



**TALLER DE  
TÉCNICAS DE**

**COMUNICACIÓN  
EFECTIVA**



**29.08.2018**

### **TALLER “TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA”**

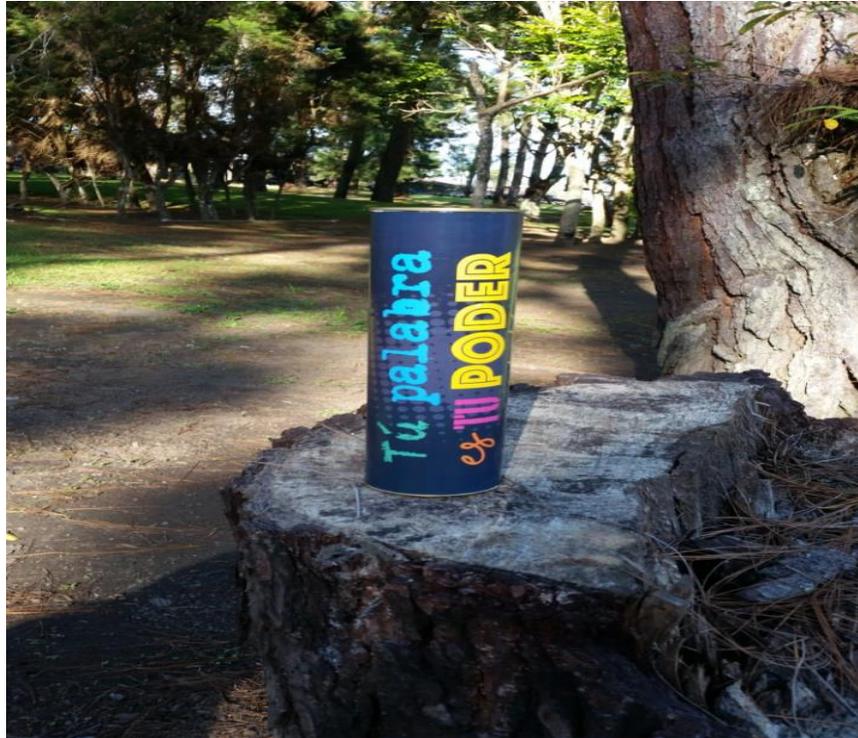
Para cumplir con lo establecido en la mejora #4 que dice “Fortalecer la eficacia de la comunicación en la Subgerencia”, las direcciones de Evaluación y Mejoramiento de la gestión y Administración y Finanzas, realizaron conjuntamente un taller con los funcionarios de estas áreas, dieciseis en total, con el propósito de reforzar la comunicación asertiva y con ello, colaborar con el mejoramiento del clima organizacional.

El taller se ejecutó el miércoles 29 de agosto del presente año, en la finca de recreo de la Institución ubicada en Coronado, de 7:00 a:m a 3:15 p:m., y fue impartido por la Conferencista Catalina Valencia Peña.

El taller fue llamado “Técnicas de comunicación efectivas” y su objetivo: “Que los participantes aprendan por medio de ejercicios, técnicas para comunicarse de manera clara y así mejorar la relación con sus colaboradores, equipos y clientes”.

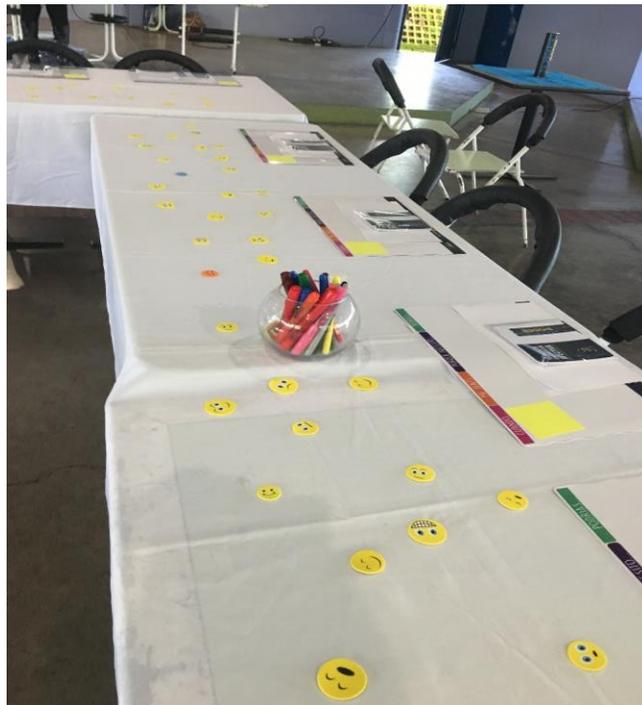
Se utilizó una metodología vivencial y totalmente participativa, realizando ejercicios, mediante el uso de la herramienta práctica llamada “Kit de Palabras”, que fue creado basado en técnicas y ejercicios fundamentados en la Neurolingüística y otros modelos científicos, permitiendo a los participantes descubrir que existen maneras de comunicarse en forma más asertiva, eligiendo las palabras correctas que envíen el mensaje correcto y así evitar malas interpretaciones del mensaje. Su práctica facilitará una comunicación fluida y correcta tanto oral como escrita.





Como espacio de actividad se montaron cuatro áreas de trabajo que respondería a las diferentes etapas de desarrollo de la metodología que se utilizó, para crear fluidez, momentos de cambio y conjuntar energía y así lograr el éxito del taller.







USC

CUANDO...	ME SENTÍ...	PORQUE NECESITO...	PODRÍAS...
<p>Cuando x se sirve café de la Caperna. Avisa y conoce las reglas de uso.</p>	ENOJADO	RESPECTO	CONSIDERACIÓN
	HARTO	HONESTIDAD	JUSTICIA
	APÁTICO	INTEGRIDAD	ARMONÍA
	MOLESTO	PRIVACIDAD	COOPERACIÓN
	ALTERADO	TRANQUILIDAD	EQUILIBRIO
	FURIOSO	PACIENCIA	PAZ
	CANSADO	ORDEN	CLARIDAD
			INCLUSIÓN SER CARIÑO EMPATÍA ACEPTACIÓN CONEXIÓN COMPRENSIÓN COMUNIDAD COMPAÑÍA
			SER COMPRENDIDO APRECIO AMISTAD APOYO PROTECCIÓN RECONOCIMIENTO ALIMENTO SER TOMADO EN CUENTA AMOR

Tu palabra  
**PODER**  
 SENTIMIENTOS  
 SENTIMIENTOS

UNA FORMA DE COMUNICARSE DE MANERA MÁS EFECTIVA HACIÉNDOSE CONSCIENTE DE LO QUE SE OBSERVA, SIENTE, NECESITA Y LO QUE PIDE O ENTREGA A LOS DEMÁS.

Durante la mañana se trabajaron tres temas con la metodología explicada, a saber:

Los valores

La comunicación asertiva

Las peticiones y los objetivos bien planeados.

Por la tarde se desarrolló una sesión de grupo para compartir las experiencias vividas así como lo aprendido por cada uno de los participantes, terminado el taller a las 3:20 p.m.



Las siguientes conclusiones han sido facilitadas por los funcionarios que participaron en el taller de comunicación efectiva y son el resultado de la experiencia personal de cada uno de ellos.

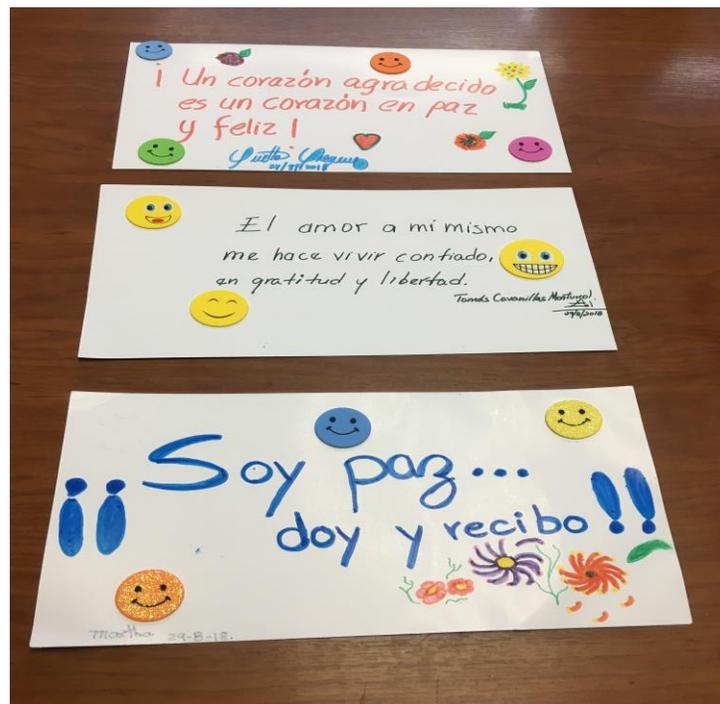
### CONCLUSIONES

- Se Conocieron diferentes situaciones a las que los compañeros de trabajo se enfrentan tanto laboralmente como personalmente, permitiendo que nos sensibilizáramos con las otras personas y fuéramos compasivos.
- Se llegó a la comprensión de que se puede visualizar las situaciones que se dan en un grupo de trabajo y plantear las soluciones satisfactorias, con respeto.
- Se aprendió sobre la importancia de detenerse durante siete minutos con 7 segundos, guardando silencio, para permitir que mi cerebro se despeje de los pensamientos que hay a nivel consciente y podamos relajarnos y tomar nuevas fuerzas, y nueva perspectiva.
- Se aprendió a utilizar la frase " Y que más" en una conversación con otra persona, cuando somos quienes escuchamos para que ésta pueda expresar lo que tenga dentro de si, sobre el tema que esté compartiendo.



- Se aprendió que si es posible realizar cambios en la forma de relacionarnos con otras personas, si adquirimos conciencia de nuestros errores, los aceptamos y estamos dispuestos a realizar cambios.
- Se aprendió que es necesario hablar menos y escuchar más.
- Se aprendió que se deben evitar los juicios de valor.
- Se aprendió que el uso de herramientas como las usadas en el taller, son necesarias para que la comunicación con otras personas sea más fluida y asertiva.
- Se aprendió que en proceso de comunicación es necesario escuchar activamente lo que se dice y demostrar a la persona que se le presta atención y se le entiende.
- Se aprendió que es importante la búsqueda de acuerdos que ayudan a la implementación de un Plan de Acción.
- Se aprendió mediante las herramientas utilizadas que en ocasiones hay situaciones personales que los demás podrían entender más de lo que uno se imagina, por lo que no es una mala idea ser un poco más expresivo, sin estar a la defensiva.
- Las dinámicas y estrategias empleadas lograron la atención y participación de los asistentes.

- Se aprendió que debemos bajar nuestra defensividad ante situaciones que se presentan en el trabajo para ponernos en los zapatos de la otra persona y poder entender sus necesidades.
- Se conocieron los valores principales que rigen la vida de cada uno de los participantes, y cómo este conocimiento nos permite alcanzar los objetivos personales y laborales con una orientación real que no atente contra lo que nos importa.
- Se aprendió a establecer algunas bases para comunicarnos con mayor soltura y dinamismo con otras personas.
- Nos brindó un espacio seguro y confidente que:
  - Nos permitió exteriorizar lo que sentimos en nuestro interior.
  - A controlar nuestros pensamientos sin juzgar a otras personas.
  - A descubrir el pilar que nos define a cada uno como seres humanos.
  - A descubrir que es tan valioso e importante nuestros pensamientos, sentimientos y necesidades como las de las demás personas.
  - A tomar en cuenta y darle importancia lo que a las otras personas les importa y valoran para comunicarnos respetuosa y consideradamente.
  - A detenernos para observar, analizar y definir que está sucediendo para comprender mejor cada situación y no emitir juicios de valor.
- Se descubrió nuestra frase de vida que expresa lo que somos.



- Se reconoció que todas las personas tienen diferentes puntos de vista y valores.
- Se aprendió una metodología para solucionar problemas.
- Se aprendió que existen palabras claves para el diálogo y lograr una comunicación más efectiva.
- Se aprendió que necesitamos ponernos en los zapatos de las demás para entender mejor su manera de ver el mundo.



### RECOMENDACIONES

- Que este taller se imparta a los demás funcionarios de la Subgerencia Sistemas Comunes.
- Que se dé continuidad a las próximas fases de este proceso facilitador de la comunicación efectiva, para que los funcionarios de la Subgerencia Sistemas Comunes aprendan efectivamente a comunicarse de manera certera y el clima organizacional sea mejorado a través del uso de las herramientas conocidas.
- Que periódicamente se impartan talleres de refrescamiento del tema para mantener la dinámica de lo aprendido.
- Que se pongan en práctica las técnicas aprendidas en el taller en la vida laboral y personal en todos aquellos ámbitos que se requieran.