

The background is a solid teal color. Several white cutouts of speech bubbles and a cloud are hanging from the top by thin silver chains. The cutouts include a large oval bubble on the left, a smaller oval bubble in the upper left, a rectangular bubble in the upper center, a cloud-shaped bubble in the center, and a large oval bubble on the right. The text is positioned in the lower half of the image.

# CONCEPTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN

# ¿Qué rol juega la comunicación en nuestras labores diarias?



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

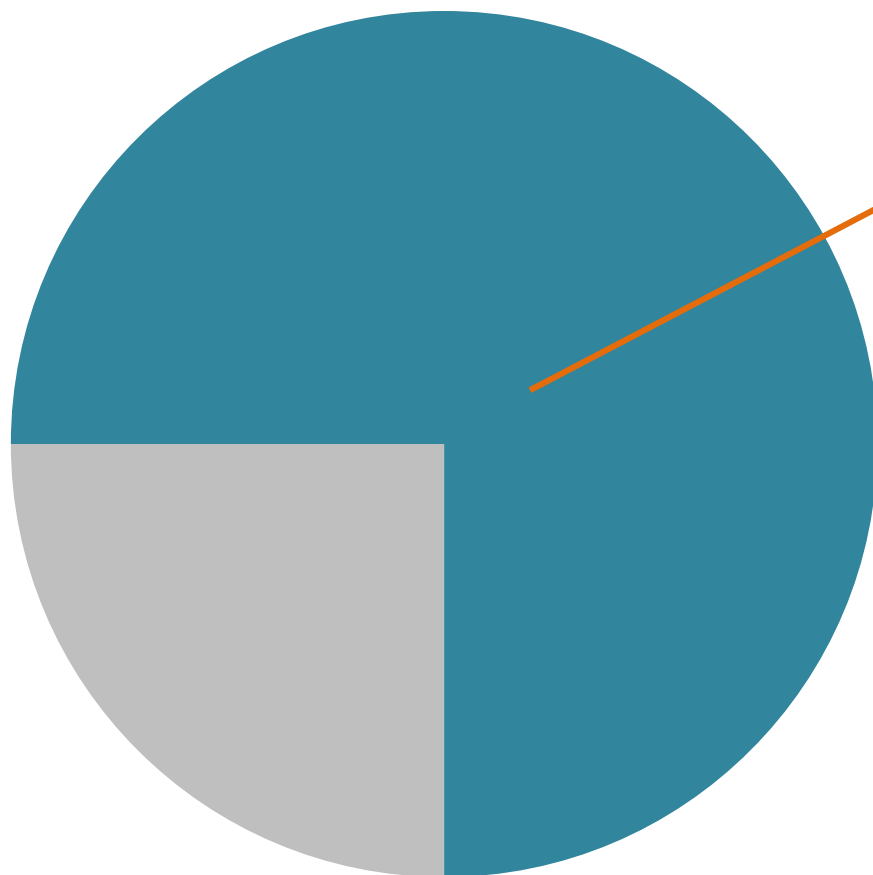
# Marque aquellas opciones que forman parte de las **actividades típicas** de su semana de trabajo

1. Realizar actividades asociadas a proyectos o procesos
2. Coordinar tareas con su jefe
3. Coordinar tareas con miembros de su equipo
4. Dirigir o tomar parte en reuniones
5. Hacer presentaciones
6. Redactar trabajos o informes
7. Escribir correos
8. Participar en conferencias telefónicas
9. Realizar llamadas
10. Interactuar con el cliente

De una u otra manera, todas estas actividades implican **comunicar**



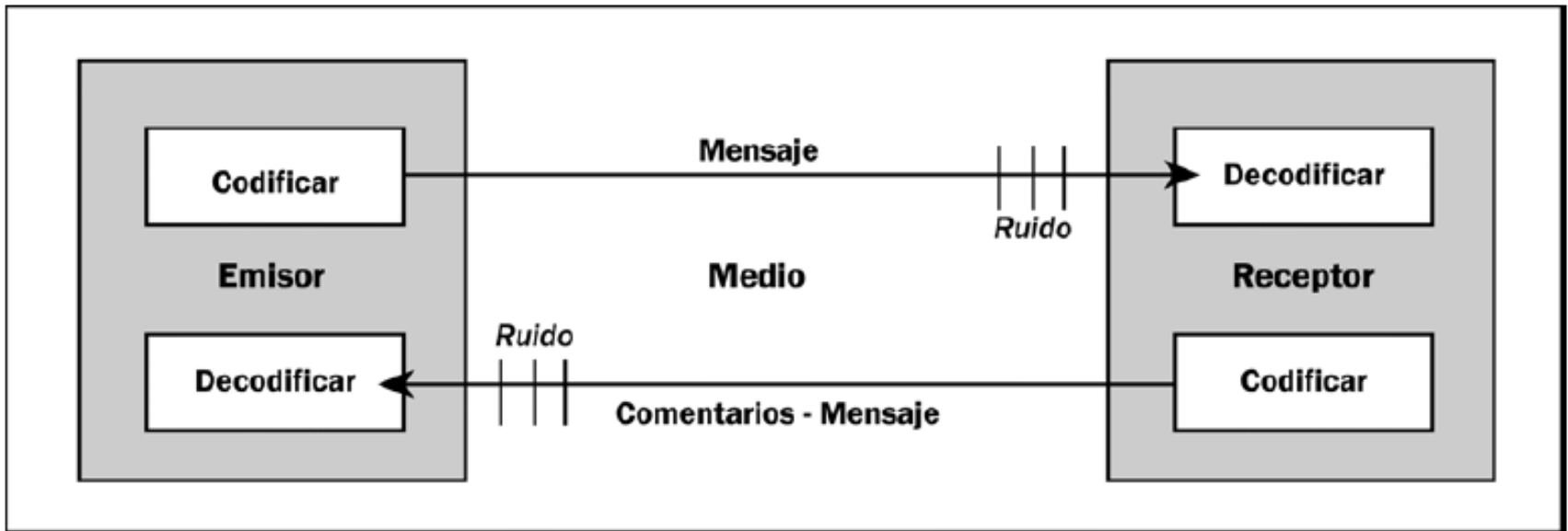
**Y sin embargo...**



**75%**

de las veces la  
comunicación es la  
causa de los errores

# Ciclo de la comunicación



Fuente: PMBoK®

# Barreras del emisor

Desconocimiento del receptor

Actitud negativa hacia el mensaje o el receptor

Pocas habilidades de expresión oral o escrita

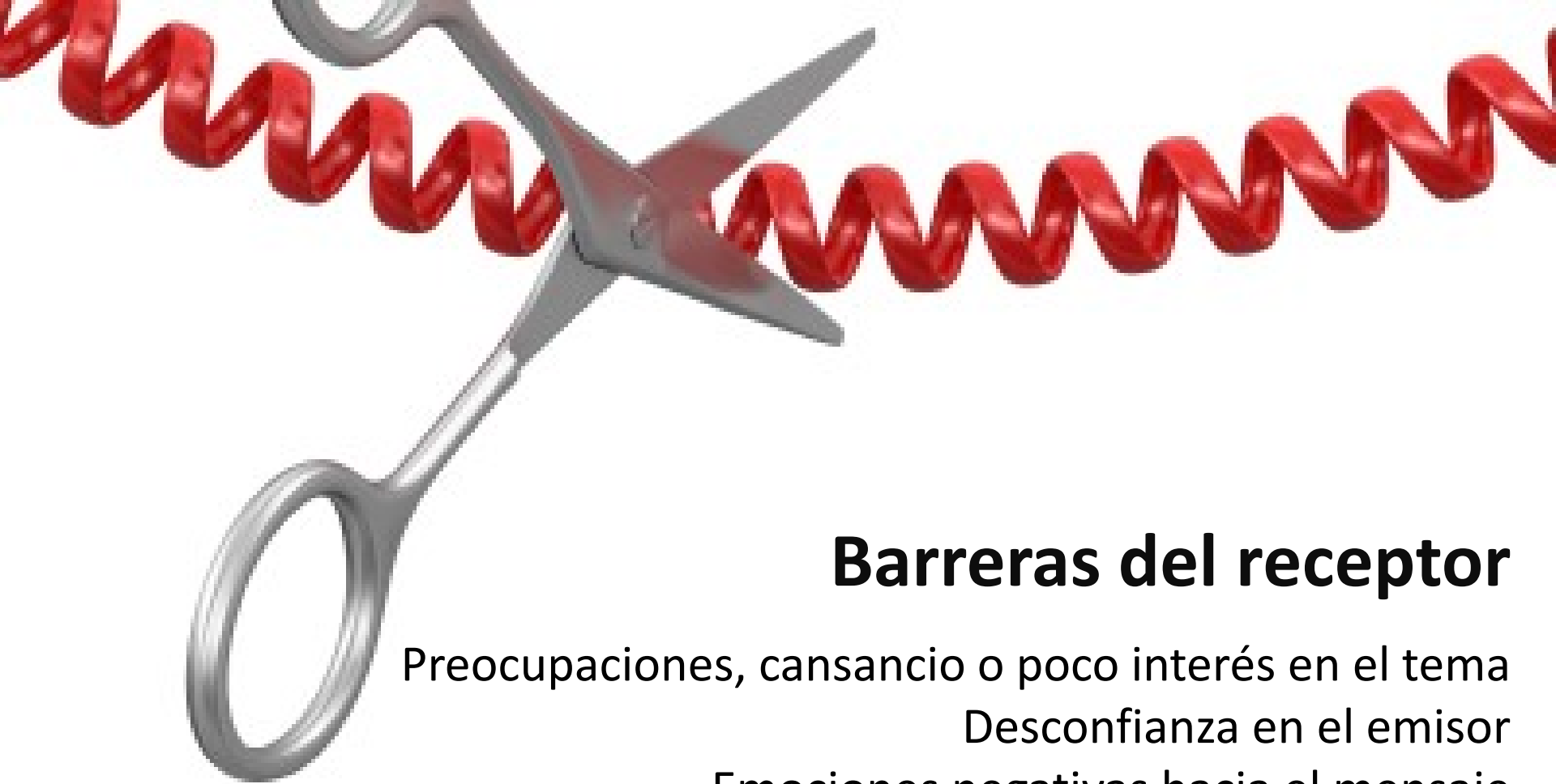
Momento, método o lugar inapropiado

Vocabulario incomprensible para el receptor

Información excesiva o insuficiente

Falta de verificación del mensaje





## **Barreras del receptor**

Preocupaciones, cansancio o poco interés en el tema

Desconfianza en el emisor

Emociones negativas hacia el mensaje

Concentración en la respuesta que se va a dar

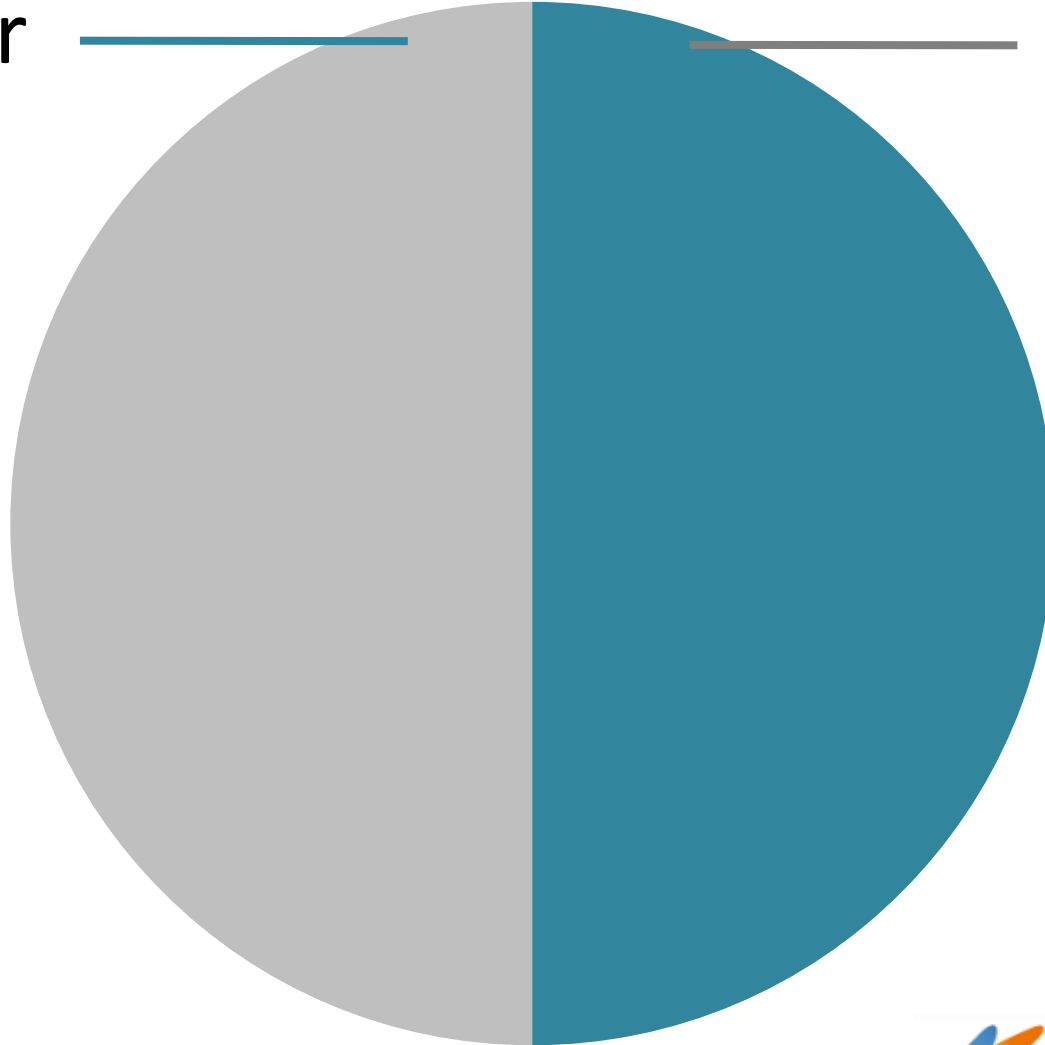
Incomprensión del lenguaje

Ruido de fondo

Confusión por la estructura del mensaje

**¿Quién asume la responsabilidad?**

Emisor



Receptor



**UCI**  
Universidad para la  
Cooperación Internacional

Emisor

100%



**UCI**  
Universidad para la  
Cooperación Internacional

| Situación                                                           | ¿Por qué la responsabilidad es del emisor?                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| El receptor no escuchó                                              | El emisor no consiguió captar su interés y atención                                                          |
| El receptor no leyó                                                 | El emisor utilizó el método equivocado                                                                       |
| El receptor estaba distraído                                        | El emisor escogió el momento equivocado                                                                      |
| El receptor no podía oír                                            | El emisor eligió el lugar equivocado                                                                         |
| El receptor no hizo ninguna pregunta, pese a no entender el mensaje | El emisor no supo crear la atmósfera adecuada para que el receptor se sintiese a gusto y planteara preguntas |

# COMUNICACIÓN EFICAZ

**Empatía**

**Escucha  
activa**

**Expresión  
eficaz**

**Asertividad**

**Generar  
afinidad**

**Preparación**



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional



# conceptos generales de influencia

# Reflexión

**Cuanto más intente mandar,  
menos mandará**





**¿Qué no es  
influir?**



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

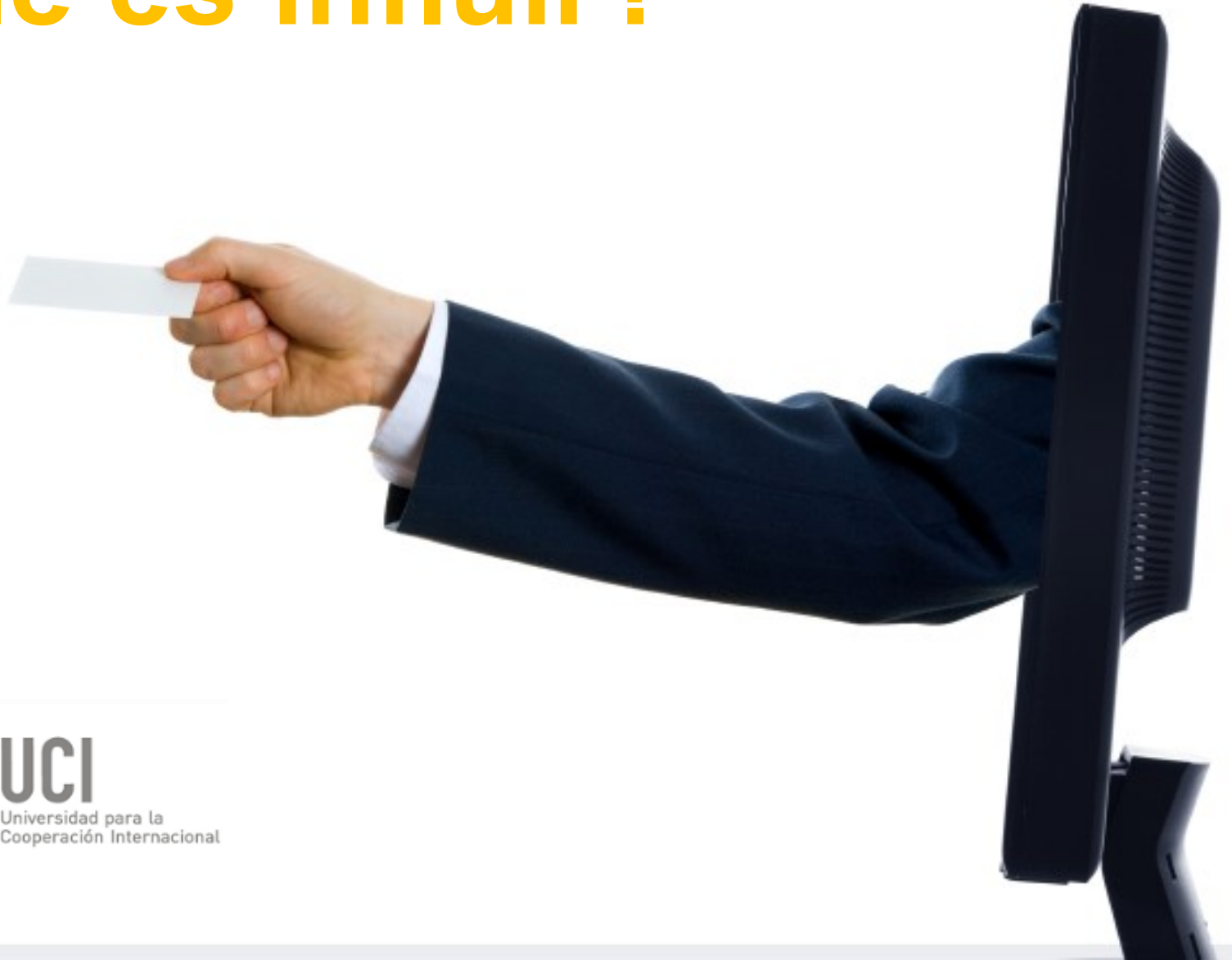
**Obligar a que se acepte mi  
punto de vista**

**“Molestar” a los demás hasta  
que acepten mi opinión**

**Dar consejos**

**Aceptar pasivamente otro  
punto de vista**

# ¿Qué es influir?



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

**Un resultado que satisface a las partes**  
**Sostenibilidad de los acuerdos**  
**Mejorar o mantener la relación entre las personas**



# Palancas de influencia

# Palancas de arranque

Qué desean y piensan los otros



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

**Sintonía comunicativa**  
**Escuchar de verdad**  
**Preguntar**

# Sintonía Comunicativa

- Cuide su lenguaje corporal
- Trate de sentarse en un ángulo similar a su interlocutor
- Busque un lugar que facilite la conversación
- Mantenga una postura corporal abierta
- Retire objetos con los que pueda “jugar”
- Controle el tono y volumen de la voz
- Trate de expresarse en la misma frecuencia que su interlocutor
- Controle su contacto visual





# Escuchar de verdad

- Escuche para satisfacer al otro
  - Escuche los otros mensajes (señales)
  - Resuma ideas y si es posible emociones
- Valore suposiciones (no haga deducciones rápidas)

# Preguntar

## Use preguntas abiertas

*¿Crees que esta empresa tiene futuro? (cerrada)*

*¿Qué futuro crees que tiene esta empresa (abierta)*

*¿Deberíamos iniciar el proyecto X? (cerrada)*

*¿Qué opinas sobre realizar el proyecto X? (abierta)*

*¿No crees que la Junta Directiva tiene buenas ideas para el futuro? (cerrada)*

*Dime, ¿qué opinas de las ideas de la Junta Directiva para el futuro? (abierta)*

No abuse de las preguntas con “por qué”. Podría parecer un interrogatorio.



# Palancas de empuje

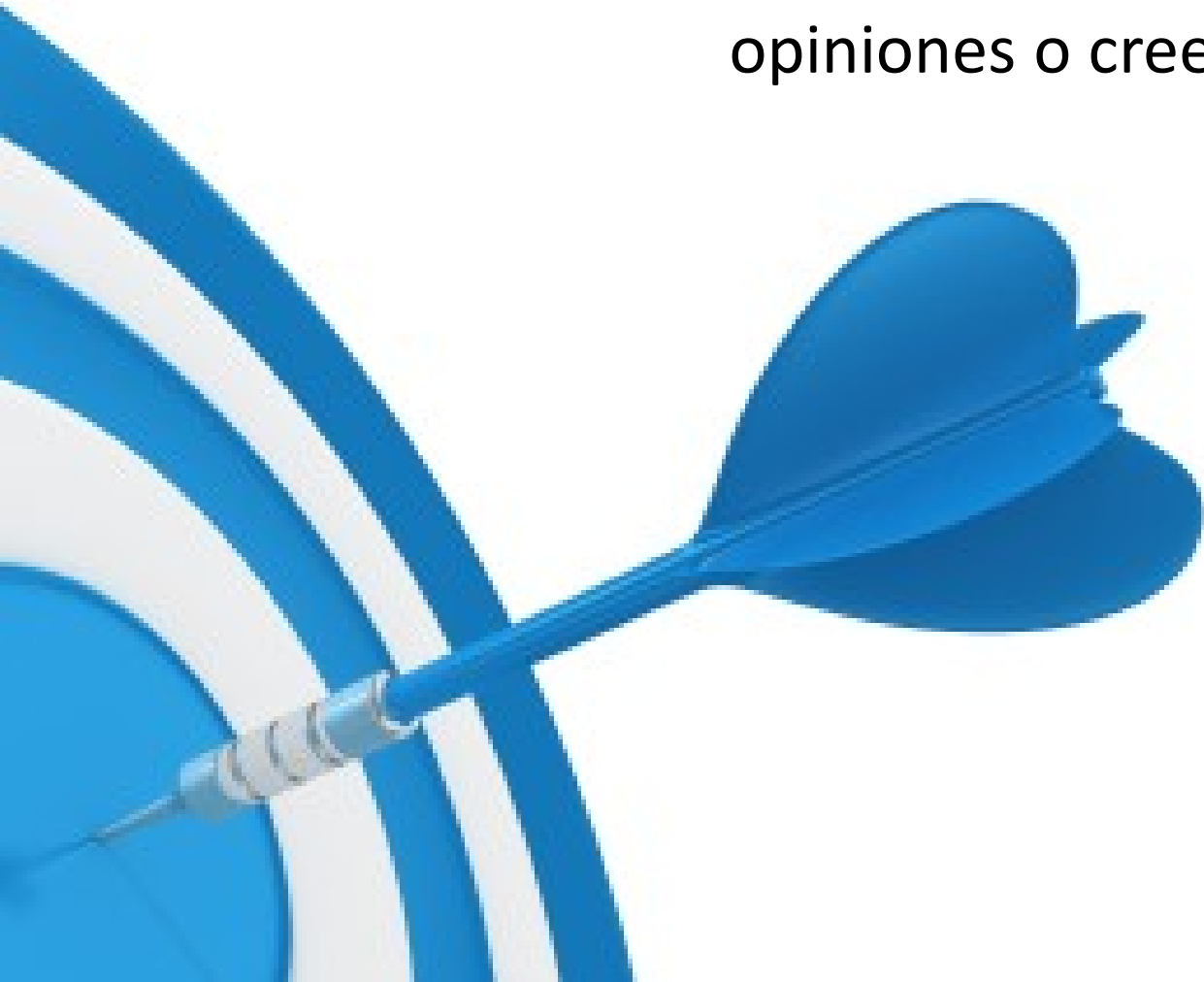
**Pedir lo que se quiere, decir “no” y dar opinión**



**Asertividad**  
**Opiniones**

# Asertividad

Es la habilidad para expresar adecuada y oportunamente emociones, pensamientos, ideas, opiniones o creencias.



# Emita opiniones

- Recuerde que dar opiniones no es lo mismo que emitir una crítica
- Exprésese en forma positiva, constructiva y tranquila
- Utilice hechos
- Concéntrese en la situación, no en la persona
- Busque causas y soluciones
- Esté abierto a recibir opiniones

