

# **Liderazgo y Comunicación Organizacional**

**Comunicación, solución de conflictos, Canales  
de información y Transparencia**

# Liderazgo y Comunicación Organizacional

Comunicación, solución de conflictos, Canales de información y Transparencia

## La brújula organizacional



# Misión, visión y valores de una empresa



## VISIÓN

Es la razón de ser del negocio, el propósito final que se pretende conseguir con el proyecto.



## MISIÓN

La misión de tu compañía es conseguir convertir la visión en una realidad.

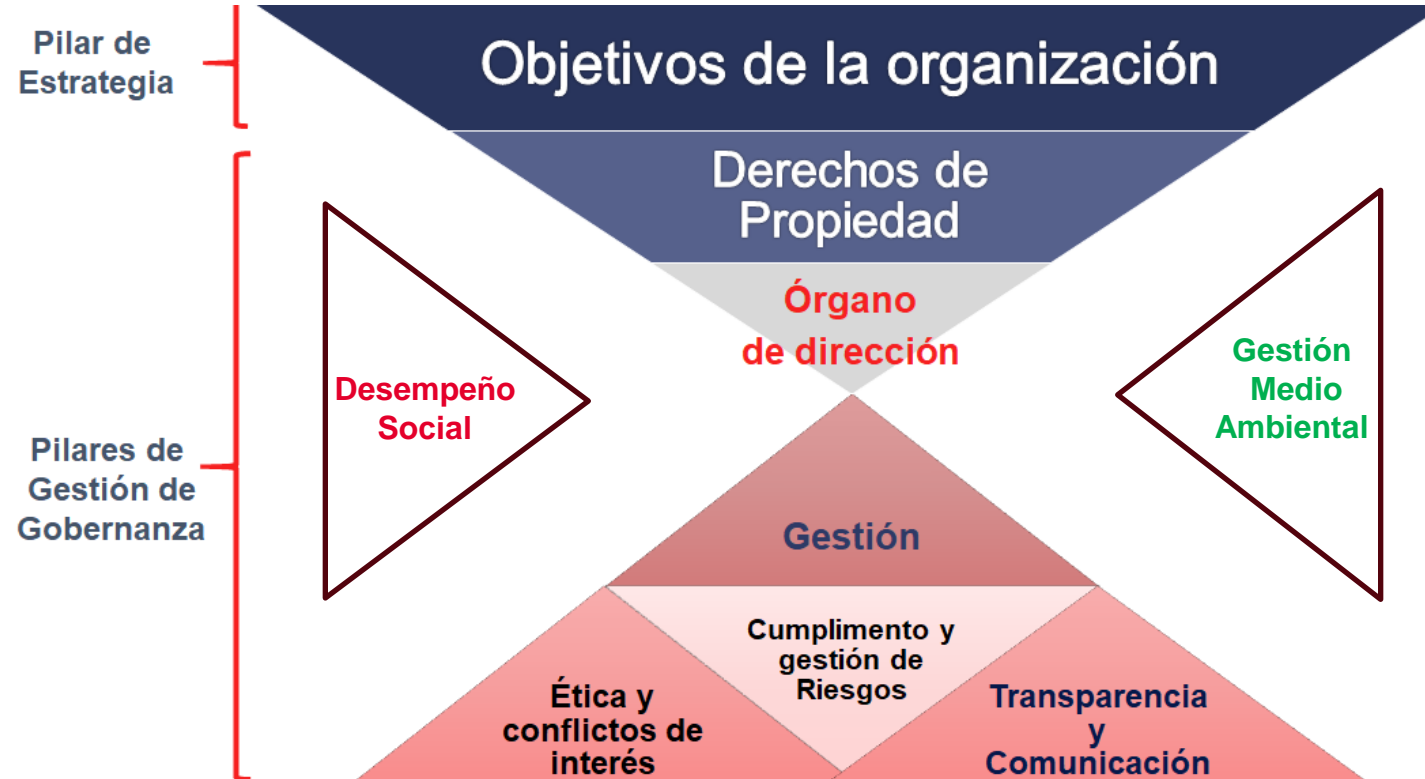


## VALORES

Principios necesarios para aplicar la misión en el presente y conseguir la visión en un futuro.

# La comunicación y el sistema de Gobernanza

## SISTEMA ES GIF



# Gobernanza, comunicación y Transparencia

- Partes interesadas
- Canales de información
- Accesibilidad de la información
- Normas, procedimientos



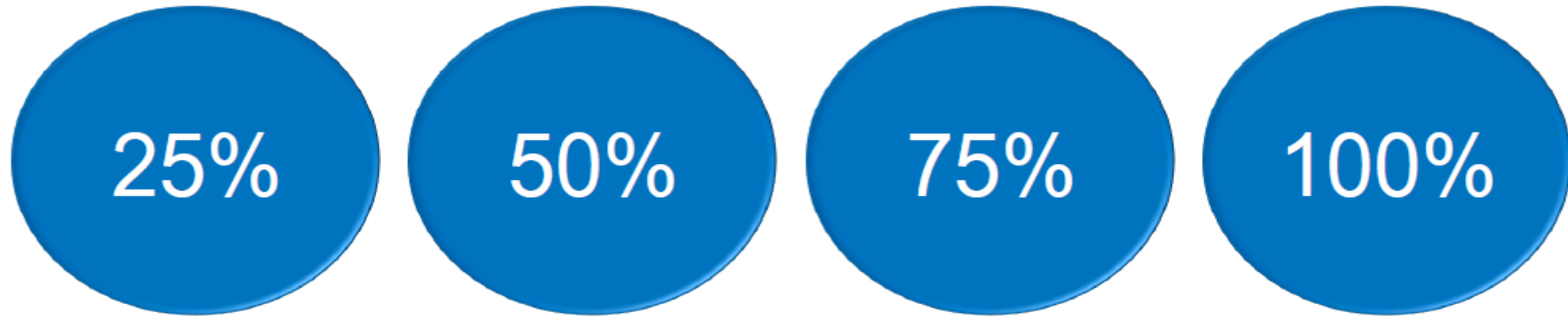
Comunicar es mucho más que informar

La comunicación es un acto de entendimiento  
bajo responsabilidad del emisor

# ¿Cuántas son actividades típicas de su trabajo?

1. Liderar proyectos, procesos o programas
2. Coordinar tareas con su jefe
3. Coordinar tareas con miembros de su equipo
4. Dirigir o participar en reuniones
5. Hacer presentaciones
6. . Redactar propuestas, documentos o informes
7. Participar en conferencias telefónicas
8. . Interactuar con clientes, contrapartes, etc.
9. Participar en foros o cámaras
10. Enviar o contestar correos

¿Qué tiempo dedican  
a esas actividades?





# Y, sin embargo...



Fuente: Peter Drucker

... Pero, ¿qué es comunicar?

# Confundimos la comunicación con

1. La información que transmitimos
2. Las solicitudes que enviamos
3. Los productos que generamos
4. Los medios que usamos
5. Los soportes en que nos apoyamos

# Hablamos en función de:

Correo

Comunicado

Informe

Blog

Evento

Presentación

Interacción

Campaña

Volante

Llamada

Intranet

Reunión

Folleto

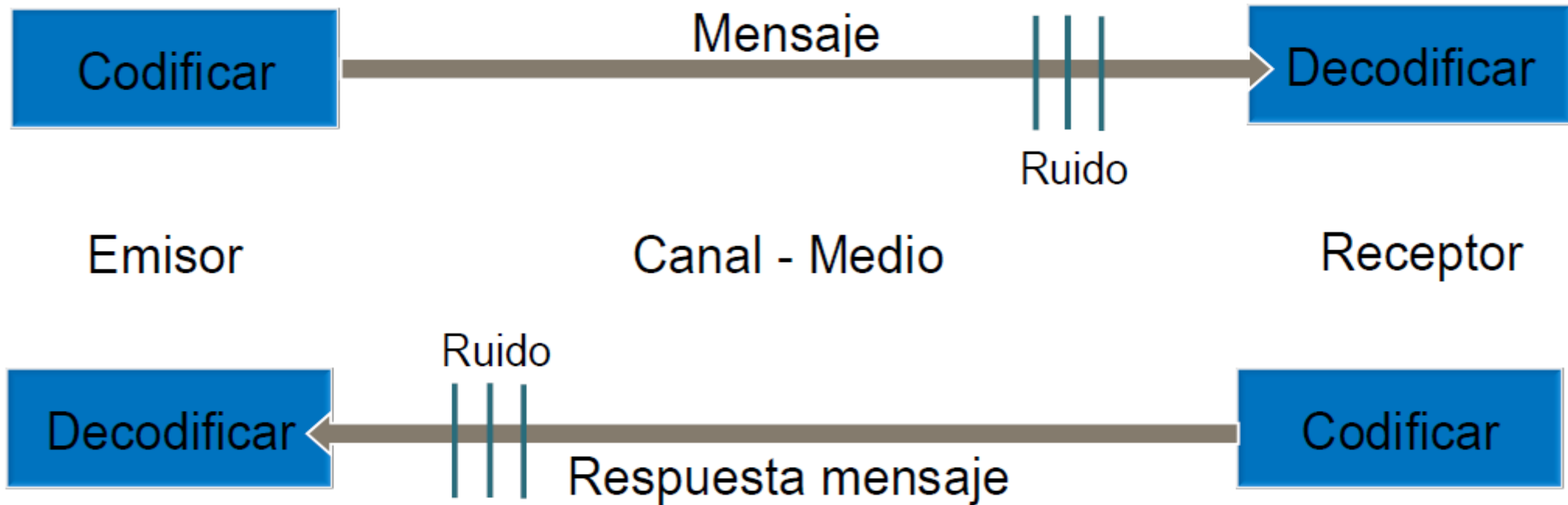
Foro

Publicidad

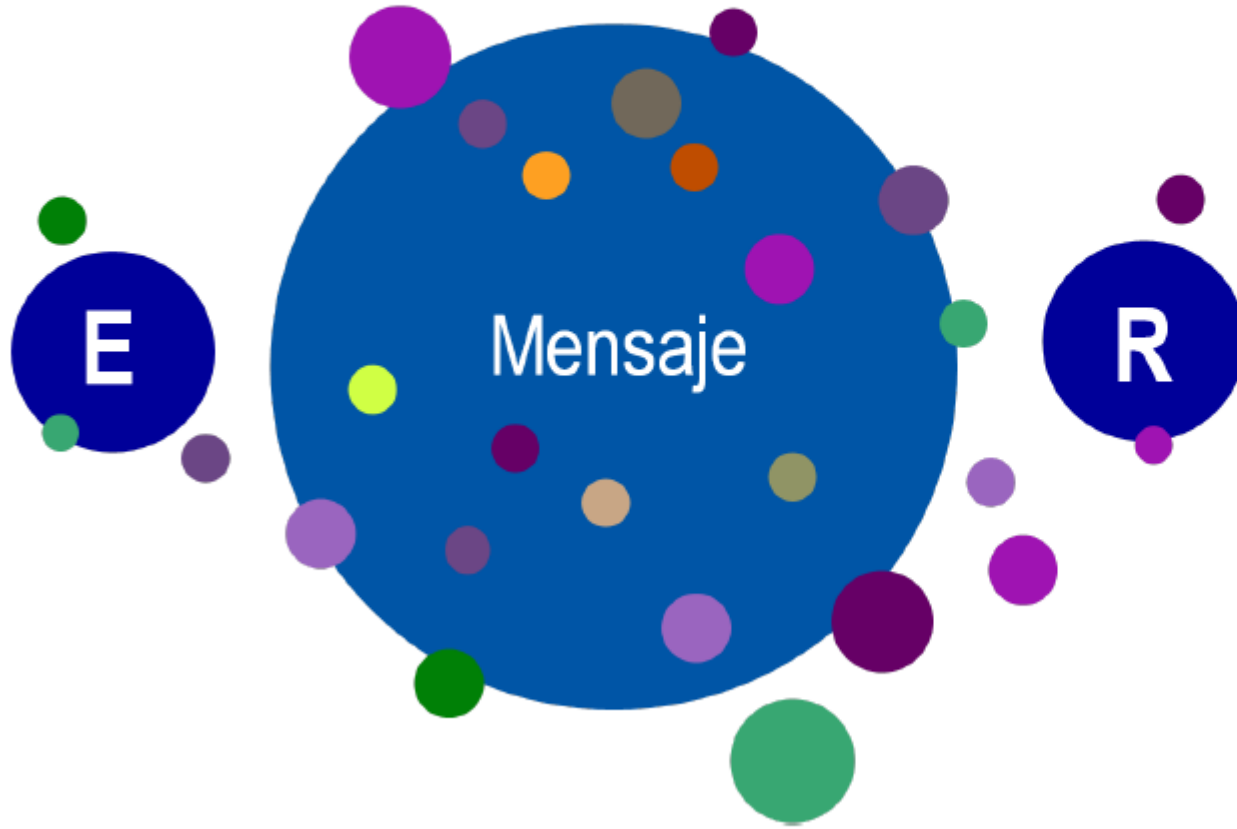
# Pero, la realidad es...

- Comunicar no es hablar ni escribir, ni presentar.
- Comunicar no son medios ni productos.
- Comunicar es un acto de entendimiento
- El resultado de la comunicación es la respuesta que se obtiene
- El silencio, la inacción y la incomprensión también lo son
- La comunicación no se detiene con el envío de una información, solicitud o mensaje
- Para ser eficaces debemos asumir nuestra responsabilidad como emisores

# Ciclo comunicación



# Ruidos



- Físicos o ambientales
- Técnicos
- Culturales
- Semánticos o lingüísticos
- Psicológicos
- Fisiológicos

# Barreras del emisor

- Desconocimiento del receptor.
- Actitud negativa hacia el mensaje.
- Pocas habilidades de expresión oral o escrita.
- Momento, medio o lugar inapropiado.
- Vocabulario incomprensible para el receptor.
- Información excesiva o insuficiente.
- Incoherencia entre lo que dice y hace.
- Falta de verificación del mensaje.



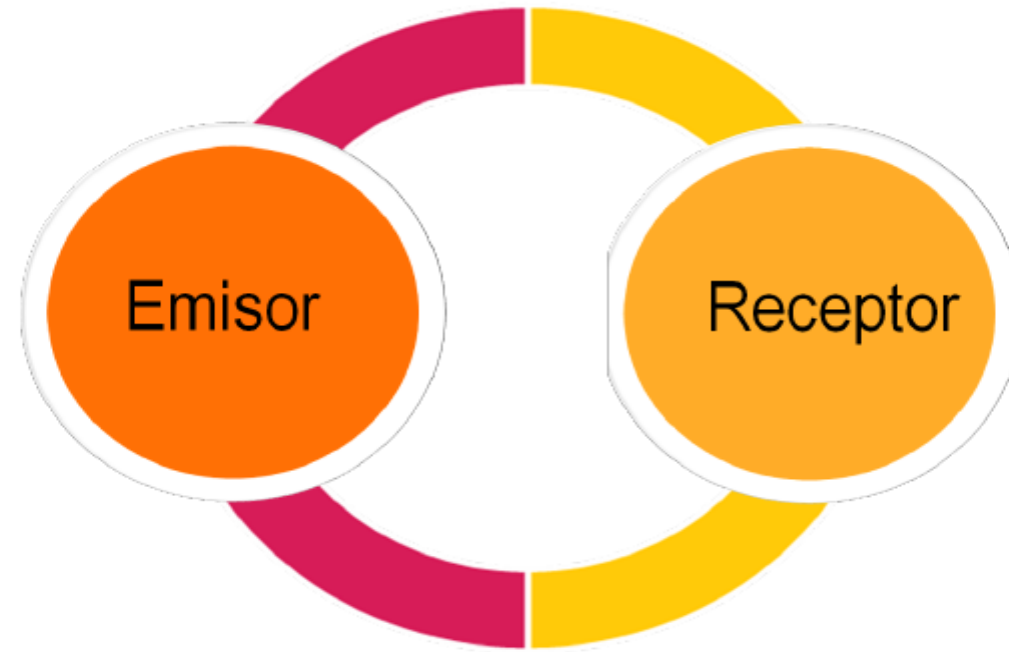
# Barreras del receptor

- Preocupaciones, cansancio o poco interés en el tema.
- Desconfianza en el emisor.
- Emociones negativas hacia el mensaje.
- Concentración en la respuesta que se va a dar.
- Incomprensión del lenguaje.
- Ruido de fondo, hambre.
- Confusión por la opacidad del mensaje.

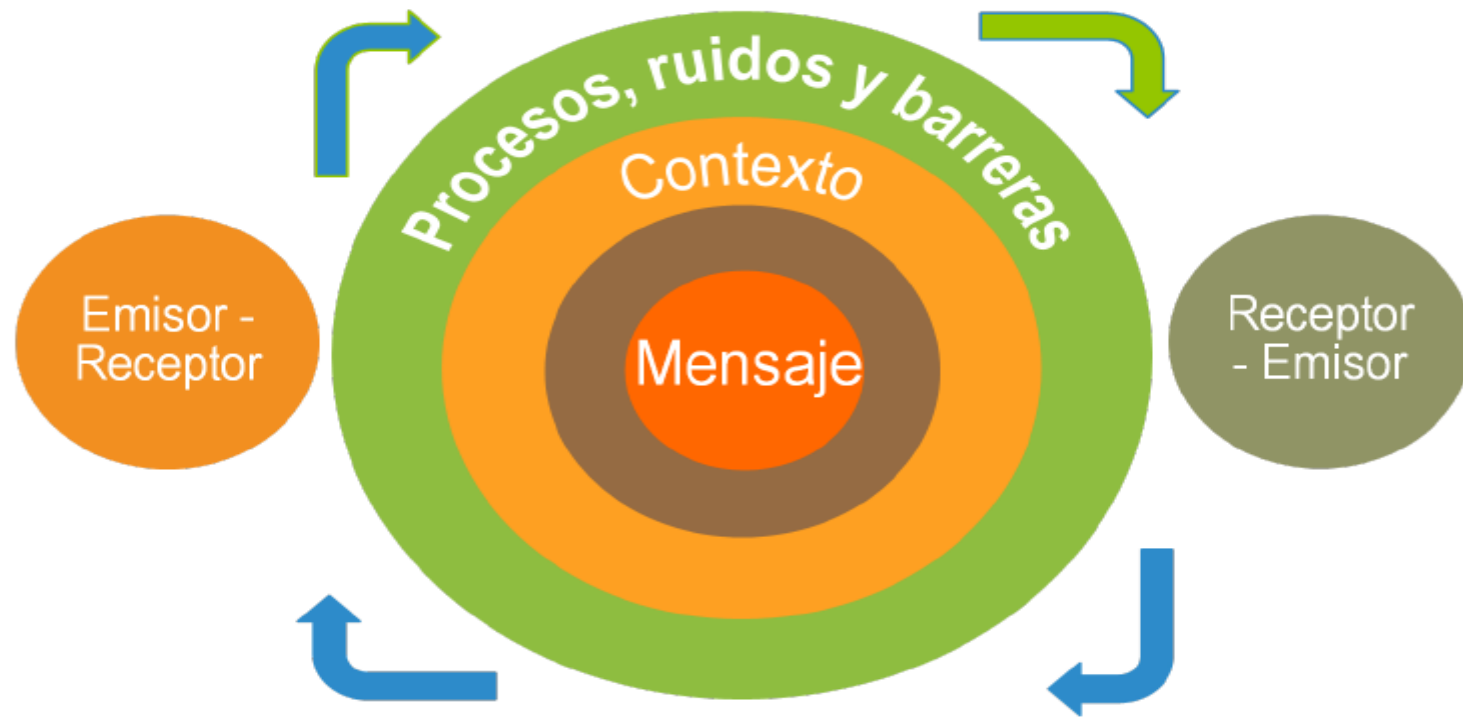
# Barreras del receptor

- Preocupaciones, cansancio o poco interés en el tema.
- Desconfianza en el emisor.
- Emociones negativas hacia el mensaje.
- Concentración en la respuesta que se va a dar.
- Incomprensión del lenguaje.
- Ruido de fondo, hambre.
- Confusión por la opacidad del mensaje.

# ¿Quién debe asumir la responsabilidad?



# Re-enfocar el ciclo



# 6 pasos para la resolución de Conflictos



## 1. Identifica la causa del problema

Pregunta y escucha para entender.

Asume la parte que te corresponde.

# 6 pasos para la resolución de Conflictos



## 2. Analiza el problema

Revisa todas las perspectivas

# 6 pasos para la resolución de Conflictos



## 3. Escucha la propuesta de la otra parte

Escucha desde la empatía.

# 6 pasos para la resolución de Conflictos



## 4. Genera alternativas de solución

Busca todas las alternativas posibles, pensando en todas las partes.



# 6 pasos para la resolución de Conflictos



**5. Presenta una propuesta tomando en cuenta las partes.**

Enfoque Ganar ganar.

# 6 pasos para la resolución de Conflictos



## 6. Cierra con un acuerdo.

El acuerdo refleja la voluntad de las partes.



**Roberto Brenes Coach**



**Roberto Brenes**



**[www.robortobrenes.com](http://www.robortobrenes.com)**



**@robortobrenesb**