



Sesión 3: **Comunicación** **asertiva/persuasiva**



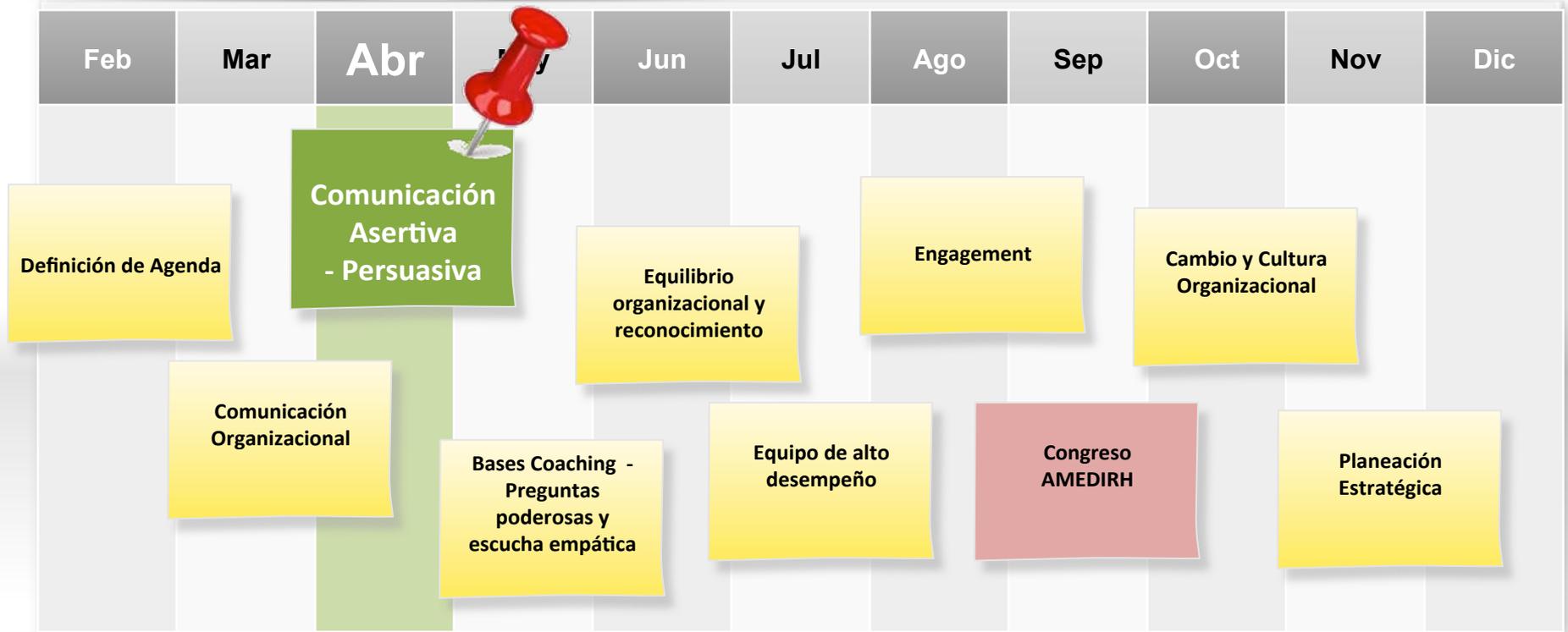
Implementación

Programas de Clima Organizacional y Engagement

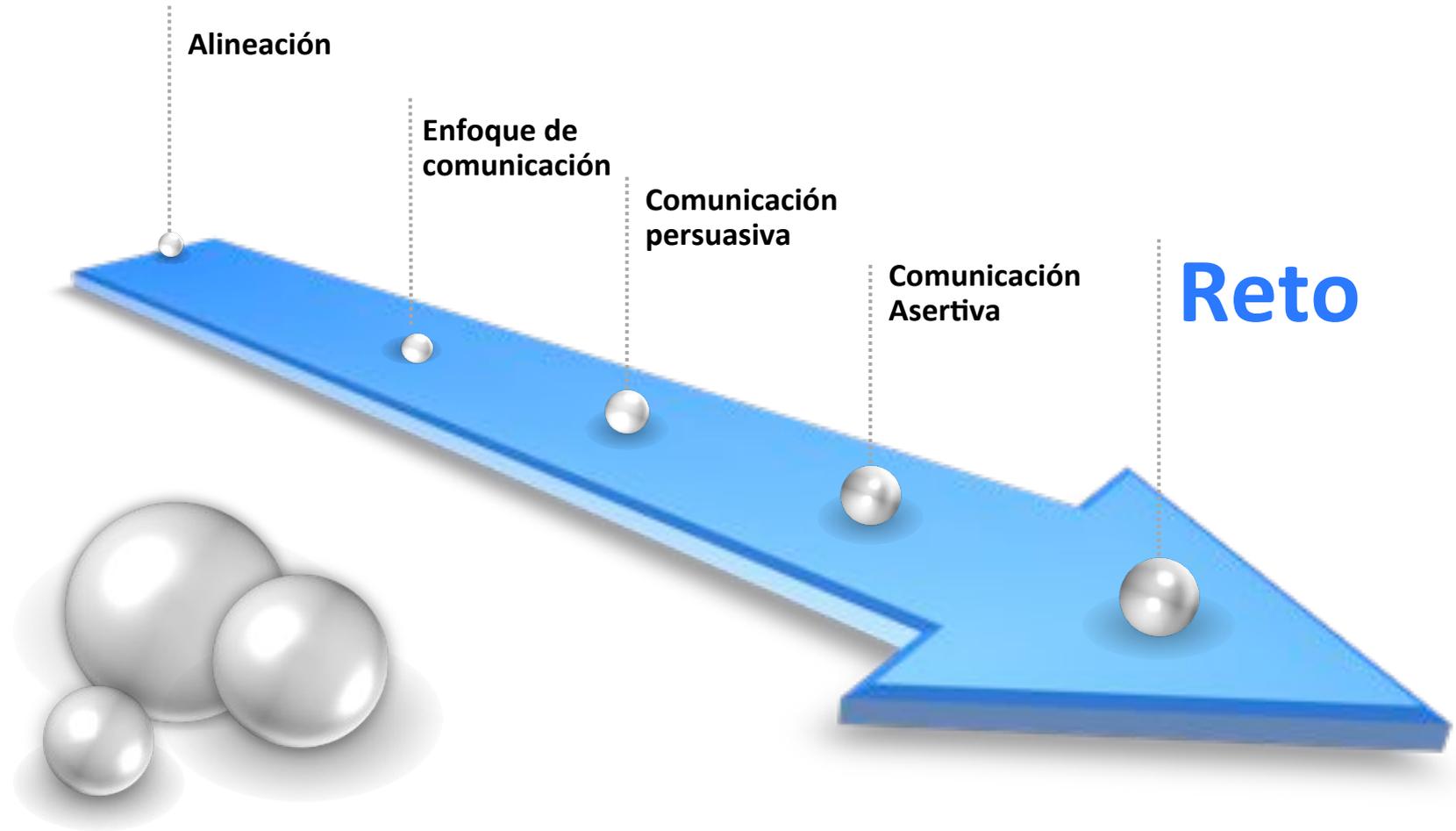
¿Qué personas han **implementado**
el proceso de **Clima Organizacional** en marzo-abril?



Agenda 2014



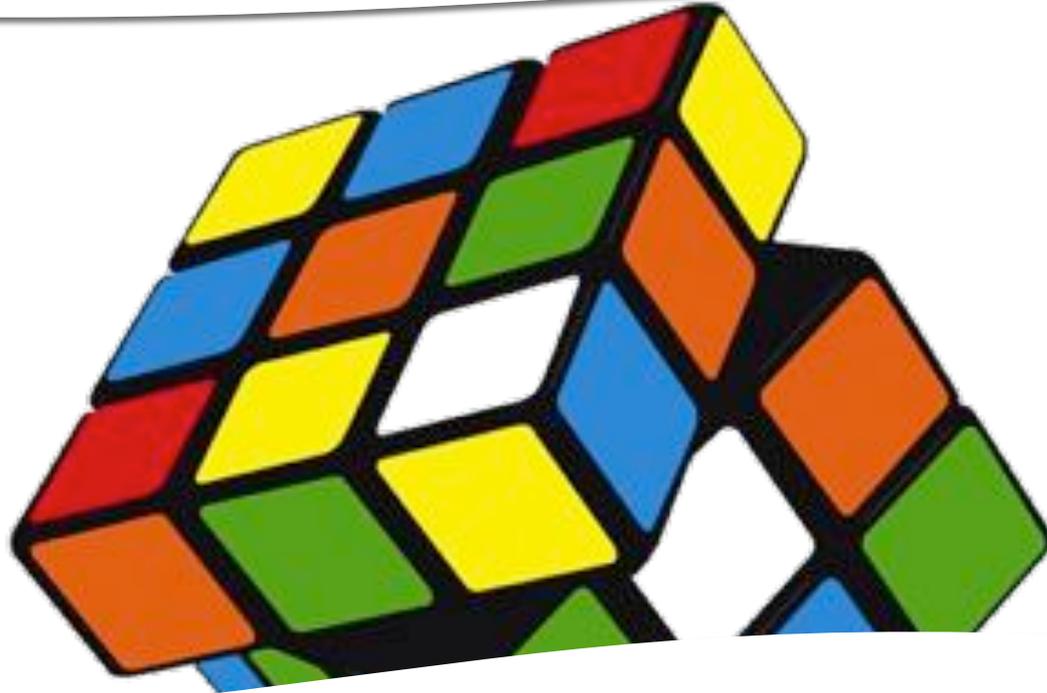
Roadmap



Alineación

¿Qué **expectativas**
tienes de la sesión?

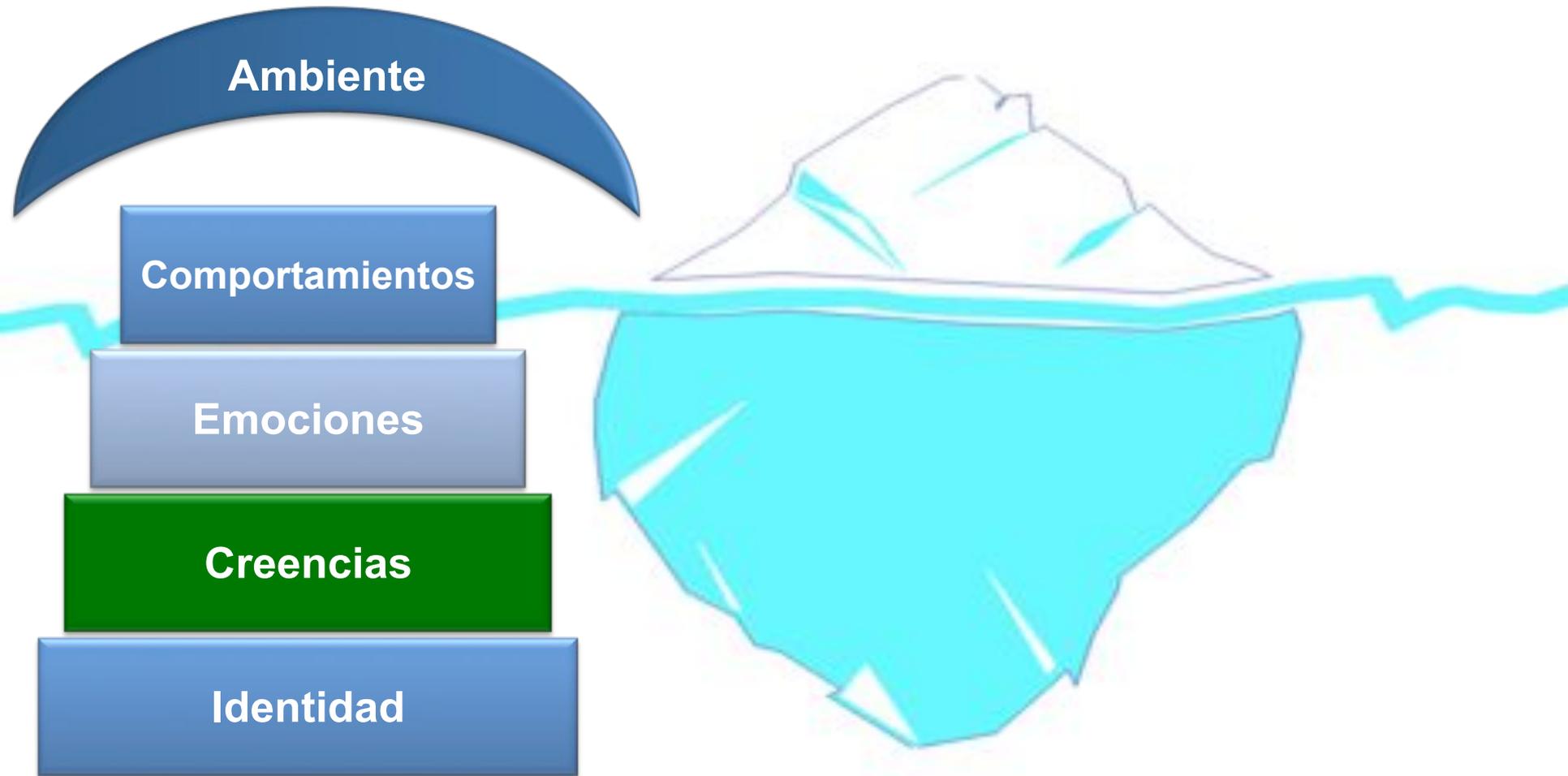




¿Cómo enfocar la comunicación para conseguir resultados diferentes?

Comunicación

Enfoque integral



¿Qué tipo de observador predomina en mí?

- OPTIMISTA
- ABIERTO
- POSITIVO
- PROPOSITIVO
- CURIOSO
- DISPUESTO
- AMOROSO
- COMRENSIVO
- FLEXIBLE
- DETERMINANTE
- RESPETUOSO
- APASIONADO
- TIERNO
- AMABLE
- CONGRUENTE
- RELAJADO
- ALEGRE
- EMPATICO
- RECEPTIVO
- TOLERANTE
- PACIENTE
- IMPARCIAL
- ACOMPAÑADOR
- CONFIADO
- ASERTIVO
- COMPROMETIDO
- INNOVADOR
- CREATIVO
- PRAGMATICO
- SENTIDO UTIL
- RESERVADO
- REFLEXIVO

- REACTIVO
- PERFECCIONISTA
- INTOLERANTE
- ENJUICIADOR
- CULPIGENO
- INFLEXIBLE
- AGRESIVO
- IMPACIENTE
- NECIO
- CONTROLADOR
- MANIPULADOR
- VICTIMARIO
- VICTIMA
- CAPRICHOSO
- DOMINANTE
- NEGATIVO
- PREJUICIOSO
- QUEJUMBROSO
- PESIMISTA
- INSENSIBLE
- GRITON
- ENOJON
- DEPRIMIDO
- IMPERTINENTE
- ANSIOSO
- DESCONFIADO
- MIEDOSO
- SABELOTODO
- IGNORANTE
- CERRADO



¿Cómo influir en otras personas?

Comunicación persuasiva

Tips

Comunicación orientada a conseguir que los demás apoyen nuestras decisiones y opiniones

Influyen positivamente tres factores:



Atracción



Credibilidad



Similitud



**¿Cómo decir lo que se tiene que decir
de forma concreta?**

Comunicación asertiva

Tips

- **Describe los hechos** de una manera objetiva. “Veres y oires”.
- Expresa claramente lo que **piensas** sobre los hechos, no sobre la persona.
- Señala las posibles **consecuencias** naturales que existirán por esos hechos, no acciones de venganza.
- Utiliza la fórmula de la asertividad.



¿Listos para el Reto?

Caso 1
De RH a
Director General
Empresa
150 empleados

Caso: Comunicádele de forma persuasiva la siguiente información con el fin de que tome la iniciativa de hacer algo diferente. La empresa es exitosa gracias al modelo actual que él implementó.

Resultados y conclusiones de la Evaluación de Clima Organizacional 2013.

- Resultados 2 puntos inferiores a la media del mercado.
- La gente percibe resistencia al cambio de la Dirección General.

Caso 2
De Gerente de RH
a Auxiliar de RH
Empresa
1000 empleados

Caso: Comunicádele de forma asertiva la respuesta a la siguiente situación.

Tu auxiliar te acaba de informar por correo que ha detectado un error grave en el análisis de la información de la encuesta de Clima Organizacional que impacta de forma relevante en los resultados del reporte que te entregó ayer. Hace una hora le presentas el reporte al director de RH.

Caso 3
De Consultor Externo
a gerente de RH
Empresa
1000 empleados

Caso: Comunicádele de forma asertiva la respuesta a la siguiente situación.

En el diagnóstico cualitativo de Clima Organizacional realizado a través de entrevistas a gente clave, has detectado como principal hallazgo que perciben al área de RH como incongruente, inconstante e incapaz de generar soluciones sin contratar proveedores.

Elementos a evaluar

Evalúa cada elemento con una puntuación entre “1” y “5”, donde “1” significa demostrado en un nivel “Muy bajo” y “5” demostrado en un nivel “Muy alto”.

Evaluación	
<input type="checkbox"/>	Credibilidad
<input type="checkbox"/>	Contundencia en el discurso
<input type="checkbox"/>	Observador constructivo

Planificación: **15 min.**

Presentación **5 min.**

En una palabra...

¿Cómo te vas?



IMPACTANDO CON ÉXITO EN LAS ORGANIZACIONES



PULSOVITAL
CONSULTING GROUP



Jesús María Pérez
Consultor Senior
jperez@pulsovital.com

Huichapan, 2.
Col. Hipódromo
La condesa
Del. Cuauhtemoc
C.P. 06760
México
Tel. 5212 1020