

INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN EFECTIVA



Co-funded by
the European Union

¿QUE ES LA COMUNICACIÓN EFECTIVA?



La comunicación efectiva es el proceso de compartir información de forma clara, concisa y precisa, de modo que el receptor comprenda el mensaje. Implica habilidades verbales y no verbales, escucha activa y la capacidad de adaptar el mensaje a diferentes públicos.



COMPONENTES CLAVE

Claridad: asegurar que el mensaje sea directo e inequívoco.

Concisión: evitar información innecesaria.

Coherencia: estructurar las ideas de forma lógica.

Empatía: comprender la perspectiva del receptor.

Retroalimentación: dar respuestas motivadoras para asegurar la comprensión.

COMUNICACIÓN VERBAL



COMUNICACIÓN NO VERBAL

Se expresa mediante palabras habladas o escritas.

Incluye el lenguaje corporal, los gestos, las expresiones faciales y el contacto visual.

Permite la transmisión de información detallada y precisa, utilizando un código compartido (idioma).

Refleja emociones, actitudes y estados de ánimo, a menudo de manera inconsciente, complementando o contradiciendo lo que se dice verbalmente.

Ejemplo: Exponer una presentación de forma clara, coherente y estructurada.

Ejemplo: Mantener el contacto visual durante una conversación para demostrar atención e interés.

Tanto la comunicación verbal como la no verbal son esenciales para la comunicación efectiva. La comprensión de ambos tipos de comunicación y cómo interactúan entre sí es clave para mejorar nuestras habilidades comunicativas.

ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa es una técnica de comunicación que implica prestar atención plena y concentrada al mensaje del interlocutor, tanto a lo que dice como a sus emociones y lenguaje corporal, con el objetivo de comprenderlo a fondo y responder de manera adecuada

ALGUNAS TECNICAS:

Asentir con la cabeza y usar afirmaciones verbales

Escucha sin emitir juicio

Evita interrumpir

Parafrasea y resume

Mantener contacto visual

BARRERAS PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

- **Barreras del lenguaje:** uso de jerga o palabras complejas.
- **Barreras emocionales:** sesgos personales que afectan la percepción.
- **Barreras físicas:** ruido de fondo, mala conexión a internet.
- **Diferencias culturales:** variaciones en estilos y expectativas comunicativas.



Solución? Adaptar el estilo de comunicación según la audiencia y el contexto.

COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL LUGAR DE TRABAJO

- **Sé claro y directo: expresa tu punto de forma concisa.**
- **Usa ayudas visuales: gráficos, tablas o imágenes refuerzan el mensaje.**
- **Fomenta el diálogo abierto: crea un ambiente donde se valore la retroalimentación.**
- **Practica la inteligencia emocional: sé consciente de las emociones durante la comunicación.**
- **Adáptate a distintos estilos de comunicación: reconoce si tus colegas prefieren emails, llamadas o reuniones presenciales.**

LA NETIQUETA

el conjunto de normas que regulan las comunicaciones en entornos digitales



 **Sé respetuoso con los demás.**

 **Evita escribir en MAYÚSCULAS, puede parecer agresivo.**

 **Piensa, tus palabras tienen impacto.**

 **Usa un lenguaje claro y apropiado, evita malentendidos.**

 **No difundas información falsa ni rumores.**

 **Respetar la privacidad de otras personas.**

 **Da crédito si compartes contenido que no es tuyo.**

 **Evita el spam y los mensajes innecesarios.**

COMUNICAR CON IMPACTO: UN VIAJE DE CRECIMIENTO

Mejorar la comunicación es un proceso continuo que requiere práctica y autoconciencia. Cada conversación es una oportunidad para mejorar: escuchando con atención, expresándonos con claridad y aprendiendo de cómo los demás nos perciben.

Abrirte a nuevas perspectivas, cuidar tu lenguaje corporal y pedir feedback son pequeñas acciones que marcan una gran diferencia.

Cuando dominas la comunicación, transformas tus relaciones, impulsas tu trabajo y te conectas mejor con el mundo.

Actividad de grupo

THE MISMATCHED MESSAGE

- **Formen grupos de 3 a 5 personas, en cada grupo elijan un emisor, un receptor y observadores.**
 - **El Emisor recibe un mensaje breve (instrucciones, historia o descripción), que transmite siguiendo algunas normas: solo se pueden usar palabras y no gestos, hay que usar un tono robótico, no se pueden decir ciertas palabras clave.**
 - **El Receptor debe escribir o repetir lo que entendió.**
-

Actividad de grupo

Al finalizar, reflexionen en grupo:
¿Qué tan claro fue el mensaje?
¿Qué dificultades surgieron?
¿Cómo se puede mejorar la comunicación?
