

BOOKLET aPortada

ESPECIALISTAS EN COMUNICACIÓN

CANALES
STAKEHOLDERS EQUIPO
CRISIS DISCURSO COMUNICACIÓN
PÚBLICO LENGUAJE REDES
DISCURSO COMUNICACIÓN INTERNA PITCH FEEDBACK
ACCIONES AUDIENCIA PRENSA
ESTRATEGIA DIÁLOGO
STORYTELLING BRAND AMBASSADORS
MARCAS PERSONALES MENSAJE COHERENCIA



ÍNDICE

¿Para qué sirve la comunicación? | **4**

Piensa en el mensaje | **6**

Tu cuerpo también habla | **8**

Comunicar para motivar | **10**

Escucha y responde, no hagas monólogos | **11**

Dar respuesta | **12**

La palabra: el arma contra los conflictos | **13**

Claves para el uso del correo electrónico | **14**

¿PARA QUÉ SIRVE LA COMUNICACIÓN?

El siguiente manual te ayudará a trabajar los grandes temas de la comunicación para que los tengas en cuenta durante tus reuniones de equipo y así lograr una mayor efectividad en tu interacción con tus compañeros y clientes: lenguaje verbal y no verbal, motivación, escucha activa, feedback, uso del correo electrónico y con-

versaciones pendientes. La comunicación es fundamental para desarrollar nuestro trabajo con la máxima calidad y mejora la productividad. Esta guía de consulta rápida te será útil para preparar reuniones, atender a los clientes, mejorar la motivación y trabajar las habilidades personales.



¿CÓMO COMPORTARNOS?

11 conductas a lograr:

- | | | | | | | | |
|----|---|-----|--|-----|--|----|--|
| 1. | Entiendo la comunicación como una oportunidad de mejora. | 2. | Comprendo nuestra visión, misión y objetivos. | 3. | Difundo activamente nuestra cultura corporativa ADIQUIMICA. | 4. | Cumplo lo que digo. Mis acciones corroboran mis palabras. |
| 5. | Escucho atenta y activamente, esforzándome siempre por facilitar la comunicación. | 6. | Trabajo en desarrollar las relaciones con mis clientes | 7. | Respeto que cada persona es única y adapto mis comunicaciones | 8. | Soy proactivo para recibir feedback y facilito la aportación de ideas. |
| 9. | Soy abierto. Estoy atento a lo que dicen y piensan mis compañeros y clientes. | 10. | Respondo. Gestiono el feedback de forma constructiva y ágil. | 11. | Reconozco los esfuerzos de mis compañeros y clientes. Sé dar las gracias | | |

"EL QUE SABE PENSAR, PERO NO SABE EXPRESAR LO QUE PIENSA, ESTÁ EN EL MISMO NIVEL QUE EL QUE NO SABE PENSAR". PERICLES

PIENSA EN EL MENSAJE

Uno de los puntos clave de la comunicación es el lenguaje verbal, aquello que decimos, el contenido de nuestras palabras, nuestro mensaje. Antes de una reunión interna o con un cliente, hazte las siguientes preguntas:

¿Qué quiero decir?

Nos ayudará a centrar nuestro mensaje

¿Cómo lo voy a decir?

Las palabras que usaremos y la estructura de nuestro mensaje son importantes para ser comprendidos

¿A quién se lo voy a decir?

Siempre debemos tener en cuenta las personas receptoras de nuestro mensaje

¿Qué quiero conseguir?

Piensa siempre en qué es lo que quieres conseguir con tus palabras

INVIERTE TIEMPO EN PREPARAR TUS REUNIONES
SIGUIENDO LAS PAUTAS ANTERIORES PARA REALIZAR
UNA COMUNICACIÓN EFICAZ.

Para mejorar el lenguaje verbal de tus comunicaciones, te ofrecemos algunos trucos que te serán de gran ayuda en tu trabajo:

Estructura el
mensaje de
manera
sencilla

Sé
concreto y
específico

Sé breve.
Lo bueno si
breve, dos
veces bueno

Discute los
temas de
uno en uno

No
acumules
emociones
negativas

No
hables del
pasado. Mira
al futuro

No etiquetes a
una persona:
No hablar
de lo que es,
sino de lo
que hace

Evita las
generalizacio-
nes y las pala-
bras siempre,
nunca...

Agradece y
reconoce

"CUANDO HABLES, PROCURA QUE TUS PALABRAS SEAN MEJORES QUE EL SILENCIO". PROVERBIO INDIO

TU CUERPO TAMBIÉN HABLA

El lenguaje corporal influye en más de un 80% en el significado del mensaje. Aún sin hablar, nuestro cuerpo sigue comunicando. Tener conciencia de tu lenguaje corporal te ayudará a mejorar tu comunicación.

El tono:	El volumen:	La rapidez en hablar:	La vocalización:
La entonación te ayudará a explicarte.	Siempre según el número de personas al que te dirijas.	Lo más importante es que te entiendan. Hablar muy rápido puede provocar malentendidos. Muy lento, aburrimiento.	Pronunciar correctamente es básico para la comprensión.

Los silencios, las pausas:	La expresión facial:	La mirada:	La postura:
No tengas miedo al silencio. Son buenas las pausas mientras hablamos, ayudan a comprender y nos permiten respirar.	Refleja el estado emocional. Sabremos si se nos entiende o no por la expresión. Nuestra cara dice más que las palabras, sonríe.	Expresa emociones y genera empatía, debes mirar a tu interlocutor.	Debes moverte con fluidez para comunicar mejor, sin sobreactuar, y apoyar con tu gesto los temas importantes de tu mensaje.

Algunos trucos del lenguaje no verbal o secretos posturales que te ayudarán en cada una de tus comunicaciones:

- ✓ No tengas las extremidades cruzadas. Muéstrate abierto.
- ✓ No debes dejar de mantener la mirada, pero recuerda que una mirada fija puede provocar agresividad e incomodidad. Mira sin intimidar.
- ✓ Mostrar las palmas de las manos se asocia con la honestidad, la amabilidad y la transparencia. Nada te oculto.
- ✓ Cuanto más altas tengas las manos, más negativa será la actitud del contrario. No levantes la mano por encima de nadie.
- ✓ El consejo más importante: sé natural y muestra empatía.

“NO ESTOY DE ACUERDO CON LO QUE DICES, PERO DEFENDERÉ CON MI VIDA TU DERECHO A EXPRESARLO”. VOLTAIRE

COMUNICAR PARA MOTIVAR

Para conseguir un equipo o cliente motivado son necesarios el reconocimiento y la valoración, tanto en público como en privado. Para motivar puedes seguir estos consejos:

1. Transmite bien los objetivos
2. Crea retos para que tu equipo/cliente se sienta implicado
3. Realiza críticas de modo constructivo
4. Transmite optimismo, afán de superación
5. Espera lo mejor de los demás, piensa en positivo
6. Transmite serenidad
7. Valora las metas conseguidas de los demás
8. Agradece el esfuerzo

¿Cómo debo motivar?

La gestión del reconocimiento es primordial en el trato a los equipos y clientes.

En comunicación existen dos palabras mágicas:

“gracias” y “por favor”.

“LOS ENEMIGOS MÁS ENCARNIZADOS DE NUESTRAS IDEAS SON AQUELLOS QUE NO LAS ENTIENDEN” ALBERT EINSTEIN

ESCUCHA Y RESPONDE, NO HAGAS MONÓLOGOS

Escuchar no es tan sencillo como hablar. Nuestra rutina diaria nos impide escuchar de forma activa. De la misma manera que queremos ser escuchados, hemos de escuchar. La escucha activa nos servirá para obtener nuevas informaciones, aprender y mostrar interés por el otro.

10 consejos prácticos que podemos aplicar en cualquier reunión o conversación:

1. Mantén la distancia adecuada
2. Orienta el cuerpo hacia tu interlocutor
3. Mira a los ojos
4. Exterioriza tus emociones a través del rostro
5. Ten en cuenta el tono, el ritmo y la intensidad de la voz de tu interlocutor
6. Controla tus emociones cuando te sientas atacado
7. Refuerza positivamente el discurso de tu interlocutor, asiente
8. No interrumpas
9. Valida los mensajes
10. Si tienes dudas, pregunta

"UNA BUENA CONVERSACIÓN DEBE AGOTAR EL TEMA, NO A LOS INTERLOCUTORES"; WINSTON CHURCHILL

DAR RESPUESTA

El proceso de respuesta se resume en los siguientes pasos:

Para mejorar la relación con tus compañeros y clientes, tan importante como saber escuchar es dar respuesta.

¿Qué quiere saber?

Conoce los objetivos del otro.

¿Le estoy escuchando?

Crea un contexto de escucha activa.

¿Me está escuchando?

Comprueba que tu interlocutor está dispuesto a escucharte.

¿Qué puntos trataré?

Especifica sobre qué aspectos vas a dar respuesta.

¿Nos hemos entendido?

Cierra la conversación: es fundamental que ambas personas no dejéis nada en el tintero que pudiera convertirse en un peso en el futuro.

"SIEMPRE HAY TIEMPO PARA SOLTAR LAS PALABRAS, PERO NO PARA RETIRARLAS". BALTASAR GRACIÁN

LA PALABRA: EL ARMA CONTRA LOS CONFLICTOS

En una organización, los conflictos son inevitables en muchas ocasiones. Para prevenir o solventar un conflicto debes tener en cuenta:

la negociación,
como fórmula
clave para
conseguir llegar
a acuerdos

la comunicación,
como herramienta
que te facilitará
el acuerdo y que
puede evitar los
conflictos

la crítica construc-
tiva, como técnica
que bien comuni-
cada debe servir
para no provocar
conflictos

***No digas ni escribas nada de lo que te puedas arrepentir.
Habla siempre en positivo***

CLAVES PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

La importancia del remitente: Identifícate con tu marca y nombre

El asunto es clave: informa a tu interlocutor sobre el tema a tratar

- * Es el primer elemento de captación de interés del receptor
- * Nos ayuda a organizar la información sobre una temática
- * El asunto debe ser concreto, conciso, atractivo
- * No se deben arrastrar asuntos sobre temas que han evolucionado

Utiliza siempre la firma electrónica

- * Es imprescindible para ser localizado (datos completos de contacto)
- * Sitúa al interlocutor ante quien está hablando y su rango
- * Define el área funcional del remitente
- * Nos da imagen de marca

Respetar los códigos escritos

- * Escribir con mayúscula un correo es gritar
- * No se debe abusar de signos de interrogación, exclamación, etc.
- * Evitar las frases demasiado largas y complejas

Sé concreto. Es importante no dar nada por sabido
Es importante ser cordial y formal en la comunicación escrita



aPortada

FES-HO BÉ, FES-HO SABER