



CRECES
CAPACITACIONES



MATERIAL DE ESTUDIO CÁPSULA 2

Comunicar para conectar

CURSO

**TÉCNICAS DE
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

MÓDULO 1

**FUNDAMENTOS DE LA
COMUNICACIÓN
LABORAL**

Comunicar para conectar

Enfoque

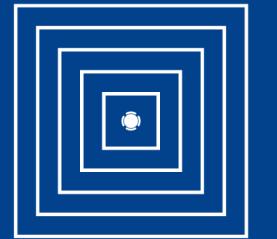
Habilidades del comunicador eficaz, empatía, asertividad y comunicación con grupos.

Objetivos

Desarrollar herramientas prácticas para comunicarse con claridad, confianza y respeto en el trabajo.



Habilidades de un comunicador eficaz



.....



CRECES
CAPACITACIONES

Una persona con buenas habilidades comunicativas no solo transmite mensajes, sino que también **inspira, escucha y se adapta.**

Entre sus principales capacidades destacan:

Escucha activa

Claridad

Empatía

Asertividad

Prestar atención genuina al interlocutor.

Expresarse con precisión y sin ambigüedades.

Entender el punto de vista del otro.

Comunicar ideas y necesidades sin agredir ni someterse.



Lenguaje no verbal

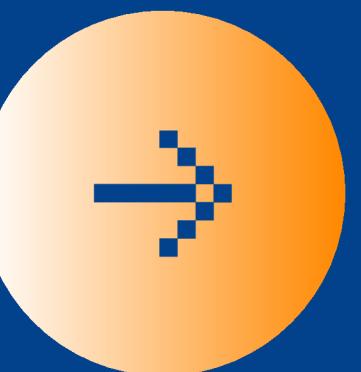
Manejar tono de voz, postura, gestos y contacto visual.

Autocontrol emocional

Canalizar el nerviosismo, mantener la calma y proyectar seguridad.

Habilidades de un comunicador eficaz

En el trabajo, estas habilidades favorecen la colaboración, evitan malentendidos y fortalecen el clima laboral.





....

Comunicación individual y comunicación en grupo



Cuando nos comunicamos con **una persona** (uno a uno), el proceso es directo y personal. Sin embargo, cuando la comunicación es con un **grupo o equipo**, intervienen otros factores:

Las personas tienden a **imitar comportamientos y opiniones** del grupo (influencia social).

Existen **Líderes informales** que guían la dinámica del grupo.

La comunicación debe adaptarse al **tamaño y características** del público: no es lo mismo hablar con un colega que con todo un departamento.

Conclusión: en contextos laborales, la comunicación colectiva requiere planificación, claridad y empatía para lograr cohesión y participación.

Comunicación efectiva



Una **comunicación efectiva** se produce cuando el mensaje es **comprendido de la manera que el emisor esperaba**.

Requiere equilibrio entre **claridad del mensaje, empatía y contexto adecuado**.
Para alcanzarla, se recomienda:

Escuchar activamente antes de responder.

Evitar tecnicismos innecesarios.

Cuidar el lenguaje corporal.

Asegurarse de que el mensaje fue entendido.

Promover el respeto y la retroalimentación.

En síntesis: comunicar efectivamente es construir entendimiento mutuo.



CRECES
CAPACITACIONES



MATERIAL DE ESTUDIO CÁPSULA 2

Comunicar para conectar

CURSO

**TÉCNICAS DE
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

MÓDULO 1

**FUNDAMENTOS DE LA
COMUNICACIÓN
LABORAL**