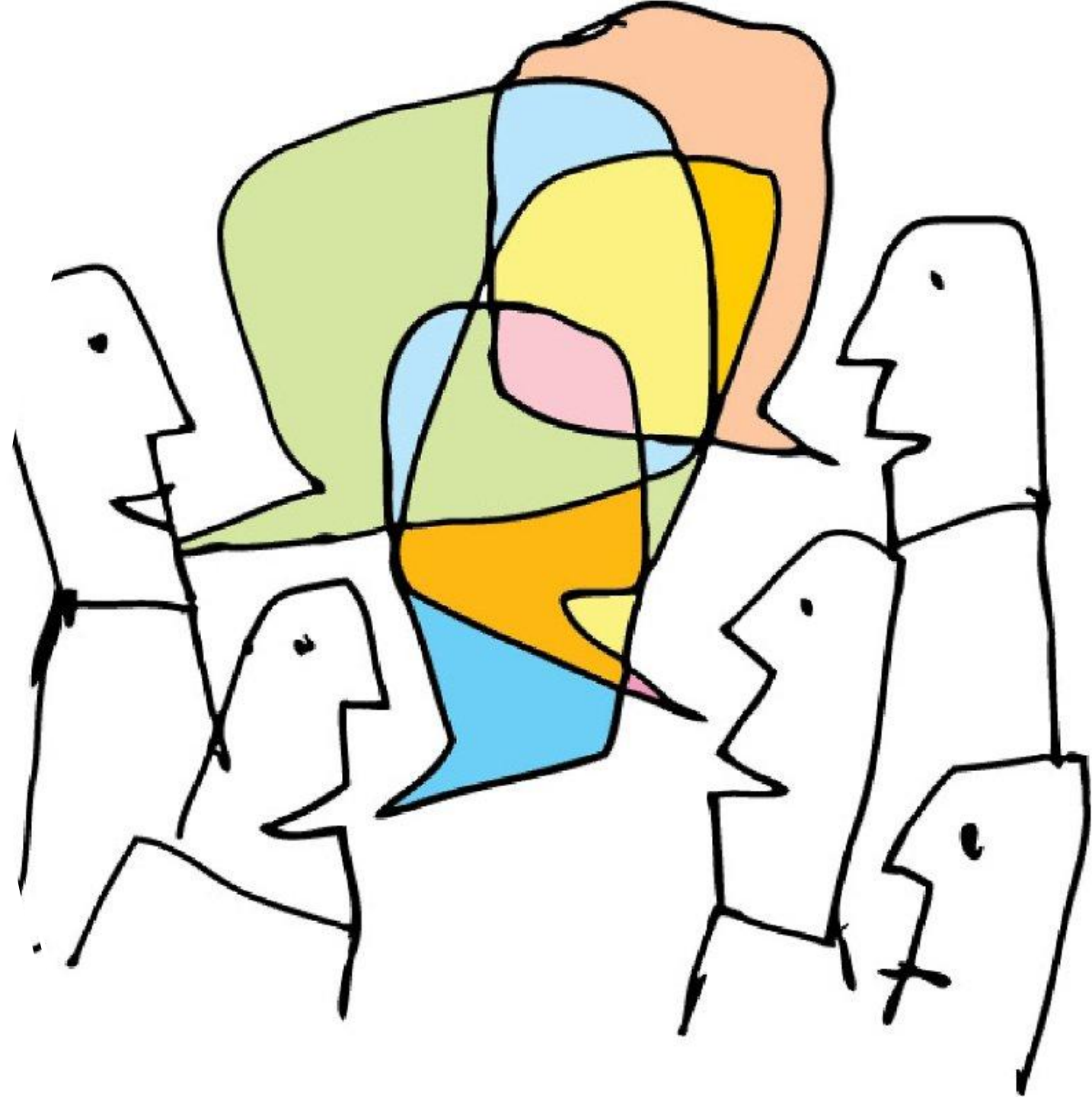


# COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EQUIPOS QUE CONSTRUYEN AMBIENTES CON PROPÓSITO

---

Jimena Aldasoro





***"La mayoría de los problemas que creemos que son de proceso, de estructura o de recursos... en realidad son problemas de comunicación disfrazados."***

A close-up photograph of a target with concentric rings. Three pink darts are embedded in the center bullseye. The target has numbers 3, 4, 5, 6, 7, 8, and 9 visible on the rings. A semi-transparent white box is overlaid on the left side of the image, containing text.

Objetivo:

- 1. Comunicación asertiva**
- 2. Confianza** en sus **equipos**
- 3. Clima** laboral con **propósito**

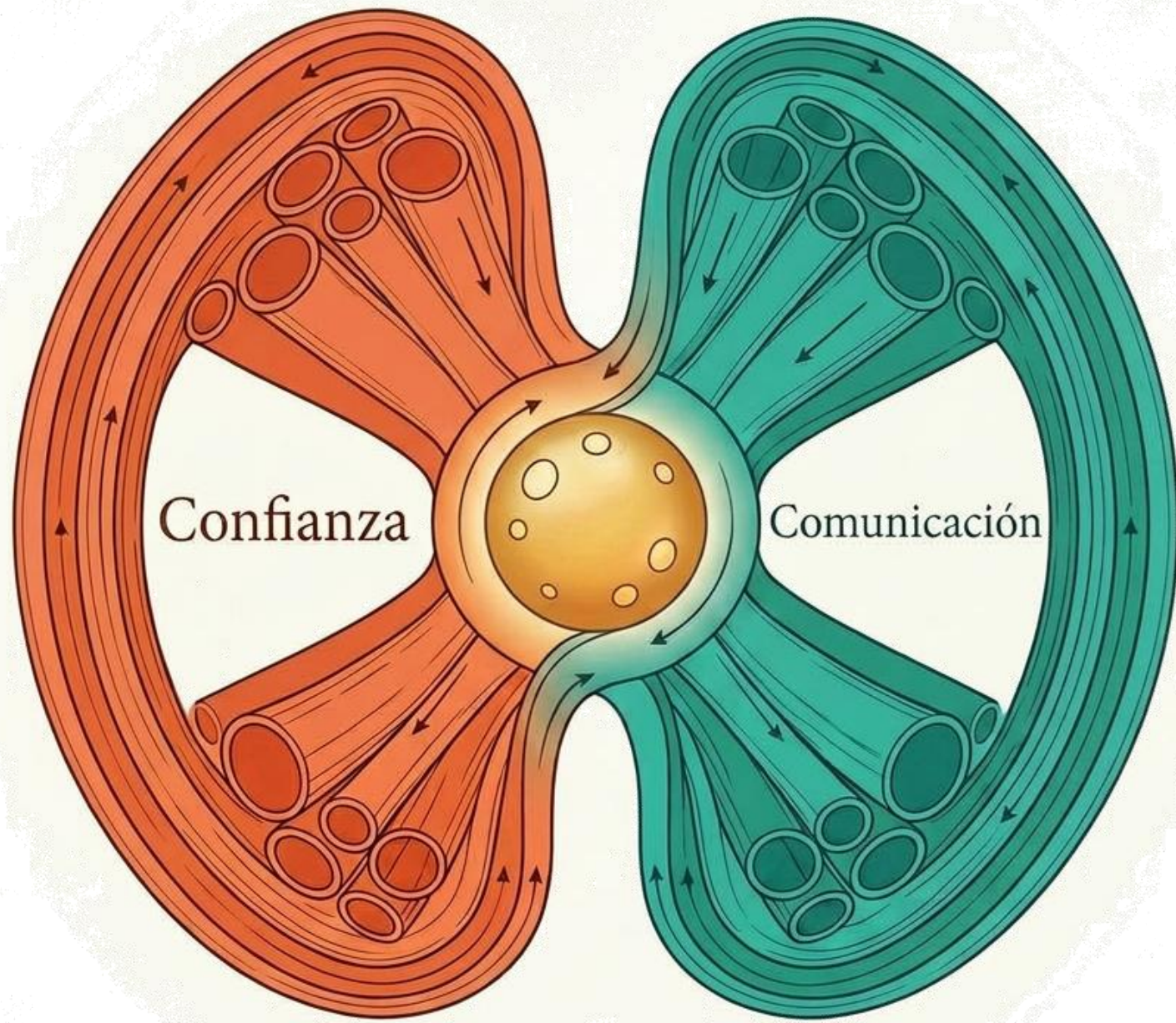
# Eje 1 • Comunicación asertiva



¿Qué se debe  
construir primero en  
un equipo: la  
confianza o la  
comunicación?

1. Confianza

2. Comunicación



Confianza

Comunicación

# El proceso de comunicación



“Es falso suponer que alguien puede comunicarse sólo porque sabe hablar.”

Reuel Howe

El proceso de la comunicación implica un intercambio de **ideas, opiniones, información**, etc. con un **propósito, consciente o inconsciente**.

Cuando nos comunicamos,  
combinamos:

- **el paralenguaje,**
- **la comunicación no-verbal y**
- **las palabras**

La combinación es  
imprescindible para lograr una  
comunicación efectiva para  
comprender mejor lo que se  
comunica.



# 3 Pilares de la comunicación relacional



## Presencia plena

- Estar **aquí y ahora** con mente, cuerpo y emoción alineados.
- Implica **atención** de calidad, sin **multitarea ni juicio**.
- Se cultiva con **disciplina y conciencia corporal**.



## Escucha activa y empática

- Escuchar no solo las palabras, sino **emociones y necesidades**.
- Incluye **parafrasear, reflejar emociones** y validar al otro.
- **Niveles de escucha**: interna, focalizada, empática, generativa.



## Intención clara y positiva

- Toda comunicación genera realidad: **hablar desde la intención**.
- Comunicar **para conectar**, no para controlar o juzgar.
- Alinear las conversaciones con un **propósito compartido**.



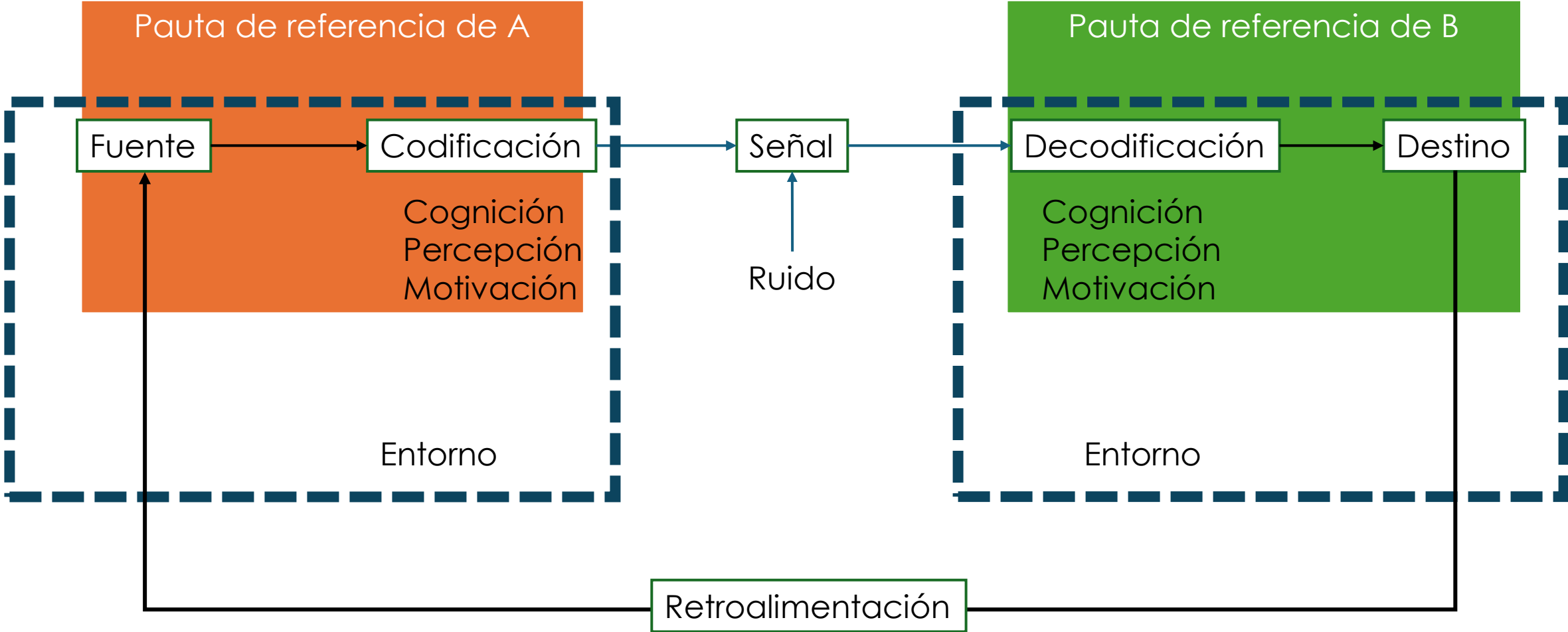
El gato esta:

**Subiendo o  
Bajando**

las escaleras

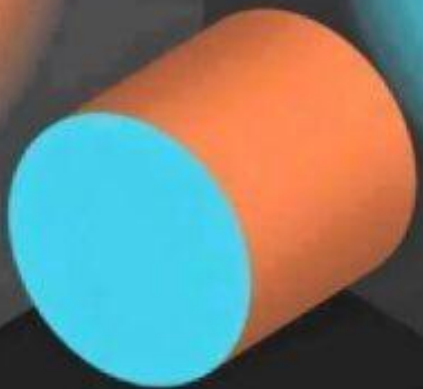
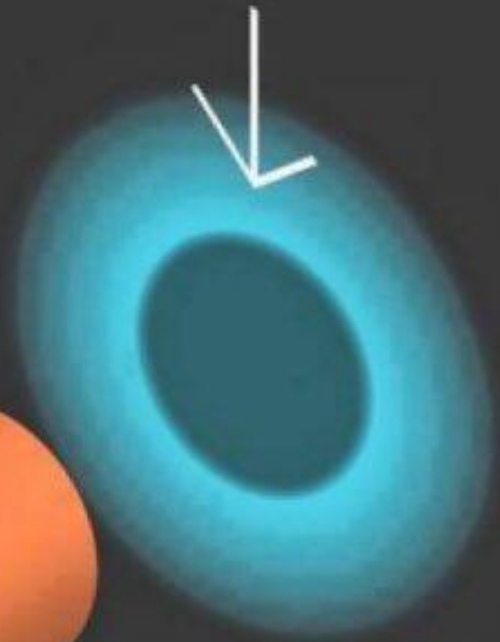
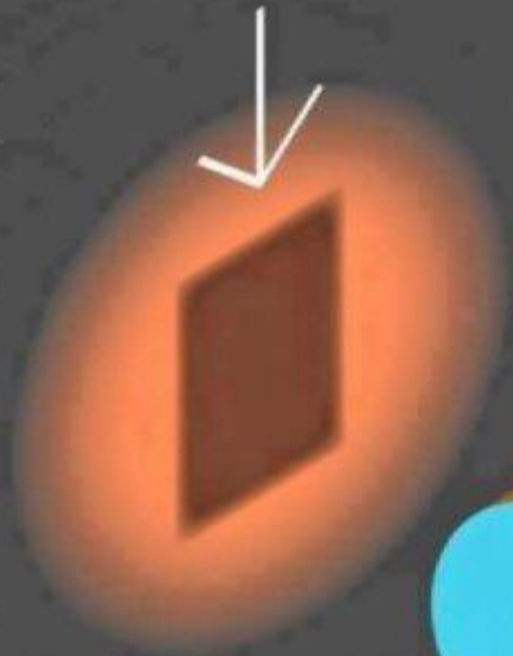


# Comunicación humana



*Esto es VERDAD*

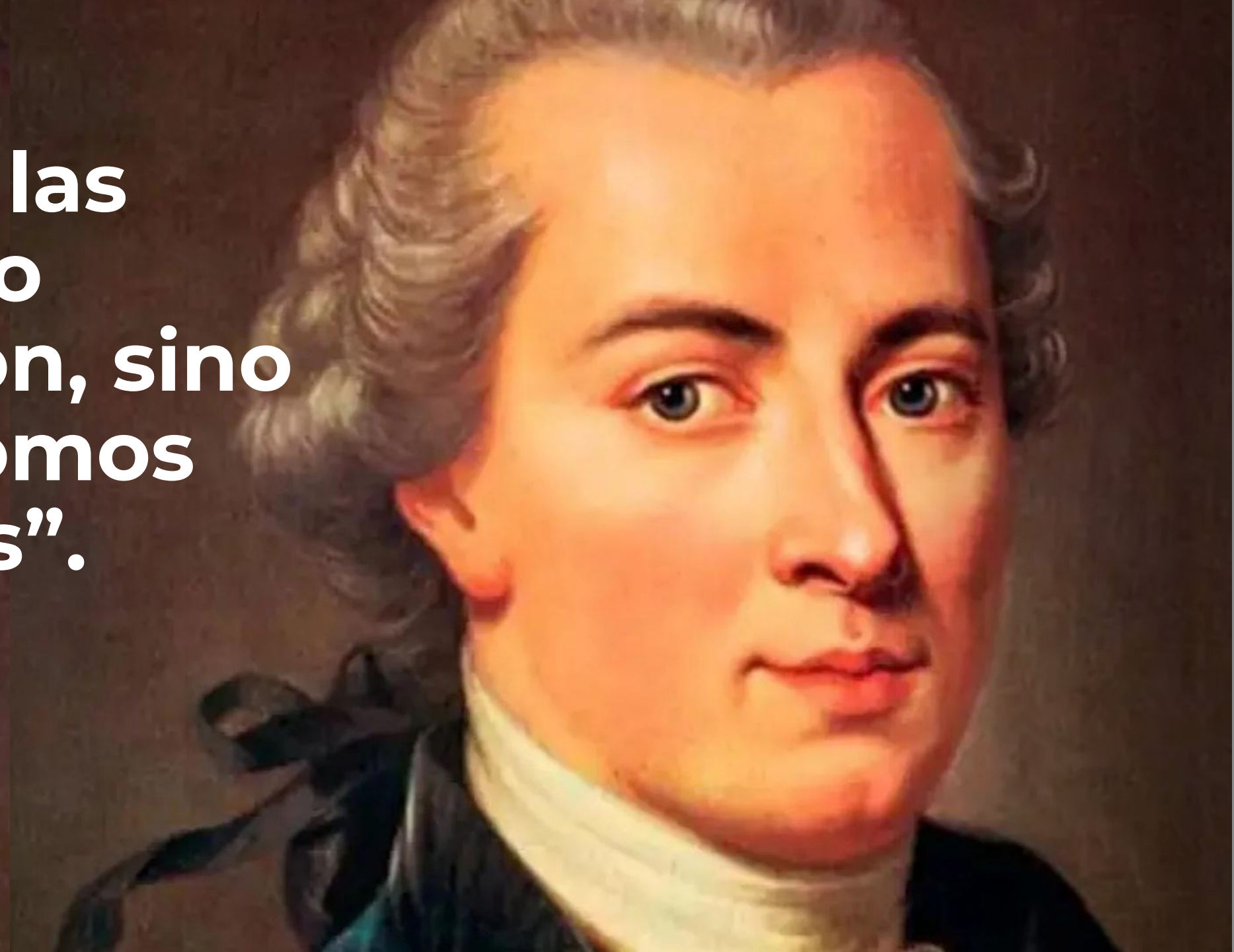
*Esto es VERDAD*



*Esto es VERDAD*

**“Vemos las cosas, no como son, sino como somos nosotros”.**

Immanuel Kant



## Entre:

- lo que pienso,
  - lo que quiero decir,
  - lo que creo decir,
  - lo que digo,
  - lo que quieres oír,
  - lo que oyes,
  - lo que crees entender,
  - lo que quieres entender y
  - lo que entiendes,
- existen 9 posibilidades  
de no entendernos.**

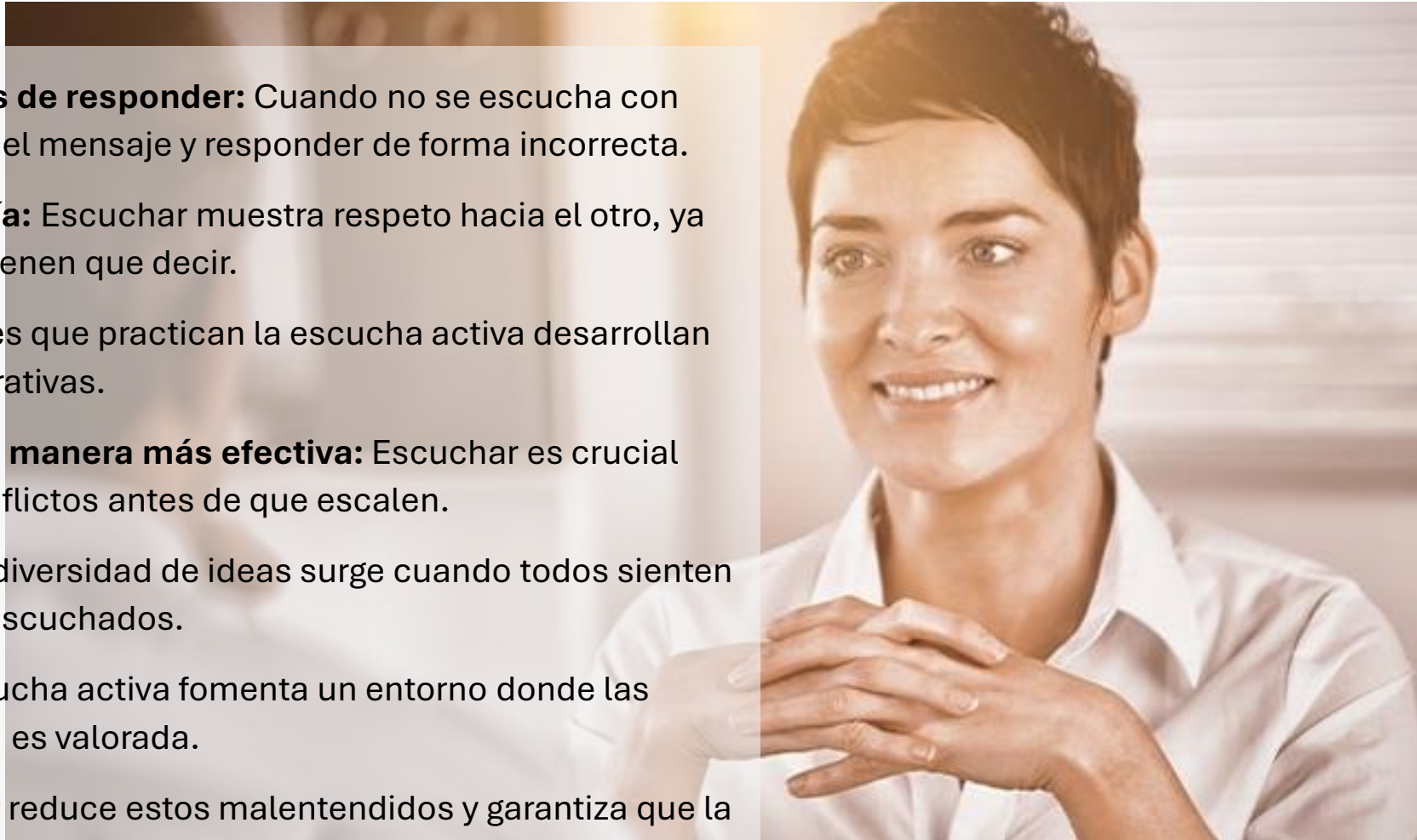
# Usa la escucha activa

Presta atención a lo que la  
persona dice. No solo  
esperes tu turno para  
hablar.



# Razones por las que escuchar es la clave para una buena comunicación

- 1. Nos permite comprender antes de responder:** Cuando no se escucha con atención, es fácil malinterpretar el mensaje y responder de forma incorrecta.
- 2. Fomenta el respeto y la empatía:** Escuchar muestra respeto hacia el otro, ya que implica que valoras lo que tienen que decir.
- 3. Construye confianza:** Los líderes que practican la escucha activa desarrollan relaciones más fuertes y colaborativas.
- 4. Permite resolver problemas de manera más efectiva:** Escuchar es crucial para identificar problemas o conflictos antes de que escalen.
- 5. Genera ideas y soluciones:** La diversidad de ideas surge cuando todos sienten que tienen un espacio para ser escuchados.
- 6. Mejora la colaboración:** La escucha activa fomenta un entorno donde las personas sienten que su opinión es valorada.
- 7. Evita malentendidos:** Escuchar reduce estos malentendidos y garantiza que la información sea procesada de manera correcta antes de responder.



# Estableciendo Credibilidad y Confianza

Confianza está asociada a la **predictibilidad de nuestras acciones**

Se manifiesta a través de:

**Sinceridad,  
congruencia,  
autenticidad y  
vulnerabilidad**



**Competencia  
Toma de decisiones  
oportuna y  
acertada**



**Cumplimiento de  
promesas y  
acuerdos.**



# BANCO EMOCIONAL PERSONAL



**DEPÓSITOS**



**RETIROS**

Comprender

Cumplir las promesas

Ser honesto

Pedir perdón

Recibir retroalimentación

Buscar ser entendido primero

Romper las promesas

Ser deshonesto

Arrogancia, Egoísmo

No recibir retroalimentación



**CONFIANZA**

A close-up photograph of two hands, one slightly larger than the other, holding each other in a supportive grip. The hands are positioned in the center of the frame, with the fingers interlaced. The background is a soft, out-of-focus green, suggesting an outdoor setting. The lighting is natural and bright, highlighting the texture of the skin.

# Sé honesto

Si no sabes algo, admite que no lo sabes. La autenticidad es clave en la comunicación.

A close-up photograph of a grey pencil with a sharpened wooden tip, lying horizontally on a white sheet of paper. The paper is placed on a light-colored wooden surface. The background is a soft-focus grey wall with a repeating circular pattern. The text "Escribe un reclamo..." is printed in a bold, black, sans-serif font on the left side of the paper.

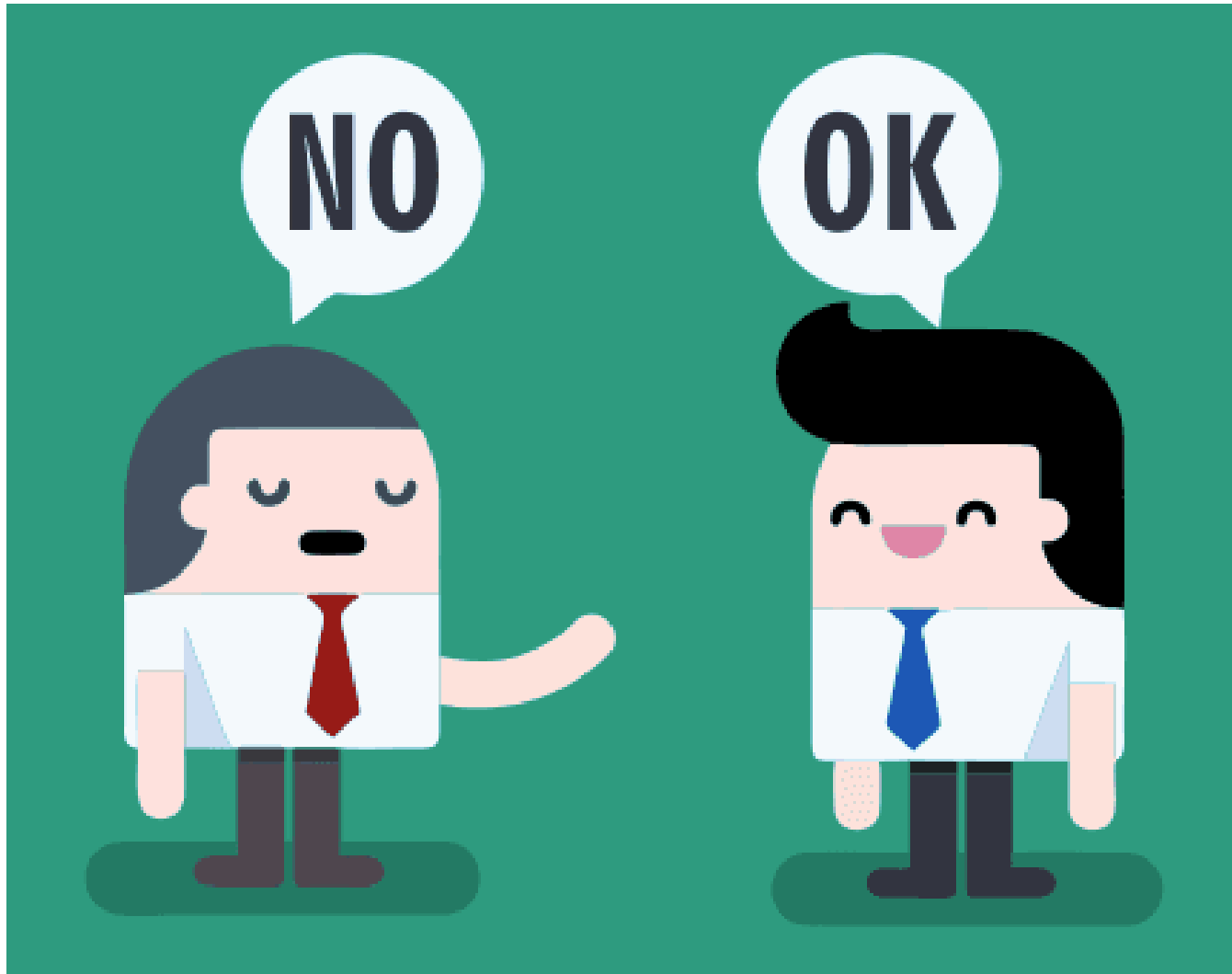
**Escribe un reclamo...**



***“Cualquiera puede ponerse furioso... Eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto, y de la forma correcta... Eso es lo difícil”.***



***(Aristóteles, S IV a.C.)***



## ¿Qué es la Asertividad?

- Es la **habilidad** personal que nos permite **expresar** sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento **oportuno**, de la forma **adecuada** y sin negar ni desconsiderar los **derechos de los demás**.

# Modelo de comunicación asertiva

- Para que la comunicación sea asertiva, debe de ser:
  - **Directa**
  - **Honesta**
  - **Oportuna**
  - **Respetuosa**



# Actitudes de comunicación

## ACTITUD PASIVA



Expresión **débil, indirecta o nula** de las propias ideas, donde se **permite** que se violen los derechos de la propia persona.

## ACTITUD ASERTIVA



Expresión de sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento **oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás.**

## ACTITUD PASIVO AGRESIVA

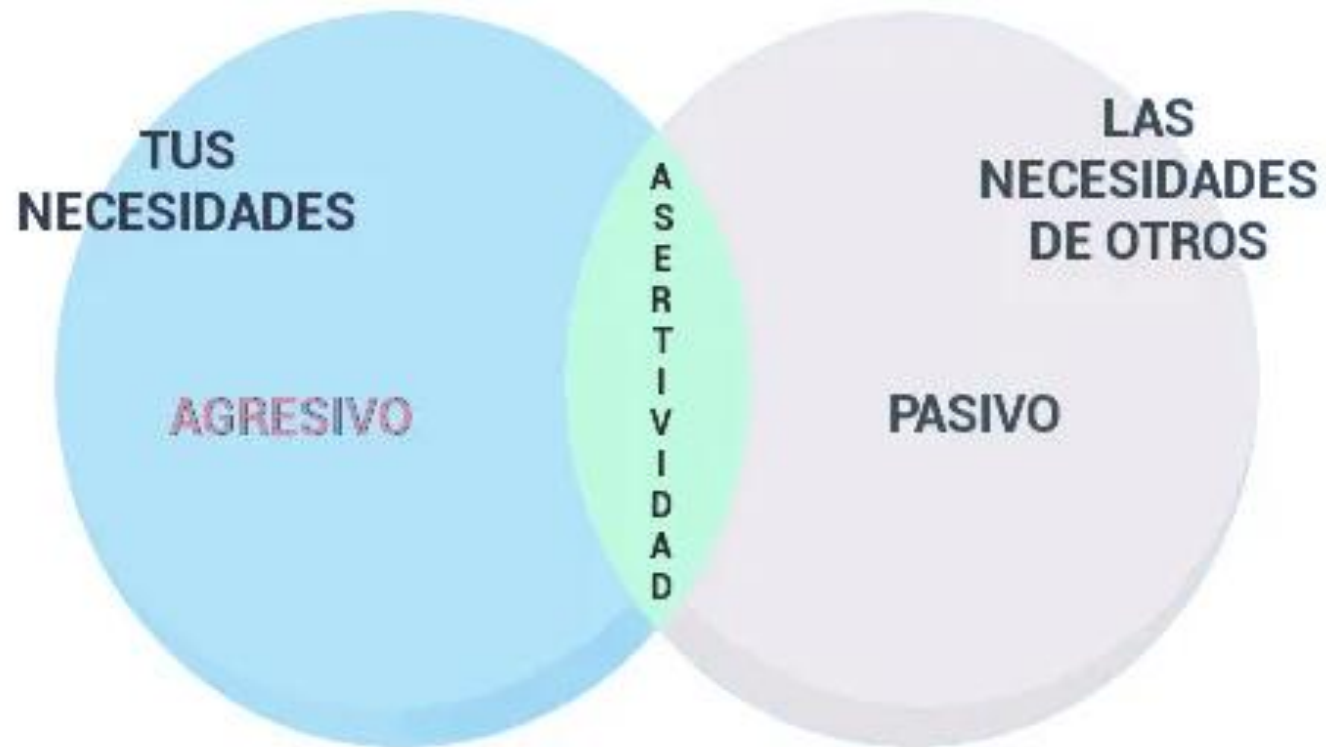


Expresión **aparentemente pasiva, que en realidad pretende agredir.** Utiliza características tanto de la opción pasiva como de la agresiva.

## ACTITUD AGRESIVA



Con el fin de defender las propias necesidades o derechos, **atacan, violan el respeto, la autoestima, la dignidad** o la sensibilidad de otra persona.



## Opción Asertiva

- Es la habilidad para **transmitir** los sentimientos, creencias y opiniones propios con **honestidad, auto respeto y oportunidad** y, al mismo tiempo, **respetar los derechos de los demás.**

# Pasos para mejorar la comunicación

- Haz **sentir escuchada** a la otra persona
- Haz tus peticiones **sin mandar**
- Expresa tus sentimientos **sin poner a los demás a la defensiva**
- **Expresa tus sentimientos, aunque sean confusos**, aclarando cada uno de ellos, por partes
- Domina la **empatía**, la actitud sincera y el arte de transmitir mensajes
- Asume tu parte, **no seas defensivo**.

**SIEMPRE EXISTE UNA BUENA MANERA DE DECIR LAS COSAS**

# **Eje 2 · Formación de equipos con comunicación asertiva**

# Comunicación No Violenta (CNV)

Este modo de comunicar está compuesto por cuatro etapas:

- 1. Observación de los hechos.**
- 2. Expresión de los sentimientos.**
- 3. Expresión de necesidades.**
- 4. Formulación de una petición.**



# La comunicación NO violenta

(A otra área) Tus reportes siempre tienen errores.  
Me desespera tu falta de atención al detalle y de profesionalismo!

1. Observación de hechos sin juicio

Este reporte tiene omisiones importantes como el comparativo vs 2019 y 2020. Los tres últimos reportes tenían errores similares.

2. Expresión sentimientos

Me preocupa no contar con información actualizada para tomar decisiones.

3. Expresión de necesidades

Necesito contar con la información actualizada y completa los lunes por la mañana.

4. Petición sin mandar

Te pido que por favor me hagas llegar mañana a primera hora el reporte con el formato definitivo para poderlo validar.

# Comunicación en la organización

En el ámbito de trabajo, nos comunicamos básicamente para **tres propósitos**:

1. Nos comunicamos **para entendernos** el uno al otro y colaborar.
2. **Negociar nuestras diferencias, abrazando la diversidad** para tomar decisiones.
3. **Coordinar nuestras acciones** a través de compromisos mutuos que nos permitan ser mas ágiles.



*Fred Kofman, "La empresa consciente"*

# Establecer compromisos y promesas

- Si la gente se preocupara desde el principio en hacer promesas claras, se evitarían muchos conflictos.
- Para que esto sea posible, es importante verificar que todos los involucrados escuchen las promesas en la misma forma y dejar muy en claro los compromisos que cada parte adquiere para cumplir sus promesas.
- La falta de claridad afecta la coordinación de acciones.
- El factor crítico es nuestra dificultad para establecer compromisos de las dos partes.



***“La ambigüedad al formular promesas siempre es una fuente potencial de resentimiento”.***

Rafael Echeverría, Ontología del Lenguaje



# Errores en la formulación/aceptación de promesas:

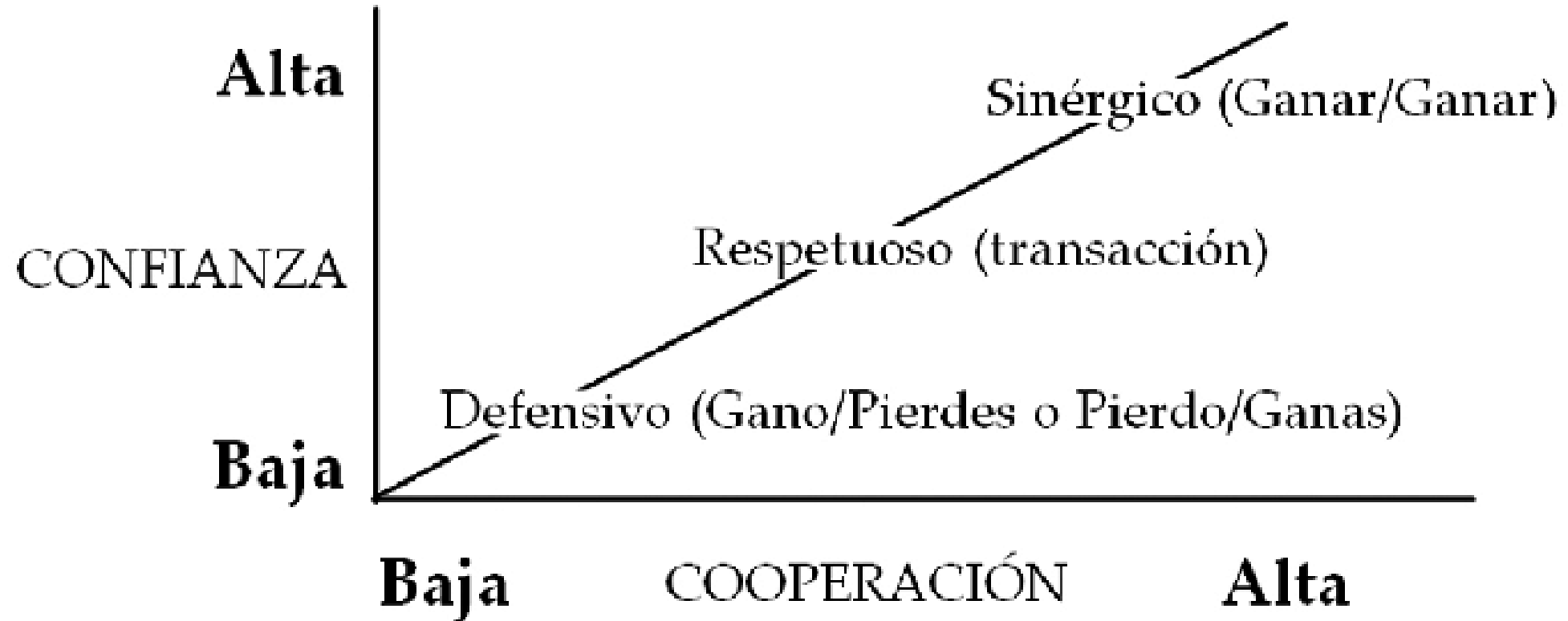
Algunos ejemplos típicos de **negligencia al hacer un pedido** son:

- ✓ **No decir expresamente qué se desea** y esperar que la persona que lo recibe sea capaz de leer la mente y descubrirlo;
- ✓ no dirigirlo a una **persona en particular**;
- ✓ no definir cuáles son las **condiciones pactadas** que deben cumplirse;
- ✓ no determinar **en qué plazo** debe satisfacerse el pedido;
- ✓ suponer que **si la otra parte no rechaza** explícitamente la petición **significa que ha prometido** responder a ella.

Algunos ejemplos típicos de **negligencia al responder a un pedido** son:

- ✓ **Aceptar** el pedido **sin comprender** en qué consiste;
- ✓ **prometer** que se entregará algo cuando **se carece de habilidades o recursos** para producirlo;
- ✓ **comprometerse** a hacer algo **sin tener verdadera intención** de hacerlo;
- ✓ hacer que el solicitante **crea que existe un verdadero compromiso**, aun cuando no lo hay.

## Niveles de comunicación



# **Eje 3 · Propósito claro y su efecto en el clima laboral**



**¿Sabes cuál es el resultado más importante que tu área debe lograr este año?**



**¿Qué cambia  
en la vida de  
alguien  
porque yo  
hice bien mi  
trabajo hoy?**



A wooden sign with the word "propósito" written on it in a white, rounded font. The sign is made of dark wood and is set against a bright blue sky with scattered white clouds. The sign is tilted upwards and to the right.

propósito

**¿Cuál es el propósito de tu trabajo?**



COMUNICACIÓN

CONFIANZA

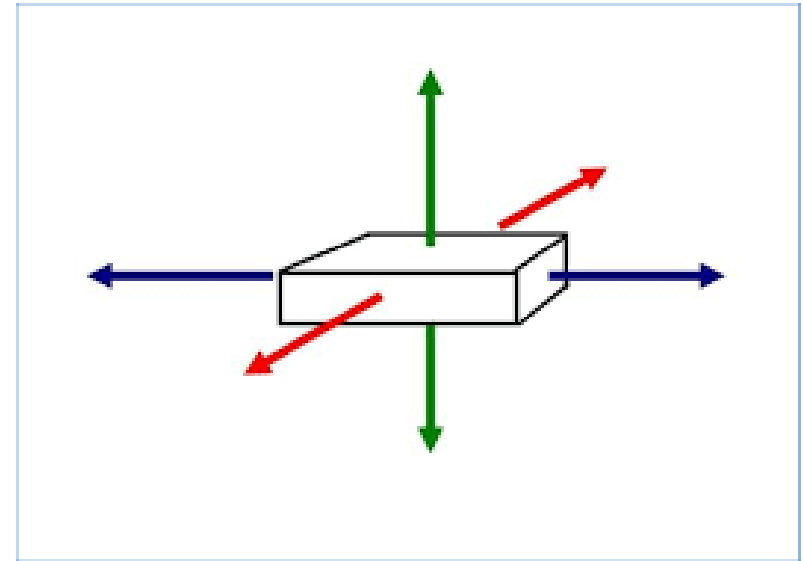
FACTORES DE ÉXITO DE UN EQUIPO

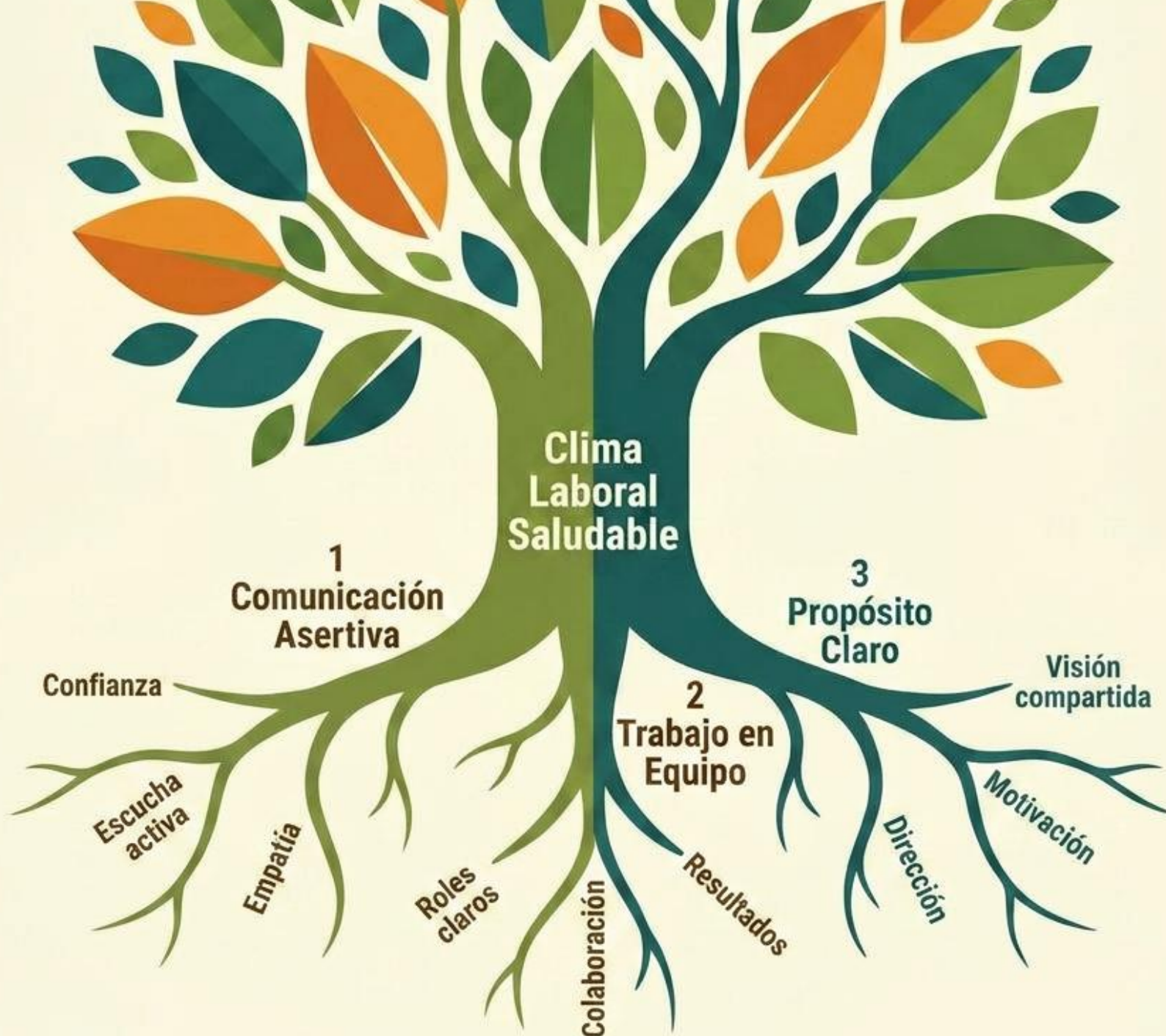
RESULTADOS

COMPROMISO

PROCESO

# Los 3 ejes en acción





***"Los equipos no se rompen por falta de talento. Se rompen por las conversaciones que nunca tuvieron."***





**Preguntas y comentarios**

¡Muchas Gracias!

**JIMENA ALDASORO**

[jimena.aldasoro@megaron.com.mx](mailto:jimena.aldasoro@megaron.com.mx)

