

Comunicación para el éxito empresarial

Francisco Fonseca

¿Cómo comunicar el mensaje?

Comunicar el mensaje de manera efectiva es fundamental en cualquier entorno, ya sea personal o profesional. Primero, es crucial tener claridad sobre el mensaje que se desea transmitir. Esto implica definir el propósito de la comunicación, identificar la audiencia y seleccionar el canal apropiado. Luego, es importante estructurar el mensaje de manera clara y concisa, utilizando un lenguaje apropiado para el receptor y evitando jergas o tecnicismos innecesarios. Además, es esencial escuchar activamente a la audiencia para comprender sus necesidades y adaptar el mensaje en consecuencia. Utilizar ejemplos o historias relevantes puede ayudar a hacer el mensaje más memorable y significativo para el receptor.

Diferentes tipos de mensajes que envío

Existen varios tipos de mensajes que se pueden enviar en el ámbito empresarial, cada uno con su propósito y estilo de comunicación específico. Por ejemplo, los mensajes

informativos se utilizan para compartir datos o información relevante, como actualizaciones de proyectos o cambios en las políticas de la empresa. Los mensajes persuasivos buscan influir en la opinión o el comportamiento de la audiencia, como en la promoción de productos o la negociación de acuerdos. Los mensajes de instrucción proporcionan pasos o directrices claras sobre cómo realizar una tarea o procedimiento específico. También están los mensajes de apoyo, que se utilizan para ofrecer palabras de aliento, reconocimiento o condolencias a los colegas. Es importante seleccionar el tipo de mensaje adecuado según el contexto y el objetivo de la comunicación.

Habilidades de comunicación en las reuniones:

Dominar las habilidades de comunicación durante las reuniones es esencial para el éxito en cualquier entorno empresarial. En primer lugar, la capacidad de escuchar activamente es fundamental. Esto implica prestar atención completa a

los mensajes verbales y no verbales de los demás participantes, demostrando comprensión y empatía. Asimismo, la habilidad para expresar ideas de manera clara y concisa es crucial para asegurar que los mensajes sean comprendidos por todos los presentes. Además, el manejo adecuado del lenguaje corporal y la gestión de tiempos en la conversación son aspectos que contribuyen significativamente a una comunicación efectiva durante las reuniones. En resumen, el desarrollo de habilidades de comunicación en este contexto fortalece la colaboración, fomenta la participación y contribuye al logro de los objetivos establecidos.

Gestión de conflictos en comunicación interna:

La gestión eficaz de conflictos en la comunicación interna es crucial para mantener un ambiente laboral saludable y productivo. Esto implica reconocer la existencia de desacuerdos o tensiones de manera oportuna y abordarlos de manera constructiva. Una comunicación clara y directa es esencial para comprender las preocupaciones y perspectivas de todas las partes involucradas en el conflicto. Además, el fomento de un clima de confianza y respeto facilita el diálogo abierto y la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias. La capacidad de negociación y la disposición para comprometerse son habilidades clave en este proceso. En última instancia, una gestión efectiva

de conflictos promueve relaciones laborales positivas, mejora la moral del equipo y fortalece la cohesión organizativa.

Etiqueta en entornos digitales:

En el mundo empresarial moderno, donde gran parte de la comunicación ocurre a través de plataformas digitales, es crucial mantener una etiqueta adecuada para garantizar interacciones efectivas y profesionales. En primer lugar, es fundamental respetar la privacidad y confidencialidad de la información compartida en línea, evitando divulgar datos confidenciales o sensibles a personas no autorizadas. Además, al comunicarse por correo electrónico, chat o redes sociales, es importante utilizar un tono profesional y cortés en todo momento, evitando el uso de lenguaje inapropiado o informal. Asimismo, se recomienda responder de manera oportuna a los mensajes recibidos, mostrando consideración y compromiso con la comunicación fluida. Por último, es importante recordar las normas básicas de netiqueta, como evitar el uso excesivo de mayúsculas (que puede interpretarse como gritar) y abstenerse de enviar mensajes innecesarios o irrelevantes que puedan abrumar a los destinatarios.



Protocolos de Mensajería y Correo Electrónico:

La implementación de protocolos efectivos de mensajería y correo electrónico es esencial para garantizar una comunicación eficiente y segura en el entorno empresarial. En primer lugar, es crucial establecer pautas claras sobre quién tiene acceso a qué información y cómo deben ser manejadas las comunicaciones confidenciales. Además, se deben establecer políticas sobre el uso adecuado de la firma de correo electrónico, incluyendo información relevante como el nombre, cargo y datos de contacto de la empresa. Es importante también definir reglas sobre el uso de asuntos claros y descriptivos en los correos electrónicos, para facilitar la organización y búsqueda de mensajes en la bandeja de entrada. Por último, se deben establecer procedimientos para archivar y gestionar los mensajes electrónicos de manera efectiva, garantizando el cumplimiento de regulaciones de seguridad y privacidad de datos. Al seguir estos protocolos, se promueve una comunicación clara, ordenada y profesional en el entorno digital de la empresa.

¿Cómo comunicar el mensaje?



Diferentes tipos de envíos

1. Mensajes Informativos:

Los mensajes informativos son aquellos diseñados para compartir datos, actualizaciones o noticias relevantes dentro de la empresa. Estos mensajes pueden incluir anuncios sobre cambios en políticas internas, actualizaciones de proyectos, informes de rendimiento o noticias de la industria. Es crucial que los mensajes informativos sean claros, concisos y estén dirigidos a la audiencia adecuada para garantizar una comprensión completa y una acción eficaz.

2. Descripción de tareas:

Los mensajes que describen tareas son aquellos que proporcionan instrucciones claras y detalladas sobre las actividades que deben



llevarse a cabo. Estos mensajes suelen incluir información sobre los objetivos de la tarea, los pasos a seguir, los plazos de entrega y cualquier otra información relevante. Es importante que estos mensajes sean específicos y fáciles de entender para evitar malentendidos y garantizar que las tareas se completen de manera adecuada y oportuna.

3. Requerimientos específicos:

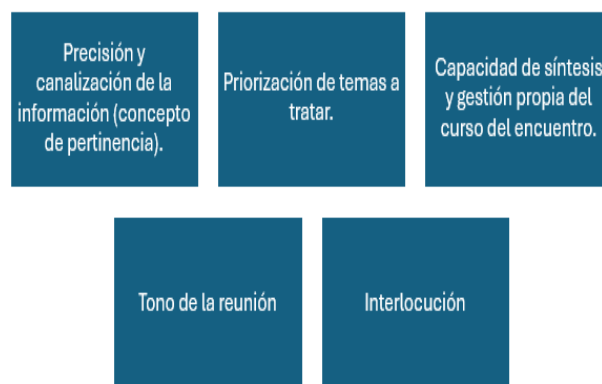
Los mensajes que contienen requerimientos específicos son aquellos que solicitan información, acciones o recursos particulares. Estos mensajes pueden incluir solicitudes de presupuestos, pedidos de materiales, convocatorias a reuniones o requerimientos de cumplimiento de políticas. Es importante que estos mensajes sean claros y directos, proporcionando toda la información necesaria para que el destinatario pueda cumplir con los requerimientos de manera efectiva.

4. Mensajes Personales:

Los mensajes personales son aquellos destinados a establecer

conexiones individuales, expresar reconocimiento, ofrecer apoyo o mantener relaciones laborales positivas. Estos mensajes pueden incluir felicitaciones por logros, expresiones de gratitud, saludos por cumpleaños o simplemente mensajes de ánimo. Es fundamental que estos mensajes sean genuinos y empáticos, mostrando interés y cuidado hacia los destinatarios para fortalecer las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

Habilidades de comunicación en las reuniones



Gestión de conflictos en comunicación Interna

¿De qué tipo de conflicto hablamos?

Cuando nos referimos a la gestión de conflictos en la comunicación interna, estamos abordando situaciones en las que surgen desacuerdos, tensiones o malentendidos entre los miembros



del equipo, departamentos o niveles jerárquicos dentro de la empresa. Estos conflictos pueden manifestarse en diversas formas, como diferencias de opinión, rivalidades interpersonales, competencia por recursos o desacuerdos sobre objetivos o estrategias organizacionales.

¿Cuál es el origen del conflicto?

El origen del conflicto puede variar ampliamente y puede estar relacionado con diferencias en valores, percepciones, intereses, roles o expectativas entre las partes involucradas. Los conflictos también pueden surgir debido a problemas de comunicación, falta de claridad en los roles y responsabilidades, competencia por recursos limitados o cambios en el entorno laboral. Identificar el origen del conflicto es fundamental para abordarlo de manera efectiva y buscar soluciones que aborden las causas subyacentes.

¿Qué información tenemos?

Para gestionar el conflicto de manera efectiva, es crucial recopilar información detallada sobre las circunstancias que rodean la situación. Esto puede incluir escuchar a todas las partes involucradas para comprender sus perspectivas y preocupaciones, identificar los eventos o acciones específicas que han contribuido al conflicto y recopilar datos relevantes sobre el contexto organizacional o del proyecto. Cuanta más información tengamos sobre el conflicto, mejor equipados

estaremos para encontrar soluciones equitativas y duraderas.

¿Qué podemos hacer?

Una vez que tenemos una comprensión clara del conflicto y la información relevante, podemos tomar una serie de medidas para gestionarlo de manera constructiva. Esto puede incluir facilitar el diálogo abierto y honesto entre las partes involucradas para buscar puntos en común y áreas de compromiso, establecer normas de comunicación respetuosa y colaborativa, buscar la mediación de un tercero imparcial si es necesario y trabajar juntos para encontrar soluciones mutuamente satisfactorias que aborden las preocupaciones de todas las partes. Además, es importante aprender de los conflictos pasados y establecer procesos y prácticas para prevenir y gestionar conflictos de manera proactiva en el futuro.

Gestión de conflictos en comunicación Interna



IDENTIFICACIÓN DEL CONFLICTO



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y EL ENTORNO (INVOLUCRADOS Y AFECTACIONES DIRECTAS E INDIRECTAS)



PLAN DE ACCIÓN



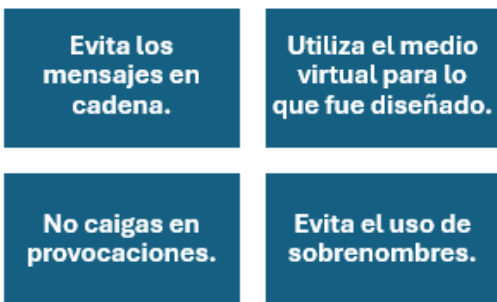
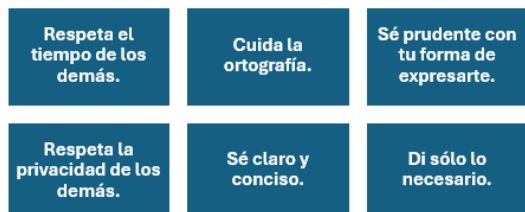
PUESTA EN MARCHA



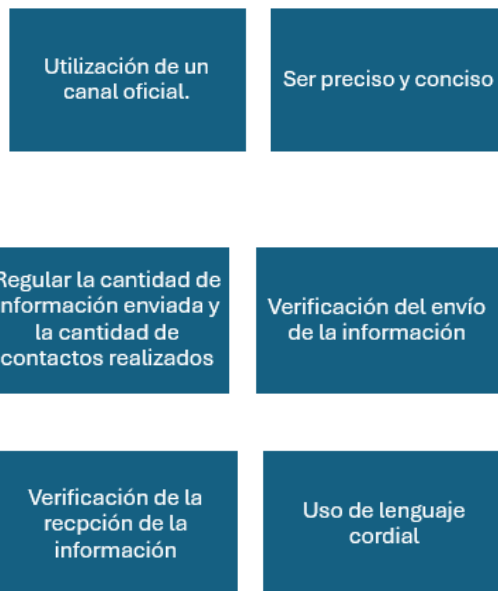
EVALUACIÓN DEL ABORDAJE

Etiqueta en entornos Digitales

- Tema muy novedoso.
- Normas de etiqueta que se aplican para la comunicación online, redes sociales, reuniones de trabajo digitales etc.
- Se consideran normas aplicables a cualquier idioma, por lo que son universales.
- Buscan estandarizar formas para un mejor manejo de entornos mucho más globalizados.



Protocolos de Mensajería y Correo Electrónico



Bibliografía

1. "Gestión de conflictos: Estrategias prácticas para resolver conflictos en el trabajo" por Daniel Dana.
2. "Comunicación efectiva en el trabajo: Estrategias y habilidades para el éxito en el entorno laboral" por Maureen S. Anderson.
3. "Liderazgo y comunicación en grupos y equipos de trabajo" por Francisco Javier De la Fuente Sánchez y Antonio Leal Millán.
4. "Comunicación interna: Cómo construir empresas transparentes y coherentes" por Esteban Rodrigo Elcano.
5. "La gestión de conflictos en la empresa: Conflictología para los profesionales de la empresa" por Gregorio Peces-Barba Martínez.