

Tipos de comportamientos

Asertivos

Esa es mi opinión, eso es lo que pienso, así es como me siento.

No asertivos

- Pasivos: Lo que tú digas, como quieras (se reprime).
- Agresivos: No me importa lo que pienses, esto es lo que se debe hacer.

“La primera condición de toda comunicación es el respeto”

INFORMATIVO 09
Septiembre 2018

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EL ÁMBITO LABORAL

COORDINACIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS, SEGURIDAD, AMBIENTE Y SALUD EN EL TRABAJO

COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO (ORGANISMOS PARITARIOS)

COORDINACIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS, SEGURIDAD, AMBIENTE Y SALUD EN EL TRABAJO

COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO (Organismos Paritarios)

Unach

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

Campus Norte

Av. Antonio José de Sucre,
Km 1 ½ vía a Guano

www.unach.edu.ec

f unach.ec

@unach_ec

Universidad Nacional de Chimborazo

unach.ec

Unach

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

Comunicación asertiva y efectiva en el ámbito laboral

"El resultado de la comunicación está dado por lo que el receptor entendió y no por lo que el emisor intento comunicar"

Comunicación organizacional

• La comunicación organizacional es una herramienta de aporte laboral que da lugar a la transmisión de la información dentro de las organizaciones para identificar los requerimientos y logros de la organización y los colaboradores de la misma.

• La comunicación es la herramienta esencial a través de la cual se organizan las acciones de las personas en una organización

Comunicación efectiva

Es la capacidad de escucha empática y la coherencia entre el mensaje y la acción.

Reglas básicas a tener en cuenta:

3 " C "

- CUÁNDO comunicar
- CÓMO comunicar
- CUÁNTO comunicar

3 " Q "

- QUÉ comunicar
- QUIÉN da la información
- A QUIÉN se le va a comunicar

Cinco pasos para una comunicación eficaz

1. Mapa de ruta:

- Enunciar el punto central de nuestra idea.
- Establecer a dónde queremos llegar.
- Enumerar los puntos a tratar.

2. Una idea por vez:

- Expresarnos al nivel y conocimiento del oyente.
- Sintetizar y reformular.
- Obtener retroalimentación.

3. Ser específico:

- Cantidad: qué, cuándo, cómo, cuánto.
- Utilizar analogías y ejemplos.
- Establecer la importancia de los puntos que estamos tratando.

4. Palabras, voz y cuerpo:

- Sincronizar lo que estoy diciendo, con el tono de voz que uso, y el lenguaje del cuerpo que utilizo

5. Ajustarnos a la realidad del oyente:

- Ponernos en el lugar del otro

Mejorando la comunicación

1. Tenga claro lo que va a decir antes de comunicarlo.
2. Verifique si el mensaje se recibió bien o no.
3. Indique cuál es el fin de lo que desea comunicar.
4. Conozca el significado preciso de los conceptos, para eliminar malos entendidos.

