



HABILIDADES DE COMUNICACIÓN



HORARIO	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	OBJETIVO
Habilidades de Comunicación:			
15:00	a.- Afrontar situaciones b.- Escucha activa	a.- Trabajo en grupo b.- Puesta en común c.- Presentación teórica	Identificar los aspectos más destacados de la comunicación interna en un centro
17:00			



TRABAJO EN GRUPO

LEER LA DOCUMENTACIÓN ADJUNTA POR GRUPOS

RESPONDER AL CUESTIONARIO

CONCLUSIONES

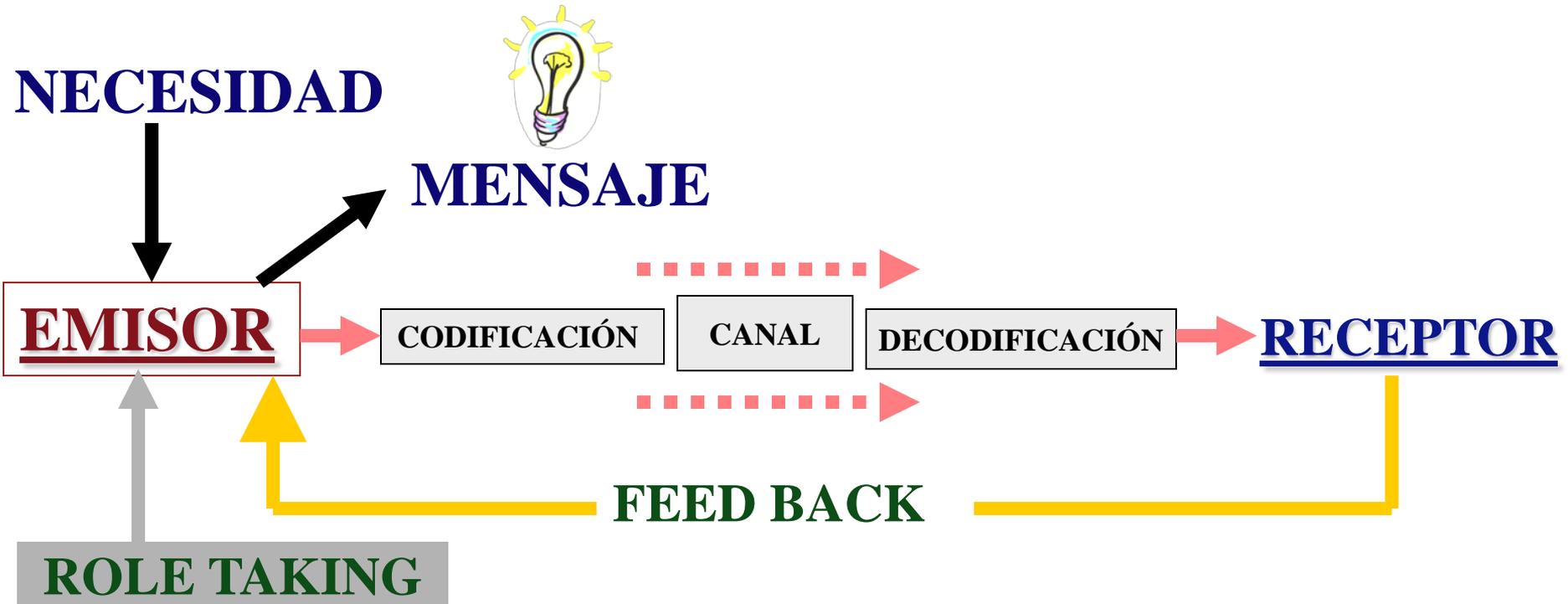


3 Características de una buena comunicación.

LLUVIA DE IDEAS
DIAGRAMA DE AFINIDAD



ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN





Si somos **EMISORES** nos debemos preguntar

¿CÓMO comunico?

**LO HAGO..... ¡¡ COMO SIEMPRE !!
¡qué tontería!**

**¿TENGO EN CUENTA AL RECEPTOR?
¿TENGO EN CUENTA EL MENSAJE?**

¡¡ NO !!



Como Dirección ¿QUÉ DESEAMOS?

- El mayor reto de cualquier Dirección, de cualquier organización, es que todas (o la mayoría) de sus personas estén implicadas en la labor que deben desempeñar y asuman sus responsabilidades.
- Dicho de otra manera, que las cosas funcionen BIEN sin tener que estar controlando.

PERO....Desde el punto de vista de la implantación de la comunicación ¿qué solemos utilizar?

–LA IMPOSICIÓN, el AUTORITARISMO, el CONTROL...

–Que nos lleva a:

- Descubrir lo mal que se hacen las cosas...
- Las voluntades retorcidas de ciertas personas...
- La sensación de engaño constante.....
- El miedo, la intimidación, el resentimiento, la desconfianza...



Una Primera idea

- La comunicación exige:
 - “ **HABLAR MENOS DE LAS PERSONAS Y HABLAR MAS CON ELLAS, PARA ENCONTRAR VÍAS DE SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS ACTUALES.**”
- **Esto exige estar constantemente alerta para efectuar cambios en las soluciones que pudieron ser buenas ayer.**
- Dicho de otra manera hay que plantar cara a **“*esto siempre se ha hecho así*”**.



Una Segunda idea

- **La planificación de la comunicación implica una relación con los demás (como en la mayoría de las actividades) y requiere valorar dos aspectos...**

- **COEFICIENTE INTELECTUAL**

(Saber – Razón - Cabeza)

- **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

(Sentir – Afecto - Corazón)



Una Tercera idea

- La comunicación implica a **LA PERSONA en TODA su integridad.**
- Las palabras SOLAS no transmiten un mensaje, hay aspectos que “suenan” más fuerte...

Componentes de la comunicación:

•PALABRA	7 %
•EXPRESIÓN FACIAL	23 %
•TONO DE LA VOZ	20 %
•LENGUAJE CORPORAL	50 %



La relación “con los demás” es una competencia de nuestra inteligencia emocional

Esta competencia tiene dos dimensiones:

- **LA CONCIENCIA SOCIAL**

(Empatía, Conciencia de la organización, Servicio)

- **LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES**

(Liderazgo inspirado, Influencia, Desarrollo de los demás, Catalizar el cambio, Gestionar los conflictos, Establecer vínculos, Trabajo en Equipo)



La CONCIENCIA SOCIAL

- **EMPATÍA:**
somos capaces de experimentar las emociones de los demás
- **CONCIENCIA DE LA ORGANIZACIÓN:**
conocemos la política de la organización, detectamos las relaciones de poder
- **SERVICIO:**
reconocemos y satisfacemos las necesidades de nuestros clientes/usuarios



La GESTIÓN DE LAS RELACIONES

- **INSPIRACIÓN:** somos capaces de movilizar en torno a un objetivo compartido
- **DESARROLLO DE LOS DEMÁS:** sabemos dar el feedback oportuno y constructivo
- **INFLUENCIA:** somos comprometidos y persuasivos en la dirección de un grupo
- **CATALIZADORES DEL CAMBIO:** reconocemos la necesidad de cambiar y encontramos la solución a las barreras que dificultan el cambio
- **TRABAJO EN EQUIPO:** generamos atmósfera de colaboración amistosa y de respeto, estableciendo y consolidando relaciones .



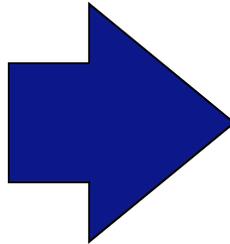
La GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS

- **Sacamos partido de todas las situaciones.**
- **Comprendemos los diferentes puntos de vista.**
- **Articulamos la *idea* que *todos* pueden suscribir.**
- **Reconocemos los sentimientos e ideales de todos,**
- **Encauzamos la energía en la dirección del ideal compartido.**



Y ¿cómo hacemos esto?

**Con los
mejores
aliados..**



**La PACIENCIA
La ILUSIÓN
EL CORAJE**



**... y sin
PREJUICIOS**

**"Siembra un pensamiento positivo y cosecharás acciones
positivas" (Proverbio sueco)**

**"En nosotros crece lo que alimentamos en nuestro
interior" (Goethe)**



La última idea

La comunicación no es un problema de técnicas **(CÓMO)**, ni de contenidos **(QUÉ)**, sino de intenciones **(PARA QUÉ y PARA QUIÉN)**

