

enformate



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

www.madrid.org

CURSO: La relevancia de la comunicación y el marketing para las entidades deportivas.

[www.enformate.org](http://www.enformate.org)

# Plan de Formación

2

0

0

7



Laureate International Universities





# LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES DEPORTIVAS

COMUNIDAD DE MADRID

**Trabajo en Grupo I**

LA DIRECCIÓN DEBE DE TOMAR  
DECISIONES CONTINUAMENTE, POR LO  
TANTO DEBE DE CONOCER:

LA COMUNICACIÓN  
La conducción del grupo



TRABAJAR EN EQUIPO

# LA COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

Proceso bilateral de intercambio y comprensión de información entre al menos dos personas o grupos de personas.

NFL: Neurolinguismo

Mundo de las emociones

**PODER.** La capacidad de forzar o coaccionar a alguien, para que éste, aunque preferiría no hacerla, haga tu voluntad debido a tu posición o tu fuerza.



**AUTORIDAD.** El arte de conseguir que la gente haga voluntariamente lo que tú quieres debido a tu influencia personal.



# REDES DE COMUNICACIÓN

## RED FORMAL

Redes establecidas oficialmente atendiendo a la estructura de la organización.

## RED INFORMAL

Corriente no estructurada de información  
Esencial para la eficiencia Organizativa.

## RED INVISIBLE

# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

📞 HABILIDAD ATENCIÓN TELEFÓNICA

📞 HABILIDAD REALIZAR ENTREVISTAS

📞 HABILIDAD PARA EMPEZAR Y TERMINAR CONVERSACIONES



# BARRERAS DE COMUNICACION

Barreras debido al ENTORNO  
Barreras debido al EMISOR  
Barreras debido al RECEPTOR

**Trabajo en Grupo I**

## BARRERAS DEBIDO AL ENTORNO

Debido al Medio ambiente. Ruidos..

Debido Características físicas del espacio. sala...

Debido a la organización actividad. móvil....

# BARRERAS DEBIDO AL EMISOR

## Debido al Código a utilizar :

- Falta de un código común
- Ambigüedades del mensaje
- Redundancia

## Debido a las Habilidades de la persona

- Falta de habilidades de comunicación
- Filtros. Actitudes, prejuicios, creencias....
- Actitud negativa

## Debido a la organización de la actividad

FALTA DE AUTOCONTROL (ansiedad).

# BARRERAS DEBIDO AL RECEPTOR

Falta de habilidad personal

Filtros

Defensa psicológica

Por falta de Feedback o retroalimentación

FALTA DE ESCUCHA ACTIVA

The background of the slide is a faded, blue-tinted photograph of a group of people, likely students or participants in a workshop, sitting on the floor and engaged in a discussion or activity. The image is semi-transparent, allowing the text to be clearly visible.

# ESTILO DE ESCUCHA

🌀 Estilo-Resultados

🌀 Estilo-Razones

🌀 Estilo-Procesos

# BARRERAS DEBIDO AL RECEPTOR

## **ESCUCHA ACTIVA**

Hacer frente barrera comunicación del receptor

Conlleva esfuerzo físico-mental (poco consciente)

Atención para concentrar

Traducir el significado mensajes corporales

Resumir y confirmar el significado

# ESTILOS DE COMUNICACIÓN

☀️ ESTILO INHIBIDO

☀️ ESTILO AGRESIVO

☀️ ESTILO ASERTIVO

**Trabajo en Grupo I**

# Perfil del buen Comunicador

## COMUNICACIÓN ASERTIVA



Intentar que las dudas no nos paralicen la realización de un proyecto

**Trabajo en Grupo I**

# Estilo asertivo

- Es el estilo amistoso, cordial.
  - Proximidad física.
  - Ciertos tipos de contacto ocular.
  - Sonrisas.
  - Tono de voz amable.

La exageración de estas técnicas puede alejar

# Liderazgo: Dirección

*“Cuando tenemos seres humanos a nuestro cargo, la gran paradoja es que para liderar hay que servir”.*

**J.C.Hunter**



1. **No hay autoridad sin respeto**
2. **El respeto no se funda en la imposición ni en el miedo, sino en la integridad, la sinceridad y la empatía con el prójimo.**
3. **No podemos cambiar a nadie, sólo podemos cambiar nosotros mismos.**
4. **El trabajo lo hacen las personas, y no puede hacerse un buen trabajo sin cuidar las relaciones humanas.**



# Liderazgo: Dirección

*Cualidades necesarias para un buen líder:*

*No hay autoridad sin respeto.*

*El respeto se apoya en la integridad*

*El trabajo lo hacen las personas cuida  
por tanto las relaciones humanas*

# Liderazgo: Dirección

*“Las personas a las que dirijo no tienen por qué gustarme, pero como líder tengo que amarlos..”.*

Vince Lombardi



# Proactividad

*“Los pesimistas ven dificultades en cada oportunidad, los optimistas ven oportunidades en cada dificultad.”*

Winston Churchill

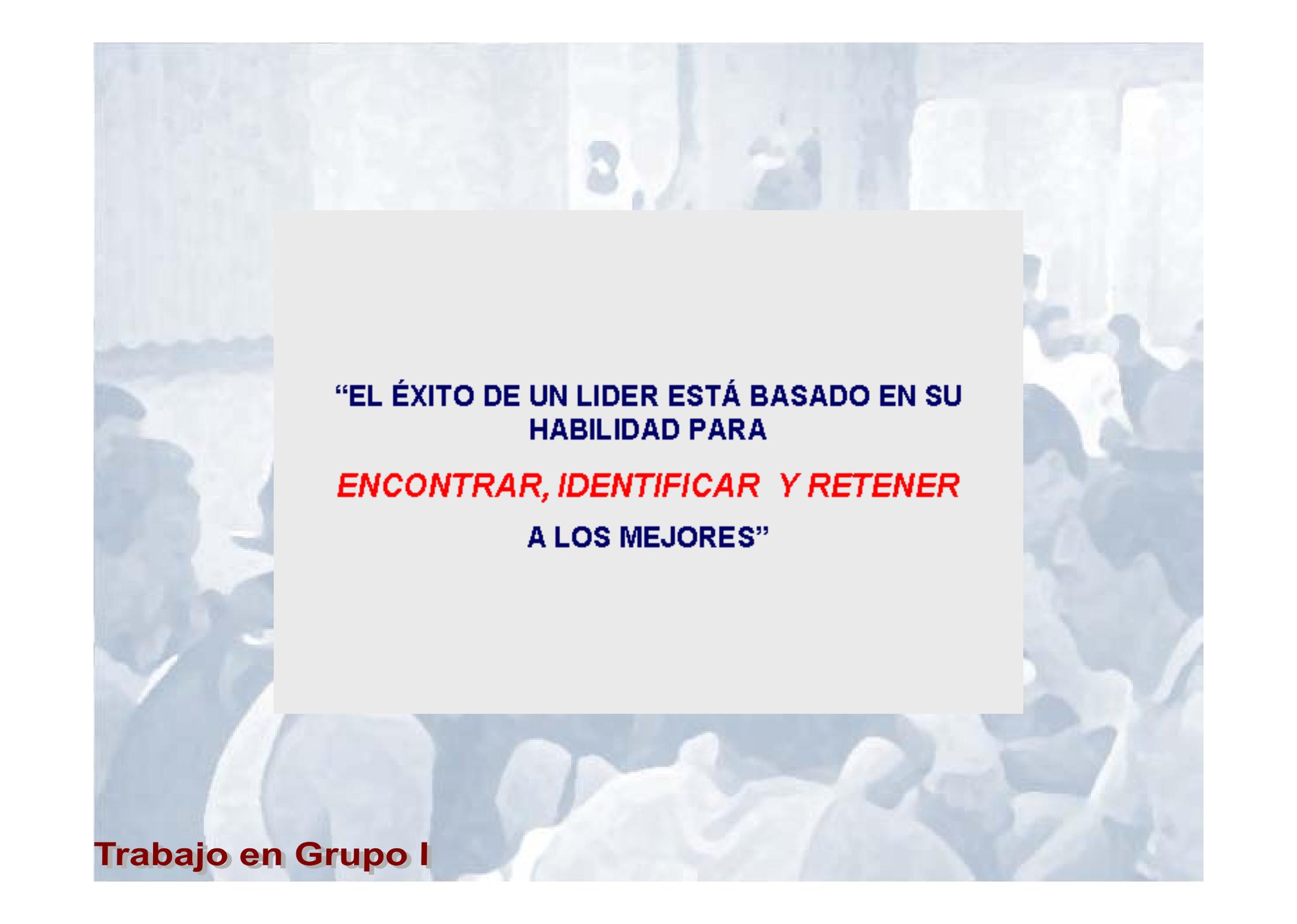


1. **No hay autoridad sin respeto**
2. **El respeto no se funda en la imposición ni en el miedo, sino en la integridad, la sinceridad y la empatía con el prójimo.**
3. **No podemos cambiar a nadie, sólo podemos cambiar nosotros mismos.**
4. **El trabajo lo hacen las personas, y no puede hacerse un buen trabajo sin cuidar las relaciones humanas.**



## **LIDERAR ES :**

- Adelantarse**
- Abrir camino**
- Influir en otros**
- Inducir a otros**
- Marcar la dirección, la actuación,  
la opinión**



**“EL ÉXITO DE UN LIDER ESTÁ BASADO EN SU  
HABILIDAD PARA  
*ENCONTRAR, IDENTIFICAR Y RETENER*  
A LOS MEJORES”**

**Trabajo en Grupo I**

PARA LAS HABILIDADES DE DIRECCIÓN ES BUENO TENER EN CUENTA

1. **Conocimiento**
2. **Empatía**
3. **Paciencia**
4. **Generosidad**
5. **Honradez**
6. **Compromiso**
7. **FORMA DE COMUNICAR**
8. **Resultados: Persona y Deportista.**



- **No hay autoridad sin respeto.**
- **El respeto no se funda en la imposición ni en el miedo, sino en la integridad, y el conocimiento y capacidad para resolver situaciones.**
- **La empatía con el dirigido.**
- **El trabajo lo hacen las personas, y no puede hacerse un buen trabajo sin cuidar las relaciones humanas.**

**“ Lo de tener poder es como lo de ser una señora. Si tienes que recordárselo a la gente, malo”**

**M.Thatcher**

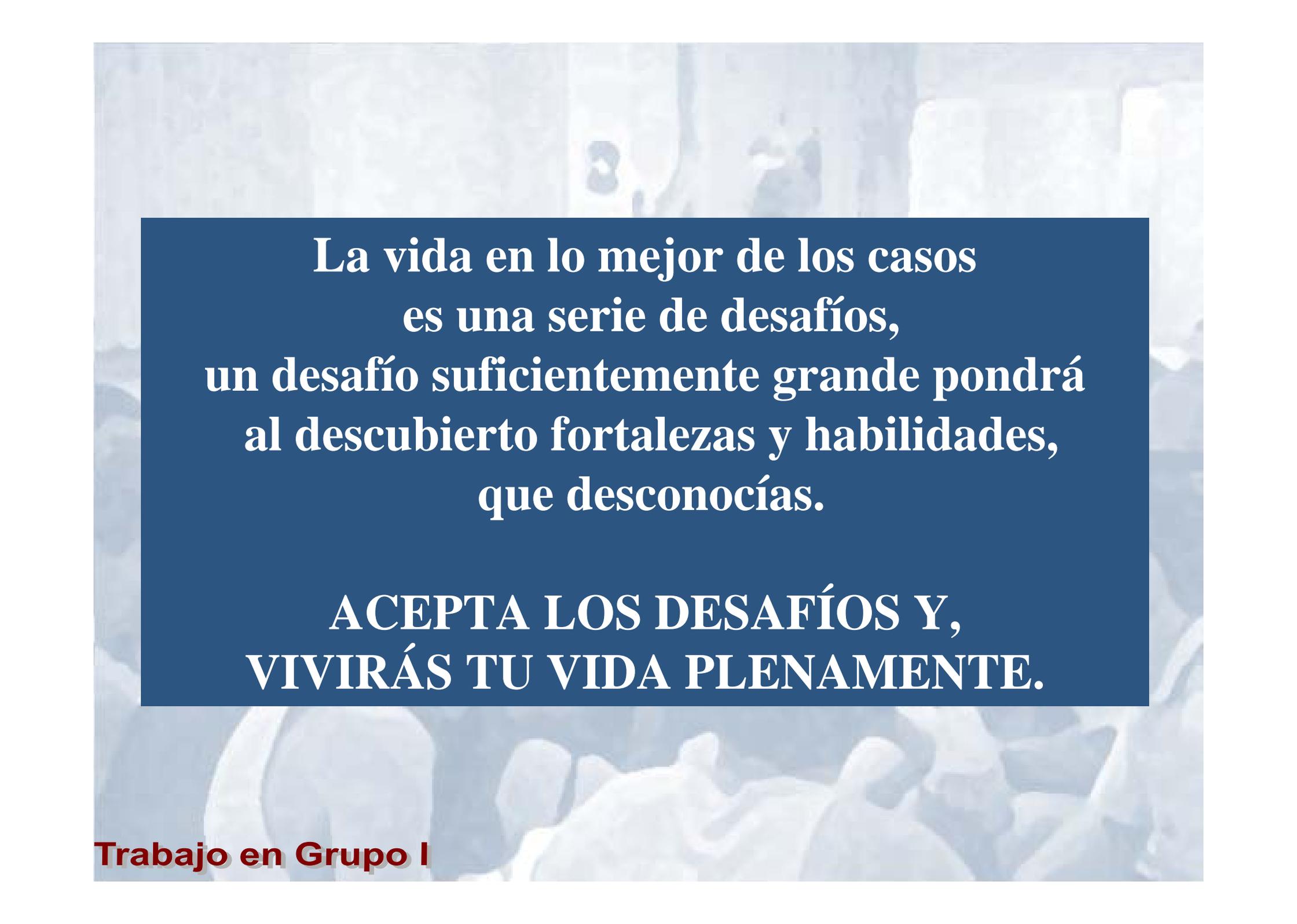
- **Escuchar es una de las capacidades más importantes que un líder puede decidir desarrollar.**
- **Se gestionan cosas, se lidera gente.**

## **LIDERAZGO:**

**El arte de influir sobre la gente para que trabaje con entusiasmo en la consecución de objetivos en pro del bien de ambos.**

1. **No hay autoridad sin respeto**
2. **El respeto no se funda en la imposición ni en el miedo, sino en la integridad, la sinceridad y la empatía con el prójimo.**
3. **No podemos cambiar a nadie, sólo podemos cambiar nosotros mismos.**
4. **El trabajo lo hacen las personas, y no puede hacerse un buen trabajo sin cuidar las relaciones humanas.**





**La vida en lo mejor de los casos  
es una serie de desafíos,  
un desafío suficientemente grande pondrá  
al descubierto fortalezas y habilidades,  
que desconocías.**

**ACEPTA LOS DESAFÍOS Y,  
VIVIRÁS TU VIDA PLENAMENTE.**

The background of the slide is a faded, blue-tinted photograph of a group of people in a meeting or workshop. Some individuals are looking towards the camera, while others are looking at each other or at something off-camera. The overall atmosphere is one of a collaborative and professional environment.

# ORIENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN

Modificaciones recientes en la formación de la dirección nos llevan a esperanzarnos aun futuro mejor.....

**Trabajo en Grupo I**

# ORIENTACIÓN A LOS DEMÁS



**Trabajo en Grupo I**



**Técnicas de comunicación**

**... comunicar**

**es lo que más hacemos**

**No,**

**lo que mejor  
hacemos**

# Comunicarse

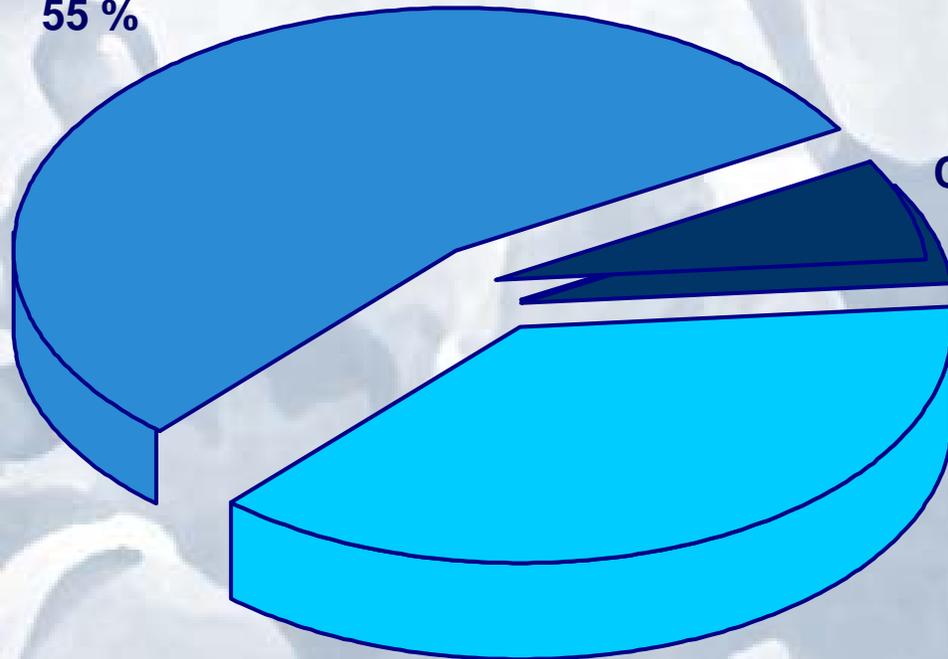
- *65% escuchar*
- *20% hablar*
- *9% leer*
- *6% escribir*



# Efectividad Comunicación

*Medición de Impacto comunicacional.*

LENGUAJE CORPORAL  
GESTOS  
55 %



CONTENIDOS  
7 %

MODULACION, TONOS  
DE LA VOZ, CADENCIA  
38 %

**Trabajo en Grupo I**

# DOS ENFOQUES DIFERENTES AL TRABAJAR EN GRUPO.....

## ← REACTIVO:

↖ Esperar a ver si el otro actúa



## ← PROACTIVO:

↖ Hacer que el otro actúe



# Empatía

Proceso psicológico por medio del cual una persona es capaz de sentir lo mismo que su interlocutor piensa o siente.

# LA DIRECCIÓN EN LA COMUNICACION

Coaching

PROACTIVO

ASERTIVO

CREATIVO

PARTICIPATIVO

**Trabajo en Grupo I**

# Comunicación



España detrás de Japón es el país donde hablamos más alto

**Trabajo en Grupo I**

# Consecuencias de una mala Comunicación

- Las personas no saben con claridad qué deben hacer para comunicarse
  - = gasto innecesario de tiempo y de recursos
- Malinterpretar lo que se dice.
  - = mala relación profesional
- Al haber una incomunicación de ideas
  - = el desarrollo de las habilidades se hace más lento y se tarda más tiempo en resolver los problemas

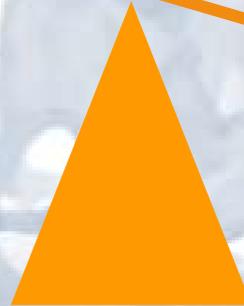
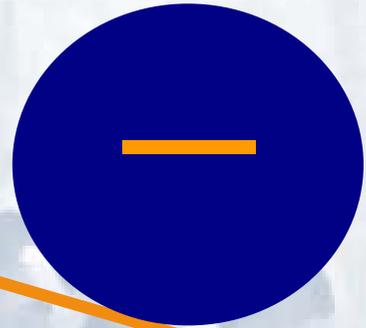
# Beneficios Comunicación eficaz

- Todos saben cuál es su tarea
- Todos entienden porqué la desempeñan y el papel de ésta en los objetivos globales
- Cualquier idea que pueda mejorar el rendimiento será bien recibida y puesta en práctica
- Las personas aprenden y desarrollan sus habilidades con más rapidez
- Resolución más rápida de los problemas

# Defectos habituales del que escucha

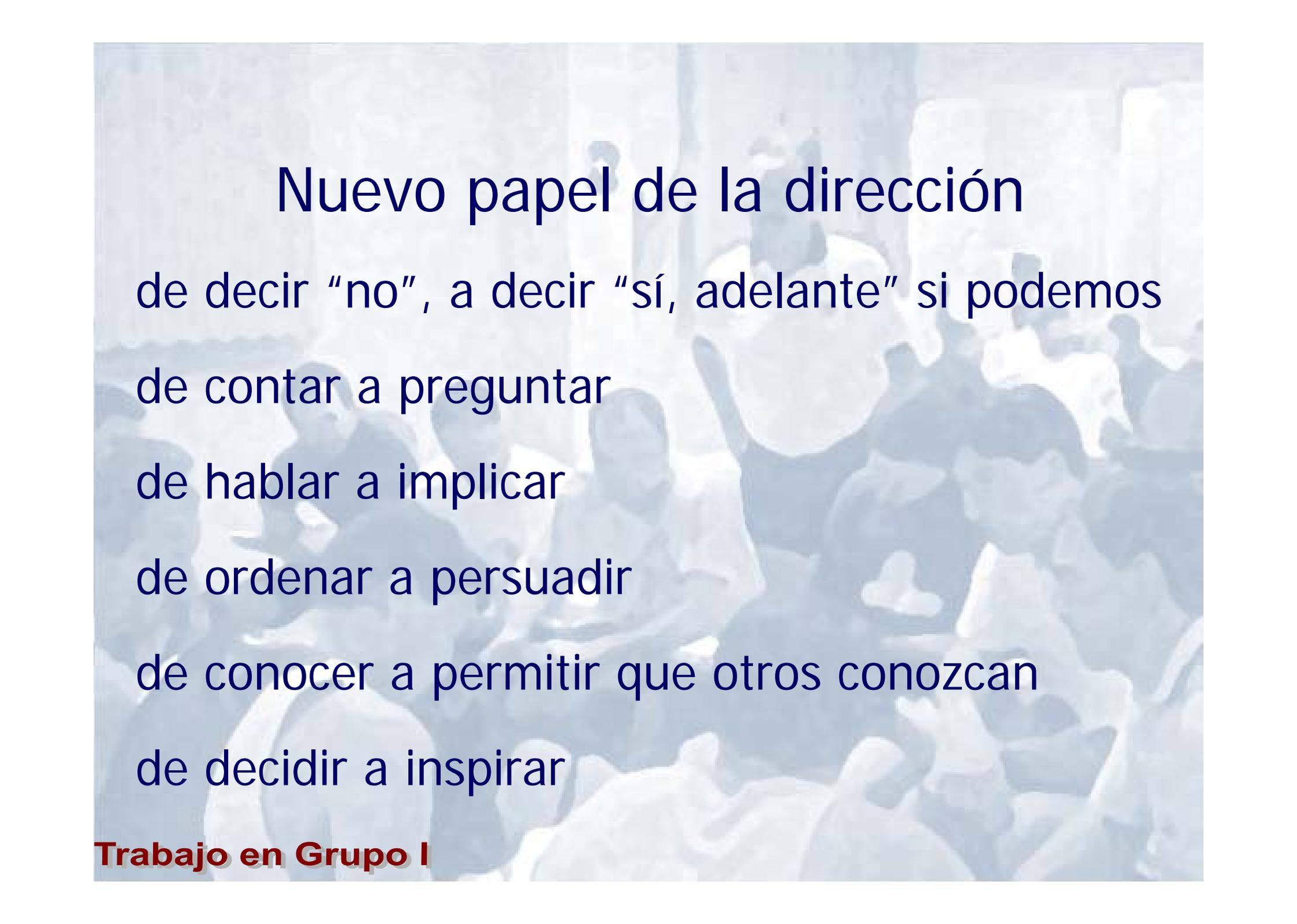
- Tener dividida la atención: la percepción del mensaje es distorsionada.
- Pensar en la respuesta a dar en lugar de escuchar atentamente.
- No escuchar todo lo que se dice, sino aspectos concretos y parciales.
- No escuchar, intentando decir todo lo que se sabe sobre el tema.

# Refuerzos positivos



Necesitamos afecto

Trabajo en Grupo I



# Nuevo papel de la dirección

de decir "no", a decir "sí, adelante" si podemos

de contar a preguntar

de hablar a implicar

de ordenar a persuadir

de conocer a permitir que otros conozcan

de decidir a inspirar

# Perfil óptimo de la Dirección

- Excelente comunicador
- Gran planificador de las tareas de cara a la consecución de los objetivos establecidos
- Ambicioso, sediento de logros
- Inteligencia para adaptarse a las situaciones cambiantes del entorno
- Estabilidad emocional, gestión de crisis. Inteligencia emocional.
- Creatividad desbordante

**Si DECIMOS NO AL CAMBIO!!!!!!!!!!!!**

Es hacer siempre  
lo mismo y  
esperar que  
los resultados  
cambien

?

# Dirección de equipo

- Objetivo: consecución de efectos sinérgicos ventajosos.
- Claves del trabajo grupal
- $1+1$  NO Son 2, Son.....5!!!!

# EVALUACIÓN DE HABILIDADES DE APRENDIZAJE DE COMUNICACIÓN

## Ventana de Johari

Área de acción libre

Punto ciego

Área de lo secreto

Inconsciente

**Trabajo en Grupo I**

# Sistema de Evaluación Conducta de Habilidad social.

## COMPONENTES NO VERBALES.

- a. Expresión facial
- b. Mirada
- c. Sonrisa
- d. Postura
- e. Orientación
- f. Distancia al contacto físico
- g. Gestos
- h. Apariencia persona
- i. Oportunidad para reforzar....

# Sistema de Evaluación Conducta de Habilidad social.

## COMPONENTES PARAVERBALES.

- j. Volumen de la voz
- k. Entonación
- l. Timbre
- m. Fluidez verbal
- n. Velocidad
- o. Claridad
- p. Tiempo de habla

# Sistema de Evaluación Conducta de Habilidad social.

## COMPONENTES VERBALES.

- q. Contenido
- r. Humor
- s. Atención personal
- t. Nunca hace preguntar?
- u. Respuestas a preguntas?

# Habilidad social. Inteligencia emocional

I.E. Soportar la dirección en el estado psicológico más óptimo y aplicar de forma adecuada los recursos que están a nuestro alcance para rendir el máximo de nuestras posibilidades.

- Búsqueda de obtención de resultado.
- Maximizar los recursos individuales.

# Habilidad social. Inteligencia emocional

- ¿ Cómo me comporto en la dirección ?
- ¿ Qué actitudes positivas tengo y cuales me perjudican ?
- ¿ Qué nivel de autocontrol poseo en momento de estrés ?
- ¿ Cómo participo en los buenos momentos ?

# Habilidad social. Inteligencia emocional

¿ Cómo me comporto en la dirección ?

Queremos ser capaces de dar instrucciones con eficacia, transmitir noticias negativas sin herir, obtener un efecto multiplicador con las noticias positivas y conseguir que los objetivos se cumplan



**CON LOS PEQUEÑOS DETALLES**

**LA COMUNICACIÓN SE HACE GRANDE.....**

**Trabajo en Grupo I**

## BIBLIOGRAFÍA

Alessandra, A. (1987). Administrateurs, ete-vous es bons auditeurs. La Maitre Imprimeur, Vol 51. Pag 12 – 14.

Balderas, María de la Luz. (1995) Administración de los Servicios de Enfermería. Editorial McGraw-Hill.Tercera Edición. México D. F.

## BIBLIOGRAFÍA

Bennet, R. T. Wood, R.V. (1989). Effective Communication vía Listening Styles. Business, Abril Junio, Pag 45 – 48.

Bush, J. B. Frohman, A. L. (1991). Communication in a network organization. Organizational Dynamics 20 (2), Pag 23 – 36.

Hunter, J.H. (2002) La paradoja. Liderazgo en esencia. Empresa Activa. 10<sup>a</sup> edición.

Calero, H. (1973). How to read a person like a book  
Nueva York. Pocket Books.

Knapp, M.L.(19809. La comunicación no verbal.  
El cuerpo  
y el entorno. Paidos C.

Robbins, S. P. (1996). Comportamiento Organiza-  
cional. Teoría y Práctica. Prentice Hall. Septima  
Edición.



**GRACIAS**

**Trabajo en Grupo I**