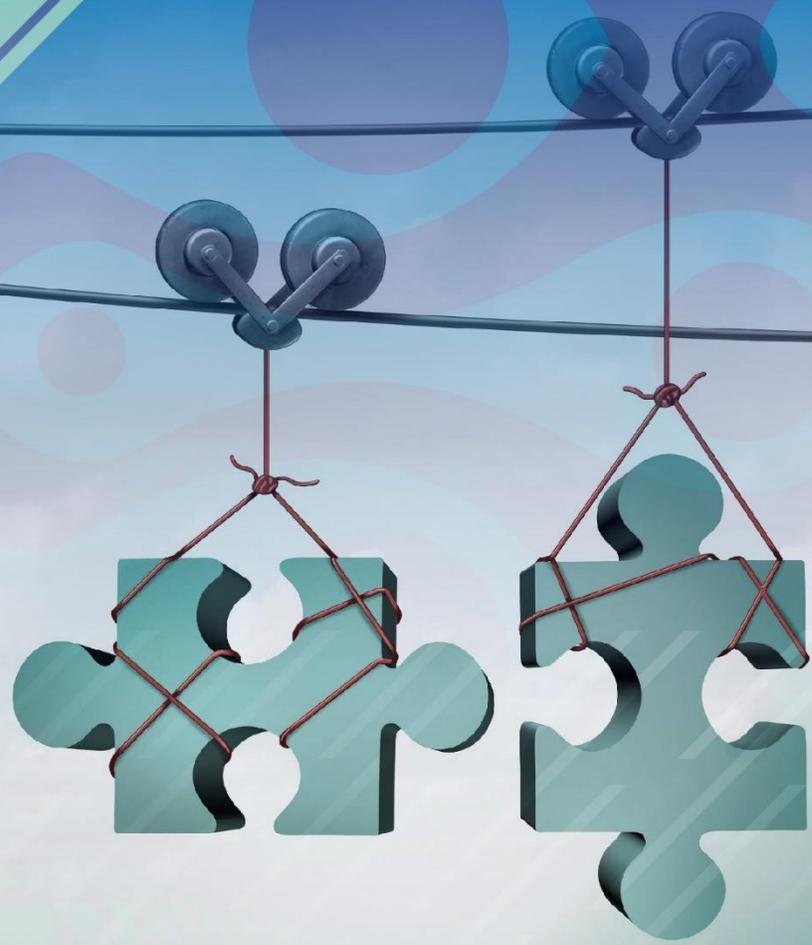


Comunicación asertiva



Comunicación asertiva

GUÍA DEL RECURSO

Justificación: cotidianamente, el ser humano establece procesos de interacción con otros sujetos, al brindar, recibir y co-construir elementos informativos, esta cualidad social es la que le significa como ser humano al ser una de sus principales necesidades. Con el paso de los años, los procesos comunicativos sufren diversas transformaciones debido a, por ejemplo, recursos tecnológicos y prácticas propias de ciertos contextos y épocas históricas, lo que representa un reto para la comunicación, la cual debe estar retroalimentándose, de forma constante, para no perder efectividad dentro de los procesos de interacción social.

Sin importar la época, el contexto o los recursos tecnológicos, para lograr una comunicación efectiva, se necesita de la asertividad, una condición que requiere de habilidades sociales para poderse efectuar. El presente Recurso Educativo Digital, será una oportunidad para que reflexiones sobre los elementos esenciales que debes tener presente para lograr una comunicación asertiva y, con ello, relaciones sociales más estables y positivas.

Propósito de formación: Identificar los elementos de la comunicación interpersonal necesarios para lograr relaciones asertivas dentro de las interacciones sociales.

Temas:

Temática 1: Proceso comunicativo y sus elementos.

Temática 2: Importancia del lenguaje en los procesos comunicativos.

Temática 3: La comunicación interpersonal.

Temática 4: La comunicación no verbal.

Evaluación de aprendizaje: Este recurso de aprendizaje te permitirá retroalimentar tus conocimientos por medio de la revisión de un reportaje, con el cual podrás identificar a la comunicación asertiva como un camino hacia el cambio.

Duración: 10 horas

CONTENIDO TEMÁTICO

MOMENTO DE APRENDIZAJE 1

Tema 1

Proceso comunicativo y sus elementos



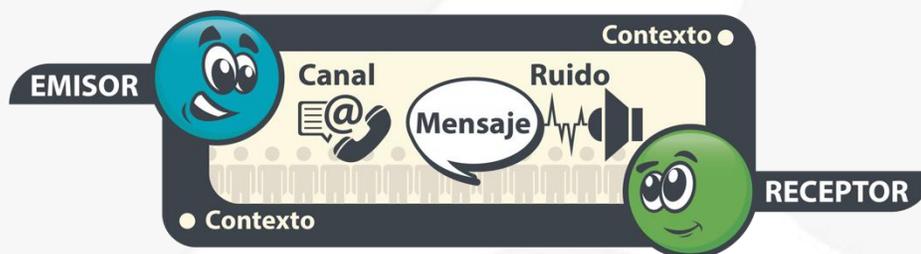
Los seres humanos, por naturaleza, siempre han sido “**seres sociales**”, lo que implica que, de manera permanente, la **comunicación** se haya convertido en una **necesidad básica**, fundamental para el desarrollo personal y colectivo de cualquier ser humano.

Desde los primeros años de su vida, es normal ver cómo el ser humano busca estrategias, a partir de los contextos que se le van presentando, para lograr una comunicación con el otro, desde el simple hecho de

estirar una mano para realizar alguna solicitud, hasta la rutina actual de enviar un mensaje de texto para saludar a una persona. Es así como la comunicación ha venido acompañando, desde distintos lenguajes, el proceso evolutivo de la humanidad a lo largo de sus distintas etapas en la vida.

Frente a esta realidad, es importante reflexionar sobre los **elementos** que componen la **comunicación**, así que presta mucha atención a la siguiente explicación; el primer elemento, es el **canal**, el cual representa el medio por el que se transmite el **mensaje**, este, a su vez, es la información, el contenido o enunciado que va desde un **emisor** hacia un **receptor**, siendo el emisor quien genera y transmite el mensaje y, el receptor, el sujeto que recibe este mensaje, en el cual se puede presentar **ruido**, es decir, interferencias o señales que intervienen sin que el emisor lo haya deseado y, finalmente, este mensaje entre emisor y receptor tiene lugar en **un contexto**, el cual, también, es determinante en el resultado final de la comunicación. Visualiza la siguiente imagen para que identifiques cómo se conectan los elementos de la comunicación.

Comunicación asertiva



Es importante que comprendas lo anterior debido a que los elementos de la comunicación determinan las **interacciones** que establecemos con otros sujetos y, de reconocerlos, podrás entablar un proceso comunicativo eficiente que, realmente, aporte a tus **relaciones interpersonales**. Revisa el siguiente documento para que puedas profundizar en los elementos de la comunicación y comprender cómo puedes establecer una **comunicación más clara**.



Tema 2

Importancia del lenguaje en los procesos comunicativos



Si queremos llegar al reconocimiento de la **comunicación asertiva**, debemos pasar por el lenguaje, el cual, podemos definir como **sistema** o, si se quiere, capacidad que determina la forma en la que nos **comunicamos, significamos e interactuamos**, ya vas a ver por qué. El lenguaje puede abordarse como un modo de **relacionamiento** de los seres humanos que se genera dentro de

una sociedad que, al hacer parte de un mismo contexto, se da en un mismo idioma o, para este caso, podríamos nombrar como lengua.

Es por ello que, además, el lenguaje representa un sistema de comunicación que agrupa una lengua o signos que tienen como fin la comunicación y que, por ello, nos permite brindarle significado, reconociendo el contexto en el que se da, por medio de unas costumbres y prácticas que caracterizan a las personas que lo habitan.

Comunicación asertiva

Verás que el **contexto** es fundamental dentro de los procesos comunicativos en la medida en que determina el **sentido** del **lenguaje**, gracias a los usos que hacen de él los sujetos que interactúan desde el rol de emisor y/o receptor con el fin de transmitir un mensaje por un canal de comunicación. Es por ello que el lenguaje es un **componente complejo** del proceso comunicativo porque participa en cada una de las interacciones que tiene el ser humano y, por ello, determina **sentidos, significados** e, incluso, la misma **interacción**.

Haz clic en el siguiente recurso para que puedas tener un mayor acercamiento al lenguaje y, con ello, un reconocimiento de la importancia que tienen dentro de los procesos comunicativos.



Tema 3

La comunicación interpersonal



Hablar de comunicación interpersonal, sin duda alguna, dirige el pensamiento a un **intercambio de información**, en donde siempre tendrán que interactuar dos partes; por un lado, el emisor de la información y, de otro lado, se halla el receptor, quien, de acuerdo con lo que se suele señalar, actúa de un modo pasivo, atento a una información; sin embargo, resulta ser un **receptor activo** en tanto, al recibir un mensaje de su emisor, está en la capacidad de **retroalimentarlo** y, con ello, convertirse en un emisor, enviando un mensaje a quien pasa de ser un emisor a cumplir el rol del receptor del mensaje retroalimentado.

Lo anterior, permite identificar cómo, la comunicación interpersonal hace parte de los **procesos de socialización** y, más que ello, son su misma fuente, determinando el fundamento de la **identidad humana**. Si lees lo anterior con un minucioso detalle, te darás cuenta de la importancia de establecer **relaciones interpersonales positivas** que, en nuestro recurso de aprendizaje, nombraremos como asertivas, en la medida en que nos determinan como seres humanos.

Como ya lo hemos mencionado, los seres humanos son seres sociales y es por esta condición que necesitan de la interacción con otros sujetos, con quienes, por medio de esta interacción o comunicación interpersonal, se constituyen como seres, desde la individualidad y sociabilidad, con costumbres, intereses, habilidades y conocimientos que influyen, por no decir, determinan, el rumbo de sus vidas; es acá en donde radica la **valiosa invitación a establecer relaciones o comunicaciones interpersonales asertivas**.

Comunicación asertiva

Todo esto, fácilmente nos puede invitar a reflexionar sobre la importancia de **desarrollar competencias comunicativas** para mejorar los procesos de relacionamiento que establecemos de forma cotidiana, teniendo claro que, con ello, estamos influyendo en otros seres y, sin notarlo, resignificando nuestras formas de interactuar. Es acá en donde aparece la comunicación interpersonal como una herramienta de gran valor que permite que los sujetos que la componen, emisores y receptores, sean **sujetos activos y reflexivos frente a sus procesos de desarrollo personal**. Para que profundices sobre este tema, además de otros que consideramos importantes para el establecimiento de una comunicación asertiva, te propongo que revises el siguiente recurso, revisa, con especial detenimiento, los apartados 5, 6 y 7.



Tema 4

La comunicación no verbal.



Hemos llegado a nuestro último tema, la comunicación no verbal; para que comprendas su importancia dentro del proceso comunicativo, numerosos autores coinciden en que **la comunicación no verbal representa más de un 80%** de lo que, habitualmente, comunicamos en cualquier interacción diaria; analiza la siguiente imagen, desde un ejercicio básico de observación es posible evidenciar la comunicación no verbal, la cual permite inferir qué tan efectivo está

siendo el proceso comunicativo desde la mirada del emisor y el mensaje que deseaba transmitir, teniendo en cuenta aspectos sociales y culturales entendidos como beneficios de saber interpretar elementos de comunicación interpersonal desde el rol emisor y en doble vía.

En un proceso comunicativo, sin determinar su intencionalidad, la comunicación no verbal puede abrirle las puertas a la asertividad o, en vez de ello, cerrarlas. La imagen anterior, permite deducir la forma en la que los 4 sujetos están recibiendo un mismo mensaje y, con ello, la forma en la que lo significarán que, posiblemente, no corresponde a las intenciones iniciales del emisor. Esta realidad, más que una excusa para hacer un llamado de atención a quienes desvían las intenciones del mensaje, puede ser una oportunidad para la identificación de acciones de mejora, desde el **desafío personal** de garantizar momentos comunicativos efectivos y, en este sentido, asertivos.

Realicemos, en este momento, una puntualización; es importante que comprendas que uno de los baluartes de la comunicación interpersonal tiene que ver con el **significado e interpretación** que se les

Comunicación asertiva

da a las **expresiones de la comunicación no verbal**. Lo anterior asumiendo, no solo los beneficios que como emisor es posible obtener desde el **uso correcto de estos elementos gestuales y, como receptor, de la debida interpretación**, para transmitir un adecuado mensaje, sino, también, las ventajas que este tipo de comunicación tienen a la hora de analizar cuáles son las reacciones que tienen los receptores frente al mensaje que se desea transmitir; lo que quiere decir que, tanto emisor como receptor, deben tener presente la información que brinda la comunicación no verbal en los procesos de interacción y, a partir de ella, tomar las estrategias necesarias para que aporten a una construcción asertiva de la comunicación.



De igual forma, es muy importante destacar que muchas de las expresiones que tienen los seres humanos, desde sus actitudes (demostraciones de comunicación no verbal), corresponden a su **identidad**, patrones de **comportamiento social, familiar y cultural**, lo que invita a **no juzgar**, de manera directa, una actitud en la interacción social a raíz de un solo gesto, sino a interpretar cuáles son

esas causas personales que llevan, tanto a emisores como a receptores, a no generar reacciones simétricas, sino individualizadas.

En este punto, volvemos a retomar la importancia del lenguaje dentro de cualquier proceso comunicativo, entendido como el medio que utiliza el emisor para generar intercambio de información con sus receptores, en búsqueda de una interacción que debería estar transversalizada por la **comunicación asertiva**. Recuerda la importancia de asumir el lenguaje como un factor clave dentro de los procesos de comunicación interpersonal, ya que, si las partes no dominan o entienden dicho elemento comunicativo bajo el mismo nivel de conocimiento, de seguro las interpretaciones personales van a aparecer por encima de las realidades, mediante expresiones naturales de generalización que nos alejarán de comunicación claras, posiblemente, respetuosas y, con ello, asertivas.

Los elementos de comunicación no verbal hacen parte de un tipo de lenguaje llamado gestual, en donde las expresiones físicas están a la orden del día. Dicho esto, es importante comprender que “no todo lo que parece es”; en otras palabras, lo gestual, como característica básica de la comunicación interpersonal, debe ser analizado e interpretado de muchas formas y no de manera totalitaria y colectiva. Para que puedas tener un mayor reconocimiento de las oportunidades que te pueden brindar una comunicación asertiva, revisa el siguiente recurso.



Comunicación asertiva

Créditos

El contenido de este recurso pertenece al Curso Comunicación Interpersonal - Unidad 1: Fundamentos de la Comunicación Interpersonal, de la Universidad Cooperativa de Colombia, autor John Jairo Molina Roncancio.

EQUIPO DE PRODUCCIÓN

Coordinador de Producción: Juan Sebastián Zuluaga González

Diseñador Gráfico: Mario Fernando Castaño Díaz

Integrador: Juan Camilo Ossa Guzmán

Contenido para video: Sara Juliana Arango Ríos

Voz: Sara Juliana Arango Ríos

Lengua de Señas: Valentina Valencia Yepes

Editor de Video: Jhon Edwin Bedoya Arango

CORPAEDA

Universidad Cooperativa de Colombia
Unión Temporal Gestión de Empleo (CGC)
Alcaldía Mayor de Bogotá
Secretaría de Desarrollo Económico

Colombia
Noviembre 2022

Comunicación asertiva

Referencias

- Castro, M. (2013). La cortesía: códigos verbales y no verbales en la comunicación interpersonal. Historia y Comunicación Social. Vol. 18 Nº Especial Noviembre. Págs. 365-375.}
- Díaz, M. (2011). Habilidades de comunicación para la vida cotidiana. Managua, Artes Gráficas. Recuperado de <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/16939/Manual%20de%20Habilidades%20sociales%20ISBN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peralta, J., (2000). Adquisición y desarrollo del lenguaje y la comunicación: una visión pragmática constructivista centrada en los contextos. Límite. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología, (7), 54-66. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83600704>
- Solis, G. (2021). Hacia un análisis sobre el Proceso Comunicativo. Vida Científica Boletín Científico De La Escuela Preparatoria No. 4, 9(17), 1-3. Recuperado de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/6624>
- Recurso audiovisual: Blanca Luz, una muñeca que se convirtió en vacuna contra el racismo en un colegio. Los Informantes. 2018. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=rbdLaEpa2o>



Licencia de uso

Este recurso es publicado bajo licencia de Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional.

Para efectos de la presente licencia el autor autoriza la reproducción de la obra anteriormente citada, la cual se alojará en formato digital en las plataformas o repositorios administrados por la UNIVERSIDAD o en otro tipo de repositorios externos o páginas web escogidos por la UNIVERSIDAD, para fines de difusión y divulgación.