

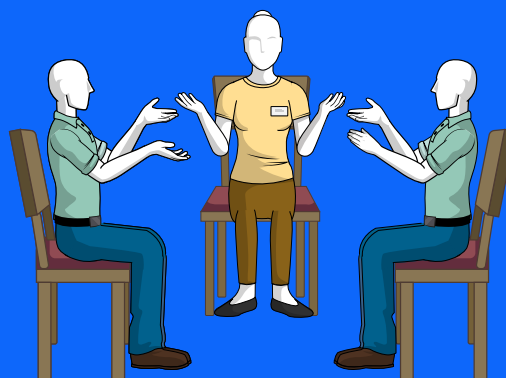


BENEFICIOS DE LAS RELACIONES PROFESIONALES

Las **relaciones profesionales** son vínculos que se establecen en el ámbito de trabajo y son fundamentales para promover la productividad y el crecimiento de las personas y de la organización en su conjunto. Por definición, una relación profesional siempre es ética.



BENEFICIOS DE LAS RELACIONES PROFESIONALES



1.

Promueven
el desarrollo integral
de la organización



2.

Fortalecen
la comunicación
productiva



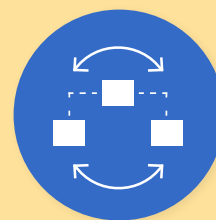
3.

Mejoran
la interacción



4.

Agilizan
la toma de decisiones
y solución de
problemas



5.

Promueven
la retroalimentación
efectiva de los
procesos de
trabajo



6.

Comunican
la visión de la
organización entre
las personas
que la integran



PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS RELACIONES LABORALES



Están basados en los valores de la organización y se observan a través de:

- • Acciones **honestas, responsables y justas** en todo momento
- • **Respeto hacia todas las personas** sin importar su rango o nivel organizacional
- • **Respeto a las diferencias personales y culturales** de todos los miembros de la organización, proveedores, clientes y terceros
- • **Conducta institucional** con disciplina en cualquier ámbito y con todos los miembros de la organización
- • **Cuidado eficiente** de los recursos
- • **Protección** de la organización y su información
- • **Desarrollo de relaciones profesionales** que promuevan un ambiente de trabajo saludable y altamente productivo

**COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES
PROFESIONALES****COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES**

La comunicación es un elemento clave de las relaciones profesionales y se compone de dos elementos

EXPRESIÓN ORAL

Expresa tus ideas con claridad, para ello primero debes estar completamente seguro de lo que quieres comunicar

Modula el volumen de tu voz y pronuncia adecuadamente cada palabra



Evita palabras innecesarias, como muletillas y realiza tu comunicado de forma sencilla

Sé específico y breve, ve directamente a los hechos relevantes y puntuales



Adecua tu estilo de comunicación al oyente y evita el uso de términos que no comprenda



Asegúrate de que los puntos que tocará tu mensaje sigan una **línea coherente**, es decir que estén relacionados unos con otros de forma natural

Busca el momento adecuado para que tu interlocutor escuche tu mensaje y asegúrate de **usar los términos adecuados** para él; sé oportuno y prudente



Transmite tu mensaje con **seguridad, sin intimidar**, y reserva un espacio para recibir retroalimentación del receptor



LENGUAJE CORPORAL

Párate erguido, con atención y formalidad



No dobles o cruces los brazos
ni metas las manos a las bolsas de la ropa

Dirige siempre la mirada a los ojos de tu interlocutor



Evita hacer movimientos bruscos, como agitar las manos



Respetar su espacio personal, no te acerques demasiado pues podría percibirte amenazante

Mantén un tono de voz adecuado



No interrumpas, sé prudente y breve

Evita el contacto físico innecesario, para algunas personas significa violentar su espacio personal





PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN



Toda organización debe tener siempre sus propios **códigos de comunicación**, ya sean explícitos o implícitos. Para fortalecerlos sigue estas recomendaciones:



- **Identifica** cómo se comunica tu interlocutor, para qué puedas comunicarte con efectividad

- **Inicia** con lo que la persona necesita escuchar, no con lo que tú quieras decirle. Después **proporciona** un breve resumen con hechos concretos y claros. Si te pide el detalle ten lista la información y nuevamente inicia por lo más relevante para él



- **Considera** que el tiempo de tu interlocutor es muy importante; sé breve, conciso y mantente alerta a las señales que indiquen que la comunicación cumplió su objetivo. De esta manera evitarás alargar la conversación de manera innecesaria



- **Cuida** que el tiempo que te dediquen se perciba como altamente productivo, por breve que éste sea



- **Define** qué deseas que suceda o haga tu interlocutor con lo que comunicarás. Esto debe ser claro para ambos y debe partir de un propósito concreto



COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES

- Ante todo problema o necesidad, sobre todo si es de tu ámbito de responsabilidad, **lleva siempre propuestas** de solución. Cuando planteas sólo el problema, la percepción de tu interlocutor es que trasladas a él la responsabilidad. Estas propuestas deben ser realistas, inmediatas, de preferencia sin costo; que no vulneren o corrompan ninguna regla o política interna y que evidencien los beneficios que aportan.



- **Dirígete a todos con palabras de cortesía** y asegúrate respetuosamente de que el objetivo de tu comunicación haya quedado claro



- Tu **explicación debe ser breve y precisa**; no abundes en detalles y sólo menciónalos si su desconocimiento puede tener alguna consecuencia negativa o represente algún riesgo potencial para tu interlocutor, la organización, el cliente, el equipo, el sistema que se utiliza, la función que se desempeña o el producto que se genera



- Tu **conversación** debe ser **profesional**

- **Distingue entre importante y urgente** en la escala de valores de tu organización y de tu interlocutor, en función de las prioridades establecidas para tu función y la suya. Lo que puede ser importante o urgente para ti, puede no serlo para él



- Cuando tengas una **opinión diferente**, solicita permiso para compartir tu postura, siempre respetuosamente.





MANEJO DE CONFLICTOS EN LA COMUNICACIÓN

Si durante el proceso de comunicación, te encuentras en medio de un conflicto, toma las siguientes medidas:

- **Reconoce** la confrontación sin ofenderte
- **Identifica** la causa y el tipo de conflicto
- **Permite** que la persona se exprese sin interrumpir
- **Reflexiona, y evalúa** alternativas antes de responder o reaccionar
- **Emplea** la inteligencia emocional resiliente
- **Busca** alternativas que satisfagan los intereses de ambas partes
- **Comunica** tu postura con prudencia y precisión





EVITA A TODA COSTA



Pelear



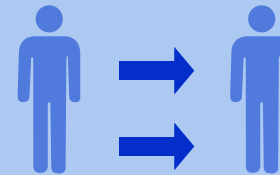
Sacar conclusiones apresuradamente



Creer que sabes lo que el otro está pensando



Negar u ocultar la causa del conflicto



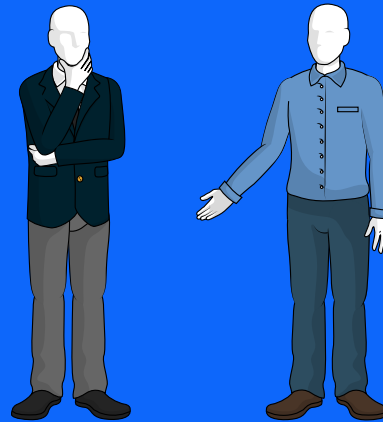
Transferir la responsabilidad a alguien más



NEGOCIACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES



NEGOCIACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES



La negociación es clave para construir relaciones que te ayuden a alcanzar los objetivos establecidos. Al ejecutarla, dos o más personas pueden llegar a acuerdos sobre un mismo tema. Ésta puede ser,

•Competitiva:



Se utiliza para obtener valor, buscando como resultado una negociación con mayor beneficio. Por ejemplo: precios, tiempos, terrenos, entre otros

•Colaborativa:



Busca generar acuerdos cuyas ganancias cubran necesidades, por ejemplo, lugares o proyectos.



NEGOCIACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES

TAMBIÉN PUEDE SER UNA RELACIÓN



- **Ganar- perder:** se trata de conseguir objetivos de forma limitada

- **Ganar -ganar:** en esta todas las personas consiguen cumplir sus objetivos completamente. Es la mejor negociación



- **Perder- perder:** una mala negociación y disposición hace que se pierdan los objetivos sin que nadie resulte beneficiado



NEGOCIACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES

PAUTAS PARA UN PROCESO DE NEGOCIACIÓN



1.

Escucha con atención y apertura la postura de tu interlocutor



2.

Evalúa y pondera cada factor desde su posición y desde la tuya



3.

Encuentra un punto de equilibrio con base en las necesidades e intereses de cada uno



4.

Piensa en las opciones que generen un beneficio mutuo



5.

Evalúa las mejores alternativas y sus consecuencias



6.

Elige la mejor opción y asume la responsabilidad de explicarlo de manera efectiva y con apertura para el diálogo

Esto debe ser puesto en práctica todo el tiempo hasta que lo incorpores de manera natural, para ello desarrolla habilidades asociadas tales como:

Escucha activa

Persuasión

Comunicación

Recuerda que tu proceder siempre deberá ser **ético** y que **tu desempeño**, que incluye la forma en que lo alcanzas, habla de ti mismo.