



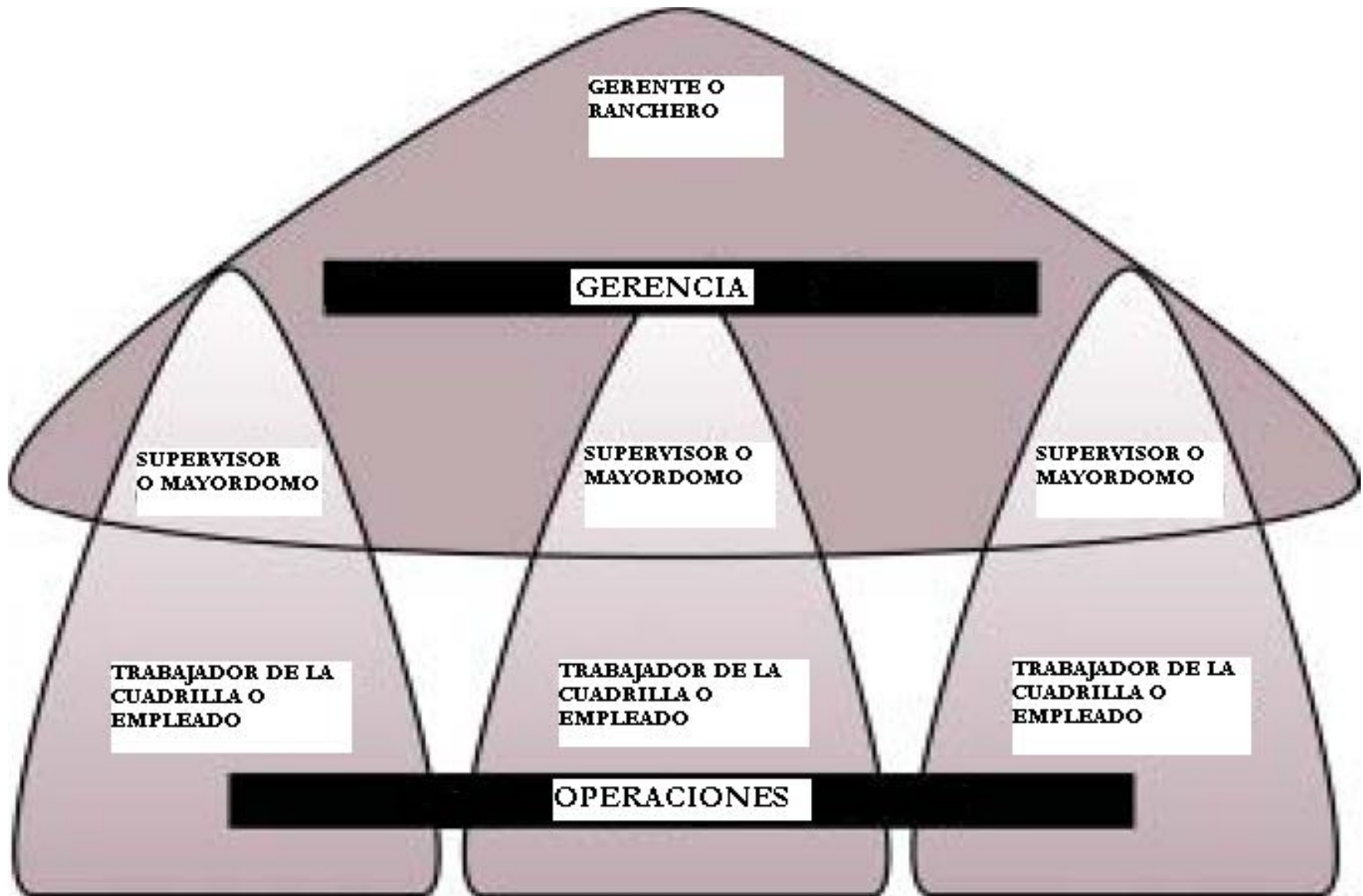
Las Comunicaciones Positivas Para Mejores Resultados

Guadalupe (Lupe) Sandoval
Calif. Farm Labor Contractor Assn.
916.505.0946

La Comunicación Positiva y Rol del Supervisor

- Bienvenidas!
- Algo sobre el instructor
- Sobre los participantes
- Sobre el programa:
 - La importancia de la buena comunicación
 - Lo que es la comunicación
 - La importancia de las buenas comunicaciones
 - Como comunicar para cambiar y mejorar los comportamientos de otros

Supervisores en el medio



Los Supervisores

- Viendo el gráfico – quien parece ser en mejor posición para comunicar con trabajadores?

La Comunicación es:

- Inter-cambio de pensamientos, opiniones, información por discurso, escritura, signos
- Transferencia de información de un remitente a un receptor



¿Comunicaciones Defectuosas?

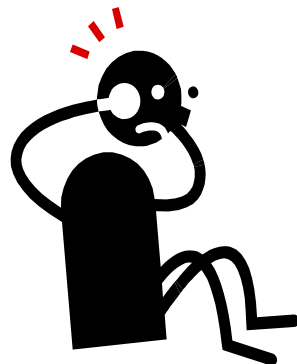
- **Se vende perro:** Se come todo y le gusta los niños.
- **Autos usados:** ¿Por qué van a otra vendedor para ser engañado? ¡Venga aquí primero!
- **Se busca:** Hombre para cuidar una vaca que no fuma o bebe.
- Un Americano avergonzado - a un Mexicano:
 - “Ay, estoy muy embarazado.”

Problemas de comunicación

- “¡Pues, por que no me lo explicaste bien la primera vez!”
- “Pero eso no es como yo quería que tu lo hicieras!”
- “¿Por qué estas enojado conmigo?”
- **La buena comunicación:** Lo que alguien pensó decir es lo que la otra persona escuchó y entendió

Cuestiones de Comunicación

- Actividad grupo pequeño – 5 minutos
- Hablen sobre y haga lista de ejemplos de algunas comunicaciones (o carencia de) en el lugar de trabajo que resultó en problema. Quizás no se entendieron ciertas instrucciones, o alguien se quedó sentido/disgustado.
- Describa la cuestión de comunicación
- Describa los problemas que resultaron



¿Entiendes?

- El mayordomo explica a un grupo de trabajadores de una nueva manera que la empresa quiere un trabajo particular que se realiza. Después de explicar, le pregunta al grupo "¿Entendieron lo que acabo de explicar?"
- Discuten cómo los miembros de su cuadrilla podrían responder, y los posibles problemas adelante.
- También discuten otras maneras en que el mayordomo podría mejor saber si los trabajadores realmente entendieron sus instrucciones.

Confusión en Comunicación

Las Comunicaciones pueden ser afectados por:

- Cuestiones culturales
- Diferentes personalidades
- Cuestiones de lengua
- Lenguaje corporal
- Cuestiones de tiempo
- Emociones, sentimientos
- Cuestiones de género



La comunicación



- “Mi supervisor siempre se da cuenta, y me deja saber cuando hago algo mal. El nunca se da cuenta, y nunca me comenta sobre todas las veces que le hago un buen trabajo...”
- “Aquí el trabajo y el pago es parecido a otros empresas. Pero aquí, tengo un mayordomo muy agradable. Nos saluda, nos explica bien el trabajo, nos da las gracias por cumplir el trabajo, tiene bastante paciencia, nos trata con respeto, y podemos confiar con él.”
- ¿Con cuál de estos supervisores se prefiere trabajar?
- ¿Cuáles son algunos de los beneficios de las comunicaciones positivas?

Lo que los trabajadores han dicho:

“Los supervisores aquí no escuchan a los empleados. No hacen caso de las quejas e incluso sugerencias de cómo mejorar las cosas. “

"Los trabajadores tienen miedo de comunicar ciertos problemas a los patrones.“

- ¿Qué podría suceder cuando los trabajadores tienen miedo o no saben los procedimientos para quejarse sobre las condiciones o infracciones laborales de trabajo?
- ¿Qué pasa si los supervisores no reportan posibles problemas/quejas?
- ¿Cómo se puede evitar este posible problema?

Tratando de Mejorar los Comportamientos









Comportamientos no deseados

- ¿Cuáles son algunos actos inseguros, o en contra de las políticas de la empresa, que se han visto en el trabajo?

Y lo contrario

- ¿Cuáles son algunos comportamientos que demuestran un buen esfuerzo de trabajo?

Tomando Acción, Dando Reacción

- ¿Por que a veces los mayordomos no les llame a la atención de los trabajadores acerca asuntos de seguridad u otros comportamientos?
- ¿Por que a veces los mayordomos no toman el tiempo de reconocer el buen esfuerzo de los trabajadores?

Los hechos

- Trabajadores no desean lesionarse
- Empleados harán lo que se les paga hacer de la manera mas facil y rapido.
- Trabajadores/Supervisores se enfocan en el desempeño que se reconoce, es premiado, y por lo cual tienen responsabilidad.
- Trabajadores harán lo que ellos creen su empleador/supervisor desea que hagan.

Cambio de comportamientos

- Los malos hábitos no cambian fácilmente
 - Cinturones de seguridad?
 - Equipo de protección personal?
- Requiere observación y reacción continuo
- Faltar en proveer reacción apropiada aumenta las malas hábitos
- Reacción inapropiada puede crear otros problemas de comportamiento.

Cambiar comportamiento

Programa de 6 pasos

1. Observar y detener el comportamiento
2. Comiencar con algo positivo
3. Dirigirse al comportamiento específico
4. Hablar sobre alternativas de comportamientos
5. Ponerse de acuerdo sobre comportamiento
6. Dar las gracias y adios

1) Observa el comportamiento - deténlo

- Haga el tiempo para observar los trabajadores
- Detenga al trabajador haciendo algo inseguro o en contra las políticas
- Demuestra la importancia de la seguridad en comparación a seguir sin seguridad
- Piensa en el mensaje que se da al permitir seguir sin reacción

2) Comienza con algo positivo

- Considera lo bueno del trabajador
- Considera la motivación de cumplir el trabajo
- Considera su importancia a su equipo
- Déjalo saber porque te preocupes
- Recuerdalos porque ellos debe preocuparse

3) Dirigese sobre el comportamiento

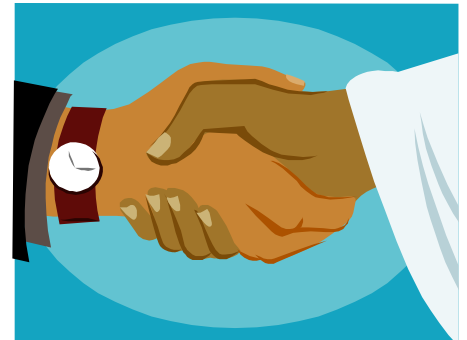
- Explica lo que esta mal
- Hable sobre porque te preocupe
- Explica o pregunte sobre posible consecuencias
- Recuerdalo de la importancia de su seguridad para su empresa y para su propia familia

4) Hable sobre mejores comportamientos

- Preguntale si sabe de una manera mas segura
- Preguntale se sabe las reglas o polizas
- Puede ser necesario aclarar y repetir sobre las polizas y comportamiento seguros

5) Un acuerdo sobre comportamiento

- Si es posible, evite decirle al trabajador lo que esperas
- Haz que el trabajador diga lo que el hará de aquí en adelante... ¡y que comienza ahorita!



6) Gracias y adios

- Sencillo
- ¿Habrá necesidad de ensegimiento?

- ¡¡Practica!!

Programa de 6 pasos

1. Observa y detenga el comportamiento
2. Comienza con algo positivo
3. Dirigese al comportamiento
4. Hable sobre mejores comportamientos
5. Ponganse de acuerdo
6. Gracias y adios

Y, cuando ves algo Bueno...

- Ahora, vamos viendo como podemos dar reaccion a los trabajadores cuando vemos el buen esfuerzo...
- Y practica!

La motivación positiva

“Mi mayordomo solo me pone atención cuando hago algo mal... no se da cuenta de todo lo que hago bien en el trabajo.”

- Cómo reconocemos los hechos de los trabajadores:
- Palabras positivas:
- Acciones positivas:

EN FIN

- Casi todos los empleados tienen la capacidad de ser buenos trabajadores
- El buen supervisor sabe desarrollar a su gente
- Para desarrollar el personal se exige la buena comunicación.
- A todos nos gusta cuando nos explican con paciencia, y nos tratan con respeto
- La buena comunicacion es mostrar respeto

En el futuro...

- Cuales beneficios hay cuando hay comunicación eficaz, y positive?
- Existen obstaculos que nos impiden mejorar nuestras comunicaciones?
 - Tiempo?
 - Habititos?
 - Egoismo?
 - Qué serian algunas maneras que se pueden mejorar sus comunicaciones con los empleados?

¿¿¿Preguntas???

