



ACADEMIA WEST LLC

CURSO BÁSICO I-

COMUNICACIÓN EFECTIVA

MANUAL DEL ESTUDIANTE



Dr. Abram Fuentes
Fuentes Del Valle LLC

Academia West LLC

Curso 1: Comunicación Efectiva

Manual del Estudiante

I. Introducción al Curso:

Este curso trata la importancia mayor de la comunicación como la primera condición para podernos entender. Presentará ideas sobre cómo mantener la mejor comunicación con nuestros supervisores, con quienes están en nuestro mismo nivel y con nuestros supervisados. Enfatizará las destrezas de hablar y de escuchar efectivamente.

II. Objetivos de Aprendizaje

Al completar y aprobar este curso los aliados de West podrán:

- a. Desarrollar la capacidad de comunicarse efectivamente y escuchar con atención.
- b. Comprender la importancia de dialogar y coordinar las actividades de trabajo.

III. Valor TRUST – Curso 1 Nivel Básico

- **Entendimiento:** promovemos la capacidad de ver el mundo desde la perspectiva de los demás.

IV. Definiciones de Conceptos Clave

1. **Asertividad:** La forma de comunicar los mensajes de manera directa y con respeto.
2. **Comunicación:** Actividad de compartir ideas y sentimientos con los demás.
hablando, escuchando, leyendo, escribiendo y de manera no verbal.
(mensaje) mediante un código común del emisor y al receptor.
3. **Conversación:** Diálogo hablado entre dos o más personas
4. **Emisor:** Persona que comunica o transmite un mensaje.

5. **Empatía (en la comunicación):** Habilidad de ponernos en los zapatos de lo que el otro está sintiendo o comunicando. Comprender a la otra persona desde su perspectiva sin juzgar su mensaje.
6. **Escuchar:** Poner atención y asegurarnos de entender claramente el mensaje que oímos.
7. **Escucha activa:** escuchar para comprender y no para responder, prestar toda la atención a la persona que comunica un mensaje.
8. **Lenguaje no-verbal:** Expresiones faciales y gestos que utilizamos para comunicar lo que pensamos o sentimos.
9. **Receptor:** Persone que recibe, escucha e interpreta un mensaje.

V. Listado de las Mejores Prácticas de la Comunicación Efectiva

1. **Comunicar asertivamente: de manera directa, sencilla, clara y respetuosa.**
 - a. Se planifica, estudia y práctica.
 - b. Las mejores comunicaciones son aquellas bien pensadas que tienen un propósito claro y toman en consideración a la otra persona (empatía)
 - c. Asegurar el propósito y el respeto mutuo.
2. **Las 3 Cs de la comunicación para brindar un mensaje efectivo:**
 - a. Claridad- mensaje claro, preciso, al grano y fácil de entender.
 - b. Consistencia- repetición del mensaje en distintas modalidades y que el mismo se realice o llegue a tiempo.
 - c. Cortesía- respeto y consideración al comunicar.
3. **Las 3 As de la escucha activa al recibir un mensaje:**
 - a. Apreciación- agradecer el mensaje o la comunicación con un refuerzo positivo.
 - b. Afirmación- asegurar la comprensión del mensaje que se recibe a través de preguntas o la repetición.
 - c. Atención- prestar nuestros 5 sentidos a la comunicación y enfocar en el mensaje.
4. **El lenguaje no verbal:**



- Mientras nos comunicamos en el trabajo el lenguaje no verbal debe ser uno positivo y neutral que demuestre apertura y comprensión.
- Debemos evitar aquellos gestos que se puedan interpretar de una forma negativa.

VI. Notas de Trabajo

[illegible]

