MANUAL DEL PARTICIPANTE

CURSO

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Módulo 3

Escucha Activa, Asertividad y Comunicación Digital

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 3

1. Identificar y comprender que es la escucha activa y sus principales técnicas.
2. Identificar y comprender que es la comunicación asertiva y sus principales técnicas.
3. Identificar y comprender que es la comunicación digital y sus principales técnicas.

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

MÓDULO 3

Pag 04… Introducción a la escucha activa.

Pag 04, 05… Técnicas de escucha activa.

Pag 06…Introducción a la comunicación asertiva.

Pag 07…Consejos para comunicar asertivamente.

Pag 08…Introducción a la comunicación digital.

Pag 12…Actividad V o F.

Pag 13…Anexo actividades.

Modulo 3- ESCUCHA ACTIVA, ASERTIVIDAD Y COMUNICACIÓN DIGITAL

INTRODUCCION ESCUCHA ACTIVA

Es una habilidad de comunicación consciente que implica entender el mensaje completo del interlocutor, incluyendo palabras, emociones y lenguaje no verbal, sin juzgar y con total atención. Va más allá de oír, ya que requiere empatía, parafrasear y retroalimentación para asegurar la comprensión.

Reflexión

"***Dios te dio dos oídos y una boca para que escuches el doble de lo que hablas"***

Es una técnica de comunicación que implica prestar atención completa, he aquí algunas técnicas:

Técnicas y Claves de la Escucha Activa

Atención plena: Mantener contacto visual, asentir y evitar distracciones (como el móvil).

Parafrasear: Repetir con palabras propias lo que se ha entendido para verificar la información, p. ej., "¿Entonces lo que quieres decir es...?"

Reflejo de emociones: Validar los sentimientos del hablante sin juzgar, reconociendo su estado emocional

Hacer preguntas: Realizar preguntas abiertas para profundizar en el tema y demostrar interés.

Evitar interrupciones: Permitir que el interlocutor termine sus ideas y gestionar los silencios.

Lenguaje no verbal: Usar gestos de asentimiento, una postura abierta y contacto visual.

Empatía: Tratar de entender los sentimientos y perspectivas.

Existen tipos de escucha activa…

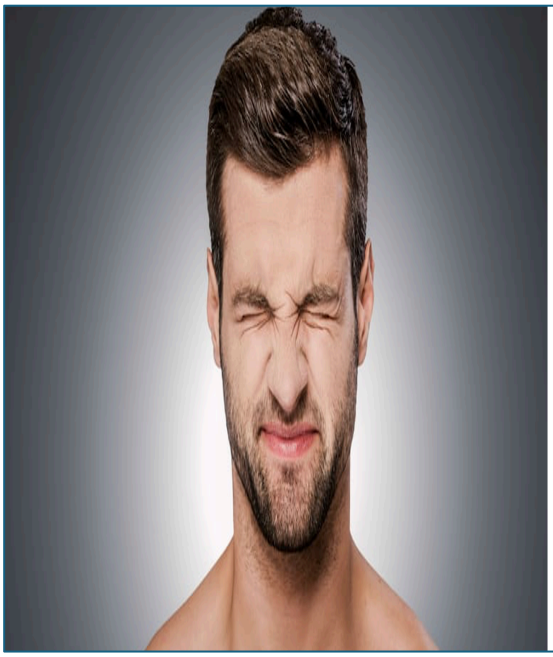


Enfocada en los sentimientos

Enfocada en los detalles

Enfocada en la integración de la información

Los errores más comunes son:



1.- Interrumpir.

2.- Interesarte más por lo que tienes que decir.

3.- Pensar en la batería de argumentos que diras.

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Es habilidad que permite expresar ideas, sentimientos y opiniones de manera clara, directa y respetuosa, sin agredir ni menospreciar a los demás.

Es importante porque:

- Permite expresar sus ideas y sentimientos de modo adecuado.
- Favorece el desarrollo de relaciones saludables.
- Permite la resolución de problemas y la toma de decisiones.

Existen igualmente las comunicaciones:



AGRESIVA

Expresa ideas, sentimientos y necesidades de manera **impositiva y dominante**.



PASIVA

Expresa ideas, sentimientos y necesidades de manera **sumisa y complaciente**.

¿Qué pasa si surgen situaciones difíciles?

Son aquellas donde los derechos de las personas se sienten vulnerados o amenazados. Aquí es donde nace la necesidad de comunicarte asertivamente.

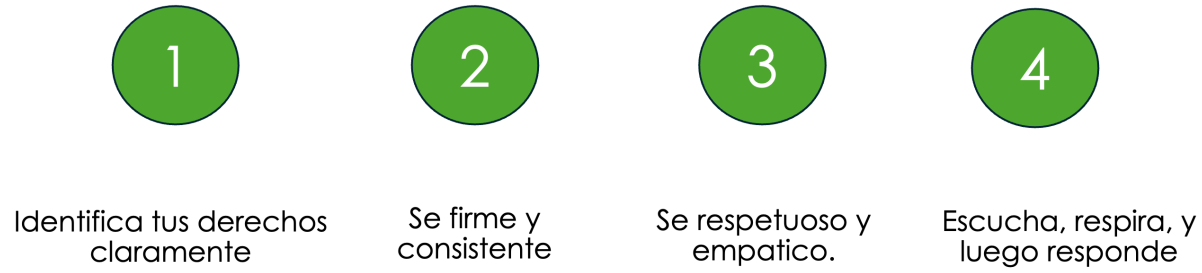
Consejos para comunicar asertivamente en estos casos:

- Prepara anticipadamente la conversación.
- Evita los juicios y acusaciones.
- Escucha y trata de comprender a tu contraparte.
- Expresa tu sentimientos y necesidades de modo claro y respetuoso.

- Si la conversación se torna compleja, es mejor parar y buscar un receso.

La voluntad y actitud debe ser siempre en buscar soluciones "ganar ganar", es decir, que ambas partes queden satisfechas.

No olvides igualmente:



¡Debes estar atento para no ser manipulado, tu punto de vista debe ser expresado claro, enfático, pero respetuoso!

COMUNICACIÓN DIGITAL

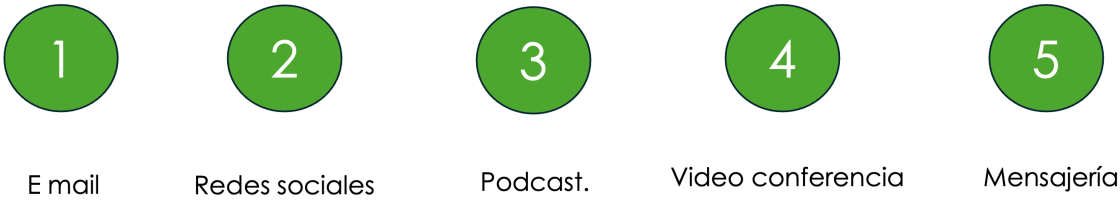
Es el intercambio de información y mensajes a través de medios digitales, como internet y tecnologías de la información y la comunicación.

Esta comunicación se caracteriza por:

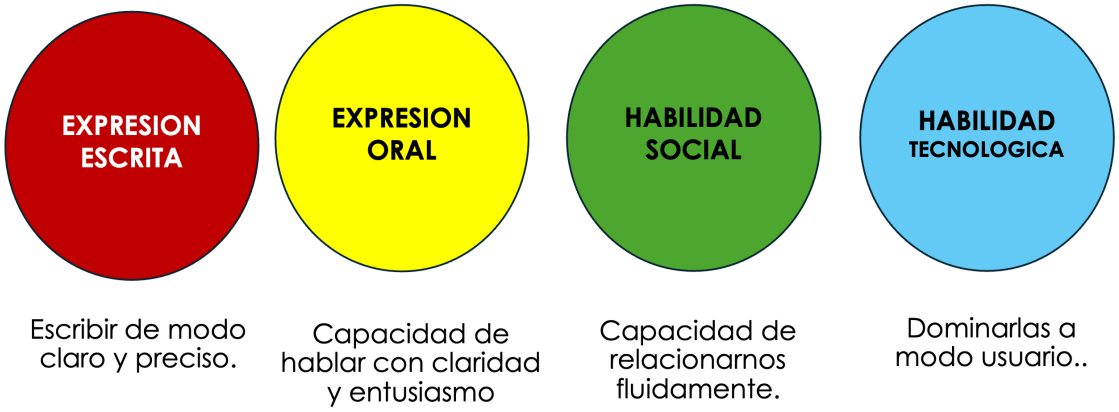
- Ser más inmediata y personalizada que la comunicación tradicional.

- Permitir la interacción en tiempo real y la recepción de retroalimentación de los usuarios.
- Ser multinivel y multicanal, ya que los usuarios pueden relacionarse a través de diferentes vías y canales.
- Generar una gran cantidad de datos que pueden ser analizados para obtener información valiosa sobre los usuarios.

Las principales plataformas son…



Algunas habilidades requeridas en la comunicación digital son las siguientes:



¿Es importante la ética en este tipo de comunicación?

Es de suma importancia y se debe procurar:



Algunos consejos para una correcta comunicación digital:

- Utiliza un lenguaje respetuoso y no discriminatorio.
- Evita publicar información personal sin consentimientos.
- Cita las fuentes de información que se utilicen.
- No compartas información ilegal o dañina.
- Utiliza contraseñas seguras y actualiza los softwares.

CONCLUSION

La comunicación asertiva y digital es un equilibrio clave entre firmeza y empatía, esencial para el éxito profesional y personal. Implica expresar ideas con claridad, respeto y honestidad, utilizando la inmediatez tecnológica sin caer en la agresividad o la pasividad, fomentando relaciones de confianza y minimizando conflictos en el entorno digital.

ACTIVIDAD

Responda V o F las siguientes las siguientes afirmaciones:

N°	AFRIMACION	V/F
1	Es una técnica de comunicación que implica prestar atención parcial y focalizada.	
2	Evitar interrupciones es clave en el proceso de escucha activa.	
3	Existen 3 tipos de escucha activa, la analítica, empática y sintética	
4	La asertividad es la habilidad que permite expresar ideas, sentimientos y opiniones de manera clara, directa y respetuosa, sin agredir ni menospreciar a los demás.	
5	En ocasiones es bueno emitir juicios y acusaciones para ser asertivo.	
6	La asertividad implica buscar cortésmente el beneficio individual.	
7	Asertivamente, si la conversación se torna compleja, es mejor parar y buscar un receso.	
8	Comunicación digital es el intercambio de información y mensajes a través de medios como internet y tecnologías de la información y la comunicación.	
9	El respeto a la privacidad y la propiedad intelectual es clave en la comunicación digital.	
10	La seguridad es clave en la comunicación digital, se debe actualizar periódicamente los softwares y claves acceso a los sitios.	

ANEXO ACTIVIDADES

Actividad 1 – V o F

1	F	Implica poner atención total.
2	V	
3	V	
4	V	
5	F	Se debe evitar acusaciones y juicios, pues no favorecen la comunicación asertiva.
6	F	Se buscan situaciones de ganar ganar, es decir, de beneficio mutuo.
7	V	
8	V	
9	V	
10	V	