



Instituto Politécnico Nacional
“La Técnica al Servicio de la Patria”



IPN Conexión saludable
Un programa Politécnico para construir bienestar

Comunicación

Caja de herramientas



**SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN**

DIRECCIÓN DE
CAPITAL HUMANO



Presentación



Instituto Politécnico Nacional
"La Técnica al Servicio de la Patria"

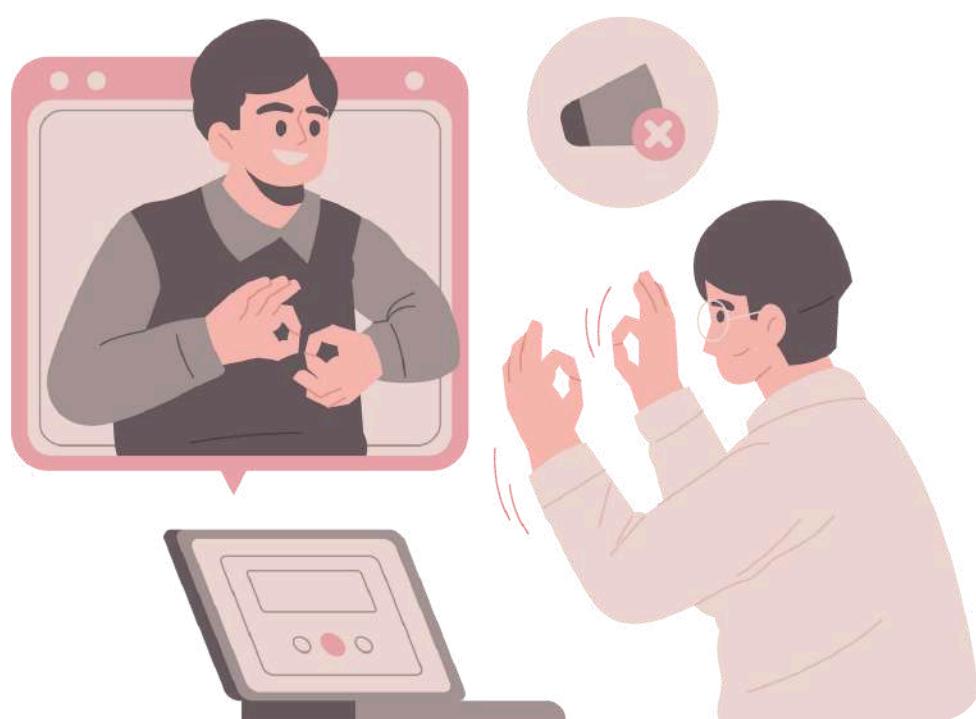
Caja de herramientas para el bienestar es un conjunto de actividades, grabaciones, materiales y recursos de distinto tipo pensadas en tu bienestar.

En esta ocasión presentamos la actividad **"Comunicación"**. Su objetivo es ofrecerte algunos **consejos y herramientas que te ayuden a desarrollar dicha habilidad**. Así mismo tendrás más elementos para aprender a tomar decisiones más conscientes.



¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?

Hace referencia al proceso de intercambio de información, ideas o sentimientos entre dos o más personas, mediante el lenguaje, gestos o símbolos. Permite compartir conocimientos, establecer relaciones y organizarse como comunidad.



Permite la conexión entre personas y la creación de vínculos.

Facilita la organización y la cooperación entre grupos.

Esencial para evitar malentendidos y solucionar problemas.





Instituto Politécnico Nacional
"La Técnica al Servicio de la Patria"



DEMUESTRA COMPRENSIÓN

Permite no solo escuchar, sino también demostrar que comprendes y valoras lo que los demás dicen.

Busca ser directo al momento de comunicar tus ideas con la finalidad de que las demás personas comprendan el punto que quieres desarrollar.

Sé claro con las ideas que quieres compartir

Promueve que la otra persona elabore sus respuestas

Trata de invitar a que quien escuchó tu comentario desarrolle su respuesta y evite contestar solamente con un "sí" o "no".

Para conocer más sobre el tema visita el siguiente contenido:

[Escucha activa](#)





CUATRO PASOS DE LA COMUNICACIÓN

Observación

Es el punto de partida para una comunicación clara y empática. Consiste en **describir** lo que sucede sin emitir juicios, interpretaciones ni evaluaciones.

Al observar con **objetividad**, se distinguen los **hechos** de las opiniones, lo que **facilita** el **diálogo** y **evita** malentendidos.

Ejemplo: En lugar de decir "el equipo es desorganizado", se puede decir "el reporte se entregó después de la fecha acordada".





Sentimientos

Expresa cómo te sientes sin culpar

Habla desde tu experiencia, no desde el juicio

Describe lo que observas sin juzgar

Menciona lo que ves o escuchas

"Cuando veo/escucho..."

Escucha con empatía

Busca comprender lo que la otra persona observa y siente.

"Entiendo que cuando ves..., te sientes..."

Tip: Usa hechos, evita palabras como "**siempre**" o "**nunca**"

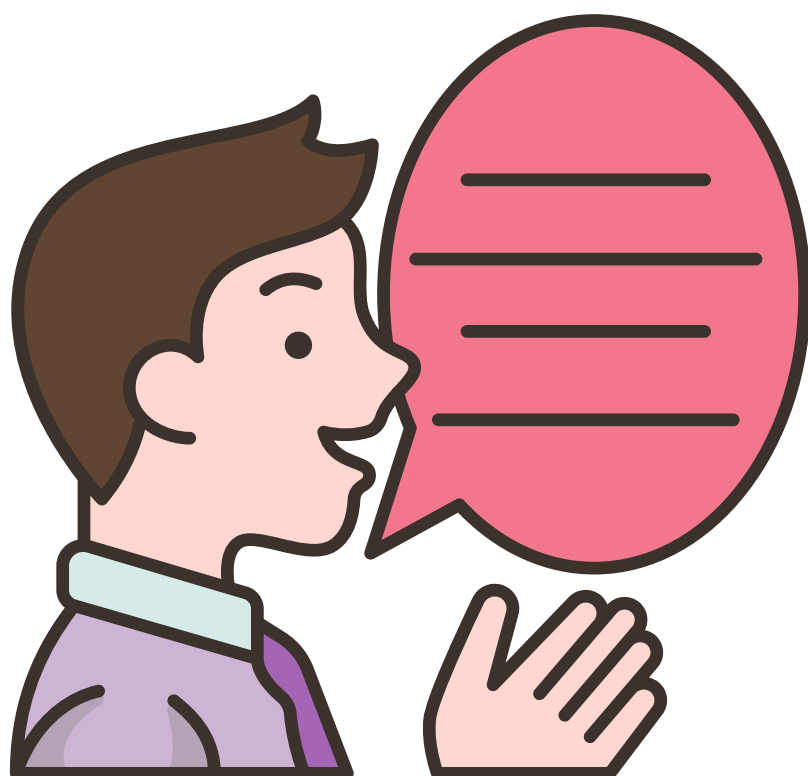
Tip: Habla de **conductas**, no de etiquetas

Tip: A veces la empatía se muestra más al **escuchar** que al hablar.





Necesidades



Expresar las **necesidades** desde la **autenticidad** facilita la **comprensión mutua**.

De igual manera, recibir con **empatía** las **necesidades** de otros implica escuchar sin juicio ni defensa, **reconociendo** lo que valoran o requieren para su bienestar.

Ejemplo: "Cuando se cambian los acuerdos sin avisar, me siento frustrada porque necesito claridad y confianza en el equipo."

Este paso implica **identificar** qué valores, deseos o condiciones están detrás de lo que **sentimos**, sin convertirlos en exigencias.



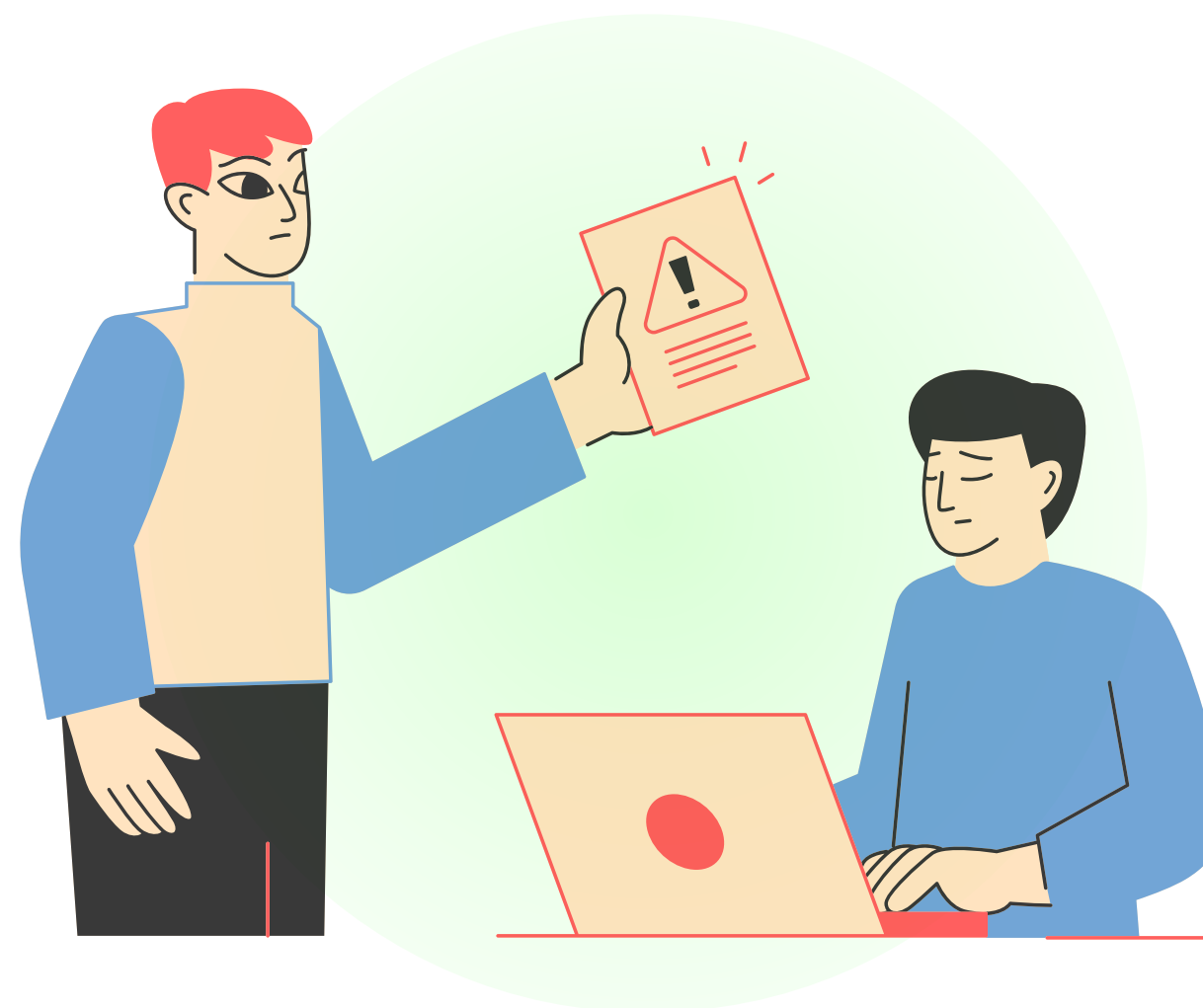


Consiste en expresar con **claridad** lo que te gustaría que ocurriera, formulando **solicitudes específicas**, realistas y posibles de cumplir. Al hacerlo, se busca **colaboración**, no imposición; la idea es invitar al diálogo.

Peticiones

Ejemplo: "¿Estarías dispuesto a revisar juntos el plan de trabajo para mejorar la organización del equipo?"

Recibir con **empatía** las **peticiones** de otros implica **escuchar** sus propuestas sin asumirlas como exigencias, **reconociendo** la intención de **mejorar** la relación o el trabajo compartido.





Instituto Politécnico Nacional
"La Técnica al Servicio de la Patria"

“Desarrollar una comunicación empática favorece la comprensión entre las personas y mejora el trabajo en equipo”

Da click aquí a conocer todo el material disponible que tenemos para ti en la página de IPN Conexión Saludable.