



Aspectos y herramientas para lograr una comunicación eficaz

Segundo horario

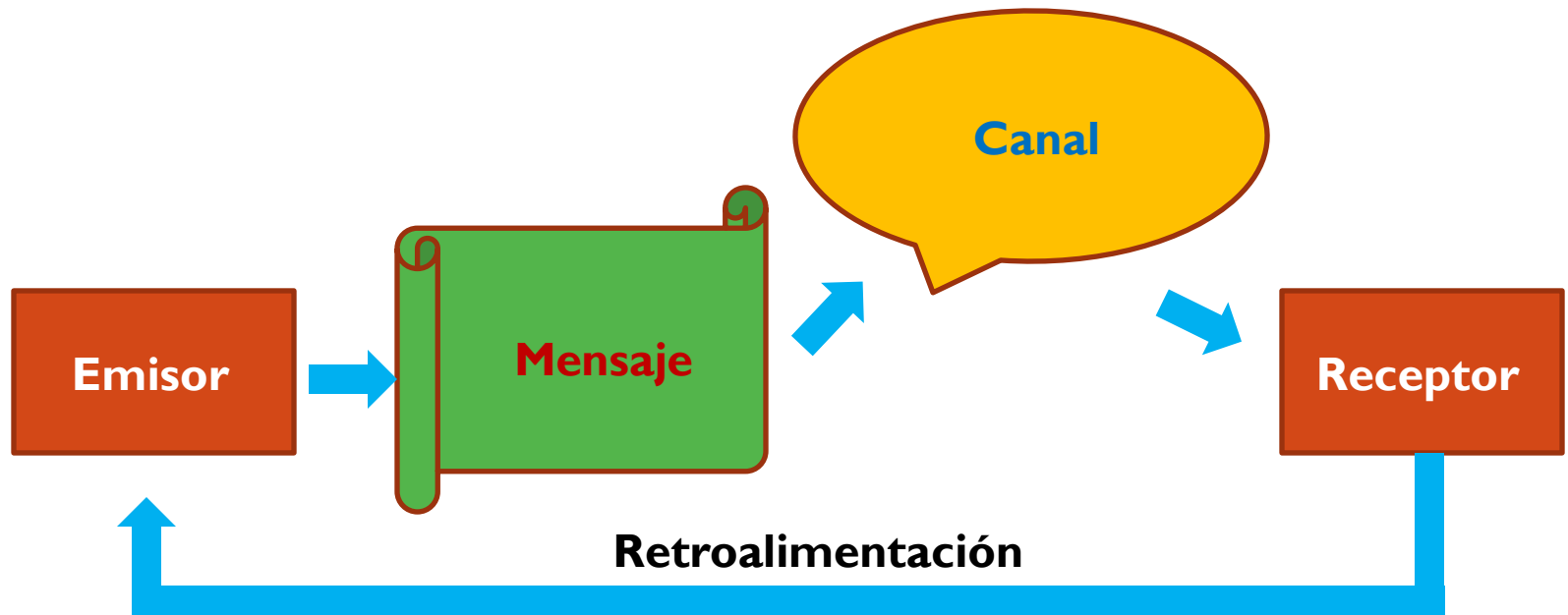
Objetivo

- Dotar al participante de una visión general sobre los aspectos del proceso de comunicación y cómo llevarlo a la práctica con un equipo de trabajo (comité).

Aspectos generales del proceso de comunicación

- ¿Qué es la comunicación?
- 2 formas:
 - Interpersonal.
 - Intrapersonal.

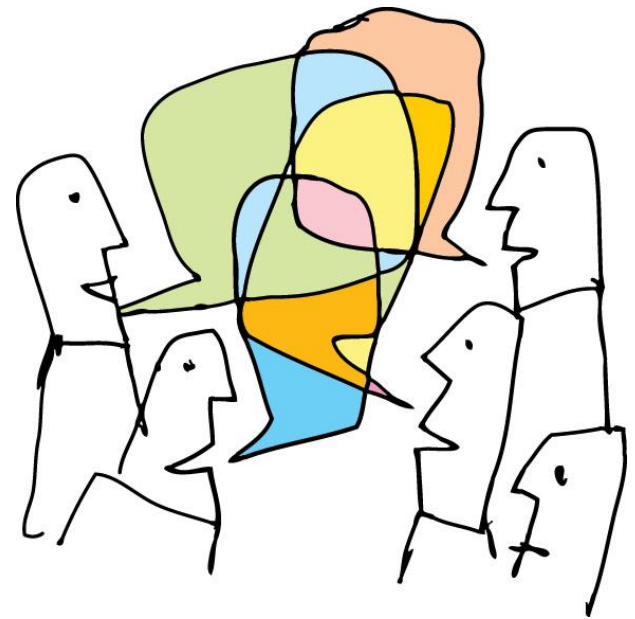
Proceso de comunicación



- **Emisor:** puede ser una persona, grupo o una comunidad.
- **Mensaje:** es el tema escogido para ser tratado por el emisor.
- **Canal:** es el medio utilizado por el emisor para hacer llegar su mensaje al receptor.
- **Receptor:** es la persona o personas a quienes va dirigido el mensaje.
- **Retroalimentación:** respuesta del receptor.

Elementos que bloquean la comunicación

- Ruidos físicos:



Elementos que bloquean la comunicación

- Ruidos psicológicos:



La importancia de escuchar

- Empatía.
- Comprender:
 - Necesidades.
 - Limitaciones.
 - Motivaciones.
- Con una buena comunicación podemos evitar confusión e inconformidades.
- La clave para que la buena comunicación se genere es escuchar.



La comunicación en Alcohólicos Anónimos

- Veracidad de la información.
- Calidad en el compartimiento.
- Respetar acuerdos.
- Conocimiento de la autoridad y responsabilidad.
- Mayor productividad.
- Mejor clima laboral.
- Mayor transmisión del mensaje.
- Reforzar actitudes en la buena voluntad.
- Comprender el organigrama de Central Mexicana.
- Si no lo sabes, pregunta; si no lo entiendes, pregunta.
Una buena comunicación nos dará armonía y unidad.

“Las palabras no rompen huesos pero pueden destruir espíritus”.

Dinámica: Saber escuchar

1. Se harán parejas entre los integrantes de la mesa.
2. En dos minutos: El integrante 1 le dirá al integrante 2 quién es, de dónde viene, a qué se dedica, qué le gusta hacer, qué le cuesta trabajo superar de sí mismo.
3. Luego, el integrantes 2 le dirá al integrante 1 lo mismo. NO SE VALE HACER ANOTACIONES.
4. Cada pareja pasará al frente. El integrante 1 presentará al integrante 2 a los demás.
5. Si lo que dice es cierto, el integrante 2 dirá en voz alta: **GRACIAS, ME SENTÍ ESCUCHADO.**
6. Si lo que dice no es cierto, el integrante 2 dirá en voz alta: **NO, NO ME SENTÍ ESCUCHADO.**
7. Luego, el integrante 2 hará lo mismo con el integrante 1 y éste responderá cualquier de las dos opciones mencionadas, según sea el caso.
8. Al final, en las conclusiones, compartirán puntos de vista sobre cómo se sintieron con la dinámica, qué aprendieron y qué pueden aplicar con sus comités y sus compañeros.