

# ESCUELA DE FORMACIÓN PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA



MIPES FORMALIZADAS

## HABILIDADES PRÁCTICAS PARA EL DIÁLOGO SOCIAL

### INFORMACIONES

Región de  
Valparaíso



## HABILIDADES DE GESTIÓN (6 HP)

Habilidades prácticas para el diálogo social

- Habilidades relacionales y directivas
- Pensamiento creativo e innovación
- Tipos de liderazgos y gestión de conflictos
- Recreación de una situación laboral a partir de un juego de roles, que permita aplicar los conocimientos y herramientas adquiridas con participación bipartita y en modalidad presencial.

La comunicación es la forma que tenemos, por excelencia, de relacionarnos. Pero la comunicación es un proceso complejo que debemos conocer y aprender a manejar

### Objetivos del taller:

- Conocer los elementos básicos implicados en la comunicación.
- Identificar las principales barreras que dificultan la comunicación.

### Elementos de la comunicación

1. Emisor - ¿Quién?
2. Receptor - ¿A quién?
3. Medio o canal - ¿Cómo, a través de qué medio?
4. Mensaje – Dice qué
5. Fin o propósito - ¿Con qué efectos o respuesta?

La comunicación es un proceso donde la responsabilidad de la “comunicación correcta” es siempre del emisor.

### Reglas básicas de la comunicación:

- No existe comunicación sin intercambio de información.
- Si no existe *feed-back* o retroalimentación, la comunicación se vuelve unidireccional.
- Partir de lo conocido para el interlocutor
- Apoyarse en ejemplos, imágenes, analogías
- Emplear un lenguaje claro y conciso
- Determinar lo esencial para el objetivo del interlocutor
- Facilitar la escucha (repetir, hacer síntesis...)
- Pensar en el feed-back verbal y no verbal, propio y del interlocutor.

Algo muy importante es señalar que el 80% de la comunicación es **NO verbal**.

Comunicación verbal = Consciente

Comunicación No verbal = Inconsciente

### Algunas premisas de la comunicación:

- No se puede no comunicar
- Comunicamos consciente o inconscientemente
- Comunicamos verbal, no verbal y paraverbalmente
- Los aspectos no verbales determinan hasta el 80% de los intercambios
- Captamos y damos más información de lo que creemos
- Cuanto más se observa, más información se obtiene
- Tenemos la responsabilidad de hacernos comprender.

### **Barreras de la comunicación:**

#### Materiales

- Ruidos de fondo
- Distancia entre los interlocutores
- Falta de tiempo

#### Psicológicas:

- Dar por hecho cierta información
- No adaptarme al nivel de la persona con la que hablo
- Factores emocionales y personales de bloqueo mental

### **ACTIVIDAD:**

#### **Dinámica: “Murió mi tía Panchita”.**

Formando un círculo, los asistentes deberán transmitir la historia de una “tía, llamada Panchita, que era muy glotona y un día, comiendo una hamburguesa, se atoró y murió”.

El facilitador pregunta al grupo de qué forma se puede transmitir ese mensaje, por ejemplo, como borrachito, como extranjero, como cavernícola, cómo tartamudo, como niño que apenas sabe hablar, etc.

Se pregunta quién quiere ser voluntario y se le asigna al participante una manera de comunicar el mensaje a su compañero del lado izquierdo o derecho, luego este debe entregar el mensaje de otra forma que asigna el facilitador.

Dependiendo del tamaño del grupo se pueden dividir o contar la historia en pequeñas partes, por ejemplo, “la tía era muy obesa y no cabía en el féretro, entonces la tuvieron que cremar y para eso tuvieron que cortar 4 árboles muy grandes para prender el incinerador”

#### **Gestión del conflicto y liderazgo**

“Donde hay vida, hay conflicto”

El conflicto es un proceso inherente al ser humano y a su entorno. Es imposible la eliminación del conflicto. El conflicto es: “El mecanismo que la vida tiene para evolucionar” (E. Lladó)

El conflicto está en todos los ámbitos de nuestra vida: Laboral, personal, con la pareja, con la familia, con nosotros mismos, etc.

Cuando un ser vivo está en un entorno y no se puede adaptar, termina por morir, “a menos”, que realice los cambios necesarios para adaptarse. Adaptarse supone mejorar, flexibilizar, repensar, reenfocar la forma como veo y hago las cosas.

Lo anterior nos ayuda a superar la mirada negativa del conflicto. No se trata de algo malo *per sé*, el conflicto es una palanca para alcanzar el desarrollo.

### **COMPONENTES DEL CONFLICTO:**

1. El Vínculo (Lo material, el por qué inicial de todo, el elemento en común)
2. El Problema (creación mental de los seres humanos, no es algo objetivo, es un proceso de cierre que hace el cerebro porque requiere soluciones “rápidas”)

El problema es que tenemos una concepción mental distinta entre tú y yo, que tenemos un vínculo, y que tenemos intereses diferentes y por eso no nos entendemos.

3. La música

Los humanos nos comunicamos en dos niveles: En el QUÉ (consciente, habla de lo que estamos hablando) y en el CÓMO (inconsciente – transmite como yo me siento y \*lo que yo pienso de ti)

### **EL LIDERAZGO**

El liderazgo consiste en abrir espacios de expansión para facilitar la conectividad (comunicación) La conectividad se produce en base a la confianza y la identidad de propósito.

Las mal llamadas “habilidades blandas” – *soft skills* – son en realidad habilidades duras. Su desarrollo resulta fundamental para el trabajo en equipo.

### **TIPOS DE LIDERAZGO:**

#### **Autoritario:**

- El líder autocrático **NO** toma en cuenta la opinión de los subalternos. Su palabra es “la ley”.
- **NO** es, *per sé*, un liderazgo negativo. Hay situaciones o estamentos que así lo requieren.

### **Democrático**

- El estilo democrático es aquel que **toma en cuenta las opiniones de los demás**. Escucha y analiza los distintos puntos de vista. Sin embargo, la decisión final, la toma el líder.

### **Liberal**

- Es un estilo de liderazgo muy particular. Se utiliza en situaciones de confianza plena con los subalternos en que **se los deja tomar sus propias decisiones**.

### **Afiliativo**

- Enfocado en las personas, la armonía y en el vínculo emocional. Se enfoca en generar vínculos entre los miembros del equipo y un ambiente de trabajo colaborativo y positivo. Busca fortalecer un ambiente humano positivo.

### **Bibliografía**

Berlo, David., El proceso de la comunicación, El Ateneo, 1984.

Goleman, D., Leadership That Gets Results, Harvard Business Review, 1998.

Lladó, E., *Tocar con palabras*, Editorial Kolima, 2015.

Lewin, K., *A dynamic theory of personality*, Lewin Press, 2007.