

FAVA - Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje

SENA - Servicio Nacional de Aprendizaje.

ESTRUCTURA DE CONTENIDOS

	Pág.
Introducción	3
Mapa de contenido	4
1 LA COMUNICACIÓN.	5
1.1 Definición.	5
1.2 Principales elementos que intervienen en la comunicación.	6
1.3 Clases de comunicación.	6
1.3.1 Comunicación Verbal.	7
1.3.2 Comunicación No verbal.	7
1.4 Barreras en la comunicación.	9
2 LA COMUNICACIÓN ASERTIVA.	10
2.1 Definición.	10
2.2 Características de la comunicación asertiva.	10
2.3 Etapas de la comunicación asertiva.	12
2.4 Claves para una comunicación exitosa.	12
Glosario	14
Bibliografía	15
Control del documento	16

INTRODUCCIÓN

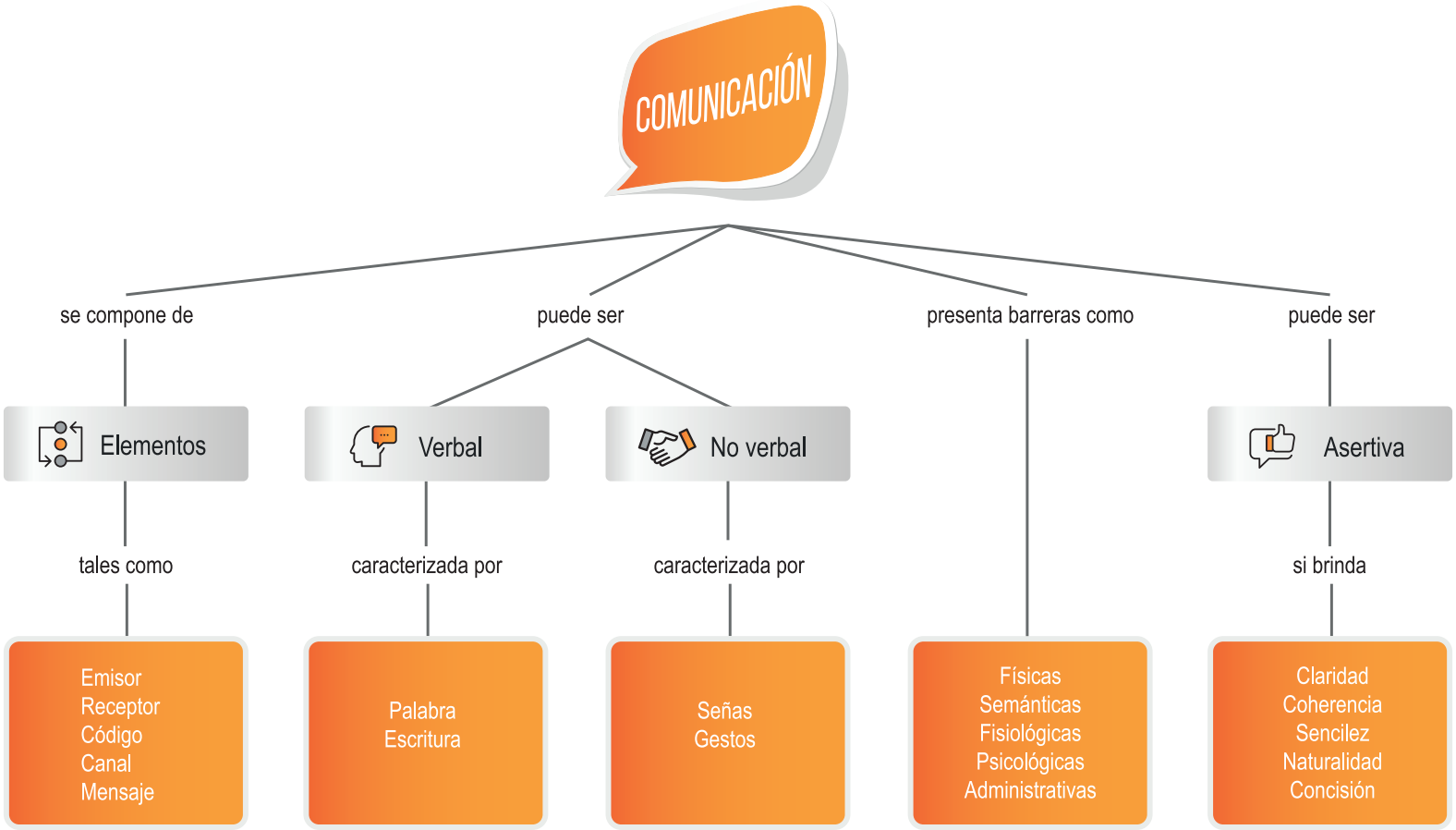
La comunicación es innata en el ser humano en los diversos ámbitos en los que se relacione una persona, ya sea en el trabajo, con la familia, su profesión, sus amigos y sociedad en general, recurre a un proceso de comunicación para transmitir sus ideas y pensamientos.

Es necesario tener claro los elementos, alcances y demás componentes que permiten realizar el proceso de comunicación de una manera asertiva. A través de la comunicación es como se logra el entendimiento, la coordinación y la cooperación, lo cual posibilita el crecimiento y el desarrollo de las organizaciones.

En el presente contenido se exponen las características y recomendaciones que propician una comunicación asertiva teniendo en cuenta aspectos que son de interés, y entendiendo que la carencia de estrategias comunicativas genera lentitud en los procesos, retardo en las respuestas y desinformación acerca de las acciones que se lleven a cabo en cualquier campo profesional.



MAPA DE CONTENIDO



DESARROLLO DE CONTENIDOS

1. LA COMUNICACIÓN

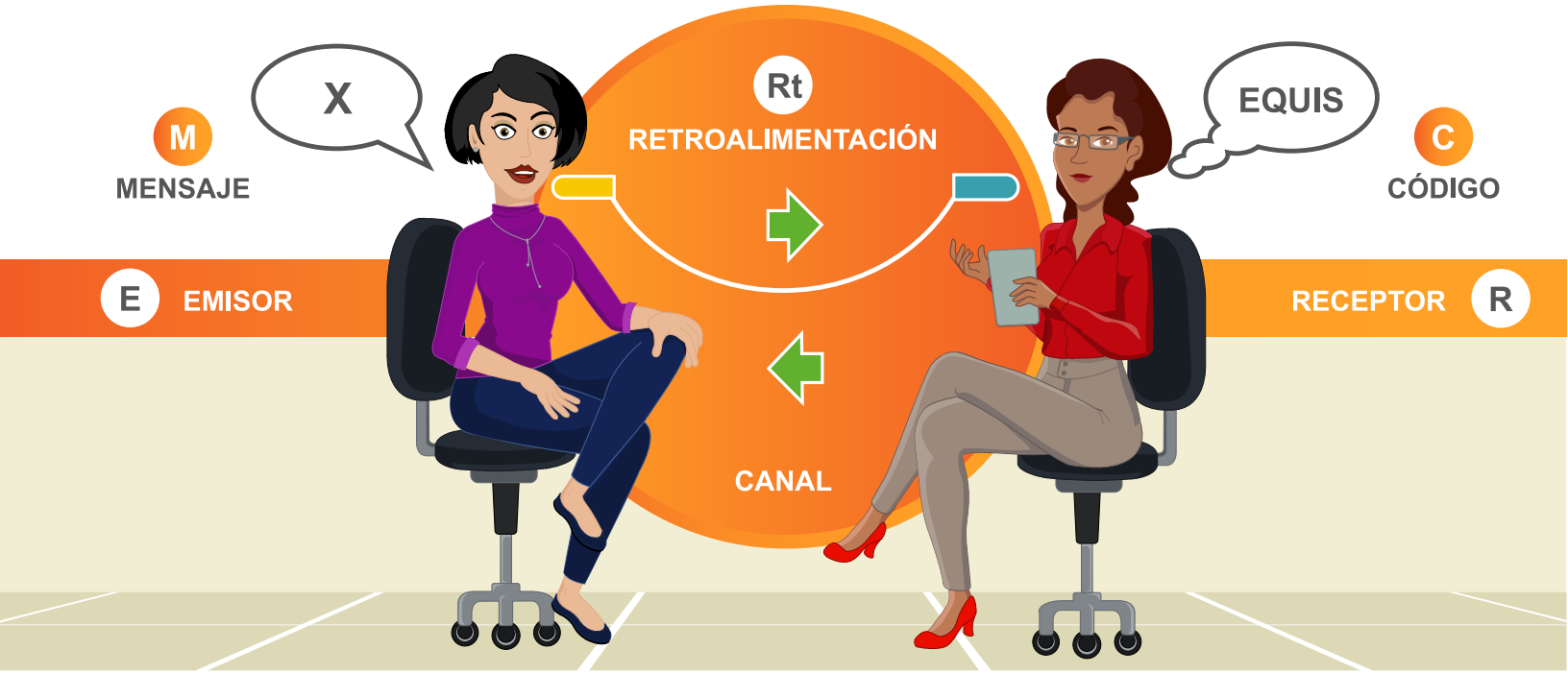
1.1 Definición.

La palabra deriva del latín communicare, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto. definición.de/comunicación (s,f)

La comunicación se entiende como una actividad inherente a la naturaleza humana, que implica la interacción y la puesta en común de mensajes significativos a través de diversos canales y medios, para influir de alguna manera en el comportamiento de los demás. Ella debe ser entendida como factor fundamental y una herramienta clave para el éxito de las negociaciones.



1.2 Principales elementos que intervienen en la comunicación.



Elementos del proceso de la comunicación

- **Emisor:** transmite el mensaje.
- **Receptor:** recibe el mensaje.
- **Mensaje:** el contenido de la comunicación
- **Canal:** el medio por el cual se envía el mensaje
- **Código:** conjunto de signos que se utiliza para transmitir un mensaje.
- **Retroalimentación:** la respuesta verbal o no verbal del receptor frente al mensaje.

1.3 Clases de comunicación

La comunicación se divide en dos clases principales que corresponden a la forma por la cual puede ser transmitido el mensaje.

1.3.1 Comunicación Verbal: "Es el uso de las palabras para la interacción entre los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresado de manera hablada o escrita. Constituye un nivel primario de comunicación y se centra en "lo que se dice". La base de este tipo de comunicación está en la utilización de conceptos.
En esta se encuentra el lenguaje hablado y escrito (voz, cartas, dibujos).

Hay múltiples formas de comunicación oral: los gritos, silbidos, llanto y risa, los cuales pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que se comunican los seres humanos entre sí.

Las formas de comunicación escrita también son muy variadas y numerosas (ideogramas, jeroglíficos, alfabetos, siglas, graffiti, logotipos...). Desde la escritura primitiva ideográfica y jeroglífica, hasta la fonética silábica y alfabética, más conocida, hay una evolución importante." ECURED,(s.f)



1.3.2 Comunicación No verbal: se entiende por comunicación no verbal aquellos medios que complementan los mensajes verbales como las expresiones faciales, los gestos corporales y las distancias espaciales que se establecen entre los interlocutores. Si bien se utilizan como refuerzo, para especificar el mensaje, entregar algún matiz del mismo o, en ocasiones, revelar el carácter irónico de la comunicación lingüística a la que complementan, hay casos en que pueden ser usados independientemente. Educarchile (s,f)



Antes que los seres humanos desarrollaran la capacidad de hablar, su única opción para comunicarse era a través de gestos, señales y posturas corporales. Al menos, ésta es una de las teorías existentes al respecto y es muy posible que sea cierta, sobre todo si se considera que después de miles de años la comunicación no verbal sigue jugando un papel importante en las interacciones sociales. ECURED, (s.f)



COMUNICACIÓN VERBAL

Lenguaje hablado
Voz: tono, intención, volumen.
Lenguaje Escrito
Dibujos, cartas, palabras escritas.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Lenguaje corporal
Señas (Lenguaje de sordos).
Postura corporal
Miradas y gestos.

1.4 Barreras en la comunicación



De acuerdo con EcuRed(s.f) estas son las barreras más comunes que suelen presentarse en la comunicación:

Barreras Físicas: son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación ejemplo: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc.

Barreras Semánticas: es el significado de las palabras; cuando no se precisa su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica. Por ejemplo, si una persona hace un pedido y dice que lo quiere “lo más pronto posible”, esto puede tener diferentes significados, desde la persona que lo entiende como “inmediatamente”, hasta la que lo entiende como “rápido, pero no es tan urgente”.

Barreras Fisiológicas: impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a los defectos fisiológicos del emisor o del receptor. Tales defectos pueden afectar cualquiera de los sentidos. Ya sea en forma total o parcial. Por ejemplo: Alteración de aquellos órganos que constituyen los sentidos, deficiencia en la escritura, lectura, escuchar a través de la música o sonidos fuertes.

Barreras Psicológicas: representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee.

Barreras Administrativas: éstas pueden ser por la falta de planeación, presupuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión y mala retención, escuchar mal y evaluación prematura, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza y temor; periodo insuficiente para ajustarse al cambio; o sobrecarga de información.

2 COMUNICACIÓN ASERTIVA

2.1 Definición

La comunicación asertiva consiste en saber transmitir de manera efectiva y precisa un mensaje ante cualquier situación, incluyendo las que representan un reto. Requiere de control emocional y claridad en las ideas.

"Ser asertivos requiere el desarrollo de habilidades que permiten que el individuo se una persona directa, honesta y expresiva en sus comunicaciones; además de ser seguro, auto-respetarse y tener la habilidad para hacer sentir valiosos a los demás. Comunicarse con asertividad permite transmitir las necesidades o deseos de forma madura y racional sin provocar el rechazo o malestar de la otra persona". Villares, J (2009)



2.2 Características de la comunicación asertiva

Claridad: exponer ideas concretas y definidas, con frases bien construidas y terminología común, al alcance de los destinatarios. Cuando hay que emplear palabras que puedan generar dudas al receptor, lo mejor es explicarlas a profundidad para que puedan ser comprendidas.

Concisión: utilizar las palabras justas y huir de la palabrería, se debe ser lacónico, pero tampoco emboscar al destinatario en una farragosa oratoria por más que sea minuciosa.

Coherencia: construir los mensajes de forma lógica, encadenando ordenadamente las ideas, remarcando lo que son hechos objetivos y lo que son opiniones, bien sea del orador o de otras personas.

Sencillez: tanto en la forma de construir el mensaje, como en las palabras empleadas.

Naturalidad: tal vez lo más difícil de lograr porque requiere una expresión viva y espontánea, lo que no implica vulgaridad o descuido. Es la prueba del dominio del lenguaje y el camino para lograr la naturalidad, precisamente por una cuidadosa preparación de la intervención. Vale la pena resaltar que solo con preparación y con ensayo, se puede asegurar que el mensaje llegue a sus destinatarios de forma precisa y fácilmente comprensible.



2.3 Etapas de la comunicación asertiva

Para comunicarse asertivamente hay que tener en cuenta que se debe escuchar al interlocutor, y para esto se requiere estar atento, dispuesto y evitar hacer suposiciones mientras el otro expresa su punto de vista.



2.4 Claves para una comunicación exitosa.

No criticar, no condenar y no quejarse: bien es conocido el dicho de que, si se quiere recoger miel, no se le debe dar puntapiés a la colmena, pues la crítica es inútil porque pone a la otra persona a la defensiva, la lleva a justificarse, despierta resentimientos, desmoraliza y no corrige. Ante esto, en lugar de censurar a la gente, la idea es tratar de comprender, cosa que resulta provechosa e interesante.

Demostrar aprecio, honradez y sinceridad: a toda persona le interesa ser atendida, escuchada y sentirse importante, por eso, la mejor forma de despertar el interés en los demás es mediante el aprecio y el aliento. Está claro que la adulación gratuita no da resultados con la mayoría de la gente ya que es algo falso, sin embargo, la diferencia

entre una muestra de aprecio y la adulación es bastante sencilla, está en la sinceridad. Otra clave es hablar de lo que le interesa al otro, esto hará que la conversación avance positivamente porque el interlocutor se va a sentir importante.

Evitar discusiones: en cualquier conversación hay que evitar los momentos de tensión, aunque se pueda lograr a veces un triunfo, a la larga es ficticio porque jamás se obtendrá la buena voluntad del contrincante.
Lo mejor es aceptar el desacuerdo y buscar aquellas áreas donde puede haber puntos en común, hay que dejar aplazada cualquier lucha de poder; se debe mostrar respeto y jamás se le tiene que decir a una persona que está totalmente equivocada.



Escuchar, escuchar, escuchar: saber escuchar significa interesarse, ser paciente, atento, ¿cómo descubrir lo que la otra persona quiere decir realmente? Esto parece sencillo y natural, pero pocos lo hacen, es por ello que al escuchar hay que concentrarse en la forma de hablar del interlocutor, en las palabras que emplea, y no en lo que se quiere oír.

GLOSARIO

Comunicación: la palabra deriva del latín communicare, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

Comunicación Asertiva: consiste en saber transmitir de manera efectiva y precisa un mensaje ante cualquier situación, incluyendo las que representan un reto. Requiere de control emocional y claridad en las ideas.

Comunicación No verbal: Se entiende por comunicación no verbal aquellos medios que complementan los mensajes verbales como las expresiones faciales, los gestos corporales y las distancias espaciales que se establecen entre los interlocutores.

Comunicación Verbal: Es el uso de las palabras para la interacción entre los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresado de manera hablada o escrita.

Claridad: exponer ideas concretas y definidas, con frases bien construidas y terminología común, al alcance de los destinatarios. Cuando hay que emplear palabras que puedan generar dudas al receptor, lo mejor es explicarlas a profundidad para que puedan ser comprendidas.

Concisión: utilizar las palabras justas y huir de la palabrería, no hay se debe ser lacónico, pero tampoco emboscar al destinatario en una farragosa oratoria por más que sea minuciosa.

Coherencia: construir los mensajes de forma lógica, encadenando ordenadamente las ideas, remarcando lo que son hechos objetivos y lo que son opiniones, bien sea del orador o de otras personas.

Sencillez: tanto en la forma de construir el mensaje, como en las palabras empleadas.

Naturalidad: tal vez lo más difícil de lograr porque requiere una expresión viva y espontánea, lo que no implica vulgaridad o descuido. Es la prueba del dominio del lenguaje y el camino para lograr la naturalidad, precisamente por una cuidadosa preparación de la intervención. Vale la pena resaltar que solo con preparación y con ensayo, se puede asegurar que el mensaje llegue a sus destinatarios de forma precisa y fácilmente comprensible.

BIBLIOGRAFÍA

Brönstrup, S., Celsi, E. y Ribeiro, A. (2009). *Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional*. Bogotá, Colombia: Red signo y pensamiento.

Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias.* Bogotá, Colombia: Autor.

Díaz, S. (2014). *Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional.* La Habana, Cuba: Editorial universitaria.

Pacheco, R. (2006). *Competencias claves para la comunicación organizacional.* Quito, Ecuador: ProQuest ebrary.

Sayago, L. (2009). *Investigación en comunicación organizacional.* Córdoba, Argentina: El cid editor.

CONTROL DEL DOCUMENTO

CONSTRUCCIÓN OBJETO DE APRENDIZAJE

COMUNICACIÓN ASERTIVA	
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos Regional Santander	
Expertos temáticos:	Jairo Figueroa Chaparro - V1 Salomé Ortiz Moreno - V2
Centro Industrial de Mantenimiento Integral - CIMI Regional Santander	
Líder línea de producción:	Santiago Lozada Garcés
Asesores pedagógicos:	Rosa Elvia Quintero Guasca Claudia Milena Hernández Naranjo
Diseño multimedia:	Eulises Orduz Amezquita
Programador:	Francisco José Lizcano Reyes
Producción de audio:	Víctor Hugo Tabares Carreño

creative commons

BY NC SA

Este material puede ser distrubuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismo términos de la licencia que el trabajo original.