

“HABLAR NO ES BARATO”



VIDEOS DEL PICADERO

TRADUCCIÓN POR:

Lic. Ludmila Rossi

(Videos del Picadero – Ciudad Autónoma
De Buenos Aires, Av. Corrientes 1450,
8 piso A. - C.P: 1042 -

Tel: 54 11 52525277

info@autodesarrollo.com

Asumiendo la responsabilidad para una comunicación clara

CONTENIDO PREPARACIÓN PARA EL TALLER

INTRODUCCIÓN.	2
RESUMEN.	2
CÓMO UTILIZAR ESTA GUÍA.	2
MENSAJE DE VIDEO.	2
PUNTOS CLAVE DE ENTRENAMIENTO.	3
APLICACIONES DEL ENTRENAMIENTO.	3
Consideraciones de planificación.	4
PROPUESTA sesiones de entrenamiento.	5
EJEMPLO DE INVITACIÓN AL TALLER.	6
LÍDER DE FORMACIÓN DE LA LISTA.	7

REALIZACIÓN DEL TALLER *

BIENVENIDA Y DISCUSIÓN.	8
"Hablar no es barato" - HOJA DE TRABAJO.	9
Impacto de la comunicación - EJERCICIO Y DISCUSIÓN.	10
Impacto de la comunicación - HOJA DE TRABAJO.	11
VIDEO PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN.	12
Ser específico - EJERCICIO Y DISCUSIÓN.	13 a 14
Ser específico - HOJA DE TRABAJO.	15
AGREGAR REFUERZO - EJERCICIO Y DISCUSIÓN.	16
ESCUCHA ACTIVA - EJERCICIO Y DISCUSIÓN.	17
ESCUCHA ACTIVA - DIBUJOS HOJA DE TRABAJO # 1, # 2, #3.	18 a 20
ENCONTRAR EL MENSAJE OCULTO - EJERCICIO Y DISCUSIÓN.	21
ENCONTRAR EL MENSAJE OCULTO - HOJA DE	

TRABAJO.	22
Soluciones de comunicación - EJERCICIO Y	
DISCUSIÓN.	23
PLAN DE ACCIÓN /	
evaluación.	24
PLAN DE ACCIÓN - HOJA DE	
TRABAJO.	25
SESIÓN formulario de	
evaluación.	26

Rotafolio / DISTRIBUCIONES

# 1. VIDEO / título del	
taller.	28
# 2	
CITA.	29
# 3 "impacto de la	
comunicación".	30
# 4 "Ser	
especifico".	31

INTRODUCCIÓN

RESUMEN

El video "Hablar no es barato" y los líderes guía muestran a los miembros de su organización a comunicarse más eficazmente. La comunicación clara no sólo mejorará las relaciones de trabajo y la productividad, sino también puede ahorrarle a su organización tiempo y dinero.

CÓMO UTILIZAR ESTA GUÍA

Antes de comenzar su taller de "Hablar no es barato", lea esta guía. Preste especial atención a la preparación de la sección de Taller. Las consideraciones de planificación y sesiones de entrenamiento sugeridas le ayudará a determinar su agenda del taller. Tenga en cuenta que pueden presentar los diseños gráficos, que se encuentra al final de esta guía, en un rotafolio, acetatos o proyección de video por computadora. Estos gráficos también se incluyeron en la versión DVD de este programa. Las hojas de trabajo, el Formulario de evaluación de la sesión, y diseños de gráficos sólo deben ser duplicados para uso exclusivo en las sesiones de entrenamiento con el programa.

EL MENSAJE DEL VIDEO

La falta de comunicación le cuesta dinero a la organización. En el lugar de trabajo hoy en día, un ambiente de responsabilidad compartida para el empoderamiento y la línea de fondo, cada uno es responsable de estos costos. Si las organizaciones han de ser rentables, cada uno debe asumir la responsabilidad de una clara comunicación. Este video muestra las técnicas prácticas y efectivas para mejorar la comunicación en el lugar de trabajo. En el actual entorno de trabajo ocupado, es fácil pasar por alto básicas habilidades comunicación. Este vídeo no sólo demuestra estas habilidades, sino también ilustra de manera dramática lo caro que puede costar un error de comunicación descuidada. Los costos acumulados de estos pequeños, y hasta a veces devastadores errores, pueden cincelar a una empresa su rentabilidad. Usando las habilidades esenciales demostradas en este vídeo, los televidentes podrán comunicarse con mayor claridad y reducir costos innecesarios en el tiempo, la moral y el dinero.

PUNTOS CLAVE DE ENTRENAMIENTO

El uso de estas cuatro habilidades de la comunicación reducirán los costos en tiempo, moral y el dinero.

1. Hazte entender

- Plan antes de hablar (Haga una lista de deseos)
- No interrumpir (Espere su turno)
- No se complique
- Sea específico
- Obtener información

2. Añadir Refuerzo

- No dé por sentado que se entiende
- Repetir y reformular
- Utilice elementos visuales para reforzar su mensaje
- Obtener un resumen

3. Escuchar activamente

- Hable si está confundido
- Haga preguntas
- Volver a confirmar la respuesta

4. Encontrar el mensaje oculto

- .Dele a la gente una oportunidad abrirse.
- No se ponga a la defensiva
- Pedir soluciones

APLICACIONES DEL ENTRENAMIENTO

En el lugar de trabajo hoy en día donde todo el mundo se espera que tenga mayor responsabilidad por la línea de fondo, una comunicación clara es una habilidad crítica para las personas en todos los niveles dentro de la organización.

Este video se adapta fácilmente a los talleres de formación en comunicación para:

LÍDERES DEL EQUIPO

- Los Gerentes y Supervisores
- Todos los EMPLEADOS

CONSIDERACIONES DE LA PLANEACIÓN

1. Conozca a su público
 - Entender las necesidades de formación de su audiencia y objetivo de su taller en consecuencia.
2. Determinar los objetivos
 - Teniendo en cuenta su audiencia y los materiales que va a utilizar, decidir sobre los objetivos de su taller. Se recomienda no más de cuatro.
3. Ver Video
 - Ve a el video. Tenga en cuenta que las situaciones se relacionan directamente con su audiencia.
4. Prepare el Medio Ambiente
 - Reserva una habitación confortable con fácil acceso para ver el video y para discusiones en grupos pequeños y grandes.
5. Preparar los materiales
 - Use la Lista de formación de líderes para preparar rotafolios y / o los gastos generales y fotocopia de todos los folletos de los participantes.
6. Compruebe todo el equipo de Presentación
 - Pruebe todo el equipo de audio y video antes de la sesión de entrenamiento. Al inicio del taller, asegúrese de que todos puedan ver y escuchar la presentación.
7. Enviar invitaciones a los participantes
 - Una carta de ejemplo se proporciona para su uso. (Página 6)

PROPUESTA SESIONES DE ENTRENAMIENTO

Hoja de actividad	Tiempo (s)	Hojas
1- Hora Sesión - Bienvenida / Hablar no es barato / Hoja de trabajo	10min	8-9
<ul style="list-style-type: none"> • Video de presentación y discusión 	30 min.	12
<ul style="list-style-type: none"> • Soluciones de Comunicación / Hoja de Trabajo 	20 min.	9-23
2- Hora Sesión - Bienvenida / Hablar no es barato / Hoja de trabajo	10min.	8-9
<ul style="list-style-type: none"> • Impacto de la Comunicación / Hoja de trabajo 	20 min	10-11
<ul style="list-style-type: none"> • Video de presentación y discusión 	30 min.	12

- Descanso 10 min.
- Sea específico / Hoja de trabajo 15 min. 13-15
- Soluciones de Comunicación / 20 min. 9-23
Hoja de trabajo
- Plan de acción / Evaluación 15 min. 24-26
- Hora Sesión Bienvenida / 10 min 8-9
Hablar no es barato / Hoja de trabajo
- Impacto de la Comunicación / Hoja 20min. 10-11
De trabajo
- Vídeo de presentación y discusión 30 min. 12
- Descanso 10 min.
- Sea específico / Hoja de trabajo 15 min. 13-15
- Añadir Refuerzo / Hoja de trabajo 15 min. 15-16
- Escucha Activa / Hoja de trabajo 30 min. 17-20
- Buscar Mensaje Oculto / 15 min. 21-22
Hoja de trabajo
- Soluciones de Comunicación / 20 min. 9-23
Hoja de trabajo
- Plan de acción / Evaluación 15 min. 24-26

(Estos tiempos son aproximados y pueden variar dependiendo del tamaño y la capacidad de respuesta de su audiencia.)

Esta carta puede ser enviada o por correo electrónico a sus participantes dos semanas antes de la sesión de entrenamiento. Se puede personalizar para satisfacer sus necesidades.

(Fecha)

Para: (Nombre del participante)

De: (nombre del entrenador)

Re: "Hablar no es barato" Taller

¿Puedes pensar en un momento en que un error de comunicación puede costarle dinero a la organización? ¿Alguna vez piensa en cuántas horas y cuántos dólares se pierden cuando una simple comunicación es malinterpretada? "Hablar no es barato", el tema de este próximo taller y el vídeo, ilustran dramáticamente el alto costo de la falta de comunicación y difunde técnicas para mejorar la comunicación en nuestra organización. El (fecha) a las (hora de inserción), se llevará a cabo una sesión de entrenamiento en comunicación. La sesión se llevará a cabo en (lugar de inserción). El propósito de la sesión y el vídeo que le ayudarán a apreciar los costos de la comunicación ineficaz y mejorar sus habilidades de comunicación en las siguientes áreas:

- Hágase entender
- Refuerce su mensaje
- Conviértase en un oyente más activo
- Encuentre mensajes ocultos

Por favor marquen sus calendarios para que pueda asistir a esta sesión de entrenamiento importante.

¡Gracias!

LISTA DE FORMACIÓN PARA EL LÍDER

- 1- Reserve un lugar apropiado con ...
 - Asientos cómodos
 - Fácil visualización de imágenes
 - Buena iluminación
 - Superficie de escritura adecuada
 - Buena acústica
 - Alojamiento para los participantes con discapacidades
- 2- Asegúrese de que todo el equipo está trabajando por ...
 - La Comprobación del reproductor de video, monitor, y sonido
 - Pruebas de DVD o video antes de mostrar
 - Comprobación de proyector de acetatos y cualquier equipo adicional
- 3- Organizar y preparar todos los materiales, incluyendo ...
 - Guía de formación para el Líder
 - Rotafolios
 - Papel y lápiz
 - Hojas fotocopiadas para los participantes
- 4- Cualquier otro material adicional (lista más abajo)

Hablar no es barato – Bienvenida y Discusión

Tiempo requerido: 10 minutos

Materiales necesarios: Rotafolios # 1 y # 2

Hoja de trabajo "Hablar no es barato"
(Página 9)

Consultar el rotafolio # 1:

"Hablar no es barato: Asumir la responsabilidad de una comunicación clara"

Bienvenido:

Preséntese y de la bienvenida a los participantes. Pida a los participantes a presentarse a sí mismos, describir sus responsabilidades de trabajo y grupo de trabajo.

Lea o explique:

Este es un taller sobre la comunicación. Vamos a considerar los efectos de la buena y mala comunicación y lo que cada uno puede hacer para comunicar con mayor eficacia. A medida que avanzamos a través de la sesión, por favor básense en sus propias experiencias, así como los del video.

Revelar rotafolio # 2:

¿Alguna vez piensa en cuántas horas y cuántos dólares se desperdician sólo porque la gente no se comunica?

Entregue la hoja de trabajo y discuta:

En la apertura del video, el presentador dice: ¿Alguna vez piensa en cuántas horas y cuántos dólares se desperdician sólo porque la gente no se comunica? Pida a los participantes que piensen sobre alguna experiencia laboral en el cual el dinero y / o el tiempo se perdieron debido a la falta de comunicación y lo escriba en la parte 1 de la hoja. Pedir a algunos participantes a compartir la experiencia que han escrito. Explique eso después del vídeo, los participantes tendrán la oportunidad de considerar la forma en que la falta de comunicación podría haber sido mejor. (La segunda parte de esta hoja de trabajo se utilizará en la parte de "Soluciones para la Comunicación" Ejercicio y discusión en la página 23)

"Hablar no es barato" Hoja de Trabajo

Parte 1- Piense en cualquier experiencia de trabajo en que el dinero y / o el tiempo se perdieron debido a la falta de comunicación:

Parte 2- Usando las habilidades de comunicación que se muestran en el video y discutidos en este taller, ¿qué se podría haber dicho o hecho específicamente para mejorar la situación descrita anteriormente? ¿Esto habría ahorrado tiempo y / o dinero para su organización?

"Impacto de la comunicación" EJERCICIO Y DISCUSIÓN

Tiempo requerido: 20 minutos

Materiales necesarios: Rotafolio # 3 (página30)

Hoja de trabajo Impacto de la Comunicación
(Página 11)

Entregue la hoja de trabajo del "Impacto de la Comunicación":

Explique: "Usted hará una lista de los comportamientos tanto los peores gerentes como, de los mejores gerentes que ha tenido. Anote comportamientos específicos y uno o dos efectos que esos comportamientos tuvieron en tu trabajo.

Revelar rotafolio # 3 (Impacto de la Comunicación) y discuta:

Una vez que los participantes hayan completado su hoja de trabajo, pregunte primero por los efectos y los comportamientos de los "peores gerentes" y haga una lista en el rotafolio # 3. Seguir con una lista de comportamientos y los efectos de los "mejores gerentes".

Discutir:

Usted puede decir: "Observe los comportamientos que hemos enumerado en el rotafolio. Vamos a ir a través de ellos uno por uno. ¿Cuáles se basan en la comunicación?" (Ir abajo en la lista uno por uno.)

Las respuestas probablemente será que todos se basan en la comunicación o falta de ella. Esto debería llevar a una discusión de los poderosos efectos de la comunicación, tanto buenas y malas en el trabajo.

"IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN" HOJA DE TRABAJO

Instrucciones:

1. Anote los comportamientos específicos del mejor gerente que haya tenido. Luego anote los efectos de esos comportamientos en su trabajo.
2. Anote los comportamientos específicos del peor gerente que haya tenido. Luego anote los efectos de esos comportamientos en su trabajo.

EL MEJOR GERENTE

Comportamientos
Efectos en su/ tu trabajo

EL PEOR GERENTE

Comportamientos
Efectos en su/ tu trabajo

VIDEO PRESENTACIÓN & DISCUSIÓN

Tiempo requerido: 40 minutos (incluyendo 10-minutos de descanso) o 30 minutos (sin descanso por cada 1-hora de sesión)

Materiales necesarios: Video - “Hablar no es barato”

Presentación del Video:

Hablar no es barato Demuestra varias técnicas efectivas para mejorar la comunicación. Por favor, tomar notas si lo desea. Reproducir vídeo.

Preguntas y debate:

P: En la parte 1, ¿qué errores cometió Bart inicialmente en su comunicación con Jan sobre el folleto?
(Él no fue claro. Envío un mensaje confuso. No dio prioridad a sus necesidades ni proporcionó los detalles de lo que él quería. No le pidió su opinión.)

P: En la parte 2, Qué técnicas usó Charly (el hombre que realizó el pedido) para asegurarse de que Joey ordene la parte correcta?
(Él repitió y reformuló, no asumió que Joey entendió, usó uno visual, y le pidió un resumen.)

P: En la Parte 3, ¿qué hizo específicamente Ken para aclarar los problemas en la reunión del equipo?
(Hizo preguntas, dieron su opinión sobre lo que escuchó y aclaró qué medidas tomar.)

Q: En la Parte 4, ¿Qué técnicas utilizó la gerente de ventas para lograr que Monty se abra?
(Ella escuchó el significado oculto, estimuló la comunicación abierta, no fue defensiva, le pidió soluciones y escuchó su respuesta.)

P: ¿Cuál de los problemas de comunicación que se muestran en el video se ve con mayor frecuencia en nuestra organización? Dar un ejemplo concreto.

(Las respuestas pueden variar.)

P: ¿Cree usted que la falta de comunicación le cuesta a nuestra empresa una cantidad importante de dinero? ¿Por qué o por qué no?

(Las respuestas pueden variar.)
 Descanso de 10 minutos (para 2 o 3 - sesiones de una hora de formación)

"SEA ESPECIFICO" EJERCICIO Y DISCUSIÓN

Tiempo requerido:	15 minutos
Materiales necesarios:	Rotafolio # 4 (Página 31) Hoja de trabajo: Sea específico (Página 15)

Revelar rotafolio # 4: "SEA ESPECIFICO"

Explique (Lea o explique):

Una de las habilidades más importantes para comunicarse con claridad, demostradas en el video, es "Ser específico." El rotafolio analiza tres formas distintas para ser más específicos:

- 1- Decir lo que es más importante
- 2- Dé un ejemplo
- 3- Cuantificar y calificar (¿Cuándo, dónde, cuánto ...)

Observe cómo Bart, la persona en el video que quería hacer un folleto, que pudo ser más específico mediante el uso de las tres técnicas. En primer lugar, dijo, "Lo más importante es que tiene que ser impresionante... El foco debe estar en los blancos del producto." Entonces, él le dio un ejemplo, "Me gustó el aspecto del folleto de Winchell. Ése tamaño, ése nivel de calidad es lo que quiero." En tercer lugar, cuantificó, "me gustaría que cueste por debajo de los cinco mil dólares. "

Entregue la hoja de trabajo "Sea específico" y explique:

Esta hoja de trabajo enumera seis declaraciones que tienen que ser más específicos con el fin de ser claros. Utilizando una de las tres técnicas para la especificidad, cada uno hace más clara la declaración sobre la línea "A" (línea "b" se utilizará en "Añadiendo reforzamiento" de la página 16)

Discutir:

Una vez que los participantes hayan terminado la hoja de trabajo, pedir por 1 o 2 aclaraciones de cada declaración en la hoja de trabajo. A continuación se presentan las preguntas de la hoja de respuestas posibles:

1- Lo necesito para mañana.

Cuantificar - lo necesito en mis manos por lo menos 15 minutos antes de las 9 a.m para la presentación de mañana.

2- Quiero que el anuncio que se alegre, pero tomada en serio.

Lo más importante - El lector debe ser consciente de la seriedad de este tema...

- 3- Descargar este envío en la parte de atrás.
Ejemplo – descargue éste envío en el muelle 7. Apilarlo de la misma forma como la que está en el muelle 8.
- 4- No podemos ordenar el equipo ahora. Es demasiado caro.
Cuantificar - Este trimestre no podemos gastar más de \$ 3,000.00 total, incluyendo impuestos y envío, para el equipo.
- 5- Esperamos que nuestros representantes telefónicos den un buen servicio.
Lo más importante - Es esencial que todas las llamadas sean atendidas con rapidez, antes de que suene el tercer ring.
- 6- Su trabajo no ha estado a la altura últimamente.
Ejemplo - Te has convertido en tres de los últimos cuatro informes finales, y un informe era incompleto.
- 7- Pregunta opcional - Pida a los participantes por sus propios ejemplos y aclaraciones.

"SEA ESPECIFICO" HOJA DE TRABAJO

Instrucciones:

Haga que cada una de las siguientes afirmaciones sean más claras y concretas en la línea "A" mediante el uso de cualquiera de los siguientes métodos: "Declaración de lo que es más importante", "Dar un ejemplo", o "cuantificar y cualificar" (línea "B" será usada más adelante en un ejercicio posterior.)

- 1- Lo necesito para mañana.
 - a.
 - b.
- 2- Quiero que el anuncio que se alegre, pero tomado en serio.
 - a.
 - b.
- 3- Descargar este envío en la parte de atrás.
 - a.
 - b.
- 4- No podemos ordenar el equipo ahora. Es demasiado caro.
 - a.
 - b.
- 5- Esperamos que nuestros representantes telefónicos den un buen servicio.
 - a.
 - b.

- 6- Su trabajo no ha estado a la altura últimamente.
- -

Pregunta opcional:

7-Piense en una declaración de uso frecuente o una palabra o una expresión vaga que causa confusión en su experiencia de trabajo: por ejemplo, "Bueno". Este es un "buen" informe.

"Añadiendo Reforzamiento" EJERCICIO Y DISCUSIÓN

Tiempo requerido: 15 minutos
 Materiales necesarios: Hoja de trabajo SEA ESPECÍFICO
 (página 15)

Leer o parafrasear direcciones:

Tomemos los ejemplos más específicos para dar un paso más allá. Para cada una de las declaraciones que usted ha escrito, trate de reformularlas en la línea "b" de la hoja de trabajo "Sea específico". El PROPÓSITO es asegurarse de que el oyente entienda lo que usted dijo. Nota: proporcione una representación visual, se puede utilizar como una alternativa a la reformulación.

Discutir:

Una vez que los participantes hayan completado el ejercicio, pídeles que compartan sus respuestas. Las respuestas sugeridas:

- 1- Lo necesito para mañana a la 8:45 am, el martes. Voy a estar en la sala de conferencias en el 2do piso.
- 2- Lo más importante es que los lectores comprendan cómo éste tema afecta directamente a sus vidas.
- 3- Este envío debe ser descargada en el muelle número 7, el último muelle en el edificio principal. Apilarlo sólo de esta manera:



- 4- El presupuesto total para este proyecto es de \$ 3,000.00. Eso significa que necesitamos calcular el impuesto, el envío y los extras para que el total no exceda los \$ 3,000.00.

- 5- Para asegurar un excelente servicio, nuestra nueva política es que las llamadas entrantes se atiendan después de no más de dos rings.
- 6- Es esencial que los informes se completen y sean entregadas en la fecha de vencimiento, que como ustedes saben es el último día hábil de cada mes.

"Escucha activa" EJERCICIO Y DISCUSIÓN

Tiempo requerido: 30 minutos

Materiales necesarios: Hoja de trabajo "Dibujos de Escuchar activamente" 1, 2 y 3 (páginas 18, 19 y 20 -para la mitad de la los participantes)

Papel en blanco y lápices (para la otra mitad)

Explique:

Explique que este ejercicio permitirá a los participantes la experiencia de comunicación con y sin la escucha activa y con y sin feedback.

Formar equipos:

Pida a los participantes a formar equipos de dos. Dar los dibujos a un miembro de cada equipo, papel en blanco y un lápiz para el otro. (Usted puede mencionar a los participantes que ya habrán hecho un ejercicio similar antes, pero ellos podrían encontrar éste un poco diferente.)

Dar instrucciones:

Ronda 1 – Que se sienten espalda con espalda. " Director/ a ": De instrucciones lo más claramente posible para conseguir que el "dibujante" pueda replicar el Dibujo # 1. El "dibujante" no puede hacer preguntas. Después de 3 minutos, tiempo cumplido.

Ronda 2 - Continuar sentados espalda con espalda." Director/ a": De una instrucción lo más clara posible para conseguir que el "dinujante" pueda replicar el dibujo # 2. El "dibujante" puede hacer preguntas. Después de tres minutos, tiempo cumplido.

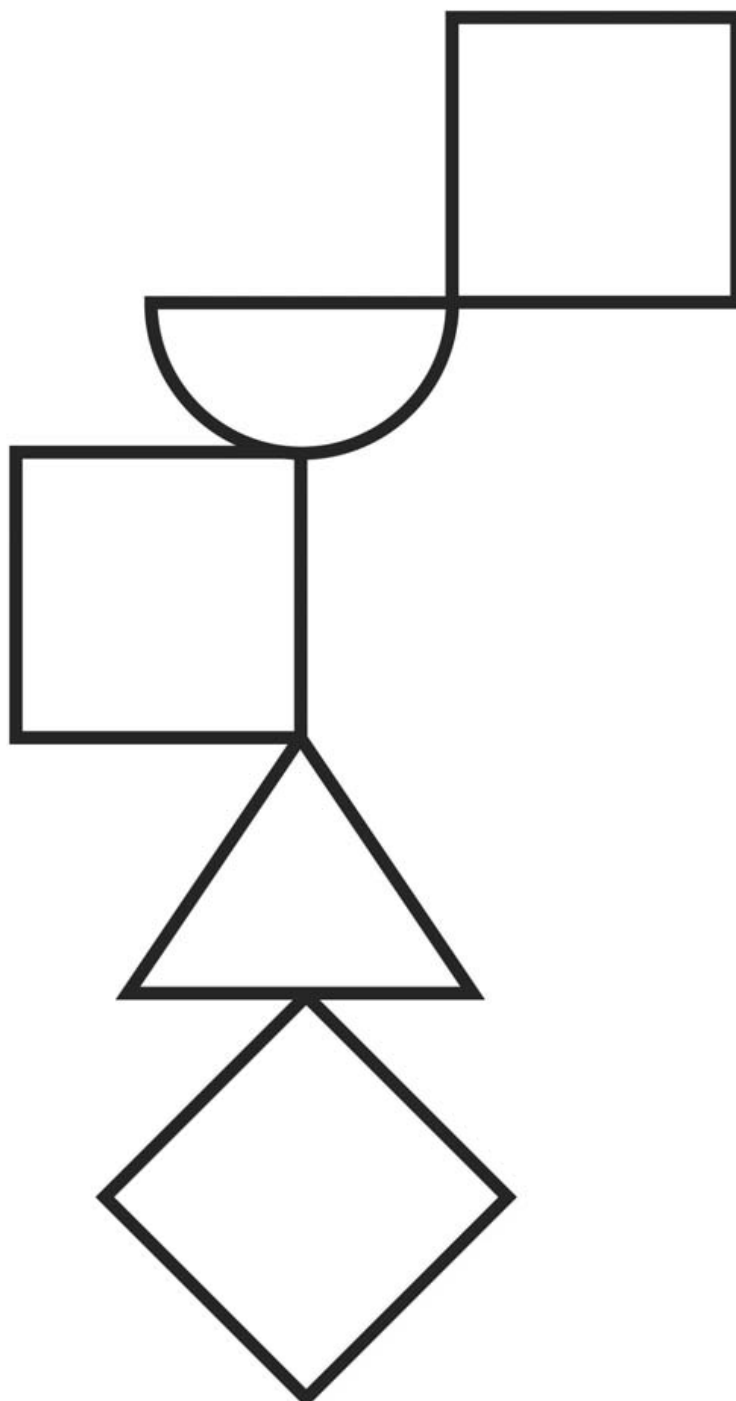
Ronda 3 - Siéntese lado a lado, sin embargo no dejar que el "dibujante" vea el dibujo. "Director/ a ". De instrucciones para que el "dibujante" pueda replicar el dibujo #3. El "dibujante" puede hablar y hacer preguntas. "El director/ a" observa el papel del dibujante y podrá hacer sugerencias.

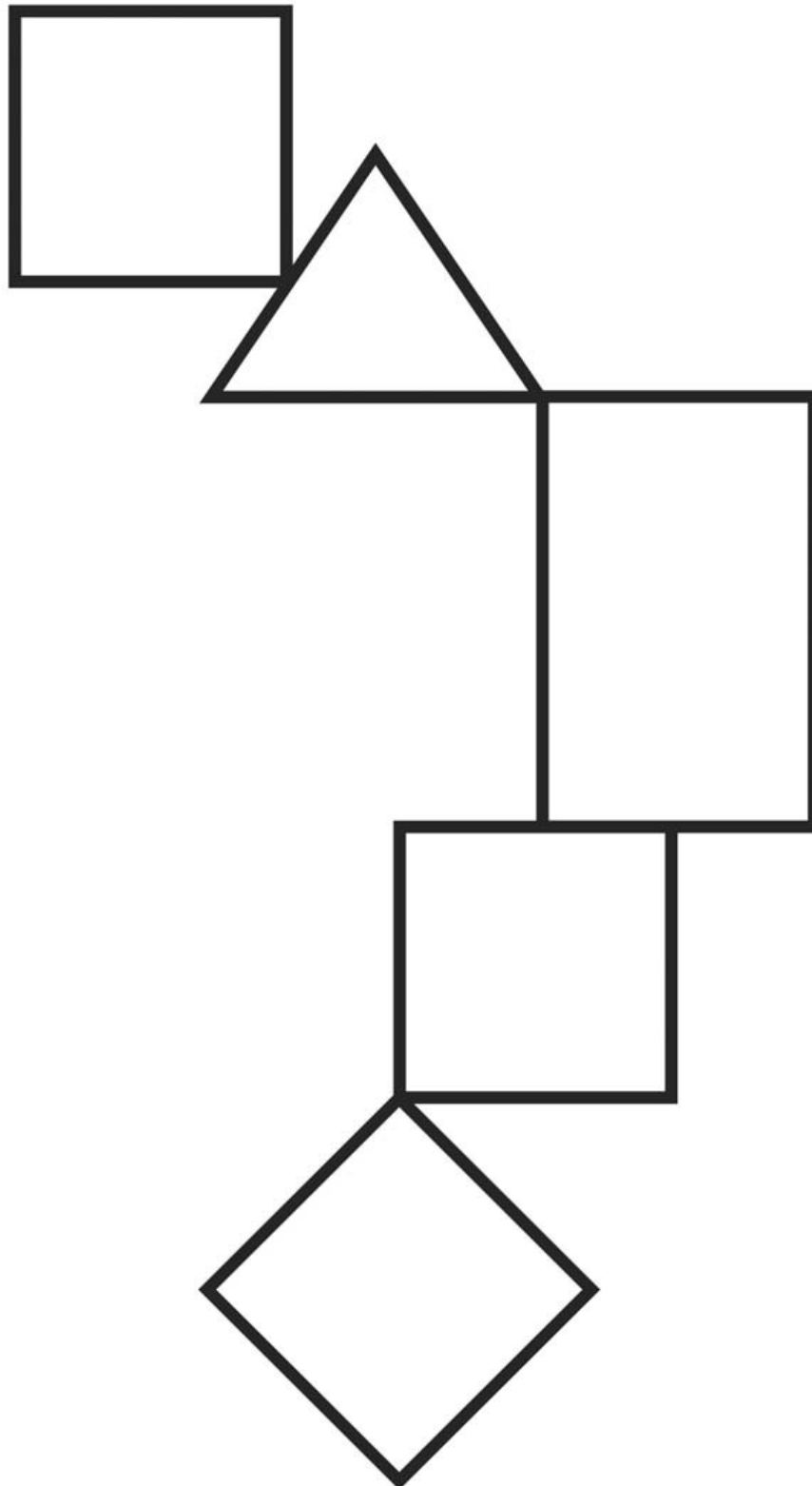
Discutir:

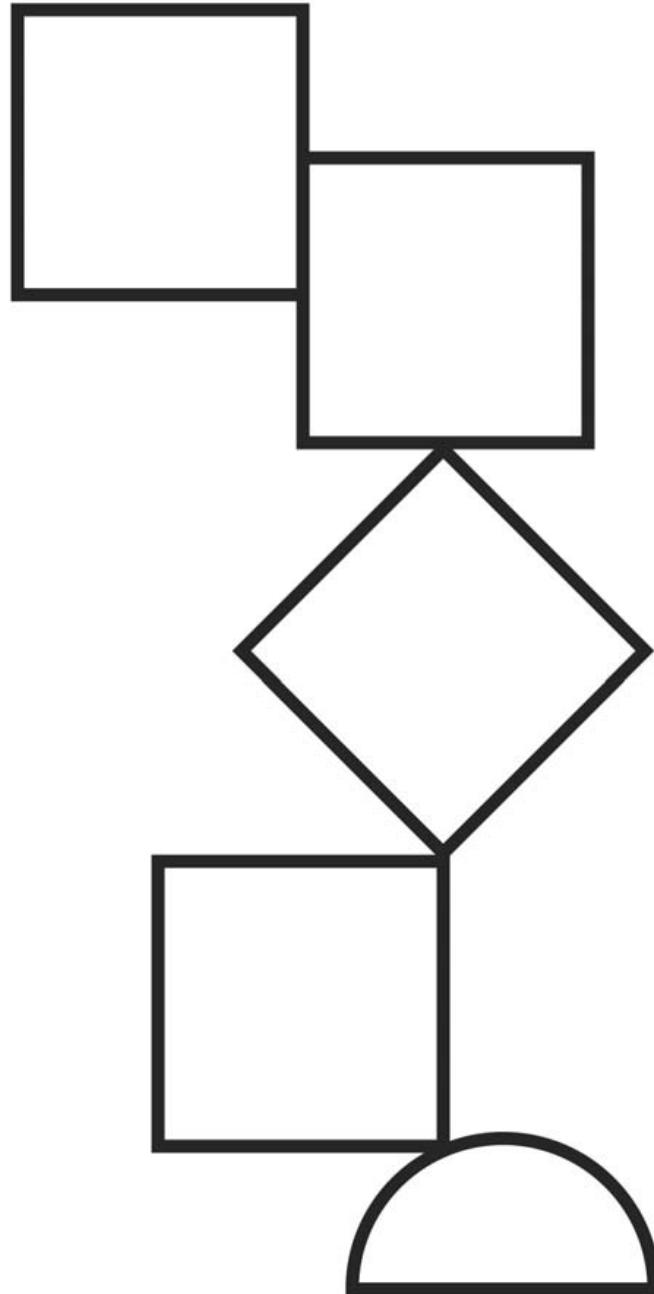
Comparar los tres dibujos con los dibujos originales. ¿Cuál es el más exacto? (Generalmente el n^o 3 es el más exacto.) La primera ronda es probablemente la menos precisa, lo que representa una vía de comunicación. Al igual que en la comunicación escrita, el emisor no tiene idea de si el receptor escuchó el mensaje. La segunda vuelta puede ser más precisa. Esto es normal porque hay dos maneras y el receptor es un oyente activo, aclarando las dudas que tiene. La tercera ronda es probablemente la

más exacto, representando la comunicación representa con las dos preguntas y el feedback correspondiente. Pida a los participantes discutir cualquier idea que hayan ganado en esta experiencia.

"Escucha activa" HOJA DE DIBUJO # 1



"Escucha activa" HOJA DE DIBUJO # 2

"Escucha activa" HOJA DE DIBUJO # 3

"Encontrar el mensaje oculto" EJERCICIO Y DISCUSIÓN

Tiempo requerido: 15 minutos

Materiales necesarios: "Encontrar el mensaje oculto"

Hoja de trabajo (page 22)

Lea o explique:

Como vimos en el video, la gente muchas veces no dice lo que piensan. El significado está escondido en el tono de la voz y el lenguaje corporal. Para demostrar este punto, tenemos un diálogo que se podría leer en una variedad de maneras. Quisiera dos voluntarios para venir hasta aquí para leerlo. El público discutirá e interpretará su significado.

Instrucciones para la lectura de "script":

Dar a los dos voluntarios el guión. Dígales a los dos voluntarios que hagan una lectura directa la primera vez. Antes de la segunda lectura, enseñe al empleado que piense que las sugerencias del o la gerente son estúpidas y que realmente no quiere hacerlo, pero tiene miedo de que el gerente se dé cuenta.

Discutir:

Pida a los participantes por su interpretación de la segunda lectura. Pida sugerencias de cómo el empleado puede ser alentado a decir lo que él / ella realmente quiere decir, de modo que pueda seguir una conversación más productiva. (OPCIONAL -. Los voluntarios pueden improvisar una conversación revisada en base a sugerencias de los participantes)

Tiempo requerido: 15 minutos

Materiales necesarios: "encontrar el mensaje oculto"

Hoja de trabajo (página 22)

"Encontrar el mensaje oculto" HOJA DE TRABAJO

GERENTE:

Por ejemplo, Chris, acabo de leer su informe y algunas sugerencias.

EMPLEADO

¿En serio, ¿qué sugiere usted?

GERENTE

Bueno, creo que deberías invertir el orden de las dos primeras secciones.

EMPLEADO

Oh, eso podría ayudar mucho.

GERENTE

Y, ¿por qué no escribir un resumen después de cada sección?

EMPLEADO

Eso parece bien. ¿Cuándo lo quieres?

GERENTE

Me gustaría que al final del día.

EMPLEADO

Lo revisaré.

"Las soluciones de comunicación" EJERCICIO Y DISCUSIÓN

Tiempo requerido: 20 minutos
 Materiales necesarios: "Hablar no es barato" Hoja de trabajo
 (Página 9)

Lea o explique:

A principios de este taller, se les pidió que escriban sobre algún momento en que un error de comunicación le costó a su organización. Ahora tendrán la oportunidad para corregir ese error, recreando la situación con una comunicación más eficaz. En la parte 2 de la hoja de trabajo, se describe cómo el error se podría haber evitado con una mejor comunicación. (Si usted no puede pensar en una experiencia por su cuenta, use alguna que se haya debatido al inicio del taller.)

Discusión en grupos pequeños:

En grupos de 3 a 5, la gente habla de sus experiencias. Un brainstorme (Lluvia de ideas) sobre las mejores posibles re-creaciones de las situaciones descritas.

Discusión en grupo:

Volver a montar el grupo y discutir sobre las individuales y pequeñas experiencias y recreaciones de los grupos. Pida a los participantes que compartan las situaciones de su grupo ¿Cuáles les parecieron más interesantes o ejemplares?

PLAN DE ACCIÓN / EVALUACIÓN

Tiempo requerido: 15 minutos
 Materiales necesarios: Hoja de trabajo "Plan de acción"
 (Página 25)
 Sesión Formulario de Evaluación
 (Página 26)

Hoja de trabajo "Plan de acción":

Entregue la hoja de plan de acción y explique que esta es la oportunidad de los participantes para trabajar en un problema de comunicación que tienen y para desarrollar un plan de mejora. Esto es un ejercicio individual lo cual no se discutirá con el grupo más grande. (Dé tiempo a los participantes para completar antes de continuar.)

Formulario "Evaluación de la Sesión":

Pida a los participantes si tienen alguna pregunta o comentarios finales. Les doy las gracias por su participación y les pedimos que llene el siguiente formulario de evaluación antes de salir.

"PLAN DE ACCIÓN" HOJA DE TRABAJO

Piense en un problema de comunicación que tienes con alguien en el

trabajo. (Si usted no puede pensar en uno actual, pensar en uno que ha existido en su vida laboral.)

Describir el problema como lo ve:

Utilizando las técnicas explicadas en este taller, ¿qué se podría hacer específicamente para mejorar la situación?

SESIÓN FORMULARIO DE EVALUACIÓN

Instrucciones:

Por favor encierre con un círculo el número que mejor describa su evaluación de la sesión de entrenamiento:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Incierto	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Este programa claramente mostró el costo de una comunicación pobre.	5	4	3	2	1
Este programa proporciona útiles técnicas para hacer la comunicación más eficaz.	5	4	3	2	1
Este programa proporciona útiles técnicas para convertirse en un mejor oyente.	5	4	3	2	1
La sesión estuvo bien organizada.	5	4	3	2	1

La mejor parte del programa fue:

El programa se puede mejorar con:

Comentarios adicionales:**Rotafolio / SECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN**

Las siguientes páginas pueden ser fotocopiadas en acetato de retroproyección, que se utilizan como guía en la creación de rotafolios para la proyección de video o computadora. (Estos gráficos también se incluyen en la versión en DVD de este programa.)

Rotafolio / parte # 1**Asumiendo la responsabilidad para una comunicación clara****Rotafolio / cabeza # 2****¿Nunca pensó en cuántas horas y cuántos dólares se desperdician porque las personas no se comunican?"****Rotafolio / parte # 3****IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN****MEJOR GERENTE****Comportamientos****Efectos sobre usted y / o su trabajo****PEOR GERENTE****Comportamientos****Efectos sobre usted y / o su trabajo****Rotafolio / parte # 4****SEA ESPECIFICO**

1- Decir qué es lo más importante

"Lo más importante es que tiene que ser impresionante... el foco debe estar en los blancos - beneficios del producto".

2- Dar un ejemplo:

"Me gustó el aspecto del folleto Winchell. Ése tamaño, ése nivel de calidad es lo que quiero. "

3- CUANTIFICAR y CALIFICAR (cuándo, dónde y cuánto)

"Me gustaría ponerlo (costo) por debajo de los cinco mil dólares."

TRADUCCIÓN POR:

Lic. Ludmila Rossi

(Videos del Picadero – Ciudad Autónoma
De Buenos Aires, Av. Corrientes 1450,
8 piso A. - C.P: 1042 -

Tel: 54 11 52525277

info@autodesarrollo.com)

VIDEO VISIONS, INC.

TEL: 800-929-3355

TEL: 310-338-9620

FAX: 310-338-9630

WWW.VIDEOVISIONS.NET

© MCMXCVII VIDEO VISIONS, INC.

ALL RIGHTS RESERVED