

HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN, EL COACHING Y EL MANEJO DE CONFLICTOS

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE.

1. Listar los pasos del proceso de transmisión de mensajes orales.
2. Listar y explicar las tres etapas del proceso de recepción de mensajes.
3. Explicar en qué consiste la paráfrasis por qué se emplea.
4. Identificar las dos modalidades de retroalimentación comunes y explicar por qué no funcionan.
5. Señala la diferencia entre la crítica y la retroalimentación basada en el coaching.
6. Analizar la relación entre la fórmula del desempeño y el modelo del coaching.
7. Definir los cinco estilos de manejo de conflictos.
8. Listar los pasos del modelo de inicio de solución de conflictos.

COMUNICACIÓN

La comunicación es el **proceso que consiste en transmitir información y significado.**

La verdadera comunicación ocurre **sólo cuando las partes que participan en el proceso en tienen el mensaje (información) desde el mismo punto de vista (significado).**

Se han hecho estudios, donde se ha concluido que en todos los niveles organizacionales, **la comunicación representa al menos el 75% de la jornada laboral. En consecuencia toda persona exitosa participa activamente en el negocio de la comunicación. Su capacidad para hablar, leer y escribir influirá de manera directa en su triunfo profesional.**

Alta Dirección Empresarial

Las empresas/organizaciones **contratan individuos que sean hábiles para comunicarse** y que además ofrezcan programas para mejorar estas destrezas.

El **proceso** de comunicación consiste en **transmitir y recibir mensajes**.

Comunicación y el liderazgo.

La comunicación eficaz es una de las capacidades medulares de los líderes, pues **forma parte de la estrategia del liderazgo**. Las investigaciones empíricas apoyan la creencia de que los buenos líderes también son comunicadores eficaces; por lo tanto, **hay una relación positiva entre la capacidad de comunicación y el desempeño como líder**.

Tanto las **habilidades para relacionarse interpersonalmente y la comunicación son el motor de todo buen liderazgo**. Por ejemplo, en la definición del **liderazgo se basa en la comunicación**: los líderes desempeñan funciones informativas, y existe un cambio de paradigma de la administración del liderazgo que comprende diferencias en las habilidades de comunicación.

La personalidad influye en el tipo de comunicación a la que se recurre: por ejemplo, **los líderes éticos e íntegros** deben comunicarse de manera **abierta y honesta, sin mentiras**, por su parte también se exige comunicación en las actitudes o hechos.

Tipos de líderes en cuanto a su clasificación en la comunicación:

Un **líder autocrático** se comunica en un solo sentido, ya que sólo informa a sus empleados lo que tienen que hacer.

El **líder democrático** recorre la comunicación en doble vía, ya que decide en equipo lo que se va a hacer y cómo se va a hacer. Los líderes utilizan la comunicación para motivar a sus seguidores.

Alta Dirección Empresarial

Es más probable que tengan éxito las organizaciones con sistemas de comunicación eficaces.

Una parte importante de la comunicación en las empresas es comunicar la Misión, Visión y Valores de la compañía con el fin de que todos los empleados entiendan entre los generales lo que la empresa trata de lograr.

Sin embargo, una serie de investigaciones realizadas tomando como base a 10,000 empresas, indican que los líderes no están haciendo un buen trabajo en este mismo sentido.

Lee Iacocca, ex director de Chrysler, a quien se le atribuye el mérito de haber salvado a dicha empresa de la quiebra, dijo: **“Lo más importante que aprendí en la escuela fue precisamente como comunicarme de manera efectiva”.**

Existen dos etapas esenciales de la comunicación en el liderazgo son: transmitir y recibir mensajes.

Etapa 1 - TRANSMITIR MENSAJES Y DAR INSTRUCCIONES:

Los administradores utilizan el proceso de comunicación para transmitir una gran variedad de mensajes en forma personal, telefónica escrita, por Internet etc. Una parte importante de su labor consiste en dar instrucciones, que es una modalidad de la transmisión de mensajes. En su trabajo seguramente alguna vez ha escuchado usted decir a su jefe **“Esto no es lo que te pedí”.**

Cuando esto sucede por lo general la culpa es del propio jefe.

Los administradores con frecuencia no solo se comunican en forma incorrecta, sino que además no asumen la responsabilidad de asegurarse de que sus mensajes y comunicación en general fue transmitida correctamente y sus empleados la entendieron adecuadamente.

Alta Dirección Empresarial

Como administrador, usted al girar instrucciones, va a influir de manera directa al enviar un mensaje el cual debe ser planeado minuciosamente. Luego expréselo en forma oral mediante un proceso de transmisión del mensaje y después confírmelo por escrito asegurándose de que todo el mundo lo entendió como usted lo desea.

DINÁMICA DE GRUPO

Lea usted y transmita verbalmente el siguiente mensaje:

Etapa 2 - PLANEACIÓN DEL MENSAJE

Antes de comunicar un mensaje debe planearlo respondiendo a las siguientes preguntas:

- **¿Cuál es el objetivo del Mensaje?**
- **¿Quién o quienes recibirá(n) el mensaje?**
- **¿Cuándo tiene que ser transmitido el mensaje?**
- **¿Dónde se transmitirá el mensaje?**