

Comunicación de calidad entre los miembros del equipo

Los miembros del equipo se comunican entre sí con frecuencia. Algunas veces la comunicación se produce entre los practicantes y otras entre estos y la familia. Las comunicaciones pueden consistir en correos electrónicos, mensajes de texto, notas o informes escritos. Otras veces se trata de llamadas telefónicas, reuniones con otra persona o reuniones en grupo. Todas estas comunicaciones incluyen mensajes o acciones verbales y no verbales, que sirven para asegurar que no haya dudas sobre la intención del mensaje. Unas cuantas precauciones sencillas pueden facilitar los intentos de comunicación.

[Vea un video de esta guía de aprendizaje](#)

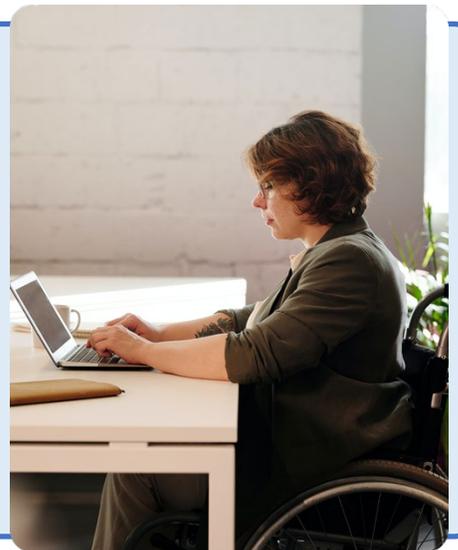
Apoyar una comunicación de calidad

- Reflexione antes de decidir el tipo de comunicación que mejor expresa el mensaje. ¿Qué quiere decir y a quién? ¿Es mejor poner el mensaje por escrito o se necesita o prefiere una conversación cara a cara? El método debe corresponder con el propósito de la comunicación.
- Un mensaje escrito con sencillez y claridad previene los malentendidos. Empiece por explicar la razón del mensaje. Debe consistir de oraciones sencillas y breves que no contengan palabras técnicas. No use lenguaje que el destinatario pueda no entender. Incluya una declaración de lo que la otra persona puede hacer con la información y con quién puede hablar si tiene alguna pregunta o necesita que le aclaren algo.
- La comunicación verbal cara a cara es más apropiada para comunicaciones interactivas. Esto incluye facilitar información a otras personas, ganar nuevas perspectivas o tomar una decisión. Las mejores interacciones verbales se caracterizan por su claridad, concisión y tono de voz neutro. Además, deben ser corteses, abiertas y profesionales.
- Las pausas frecuentes durante la conversación invitan al oyente a hacer preguntas que aclaren las dudas. Esto le da tiempo al hablante de asegurarse de que le están entendiendo, gracias a las prácticas de escucha reflexiva. Las conversaciones deben concluir con comentarios sobre el modo en que se empleará la información o las medidas que se tomarán.

Vistazo rápido

Ejemplo de comunicación escrita por correo electrónico:

"Le ruego que, antes de nuestra reunión de la semana que viene, lea el documento adjunto, Cambios en los procedimientos de ingreso, que nos ha enviado la oficina del estado. Nuestra reunión se celebrará el jueves día 20 a las 9:30 de la mañana en la sala 280. El objetivo de la reunión es hablar del modo en que se utilizarán en nuestro programa los procedimientos descritos en el adjunto. Le agradeceríamos que nos comunicara sus ideas sobre este tema y la información o la capacitación que necesitaría para poner en práctica los nuevos procedimientos. Si tiene alguna pregunta después de leer el documento, envíeme un mensaje de correo electrónico o venga a visitarme alguna tarde. Será un placer escuchar las buenas ideas que sin duda aportará a la reunión".



Usted sabrá que la práctica funciona si...

- Hay menos malentendidos con los mensajes y comunicaciones del equipo.
- Los participantes dicen que se sienten y se les percibe como parte importante de las conversaciones del equipo.
- La información comunicada se pone en práctica.

This practice guide is based upon the following *DEC Recommended Practices*: Teaming and Collaboration 1, 2, 3, 4, 5

The DEC Recommended Practices are available at <http://dec-sped.org/recommendedpractices>

Access this practice guide and other products at <http://ectacenter.org/decrp>

Copyright © 2020 ECTA Center