

MATERIAL DE ESTUDIO CÁPSULA 2

Comunicar para conectar

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

MÓDULO 1
**FUNDAMENTOS DE LA
COMUNICACIÓN
LABORAL**

MATERIAL DE ESTUDIO CÁPSULA 2

Comunicar para conectar



Enfoque

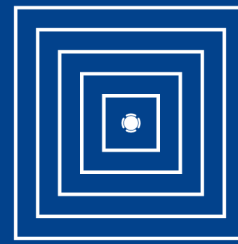
Habilidades del comunicador eficaz, empatía, asertividad y comunicación con grupos.

Objetivos

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



Habilidades de un comunicador eficaz



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

Prestar atención genuina al interlocutor.

Claridad

Expresarse con precisión y sin ambigüedades.

Empatía

Entender el punto de vista del otro.

Asertividad

Comunicar ideas y necesidades sin agredir ni someterse.



Habilidades de un comunicador eficaz

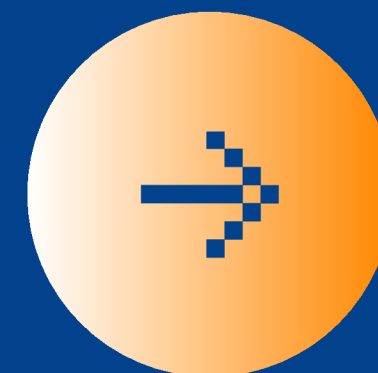
Lenguaje no verbal

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

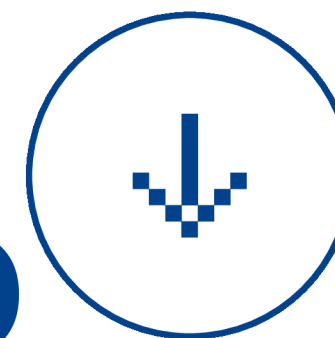
Autocontrol emocional

Canalizar el nerviosismo, mantener la calma y proyectar seguridad.

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.

MATERIAL DE ESTUDIO CÁPSULA 2

Comunicar para conectar

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

MÓDULO 1
**FUNDAMENTOS DE LA
COMUNICACIÓN
LABORAL**