



Equidad
ARL
más cerca de ustedes.

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Convivamos Abisambra & Cia. Ltda

01

Mira con los ojos de otro,
escucha con los ojos de otro y
siente con el corazón de otro.

ALFRED ADLER

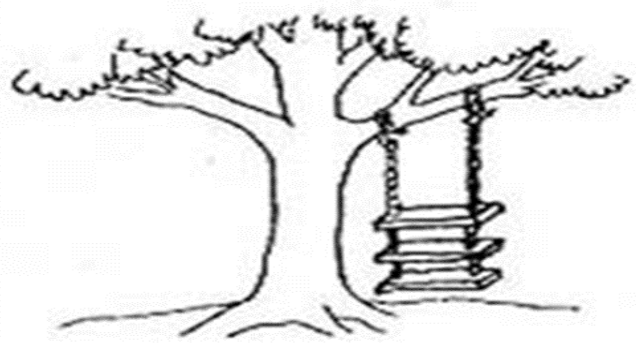
OBJETIVOS

- Reflexionar acerca de los elementos que intervienen en la comunicación asertiva.
- Reconocer las dificultades comunicacionales al interior de los equipos de alto rendimiento

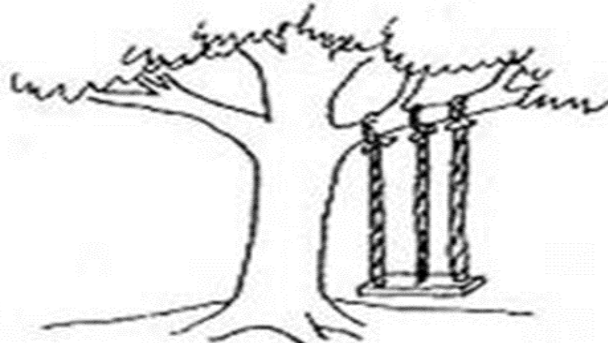


Fabula de la Ratonera

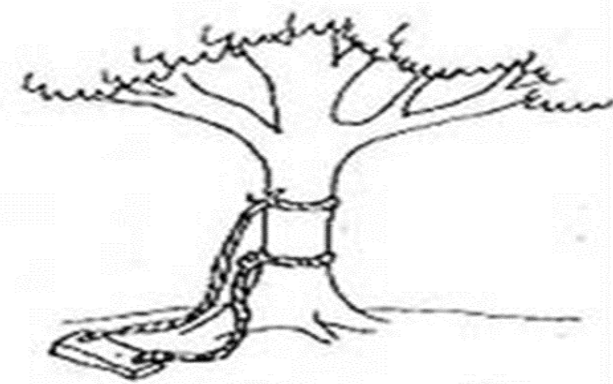
La solicitud



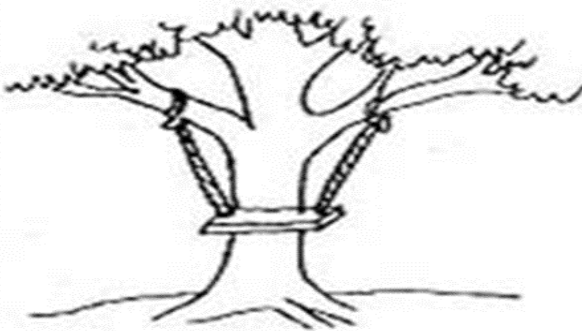
Así lo solicitó
el departamento
de marketing



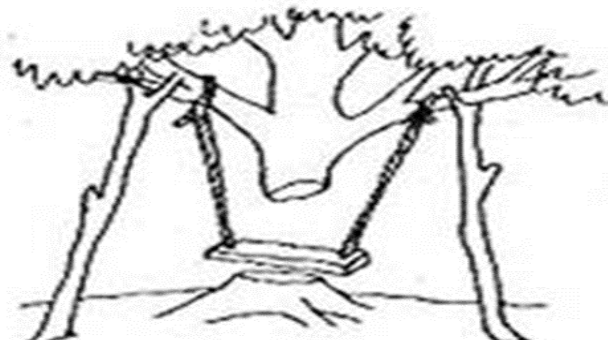
Así hizo el pedido
Ventas



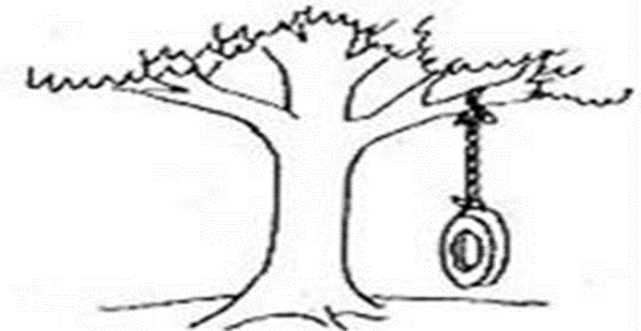
Así lo proyectó
Ingeniería



Así lo fabricaron



Así lo instalaron



Y así lo deseaba
el cliente

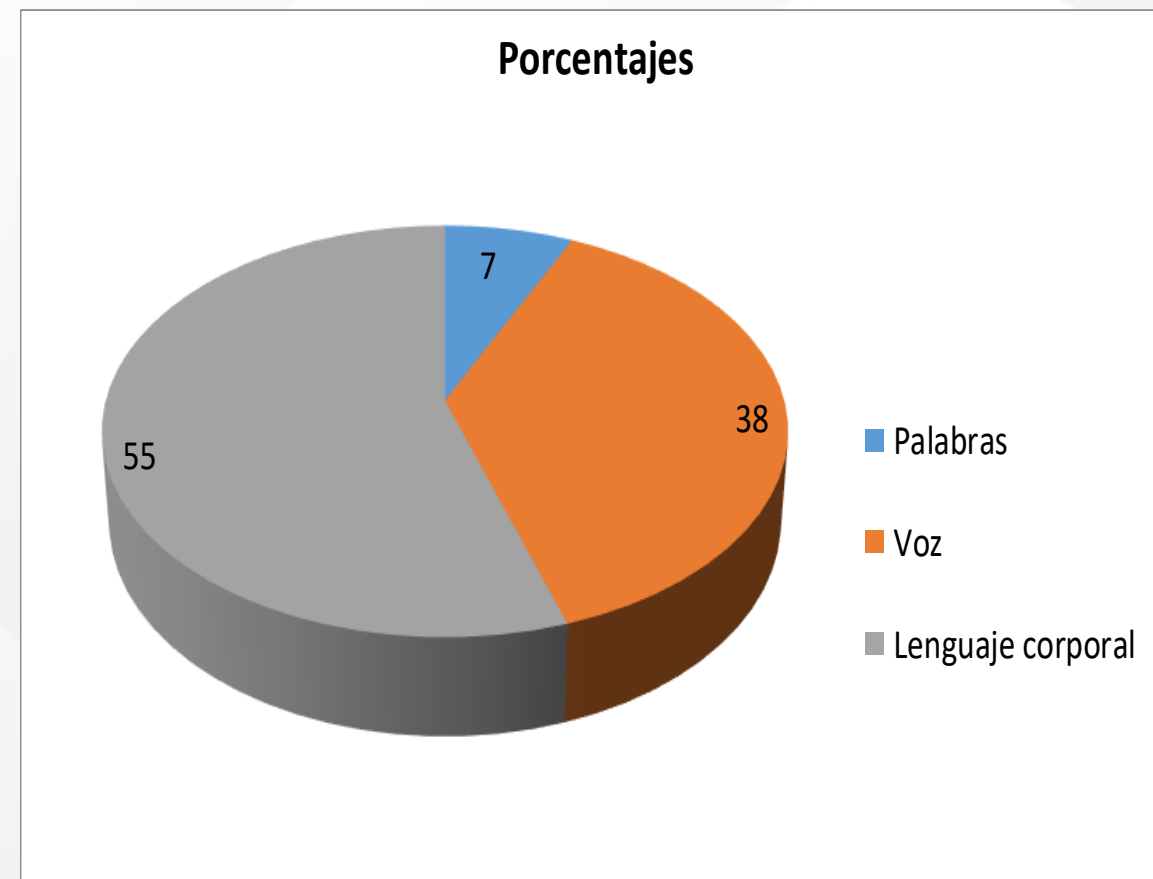
más cerca de ustedes.

PALABRAS, VOZ, LENGUAJE CORPORAL

El 7% de cualquier mensaje se comunica con palabras.

El 38% se transmite con la voz (entonación, acento, volumen, ritmo).

El 55% se comunica mediante lenguaje corporal no verbal.



Componentes de la Comunicación

- a. **SINTÁCTICA**
- b. SEMÁNTICA
- c. PRAGMÁTICA



más cerca de ustedes.

Componentes de la Comunicación

Sintáctica: Estudia los Canales

1. Verbal (palabras)
2. Para Verbal (tonos, volumen, etc.)
3. No Verbal (gestos, posturas, etc.)
4. Contextual

Semántica: Corresponde al significado

- Las palabras no tienen significados, los tienen las personas y se lo atribuyen a aquellas. Cuando dos personas no le atribuyen el mismo significado a una palabra surge un malentendido.

Pragmática: Se refiere a cómo el Contexto condiciona la Comunicación

- Las situaciones por las que atravesamos condicionan nuestra conducta y por lo tanto afectan la Comunicación.

EJEMPLO

- Ejemplo:
- Si se dice: “Ya es tarde”
- **Desde la Semántica** es simple, significa que es tarde.
- **Desde la Pragmática**, puede tener varios significados, entre ellos:
 - Que me quiero ir
 - Que tengo hambre
 - Que no te soporto más
 - Etc.
 - **El sultán**

1 Cada diente caído representa la pérdida de un pariente de vuestra Majestad.

2, El sueño significa que su alteza sobrevivirá a todos vuestros parientes.

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Capacidad de expresar lo que se siente y se piensa de forma clara según la situación, el momento y la persona implicada

Empatía: Base de la comprensión.

Los bebés lo aprenden de pequeños (de acuerdo al trato). Impide que nos hagamos daño entre sí.

Positivismo: enfrentas lo desagradable de una manera más positiva y productiva

Habilidades Sociales

Interacción asertiva!

Llaves Mágicas

Escucha activa

evitar prejuizar, contacto visual,
permitir que el otro exponga su
idea

Aceptación de observaciones

Aplazamiento asertivo

más cerca de ustedes.

Equidad
ARL



Equidad
ARL
más cerca de ustedes.

¡GRACIAS!