



Agencia de
Aprendizaje
a lo largo
de la vida

Habilidades Blandas

Comunicación

Comunicación

La comunicación es una herramienta fundamental en nuestra vida diaria.

Nos permite relacionarnos con los demás, transmitir nuestras ideas, pensamientos y sentimientos de manera efectiva.

Empezar

Comunicación

Como vimos en el módulo anterior, es necesario saber **gestionar correctamente los conflictos para poder lograr un equipo efectivo** y que pueda lograr sus objetivos.

Una de las habilidades que intervienen para que la resolución de conflictos se desarrolle de la mejor manera posible, es lograr **comunicarnos efectivamente**.

Índice

1. ¿Cómo nos comunicamos?
2. Elementos que interfieren en la comunicación efectiva
3. Estilos de comunicación
4. Escucha activa
5. Prácticas de comunicación en desarrollo ágil
6. Autoevaluación

1. ¿Cómo nos comunicamos?

Empezar

¿Cómo nos comunicamos?

Nos comunicamos a través de diferentes canales:



Palabra hablada

Con ella se transmiten emociones y sentimientos



Escritura

Precisa y detallada



Lenguaje corporal

Gestos, posturas, movimientos del cuerpo y el rostro.



Señales visuales

Hechos perceptibles por los sentidos

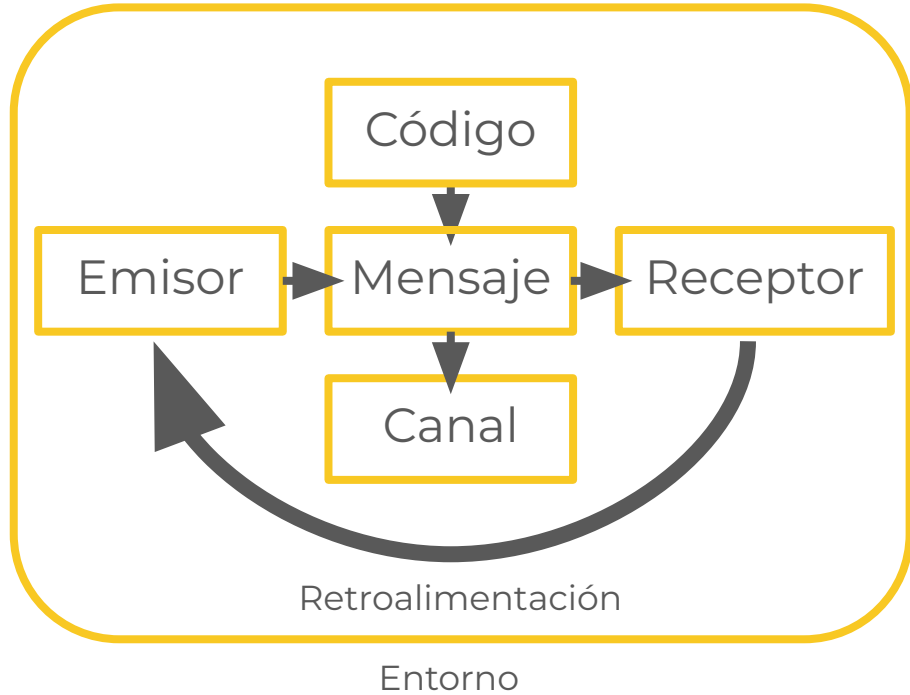
Proceso de comunicación

Una manera de entender cómo se comunica la gente es examinar los pasos que se dan en la transmisión y recepción de un mensaje.

Para que tenga lugar una comunicación eficaz, debe haber seis componentes:

Un emisor, un mensaje, un canal, un receptor, retroalimentación y un entorno.

Además, un séptimo componente, el ruido, que afecta todo el proceso de comunicación.



La importancia del entorno y del ruido

Entorno: Una comprensión plena de la comunicación exige conocer el entorno en el que los mensajes se transmiten y reciben. La cultura de la organización (actitudes y atmósfera) es un factor clave del entorno que influye en la comunicación.

Ruido: Las distracciones como el ruido influyen en forma penetrante en los componentes del proceso de comunicación. En este contexto, el ruido es cualquier cosa que interrumpe la comunicación, incluidas las actitudes y emociones del receptor. El ruido comprende factores como el estrés, el miedo, las actitudes negativas y la poca motivación.

La importancia del entorno y del ruido

Comprender el **entorno** y el **ruido** en un circuito de comunicación es esencial para asegurar que la interacción sea efectiva. Este entendimiento permite **identificar posibles obstáculos** que podrían interferir con la transmisión y recepción de mensajes.

Comprender el concepto de ruido en el contexto de la comunicación no se limita únicamente a factores físicos como el ruido ambiental. También incluye **elementos intangibles que pueden interferir con la transmisión efectiva de mensajes**, como las emociones, el estrés y las distracciones.

Es importante **reconocer estos elementos como barreras potenciales para una comunicación efectiva** y buscar formas de mitigar su impacto para mejorar la calidad de la interacción.

2. Elementos que interfieren en la comunicación efectiva

Empezar

Elementos que interfieren en la comunicación efectiva

Elementos	Descripción
Barreras lingüísticas	Diferencias en el idioma, vocabulario o jerga que dificultan la comprensión mutua.
Barreras culturales	Diferencias culturales en normas de comportamiento, expresión facial y estilo de comunicación.
Ruido físico	Factores ambientales como ruidos externos, distracciones visuales o problemas técnicos.
Barreras psicológicas	Prejuicios, estereotipos, emociones intensas y sesgos cognitivos que afectan la interpretación.

Elementos que interfieren en la comunicación efectiva

Elementos	Descripción
Falta de atención	Multitarea, distracción o falta de concentración que impide la escucha efectiva.
Percepciones erróneas	Malentendidos, suposiciones incorrectas o interpretaciones equivocadas de los mensajes.
Falta de claridad	Mensajes ambiguos, mal estructurados o poco claros que dificultan la comprensión.
Falta de habilidades	Carencia de habilidades para expresarse claramente, escuchar activamente o manejar conflictos.

3. Estilos de comunicación

Empezar

Estilos de comunicación

1

Estilo pasivo

Propio de las personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos por pensar que pueden ofender a otras personas.

Infravaloran sus propias opiniones y necesidades y dan un valor superior a la de los demás.

2

Estilo agresivo

Sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando de los demás.

3

Estilo asertivo

Estilo de opinión abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias.

Respeto hacia los demás, aceptando que su postura no tiene porqué coincidir con la del resto, se evitan muchos conflictos expresándose de forma directa, honesta y abierta.

Comunicación efectiva

En la comunicación efectiva, el **mensaje** transmitido debe ser **claro, relevante y adaptado al contexto y al público objetivo**.

Además, se debe asegurar que el receptor comprenda el mensaje de la misma manera que el emisor lo pretendía, **evitando malentendidos** o interpretaciones erróneas.

La comunicación efectiva no solo se trata de transmitir información verbalmente, sino también de **escuchar activamente** y **comprender las necesidades**, preocupaciones o puntos de vista de los demás.

Esto implica prestar atención a las señales no verbales, como el lenguaje corporal y las expresiones faciales, así como mostrar empatía y respeto hacia el interlocutor.

Pasos para comunicarse efectivamente

1. **Establecer un propósito claro:** ¿Qué querés lograr con esta comunicación? Tener un propósito definido te ayudará a estructurar tu mensaje de manera efectiva.
2. **Conocer a tu audiencia:** Considerá quiénes son tus receptores y adaptá tu mensaje a su nivel de comprensión, intereses y necesidades.
3. **Utilizar un lenguaje claro y conciso:** Empleá un lenguaje sencillo y directo para expresar tus ideas. Evitá jergas o tecnicismos que puedan ser confusos para tu audiencia y sé conciso en la transmisión de tu mensaje.
4. **Escuchar activamente:** La comunicación efectiva no es solo hablar, sino también escuchar. Presta atención a lo que dicen los demás, muestra interés genuino y haz preguntas para demostrar que estás comprometido con la conversación.
5. **Mostrar empatía:** Trata de entender los sentimientos y perspectivas de tu interlocutor. Sé receptivo a sus emociones y muestra comprensión y empatía hacia su situación.

Pasos para comunicarse efectivamente

6. **Ser asertivo:** Expresá tus ideas y opiniones de manera clara, directa y respetuosa. No temas expresar tus pensamientos, pero también sé receptivo a las opiniones de los demás y dispuesto a llegar a compromisos.
7. **Utilizar medios adecuados de comunicación:** Ya sea cara a cara, por teléfono, correo electrónico o mensajería instantánea, seleccioná el medio que mejor facilite la comprensión y el intercambio de información.
8. **Proporcionar retroalimentación constructiva:** Si estás recibiendo o dando retroalimentación, asegúrate de que sea constructiva, específica y orientada hacia la mejora.
9. **Seguir el proceso de retroalimentación:** Si la comunicación implica un proceso de retroalimentación, asegúrate de seguirlo hasta su conclusión. Esto puede implicar seguir discutiendo el tema hasta llegar a una solución mutuamente satisfactoria.

Retroalimentación de todo lo visto hasta ahora

En este video, podrán ver cómo se **resuelven conflictos**, mejorando el estilo de comunicación (**comunicación asertiva**) y eso, por efecto directo, mejora cualquier intercambio con **compañeros de equipo**.



[Link al video](#)

4. Escucha activa

Empezar

Escucha activa

Como se mencionó previamente, uno de los elementos esenciales para lograr una comunicación efectiva tiene sus inicios en **saber cómo escuchar**.

La escucha activa es un proceso en el que se presta una **atención completa** y concentrada a lo que una persona está comunicando, tanto **verbal** como **no verbalmente**.

Implica más que simplemente oír las palabras; requiere **comprender el mensaje, las emociones y las intenciones** detrás de las palabras.



¿Cómo lograr una escucha activa?

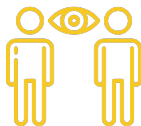
Componentes	Descripción
Atención total	Centrar toda la atención en la persona que está hablando, evitando distracciones y mostrando un interés genuino en lo que está diciendo.
Escucha comprensiva	Tratar de entender el mensaje desde la perspectiva del hablante, poniéndose en su lugar y considerando sus sentimientos y puntos de vista.
Responder de manera adecuada	Demostrar que se está escuchando y comprendiendo a través de gestos de afirmación, preguntas clarificadoras y respuestas pertinentes.
Reflejar y validar emociones	Reconocer y validar las emociones expresadas por el hablante, mostrando empatía y comprensión hacia sus sentimientos.
Evitar interrupciones	Permitir que el hablante termine de expresar sus ideas antes de responder, evitando interrumpir o terminar sus oraciones.

Tips para mejorar la atención y escuchar activamente



Eliminá distracciones

Encontrá un entorno tranquilo y libre de distracciones para poder concentrarte completamente en la persona que está hablando.



Mantené contacto visual

Demostrá interés y ayudá a mantener la atención en la conversación. Evitá mirar a tu alrededor o revisar tu teléfono mientras escuchás.



Evitá planificar tu respuesta mientras escuchas

En lugar de estar pensando en lo que vas a decir a continuación, centrate en realmente escuchar lo que la otra persona está diciendo en ese momento.



Practicá la respiración consciente

Si tu mente divaga durante una conversación, tomá algunas respiraciones profundas y conscientes para volver al momento presente y enfocarte en lo que se está diciendo.

5. Prácticas de comunicación en desarrollo ágil

Empezar

Prácticas de comunicación en desarrollo ágil

En el marco del desarrollo ágil, las prácticas de comunicación son fundamentales para garantizar la colaboración efectiva entre los miembros del equipo y para el éxito del proyecto en general.

Algunas ideas son:



Prácticas de comunicación en desarrollo ágil

Prácticas	Descripción
Reuniones diarias (Daily Standups)	Estas breves reuniones diarias permiten que todo el equipo comparta rápidamente lo que hicieron ayer, lo que planean hacer hoy y cualquier impedimento que estén enfrentando.
Reuniones de planificación de sprint	Durante esta reunión, se discuten los objetivos del sprint, se desglosan las historias de usuario en tareas más pequeñas y se asignan responsabilidades.
Reuniones de revisión de sprint	Al final de cada sprint, el equipo se reúne para demostrar el trabajo completado al cliente o al product owner. Durante esta reunión, se revisan las historias de usuario completadas y se recopila feedback para iteraciones futuras.
Reuniones de retrospectiva de sprint	Después de cada sprint, el equipo reflexiona sobre lo que salió bien, lo que no salió tan bien y cómo pueden mejorar en el futuro.

Prácticas de comunicación en desarrollo ágil

Prácticas	Descripción
Tableros Kanban o Scrum	El uso de tableros físicos o digitales, como tableros Kanban o tableros Scrum, ayuda a visualizar el flujo de trabajo del equipo y facilita la comunicación sobre el estado de las tareas y los impedimentos.
Herramientas de comunicación colaborativa	El equipo puede utilizar herramientas de comunicación en línea, como Slack, Microsoft Teams, Discord o herramientas similares, para facilitar la comunicación instantánea y la colaboración en tiempo real.
Comunicación transparente y abierta	Fomentar una cultura de comunicación transparente y abierta dentro del equipo, donde se aliente a todos los miembros a compartir sus ideas, preocupaciones y puntos de vista de manera constructiva.

Ejemplo de caso práctico

Una empresa de desarrollo de software está trabajando en un proyecto importante para un cliente.

El equipo está distribuido en diferentes ubicaciones geográficas y se comunica principalmente a través de reuniones virtuales y herramientas de colaboración en línea.

Problemas que pueden surgir por fallas en la comunicación

1. **Falta de claridad en los requisitos:** El equipo de desarrollo no tiene una comprensión clara de los requisitos del cliente debido a una comunicación deficiente entre el equipo de ventas y el equipo de desarrollo. Como resultado, se están desarrollando funcionalidades que no cumplen con las expectativas del cliente.
2. **Dificultades en la coordinación del equipo distribuido:** Debido a la falta de comunicación efectiva, el equipo distribuido enfrenta dificultades para coordinar sus actividades y compartir información de manera oportuna. Esto está causando retrasos en la entrega de tareas y una falta de alineación en los esfuerzos del equipo.
3. **Falta de retroalimentación del cliente:** El cliente no está proporcionando retroalimentación oportuna sobre las entregas parciales del proyecto, lo que dificulta que el equipo realice ajustes y mejoras en función de las necesidades del cliente.
4. **Malentendidos en las especificaciones técnicas:** Debido a una comunicación deficiente entre los desarrolladores y los diseñadores, se están produciendo malentendidos en las especificaciones técnicas de las funcionalidades, lo que lleva a la implementación incorrecta de características y problemas de calidad del software.

Posibles soluciones a esos problemas

1. Establecer **reuniones regulares** entre los equipos de ventas y desarrollo para garantizar una comprensión clara de los requisitos del cliente.
2. Implementar **herramientas de gestión de proyectos y colaboración en línea** para mejorar la coordinación y la comunicación en el equipo distribuido.
3. Establecer **canales de comunicación claros** con el cliente y solicitar retroalimentación regular sobre las entregas parciales del proyecto.
4. **Mejorar la documentación y la comunicación de las especificaciones técnicas** entre los desarrolladores y los diseñadores.

Por último, fomentar una cultura de **comunicación abierta y transparente** en la empresa, donde se aliente a los empleados a compartir sus preocupaciones y desafíos de manera constructiva.

6. Autoevaluación

Empezar

Respondamos

¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor la comunicación efectiva?

- a) *Transmitir información de manera confusa y ambigua.*
- b) *Garantizar que el mensaje sea claro, comprensible y relevante.*
- c) *Mantener la información solo para uno mismo.*
- d) *Limitar la comunicación a un solo canal.*

Siguiente

Respondamos

¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor la comunicación efectiva?

a) *Transmitir información de manera confusa y ambigua.*

b) Garantizar que el mensaje sea claro, comprensible y relevante.



c) *Mantener la información solo para uno mismo.*

d) *Limitar la comunicación a un solo canal.*

Siguiente

Respondamos

¿Cuál de las siguientes situaciones demuestra una comunicación efectiva en el lugar de trabajo?

- a) Un empleado ignora las solicitudes de retroalimentación de su supervisor.*
- b) Un equipo de proyecto mantiene a todos los miembros informados sobre el progreso y los desafíos.*
- c) Un gerente critica constantemente el trabajo de sus subordinados sin ofrecer soluciones.*
- d) Un colega no comparte información importante con su equipo.*

Siguiente

Respondamos

¿Cuál de las siguientes situaciones demuestra una comunicación efectiva en el lugar de trabajo?

a) *Un empleado ignora las solicitudes de retroalimentación de su supervisor.*

b) *Un equipo de proyecto mantiene a todos los miembros informados sobre el progreso y los desafíos.*



c) *Un gerente critica constantemente el trabajo de sus subordinados sin ofrecer soluciones.*

d) *Un colega no comparte información importante con su equipo.*

Siguiente

Respondamos

En el contexto de la comunicación efectiva, ¿cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor el concepto de "ruido"?

- a) El uso de tecnicismos y jerga especializada que puede confundir al receptor.*
- b) La interferencia respecto a la atención que dificulta la comprensión del mensaje.*
- c) La falta de habilidades lingüísticas adecuadas por parte del emisor.*
- d) El uso de expresiones emocionales excesivas que distraen al receptor.*

Siguiente

Respondamos

En el contexto de la comunicación efectiva, ¿cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor el concepto de "ruido"?

a) *El uso de tecnicismos y jerga especializada que puede confundir al receptor.*

b) *La interferencia respecto a la atención que dificulta la comprensión del mensaje.*



c) *La falta de habilidades lingüísticas adecuadas por parte del emisor.*

d) *El uso de expresiones emocionales excesivas que distraen al receptor.*

Siguiente

Respondamos

¿Cuál de las siguientes estrategias es una característica clave de la comunicación asertiva en situaciones de conflicto?

- a) Expresar claramente opiniones y sentimientos sin infringir en los derechos de los demás.*
- b) Evitar confrontaciones directas.*
- c) Utilizar tácticas de manipulación para obtener lo que se quiere.*
- d) Ceder a las demandas de los demás para evitar la confrontación.*

Siguiente

Respondamos

¿Cuál de las siguientes estrategias es una característica clave de la comunicación asertiva en situaciones de conflicto?

a) *Expresar claramente opiniones y sentimientos sin infringir en los derechos de los demás.*



b) *Evitar confrontaciones directas.*

c) *Utilizar tácticas de manipulación para obtener lo que se quiere.*

d) *Ceder a las demandas de los demás para evitar la confrontación.*

Siguiente

Respondamos

¿Cuál de los siguientes enunciados refleja mejor un comportamiento asertivo durante una conversación difícil?

- a) *"Estoy bien con lo que decidas hacer, no importa cómo me afecte".*
- b) *"No me importa lo que pienses, así que seguiré haciendo lo que quiero".*
- c) *"No quiero causar problemas, así que no diré nada sobre el tema".*
- d) *"Entiendo tu punto de vista, pero quiero compartir mis propias preocupaciones al respecto".*

Siguiente

Respondamos

¿Cuál de los siguientes enunciados refleja mejor un comportamiento asertivo durante una conversación difícil?

- a) *"Estoy bien con lo que decidas hacer, no importa cómo me afecte".*
- b) *"No me importa lo que pienses, así que seguiré haciendo lo que quiero".*
- c) *"No quiero causar problemas, así que no diré nada sobre el tema".*
- d) ***"Entiendo tu punto de vista, pero quiero compartir mis propias preocupaciones al respecto".***



Siguiente

FELICITACIONES!

Lograste finalizar este módulo.
Esperamos que te ayude a seguir
mejorando en tu desarrollo
personal y profesional.

Te invitamos a reflexionar

1. ¿Qué aprendí?
Principales conceptos e ideas.
2. ¿Cómo lo aprendí?
Pasos seguidos para aprenderlo.
3. ¿Qué ha sido lo más fácil?
¿Y lo más difícil?
4. ¿Para qué me sirvió?
Utilidad de lo aprendido.
5. ¿En qué otras situaciones puedo aplicarlo? Extrapolación de lo aprendido a otros espacios, a la vida cotidiana, etc