# MANUAL DEL PARTICIPANTE

CURSO

## TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

**Modulo 2**

Comunicación verbal y no verbal

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 2

1. Identificar y comprender que es la comunicación verbal.
2. Identificar y comprender las principales técnicas de comunicación verbal.
3. Identificar y comprender que es la comunicación no verbal.
4. Identificar y comprender las principales técnicas de comunicación no verbal.

## 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 2**

Pag 04… Introducción a la comunicación verbal.

Pag 05… Técnicas de comunicación verbal.

Pag 07…Introducción a la comunicación **no** verbal.

Pag 09…Técnica de comunicación **no** verbal.

Pag 11…Actividad V o F.

Pag 12…Anexo actividades.

# Modulo 2- COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

## COMUNICACIÓN VERBAL

Es la forma de comunicación mas representativa, ésta debe ser percibida de modo claro, preciso y comprensible. Dentro de la comunicación verbal existe la dimensión oral y la dimensión escrita.

**Componente Principal:**

Paralingüística: Elementos de la voz como tono, volumen, ritmo y velocidad.

Las principales técnicas a considerer son las siguientes:

### Uso de lenguaje apropiado

Implica adaptar el vocabulario, tono y estilo al contexto, audiencia y propósito del mensaje, garantizando claridad, respeto e inclusión.

### Ubicarse al contexto

Varía según la intención, la cultura y la relación social, ajustándose a la situación comunicativa. Puede ser formal o coloquial

**Claridad y precisión**

Construir oraciones simples, usar verbos activos y evitar jergas o argot específicos si la audiencia es general. Idealmente usar ejemplos y metáforas que simplifiquen la comprensión. Sé directo y conciso, elimina detalles innecesarios que diluyan el argumento principal.



**Orientación a la audiencia**

Seleccionar palabras que el público pueda entender y con las que pueda relacionarse, fomentando una mejor conexión.

**¿Algunas técnicas complementarias?**

PARAFRASEAR: Repetir con palabras propias el mensaje del interlocutor para asegurar la comprensión

MANEJO EMOCIONES: Controlar los sentimientos durante el diálogo para mantener el enfoque en el objetivo principal.

**EN CONCLUSIÓN:**

Evitar la ambigüedad: Utilizar términos directos para evitar interpretaciones erróneas.

Moderación en tecnicismos: Usar jerga técnica solo si la audiencia comparte la misma especialidad.

Lenguaje inclusivo: Utilizar vocabulario que visibilice a todas las personas y evite la jerarquización.

**DIMENSION ESCRITA**

Es el intercambio de información mediante textos (correos, informes, cartas), caracterizada por ser un registro permanente que requiere claridad, concisión y precisión para evitar malinterpretaciones. Utiliza signos gráficos. Es duradera, permite la reflexión posterior y requiere una enseñanza explícita para ser dominada.

**Dimensiones clave en la escritura**

Dimensión Notacional: Considera ortografía, puntuación, uso de mayúsculas, márgenes y formato.

Dimensión Semántica: Se enfoca en el significado preciso de las palabras (denotativo) y su intención (connotativo).

Dimensión Pragmática: Considera la relación emisor-receptor, el propósito del texto y el contexto en el que se lee.

Dimensión Morfosintáctica: Relacionada con la formación correcta de palabras y la estructura lógica de oraciones y párrafos.

## COMUNICACIÓN NO VERBAL

Las técnicas de comunicación no verbal son herramientas fundamentales que utilizan el cuerpo, la voz y el espacio para transmitir mensajes, emociones y actitudes sin palabras.

Representa hasta el 60% del significado del mensaje.



**ESTA COMUNICACION PUEDE…**

1.- Complementar o contradecir el mensaje.

2.- Transmite sentimientos y emociones.

3.- Crear clima de confianza o desconfianza.

**Componentes Principales:**

- **Kinésica:** Gestos, movimientos, postura corporal y expresiones faciales (ej. sonreír, cruzar brazos).

- **Proxémica:** Uso del espacio personal y la distancia entre personas.

Algunos ejemplos que denotan la importancia del lenguaje no verbal:

- **Fruncir el ceño:** Enojo o concentración.
- **Cruzar los brazos:** Actitud defensiva o nerviosismo.
- **Contacto visual:** Interés o confianza, aunque el contacto directo e intenso puede indicar desafío.
- **Sonreír:** Alegría o complicidad.

Conozcamos los principales tipos de comunicación NO VERBAL



**LENGUAJE CORPORAL**

1.- Parate erguido y con los hombros hacia atrás.

2.- Procura sonreír o manejar expresiones relajadas.

3.- Haz contacto visual con las personas.

4.- Haz gestos de modo natural, evita los gestos exagerados.

## CONTACTO VISUAL



1.- Manten contacto visual durante unos segundos.

2.- Evita la mirada fija e intimidante.

3.- Ten contacto visual a lo menos con 3 personas.



## ESPACIO PERSONAL

Este debe basarse según el contexto, es decir, si las personas son de confianza se puede estrechar, pero si el tenor se dá en tono más formal y con personas desconocidas debes mantener cierta distancia que se considere respetuosa y amistosa.

## VESTIMENTA & OBJETOS



1.- Deben ser adecuados a la situación.

2.- Si no se usan correctamene pueden malinterpretarse.

3.- No te distraigas con los objetos.

En conclusión, es un complemento al lenguaje verbal y si no es usado coherentemente podría entregar mensajes disonantes.

El comportamiento no verbal es crucial para la socialización, ya que transmite emociones y sentimientos, influyendo en la confianza y la credibilidad de la comunicación.

Cuando hay coherencia entre las palabras y el cuerpo, el mensaje es más confiable.

## ACTIVIDAD

**Responda V o F las siguientes las siguientes afirmaciones:**

| N° | AFRIMACION | V/F |
|---|---|---|
| 1 | Dentro de la comunicación verbal existe la dimensión oral y la dimensión escrita. | |
| 2 | La Paralingüística: analiza elementos de la voz como tono, volumen, ritmo y velocidad. | |
| 3 | La Proxémica: se relaciona con los elementos como la voz y el tono. | |
| 4 | Usar jerga técnica es una buena estrategia, pues transmite autoridad con todas las audiencias. | |
| 5 | Parate erguido y con los hombros hacia atrás, es una buena señal de lenguaje corporal. | |
| 6 | El lenguaje No Verbal Representa hasta el 60% del significado del mensaje. | |
| 7 | El lenguaje no verbal si no es usado coherentemente podría entregar mensajes disonantes con el lenguaje verbal. | |
| 8 | El lenguaje verbal no influye en la confianza y la credibilidad, es neutral. | |
| 9 | La vestimenta y los objetos deben ser usados basados en el contexto en el que se desempeñara la persona. | |
| 10 | La dimensión escrita, es el intercambio de información mediante textos (correos, informes, cartas) | |

# ANEXO ACTIVIDADES

## Actividad 1 – V o F

| | | |
|---|---|---|
| 1 | V | |
| 2 | V | |
| 3 | F | Se relaciona con el espacio personal entre las personas. |
| 4 | F | Se debe adaptar o de plano eliminar si la audiencia es general. |
| 5 | V | |
| 6 | V | |
| 7 | V | |
| 8 | F | Si influye, se transmiten sentimientos y emociones. |
| 9 | V | |
| 10 | V | |