



ODH

ORGANIZACIÓN
Y DESARROLLO
HUMANO



**Construyendo puentes:
Comunicación y Bienestar
en las organizaciones.**

BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN

EL QUE SABE PENSAR PERO NO SABE
EXPRESAR LO QUE PIENSA, ESTÁ EN EL
MISMO NIVEL QUE EL QUE NO SABE
PENSAR”. PERICLES

INSTRUCTORA: ANGÉLICA OSTOA MONTES

1. OBJETIVOS DEL CURSO

- Fortalecer los conocimientos sobre comunicación asertiva y la comunicación interpersonal para favorecer un clima laboral más saludable, colaborativo y humano en la CFCRL.
- Clarificar la importancia del tema en la satisfacción de los clientes internos y externos.



1.1 REGLAS



Estemos 100% presentes

**Asumamos con intención
positiva**

**Escuchemos
con Ting...**

聴心

**Participemos
equitativamente**

¡A divertirnos!

1.2.

¿Y si nos preguntamos?



A.

¿Por qué la comunicación afecta el bienestar.



B.

¿Cómo las palabras construyen o deterioran ambientes?



C.

¿Cuál es la importancia de sentirse escuchado en el trabajo?



D. Dinámica

¿Qué palabra describe cómo me gusta sentirme en mi espacio de trabajo?



02.

Bases de la comunicación organizacional.

- 2.1 ¿Qué es la comunicación?
- 2.2 Elementos de la comunicación
- 2.3 Factores que influyen en la comunicación.
- 2.4 Barreras de comunicación
- 2.5 Tipos de comunicación
- 2.6 La persona y sus estilos de comunicación.



2.1 ¿Qué es la comunicación?

Definición



Primera característica



Segunda característica

Del latín *communicatio*, *-ōnis*.

- 1) Acción y efecto de comunicar o comunicarse.
- 2) Trato, correspondencia entre dos o más personas.
- 3) Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

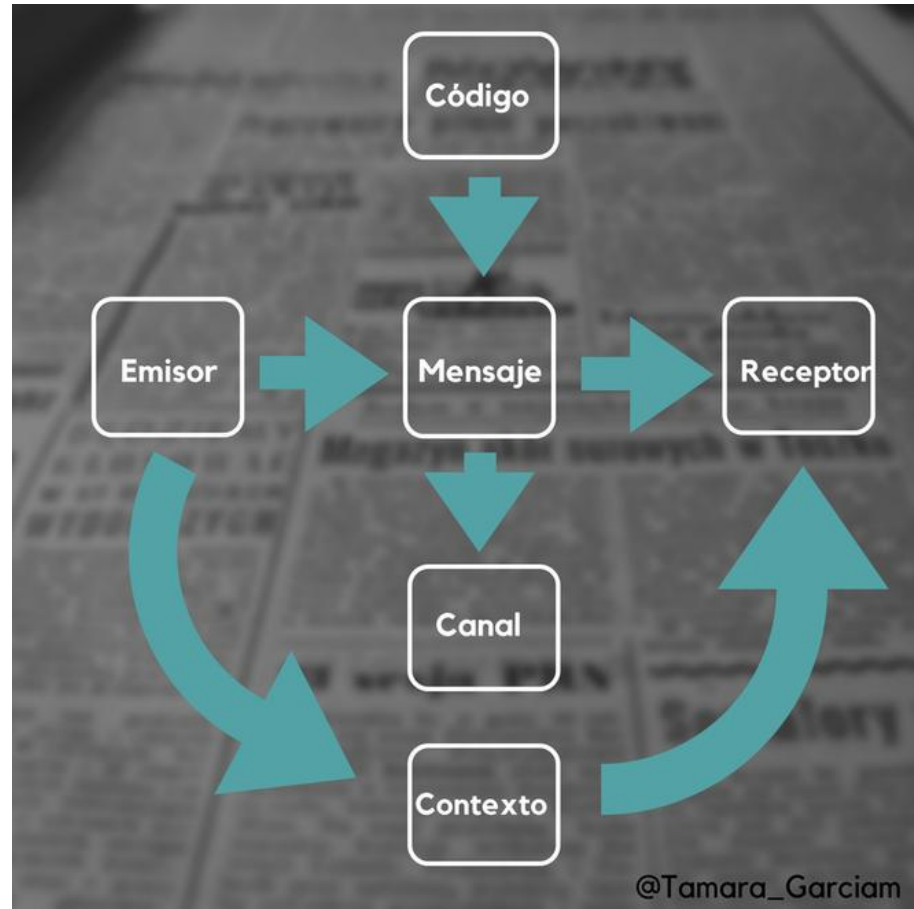
El acto por el cual un individuo establece con otro un acto que le permite transmitir una información.

Es un proceso continuo y dinámico formando una serie de acontecimientos variados.

2.2

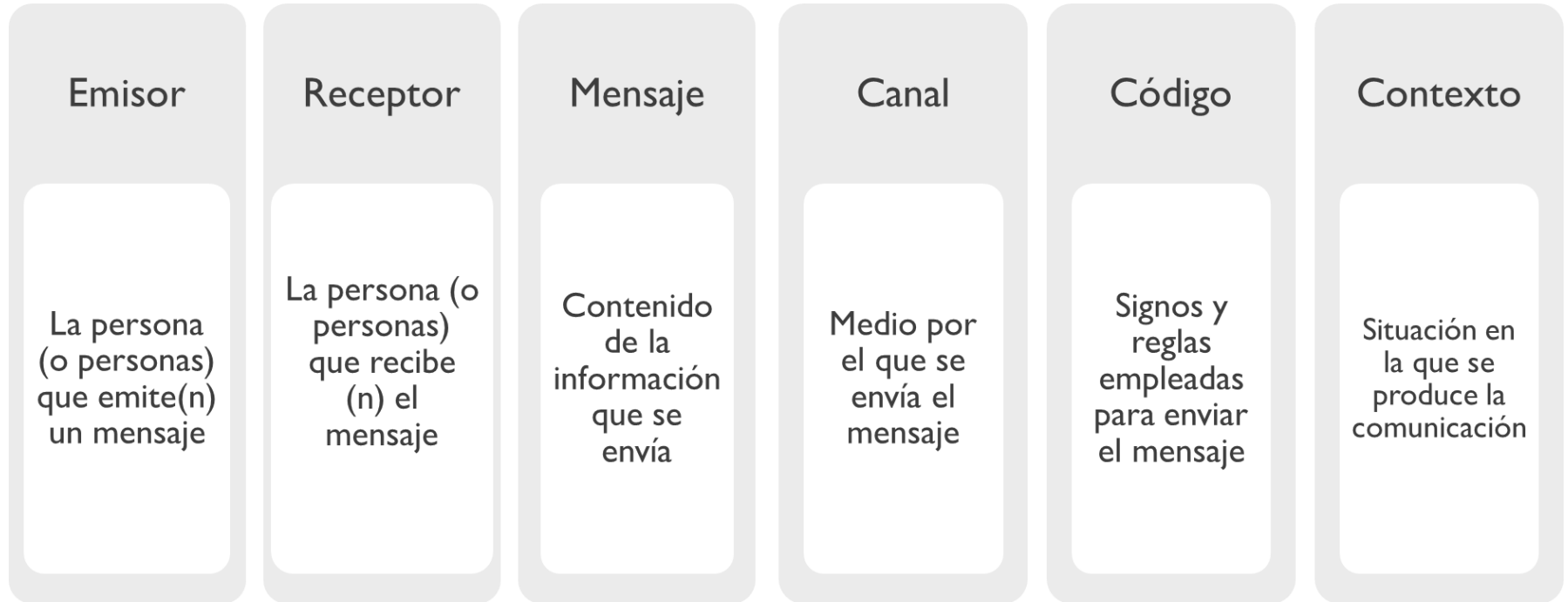
Elementos de la comunicación

Emisor
Receptor
Mensaje
Canal
Código
Contexto



@Tamara_Garciam

2.2 Elementos de la comunicación



2.3 Factores que influyen en la comunicación

- ✓ La percepción
- ✓ Los valores y las creencias
- ✓ Los aspectos sociales y culturales
- ✓ Los aspectos familiares
- ✓ El estado anímico

2.4 Barreras de comunicación

- Suposiciones
- Falta de escucha
- Juicios
- Estrés
- Comunicación agresiva o pasiva
- Información poco clara



2.5 Tipos de comunicación

- Verbal (palabras, tono de voz, oral, escrita).
 - No verbal (lenguaje corporal, proximidad, signos no lingüísticos y sonidos sin palabras).
- ✓ Todo comunica.
- ✓ Entre un 60 y un 80% de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de canales no verbales.



La capacidad de comunicarse con otro ser humano, cliente, empleado, jefe, esposa o hijo, constituye la base del éxito personal.

Las habilidades de comunicación como escribir, hablar y negociar son fundamentales.

Robert Kiyosaki





2.6 La persona y sus estilos de comunicación.

- El día de hoy conoceremos la metodología de TECNOLOGÍA DE ESTILOS DE COMUNICACIÓN (CST) que se puede utilizar para identificar el perfil de estilo de comunicación de un individuo. Considerado por muchos como la herramienta de comunicación más versátil y de vanguardia para la formación, el desarrollo y la gestión de conflictos / formación de equipos, (CST) tiene aplicaciones casi ilimitadas.
- La Encuesta de Estilos de Comunicación fue desarrollada por el psicólogo Dr. Paul P. Mok, fundador de Communicating Styles Technology (CST). Fue uno de los primeros psicólogos en aplicar los tipos de psicología de Carl Jung a la comunicación en organizaciones, corporaciones, hospitales, bancos y firmas profesionales.

2.6 Los cuatro estilos de comunicación

Las investigaciones de Jung indican que hay cuatro estilos de comunicación que las personas pueden utilizar. Los estilos se manifiestan en la forma en que las personas transmiten y reciben la información.



INTUITIVO

Concebir
Proyectar
Inducir



ANÁLITICO

Analizar
Ordenar de
Manera lógica



EMOTIVO

Relacionar nuevas vivencias con experiencias pasadas y comprenderlas a través de reacciones emocionales y respuestas a sentimientos



SENSORIAL

Reaccionan basándose principalmente en las propias percepciones sensoriales de uno mismo

2.6 DINÁMICA...¡VAMOS A TRABAJAR!



2.6 Estilos de comunicación

Característica de Estilo	Intuitivo	Analítico	Emotivo	Sensorial
Énfasis	Ideas, conceptos, teoría, innovación, pensamiento a largo plazo	Lógica, organización, investigación sistemática	Interacción humana, sentimientos, emociones	Acción, realización de las cosas. Quiere ver el resultado de sus esfuerzos rápidamente.
Orientación de tiempo	Futuro	Pasado, presente, futuro	Pasado	Presente
Puntos Fuertes	Original, imaginativo, creativo, idealista, intelectualmente tenaz, ideológico	Comunicador efectivo. Delibera, prudente, pondera las alternativas, estabilizador, objetivo, racional, analítico.	Espontáneo, convincente, empático, capta los valores tradicionales, penetra, introspectivo, saca los sentimientos de los demás, leal.	Pragmático, se impone, dirige. Orientado a resultados. Objetivo. Basa su opinión en lo que realmente ve. Competitivo. Muestra confianza.
Debilidades (si el estilo se lleva al extremo)	Poco realista “por las ramas”, fantasioso, poco organizado, divaga, fuera de contacto dogmático, poco práctico	Indeciso, demasiado cauteloso, sobre analiza, no emotivo, poco dinámico, controlado, y controla excesivamente	Impulsivo, manipula, personaliza demasiado, pospone, con sentimiento de culpa, provoca conflictos, subjetivo	No ve a largo plazo. Busca status. Actúa primero y luego piensa. No confía en los demás. Dominante y arrogante.
En sus mensajes escritos	Escribe como habla, usa términos intelectuales y a menudo abstractos	Bien organizado, estructurado, específico	Breve y altamente personalizado	Muy breve, orientado hacia la acción urgente
Estilo opuesto	Sensorial	Emotivo	Analítico	Intuitivo
Profesiones típicas	Científicos, investigadores, profesores, escritores, planeadores corporativos, personas que producen ideas.	Abogados, ingenieros, educadores, programadores de computadoras, contadores	Artistas, vendedores, escritores, especialistas en relaciones públicas, enfermeras, trabajadores sociales, psiquiatras, psicólogos, secretarías, vendedores de piso.	Empresarios, trabajadores de la construcción, pilotos, banqueros, inversionistas, atletas, profesionales, vendedores, modelos, médicos.



2.6 Seis conceptos básicos de comunicación.

1. Todos empleamos una mezcla de cuatro estilos de comunicación
2. La mayoría de las personas utilizan un estilo o mezclan estilos dominantes
3. Somos mas receptivos a un estilo similar a nuestro estilo dominante
4. El estilo se manifiesta en el comportamiento y, por lo tanto, es observable
5. Es posible ajustarnos temporalmente a otros estilos diferentes al nuestro
6. El problema más común al interactuar con otras personas se origina en nuestras cualidades llevadas a un extremo



Importancia de la comunicación

- **Consultados aproximadamente 300 empresarios, gerentes y líderes, coincidieron en que el tiempo horario dedicado al trabajo ocupaba entre el 70 y 90% de su día. ¿Cuánto de ese tiempo lo invertían en reuniones? ¿Cuánto en teléfono? ¿Cuánto en responder o escribir mails? ¿Qué hacían entonces en el 70 o el 90% de su día?: coordinar, dirigir, comunicar, acordar, planificar, pedir, evaluar, etc. Todas y cada una de estas acciones a través de hablar. Pasamos nuestro tiempo en conversaciones. Hablando y escuchando.**

Leonardo Wok

Coaching. El arte de soplar brasas

- **¿Tú que haces el 90% de tu día?**



3.0 Comunicación y Clima Laboral

¿Qué es el clima laboral?

Son las condiciones físicas y emocionales en las que los colaboradores o trabajadores desarrollan sus tareas. En función de la cultura organizacional imperante, puede tratarse de un ambiente de trabajo tóxico o no. El clima laboral idóneo debe fomentar no solo la productividad, sino la motivación y satisfacción personal de aquellos que forman parte de él.

3.1 ¿Por qué es importante el clima laboral?



- ✓ El clima laboral tiene un impacto clave en la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos de la organización, siendo positivo en ambientes agradables y motivacionales.
- ✓ Es esencial promover una comunicación asertiva y abierta en la oficina para mejorar el clima laboral, permitiendo que todos puedan expresar sus deseos y preocupaciones de manera adecuada.
- ✓ Para evitar conflictos y mejorar la satisfacción del empleado, es necesario respetar y equilibrar la vida laboral y personal, y evitar sobrecargas de trabajo y horarios extraños.

3.2 Factores que deterioran el clima

- Mala comunicación
- Estrés
- Falta de reconocimiento
- Ambigüedad
- Liderazgos autoritarios
- Falta de escucha
- Rumores



3.3 Factores que fortalecen el clima

- Claridad
- Respeto
- Empatía
- Retroalimentación saludable
- Reconocimiento
- Colaboración



3.4 DINÁMICA...¡VAMOS A TRABAJAR!



COMUNICACIÓN ASERTIVA

“Cuando sucede -----, yo me siento ----- y me gustaría -----”

“Cuando recibo cambios de último momento, me siento presionada y me gustaría tener más anticipación.

3.4 DINÁMICA...¡VAMOS A TRABAJAR!



RECONOCIMIENTO POSITIVO

Cada persona escribe algo positivo de un compañero

- Una fortaleza
- Una virtud
- Algo que aporta al equipo

4.1 Reflexión y cierre



Las organizaciones saludables no se construyen sólo con resultados, sino con la manera en que las personas se relacionan.

- 1) ¿Qué tipo de comunicación quiero construir?
- 2) ¿Qué necesito mejorar?
- 3) ¿Cómo puedo aportar más bienestar a mi entorno laboral?





“Toda organización está hecha de personas, y toda persona necesita sentirse vista, escuchada y valorada. Cuando esto ocurre, la comunicación deja de ser un intercambio de palabras y se convierte en un puente de bienestar.”



**CENTRO FEDERAL
DE CONCILIACIÓN
Y REGISTRO LABORAL**

“Quizá no podemos cambiar toda una organización de un día para otro, lo que si podemos transformar es la calidad de una conversación. Y una conversación tiene el poder de transformar una relación, un equipo y eventualmente, una cultura.”

¿Qué te llevas de las sesión?

Comenta en una palabra o en una frase qué te llevas de la sesión.





**Angélica Ostoa Montes
Consultora**



“Que nuestras palabras tengan la fuerza para construir confianza, la sensibilidad para cuidar vínculos y la sabiduría para recordarnos que detrás de cada puesto hay una persona, y detrás de cada persona hay una historia.”



Contacto

Angélica Ostoa Montes



TELÉFONO

55 1800 7240



CORREO

angeom21@gmail.com



REDES

FB [Angelica Ostoa Montes](#)

FB [Organización y desarrollo humano](#)



¡Ven y sana tus relaciones!
Con padres, familia, amor, salud,
pareja, dinero, trabajo, abundancia,
negocios y más.

*¡Cupo limitado, reserva tu lugar
con Angélica al 5518007240!*



Angélica Ostoa Montes
TERAPEUTA

Taller de Constelaciones Familiares

**Sábado 13 de junio de 10:00
a 18:00 horas en Erasmo
Castellanos Quinto #117
Col. El Centinela, Coyoacán,
CDMX.**

**Sábado 20 de junio de
10:00 a 18:00 horas en Luis
de la Rosa #276 Col. Jardín
Balbuena. Venustiano
Carranza, CDMX**



55 1800 7240



Angélica Ostoa Montes



Angélica Ostoa Montes

Actividades:

Talleres de Constelaciones Familiares, sesiones individuales de constelaciones, sesiones de hipnosis ericksoniana, sesiones de SAAMA, sesiones de Barras de Access Consciousness.