

# PLAN NACIONAL MULTIMODAL 2024

**Comunidad Nacional de  
Conocimiento en:**

**PROYECTO ESPECIAL  
EMPRESAS  
MIPYMES**

**El cuidado de sí  
suma a tu vida**



# SESIÓN 4: COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVA EN EL CONTEXTO EMPRESARIAL Y PERSONAL

## Experto líder:

LINDA ORREGO GIL

## Perfil Profesional:

Administradora de Empresas, especialista en Auditoria Medica, Especialista en Administración de la salud, Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, Master en Coaching Ontológico y Ejecutivo.



[lindaorregogil@gmail.com](mailto:lindaorregogil@gmail.com)



313-613-0591



# Ruta del conocimiento



# Evaluémonos

---



*“LO MAS IMPORTANTE DE LA  
COMUNICACION ES ESCUCCHAR  
LO QUE NO SE DICE”*

Autor: Peter Drucker



## Objetivo general

Capacitar a los participantes en el desarrollo de habilidades de comunicación asertiva y efectiva en el contexto empresarial, proporcionándoles las herramientas y estrategias necesarias para mejorar la calidad de sus interacciones profesionales, fortalecer el trabajo en equipo, resolver conflictos de manera constructiva y potenciar el liderazgo y la gestión eficaz en sus organizaciones.



# Objetivos Específicos



Comprender los principios fundamentales de la comunicación asertiva y efectiva en el ámbito empresarial, identificando las diferencias entre comunicación pasiva, agresiva y asertiva.



Adquirir habilidades prácticas para expresar opiniones, ideas y sentimientos de manera clara, respetuosa y asertiva en situaciones profesionales, como reuniones, presentaciones y conversaciones difíciles.



Aprender técnicas para mejorar la escucha activa y la empatía en el entorno empresarial, facilitando una comunicación más efectiva y una mejor comprensión de las necesidades y preocupaciones de los demás.



Desarrollar estrategias para gestionar y resolver conflictos de manera constructiva, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo, respetuoso y orientado hacia la solución de problemas en la organización.

# Comencemos y comprendamos que es : Comunicación

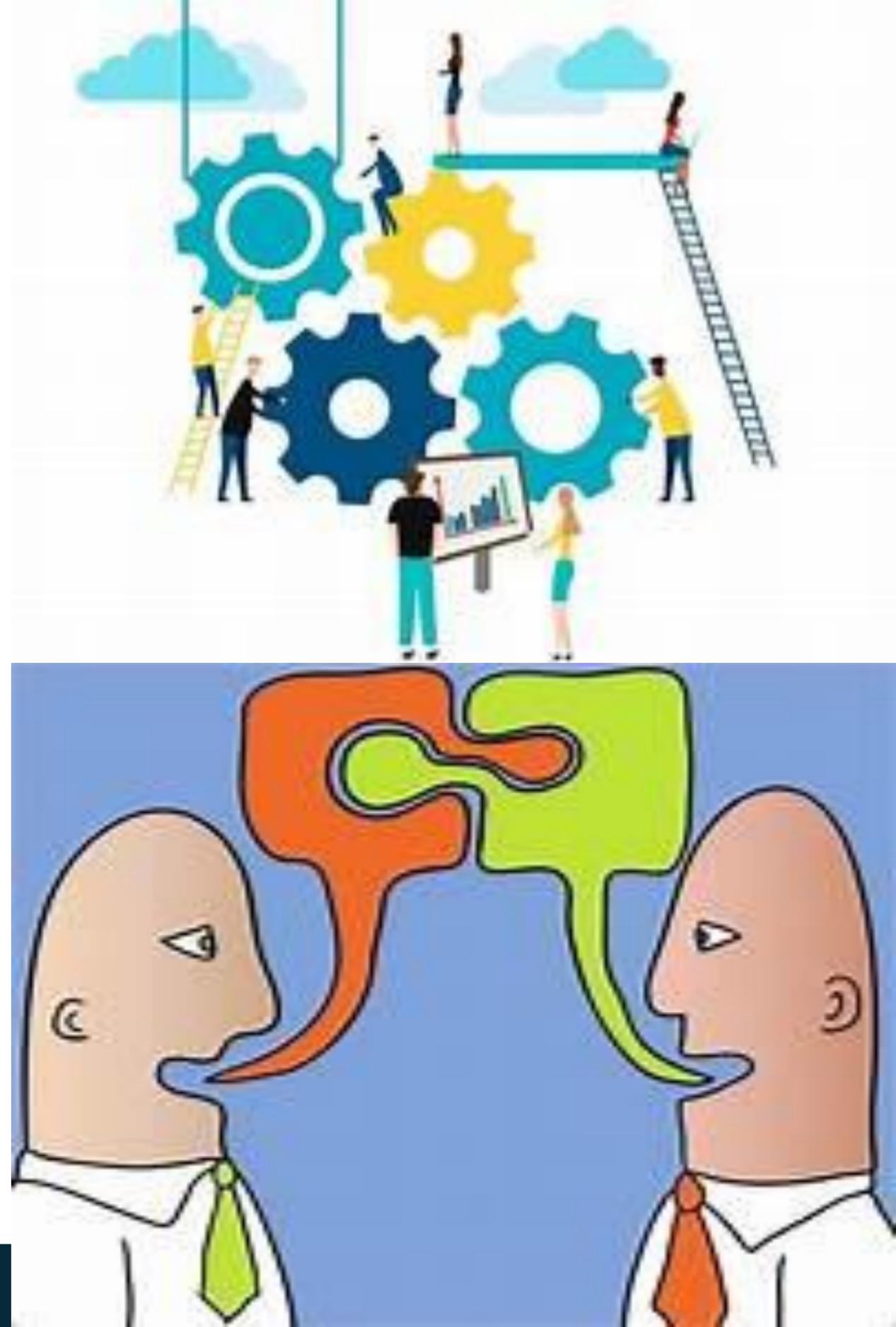
La comunicación es el intercambio de información entre dos o más personas a través de diversos medios. Es esencial para la interacción humana y puede ocurrir de manera verbal, no verbal, escrita o visual. Implica tanto la transmisión como la recepción de mensajes y es fundamental en todas las áreas de la vida personal y profesional.



# QUE ES EFECTIVIDAD Y ASERTIVIDAD

La efectividad se refiere a lograr resultados deseados de manera exitosa y eficiente. En comunicación, la efectividad implica transmitir mensajes de manera clara y comprensible, alcanzando los objetivos planteados.

La asertividad se define como la habilidad para expresar opiniones, deseos y emociones de manera directa, honesta y respetuosa, sin violar los derechos de los demás. Implica comunicarse de manera firme y segura, defendiendo los propios derechos y opiniones sin ser agresivo ni pasivo.



# QUE ES COMUNICACION EFECTIVA Y ASERTIVA



La comunicación efectiva es aquella que logra transmitir el mensaje de manera clara, precisa y comprensible, alcanzando los objetivos deseados. Se caracteriza por ser bidireccional, es decir, implica tanto la capacidad de expresarse de manera clara como la habilidad de escuchar activamente y comprender los mensajes recibidos. Además, la comunicación efectiva promueve la retroalimentación para asegurar una comprensión mutua y facilitar la resolución de problemas.

Por otro lado, la comunicación asertiva se refiere a la capacidad de expresar opiniones, deseos, emociones o necesidades de manera directa, honesta y respetuosa, sin agredir ni violar los derechos de los demás. Se caracteriza por ser firme y segura, pero a la vez considerada y respetuosa hacia los demás. La comunicación asertiva busca establecer una comunicación abierta y honesta, promoviendo relaciones interpersonales saludables y evitando conflictos innecesarios.

# CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACION EFECTIVA Y ASERTIVA

Claridad y Concreción

Honestidad

Respeto

Empatía

Escucha activa

Autoconocimiento

Control emocional



Asertividad no verbal

Feedback constructivo

Negociación y compromiso

Firmeza y persistencia

Adaptabilidad

Uso de «yo» en las afirmaciones

Capacidad de Establecer Límites.

# TIPOS DE COMUNICACION

## Comunicación Verbal

- Palabras: Utilización de vocabulario, estructura gramatical y tono de voz para transmitir el mensaje.
- Lenguaje: Utilización del idioma o dialecto compartido entre el emisor y el receptor.
- Claridad: Transmitir el mensaje de manera clara y comprensible.
- Precisión: Utilizar términos y expresiones precisas y adecuadas al contexto.
- Entonación: Empleo del tono de voz para expresar emociones, énfasis y matices en el mensaje.



# TIPOS DE COMUNICACION



## Comunicación No Verbal

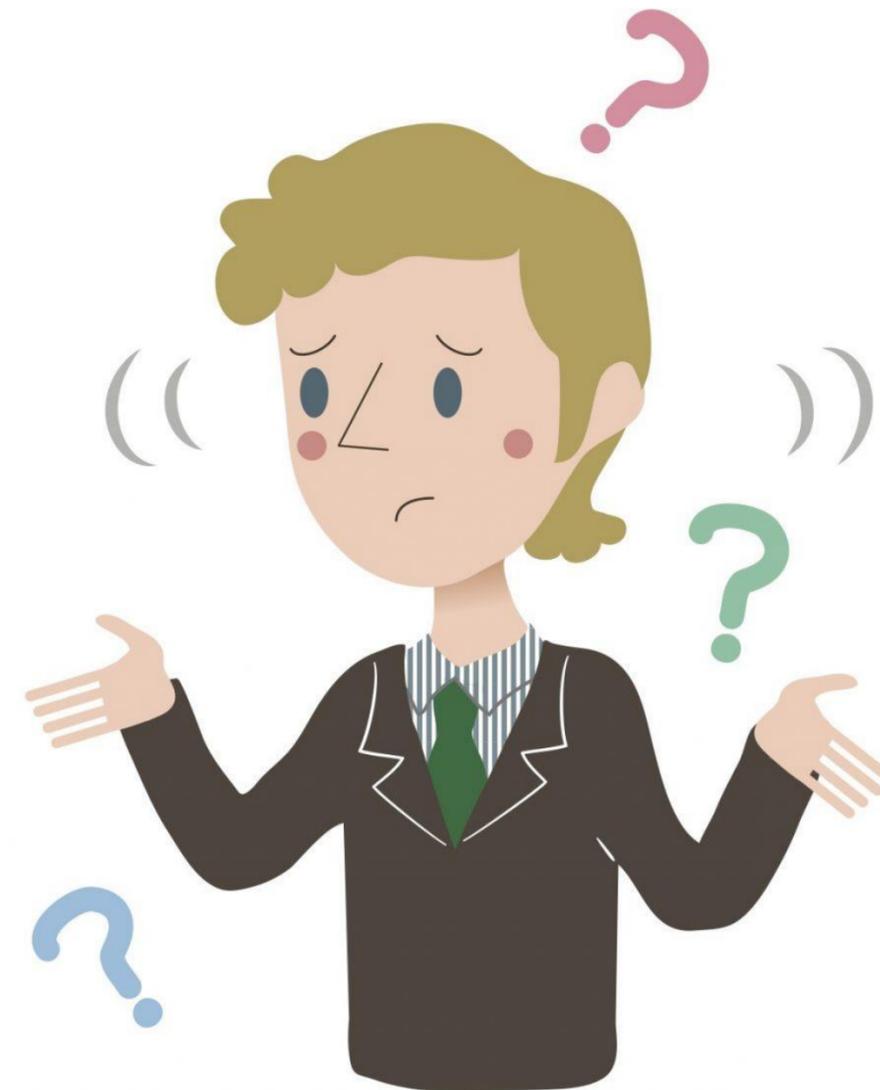
- Expresiones faciales: Movimientos y gestos del rostro que expresan emociones y actitudes.
- Lenguaje corporal: Postura, gestos, movimientos y contacto visual que comunican información sin palabras.
- Expresión vocal: Modulación de la voz, tono, ritmo y volumen que transmiten significado y emociones.
- Contacto visual: Mantener contacto visual con el interlocutor para demostrar atención, interés y sinceridad.
- Espacio personal: Uso del espacio físico para establecer proximidad o distancia con el interlocutor, reflejando relaciones y actitudes.

# TIPOS DE COMUNICACION

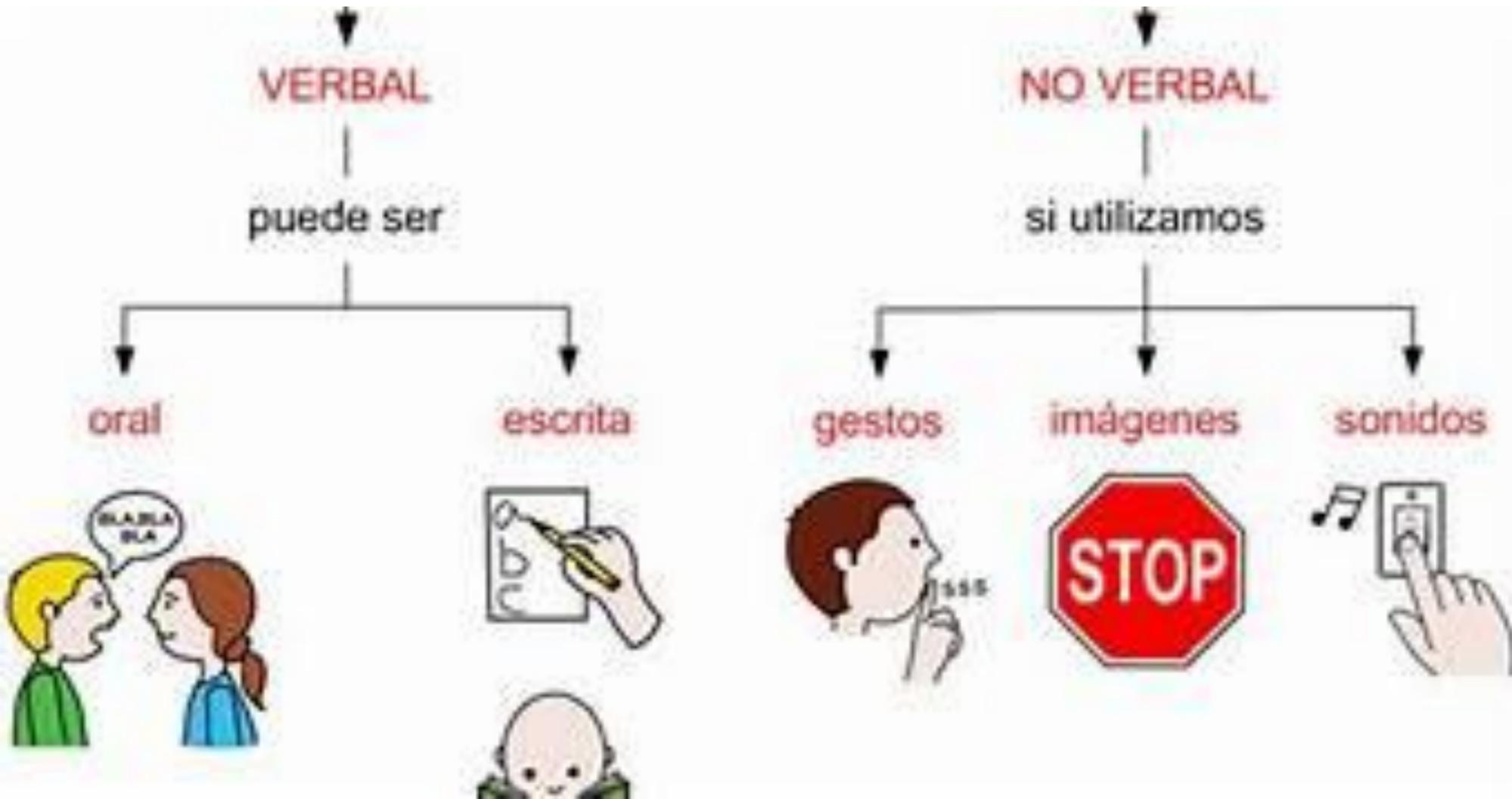
---

## Comunicación Paraverbal:

- Velocidad del habla: Ritmo y velocidad en que se pronuncian las palabras, que pueden transmitir emociones, urgencia o importancia.
- Tonos de voz: Modulación y entonación que expresan estados de ánimo, intenciones o énfasis en el mensaje.
- Pausas y silencios: Momentos de silencio entre las palabras o frases que pueden enfatizar puntos clave o permitir la reflexión.
- Volumen: El volumen de la voz puede indicar seguridad, confianza o importancia del mensaje.



# IMAGENES



# COMUNICACIÓN



- ➔ **Verbal:**  
lenguaje oral y escrito
- ➔ **Paraverbal:**  
tono, timbre y volumen de la voz
- ➔ **No Verbal:**  
expresión corporal, facial y gestual

# IMPORTANCIA DE LA ESCUCHA ACTIVA



Mejora la comprensión: Al prestar atención completa al interlocutor, se comprende mejor el mensaje, sus matices y emociones asociadas.



Fomenta la empatía: La escucha activa permite conectarse emocionalmente con el hablante al comprender sus sentimientos, perspectivas y necesidades.



Fortalece las relaciones: Mostrar interés genuino y respeto hacia la persona que habla contribuye a establecer relaciones más sólidas y de confianza.



Facilita la resolución de problemas: Al comprender completamente las preocupaciones y puntos de vista del otro, se pueden identificar soluciones más efectivas y consensuadas.



Evita malentendidos: La escucha activa reduce la posibilidad de malinterpretaciones y conflictos al asegurar una comprensión clara y precisa del mensaje.



Promueve un clima de confianza: Los individuos se sienten valorados y respetados cuando son escuchados activamente, lo que contribuye a crear un ambiente de comunicación abierto y positivo.



# BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN

## BENEFICIOS PARA EL CUERPO

**1.Reducción del estrés:** La expresión de sentimientos y emociones a través de la comunicación puede liberar tensiones y reducir el estrés físico y emocional.

**2.Mejora del bienestar físico:** Una comunicación abierta y honesta puede promover la resolución de conflictos y reducir la ansiedad, lo que puede tener un impacto positivo en la salud física.

**3.Fortalecimiento del sistema inmunológico:** La reducción del estrés y la ansiedad asociada con una comunicación efectiva pueden fortalecer el sistema inmunológico y mejorar la salud en general.

**4.Mejora de la salud mental:** La comunicación puede proporcionar un sentido de conexión social y apoyo emocional, lo que puede ayudar a prevenir la depresión y otros trastornos mentales.

## BENEFICIOS PARA EL ALMA

**1.Conexión emocional:** La comunicación permite establecer conexiones emocionales significativas con otros, lo que puede proporcionar consuelo, apoyo y satisfacción emocional.

**2.Autoconocimiento:** Expresar pensamientos y sentimientos a través de la comunicación puede promover la reflexión y el autoconocimiento, ayudando a las personas a entenderse mejor a sí mismas y a sus relaciones con los demás.

**3.Desarrollo personal:** La comunicación efectiva puede fomentar el crecimiento personal al brindar oportunidades para aprender nuevas habilidades de comunicación, resolver conflictos y superar desafíos interpersonales.

**4.Empoderamiento:** La capacidad de comunicarse de manera clara y asertiva puede aumentar la confianza en uno mismo y el sentido de autonomía, lo que permite a las personas defender sus necesidades y objetivos en la vida.



# TIPOS DE COMUNICACION



## 1. Comunicación Pasiva:

- Significado: La comunicación pasiva se caracteriza por no expresar abiertamente las propias necesidades, opiniones o emociones. Las personas que se comunican de manera pasiva suelen ceder ante los demás, evitan el conflicto y tienden a minimizar sus propios sentimientos y deseos para evitar molestar o incomodar a los demás.
- Ejemplo: Una persona pasiva puede evitar expresar desacuerdo con los demás, aceptar tareas adicionales sin quejarse y no defender sus propios derechos o intereses.

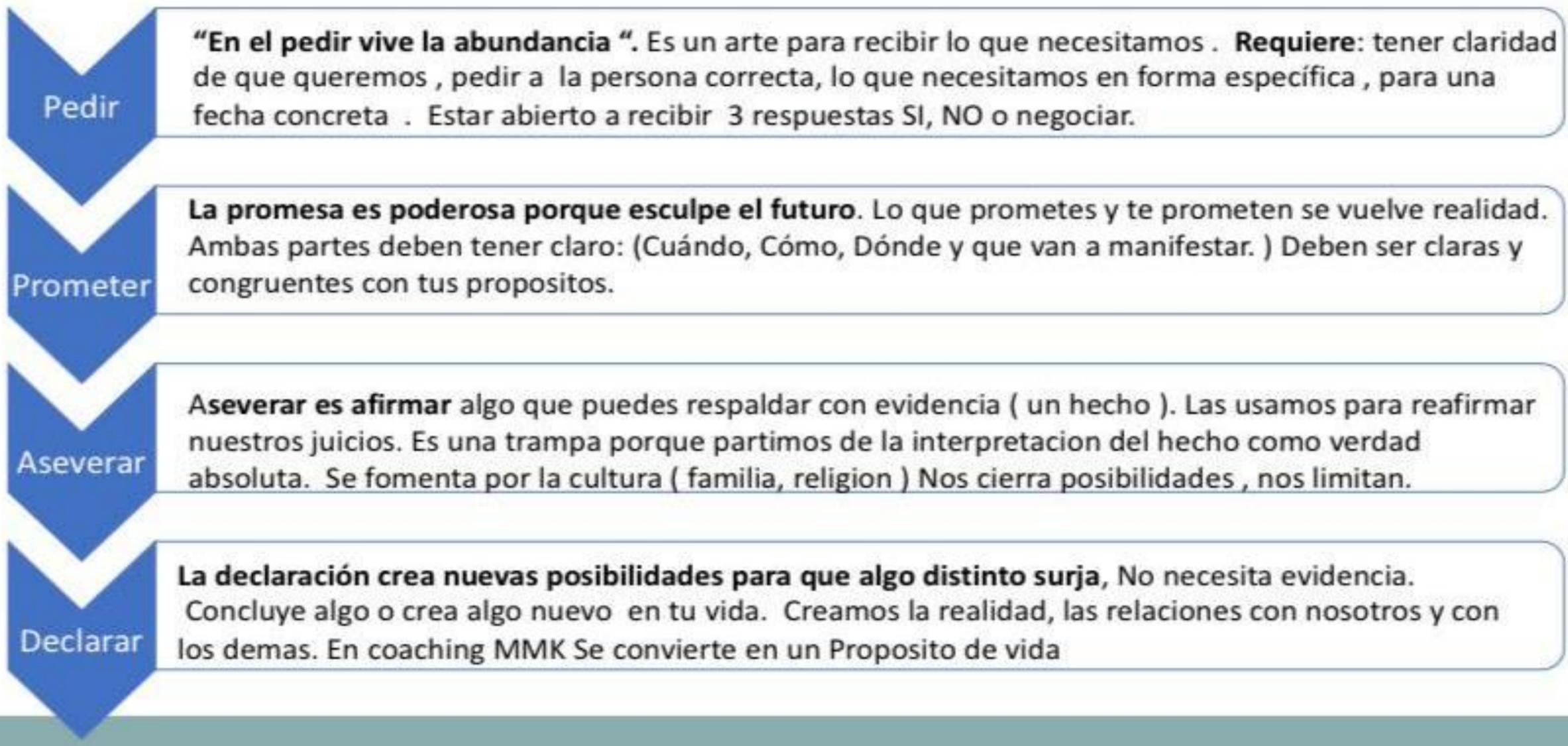
## 2. Comunicación Agresiva:

- Significado: La comunicación agresiva se caracteriza por expresar opiniones, deseos o emociones de manera dominante, hostil o destructiva. Las personas que se comunican de manera agresiva tienden a imponer sus puntos de vista, culpar a los demás, usar un lenguaje ofensivo y no respetar los derechos o sentimientos de los demás.
- Ejemplo: Una persona agresiva puede levantar la voz, insultar o ridiculizar a los demás, criticar de manera desproporcionada y tratar de controlar a los demás mediante intimidación o coerción.

## 3. Comunicación Asertiva:

- Significado: La comunicación asertiva se caracteriza por expresar opiniones, deseos y emociones de manera directa, honesta y respetuosa, sin violar los derechos de los demás. Las personas que se comunican de manera asertiva defienden sus propios derechos, expresan sus necesidades y opiniones de manera clara y firme, y respetan los derechos y sentimientos de los demás.
- Ejemplo: Una persona asertiva puede expresar desacuerdo de manera respetuosa, establecer límites claros, comunicar sus necesidades de manera directa y buscar soluciones constructivas para resolver conflictos.

# ACTOS DEL LENGUAJE



# ACTOS DEL LENGUAJE



- . Las declaraciones definen nuestra personalidad, en que contexto vivimos, determina circunstancias, lenguaje, objetivos.
- . Abrimos y cerramos posibilidades (Yo puedo vs Yo no puedo)
- . Creamos la realidad exterior e interior, (sano – enfermo)
- . Todo lo que dices acerca de ti y tu vida lo has declarado
- . El exterior hace resonancia con tus declaraciones, son un IMAN que atrae situaciones y personas alineadas a tus declaraciones.



# HERRAMIENTAS PARA MEJORAR LA COMUNICACION

Práctica de escucha activa.

Uso de feedback constructivo.

Desarrollo de habilidades de comunicación no verbal.

Técnicas para expresar opiniones de manera asertiva.

Uso de preguntas abiertas para fomentar la conversación.

Desarrollo de empatía hacia los demás.

Práctica de la comunicación clara y concisa.

Uso de técnicas de negociación.

Desarrollo de habilidades de comunicación intercultural.

Uso de técnicas para manejar conflictos de manera constructiva.



# LIDERAZGO Y COMUNICACION

**Transmisión de la visión y los objetivos:** Los líderes utilizan la comunicación para transmitir la visión, misión y objetivos de la organización a los miembros del equipo, inspirándolos y alineándolos hacia un propósito común.

**Motivación y inspiración:** Los líderes efectivos utilizan la comunicación para motivar, inspirar y empoderar a sus seguidores, fomentando un sentido de compromiso y dedicación hacia metas compartidas.

**Establecimiento de relaciones:** La comunicación es esencial para establecer relaciones sólidas y de confianza entre el líder y los miembros del equipo, creando un ambiente de trabajo colaborativo y favorable.

**Resolución de conflictos:** Los líderes utilizan la comunicación efectiva para gestionar y resolver conflictos dentro del equipo, fomentando un ambiente de respeto mutuo, comprensión y colaboración.

**Feedback y retroalimentación:** Los líderes proporcionan feedback constante y retroalimentación constructiva a los miembros del equipo, ayudándoles a mejorar su desempeño y crecimiento profesional.

**Comunicación transparente:** Los líderes practican la transparencia en la comunicación, compartiendo información relevante y tomando decisiones de manera abierta y honesta, lo que promueve la confianza y el compromiso de los empleados.

**Escucha activa:** Los líderes efectivos practican la escucha activa, mostrando interés genuino en las preocupaciones y opiniones de los miembros del equipo, y promoviendo un ambiente donde todos se sientan valorados y escuchados.

# TECNICAS DE COMUNICACION PARA LIDERES



Un líder en las MIPYMES debe poseer habilidades de comunicación efectiva para transmitir visiones claras y motivar a su equipo. Además, debe ser un buen oyente para entender las necesidades de los empleados y proporcionar feedback constructivo. La transparencia en la comunicación y la capacidad para delegar responsabilidades son esenciales, al igual que la habilidad para fomentar la colaboración y gestionar conflictos de manera constructiva. Un líder en MIPYMES debe utilizar una variedad de canales de comunicación y ser un modelo a seguir en el comportamiento deseado en la organización, promoviendo una cultura de confianza, respeto y trabajo en equipo para el éxito general de la empresa..



---

## Reflexión

La comunicación efectiva y asertiva tiene el poder de transformar nuestras interacciones diarias y nuestros entornos laborales. Al finalizar esta sesión, recordemos la importancia de escuchar con empatía, expresar nuestras ideas con claridad y construir puentes de comprensión y colaboración en cada conversación. Sigamos cultivando una comunicación consciente y transformadora en nuestras vidas.

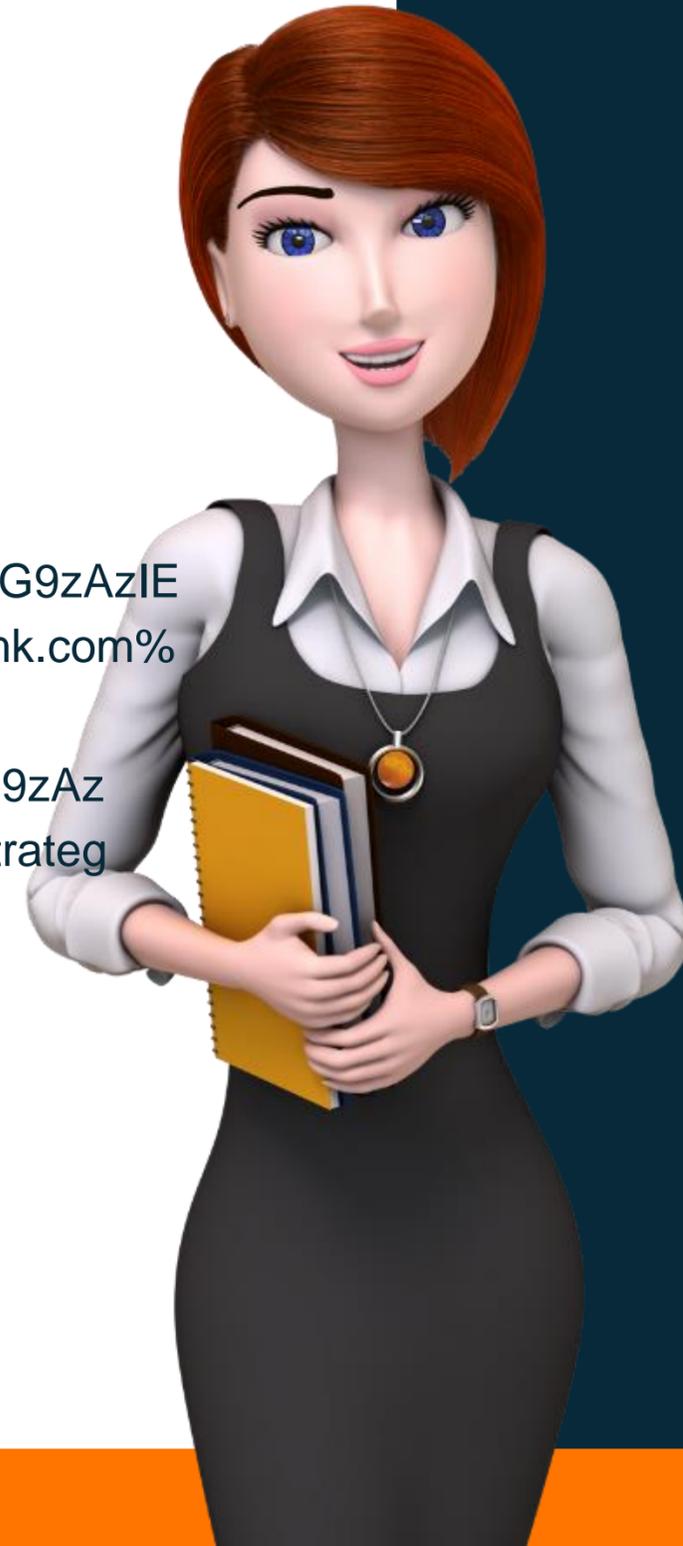
# Bibliografía

 Manual de Comunicación Asertiva. Autor. Gerard Shaw.

 [https://r.search.yahoo.com/\\_ylt=AwrEsOLmhkNm\\_\\_kJMxhU04lQ;\\_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzIEEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1715730278/RO=10/RU=https%3a%2f%2fprocesommk.com%2fcertificacion-mmk%2f/RK=2/RS=xl3lv\\_e9yl6q9JBlmnYwNgwdYIU-](https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrEsOLmhkNm__kJMxhU04lQ;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzIEEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1715730278/RO=10/RU=https%3a%2f%2fprocesommk.com%2fcertificacion-mmk%2f/RK=2/RS=xl3lv_e9yl6q9JBlmnYwNgwdYIU-)

 [https://r.search.yahoo.com/\\_ylt=AwrEt4l00EJmePcBTDVU04lQ;\\_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzIEEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1715683572/RO=10/RU=https%3a%2f%2fsocioestrategia.com%2fcomunicacion-asertiva-en-el-trabajo%2f/RK=2/RS=gO\\_a9eAW9CLm1hUdcNPW6GoOqho-](https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrEt4l00EJmePcBTDVU04lQ;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzIEEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1715683572/RO=10/RU=https%3a%2f%2fsocioestrategia.com%2fcomunicacion-asertiva-en-el-trabajo%2f/RK=2/RS=gO_a9eAW9CLm1hUdcNPW6GoOqho-)





# Evaluémonos

---





¿Preguntas?



Recuerda que POSITIVA tiene para ti:

# **Posipedia**

<https://posipedia.com.co/> 



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVAS



Guías



Mailings



Videos

# ¡SIGUENOS EN NUESTRA COMUNIDAD EDUCATIVA!



Escanea el código  
QR con tu celular

# POR MUCHAS CONEXIONES MÁS

## Andrés

Despierta todos los días seguro y feliz, porque permanece informado de las noticias y actividades nuevas en SST con su comunidad educativa Positiva Educa en WhatsApp.



1

Escanea el Código QR con tu celular.



2

Síguenos y entérate de todas las actualizaciones de nuestro Plan Nacional de Educación.



3

## ¡Recuerda!

El canal lo encuentras en la pestaña de Novedades de tu Whatsapp

