

Inteligencia emocional en la comunicación

Comunicación y Relaciones Interpersonales | Habilidades de Comunicación Efectiva

Descripción del Curso

Este curso, Habilidades de Comunicación Efectiva, ofrece un marco para desarrollar capacidades de interacción en contextos personales, académicos y laborales, con énfasis en la ética comunicativa y la aplicación práctica en situaciones reales. Las unidades están diseñadas para avanzar desde fundamentos teóricos hacia prácticas reflexivas y transferibles, promoviendo la capacidad de comunicarse con claridad, precisión y empatía. En particular, la Unidad 4 se centra en mensajes asertivos que integren reconocimiento emocional y claridad de intención, adaptados al contexto y a la audiencia. Se trabajarán estructuras de mensaje, ajustes al entorno comunicativo y lectura de señales emocionales para que las intervenciones sean pertinentes y sensibles. A lo largo del curso, se combinarán exposiciones, análisis de casos, ejercicios de simulación y retroalimentación entre pares para fortalecer habilidades como la escucha activa, la empatía, la negociación y la resolución de conflictos. Se busca que el estudiante aprenda a expresar necesidades y límites de forma respetuosa, seleccionando estrategias de comunicación adecuadas al canal y al receptor. Al finalizar, el estudiante habrá desarrollado la capacidad de diseñar mensajes asertivos que favorezcan la comprensión mutua, mejoren las relaciones interpersonales y aumenten la efectividad de la comunicación en diversos escenarios de la vida diaria.

Competencias

- Comprender y aplicar principios de comunicación efectiva en contextos diversos, adaptando el mensaje a la audiencia y al canal.
- Diseñar mensajes asertivos que expresen necesidades o límites con reconocimiento emocional y claridad de intención.
- Practicar escucha activa y empatía para interpretar señales emocionales y responder de forma adecuada.
- Adaptar el tono, el registro y el formato del mensaje al contexto, medio y receptor para facilitar la recepción.
- Gestionar conflictos y negociar acuerdos mediante estrategias de comunicación respetuosas y constructivas.
- Analizar críticamente las repercusiones de los mensajes y reflexionar sobre su impacto en relaciones y resultados.

Requerimientos

- Acceso a internet estable y dispositivo compatible (computadora, tablet o teléfono) con navegador actualizado.
- Cuenta en la plataforma educativa para participar en foros, entregar tareas y recibir retroalimentación.
- Disponibilidad semanal para lectura, práctica y realización de actividades (aproximadamente 2-4 horas/semana).
- Conocimientos básicos de procesamiento de texto y navegación digital.
- Participación activa en actividades prácticas de simulación de mensajes y evaluación entre pares.

- Lecturas y materiales complementarios proporcionados por la unidad, con entrega de tareas en los plazos establecidos.

Unidades del Curso

Unidad 1: Unidad 1: Inteligencia emocional y la influencia de las emociones en la comunicación

Objetivos de Aprendizaje

- Identificar emociones propias y ajenas que influyen en la forma de comunicar.
- Analizar el impacto de las emociones en el tono del mensaje y en la interpretación del interlocutor.
- Explicar cómo la escucha y la comprensión se ven afectadas por estados emocionales durante la interacción.

Contenidos Temáticos

1. Tema 1: Emociones y mensaje. Descripción breve: comprender cómo las emociones modifican el contenido y la claridad del mensaje.
2. Tema 2: Tono y escucha. Descripción breve: analizar cómo el estado emocional influye en el tono y en la atención del oyente.
3. Tema 3: Comprensión y sesgos emocionales. Descripción breve: identificar sesgos y malentendidos derivados de las emociones durante la conversación.

Actividades

- **Actividad 1: Análisis de diálogo para identificar emociones y su efecto** - Descripción: observación de un diálogo breve (grabado o dramatizado) para detectar emociones presentes y vincularlas con el mensaje y el tono. Puntos clave: identificar emociones, describir influencia en mensaje y escucha, proponer una versión alternativa más clara. Aprendizajes: reconocer fuentes de malentendidos y valorar la importancia de la emoción en la comunicación.
- **Actividad 2: Registro emocional en una interacción simulada** - Descripción: en parejas, registrar emociones de cada interlocutor durante una interacción simulada y reflexionar sobre cómo esas emociones afectaron la comprensión. Puntos clave: claridad del mensaje, ajuste del tono, estrategias para mantener la comprensión. Aprendizajes: capacidad de autoconciencia emocional y de adaptar la comunicación para mejorar la comprensión.
- **Actividad 3: Role-play y feedback** - Descripción: realizar un role-play donde uno de los participantes expresa una preocupación y el otro debe identificar emociones relevantes y adaptar su respuesta para mantener la claridad. Puntos clave: observación de señales verbales y no verbales, ajuste de estilo comunicativo. Aprendizajes: utilidad de la empatía y la regulación emocional para facilitar la comprensión mutua.

Evaluación

La evaluación se centra en la capacidad de describir la influencia de las emociones y en la calidad de la participación en las actividades prácticas.

- Observación durante las actividades de análisis de diálogos (describir emociones, influencia en mensaje y tono).
- Informe breve de reflexión sobre una interacción real o simulada, identificando emociones y su impacto.
- Participación y aportes en las discusiones y en los ejercicios de análisis de casos.

Unidad 2: Unidad 2: Regulación emocional en la comunicación

Objetivos de Aprendizaje

- Dominar técnicas de respiración diafragmática y pausas conscientes durante una interacción.
- Aplicar un reencuadre cognitivo para reducir impulsividad y mantener el foco en la solución.
- Demostrar la capacidad de mantener ideas claras y un tono adecuado ante situaciones tensas.

Contenidos Temáticos

1. Tema 1: Técnicas de regulación emocional. Descripción breve: aprender respiración diafragmática y pausas para mantener la calma durante la conversación.
2. Tema 2: Pausas y claridad. Descripción breve: usar pausas estratégicas para evitar respuestas impulsivas y clarificar la intención.
3. Tema 3: Reencuadre y manejo de pensamientos. Descripción breve: técnicas de reencuadre cognitivo para cambiar interpretaciones que escalen conflictos.

Actividades

- **Actividad 1: Respiración y pausas en role-play** - Descripción: dura la simulación de una conversación desafiante mientras se aplican respiraciones controladas y pausas para responder con claridad. Puntos clave: ritmo respiratorio, temporización de respuestas, reducción de respuestas impulsivas. Aprendizajes: integración de regulación emocional para comunicaciones más claras.
- **Actividad 2: Reencuadre en tiempo real** - Descripción: en parejas, cada participante propone un escenario conflictivo y practica reencuadre para transformar interpretaciones negativas en alternativas constructivas. Puntos clave: identificar pensamiento automático, reformulación positiva, foco en soluciones. Aprendizajes: capacidad de cambiar la interpretación para disminuir la tensión.
- **Actividad 3: Diario de regulación emocional** - Descripción: registro breve de situaciones desafiantes y las estrategias utilizadas, con reflexión sobre efectividad. Puntos clave: autoobservación, ajustes para futuras interacciones. Aprendizajes: mayor autoconciencia y proactividad en la regulación emocional.

Evaluación

La evaluación se centra en la aplicación práctica de técnicas de regulación emocional y su impacto en la claridad del mensaje y la calma durante las interacciones.

- Observación de role-plays para verificar uso de respiración, pausas y reencuadre.
- Revisión de diarios o registros de regulación emocional y su análisis de efectividad.
- Reflexión escrita sobre situaciones desafiantes y mejora observada en la comunicación.

Unidad 3: Unidad 3: Escucha activa y empatía en la comunicación

Objetivos de Aprendizaje

- Desarrollar habilidades de escucha activa (parafrasear, clarificar y validar emociones).
- Fomentar la empatía para entender perspectivas distintas y responder de forma respetuosa.
- Demostrar respuestas adaptadas que favorezcan la comprensión y la colaboración.

Contenidos Temáticos

1. Tema 1: Escucha activa y señales no verbales. Descripción breve: leer y responder a indicios verbales y no verbales para confirmar comprensión.
2. Tema 2: Empatía y validación emocional. Descripción breve: técnicas para validar emociones sin juzgar y construir confianza.
3. Tema 3: Responder con comprensión. Descripción breve: formular respuestas que demuestren comprensión de la perspectiva del otro.

Actividades

- **Actividad 1: Parafraseo y validación en parejas** - Descripción: dos participantes se alternan para practicar parafraseo y validación emocional tras escuchar. Puntos clave: escucha activa, confirmación de la emoción, claridad de la idea. Aprendizajes: precisión en la comprensión y empatía en la respuesta.
- **Actividad 2: Escucha empática en role-play** - Descripción: simulación de una conversación donde uno expone una preocupación y el otro debe responder con empatía y claridad. Puntos clave: tono, lenguaje no violento, preguntas abiertas. Aprendizajes: habilidades para sostener conversaciones difíciles con empatía.
- **Actividad 3: Diario de escucha** - Descripción: registro de experiencias de escucha en el día a día, identificando mejoras y obstáculos. Puntos clave: autocorrección, feedback de terceros. Aprendizajes: consolidación de hábitos de escucha activa y empatía.

Evaluación

La evaluación se enfoca en la capacidad de escuchar, entender y responder de forma empática y constructiva.

- Observación de habilidades de escucha activa y empatía durante los ejercicios de pareja y role-plays.
- Rúbrica de parafraseo, validación emocional y respuestas adecuadas.

- Diario de escucha con reflexiones y evidencias de mejora.

Unidad 4: Unidad 4: Mensajes asertivos que integran reconocimiento emocional y claridad de intención

Objetivos de Aprendizaje

- Identificar señales emocionales relevantes para adaptar el mensaje al receptor.
- Diseñar mensajes asertivos que expresen necesidades o límites con reconocimiento emocional.
- Ajustar el mensaje al contexto, al medio y a la audiencia para mejorar la recepción.

Contenidos Temáticos

1. Tema 1: Estructura de mensajes asertivos. Descripción breve: cómo organizar una idea con claridad, borde emocional y acción deseada.
2. Tema 2: Reconocimiento emocional y claridad de intención. Descripción breve: combinar validación emocional con una intención explícita.
3. Tema 3: Adaptación al contexto y a la audiencia. Descripción breve: seleccionar lenguaje, tono y ejemplos adecuados según la situación y el receptor.

Actividades

- **Actividad 1: Construcción de un mensaje asertivo para una situación real** - Descripción: redactar y practicar un mensaje asertivo para pedir algo, establecer límites o expresar una necesidad, incorporando reconocimiento emocional. Puntos clave: estructura clara, reconocimiento emocional, acción específica. Aprendizajes: habilidad para comunicar con fortaleza y empatía.
- **Actividad 2: Taller de retroalimentación y reescritura** - Descripción: trabajar en pares para retroalimentar mensajes y mejorar la claridad e el tono, incorporando ajustes emocionales. Puntos clave: feedback constructivo, ajustes del lenguaje. Aprendizajes: refinamiento de mensajes para mayor efectividad.
- **Actividad 3: Presentaciones en contextos diversos** - Descripción: presentar un mensaje en diferentes escenarios (laboral, educativo, personal) para adaptar estilo y contenido. Puntos clave: ajuste al receptor, evidencia de comprensión. Aprendizajes: versatilidad comunicativa y adecuación contextual.

Evaluación

La evaluación mide la capacidad de diseñar y entregar mensajes asertivos que integren reconocimiento emocional y claridad de intención, ajustados al contexto.

- Evaluación de un mensaje asertivo escrito y/o verbal con rubrica de reconocimiento emocional y claridad de intención.
- Observación de las presentaciones y uso de estrategias de adaptación al receptor.

- Autoevaluación y feedback entre pares sobre la efectividad comunicativa.