

Comunicación efectiva

MDO Claudia Caballero

The image features a green rectangular overlay containing the COFIDE logo. The logo consists of the word "COFIDE" in a large, white, sans-serif font, with a registered trademark symbol (®) to its upper right. Below "COFIDE" is the text "CAPACITACIÓN EMPRESARIAL" in a smaller, white, sans-serif font. The background of the entire image is a photograph of a man in a grey blazer standing in a meeting room, gesturing with his right hand. In the foreground, there is a wooden desk with several laptops displaying charts and graphs, and some papers.

COFIDE[®]
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

Comunicación efectiva

"La competencia más importante para crear conexiones humanas significativas en el ámbito personal y profesional"



¿Por qué y para qué estamos aquí?

Estableciendo expectativas...



¿A qué problemas te has enfrentado en torno a la comunicación?

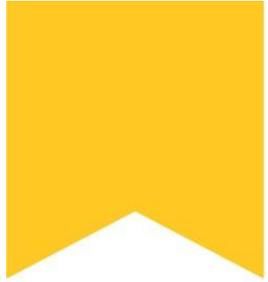
¿Qué quieres llevarte de esta sesión y para qué?



Pautas de la sesión

i

1. **Presencia y atención plena (aquí - ahora)**
2. **Haz que el tiempo invertido valga la pena**
3. **Pregunta y participa, así te llevarás más**
4. **Respetar los tiempos**
5. **Valora y construye sobre las opiniones de los demás**



Objetivo del Taller

Dotar al participante de herramientas que le permitan **desarrollar mejores habilidades de comunicación, así como reglas básicas para lograr claridad e impacto en sus interacciones conversacionales con otros.**



Contenido

1. **Qué es la comunicación efectiva**
2. **Beneficios** del desarrollo de esta competencia
3. **Habilidades clave en la comunicación**
4. **Características** de la comunicación (las 6 c's)
5. **Test** de asertividad
6. **Herramientas** para adecuar mi mensaje de forma experta
7. **Plan de acción**



“Las relaciones humanas parten de varios pilares fundamentales, entre los que **están la comunicación y la confianza**, ambas consideradas como **competencias básicas.**”

La **comunicación efectiva** es una competencia

que nos permite **transmitir mensajes, ideas, sentimientos o pensamientos, de forma clara y entendible...**

de tal forma que nuestro interlocutor **logre comprender lo que decimos y actuar en consecuencia.**

qtxya..!

?????!!!!



La comunicación es clave para...



Beneficios de la comunicación efectiva:

Brindar sentido de dirección, claridad y propósito



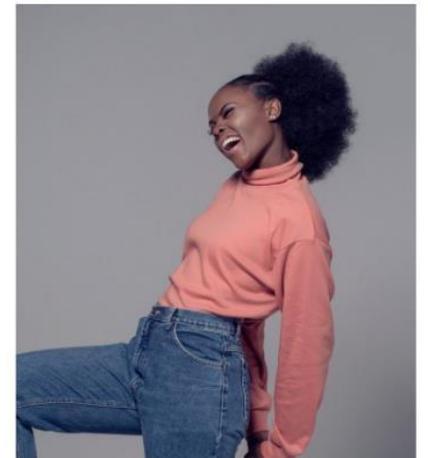
Promover dinámicas sanas de trabajo y fortalecer la confianza



Facilitar la solución de problemas y la gestión del cambio



Desarrollar la capacidad de liderar, persuadir y negociar



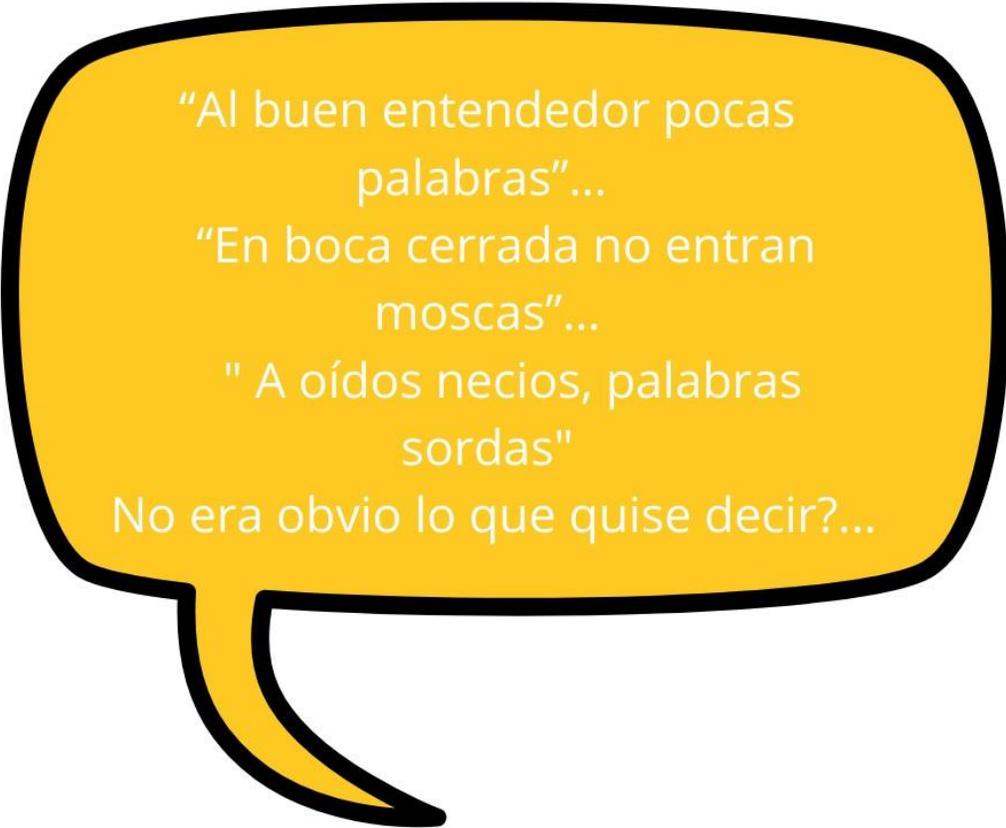


1. Por medio de **la respuesta que recibes** de tus interlocutores
2. Por la **cantidad de malas interpretaciones** que se generan a partir de tu comunicación
3. **Por los resultados de negocio que estás obteniendo**
4. **Por el tipo de relaciones personales** que estás construyendo



¿Qué nos
impide tener
buena
comunicación
con los
demás??

1. Nuestras creencias



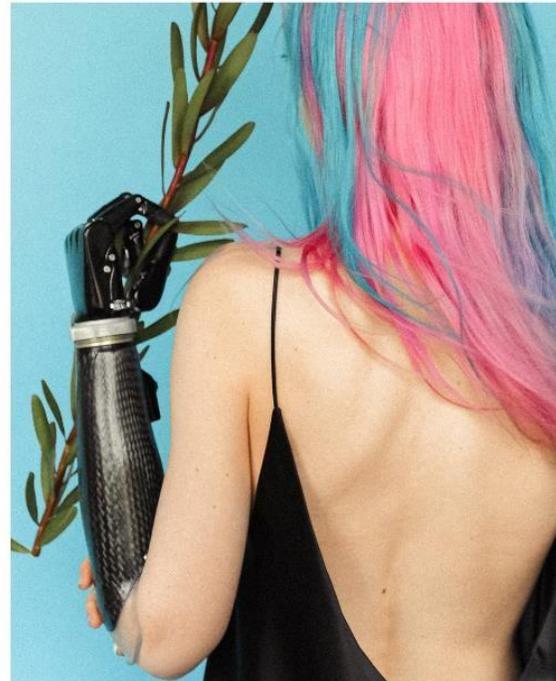
"Al buen entendedor pocas palabras" ...
"En boca cerrada no entran moscas" ...
" A oídos necios, palabras sordas"
No era obvio lo que quise decir?...

Hemos crecido escuchando este tipo de frases y nuestro principal problema es que: **escuchamos más para poder responder, que por un interés genuino de comprender.**

Nuestra tendencia natural es la de culpar a los demás por lo errores en nuestra comunicación.

2. La inconsistencia entre los elementos de nuestra comunicación: el verbal consciente y el no verbal inconsciente

“Comunicar no es simplemente el acto de emitir un mensaje o idea, es todo lo que el otro percibe sobre ti”



La forma de hablar, tus pausas, tus silencios, las palabras que eliges, tu tono y volumen de voz, tu articulación de ideas, tu claridad y dicción,

Tu postura al escuchar, tus gestos, la forma de mover brazos y cuerpo, tu atención y apertura, tu contacto visual, cómo reaccionas y lo que haces,

3. Nuestra PSI

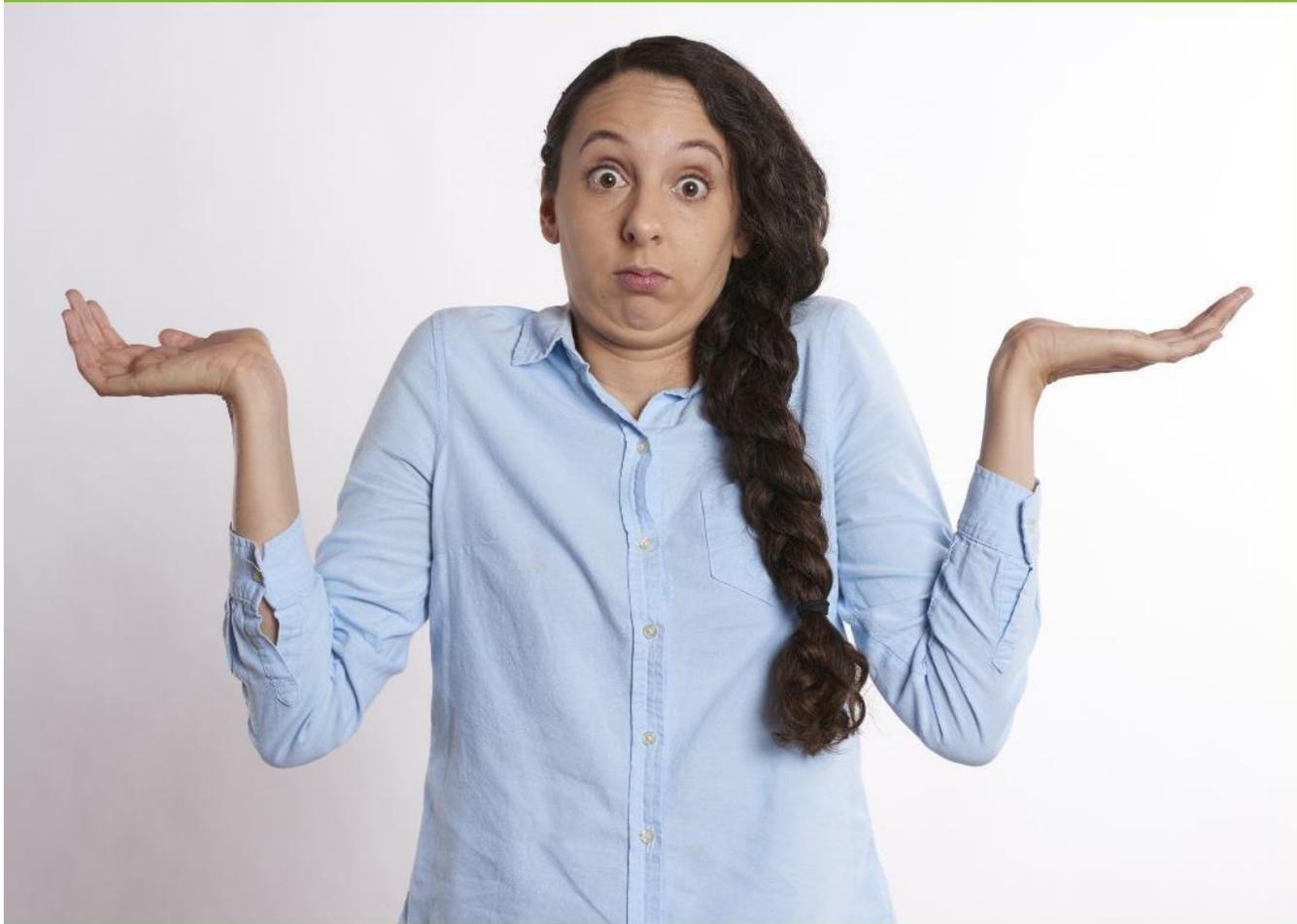
Percepción Selectiva Individual



Creemos que la manera en que percibimos las situaciones es igual a como la perciben los demás.

4. Nuestra prisa y el exceso de estímulos o distractores





Ante este
escenario,
¿qué
podemos
hacer?

6

Cualidades clave para comunicarnos mejor

ACCOUNTABILITY  1	EMPATÍA  2	ESCUCHA  3
CONGRUENCIA  4	ASERTIVIDAD  5	CREDIBILIDAD  6

1 **ACCOUNTABILITY**



**Papel del protagonista:
100% es mi responsabilidad**

Adueñarte de tus comportamientos, cerrar las brechas, perseguir los objetivos del equipo, cumplir promesas, confrontar las decisiones difíciles, tomar acción sobre las cosas, hablar de los hechos no suposiciones, buscar ser efectivo y cumplir siempre los compromisos



**Papel de la víctima:
50% es mi responsabilidad**

Dar excusas, echarle la culpa a otro, o a las circunstancias, sólo los objetivos personales cuentan, esperar a que los demás actúen, necesidad de tener la razón, evitar conversaciones difíciles, no cumplir los compromisos,



50% Accountable



1. "Haré lo que me toca, haz lo tuyo"
2. "Nunca me dijiste que tenía que hacer eso, no es mi culpa que no esté hecho"
3. "Eso, en qué me beneficia a mí"
4. "Yo estoy en lo correcto, no tengo por qué ceder "
5. "Si no perdiera el tiempo con tantas juntas, tendría mi trabajo listo "
6. "¿Qué acordamos la última reunión?, ¿cómo van? "
7. "No puedo hacer nada hasta que Finanzas me de los números.. "
8. "Si si, veo tu punto, no es gran problema... Cambiando de tema, vas a ir a la cena hoy?... "

¿Por qué nos pasa esto?

1. Tener una perspectiva rígida
2. Necesidad de tener la razón
3. Creer que no tenemos la capacidad de cambiar las cosas



50% Accountable

1. "Haré lo que me toca, haz lo tuyo"
2. "Nunca me dijiste que tenía que hacer eso, no es mi culpa que no esté hecho"
3. "Eso, en qué me beneficia a mí"
4. "Yo estoy en lo correcto, no tengo por qué ceder "
5. "Si no perdiera el tiempo con tantas juntas, tendría mi trabajo listo "
6. "¿Qué acordamos la última reunión?, ¿cómo van? "
7. "No puedo hacer nada hasta que Finanzas me de los números.. “
8. "Si si, veo tu punto, no es gran problema... Cambiando de tema, vas a ir a la cena hoy?..."

VS

100% Accountable

1. "Cómo te apoyo para que logremos este objetivo?"
2. "Malinterpreté lo que necesitabas, ¿qué puedo hacer para corregirlo?"
3. "¿Qué es lo mejor para el equipo?"
4. "Si hay un mejor camino, exploremos por ahí"
5. "Siento haberme retrasado con esto, no volverá a suceder"
6. "Pueden contar conmigo, si digo que lo haré denlo por hecho"
7. "Ya acordé con finanzas que tendrá los números hoy, y podré avanzar en esto"
8. "Hablemos de nuestras diferencias y cómo podemos trabajar en conjunto a pesar de ellas"

3 pasos para desarrollar mayor "accountability"



1. Identifica tus propios estándares

1. "Soy más grande que mis circunstancias"
2. "Me comprometo a dar más de mí mismo"
3. "Me adueñaré de los problemas hasta resolverlos".

No esperes que los demás cambien, cambia tu

2. Comprométete con el éxito de otros

"No importa de quién se trate o cómo se comunique "x" persona, adaptaré mi comportamiento para construir una relación positiva" Encuentra los valores compartidos

Cambiando la forma en la que comunicas podrás mejorar significativamente tus relaciones

3. Comunica con claridad y convicción

Sé auténtico
Habla por ti, no iniferas lo que piensan o sienten los demás
Usa el "yo" en lugar del "tú"
Habla en positivo, empieza por mencionar lo que si quieres y no lo que "no" quieres

Comprometete a resolver asuntos pendientes a tiempo, construyendo relaciones sólidas

En resumen:

- Aplica tus estándares consistentemente y no, convenientemente
- Comprométete con el éxito de cada persona, así el equipo puede ser exitoso en conjunto
- Declara tus ideas y posturas con claridad y convicción
- Construye relaciones de trabajo positivas, a través de los valores compartidos
- Acepta sólo lo mejor de tí mismo, no menos



2

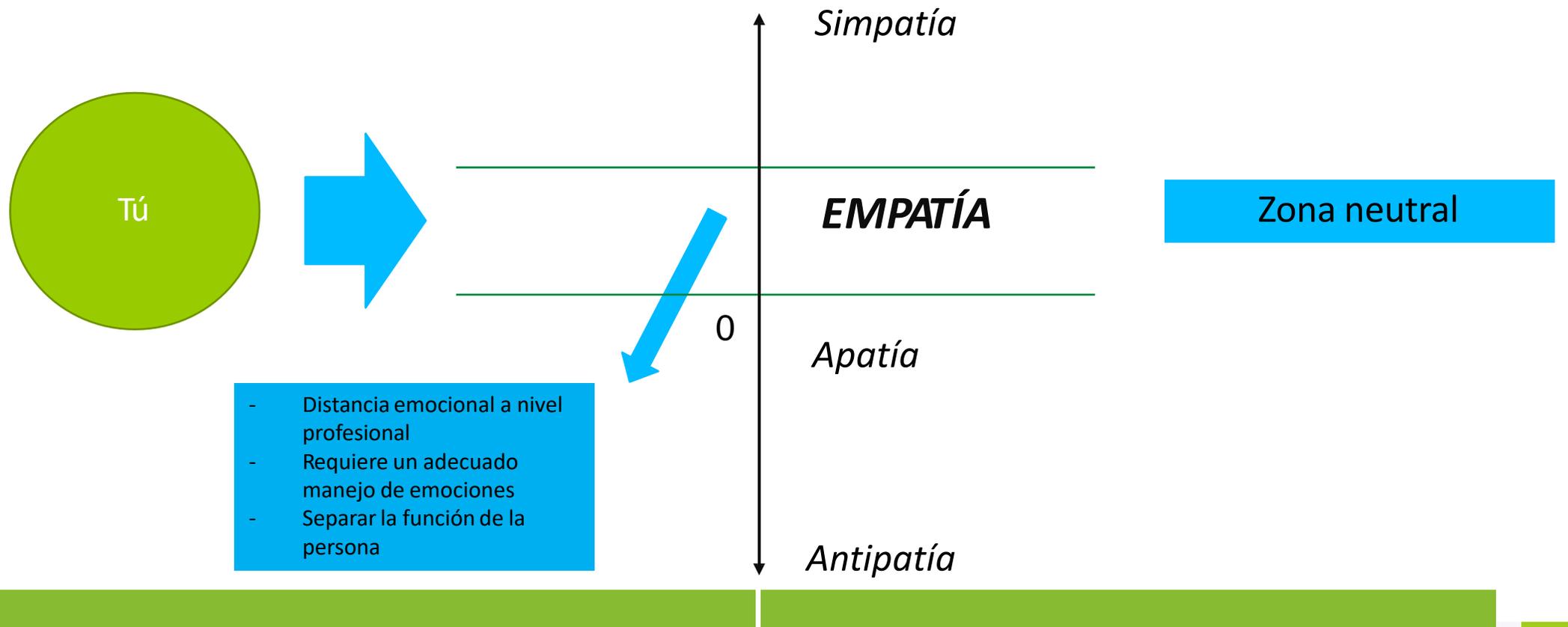


Empatía

Es una de las habilidades socio emocionales básicas, necesaria para convivir con los demás. Una actitud de empatía, nos permite comprender una realidad ajena a la nuestra, percibiendo las ***necesidades, emociones y sentimientos de otros.***



Escala de conexión emocional



Empatía para qué?...

No se trata de mostrar alegría, ni ser simpáticos. Tampoco significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro, simplemente se trata de **entender sin juzgar**





Ponerte en el lugar del otro te ayuda a la hora **de enviar un mensaje más claro y más efectivo, que contemple diversos enfoques.**



Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: **“me interesa comprender lo que sientes”, “dime ¿cómo te ha afectado esta decisión?..”**

3

ESCUCHA



Escucha activa

Stephen Covey nos dice que...



“ La mayoría de las personas no escuchamos con la intención de comprender, escuchamos con la intención de responder”

“Busca primero comprender, antes de ser comprendido”



“El regalo máspreciado que podemos dar a otros es nuestra presencia. Cuando nuestra atención plena abraza a los que amamos, florecen como flores”.

-Thich Nhat Hanh



¡Participa en la lluvia de ideas grupal!

Da clic en el enlace dentro del chat, o escanea el siguiente código y participa respondiendo:

¿En una conversación con otra persona, como sabes cuando esa persona no está escuchando? Qué hace o qué dice ?

2min

<https://www.menti.com/q6nbbov8qp>



Lo que debes evitar .. pero hacemos todo el tiempo !

“Si hablar es plata,
escuchar es oro.”

- Proverbio turco.



Distraerte con el reloj, el celular, la computadora, el ruido, etc.

Interrumpir al que habla.

Emitir juicios de valor o etiquetas.

Ofrecer ayuda o soluciones prematuras.

Desacreditar o demeritar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada, te pasará pronto".

Contar "tu historia" cuando el otro necesita ser escuchado.

Contra argumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "ni lo digas, yo me siento aún peor"

El "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

¿Cuál es tu sesgo de escucha?

El cerebro **no puede realizar 2 o más tareas simultáneas**; sin embargo puede cambiar de una a otra tarea rápidamente.

De acuerdo a un estudio realizado, el **“multitasking” puede reducir la productividad hasta en un 40%.**



Somos selectivos acerca de a qué le prestamos atención (un problema, algo gracioso, buscamos sentido o lógica, hechos, historias claras, etc.) para agregar nuestro propio sentido, hacer conjeturas, extraer conclusiones, formular creencias.

Por lo general, nuestra escucha siempre tiene un sesgo y debemos conocerlo para poder controlarlo.

¿Cuál es tu sesgo de escucha?



El secreto para controlar el “ruido de la voz mental” tiene que ver con la consciencia de uno mismo

- ¿Qué tipo de **sesgo de escucha** tengo?
- ¿Qué sucede si ya estoy realizando conclusiones acerca de esta situación o de la persona?
- ¿Qué me dice mi voz mental?
- ¿Qué ruido mental debo ignorar para escuchar completamente lo que me dice la otra persona?
- ¿Cómo me siento emocionalmente? ¿Molesto? ¿Animado? ¿Ansioso?
- ¿**Estoy preparado para aprender algo** de esta conversación?
- ¿**Estoy escuchando sin juzgar**?

Una vez que logres tomar consciencia de tus hábitos de escucha, serás capaz de gestionarlos

El ciclo de la escucha activa



1

Reconocimiento

No necesitas estar de acuerdo o en desacuerdo; pero un... “Te escucho”, inclinando la cabeza, “Sí”, “OK”, “Hmmh”, “Claro” “Lo entiendo”

TÉCNICAS DE

Afirmaciones

2

“De acuerdo a tu punto de vista sobre el nuevo presupuesto, entiendo que consideras que no incluye mucho margen para el proyecto.”



3

Apreciaciones

“Tienes un buen punto cuando mencionas las diferencias con nuestros competidores, hiciste un buen análisis.”

ESCUCHA ACTIVA

Refuerzos

4

“Veo que manejaste bien esta situación; estuviste calmado, enfocado y estableciste bien nuestros planes para ganar la licitación.”

4

CONGRUENCIA



Congruencia

Entre la comunicación verbal y no verbal



El significado de nuestras conversaciones se determina por:

93% por los aspectos No verbales
* de acuerdo a la investigación de Mehrabian

55%

Lenguaje no verbal:

- Movimiento de manos
- Postura y cuerpo
- Brazos
- Rostro y labios

38%

Tono de voz:

- Volumen
- Velocidad al hablar
- Ritmo y continuidad

7%

Lenguaje verbal:

- Todo lo que decimos

“El mensaje se pierde o se potencia dependiendo de la forma en la que se emita.”

Qué sí hacer:



- **Estar relajado, haciendo pausas necesarias**
- **Mantener brazos abiertos**
- **Postura flexible y ligeramente inclinada al frente**
- **Gestos faciales en concordancia con el mensaje**
- **Hacer contacto visual.**

Qué no hacer:



- **Postura rígida e inflexible con brazos cruzados o manos en las bolsas**
- **Uso exagerado de las manos u otros distractores,**
- **Uso de muletillas (eh, ummm, este, no, etc.),**
- **Falta de expresión facial o poco contacto visual**

5

ASERTIVIDAD



Asertividad



"Es la capacidad de manifestar de forma **clara, honesta, directa y oportuna** tus convicciones, ideas, defender tus deseos y necesidades sin dejarte manipular, ni manipular a los otros. Es el punto medio entre ser pasivo y agresivo al expresar tus ideas."

Círculo vicioso de una conducta pasiva



Círculo vicioso de una conducta agresiva





4 pasos para comunicarme asertivamente



5

CREDIBILIDAD



Credibilidad

Es imposible persuadir a una audiencia si no demostramos **credibilidad y autoridad**.

La credibilidad genera confianza, y, como ocurre con el respeto, la confianza es una gran aliada de la comunicación. Las personas están más receptivas cuando hay confianza.

**“Sé, haz, y solo entonces
comunica”**



¿Cómo lograrlo?

■ Evita la política y las dobles agendas

Generar un exceso de política interna es desgastante y provoca malas relaciones de trabajo. Evita dar un trato diferente a la personas según su nivel jerárquico

■ Walk the Talk

Es necesario que seas congruente y coherente con lo que dices y lo que haces. Tus acciones deben mantenerse alineadas a tus valores, ambos hablarán más por ti, que tus palabras.

■ Transparencia, honestidad y ética

Hablar mal, detrás de las personas, contar temas confidenciales, iniciar rumores, filtrar información sensible, ocultar cosas, afirmar suposiciones tuyas, son conductas que afectan tu imagen y credibilidad

Hagamos un assessment grupal

¿Qué habilidad debes trabajar más?.. ¿Cuál es tu
fortaleza?

Escanea este código QR o dale clic en el enlace vía chat que pondremos
ahora

<https://www.menti.com/owoyhtypv4>



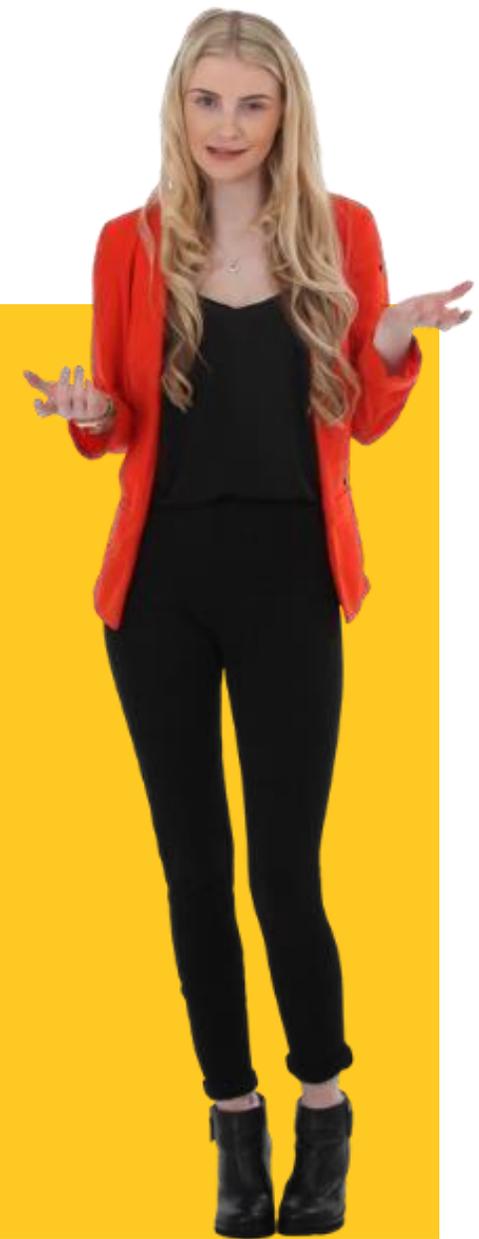
Día 2

Herramientas para desarrollar mi comunicación como experto



6 vicios en la comunicación

1. **Creer que la “lógica” es la misma para todos**
2. **Las suposiciones** – interpretaciones personales de una situación sin tener toda la información-
3. **Las generalizaciones** – emitir un juicio o asumir algo como verdadero a partir de una sola experiencia-
4. **Hablar en negativo** – señalando los escenarios menos optimistas o enunciando lo que “no se quiere”, incluso sonar amenazante
5. **Esperar que las personas adivinen tu mente y llenen los huecos**
6. **No dejar claras las expectativas, de lo que se quiere o se busca**



6 Características de un buen mensaje (oral o escrito)

CONCISO | COHERENTE | COMPLETO | CERTERO | CLARO | CORDIAL



1 CONCISO



- El tiempo juega un papel importante en nuestra comunicación, especialmente en el entorno de trabajo, por eso siempre debes dar ***una sola explicación de tu mensaje pero bien ejecutada***, sin rodeos o “cantinfleos” para no perder el foco sobre la idea central.
- **Se breve, recuerda que menos es más.**

2 COHERENTE



- El mensaje debe tener una ***estructura de inicio a fin, que tenga un hilo conductor y un orden cronológico, que haga sentido y sea coherente*** con lo que deseas lograr:
- ***Contexto o situación***
- ***Desarrollo del mensaje/ objetivo***
- ***Llamada a la acción / qué se espera de cada persona***
- ***Cierre / compromisos***

3 COMPLETO



- La entrega del mensaje debe contener **TODA** la información necesaria, no sólo la que tú creas relevante. **Es importante no suponer que los demás saben de antemano detalles o hechos relacionados.** Tu mensaje debe responder las siguientes preguntas:
- **Qué | Quién | Cómo | Cuándo | Dónde | Para qué |**
- **Por qué ahora | Qué pasa si no lo hacemos | Beneficios**

4 CERTERO



- La información o mensaje a entregar debe ser *verdadera* para evitar malos entendidos o **pérdida de confianza**, quedar bien a costa de la verdad no es opción.
- Si necesitas apoyarte de datos en un gráfico, o cifras, hazlo, **eso dará más credibilidad.**

5 CLARO



- El lenguaje y las palabras usadas deben ser compresibles para toda la audiencia sin importar su grado o formación,
- Ajusta los términos técnicos o que algunas personas no dominan, **hazlo sencillo y claro para evitar ambigüedades**
- Debes tener **muy claro el objetivo de tu mensaje, para cerrar con una llamada de acción**

6 CORDIAL



- *Debemos aprender a usar el **tono apropiado** en cada mensaje sin perder la **cordialidad y el respeto**, cuidar el **ritmo, la fuerza y el volumen adecuado en cada situación, así como los gestos y postura**,*
- Apalancándome de mi lenguaje no verbal, puedo **enfatar las ideas clave, llamadas a la acción, directrices, instrucciones, agradecimientos, etc.**

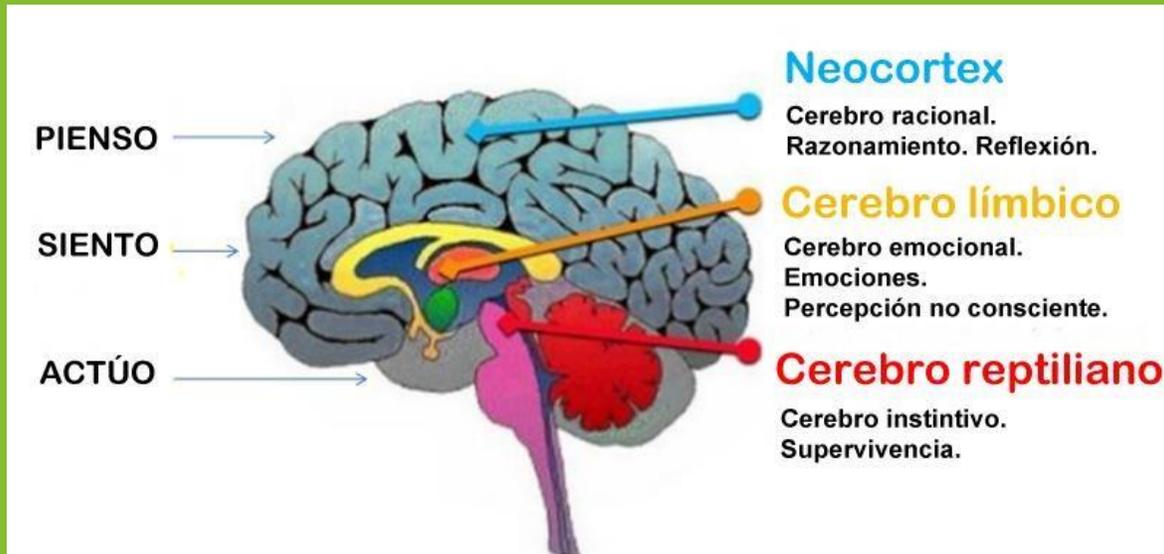
Let's practice !!!

Ejemplo 1. Soy Jefe de Planta y debo indicar en una junta informativa que en el próximo mes la producción aumentará de 100 a 200 piezas producidas por día.

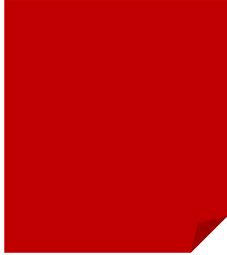
Ejemplo 2. Soy Analista de Mercados y quiero solicitar al área de TI o Help Desk, un cambio de equipo de cómputo urgente.

Ejemplo 3. Soy Gerente de Ventas y debo indicar en una videollamada que las ventas de la región norte están por arriba de la región sur y se requiere un plan de acción.

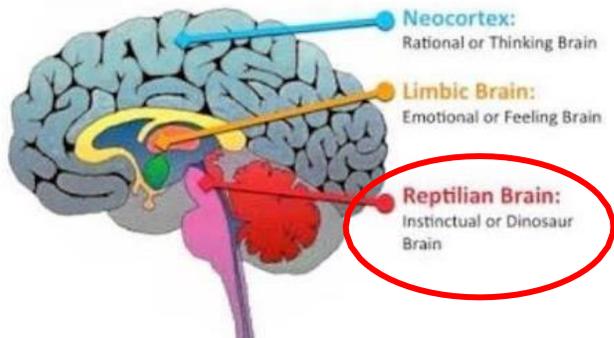
La teoría de los 3 cerebros y su impacto en la comunicación



- Esta teoría surge en los 60's creada por Paul MacLean, misma que se fundamenta en la idea de que **en el encéfalo humano habitan 3 sistemas cerebrales distintos**, con sus propias lógicas de funcionamiento, y que cada uno de ellos ha ido apareciendo en nuestra línea evolutiva de manera secuencial, el uno sobre el otro.



Perfil Instintivo



1. Orientado a la **acción y la tarea**.
2. **Actúa, después piensa**.
3. Generalmente **se irrita con facilidad**, no le teme a las **confrontaciones**
4. **No siente mucha culpa**
5. Suele **organizar la forma de trabajo** e incluso **anteponer su punto de vista**
6. Se define **como directo(a)**, es **frontal**, expresa su desacuerdo **ironía o indirectas**; **no tiene mucho tacto** para decir las cosas

1. Su mente **imagina retos y conflictos**, para prepararse de **antemano**
2. **No oculta sus emociones**, se le nota en su expresión facial
3. **Piensa que nada está mal en si mismo(a)** y que todos los problemas significativos están en el ambiente o en el otro
4. Los demás lo **identifican como alguien de “mecha corta”**
5. **Practica deportes donde usa su fuerza**
6. Cuando se trata de **ayudar, defender a alguien o completar un reto**, es el **primero en actuar**

Frases que se repiten a si mismos o a su equipo

- **Confío pero verifico**
- **Aquí vengo a dar resultados, no a hacer amigos**
- **Todo es urgente, esto era para ayer**
- **A mi me miden por objetivos, no por llevarme bien con los demás**
- **Al toro por los cuernos**
- **Esto ya me lo sé, yo sé por dónde va la cosa**
- **Lo importante es ganar**
- **El que pega primero, pega dos veces**



Su comportamiento en la organización

- **Enfoque: corto plazo, viven el presente**
- Aporta **orientación al logro, perseverancia y energía** para lograr metas.
- **Busca la autonomía** para tener el control.
- Desea **proteger, mantener y mejorar su entorno.**
- Se postula para **organizar tareas**, le gusta ser **protagonista**, y llevar la batuta
- Es bueno(a) para **sacar adelante proyectos palpables y con objetivos claros**
- **Prefiere poner sus propias reglas**
- **Reacciones explosivas e inmediatas** que utiliza para resolver problemas
- No origina los pleitos, más bien **reacciona ante ellos, y a veces los magnifica**
- Actitud reactiva: **ira, indignación**

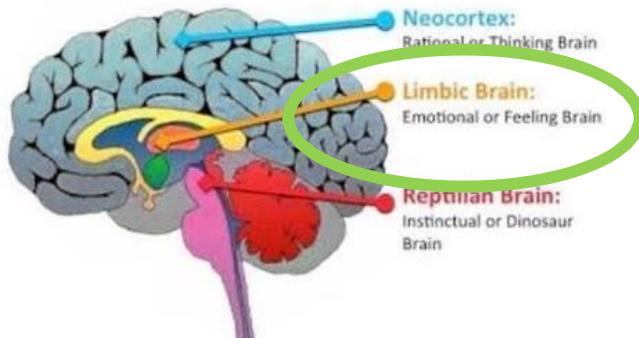


Deseo básico: Ejercer poder en su entorno para llevarlo a la acción; ganar y conseguir lo que se propone





Perfil Emocional



1. Orientado a la **persona y las relaciones**
2. Toma decisiones según el estado emocional en el que se encuentre
3. Generalmente **evita las confrontaciones**, pero si se envuelve en algún conflicto lo toma personal
4. Suele sentir mucha culpa y/o vergüenza
5. Busca **conciliar o darle gusto a los demás**, se preocupa mucho por el qué dirán
6. Busca la **aceptación y encajar o pertenecer a un grupo**

1. Muestra **empatía**, suele ser sensible a las necesidades de otros
2. A veces se le va el tiempo, **buscando, pensando, soñando o añorando** algo
3. Suele **postergar sus tareas**, cuando no tiene un entregable busca un pretexto para ganar tiempo
4. Es adaptable y se mueve al ritmo de la situación
5. Busca trabajos donde pueda **hablar, interactuar o relacionarse con otros**, diseñar o crear algo
6. Es **solidario(a)**, buen amigo(a), sabe dar consejos

Frases que se repiten a si mismos o a su equipo

- Siento que no me tomas en cuenta ...
- Me llegó al alma
- Lo que hagas no importa, mientras lo hagas con amor
- Debemos tomar en cuenta a las personas, no son números
- Me late que va por aquí..
- Me preocupa el qué dirán...
- Siento que esto ya es algo personal
- Dime lo mismo pero más bonito
- ¿Y qué le digo ahora a mis sentimientos?
- No todo en la vida es dinero
- Te entiendo, sé lo que estás sintiendo



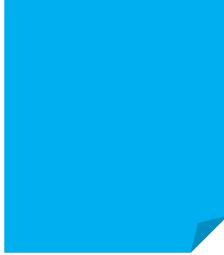
Su comportamiento en la organización

- **Enfoque: mediano plazo, suelen vivir del pasado**
- En las organizaciones se preocupa por las personas y las buenas relaciones humanas.
- Le gusta moverse en sociedad y ser apreciados por sus contribuciones.
- Busca ser reconocido(a) por lo que dan o hacen por los demás.
- Busca espacios de crecimiento personal y balance vida-trabajo
- Se adapta con menor esfuerzo a los cambios
- **Actitud reactiva: cuando se sienten heridos o amenazados pueden cambiar de un estado emocional a otro, regar rumores o guardar rencor sin darse cuenta**

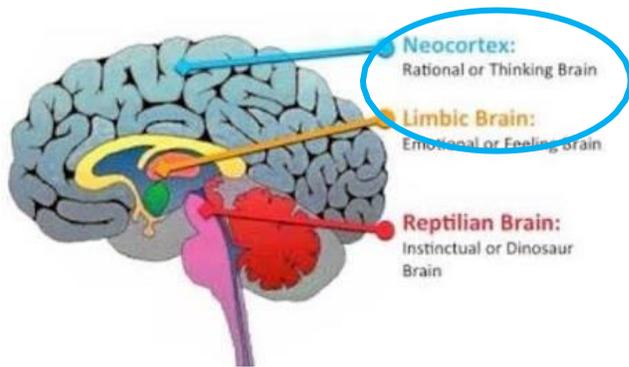


Deseo básico: Afiliación, ser aceptados y admirados





Perfil Mental



1. **Orientado a las metas, imagina soluciones y escenarios múltiples**
2. **Toma decisiones según la información y el conocimiento a su alcance**
3. **Suele ser pasivo, pragmático y selectivo en sus relaciones**
4. **Puede sentir miedo, ansiedad o angustia a la hora de actuar**
5. **Se le dificulta delegar y dar autoridad**
6. **No suele mostrar sus emociones, pasa tiempo con los demás pero no demasiado, es más bien solitario**

1. **Es metódico, planea su día con antelación, valora el tiempo personal y de los demás**
2. **Suele vestirse igual, pero le da mucho peso a la pulcritud y formalidad**
3. **Es meditativo y en ese proceso puede dejar muchas ideas sin concretarse**
4. **Es cordial y respetuoso en su trato con los demás, no suele tener arranques**
5. **Sabe dar consejos, pero es frío en sus apreciaciones**
6. **Tiene muy altas expectativas de los demás**

Frases que se repiten a si mismos o a su equipo

- Todos deberían hacer su trabajo y listo, esto no es personal
- La responsabilidad es la virtud más grande
- Díganme con antelación las cosas. No me gustan las sorpresas
- Antes de darme una opinión piensa bien las cosas
- Tus palabras me dicen una cosa, pero tus acciones otra
- No hablemos por hablar
- No me siento cómodo tomando una decisión precipitada
- Este análisis no me hace sentido, tengo que ver otra fuente
- Prefiero optar por el camino seguro que asumir este riesgo



Su comportamiento en la organización

- **Enfoque: largo plazo, planea hacia el futuro**
- Aporta al equipo realizando análisis de riesgos y/o de calidad.
- Mantiene las normas y los procesos.
- Le gusta observar y comprobar las cosas por sí mismo, es un tanto escéptico.
- A partir del análisis de evidencias saca sus propias deducciones.
- Busca sentirse seguro a partir de la información y el conocimiento.
- Requiere total certeza antes de tomar decisiones
- Tendencia a la planeación y a la lógica



**Deseo básico: Entender
para sentirse seguro**



**¿Con qué perfil te identificas más?
¿Cuál es tu estilo menos
predominante?**



Instintivo
Emocional
Mental

El objetivo de esta información es darte herramientas de autoconocimiento o que te permitan:



- **Aceptarte tal como eres**
- Lograr un **sano balance en tu propio perfil**
- **Trabajar los estilos no predominantes** en ti
- **Establecer una sana relación de trabajo y mejorar tu comunicación** a partir del estilo predominante de los demás
- **Ensayar pautas de comunicación que te permitan vender tus ideas a los demás**, aun sin saber su estilo de comunicación



Aspectos que te permitirán comunicarte mejor

Con un
instintivo:

1. Siendo lo más **práctico** posible
2. Lo que le otorgue **cierto estatus a él/ella o al equipo**
3. **Resaltar el camino más rápido y efectivo**
4. Hablando de **soluciones que ya demostraron éxito** en el pasado
5. Menos palabras, **más acciones**
6. **Cumplir tareas y acuerdos puntualmente**
7. Hablar sin rodeos, **directo al punto y viendo a los ojos**
8. **Omitir las excusas y/o pretextos**
9. **Dándole la razón antes de contra argumentar**
10. No usar el lado sentimental para obtener una ventaja

1. Vamos a hacerlo a tu manera, sólo incluyamos este punto..
2. Ok, hagamos lo que tú dices y vamos evaluando
3. Podemos lograrlo
4. De una, vamos a darle con todo
5. Los resultados lo dicen claramente
6. ¡Sin miedo al éxito, como va!
7. ¡Si podemos, ya lo hemos hecho antes!

**Frases que te
ayudarán a
conectar mejor**

Aspectos que te permitirán comunicarte mejor

Con un emotivo:

1. **Mostrar cuánto te importa**
2. Mostrar sensibilidad sobre el tema a tratar
3. **Resaltar el camino que logre el mayor bien común**
4. **Darle tiempo** de procesar la información
5. **Comprender sus necesidades** primero
6. **Mostrar empatía y escucha activa**
7. Hablar calmado y pausado, con cierto contacto físico, sonriendo y mostrando aceptación
8. **Resaltar más las consecuencias que las reglas**
9. **Construir confianza** basado en hablar con la verdad
10. **Mostrar vulnerabilidad**

1. Valoro mucho tu punto de vista
2. Agradezco me compartas tus emociones
3. Confío en ti, podemos lograrlo juntos
4. Hay que lograr resultados sin descuidar la relación..
5. El trabajo en equipo es crucial
6. Cuento contigo para lograr este reto
7. Todo el equipo valora tus aportaciones

Frases que te ayudarán a conectar mejor

Aspectos que te permitirán comunicarte mejor

Con un mental:

1. **Mostrar conocimiento y experiencia** en el tema
2. **Evitar improvisaciones**
3. **Resaltar la información que se posee**
4. **Darle tiempo de tomar decisiones bien pensadas, sin presionarlo**
5. **Hablarle en términos de costo-beneficio**
6. **Mencionar cuál es el valor agregado, la ventaja competitiva**
7. **Hablar de forma seria pero agradable, postura firme**
8. **Resaltar las reglas, procesos y procedimientos,**
9. **No acercarse demasiado, respetar el espacio vital**
10. **No mezclar temas personales con los negocios**

1. Las razones por las que recomiendo esto son..
2. Técnicamente hablando..
3. Las consecuencias que podemos esperar son..
4. Mi experiencia me dice que ..
5. Yo, como experto del área, recomiendo que..
6. Valoro mucho tu opinión como experto en el tema
7. Mi opinión la sustento en el análisis de ...

Frases que te ayudarán a conectar mejor

Actividad

(5 minutos de escritura y 5 minutos para compartir)

Redacta 3 mensajes clave incluyendo características mentales, emocionales e instintivas:



Situaciones a abordar:

1. Requieres que tu jefe te apruebe presupuesto adicional para gestionar un nuevo proyecto clave en tu área
2. Vas a iniciar una junta de trabajo para tratar un cambio en las prioridades de la segunda mita de año, que incluye el lanzamiento de un nuevo producto
3. Requieres que tu equipo implemente una iniciativa beneficiosa para el área, que a ti te dio resultados en el pasado

Conclusiones

La **comunicación es una competencia básica**, que nos permite construir relaciones productivas y de largo plazo, basadas en la confianza

Requiere del desarrollo de **accountability, empatía, escucha activa, asertividad** así como de la **congruencia y credibilidad** entre lo que hacemos y decimos todos los días

Elaborar un buen mensaje requiere práctica, dedicación y atención plena, debemos cuidar el **qué decimos y el cómo lo decimos..**

Saber **comunicar y adaptar tu mensaje a quien escucha** es posible y puede **marcar una gran diferencia en tus resultados**

¿Todo el tiempo estamos comunicando cosas, qué quieres que los demás recuerden de ti?

CONTÁCTANOS



PÁGINA WEB

www.cofide.mx



TELÉFONO

01 (55) 46 30 46 46



DIRECCIÓN

Av. Río Churubusco 594 Int. 203,
Col. Del Carmen Coyoacán, 04100
CDMX

SIGUE NUESTRAS REDES SOCIALES



COFIDE



Cofide SC



Cofide SC



@cofide.mx



**POR SU
ATENCIÓN
¡GRACIAS!**

COFIDE®
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL