

# Comunicación efectiva y trabajo en equipo

Ps. Mónica Osorio Vargas  
Marzo, 2017

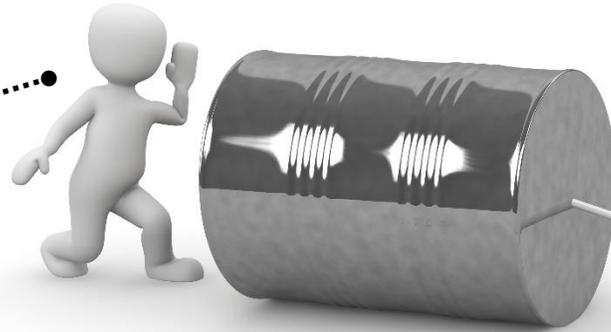


# Actividad: el desafío de la alfombra



# Comunicación

**Codifica**



**Canal**

Verbal y no verbal

**Importante: la voz**

Registro  
Volumen  
Ritmo  
Tono  
Prosodia

**Importante:**

Gestualidad  
Uso de manos  
Postura

**Decodifica**



**Ruido**

Lo que se quiere decir  
Lo que se dice  
Lo que se oye  
Lo que se entiende  
Lo que se retiene...

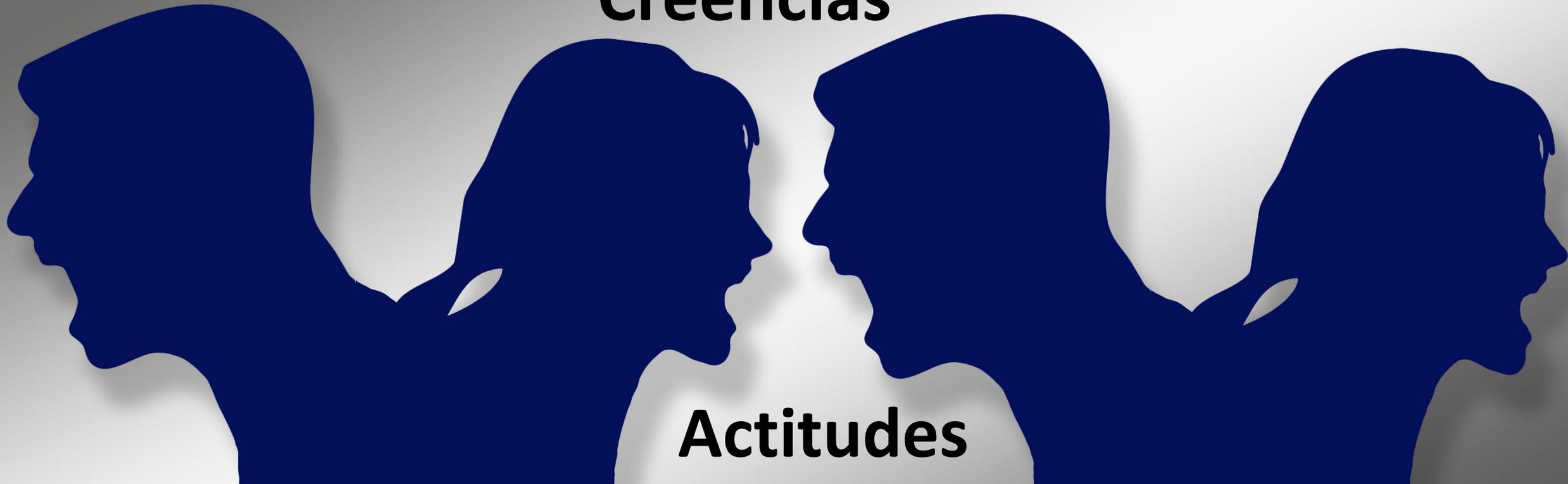
# Conflicto

Diferencias de:

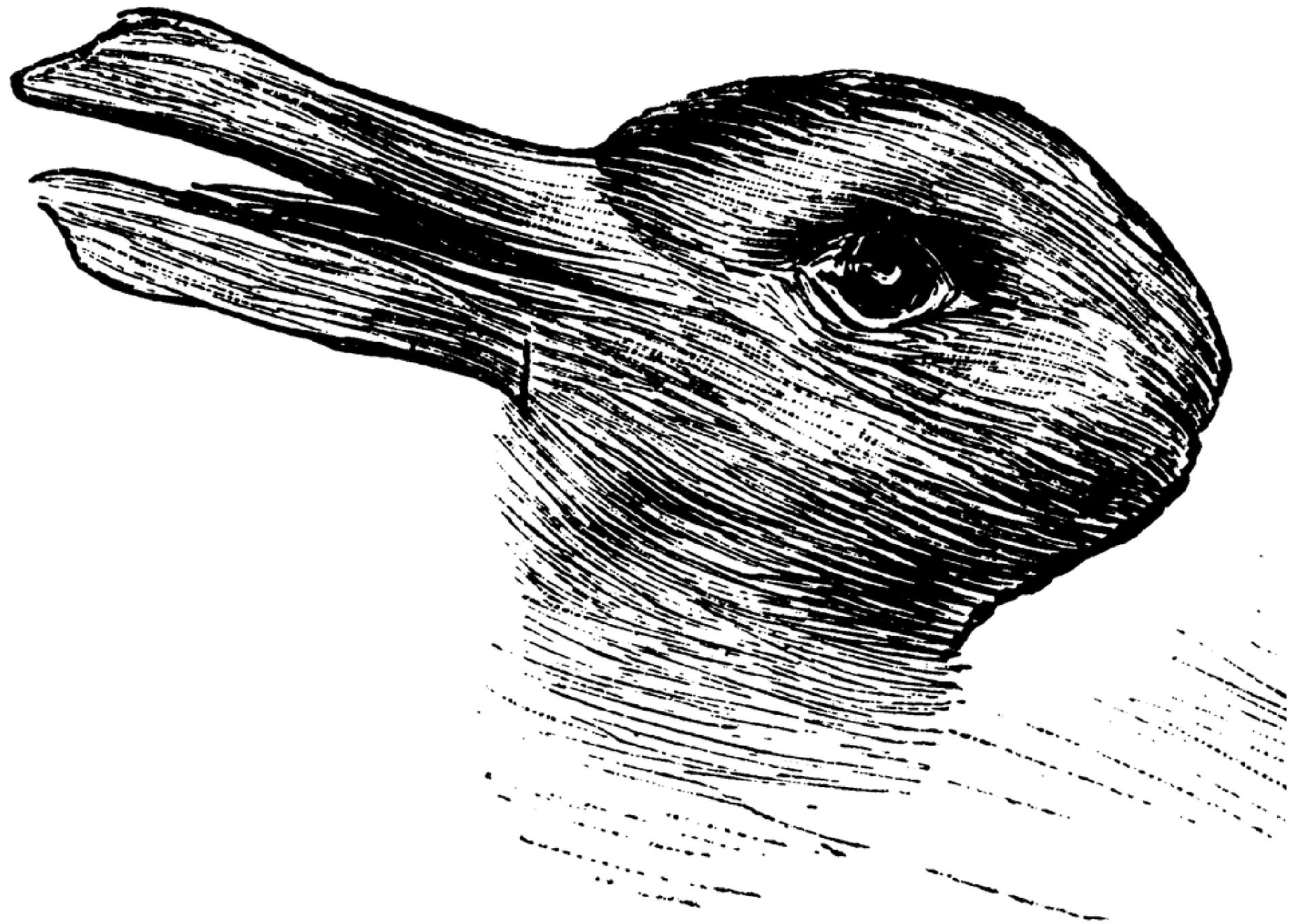
Percepciones

Valoraciones

Creencias



Actitudes

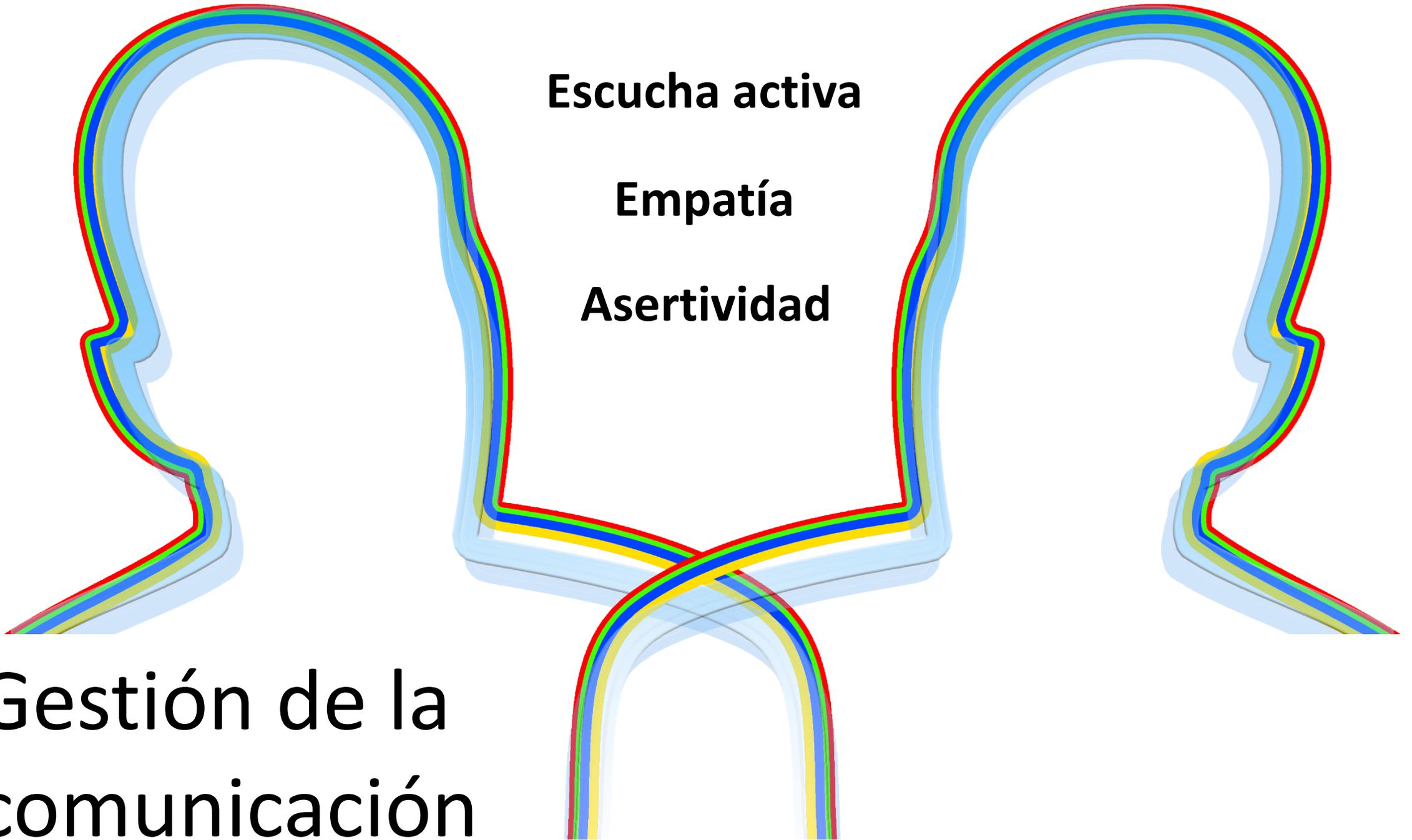


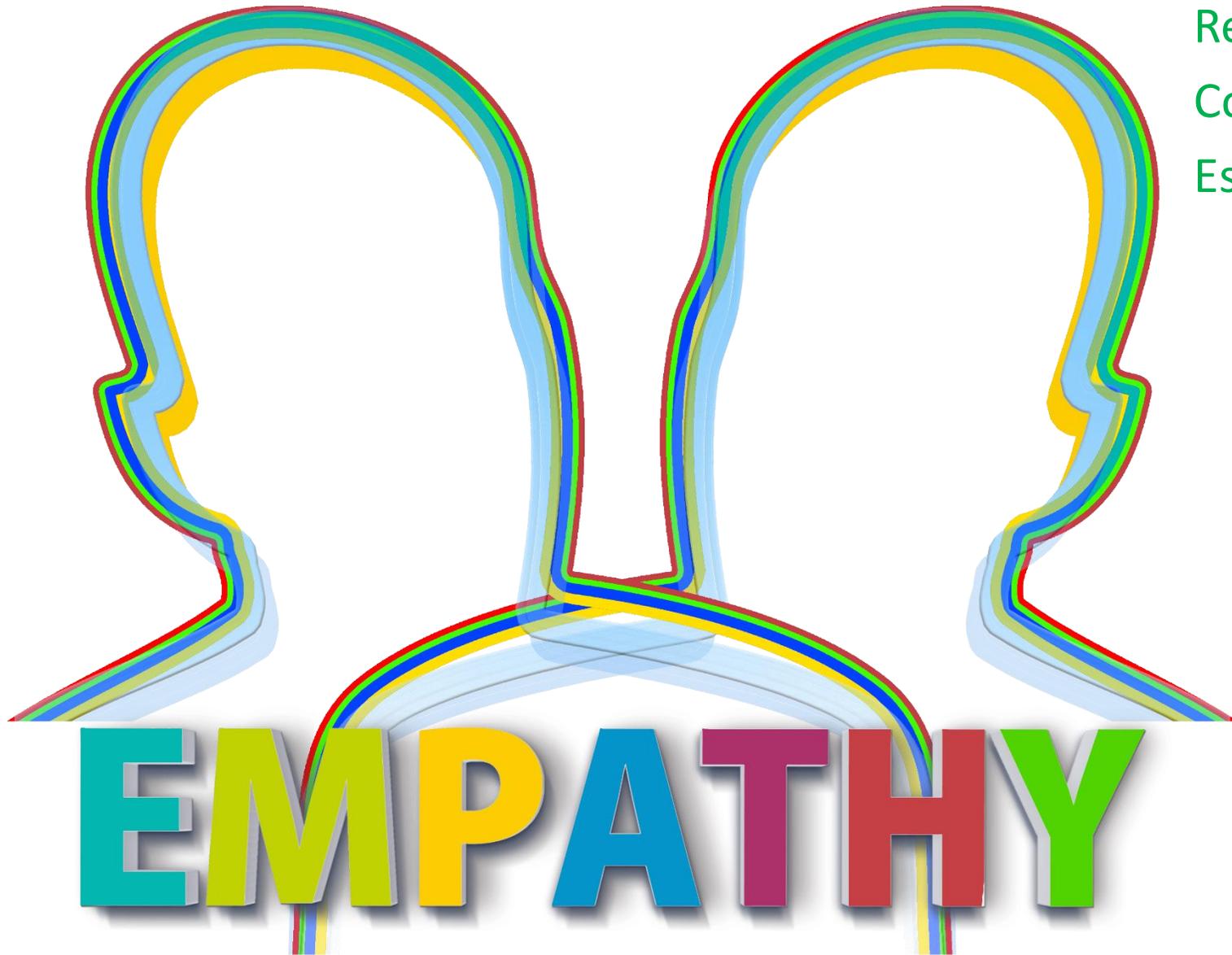
# Gestión de la comunicación

**Escucha activa**

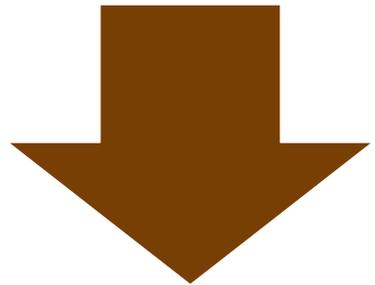
**Empatía**

**Asertividad**

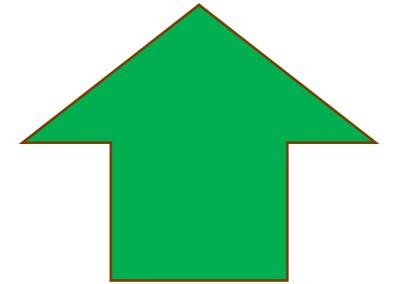




Reconocer emociones  
Comprender contexto  
Escuchar activamente



Minimizar  
Imponer  
Victimizar



# Escucha activa

## **Verbal**

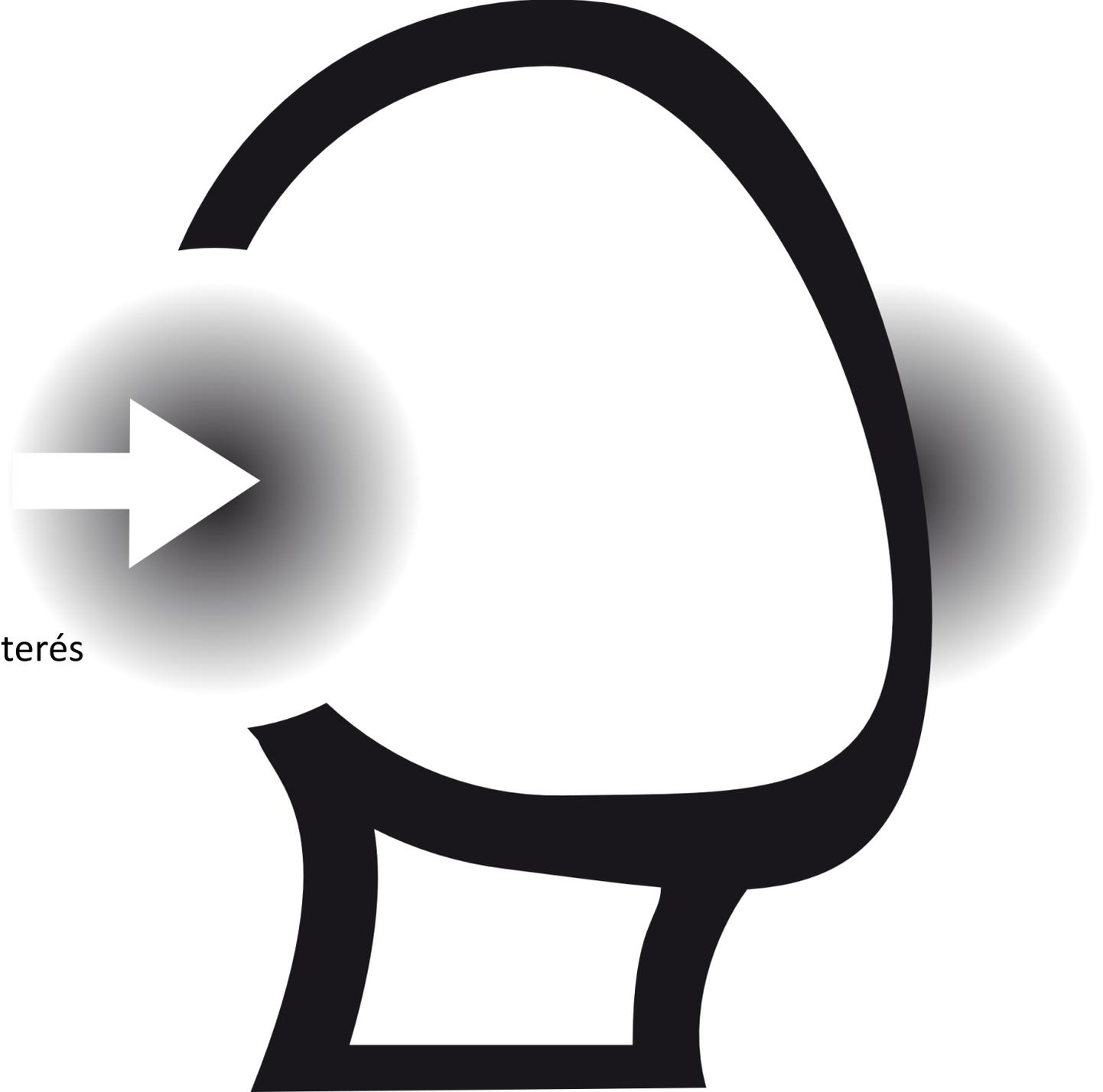
- Preguntas abiertas
- Asentimientos
- Resumir y parafrasear
- Opinar sólo ante la solicitud

## **No verbal**

- Gestos de asentimiento, atención, interés
- Contacto visual

## **Actitud**

- Tranquilidad
- No interrumpir
- No apresurar





**NO!**

### **Verbal:**

- Interrogar
- Devaluar
- Enjuiciar

### **No verbal**

- Sin contacto visual
- Posturas de evitación

### **Actitud**

- Interrumpir o apurar
- Dominar
- Imponer relato

# Asertividad

## Mensajes “yo”

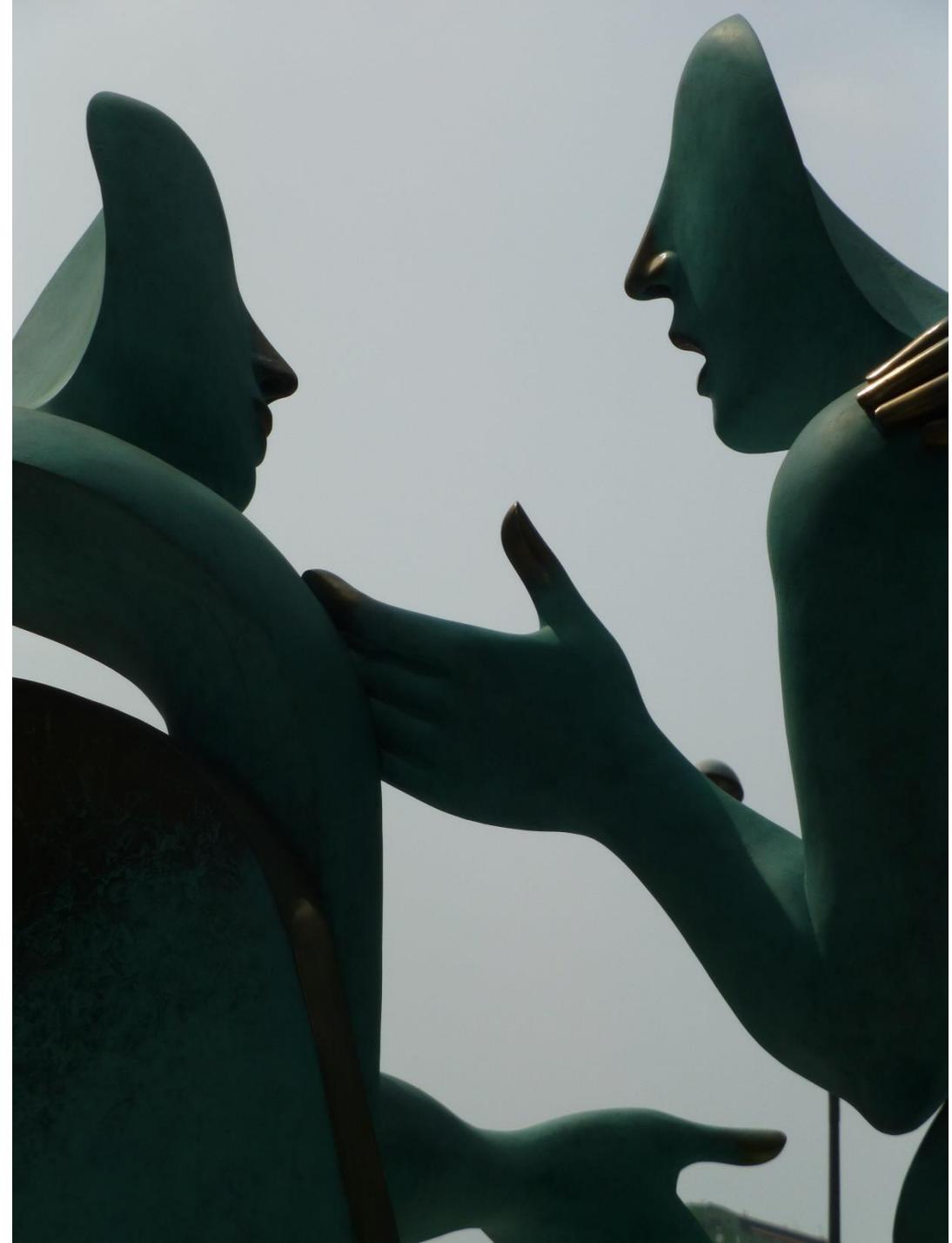
Describir la conducta

Describir el efecto

“El que tú hayas llegado tarde a la presentación me molesta, me dan ganas de cambiarme de grupo de trabajo. Para la próxima por favor si no puedes llegar a la hora avise que vienes tarde.”

Expresar la emoción

Establecer la petición



# Abordaje del conflicto

1. Al detectar el malestar o desacuerdo: detener conversación
2. Tomar una pausa para definir aquello en lo que se está en desacuerdo
3. Evaluar aspectos de acuerdo y proponer solución
4. Implementar solución

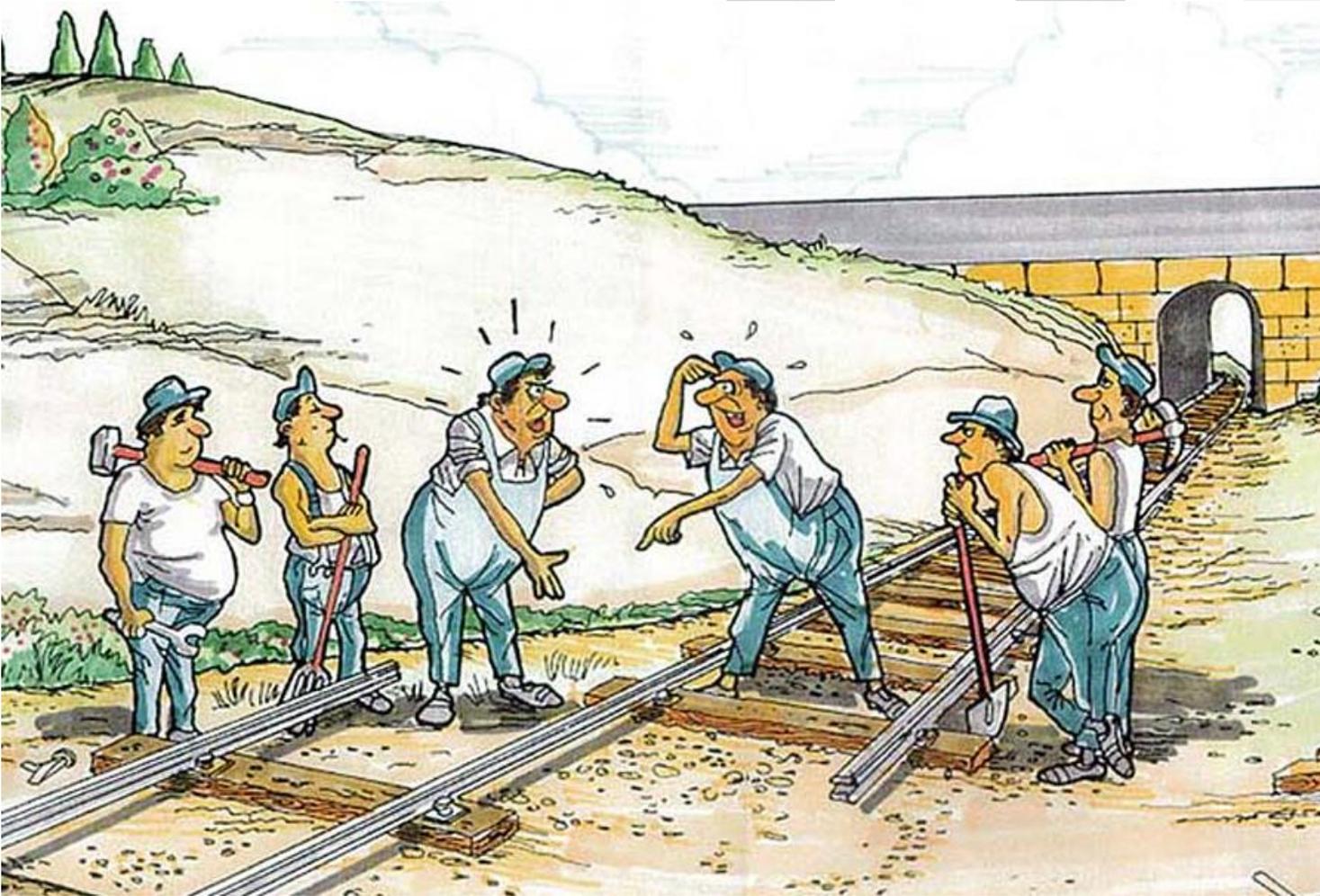
# Estrategias Abordaje del conflicto

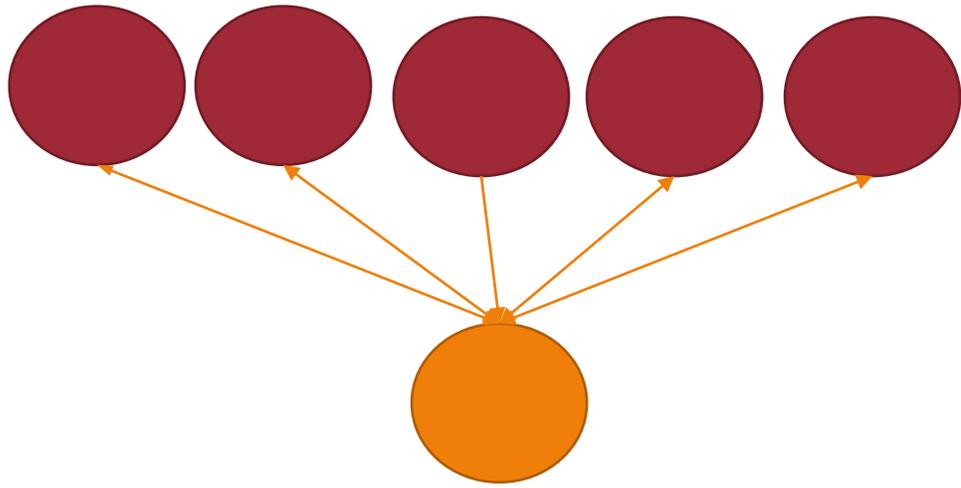




Trabajo en equipo

# Trabajo en equipo

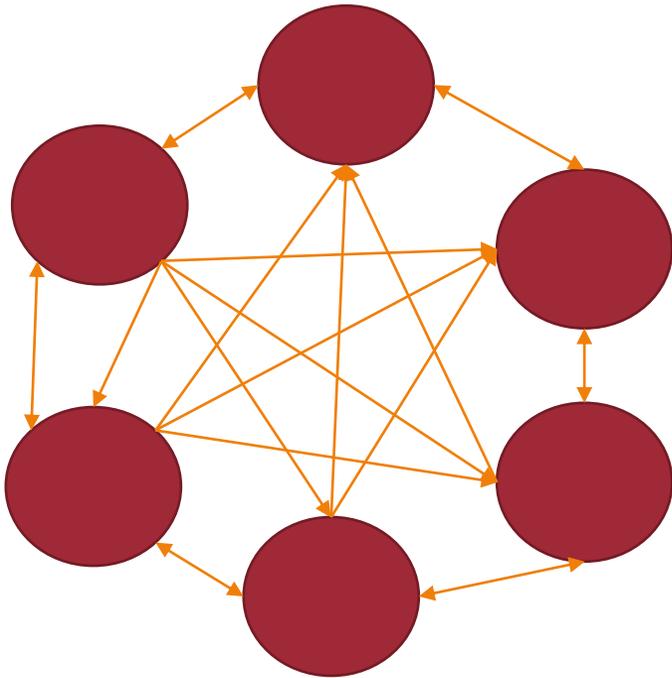




## GRUPO

Dirigido por un líder

Integrantes se relacionan en función del líder



## EQUIPO

Liderazgo compartido

Relaciones integradas

# Competencias para el trabajo en equipo

## 1. Ciclo de la calidad

- a) Planificar
- b) Ejecutar
- c) Comprobar
- d) Mejorar

## 2. Sistema de comunicación

- a) Libertad
- b) Respeto

## 3. Reconocer y valorar trabajo de los otros

- a) Aportes
- b) Esfuerzos

## 4. Ciclo de innovación

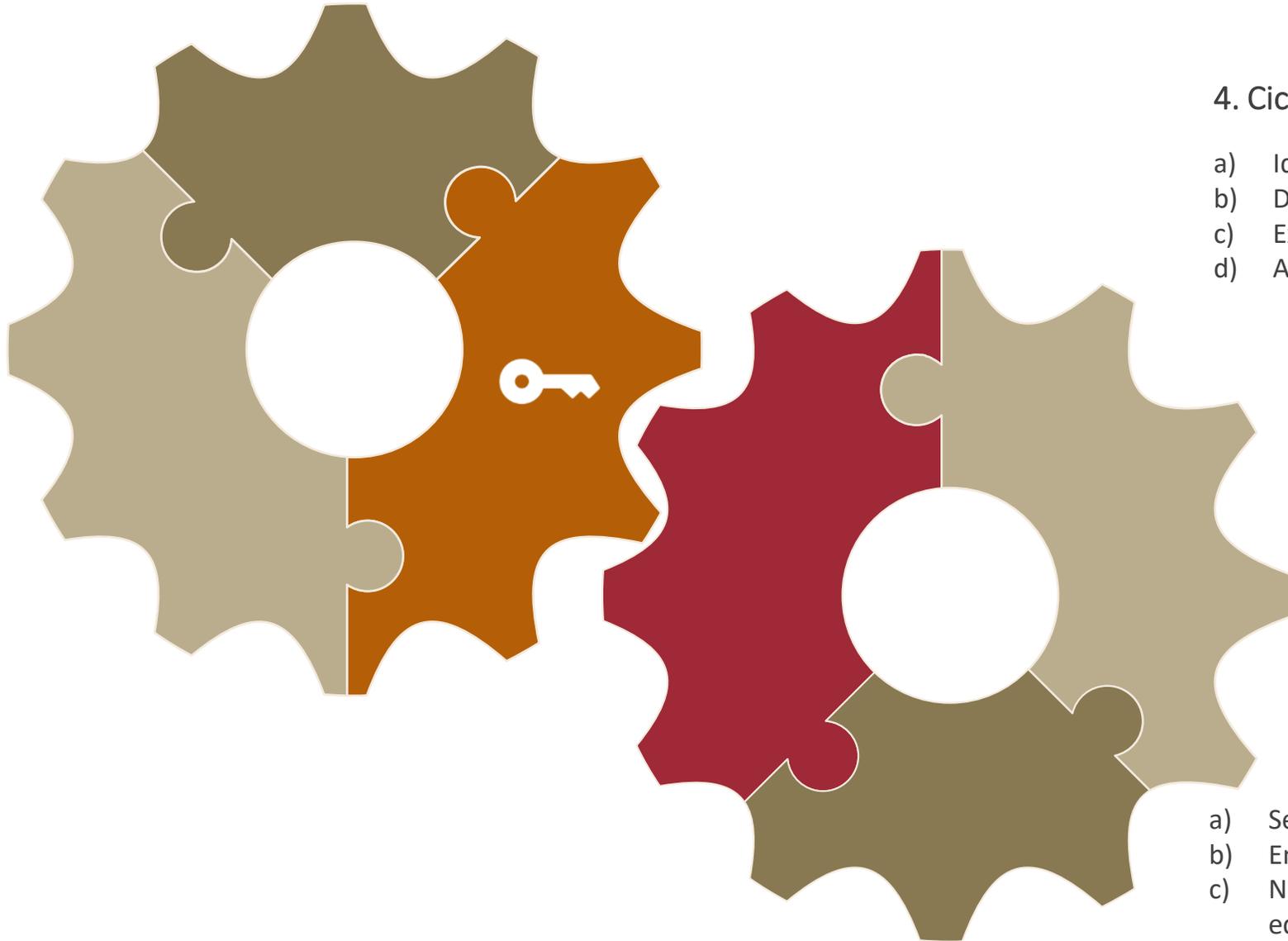
- a) Idear
- b) Diseñar
- c) Experimentar
- d) Aprender

## 5. Ciclo de la sinergia

- a) Conocerse mutuamente
- b) Negociar funciones
- c) Complementar funciones
- d) Potenciar sinergias

## 6. Ciclo de la creatividad grupal

- a) Sentir
- b) Empatizar
- c) Negociar estado emocional del equipo
- d) Reconstruir estado emocional del equipo



# Habilidades para el trabajo en equipo



# Funciones necesarias para el trabajo en equipo

