



E-LEARNING

Nivel 3



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

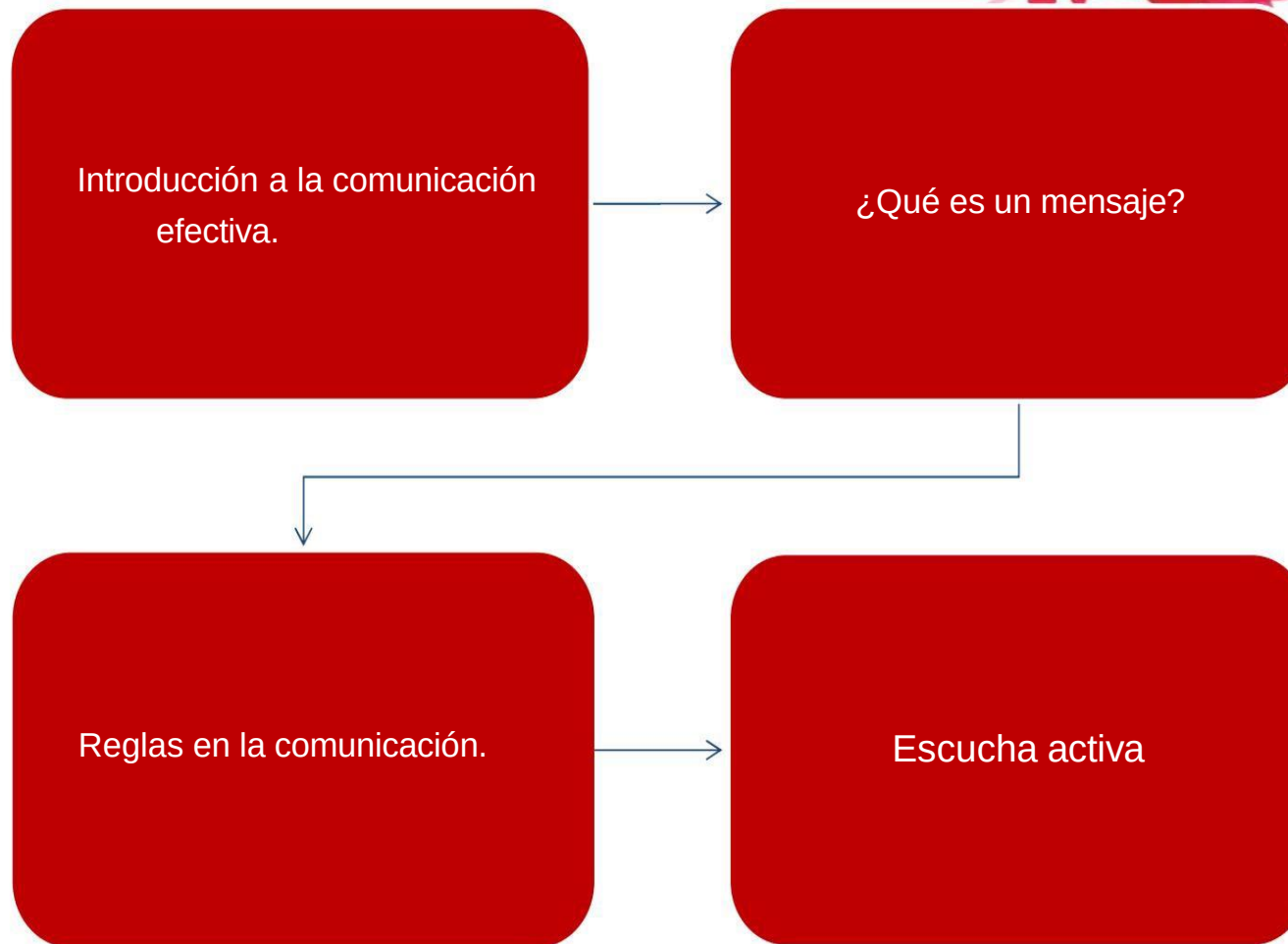
Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

WA2: Comunicación y Marketing

3.1 Uso de habilidades de comunicación empresarial apropiadas para audiencias seleccionadas y resultados previstos: Parte A

LO3.1: Demostrar capacidad para explicar los beneficios de una comunicación eficaz en el lugar de trabajo y resolver problemas a través de la comunicación, así como para seleccionar los métodos más apropiados para audiencias seleccionadas y los resultados previstos.







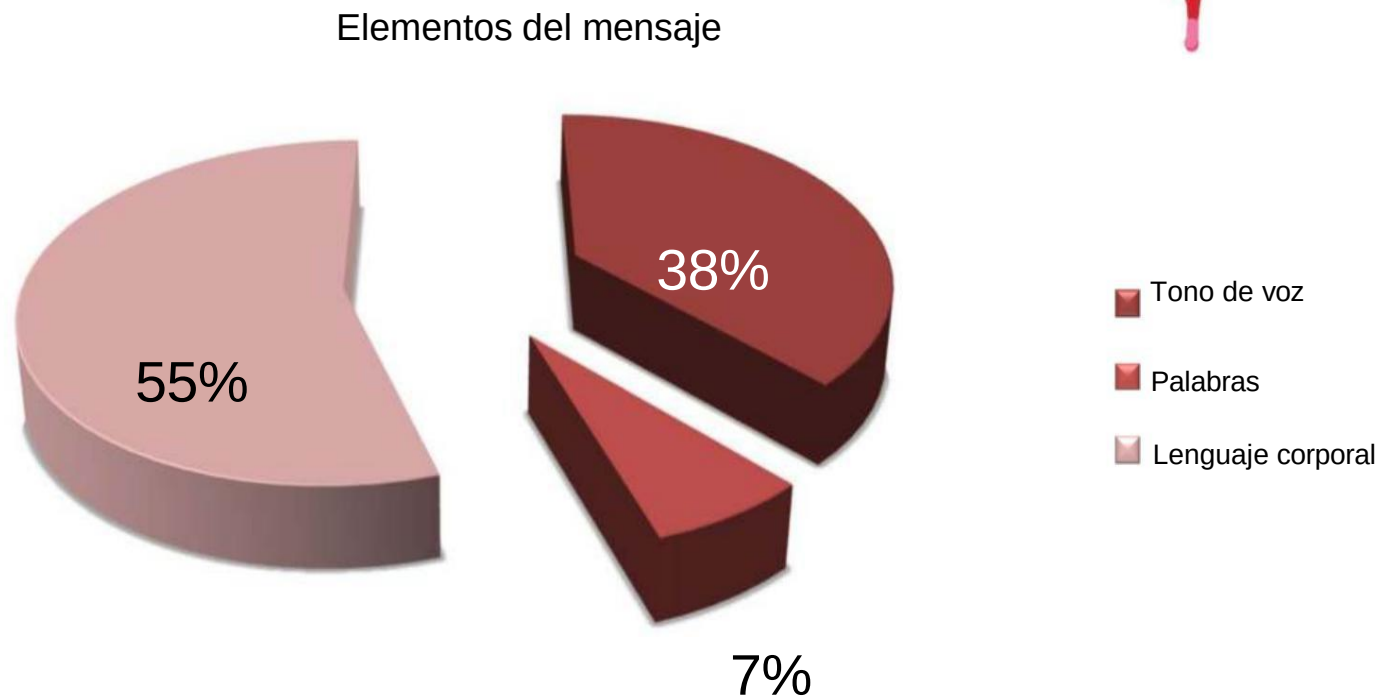
- 
- Ocasión – Contexto
 - Meta – Resultado deseado
 - Audiencia
 - Métodos de comunicación
 - Palabras
 - Lenguaje corporal
 - Comentarios

¿Qué es un mensaje?



Un mensaje es una unidad discreta de comunicación destinada por la fuente para ser consumida por algún destinatario o grupo de destinatarios. Un mensaje puede entregarse por varios medios.

- Verbal
- No verbal
- Escrito
- Etc.



Tres reglas: 1ª

Podemos descifrar el lenguaje corporal
en grupos.

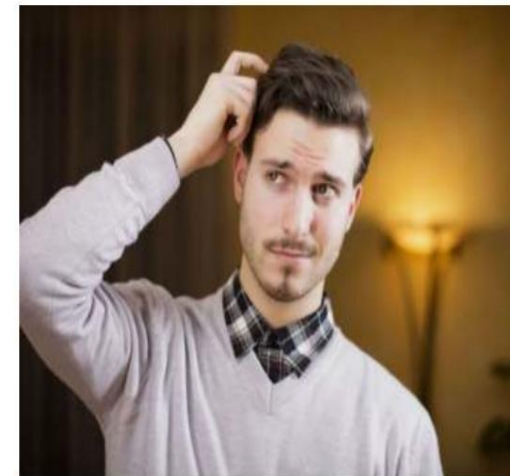
Por ejemplo, rascarse la cabeza puede
significar varias cosas, dependiendo del resto
de gestos que se produzcan al mismo tiempo,
por lo que siempre debemos fijarnos en los
grupos de gestos para una correcta lectura.



Dandruff?

Forgetfulness?

Uncertainty?



Sweating?

Lying?

???

Tres reglas: 2.

**Buscar correspondencia
entre la comunicación verbal
y no verbal.**

Cuando las palabras y los signos
no verbales no están de acuerdo,
la gente suele ignorar las palabras.



Tres reglas: 3.

Leer gestos considerando también el contexto.

Si, por ejemplo, alguien se sienta en una parada de autobús en un día frío con las piernas cruzadas y mirando hacia abajo, no necesariamente está en una postura defensiva, podría tener frío.

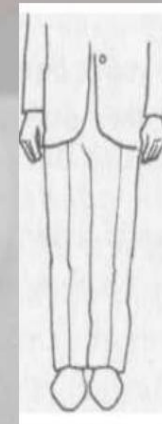


Piernas y pies: ¿Qué nos pueden decir?

Visualización de la
entrepierna: me
quedo/masculinidad



Atención: postura
formal y neutral.



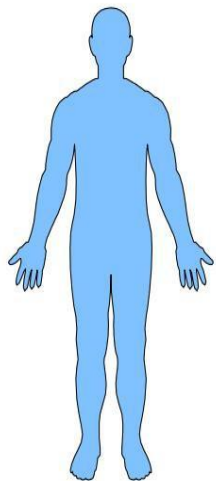
Postura defensiva 'cerrada'



Pie adelante: a
dónde quiere ir, la
persona
más importante/interesante



Las diferentes burbujas



Burbuja íntima

1546cm

Por
abrazar, tocar
o susurrar

Burbuja personal

46 cm – 1,2 m

La distancia
que
mantenemos en
fiestas,

Burbuja Social

1,2 – 3,6 metros

La distancia que
mantenemos
con conocidos, por
ejemplo,
el cartero

Burbuja pública

3,6 m o mas
al dar una
charla

Las diferentes posiciones

Posición de esquina

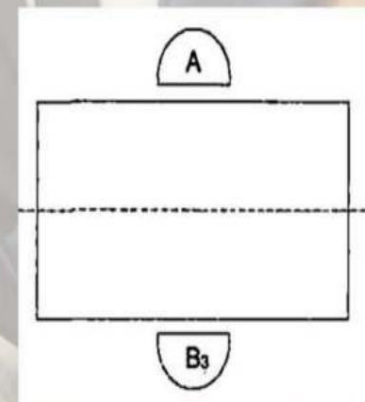
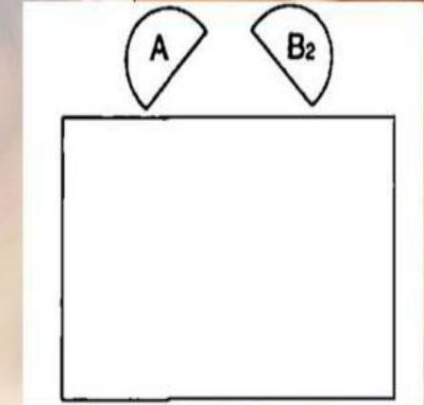
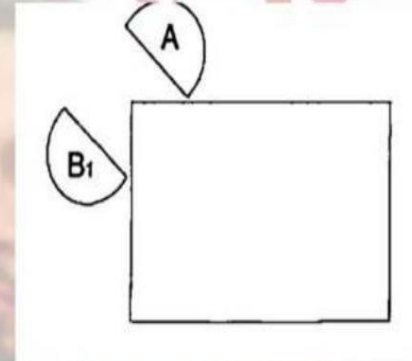
- Charlas amistosas
- La posición más adecuada para presentaciones

Posición cooperativa

- Trabajar por un objetivo común
- Personas que comparten puntos de vista/opiniones

Posición competitiva/defensiva

- No apto para negociaciones



La comunicación efectiva es un proceso bidireccional, donde cada persona asume la responsabilidad de su parte.

Es importante porque:

- Se consigue un sentido de comunidad entre los empleados.
- Permite a los gerentes y empleados compartir información vital
- Los empleados participan en la toma de decisiones.

Beneficios II

La comunicación efectiva es un proceso bidireccional, donde cada persona asume la responsabilidad de su parte. Es importante porque:

- Los empleados contribuyen al logro de la empresa y de los objetivos
- Las relaciones abiertas entre empleados y directivos se construyen mediante una comunicación honesta.
- Evita que se formen barreras entre las personas dentro de las empresas.
- Los gerentes y empleados deben poder interactuar de manera clara y efectiva entre sí a través de la comunicación verbal y no verbal para lograr objetivos comerciales específicos.



¿Por qué estamos escuchando?

para obtener información.

comprender.

para disfrutar.

Aprender.

we remember only 25% – 50% of what we hear

Comprender las necesidades de los demás.

Necesidades comunitarias de gran alcance (p. ej., vivienda)

Necesidades de raíz o causales (p. ej., tratamiento médico para un enfermo) persona

Necesidades de información – hechos y conocimientos – por ejemplo, ¿todos los colegas saben cómo escribir un correo electrónico?

Necesidades físicas : dinero, personal, locales, etc.

Necesidades personales : aprecio, comprensión, etc.

¿Por qué entender las necesidades de los demás?

- 
- Alcanzar objetivos compartidos y deseados.
 - Mantener alta la moral del grupo.
 - Reforzar la creencia de los miembros del grupo en la líder

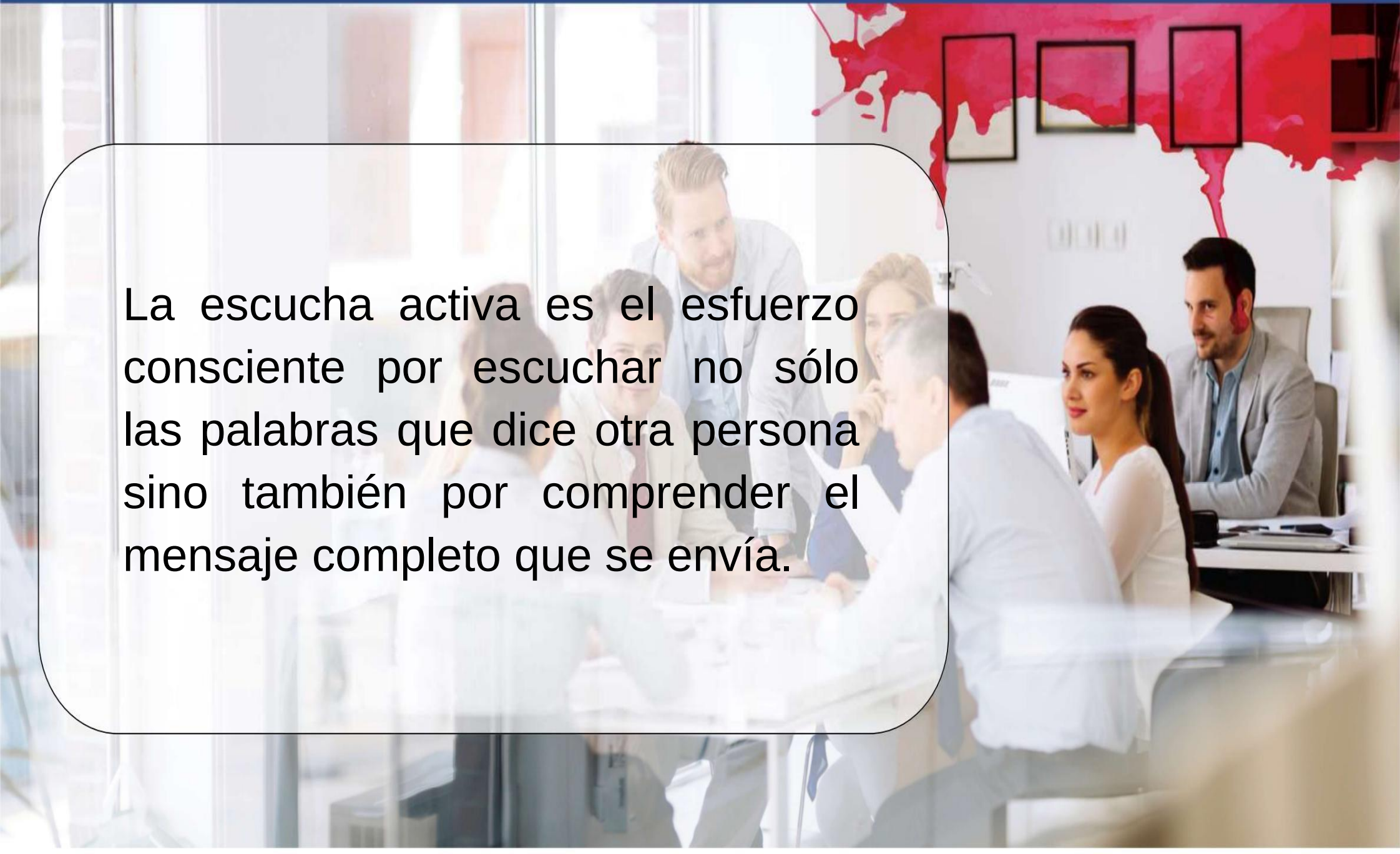
¡Preguntar!

Encuestas
Grupos focales
Entrevistas formales
Conversaciones uno a
uno Colocar un buzón de
sugerencias

- Mantener buenas relaciones
- Investigar
- Ser accesible

¿Qué es la escucha activa?

La escucha activa es el esfuerzo consciente por escuchar no sólo las palabras que dice otra persona sino también por comprender el mensaje completo que se envía.



Cómo está hecho:

- Prestando mucha atención a la otra persona.
- Evitando distracciones.
- Evitando formar argumentos en contra cuando la otra persona deja de hablar.
- No permitirse aburrirse y perder la concentración.



Tip:

try repeating key words mentally



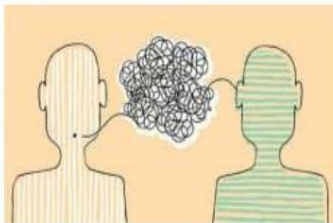
1. Preste atención

- Preste atención al orador y reconozca el mensaje/dar comentarios. Además, preste atención a la comunicación no verbal.
- Mire al hablante directamente.
- Deje a un lado los pensamientos que le distraen.
- ¡No se prepare para un contraargumento!
- Evite distraerse con factores ambientales.
- "Escuche" el lenguaje corporal del hablante.



2. Demuestre que está escuchando

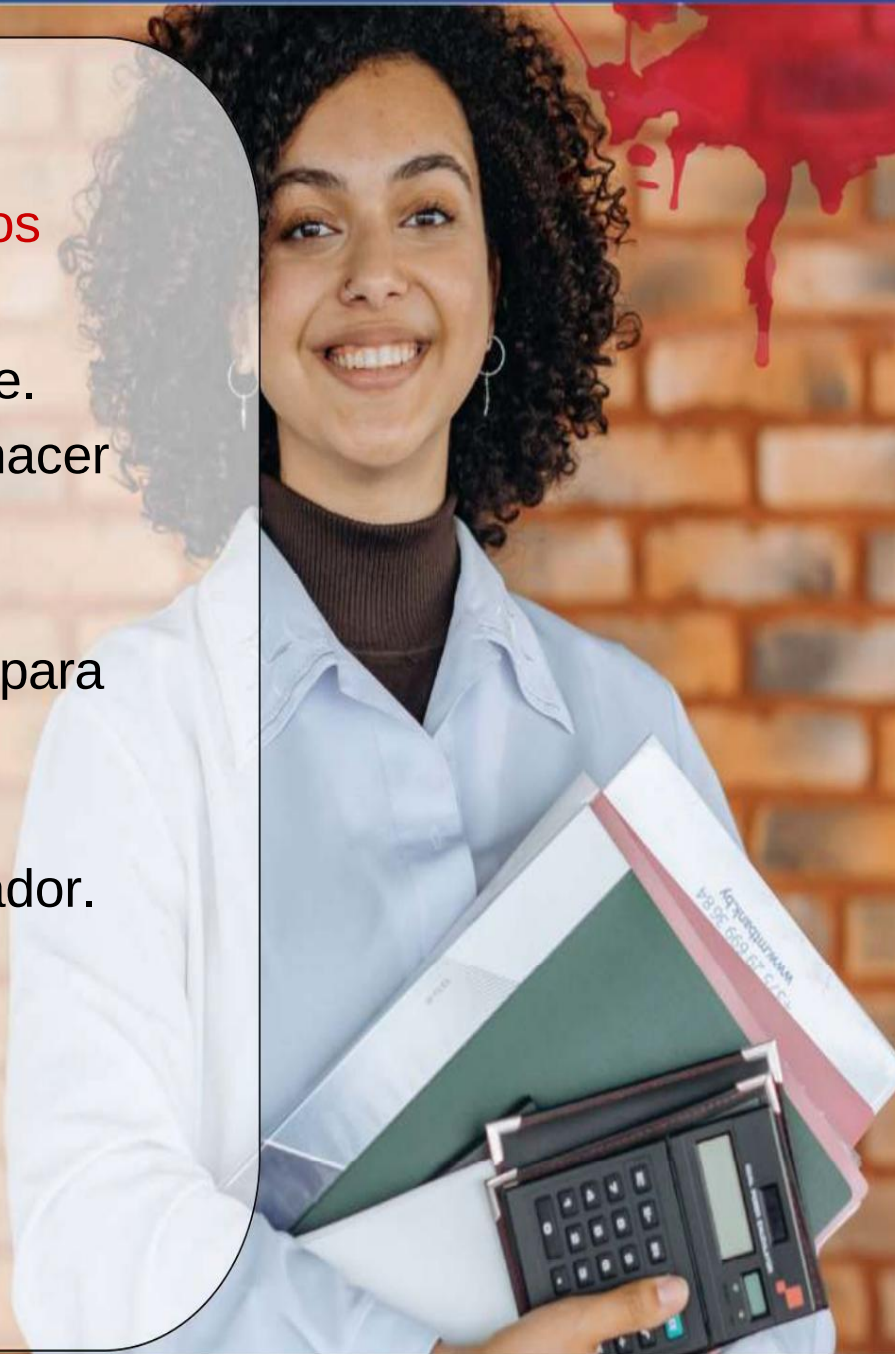
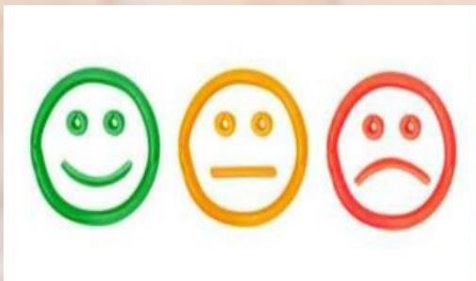
- Utilice su propio lenguaje corporal y gestos para transmitir su atención,
- Asiente de vez en cuando.
- Sonríe y utiliza otras expresiones.
- Observe su postura y asegúrese de que sea abierta y atractiva.
- Anime al orador a continuar con pequeños comentarios verbales como sí y ajá.



3. Proporcionar comentarios

Su papel como oyente es comprender lo que se dice. Reflejar lo que se dice y hacer preguntas.

- Parafraseando.
- Haciendo preguntas para Aclarar.
Resumiendo periódicamente los comentarios del orador.



4. Evite interrumpir.

- Frustra al hablante y limita la comprensión total del mensaje.
- Deje que el orador termine antes de hacer preguntas.
- No interrumpas con contraargumentos.





5. Responda adecuadamente

- Mostrar respeto y comprensión. Evite atacar o menospreciar al altavoz.
- Sea sincero, abierto y honesto en tu respuesta.
- Haga valer sus opiniones con respeto.
- Trate a la otra persona de la manera que crea que le gustaría que la trataran.

Signos no verbales:

- Sonrisa
- Contacto visual
- Postura
- Duplicación
- Evitar distracciones

Signos verbales:

- Refuerzo positivo
- Recordando
- Cuestionamiento
- Reflexión
- Aclaración
- Resumen



Escucha activa

E-EUPA_LO_3.1_M_001

Un mensaje puede ser:

- Verbal

verbal no escrito

tono verbal (Cómo)

Palabras (Qué)

- No verbal

Postura

Gestos con las manos

Expresión facial

Grado de relajación



¡BIEN HECHO!



Ha completado la Unidad 3.1 – Parte A



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

