MANUAL DEL PARTICIPANTE

CURSO

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Modulo 1

Introducción a la comunicación

www.lideratudesarrollo.cl

contacto@lideratudesarrollo.cl

+569 8983 2073

Objetivo general del curso

Identificar y comprender las técnicas que permitan a los participantes expresar ideas, sentimientos y necesidades de manera directa, honesta y respetuosa, mejorando sus relaciones interpersonales a través de herramientas prácticas, como la escucha activa y la autogestión emocional, tanto en el ámbito personal como laboral.

Objetivos específicos del módulo 1

1. Identificar y comprender que es la comunicación.
2. Identificar y comprender el proceso de la comunicación.
3. Identificar y comprender las principales barreras de la comunicación y como superarlas.

Contexto actual

El mundo actual esta caracterizado por el trabajo híbrido, la inmediatez digital y equipos diversos, exige una comunicación asertiva para gestionar el estrés, evitar malentendidos y resolver conflictos constructivamente. Esta habilidad es clave para establecer relaciones profesionales sólidas, fomentar un entorno seguro y potenciar la productividad en un contexto de cambio constante.

Índice

MODULO 1

Pag 04… Introducción a la comunicación.

Pag 06… Proceso de la comunicación.

Pag 07…Barreras de la comunicación.

Pag 08…Como superar las barreras comunicacionales.

Pag 10…Actividad V o F.

Pag 11…Anexo actividades.

Modulo 1- INTRODUCCIÓN A LA COMINUCACIÓN



Sabias que el 86% de los empleados y ejecutivos de las empresas, consideran lo problemas de comunicación como la causa principal de fallos laborales.

Mientras que el 57% de los empleados indican que afecta directamente su desempeño, afectando productividad, compromiso y generando costos invisibles.

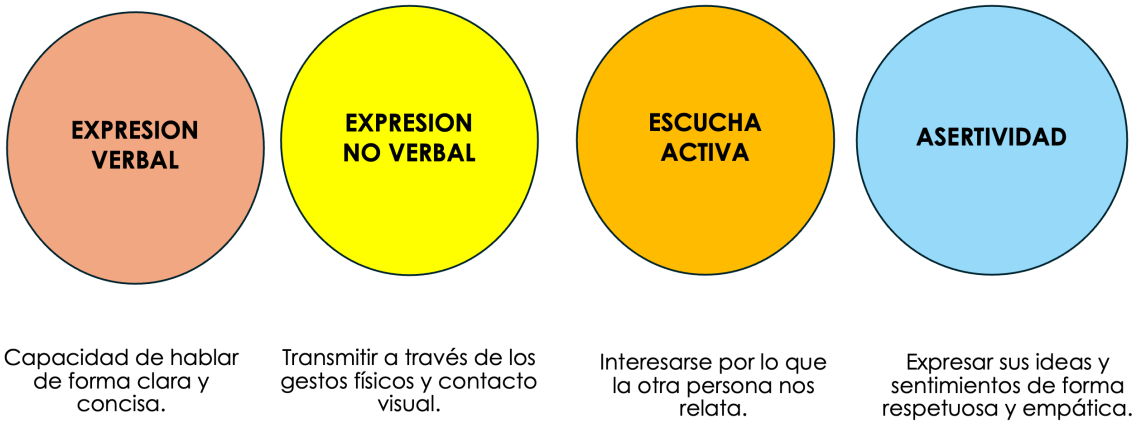
¿Qué es la comunicación?

La comunicación es el proceso de intercambio de información, ideas, pensamientos y emociones entre un emisor y un receptor a través de un canal, con el objetivo de crear significado compartido.

Objetivo principal:

Transmitir información para informar, persuadir, educar o entretener.

Las formas de comunicación y principales aspectos a desarrollar son los siguientes:



Las habilidades de comunicación son elementos que se pueden desarrollar proactivamente a través de artículos, libros, podcast y cursos formales.

Es de suma relevancia porque nos permite:

- Permite a las personas conectarse entre sí.
- Facilita la colaboración y trabajo en equipos.
- Permite la resolución de problemas y la toma de decisiones.
- Ayuda a las personas a expresar sus ideas y sentimientos.

El problema de la **COMUNICACIÓN** no es el mensaje en sí. Es la **EMOCIÓN** que provoca en el receptor, es ahí, donde la asertividad y la técnica comunicacional se pueden mejorar.

PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

El proceso de la comunicación es el conjunto de acciones y fases (codificación, transmisión, decodificación y retroalimentación) mediante las cuales un **emisor** transmite un **mensaje** a un **receptor** a través de un **canal** y un **código** compartido, con el objetivo de intercambiar información, ideas o sentimientos.

Etapas Principales del Proceso:

1. Ideación y Codificación: El emisor concibe la idea y la transforma en un mensaje (palabras, gestos, signos) usando un código.
2. Transmisión: El mensaje se envía a través de un canal (voz, correo electrónico, cuerpo).
3. Recepción y Decodificación: El receptor recibe y traduce el mensaje, interpretándolo según su contexto y conocimientos.
4. Retroalimentación (Feedback): El receptor responde al emisor, confirmando la comprensión y cerrando el ciclo.

Elementos Fundamentales:

- Emisor: Quien inicia y envía el mensaje.
- Receptor: Quien recibe e interpreta el mensaje.
- Mensaje: La información transmitida.
- Canal: Medio físico (aire, teléfono, papel).

- Código: Conjunto de signos o lenguaje compartido.
- Contexto: Entorno donde ocurre la comunicación.
- Ruido: Interferencia que puede distorsionar el mensaje (aunque no mencionado como etapa, es parte del proceso).

La comunicación es eficaz cuando el receptor interpreta el mensaje tal como el emisor pretendía.

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN



Las barreras de la comunicación son obstáculos que impiden o distorsionan la correcta transmisión y comprensión de un mensaje entre emisor y receptor

Físicas: Interrupciones ambientales como ruido, mala iluminación o distancia.

Psicológicas/Emocionales: Estados de ánimo, prejuicios, falta de interés o simpatía/antipatía.

Semanticas/Lingüísticas: Uso de jerga, palabras ambiguas o falta de un código común.

Fisiológicas: Problemas de salud (sordera, voz) o efectos de medicamentos que afectan la capacidad de hablar o escuchar.

Culturales: Diferencias en valores, normas, gestos o creencias entre culturas.

Administrativas: Mala planeación, canales ineficientes o sobrecarga de información en organizaciones.

Idiomaticas: No hablar el mismo idioma o dialecto.

Ejemplos comunes:

- Una conversación en un concierto ruidoso (física).
- Un médico usando jerga médica con un paciente (semántica).
- Un jefe molesto que no escucha a su empleado (psicológica).
- Un extranjero que no entiende los modismos locales (cultural/idiomática).
- Un formulario mal diseñado en una empresa (administrativa).

¿Como superar las barreras?

Ser claro y conciso: Usar lenguaje sencillo y directo.

Elegir el canal adecuado**:** Usar el medio correcto para el mensaje.

Conocer a la audiencia: Adaptar el mensaje a su nivel cultural y lingüístico.

Eliminar distracciones: Buscar un entorno tranquilo para hablar.

Mostrar empatía: Considerar el estado emocional del otro.

Usar intérpretes o traductores: si hay barreras idiomáticas.

Trabajar la confianza: Siendo responsables, coherentes y respetuosos, incluso en las diferencias

Estrategias Clave para Superar Barreras:

Escucha Activa: Prestar atención plena sin interrumpir.

Verificación (Feedback): Preguntar o parafrasear para comprobar que el mensaje llegó correctamente.

Coherencia Verbal/No Verbal: Asegurar que el tono y los gestos coincidan con las palabras.

Claridad y Brevedad: Ir al grano y evitar complicaciones innecesarias.

ACTIVIDAD

Responda V o F las siguientes las siguientes afirmaciones:

N°	AFRIMACION	V/F
1	El 57% de los empleados indican que una mala comunicación afecta directamente su desempeño, afectando productividad, compromiso y generando costos invisibles.	
2	El objetivo principal de la comunicación: Transmitir información para informar, persuadir, educar o entretener	
3	La emoción provocada no es relevante en el proceso de la comunicación.	
4	Canal: Medio físico por el que se transfiere el mensaje (aire, teléfono, papel).	
5	Las barreras de la comunicación son obstáculos que impiden o distorsionan la correcta transmisión y comprensión de un mensaje entre emisor y receptor.	
6	Los factores psicológicos no son barreras, ni dificultan la comunicación.	
7	El uso de jerga, palabras ambiguas o falta de un código común dificultan la comunicación desde un punto semantico o linguÍstico.	
8	El feedback es aquel que el receptor responde al emisor, confirmando la comprensión y cerrando el ciclo.	
9	Coherencia Verbal/No Verbal: No implica necesariamente que el tono y los gestos coincidan con las palabras	
10	Claridad y Brevedad: Implica ir al grano y evitar complicaciones innecesarias.	

ANEXO ACTIVIDADES

Actividad 1 – V o F

1	V	
2	V	
3	F	Al contrario, es muy relevante, pues implica la sensación con la que fue recibido.
4	V	
5	V	
6	F	Los aspectos psicológicos afectan mucho la comunicación y deben ser considerados.
7	V	.
8	V	
9	F	Deben ser coherentes los aspectos verbales y no verbales de la comunicación.
10	V	