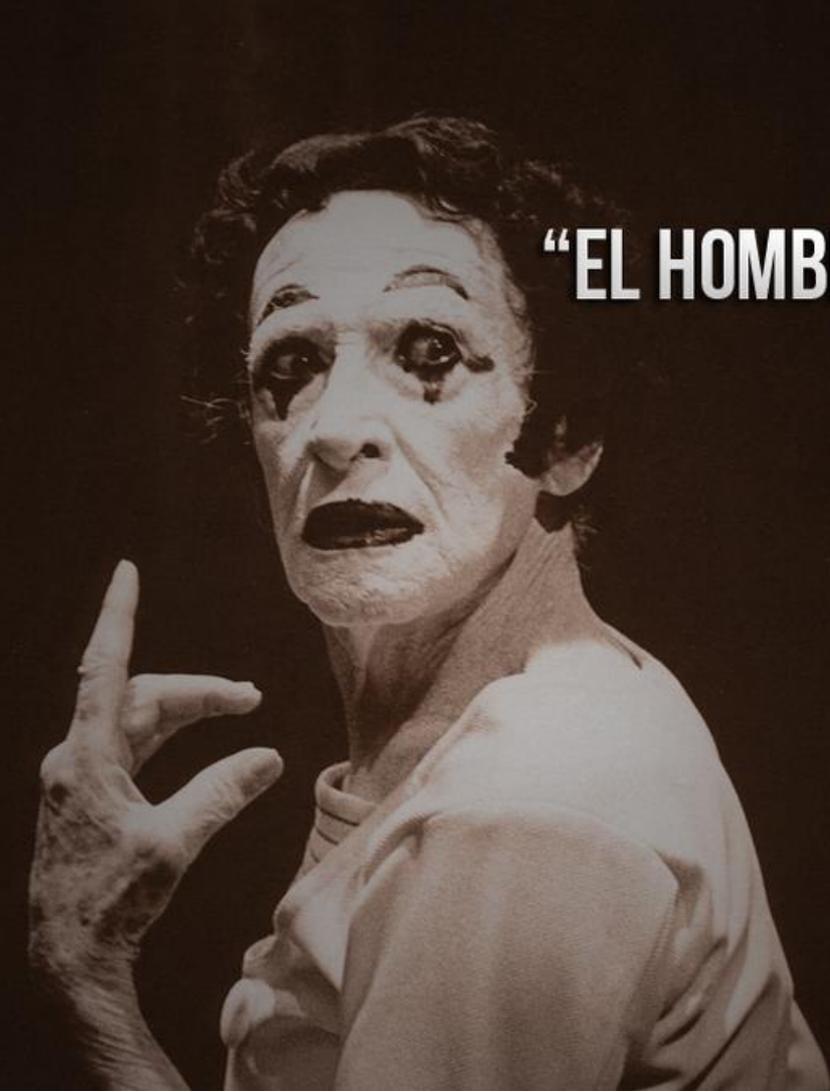




*Claves e instrumentos
para mejorar la*

COMUNICACIÓN INTERNA



**“EL HOMBRE MODERNO SE RODEA DE INFINITAS
POSIBILIDADES DE COMUNICACIÓN Y,
PARADÓJICAMENTE, ES LO QUE
SIEMPRE LE FALTA.”**
MARCEL MARCEAU



**AUTÉNTICO
PROCESO DE
TRANSFORMACIÓN
DE LAS AAPP**

**PRETENDE SER MÁS FÁCIL,
SENCILLA Y CERCANA AL
CIUDADANO**



PRETENDE SER MÁS FÁCIL, SENCILLA Y CERCANA AL CIUDADANO

 Aparición Internet



PRETENDE SER MÁS FÁCIL, SENCILLA Y CERCANA AL CIUDADANO

 Aparición Internet

 Incorporación Nuevas
Tecnologías

 Auge Redes Sociales



The background features a network of blue lines and circles on a grey background. Silhouettes of various business professionals are scattered throughout, including a person sitting with a laptop, a person standing with hands on hips, a person holding a briefcase, and a person talking on a mobile phone. The text is centered over this background.

**IMPlica Nuevos Canales de
Comunicación e
Información con los
*CIUDADANOS***



**TAMBIÉN IMPLICA NUEVAS FORMAS DE
COMUNICARSE DENTRO DE LA PROPIA
ADMINISTRACIÓN**



**TAMBIÉN IMPLICA NUEVAS FORMAS DE
COMUNICARSE DENTRO DE LA PROPIA
ADMINISTRACIÓN:
LA COMUNICACIÓN INTERNA.**



Es la herramienta fundamental para enfrentar esos cambios, al permitir que los miembros de la organización trabajen alineados hacia un mismo objetivo.



**¿POR QUÉ ES
IMPORTANTE LA
COMUNICACIÓN
INTERNA EN LA
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA?**



*No es una «maquinaria burocrática», está formada por **personas que trabajan con personas**, y su esencia es comunicarse.*

LA COMUNICACIÓN ES LA
COLUMNA VERTEBRAL DE
ESTAS ORGANIZACIONES,



SI NO ESTÁ ALINEADA, NO
PUEDE DAR SOPORTE PARA
QUE PUEDA AVANZAR.

Bill Gates



LO ATÍPICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



- **ESTABILIDAD DE UNA PLANTILLA**



- **ESTABILIDAD DE UNA PLANTILLA**
- **MOVILIDAD DE LA DIRECCIÓN**





BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA



MEJORA LA
EFECTIVIDAD DE LA
ORGANIZACIÓN

BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA



MEJORA LA
EFECTIVIDAD DE LA
ORGANIZACIÓN



MANTIENE
INFORMADOS A
TODOS LOS
TRABAJADORES

BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA



MEJORA LA
EFECTIVIDAD DE LA
ORGANIZACIÓN



MANTIENE
INFORMADOS A
TODOS LOS
TRABAJADORES



PERMITE LA
RESOLUCIÓN DE
PROBLEMAS MÁS
EFICAZ Y
SENCILLAMENTE

BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA



MEJORA LA
EFECTIVIDAD DE LA
ORGANIZACIÓN



MANTIENE
INFORMADOS A
TODOS LOS
TRABAJADORES



PERMITE LA
RESOLUCIÓN DE
PROBLEMAS MÁS
EFICAZ Y
SENCILLAMENTE



GENERA RAPIDEZ
ANTE LA RESPUESTA
A LOS CAMBIOS

BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA



MEJORA LA
EFECTIVIDAD DE LA
ORGANIZACIÓN



MANTIENE
INFORMADOS A
TODOS LOS
TRABAJADORES



PERMITE LA
RESOLUCIÓN DE
PROBLEMAS MÁS
EFICAZ Y
SENCILLAMENTE



GENERA RAPIDEZ
ANTE LA RESPUESTA
A LOS CAMBIOS



PROMUEVE LA
CONFIANZA Y LAS
BUENAS
RELACIONES

BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA



MEJORA LA
EFECTIVIDAD DE LA
ORGANIZACIÓN



MANTIENE
INFORMADOS A
TODOS LOS
TRABAJADORES



PERMITE LA
RESOLUCIÓN DE
PROBLEMAS MÁS
EFICAZ Y
SENCILLAMENTE



GENERA RAPIDEZ
ANTE LA RESPUESTA
A LOS CAMBIOS



PROMUEVE LA
CONFIANZA Y LAS
BUENAS
RELACIONES



GENERA
SENTIMIENTO DE
PERTENENCIA Y
UNIDAD

TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA





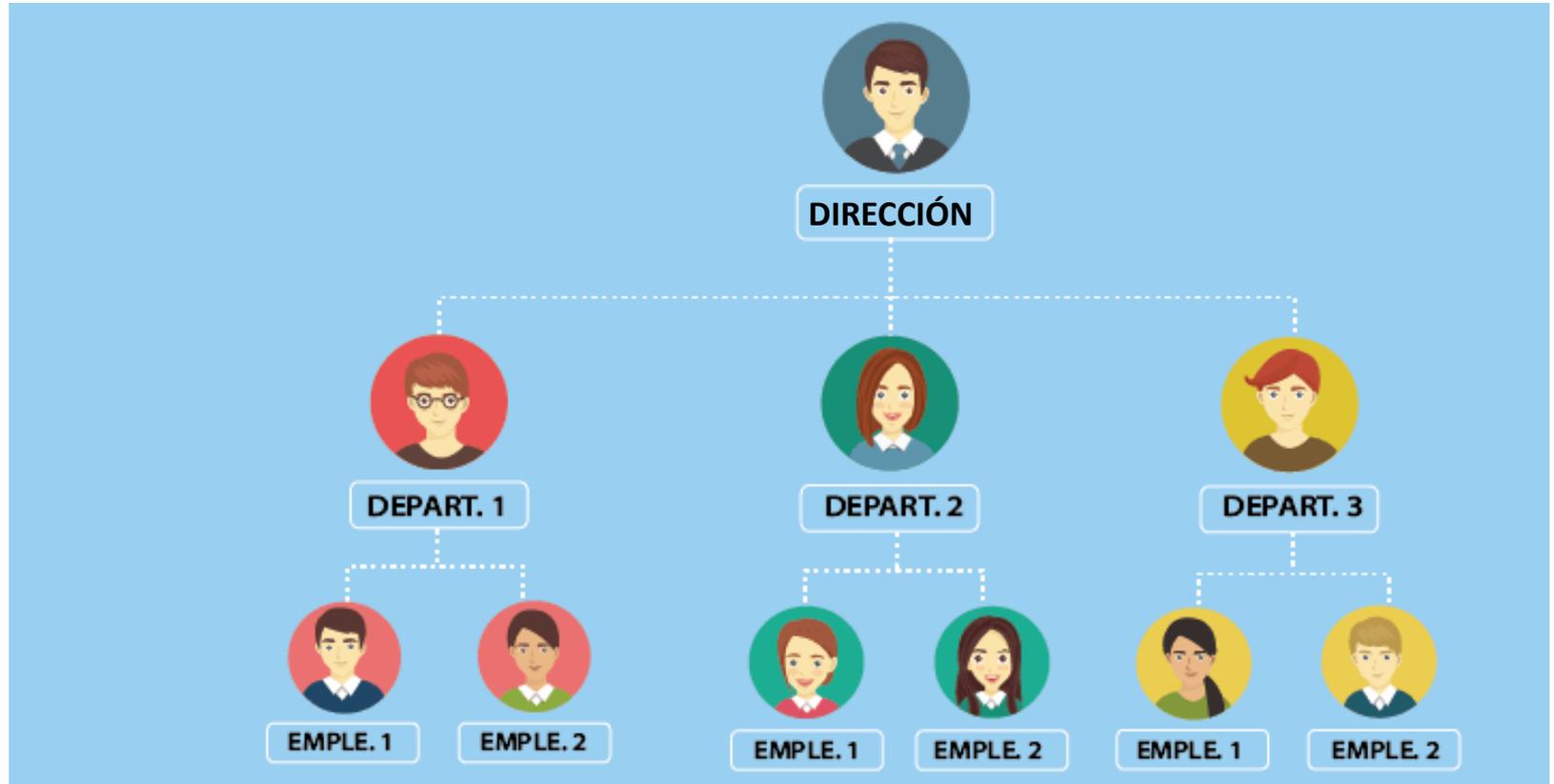
TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA



TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA



COMUNICACIÓN FORMAL



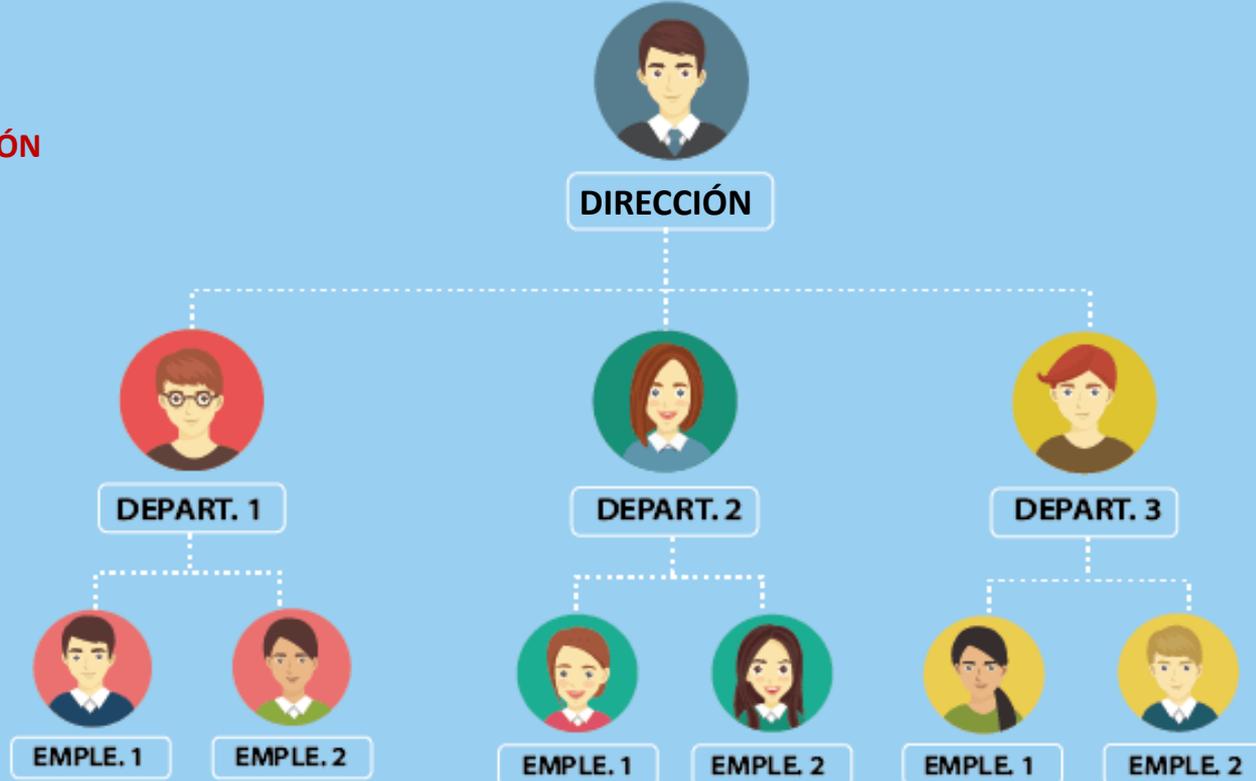


COMUNICACIÓN FORMAL

COMUNICACIÓN
VERTICAL

Ascendente

Descendente



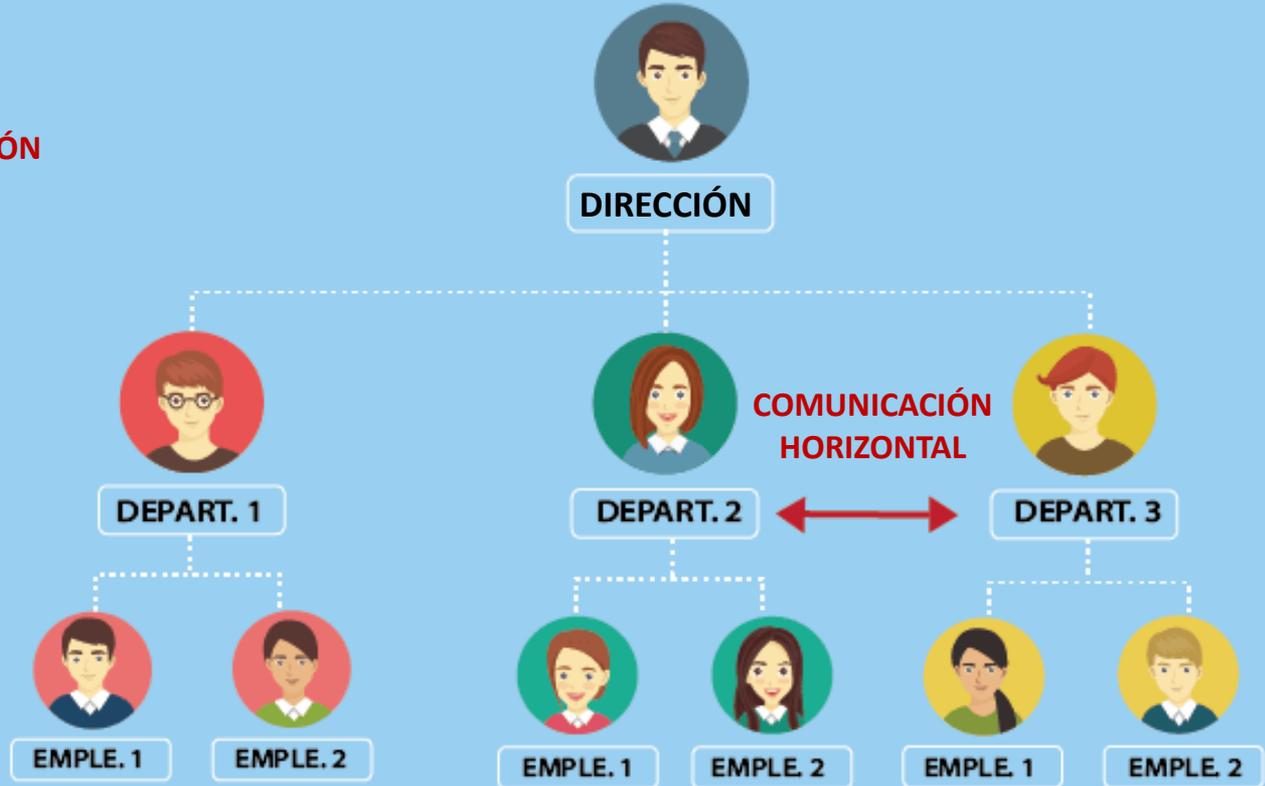


COMUNICACIÓN FORMAL

COMUNICACIÓN VERTICAL

Ascendente

Descendente



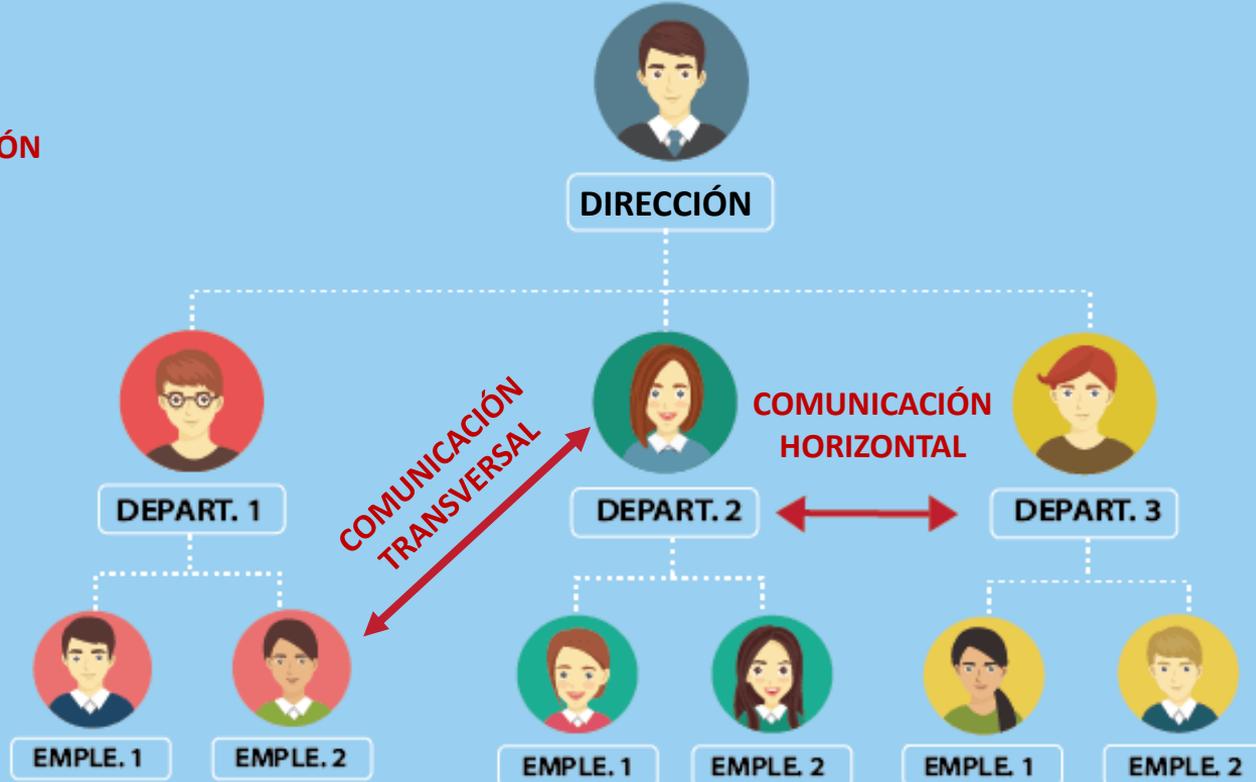


COMUNICACIÓN FORMAL

COMUNICACIÓN
VERTICAL

Ascendente

Descendente





*Conversaciones
espontáneas
fuera de canales
oficiales*

Comunicación Informal



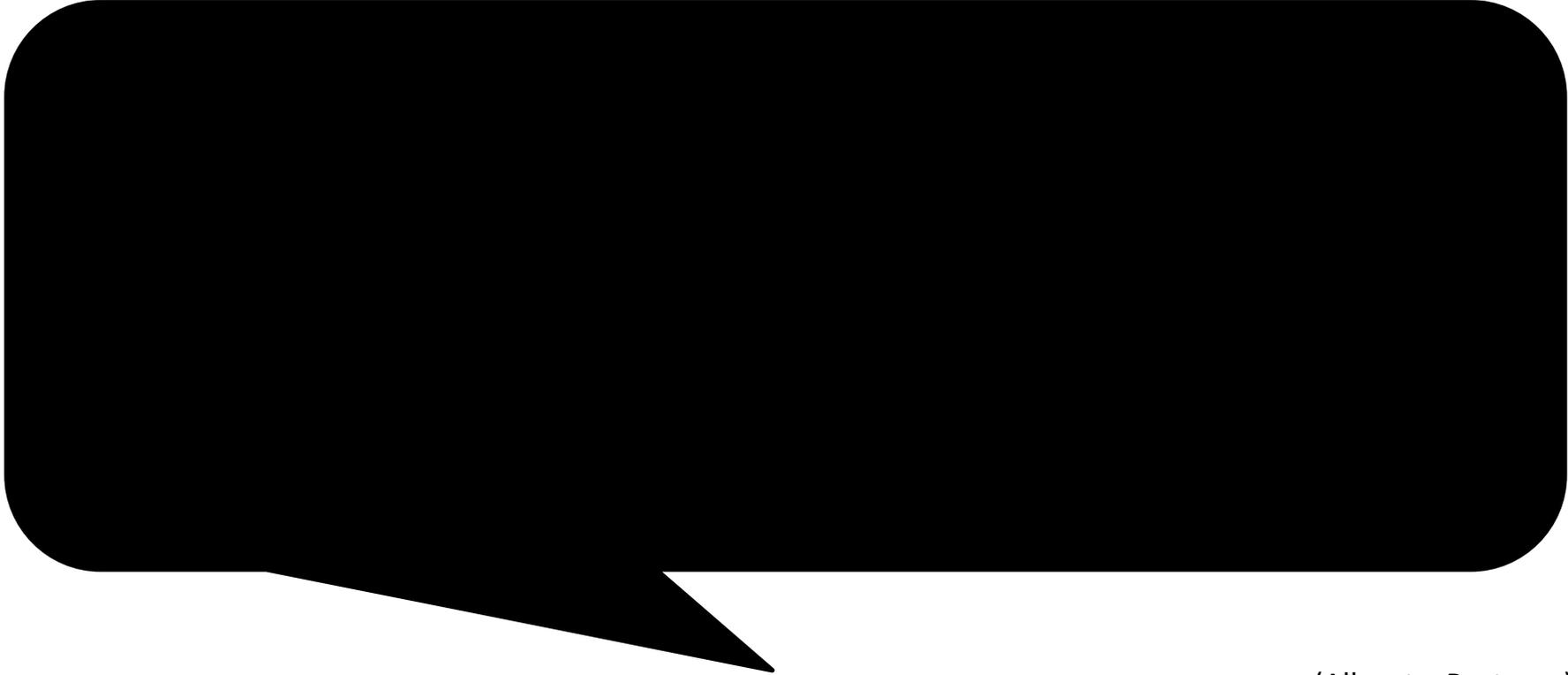


RUMORES





LA LEY DEL RUMOR



(Allport y Postman)



LA LEY DEL RUMOR

R = I x A

(Allport y Postman)



LA LEY DEL RUMOR

R = I x A

(RUMOR)

(Allport y Postman)



LA LEY DEL RUMOR

$$R = I \times A$$

(RUMOR)

(IMPORTANCIA)

(Allport y Postman)



LA LEY DEL RUMOR

R = I x A

(RUMOR)

(IMPORTANCIA)

(AMBIGÜEDAD)

(Allport y Postman)



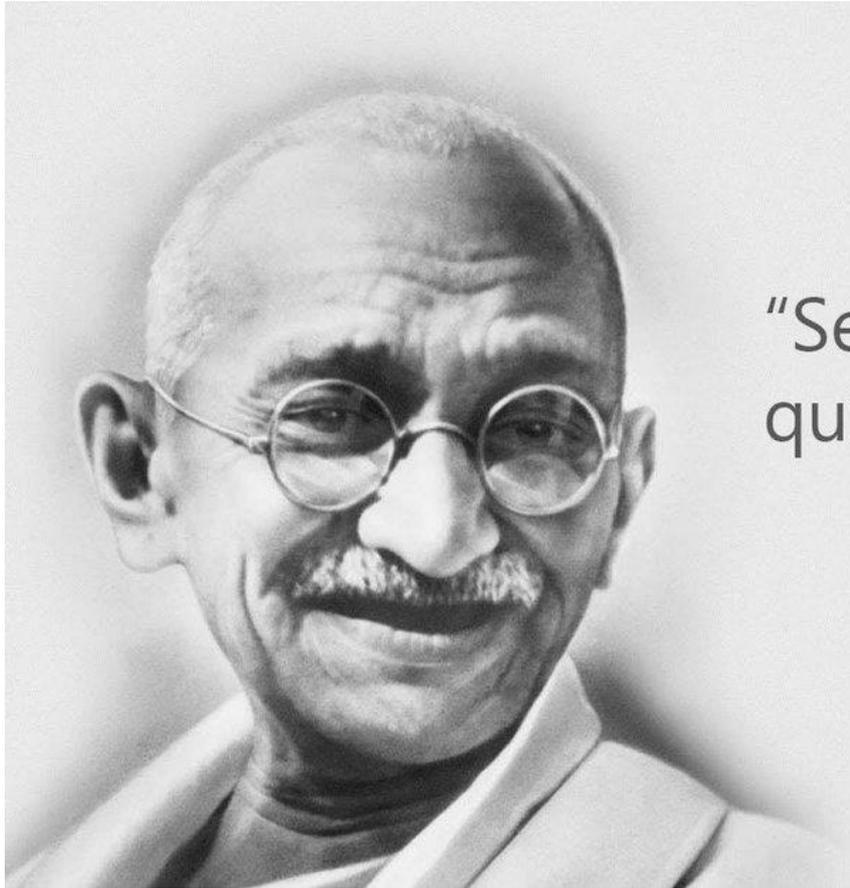
CLUB DE LOS PESIMISTAS



***¿Estás satisfecho
de la comunicación
en tu entorno de
trabajo?***



*¿Qué puedes
hacer **TÚ** para
mejorarla?*



“Se el cambio que
quieres ver en el mundo”

[1869 - 1948]

Mahatma Gandhi



**4 CLAVES
PERSONALES
PRÁCTICAS PARA
MEJORAR LA
COMUNICACIÓN
INTERNA**



COMPRENDER LA DIVERSIDAD



¿PICAS PIEDRAS O CONSTRUYES CATEDRALES?



EL
MAPA
no es
el
TERRITORIO.







NO HAY
PERCEPCIONES
CORRECTAS O
INCORRECTAS,
SÓLO PROPIAS.

LOS SABIOS CIEGOS Y EL ELEFANTE





DIFERENTES PERSONAS





**DIFERENTES
PERSONAS**



**DIFERENTES
PERCEPCIONES**



MODELO BRIDGE



RACIONAL



REFLEXIVO



ACTIVO

EMOCIONAL

RACIONAL

Las personas en las que predomina el estilo **FUEGO** son apasionadas, francas y valientes, y les gusta el reto y la confrontación. Necesitan titulares claros, ir al grano, y saberlo todo. No les gusta la indecisión y la falta de acción.



Fuego

ACTIVO

RACIONAL

Las personas en las que predomina el estilo **FUEGO** son apasionadas, francas y valientes, y les gusta el reto y la confrontación. Necesitan titulares claros, ir al grano, y saberlo todo. No les gusta la indecisión y la falta de acción.



Fuego

ACTIVO

Decidido, firme
Voluntad firme
Competitivo, exigente
Independiente, seguro de sí

Agresivo, brusco
Egocéntrico
Arrogante
Sobrepasa a la autoridad

Las personas de estilo **AIRE** son entusiastas, sociables, curiosas y expresivas. Necesitan una comunicación estimulante, visual y les conectan las metáforas. No les gustan los procedimientos, los protocolos y la poca expresividad.



ACTIVO

EMOCIONAL

Las personas de estilo **AIRE** son entusiastas, sociables, curiosas y expresivas. Necesitan una comunicación estimulante, visual y les conectan las metáforas. No les gustan los procedimientos, los protocolos y la poca expresividad.

Sociable
Locuaz, abierto
Entusiasta, vigoroso
Persuasivo

Pierde el sentido del tiempo
Descuidado, indiscreto
Excitable, atolondrado
Extravagante, raro



ACTIVO

EMOCIONAL

REFLEXIVO



Las personas de estilo **AGUA** son empáticas, compasivas, y tienen una alta sensibilidad. Necesitan conexión personal, historias y ejemplos, y son especialmente sensibles a las formas. Les molesta la agresividad y la presión.

EMOCIONAL

REFLEXIVO

Calmado, Estable
Cuidadoso, paciente
Buen escuchador, modesto
Confiable

Rencoroso, vengativo
Inexpresivo, lento
Testarudo
Reactivo al cambio



Las personas de estilo **AGUA** son empáticas, compasivas, y tienen una alta sensibilidad. Necesitan conexión personal, historias y ejemplos, y son especialmente sensibles a las formas. Les molesta la agresividad y la presión.

EMOCIONAL

RACIONAL

REFLEXIVO



Las personas de estilo **TIERRA** son pragmáticas, realistas y les gusta vivir con los pies firmes en el suelo. Necesitan entender las cosas, tener toda la información, los datos precisos y no les gusta que les vendan 'humo'.

RACIONAL

REFLEXIVO



Las personas de estilo **TIERRA** son pragmáticas, realistas y les gusta vivir con los pies firmes en el suelo. Necesitan entender las cosas, tener toda la información, los datos precisos y no les gusta que les vendan 'humo'.

Preciso
Acata reglas
Lógico, cuidadoso
Formal, disciplinado

Reservado, tímido
No expresa opiniones
Perfeccionista
Cerebral, frío

Tierra

RACIONAL

Fuego

REFLEXIVO

Preciso
Acata reglas
Lógico, cuidadoso
Formal, disciplinado

Reservado, tímido
No expresa opiniones
Perfeccionista
Cerebral, frío

Decidido, firme
Voluntad firme
Competitivo, exigente
Independiente, seguro de sí

Agresivo, brusco
Egocéntrico
Arrogante
Sobrepasa a la autoridad

ACTIVO

Calmado, Estable
Cuidadoso, paciente
Buen escuchador, modesto
Confiante

Rencoroso, vengativo
Inexpresivo, lento
Testarudo
Reactivo al cambio

Sociable
Locuaz, abierto
Entusiasta, vigoroso
Persuasivo

Pierde el sentido del tiempo
Descuidado, indiscreto
Excitable, atolondrado
Extravagante, raro

Agua

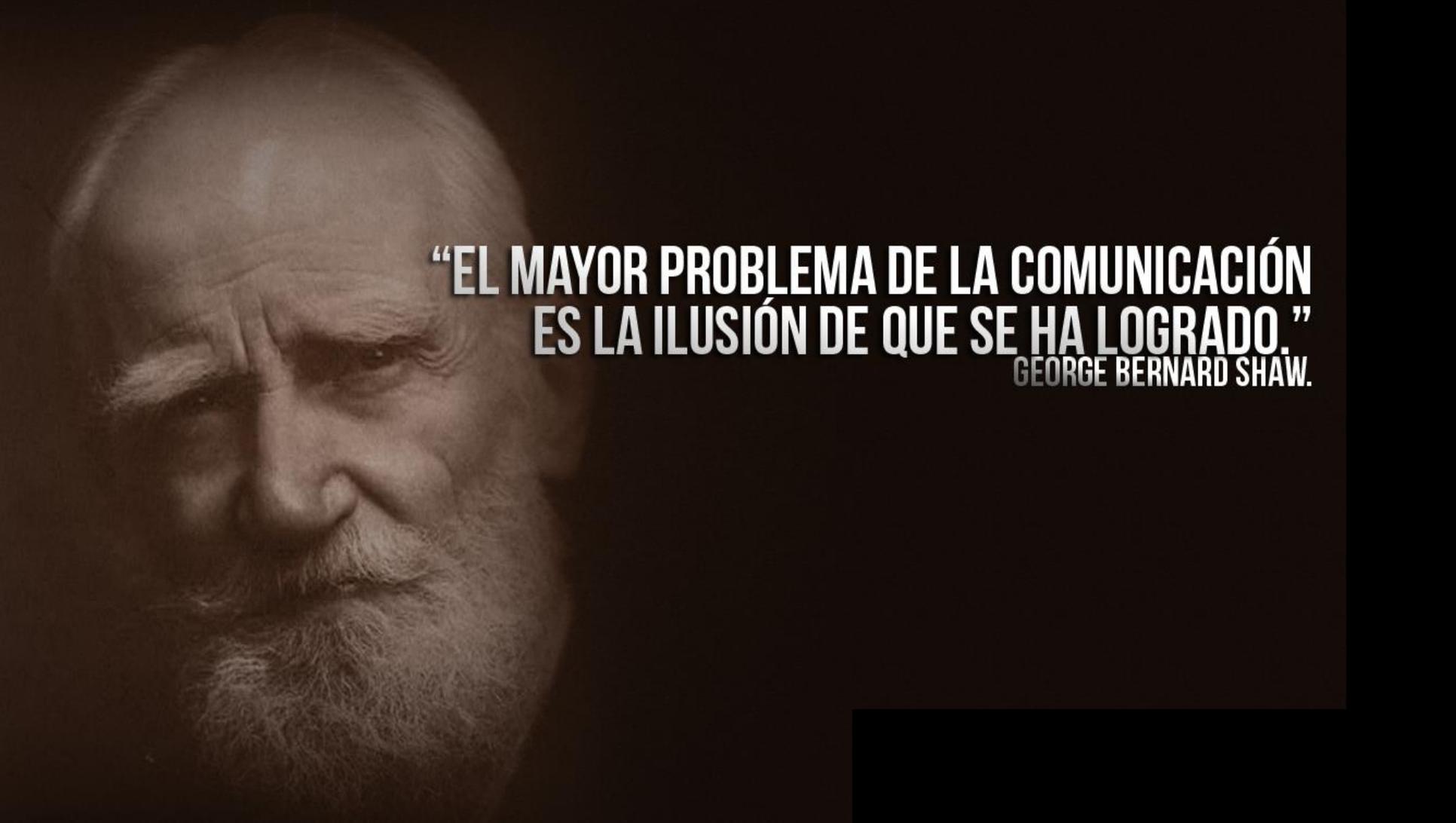
EMOCIONAL

Aire

2

**MÁXIMA
PRECISIÓN EN LA
COMUNICACIÓN**





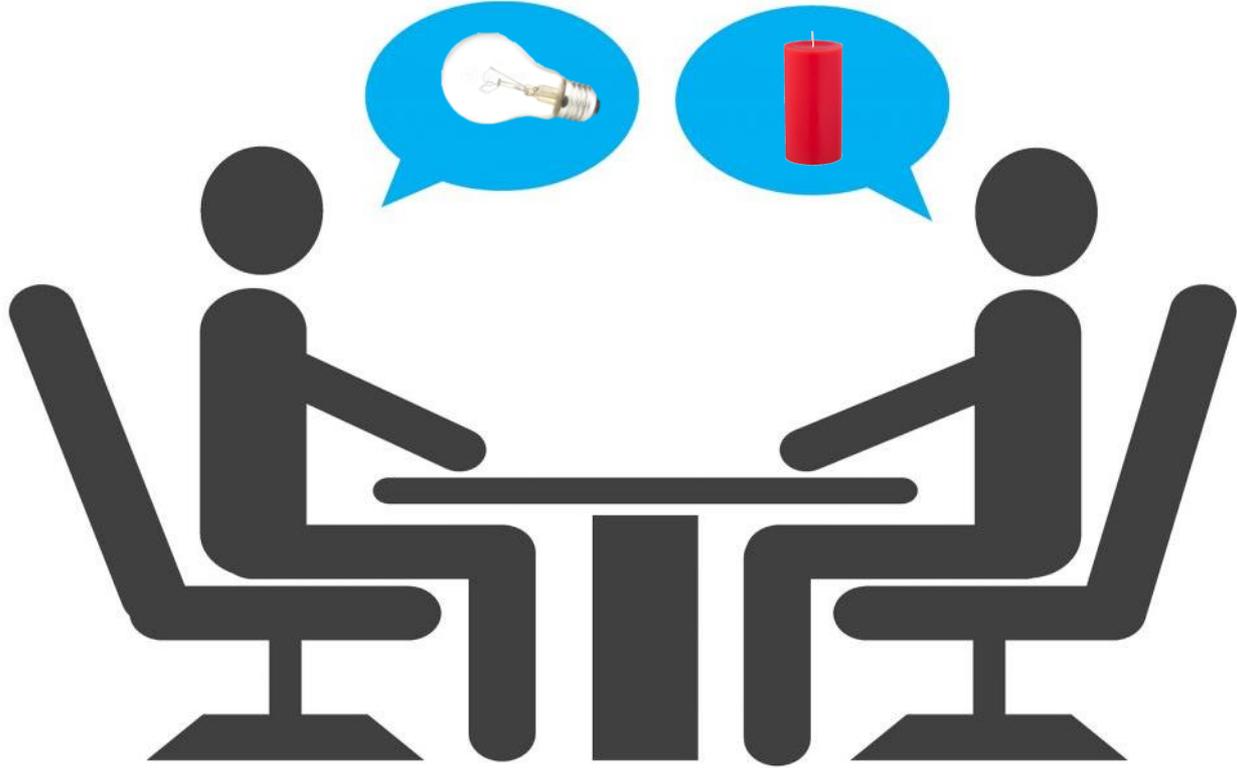
**“EL MAYOR PROBLEMA DE LA COMUNICACIÓN
ES LA ILUSIÓN DE QUE SE HA LOGRADO.”**
GEORGE BERNARD SHAW.





PIENSA EN UN OBJETO QUE ILUMINE EN LA OSCURIDAD

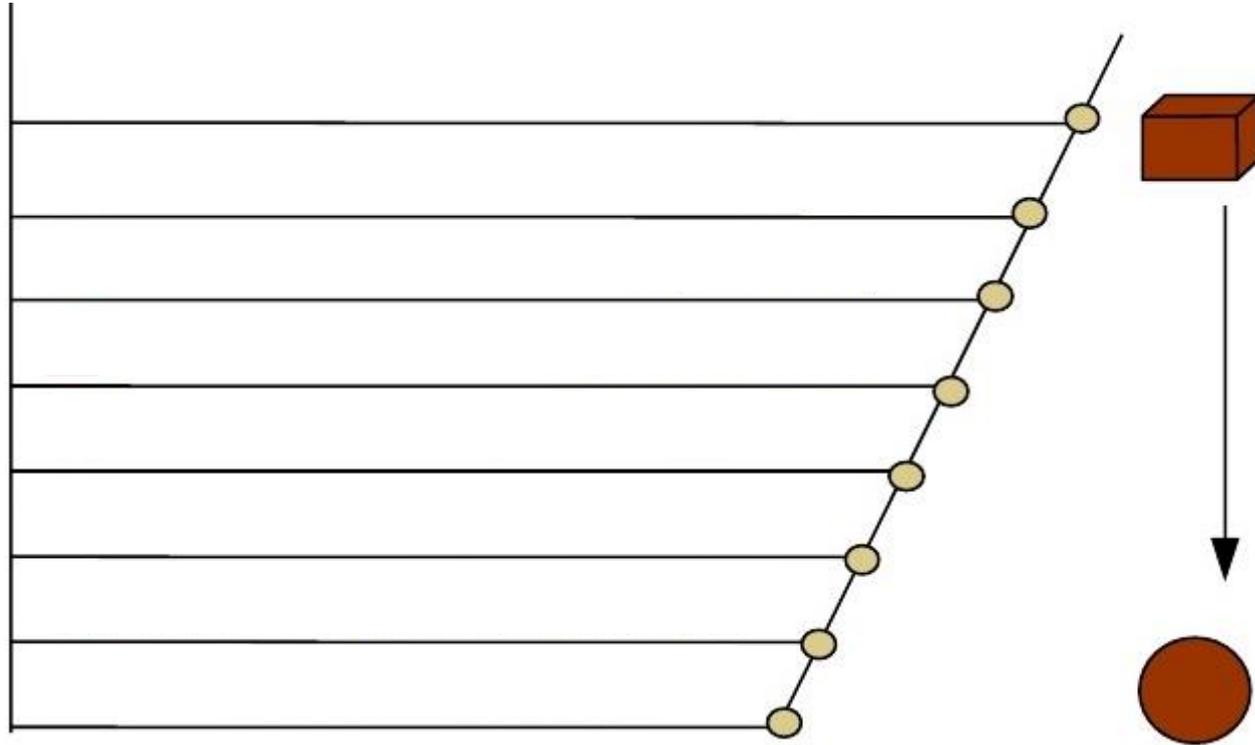




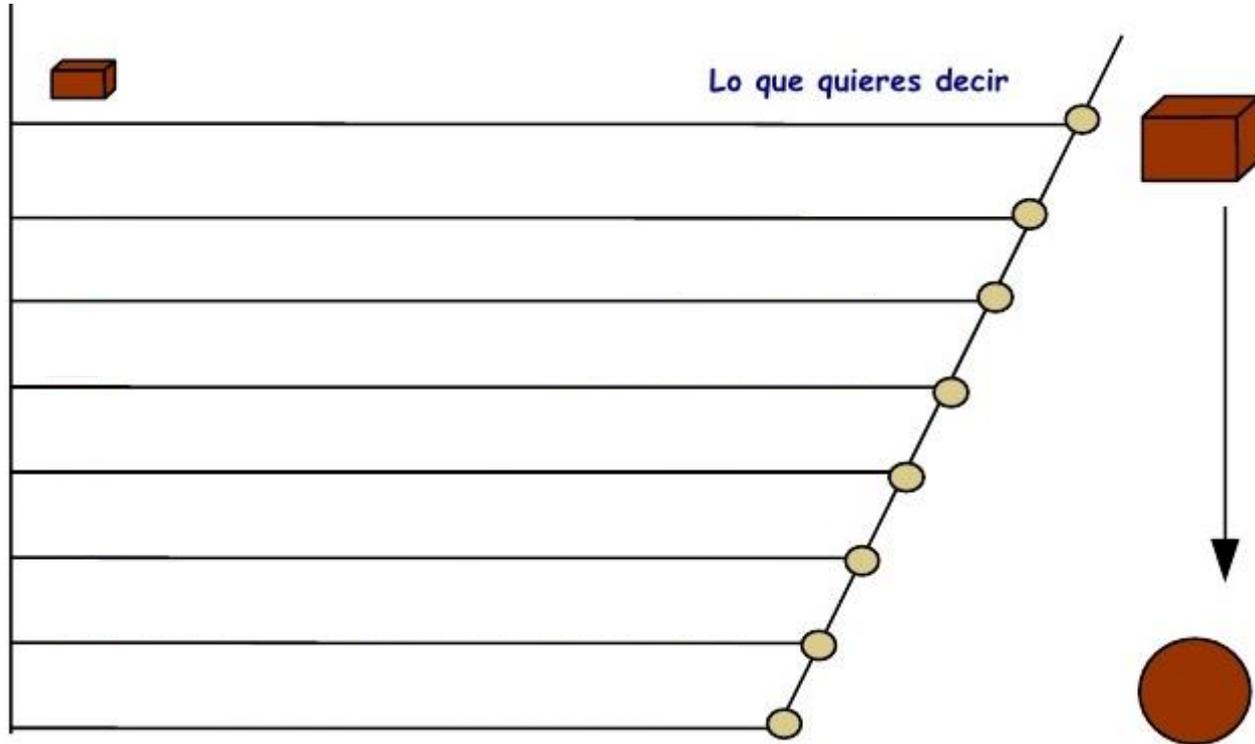


**SOMOS ACTORES DEL 50% DEL PROCESO COMUNICATIVO,
AUNQUE RESPONSABLES DEL 100% DEL RESULTADO.**

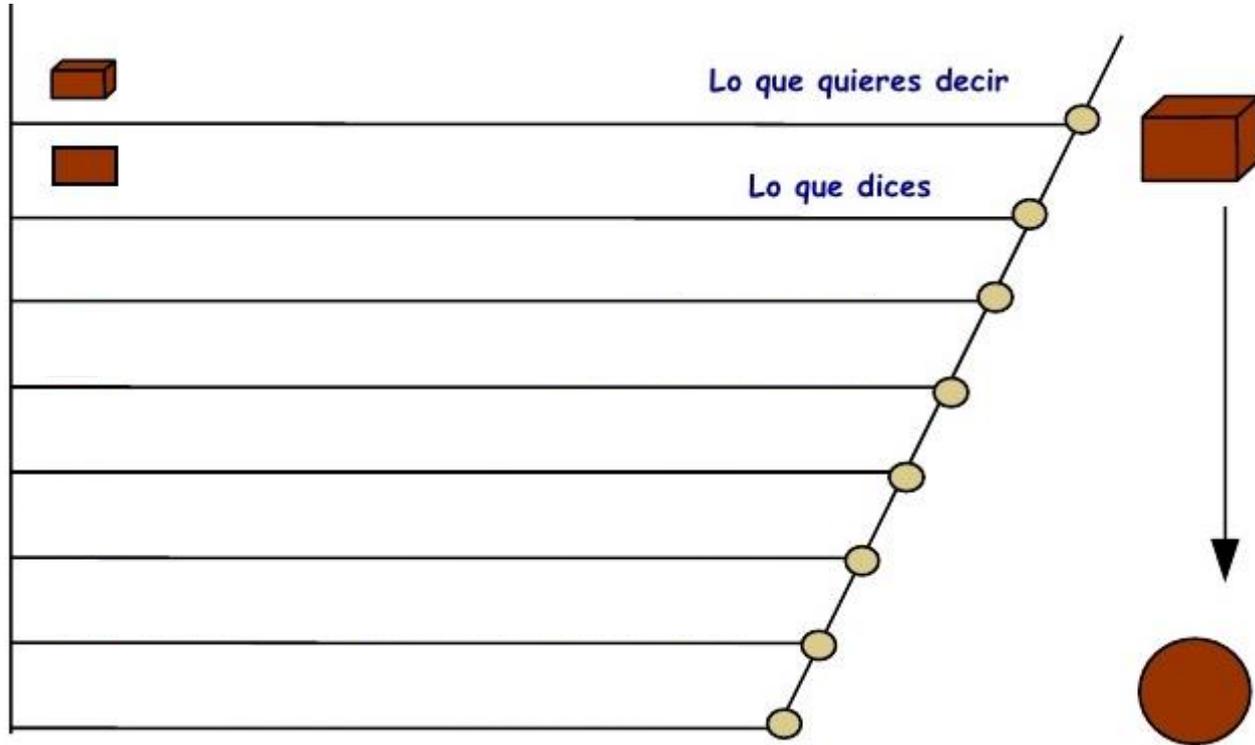
ARCO DE LA DISTORSIÓN



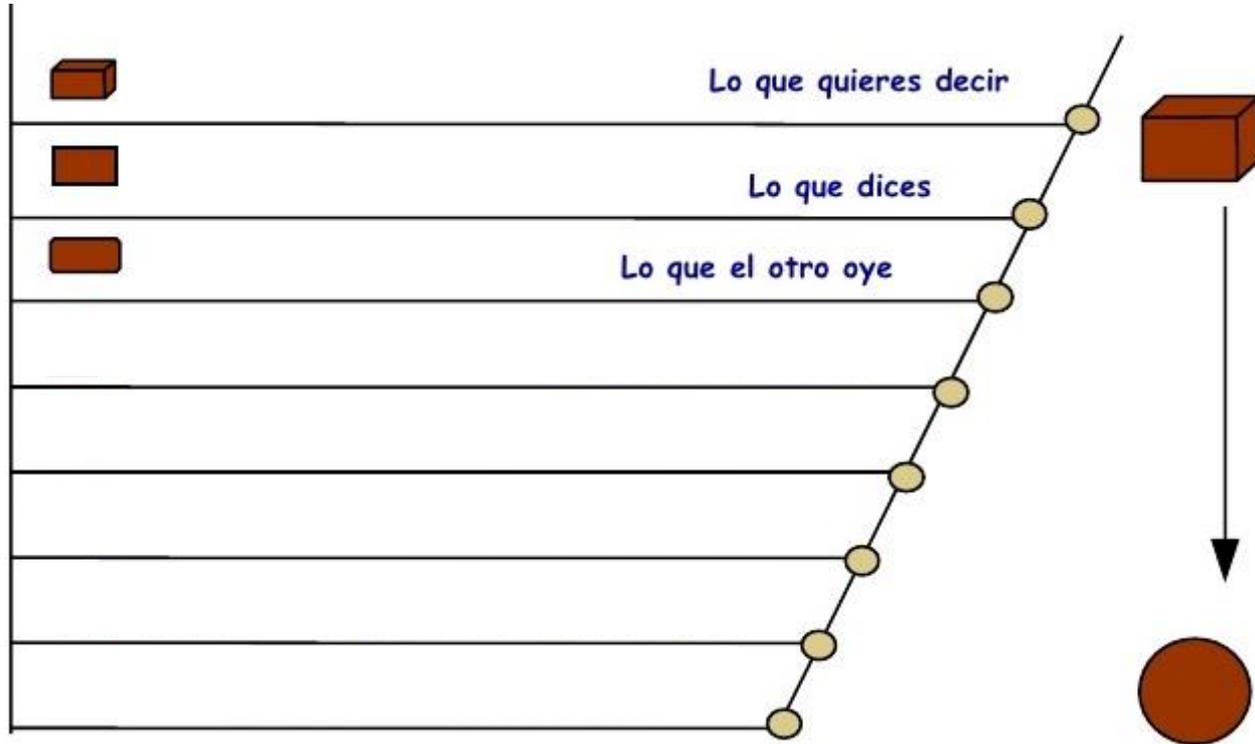
ARCO DE LA DISTORSIÓN



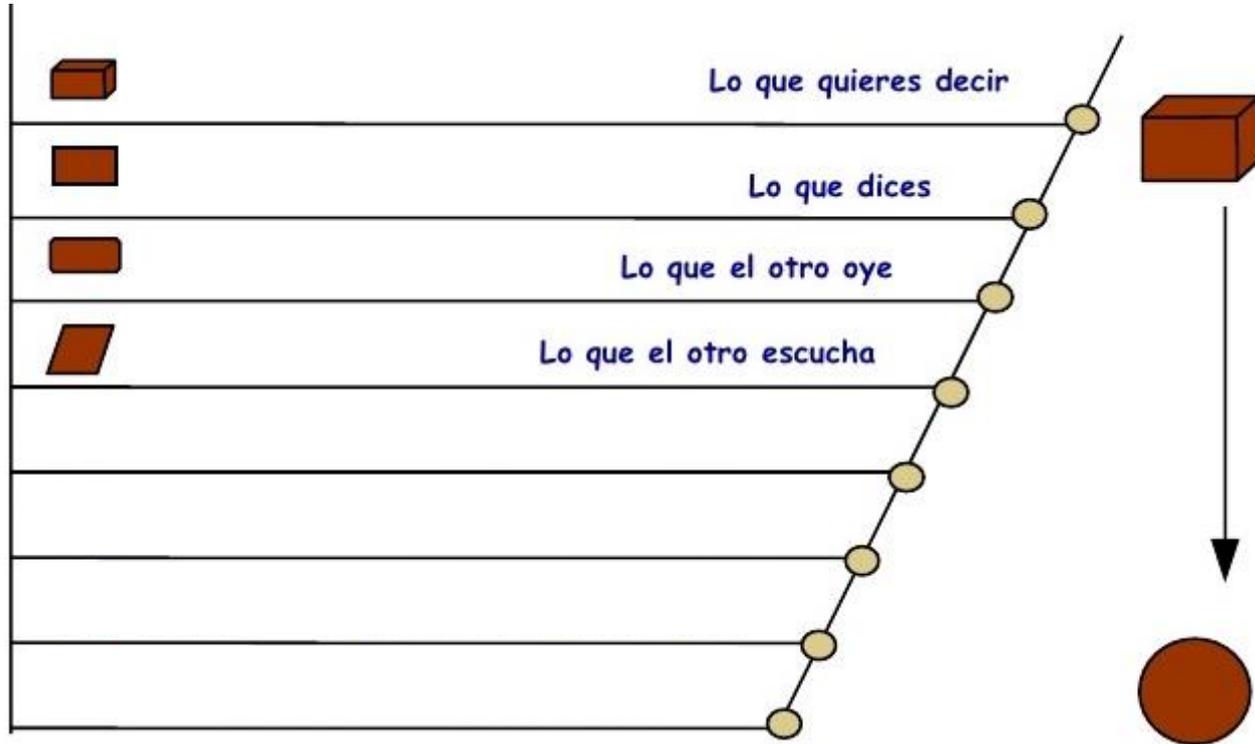
ARCO DE LA DISTORSIÓN



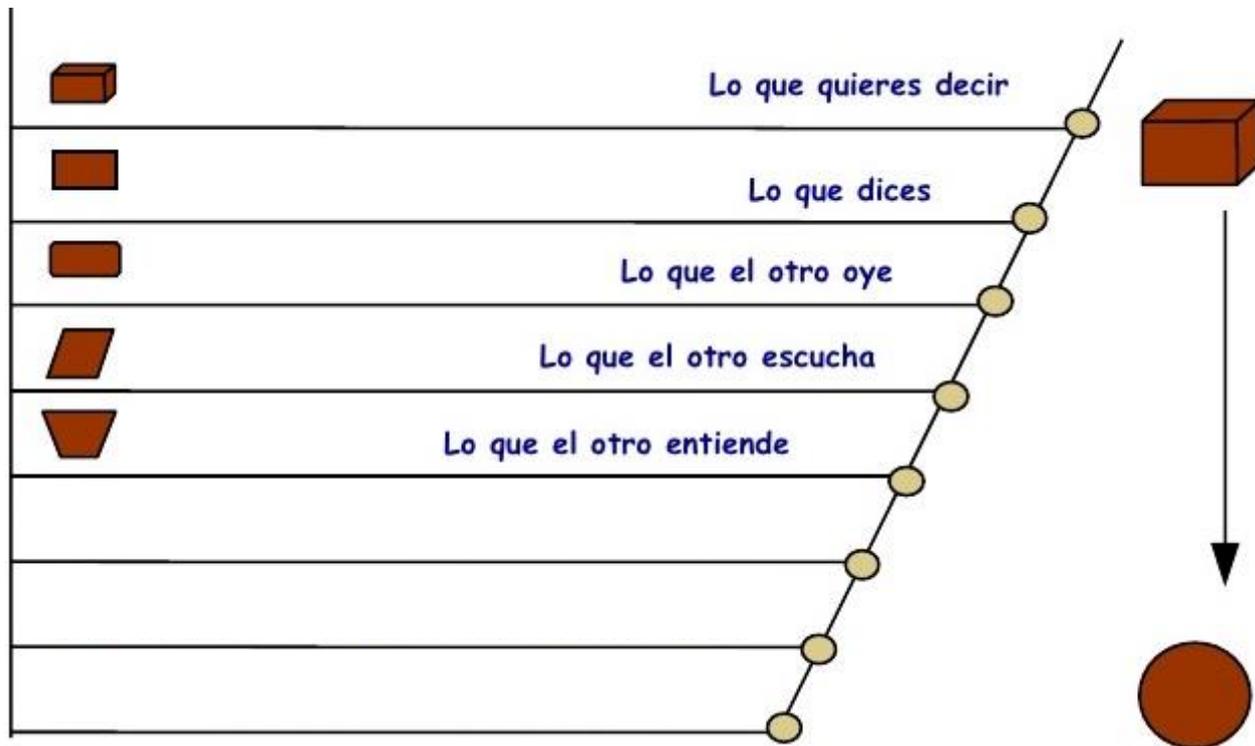
ARCO DE LA DISTORSIÓN



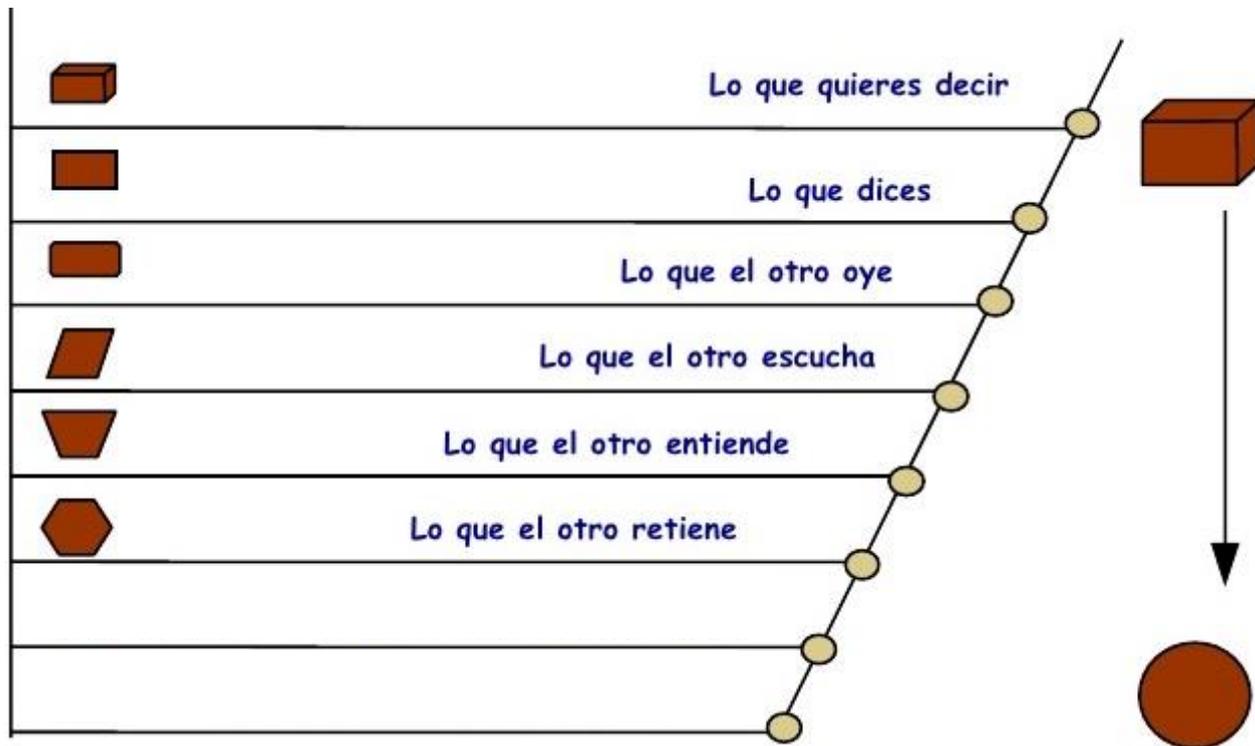
ARCO DE LA DISTORSIÓN



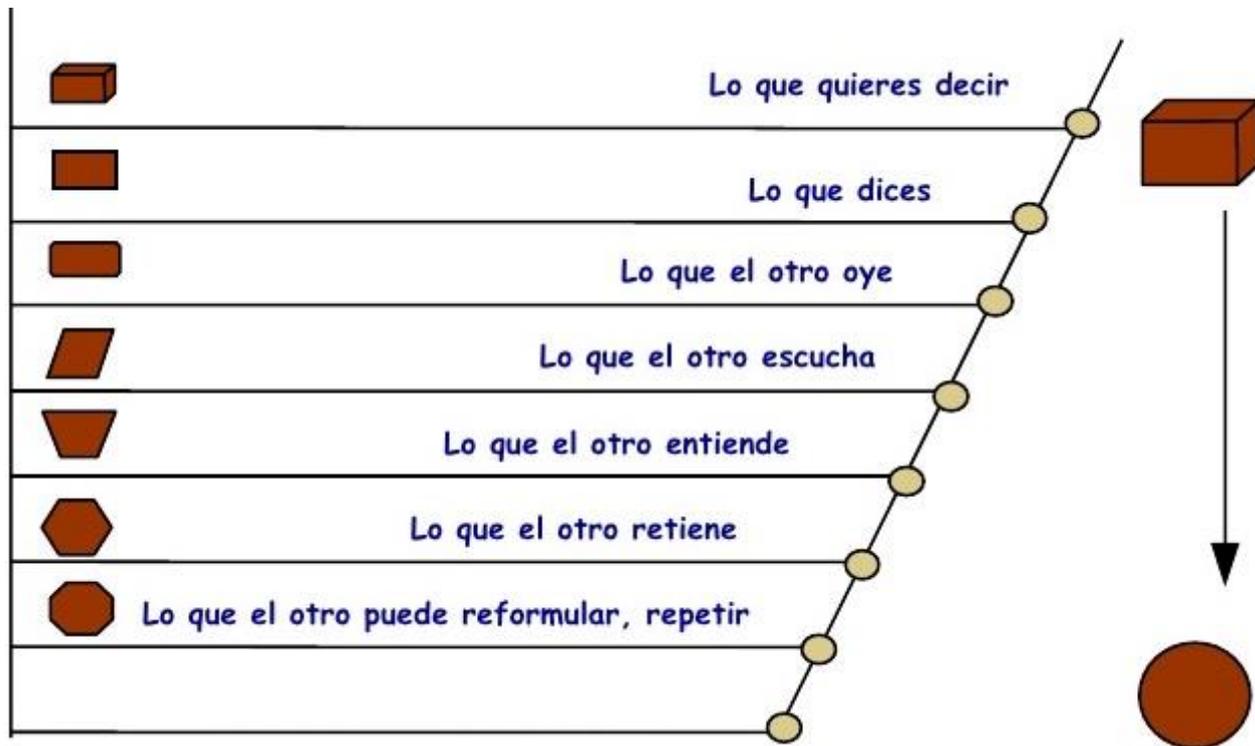
ARCO DE LA DISTORSIÓN



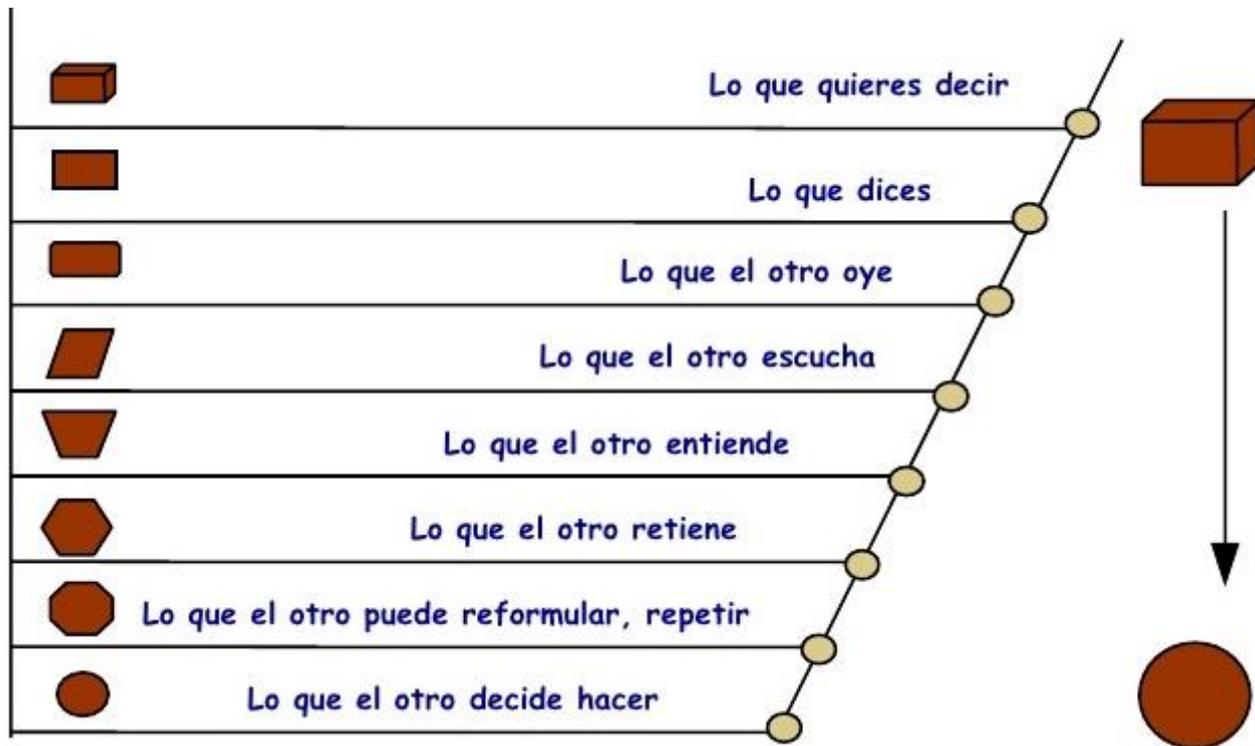
ARCO DE LA DISTORSIÓN



ARCO DE LA DISTORSIÓN



ARCO DE LA DISTORSIÓN



3
ESCUCHA
ACTIVA



HABILIDAD DE ESCUCHAR:

- EXPRESIÓN
DIRECTA



HABILIDAD DE ESCUCHAR:

- EXPRESIÓN
DIRECTA
- SENTIMIENTOS,
IDEAS O
PENSAMIENTOS





REQUISITOS PARA UNA ESCUCHA EFICAZ

No juzgues,
no critiques,
no condenes



An illustration featuring two human profiles in profile, facing each other. The profile on the left is red, and the profile on the right is blue. The background is a vibrant yellow with various gears of different colors (white, pink, blue, green, orange) and dashed lines with arrows. A large, semi-transparent white speech bubble is positioned on the left side, containing the text 'Mantén contacto visual'.

Mantén
contacto
visual



Focalízate
en tu
interlocutor



Respetar
los
silencios

An illustration featuring two human profiles in profile, facing each other. The profile on the left is rendered in shades of red and purple, while the profile on the right is in shades of blue and black. The background is a vibrant yellow, filled with various gears of different colors (orange, blue, green, pink) and sizes. A large, semi-transparent white speech bubble is positioned on the left side, containing the text 'Pregunta para evitar dudas'. Dashed lines with arrows suggest a flow of information or thought between the two profiles. The overall style is modern and symbolic, representing communication and cognitive processes.

Pregunta
para evitar
dudas

Resume y
parafrasea para
asegurar que
comprendiste



MIRA CON LOS OJOS DE OTRO,
ESCUCHA CON LOS OÍDOS DE
OTRO, Y SIENTE CON EL
CORAZÓN DE OTRO

Afred Adler

4

PREGUNTAS EXPLORATORIAS







¿QUIÉN?





¿QUIÉN?

¿QUÉ?



¿QUIÉN?

¿QUÉ?

¿POR QUÉ?



¿QUIÉN?

¿QUÉ?

¿POR QUÉ?

¿PARA QUÉ?



¿QUIÉN?

¿QUÉ?

¿POR QUÉ?

¿PARA QUÉ?

¿CÓMO?



¿QUIÉN?

¿QUÉ?

¿POR QUÉ?

¿PARA QUÉ?

¿CÓMO?

¿CUANDO?



+
•
○

EL 85% DEL ÉXITO PERSONAL
Y PROFESIONAL DEPENDE DE
TUS HABILIDADES DE
COMUNICACIÓN

Dale Carnegie

+
•
○



¡MUCHAS GRACIAS!

info@susanaherrero.es

