

A stylized illustration of an office or workspace. In the top left, a person in an orange uniform is cleaning a floor. In the center, a blue gift box with a yellow ribbon sits on a scale. To the right, a large red heart is on a table. In the bottom left, a blue document is on a desk. In the bottom right, a yellow typewriter is on a desk. The background is a light gray grid.

# Comunicación Efectiva

## Conceptos básicos

# Comunicación Efectiva

- ❖ Introducción
  - ❖ Proceso de comunicación
- ❖ Aspectos sobre la transmisión e interpretación de los mensajes
  - ❖ Vídeos
    - El efecto Halo
    - Whodonnit. Ejercicio de observación
    - El Castor
- ❖ Material complementario
  - ❖ Vídeos (voluntario)
    - Comunicación efectiva en situaciones difíciles
    - La escucha activa
    - Test de atención
  - ❖ Ejercicio práctico (voluntario)
- ❖ Tareas y anuncio de próxima sesión

C  
O  
N  
T  
E  
N  
I  
D  
O  
S





## COMUNICAR ES PONER EN COMÚN, ES COMPARTIR

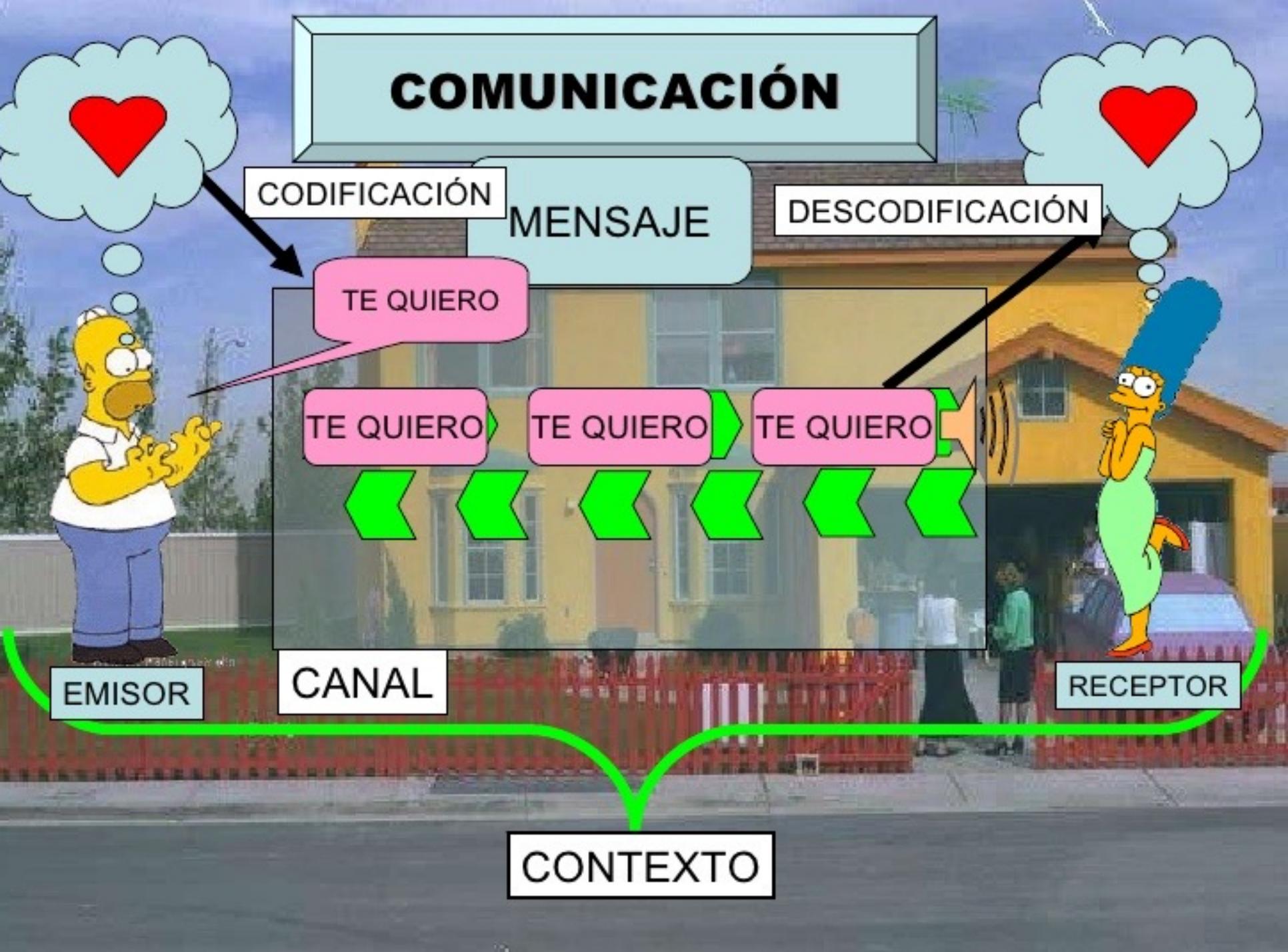
---

La comunicación es un proceso que se desarrolla en 5 pasos:

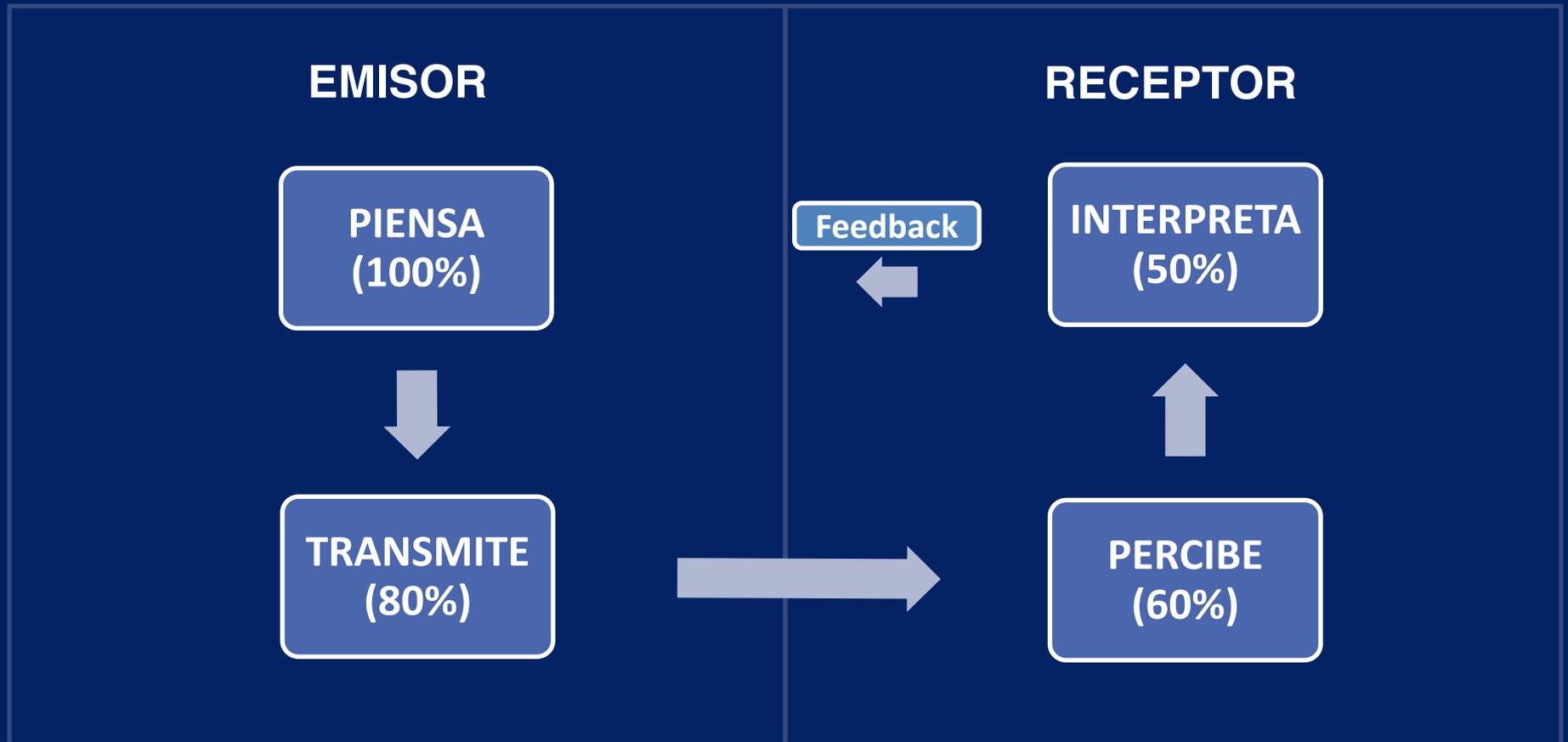
- Elaboración de la idea
- Codificación
- Transmisión del mensaje
- Decodificación
- Recepción por el destinatario

Véanlo aquí:

<https://www.youtube.com/watch?v=iSCGFncuakE>



# Perfil habitual de las comunicaciones interpersonales



# ¿CÓMO SE PERCIBEN NUESTROS MENSAJES?

LO QUE  
DECIMOS:  
30%

CÓMO LO  
DECIMOS:  
70%

*En promedio. Incluye diversas formas de comunicación y contextos*

# PROCESO DE DEGRADACIÓN DEL MENSAJE

LO QUE SE QUIERE DECIR

LO QUE SE SABE DECIR

LO QUE SE DICE

LO QUE SE OYE

LO QUE SE ESCUCHA

LO QUE SE COMPRENDE

LO QUE SE ACEPTA

LO QUE SE RETIENE

LO QUE SE PONE EN PRÁCTICA

# Leyes de la comunicación

Lo verdadero no es lo que dice el sujeto emisor, sino lo que entiende el receptor

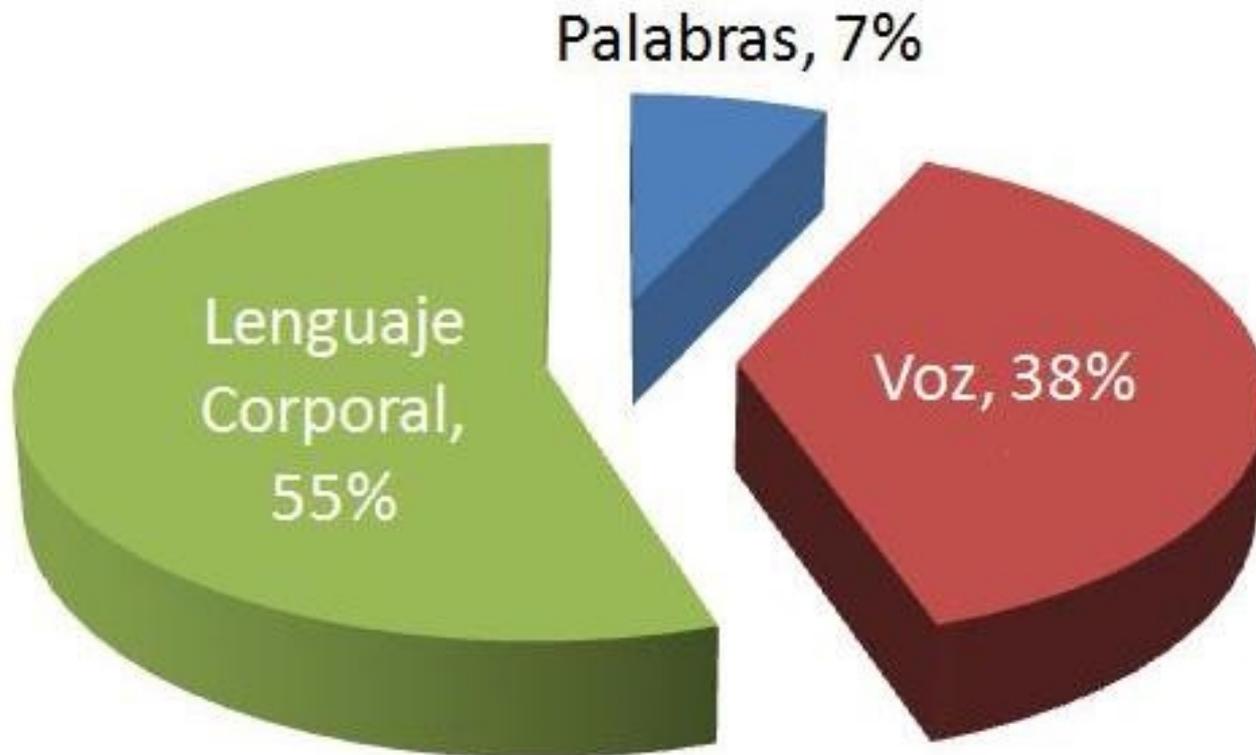
La responsabilidad de la comunicación es del emisor, no del receptor

El nivel emocional de la comunicación condiciona el nivel racional

La comunicación es eficaz cuando se produce un efecto empático

La comunicación parte de la escucha activa

# COMUNICACIÓN EFECTIVA



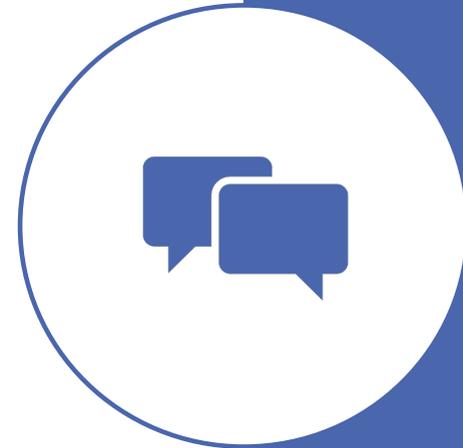
*\*Comunicación interpersonal, promedios en determinados contextos*

## ELEMENTOS CLAVE DE LA COMUNICACIÓN

Tan importante es saber escuchar como saber hablar

### ➤ COMUNICACIÓN NO VERBAL

- Las expresiones faciales
- Los gestos con manos y brazos
- Las posturas corporales
- Los desplazamientos
- La paralingüística (tono de voz)
- El espacio
- El aspecto físico



***TODO COMUNICA***

# COMUNICACIÓN NO VERBAL

## El efecto HALO



Haz clic para visualizar este vídeo en YouTube ahora:

<https://youtu.be/cMIXQgMMdDU?t=6s>

## **Video Britain's got Talent**

El **efecto halo** es un fenómeno psicológico por el cual pensamos que un atributo o una característica de una persona **condiciona las demás características**.

Tendemos a pensar que las personas con lo que consideramos buena imagen (bien vestidas, atractivas, etc.) tienen cualidades positivas, como ser inteligentes o capaces.

Y el caso contrario, las personas con lo que la sociedad ha considerado “mala imagen” o una imagen no normativa para el contexto en que se encuentra, suelen ser rechazadas o no se tienen buenas expectativas acerca de sus cualidades.

# EJERCICIO DE OBSERVACIÓN



Haz clic para visualizar este vídeo en YouTube ahora:

[https://youtu.be/L5O3DYjZ\\_IE](https://youtu.be/L5O3DYjZ_IE)

## **Video WHODUNNIT**

Es importante tomar conciencia de que, al focalizar nuestra atención en algo concreto, fácilmente perdemos otra información que se nos está dando.

Esto es muy importante en la comunicación interpersonal, pues la información del entorno es clave para obtener una perspectiva holística pero también para generar empatía y lograr una comunicación efectiva.

La atención y la observación se pueden entrenar a través de juegos y test adaptados para este fin.

# COMUNICACIÓN EFECTIVA

La interpretación del mensaje

## El Castor



Haz clic para visualizar este vídeo en YouTube ahora:

<https://youtu.be/0xprRwxMqL4>

## Vídeo El Castor

El 70% de los errores en comunicación proceden de la mala interpretación del mensaje. En muchas ocasiones esa mala interpretación viene porque no prestamos atención o porque aplicamos prejuicios, o ideas preconcebidas.

Es preciso:

- ✓ Tomar conciencia de cómo emitimos nuestro mensaje
- ✓ Tomar conciencia del sujeto receptor y de sus características, y del mensaje que nos quiere transmitir

# Bonus Track: MATERIAL COMPLEMENTARIO

---

- Comunicación Efectiva en situaciones difíciles. Elsa Punset (3:18)  
<https://youtu.be/cLEt9nIQCGg>
- La Escucha Activa (3:33)  
<https://youtu.be/la1F2U7YZTY>
- ¡Mejora tu atención! Test de concentración. Test your Awareness (1:08)  
<https://www.youtube.com/watch?v=Q22uLO6VcXs>



# Bonus track: Ejercicio voluntario



**Necesitamos  
aprender a  
ESCUCHAR**

Elsa Punset. Entrenar la mente para mejorar la empatía:  
capacidad de escucha

<https://youtu.be/WY04O7wMkDk?t=25s>

# T A R E A S

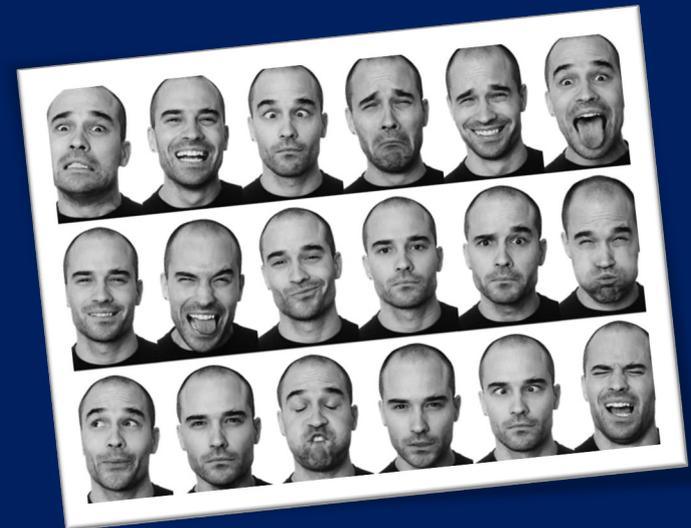
## RECOMENDACIONES:

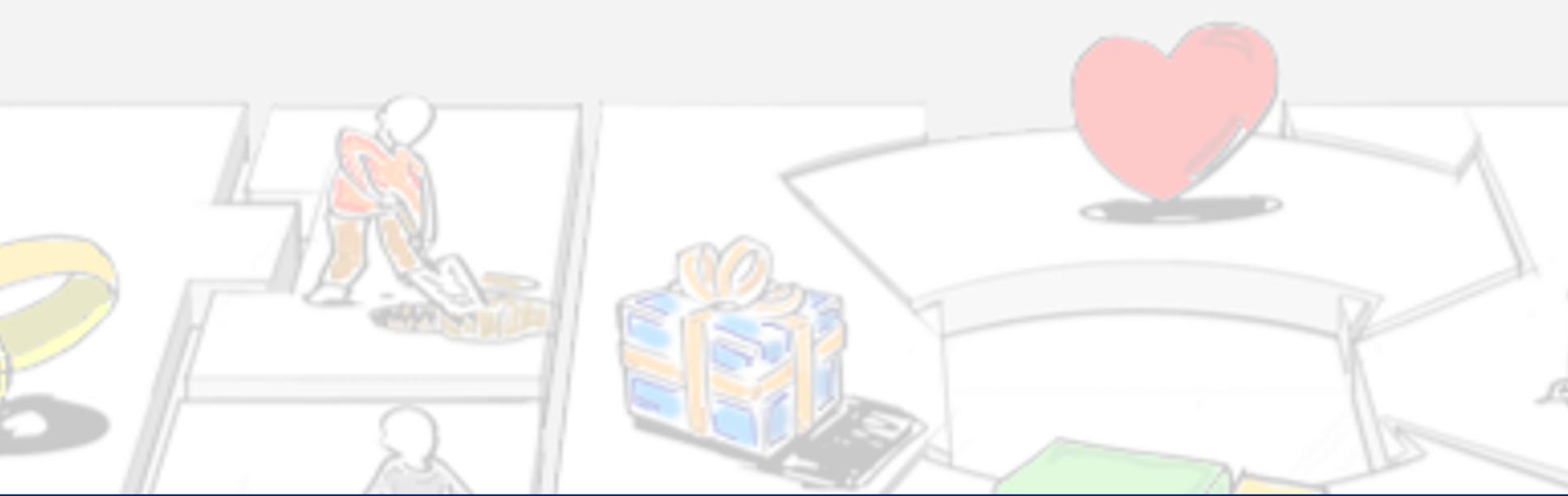
- Aplicar estos lineamientos básicos en la construcción del PITCH

# PRÓXIMA SESION

## Lenguaje Corporal

Dentro del lenguaje no verbal, el lenguaje corporal es una herramienta estratégica para nuestro pitch





Gracias por su atención