hombre apareció.
12. El hombre que apareció abrió la caja registradora.
13. Nadie demandó dinero.
14. La historia se refiere a una serie de eventos en los cuales únicamente se mencionan tres personas: el dueño de la tienda, un hombre que demandó dinero y un miembro de la fuerza pública.
15. Los siguientes eventos ocurrieron: Alguien demandó dinero, una caja registradora fue abierta, su contenido fue extraído y un hombre huyó de la tienda.

EQUIPOS DE TRABAJO

Los equipos de trabajo son grupos de personas con competencias individuales que se complementan entre sí, se organizan estableciendo normas y bajo la existencia de una **confianza mutua** para alcanzar, con su trabajo, objetivos colectivos. Vienen marcado por una serie de características:

- Liderazgo compartido. Aunque exista la figura de un líder, la confianza en los miembros del grupo para la realización de tareas está presente.
- Sentimiento de pertenencia al grupo. Las personas comparten vivencias, impresiones, conocimientos, haciendo que se generen vínculos entre los miembros del grupo.
- Se asume la responsabilidad del equipo sobre los resultados, a diferencia del trabajo en equipo donde la responsabilidad era individual.
- Se fomenta la comunicación y la crítica constructiva.
- Las metas están bien definidas y son compartidas.
- Una de las cosas importantes es que todos conozcan los procesos para facilitar la participación en la toma de decisiones.

EQUIPOS DE TRABAJO

Cada equipo, dependiendo de su contexto, necesita de un tipo de **motivación** diferente. Es necesario tener un gran conocimiento del grupo para poder motivarlo. Para ello, resulta necesario:

Feedback: Es necesario que los miembros del grupo puedan expresarse, y que el líder o jefe escuchen la información que le envían.
Adaptar estímulos al grupo: La motivación estándar (incentivos o primas), no generan tanta motivación en determinados grupos, por lo que hay que adaptarla.
Establecer objetivos desafiantes y reales.
Formación de Jefes y Líderes. La aplicación de teorías no garantiza resultados.

No existe una regla infalible para la gestión de grupos

EL PAPEL DEL INDIVIDUO EN EL GRUPO

- **El rol asumido:** es el papel que el grupo, por necesidad de funcionamiento, da a un sujeto determinado en función de sus características personales, técnicas, etc. Por ejemplo, en caso de que el grupo necesite un portavoz, se elige a uno de los miembros del grupo para que ejerza esta labor por su facilidad de comunicación. Es el grupo el que decide quién asumirá el rol necesitado.
- **El rol asignado:** es un papel que el grupo necesita que sea asumido por uno de sus miembros y éstos pueden asumirlo o no. A diferencia del rol asumido, el grupo no asigna a nadie este rol, por lo que puede quedar sin asumir.

  Continuando con el ejemplo anterior, si el grupo no elige a un portavoz y ninguno de sus miembros decide por cuenta propia asumir este rol, el grupo carecerá de portavoz.
- **El rol complementario:** se da en función de otros roles asumidos por los miembros del grupo. Hay que prestar especial atención a este tipo de roles, ya que **pueden ser positivos o negativos para el grupo.** Los roles asumidos dentro del grupo han de ser complementarios entre sí para que estos sean funcionales y operativos. Por ejemplo, si un miembros adopta el rol de líder, otro deberá adoptar el de portavoz, otro el de moderador, el de coordinador, etc., y ningún otro adoptará un rol asumido porque iría contra la funcionalidad operativa del grupo al producirse conflictos.
- **El rol suplementario:** se da en función de la competencia dentro de un grupo. Puede ser un rol negativo y llegar a afectar el logro de la tarea. Cuando en un grupo se dan dos personas con el rol de líder puede darse la situación de que uno de ellos adopte el **rol de saboteador**, intentando por todos los medios impedir el cambio y las ideas propuestas por el otro líder. Esto lleva a un clima de competencia que afectará al buen logro de la tarea.

HABILIDADES NECESARIAS PARA EL TRABAJO EN EQUIPO. LAS 5C

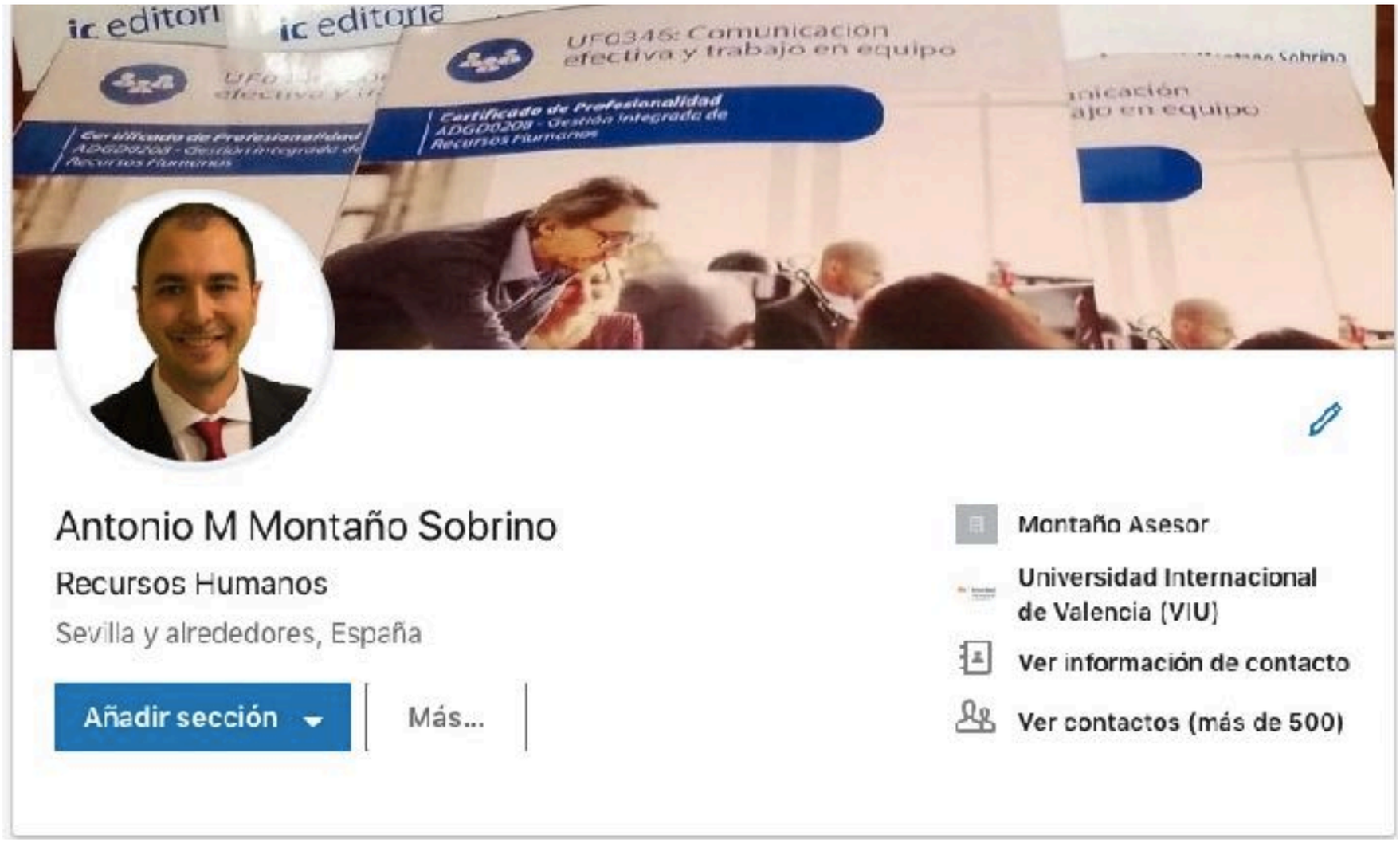
1. **Confianza.** Como parte fundamental de la colaboración, la seguridad en el trabajo bien hecho del compañero ayudará al crecimiento del grupo.
2. **Comunicación.** Como técnica fundamental del trabajo en equipo, se ha estudiado en puntos anteriores y conforma la base principal para el trabajo en equipo y el desarrollo de la figura del líder.
3. **Complementariedad.** Es el equilibrio entre las aportaciones de cada individuo al trabajo del grupo. Cada persona pone sus habilidades y talentos al servicio del grupo, el objetivo de la complementariedad es hacer que todos los talentos encajen para el bien común del grupo.
4. **Compromiso.** Parte también importante dentro del trabajo en equipo, ya que es la aportación personal del individuo definida como una obligación contraída hacia la realización de una tarea de manera conjunta. El compromiso hace que la persona muestre intención de adaptarse a la dinámica de un equipo. Existen conceptos relacionados con el compromiso como pueden ser el respeto a los demás, tolerancia, etc.
5. **Coordinación.** Como técnica fundamental del trabajo en equipo, la coordinación es entendida como la organización de la suma de actividades dentro del grupo.

Las personas que se llevan bien con el resto de personas que componen su equipo de trabajo tienen una mejor salud y pueden alargar su vida.

Universidad de Tel Aviv

COLEGIO OFICIAL DE
GRADUADOS SOCIALES DE SEVILLA

Gracias por vuestra atención



www.linkedin.com/in/antonio-m-montaño-sobrino-gar

Email: antonio.m.mon.sob@gmail.com