



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Top Ten 2020 Skills Project

HABILIDAD 5 – COORDINACIÓN  
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA COMO ELEMENTO NECESARIO PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS HUMANOS



5. Co-ordinating with Others

- **Fin** – Incrementar la conciencia de la importancia de la comunicación interpersonal.
- **Objetivos:**
  - Esencia y significado de la comunicación interpersonal en la construcción de buenas relaciones.
  - Impacto de la comunicación interpersonal en la gestión de equipos.
  - Métodos eficientes de comunicación.
- **Contenidos** – Elaboración de un PPT con pistas prácticas para cada uno de los objetivos.



## *La comunicación es el corazón de las relaciones de un equipo*

*“...La comunicación efectiva requiere más que un mero intercambio de información. Cuando se hace bien, la comunicación fomenta el entendimiento, refuerza las relaciones, mejora el trabajo de equipo y construye confianza”*



Para crear un equipo exitoso, los métodos de comunicación efectiva son necesarios.



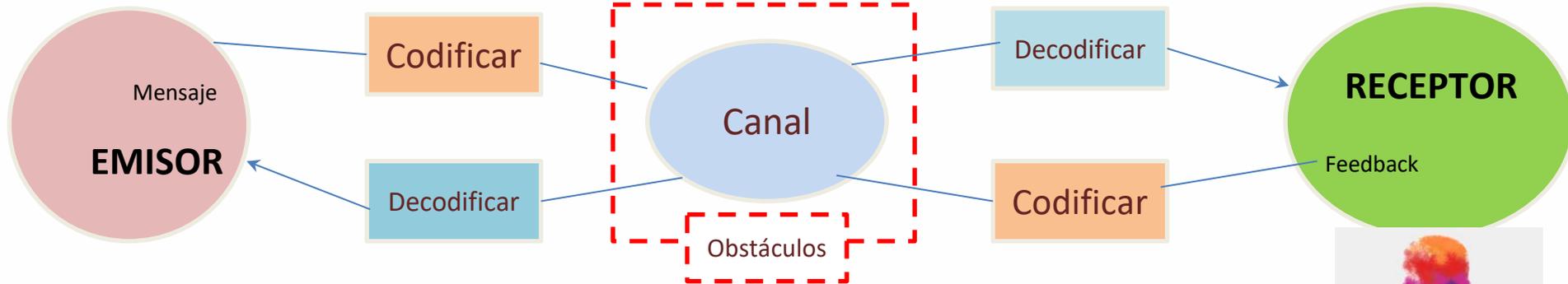
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# HABILIDAD 5 – Coordinación

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA COMO ELEMENTO NECESARIO PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS HUMANOS

*“La comunicación interpersonal es un proceso de transmisión de información y entendimiento mutuo de una persona hacia otra” (Keyton, 2011)*



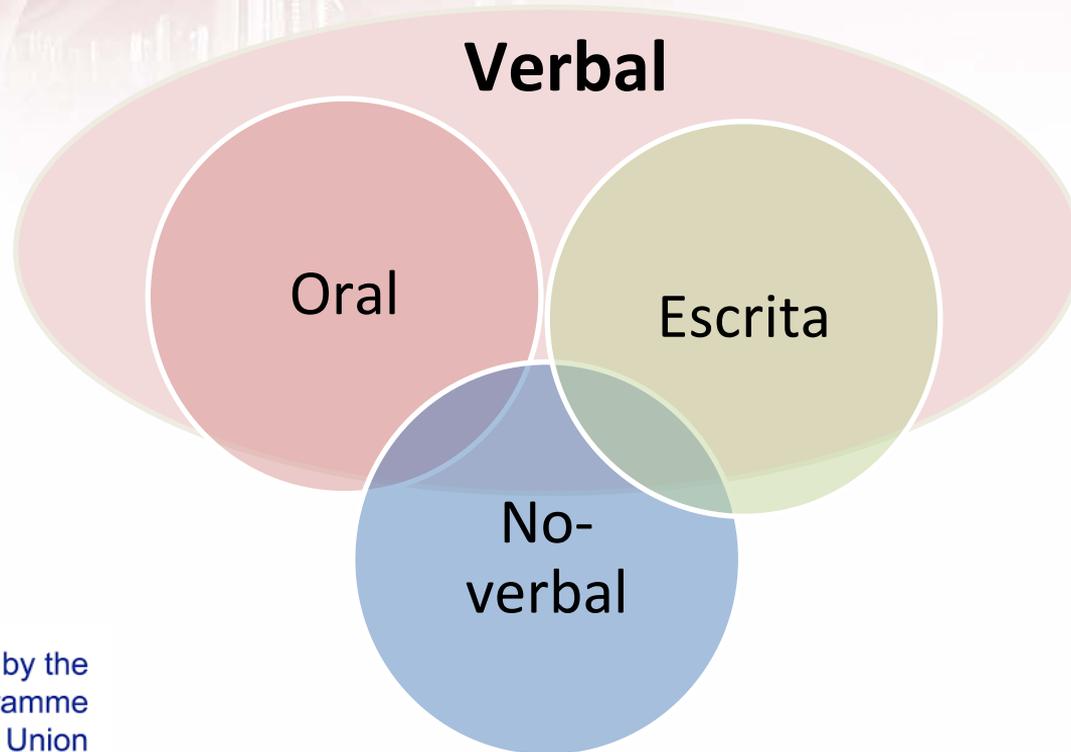
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# HABILIDAD 5 – Coordinación

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA COMO ELEMENTO NECESARIO PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS HUMANOS

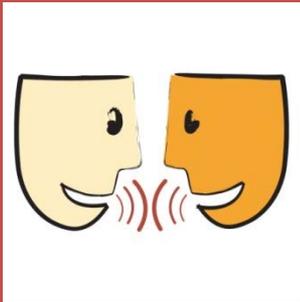
## *Tipos de comunicación*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## Oral



### *Comunicación oral*

- ✓ Descrito cualquier tipo de interacción que implica el uso de palabras habladas.
- ✓ Implica comunicación a través de la boca.
- ✓ Incluye conversaciones individuales con otros (cara a cara, reuniones de equipo o grupos de discusión, llamadas telefónicas...).
- ✓ Tiene que ver con la vocalización (volumen, tono, acento, entonación, acentuación de determinadas palabras y velocidad del discurso).



## Escrita

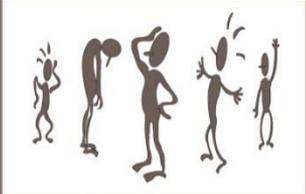


### *Comunicación escrita*

- ✓ Usa palabras para presentar ideas, pensamientos y sentimientos.
- ✓ Se puede imprimir en papel, a mano o desplegada en una pantalla (libros de texto, manuales de entrenamiento, cartas, correos electrónicos, SMS, folletos, periódicos, tablón de anuncios, etc).
- ✓ Puede ser asincrónico, es decir, que sucede en momentos diferentes.



## No- verbal



### *Comunicación no verbal*

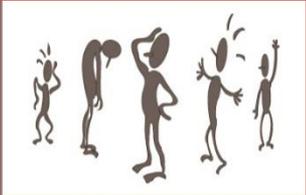
- ✓ Dar o intercambiar información sin usar palabras habladas.
- ✓ Puede sustituir mensajes verbales y enfatizar lo que estás diciendo.
- ✓ Influye la manera en la que un mensaje es interpretado por el receptor.
- ✓ Implica más información que la comunicación verbal.
- ✓ Generalmente se cree que está sobre la comunicación verbal, ya que es más difícil ocultar pistas no verbales.



# HABILIDAD 5 – Coordinación

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA COMO ELEMENTO NECESARIO PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS HUMANOS

No-  
verbal



## *Formas de comunicación no verbal*

**Paralenguaje**  
*Volumen, tempo,  
tono, sincronía*

**Apariencia**  
*Cara, pelo,  
vestido, físico*

**Comportamiento espacial**  
*Proximidad, distancia,  
posición, orientación*

**Cinética**  
*Gestos, posturas,  
movimiento corporal*

**Háptica**  
*Contacto corporal*

**Expresión facial**  
*Postura de las cejas, forma  
del ojo y la boca, sonrisa*

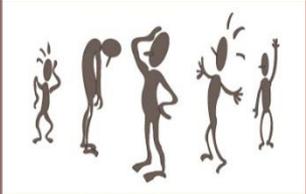
**Ojos**  
*Movimiento de los ojos  
y contacto visual*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



No-  
verbal



## *Cómo mejorar habilidades de comunicación no verbal*

Mantener contacto visual

Asentir con la cabeza para mostrar asentimiento

Sonreír y mostrar interés

Inclinarse hacia adelante para mostrar interés al emisor

Usar un tono de voz de acuerdo con el mensaje



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

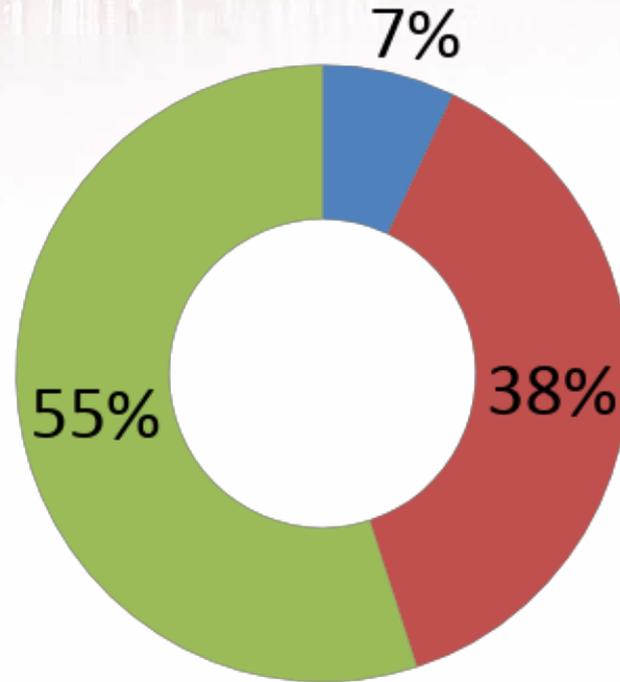


# HABILIDAD 5 – Coordinación

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA COMO ELEMENTO NECESARIO PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS HUMANOS

## La Teoría de Mehrabian 7 -38 - 55

*“La gente habla con los órganos vocales pero comunica con todo el cuerpo”  
(Abercrombie, 1968)*



- Palabras
- Tono de voz
- Lenguaje corporal

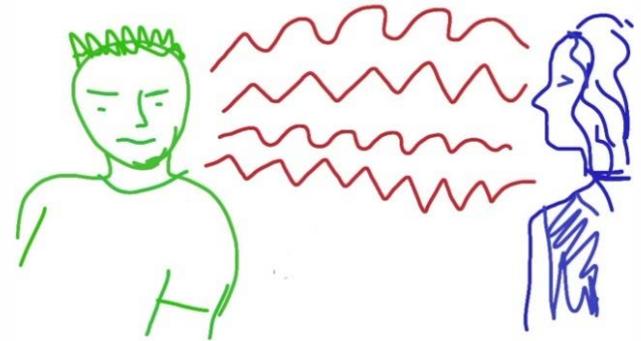


Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## *El papel de la comunicación en el éxito de un equipo*

Una comunicación efectiva juega un rol principal en el éxito de una organización. Se dice que tres o más personas trabajando juntas son mucho más efectivas que una sola persona haciendo siempre lo mismo. Sin embargo, sin una comunicación efectiva el equipo sería inútil.



## *Habilidades de comunicación efectiva*

- ✓ Escucha activa
- ✓ Uso apropiado de la comunicación no verbal.
- ✓ Uso de un tono de voz apropiado.
- ✓ Comunicar en el nivel básico de entendimiento.
- ✓ Dar información efectiva.
- ✓ Dar y aceptar críticas.
- ✓ Reconocer los obstáculos en la comunicación.



# HABILIDAD 5 – Coordinación

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA COMO ELEMENTO NECESARIO PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS HUMANOS

## *Obstáculos para una comunicación efectiva*

Personal

Organizacional

Intercultural

Semántico

De género

Perceptual

Lenguaje

Socio -  
psicológico

Ambientales

Físicos



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



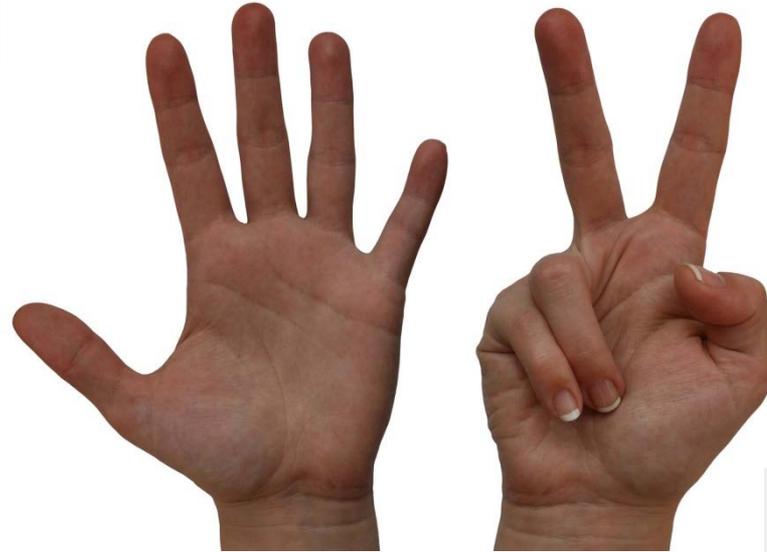
## *Superando los obstáculos de la comunicación*

1. Evita la sobrecarga de información
2. Mantén la mente abierta
3. Control sobre las emociones
4. Evita la jerga
5. Evita las distracciones físicas
6. Usa palabras que todos entiendan
7. Da un feedback constructivo
8. Sé consciente de tu comunicación no verbal



## *Las 7 C's de la comunicación efectiva*

- ✓ Corrección
- ✓ Claridad
- ✓ Concisión
- ✓ Completo
- ✓ Consideración
- ✓ Concreción
- ✓ Cortesía



## *Comunicación efectiva en 4 pasos – El Modelo DISC*

DISC es una herramienta de evaluación personal utilizada para mejorar la productividad, el trabajo en equipo y la comunicación. El Modelo DISC ofrece un lenguaje común que la gente puede utilizar para una mejor comprensión de sí mismos o para adaptar sus comportamientos a los de los demás.



# HABILIDAD 5 – Coordinación

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA COMO ELEMENTO NECESARIO PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS HUMANOS

## Comunicación efectiva en cuatro pasos – El Modelo DISC



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



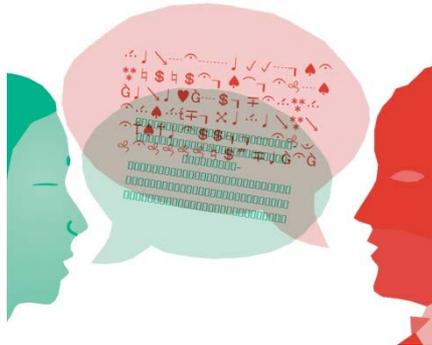
## *Comunicación efectiva en cuatro pasos*

**Paso 1** – Entender los estilos DISC – cómo la gente es parecida y diferente

**Paso 2** – Identificar tu estilo – Auto-conciencia

**Paso 3** – Identificar el principal estilo DISC en los demás

**Paso 4** – Modifica tus propios comportamientos para mejorar la comunicación y la interacción con otros.



# HABILIDAD 5 – Coordinación

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA COMO ELEMENTO NECESARIO PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS HUMANOS

## Resumen

*“La comunicación es una habilidad que se puede aprender. Es como montar en bici o escribir a máquina. Si estás decidido a trabajar en ello, puedes mejorar rápidamente la calidad de cada área de tu vida”.*

*Brian Tracy*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union





5. Co-ordinating with Others

# Top Ten 2020 Skills Project

<http://www.topten2020.eu/>

<https://www.facebook.com/toptenskills2020>



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

**Disclaimer:** The Publication has been produced with the support of the Erasmus + Programme of the European Union. The contents of this page are the sole responsibility of partners and can in no way be taken to reflect the views of the NA and the Commission.