YO CREO
TRANSFORMACIÓN CONSCIENTE

MÓDULO 1

MANUAL DEL CURSO

Fundamentos de la comunicación

Técnicas Efectivas y Asertivas de Comunicación Laboral

Escuela Yo Creo

Material de estudio · Documento de demostración

Introducción

Comunicar no es solo hablar: es lograr que el mensaje llegue y se comprenda. En el trabajo, la mayor parte de los conflictos nace de mensajes incompletos o de supuestos que nunca se verificaron.

Este módulo revisa los elementos del proceso comunicativo y las barreras que más afectan al equipo.

Objetivos de aprendizaje

- Identificar los elementos del proceso de comunicación.
- Reconocer barreras personales y organizacionales.
- Aplicar técnicas básicas de escucha activa.

> **Idea clave:** La calidad de la comunicación se mide por lo que el otro comprende, no por lo que yo digo.

El proceso comunicativo

Toda comunicación implica un emisor, un mensaje, un canal y un receptor. El ruido —físico o emocional — distorsiona el mensaje y produce malentendidos.

- Elegir el canal adecuado según el mensaje.
- Verificar la comprensión con preguntas.
- Cuidar el tono y el lenguaje no verbal.

Barreras frecuentes

Las barreras más comunes son los supuestos, la prisa, el exceso de tecnicismo y la dificultad para escuchar sin interrumpir.

- Suponer que el otro entiende igual que nosotros.
- Responder antes de terminar de escuchar.
- Usar jerga que excluye a parte del equipo.

Escucha activa

Escuchar activamente implica prestar atención completa, parafrasear y confirmar. Es una de las herramientas más simples y más subestimadas del liderazgo.

- Parafrasear: «Entiendo que…».
- Preguntar: «¿Qué necesitas de mí?».
- Confirmar acuerdos al cierre.

> **En la práctica:** En lugar de responder de inmediato, repetir lo que la otra persona dijo permite verificar el mensaje y bajar la tensión.

Ejercicio práctico

- Elige una conversación de esta semana y practica parafraseo.
- Anota qué cambió en la respuesta de la otra persona.
- Identifica una barrera que aparezca con frecuencia en tu equipo.

Lista de verificación

- Escucho sin interrumpir antes de responder.
- Verifico lo que entendí con mis propias palabras.
- Elijo el canal adecuado según el mensaje.
- Cierro las conversaciones con acuerdos claros.

> **Para cerrar:** La calidad de la comunicación se mide por lo que el otro comprende, no por lo que yo digo.

Este material es una versión de demostración. El contenido definitivo será validado por Escuela Yo Creo.