

Hoja de Trucos: Módulo 10

Conceptos Esenciales

Elaboración de Mensajes Informativos

La comunicación empresarial es un ejercicio de resolución de problemas. La estrategia para crear y entregar mensajes escritos profesionales requiere un enfoque reflexivo sobre la situación en cuestión, yendo más allá de simplemente lo que quieres decir. Un mensaje informativo en el lugar de trabajo comparte información significativa entre las personas de manera imparcial y profesional. Los mensajes informativos pueden ser cortos o largos, formales o informales en tono, enfocados internamente o externamente, y directos o indirectos en estructura dependiendo de la situación. Como todas las formas de comunicación, el propósito de los mensajes informativos es promover la comprensión, fomentar la acción, estimular el pensamiento o promover ideas.

Enumeramos las siguientes pautas para crear mensajes informativos:

1. Llega a la idea principal lo más rápido posible.
2. Usa un saludo para identificar a la audiencia.
3. Sé claro y conciso en la presentación de la información.
4. Revisa tu mensaje en busca de errores gramaticales.
5. Incluye un llamado a la acción.

Mensajes Enfocados en el Equipo

Los equipos colaborativos son esenciales en el lugar de trabajo. Los equipos exitosos son la clave para la productividad en los negocios, y la comunicación enfocada en el equipo es un ingrediente clave para crear la atmósfera adecuada para construir y apoyar lugares de trabajo basados en equipos. Hay muchas opciones para enviar mensajes escritos enfocados en el equipo, incluidas las plataformas de colaboración basadas en la nube.

Retroalimentación en Mensajes

Los mensajes de retroalimentación constituyen otro gran segmento de la comunicación en los negocios. Estos incluyen un mensaje de retroalimentación a una empresa externa, un mensaje de retroalimentación a un cliente, un mensaje de retroalimentación a un subordinado y un mensaje de retroalimentación a un colega. Dependiendo de cómo se pueda recibir la retroalimentación, puedes elegir entre el estilo directo o indirecto, el estilo constructivo y el estilo de voz activa o pasiva para entregar el mensaje.

Responder a la Retroalimentación

Este tema involucra tanto el comportamiento como la experiencia cuando se recibe una crítica. Siempre considera maneras de mantener la profesionalidad a pesar de la frustración y otros problemas en el lugar de trabajo. Consulta pautas y recomendaciones para respuestas escritas a críticas externas e internas. Incluso la mejor cultura corporativa verá surgir conflictos desde dentro y fuera.

Glosario

escucha activa

una técnica de comunicación que implica concentrarse plenamente, entender, responder y luego recordar lo que se está diciendo, demostrando un compromiso genuino y empatía con el hablante

voz activa

oración escrita en la forma de "A hace B"

amortiguador

una declaración de apertura diseñada para preparar al lector para recibir malas noticias, a menudo comenzando con información neutral o positiva para suavizar el impacto

crítica constructiva

retroalimentación dada para mejorar el comportamiento de una persona mientras se evitan conscientemente los ataques personales y las culpas

mensaje informativo

el intercambio de información significativa entre personas de manera imparcial y profesional

voz pasiva

oración escrita en la forma de "B es hecho por A"

mensaje enfocado en el equipo

el intercambio de información de manera diseñada para mejorar la colaboración, la confianza y la camaradería entre los miembros del equipo