

Herramienta: Saltando sobre las barreras de la comunicación



¿Qué puedo hacer con esta herramienta?

Esta herramienta le ayudará a saltar por encima de las barreras de la comunicación. Aumenta su visión en sus retos de comunicación. Le mostrará los riesgos y las oportunidades. La herramienta también ofrece opciones para las soluciones. Cuando usted señala los problemas de comunicación e identifica las barreras, es más fácil hacerles frente. El uso de esta herramienta regularmente le ayudará a identificar los síntomas, entender las causas y desarrollar soluciones para sus retos de comunicación de manera natural.

¿Para quién está destinada esta herramienta?

Para los profesionales que ayudan a poner en práctica los acuerdos internacionales sobre la biodiversidad, el cambio climático y el desarrollo sostenible.

¿Qué conocimiento se necesita para el uso de esta herramienta?

Para utilizar esta herramienta de manera efectiva, es necesario entender los temas principales 1-5 del [Curso de Comunicación Estratégica](#) en [Frogleaps.org](#)

¿Cuándo la puedo usar?

Nunca es demasiado tarde para analizar los retos de la comunicación, pero le aconsejamos que lo haga como un primer paso, incluso antes de iniciar un proyecto de Comunicación. Cuanto antes, mejor! Nunca comience a comunicar a partir de cero. Su público en su gran mayoría ya han sido abordados antes por otros o por sí mismos, a veces con los mismos o similares mensajes. Es importante analizar por qué este tipo de mensajes no han tenido el efecto deseado, y cómo se pueden mejorar.

¿Cómo puedo saltar por encima de las barreras de comunicación?

Paso 1

Seleccione los métodos de diagnóstico: ¿Cómo Ud. va a chequear si hay barreras de comunicación?

Paso 2

Identifique los síntomas: Chequee si su mensaje es escuchado, entendido y las personas están de acuerdo con él. Entonces si los resultados de su mensaje traen un cambio de comportamiento.

Paso 3

Diagnostique: Encuentre qué barreras causan problemas de comunicación. Cuando su público meta escucha, entiende y está de acuerdo con su mensaje pero no cambia el comportamiento, entonces Ud. se enfrenta a problema mayor. Vuelva y analice el problema, las personas y los implicados para entender dónde está y dónde quiere ir

Paso 4

Desarrolle soluciones: Decida cómo eliminar esas barreras.

El Gran Salto!

Póngase en contacto con su público meta y con los implicados para dar un salto a las barreras de la comunicación.

Los síntomas, métodos de diagnóstico, barreras y soluciones

¿Cuáles son los síntomas de las barreras de comunicación, que métodos de diagnóstico son los más factibles para usar y cuáles son las posibles soluciones? Para facilitar la comprensión, lea los temas clave 1-5 en el [Curso de Comunicación Estratégica](#) en [Frogleaps.org](#)

¿Qué síntomas apuntan a un problema de comunicación?

Los síntomas de un problema de comunicación:

- Mensaje no escuchado
- Mensaje no se entiende
- Mensaje no aceptado

Los síntomas de un problema más amplio:

- Mensaje escuchado, entendido y acordado pero el comportamiento no ha cambiado, las acciones deseadas no se toman

¿Qué métodos de diagnóstico son la mejor manera de identificar las barreras?

La comunicación "cara a cara" es un método muy poderoso. Por supuesto, también puede utilizar las llamadas telefónicas y correo electrónico, pero lo mejor es:

- Hacer preguntas, escuchar, comunicación de dos vías
- Conversaciones en cocinas y pubs y de oficinas.
- Los grupos de enfoque.
- Observar el comportamiento.

Las barreras que causan problemas de comunicación

Síntoma: El mensaje no es escuchado.

- Los canales seleccionados no se conectan al público meta.
- Otros problemas son más importantes para el público meta.
- Remitente carece de credibilidad.

Síntoma: Mensaje no se entiende

- Falta de conocimientos previos necesarios para comprender los nuevos conocimientos
- Mensaje demasiado complicado.
- Idioma equivocado

Síntoma: El mensaje no acordado

- Conocimiento diferente
- Actitud diferente
- Creencias diferentes
- Valores diferentes
- Remitente carece de credibilidad

Las barreras que causan problemas mayores

Mensaje escuchado, entendido y acordado pero el comportamiento no cambia o no se toma una acción deseada, debido a:

- La presión social
- Hábito
- Infraestructura
- Costos y beneficios de la conducta actual
- Costos y beneficios de la conducta deseada

¿Cómo eliminar los obstáculos y resolver los problemas de comunicación?

- Seleccionar diferentes canales.
- Conectar con otros temas que son prioridad en la agenda.
- Seleccionar diferentes remitentes.
- Crear diferentes mensajes.
- Utilice un lenguaje diferente.
- Ofrezca el conocimiento que falta.

¿Cómo resolver los problemas más grandes? Vuelva a la fase de [comprensión de su proyecto!](#) ¿Qué hay que cambiar en la presión social, la costumbre, la infraestructura y los costos y beneficios de comportamiento para tener éxito?

Los síntomas, métodos de diagnóstico, barreras y soluciones: explicación.

Paso 1: Seleccione los métodos de diagnóstico.	Paso 2: Identifique los síntomas.	Paso 3: Diagnostique las barreras que causan fallos en la comunicación.	Paso 4: Desarrolle soluciones para saltar sobre las barreras.
<p>Hacer preguntas, escuchar, comunicación de dos vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> -¿Recibiste mi correo electrónico, leíste el boletín, viste el cartel, recibiste mi mensaje? -Cuáles son los temas en la parte superior de su lista? ¿En qué posición está nuestro problema? -¿Cómo te sientes acerca del remitente? - ¿Cómo podría llegar a usted mejor? 	Mensaje no escuchado	<p>Los canales seleccionados no se conectan a la audiencia objetivo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nuestro público está preocupado con otros asuntos -Emisor carece de credibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccione los diferentes canales y / o remitentes y reenvíe los mensajes -Conecte los problemas más importantes
<p>Hacer preguntas, escuchando, comunicación de dos vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> -¿Puede usted decir el mensaje en sus propias palabras? -¿Puede usted explicar el mensaje a otras personas? -¿Puedes decirme lo que se le pide que haga? 	Mensaje no entendido	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de conocimientos previos necesarios para comprender los nuevos conocimientos -Mensaje demasiado complicado. Lenguaje incorrecto Nuevo comportamiento deseado no es claro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crear diferentes mensajes -Utilizar un lenguaje diferente -Ofrezca los conocimientos que faltan. -Aclarar el cambio de comportamiento solicita
<p>Hacer preguntas, escuchar, comunicación de dos vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> -¿Está de acuerdo? -¿Por qué no? Explore las actitudes, creencias y valores. -¿Cómo te sientes acerca del remitente? 	Mensaje no acordado	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento diferente -Diferente actitud -Diferentes creencias -Diferentes valores -Emisor carece de credibilidad 	<p>Cree mensajes diferentes que se conecten a las actuales actitudes, creencias y valores</p> <p>Seleccionar diferentes remitentes</p>
<p>Diagnóstico: la observación combinada con preguntas y la escucha.</p>	Mensaje escuchado, entendido y acordado pero el comportamiento no ha cambiado.	<ul style="list-style-type: none"> - La presión social -Hábitos -Infraestructura -Los costos y beneficios de la conducta actual -Los costos y beneficios de la conducta deseada 	<p>Vuelva a la comprensión: Vuelva a analizar el problema, las personas y los implicados.</p> <p>¿Qué es lo que hay que cambiar en la presión social, la costumbre, la infraestructura y los costos y beneficios de comportamiento para tener éxito?</p>
<p>Monitoree el comportamiento, observe, haga preguntas.</p>	El comportamiento no se ha mantenido.	<ul style="list-style-type: none"> -Nuestro público olvida repetir el comportamiento -Cambios en los factores determinantes de la conducta 	<ul style="list-style-type: none"> -Brinde retroalimentación positiva -Use recordatorios -Busque motivadores

Ejemplo: Nuestro Caso de Simona

Paso 1: Seleccione los métodos de diagnóstico ¿Cómo Simona logró identificar las barreras?	Paso 2: Identifique los síntomas ¿Qué síntomas encontró ella?	Paso 3: Diagnostique las barreras que causan fallos en la comunicación ¿Qué barreras causan fallos en la comunicación?	Paso 4: Desarrolle soluciones para saltar sobre las barreras ¿Cómo Simona actuó con la nueva información?
<p>Al observar y hacer preguntas.</p> <p>Simona recordaba que su madre siempre decía: "usted tiene una boca para hacer preguntas"</p> <p>Simona habló con su público meta en las cocinas, en el pub, en el parque y en los grupos de enfoque.</p> <p>Ella no envió sus mensajes como de costumbre, sino escuchó y observó con atención.</p>	<p>Simona se enteró de que su público no escuchó su mensaje, no lo entendieron y no estaban de acuerdo con ella tampoco.</p> <p>El mensaje original de Simona fue: <i>'La biodiversidad del parque Boč es dañada por el comportamiento de los visitantes. Todo el mundo nos debe ayudar a detener todo el comportamiento dañino de todos los visitantes durante todo el año'</i></p> <p>Simona se enteró de que parte de su público no oyó mensaje. Hablando con la gente durante las clases, se dio cuenta de que asistieron por razones sociales - para conocer a gente de la comunidad - y no para escucharla. Y la gente que escucharon su mensaje, lo malinterpretaron. Peor aún, las pocas personas que la entendieron, no estaban de acuerdo con ella.</p>	<p>La impresión de folletos y las conferencias anuales en el paraninfo de la comunidad local sobre la importancia de la conservación de la naturaleza en el parque Boč para crear conciencia y cambiar la conducta destructiva de la gente fue una pérdida de tiempo. No llevó a ningún cambio de comportamiento en absoluto. Los canales de fueron los erróneos, el lenguaje demasiado científico, el mensaje no era claro y la acción deseada no era compatible con los controladores de comportamiento comunes o la infraestructura.</p>	<p>A través de grupos de enfoque Simona se enteró de que su mensaje principal no debería centrarse en el comportamiento de todos los visitantes del parque durante todo el año, pero sólo del comportamiento de los visitantes durante el 1^o de Mayo amenazando una especie en peligro. Ella comenzó a explorar con las principales partes implicadas cómo abordar mejor las festividades del 1 de Mayo y el evento y la mejor manera de comunicarla. De esta manera se enteró de que era necesaria una nueva infraestructura para el cambio de comportamiento. Y Simona se enteró de que los mejores canales de comunicación fueron los de los grupos de interés. No sólo los canales, sino también el nuevo mensaje era completamente diferente a la original: <i>'Todos amamos a nuestros prados de la montaña Boč, por eso el 1 de Mayo las carreteras de montaña estarán cerradas para todos; así que por favor aparque su coche y utilizar nuestro servicio de autobús gratuito a la posada del parque donde se puede beber, comer, acampar de forma segura, jugar, disfrutar de la naturaleza y divertirse!'</i></p>

Ahora es su turno: llene la planilla

Decida qué síntoma o síntomas usted está tratando, seleccione un método de diagnóstico y analice las barreras que hay que tratar. A continuación, desarrolle soluciones para saltar por encima de estas barreras. se puede ver nuestro caso de Simona en busca de inspiración.

Paso 1: Seleccione los métodos de diagnóstico	Paso 2: Identifique los síntomas	Paso 3: Diagnostique las barreras que causan fallos en la comunicación	Paso 4: Desarrolle soluciones para saltar sobre las barreras
	Mensaje no escuchado		
	Mensaje no entendido		
	Mensaje no acordado		
	Mensaje escuchado, entendido y acordado pero el comportamiento no ha cambiado.		
	Comportamiento no mantenido		