

# Habilidades Comunicacionales

Capacitación Censo de Población y Vivienda



# Introducción

En el Censo de Población y Vivienda 2024 es importante que todas las personas que ocupan cargos operativos cuenten con las habilidades necesarias para trabajar con equipos diversos, y una de las más esenciales es la **comunicación efectiva**.

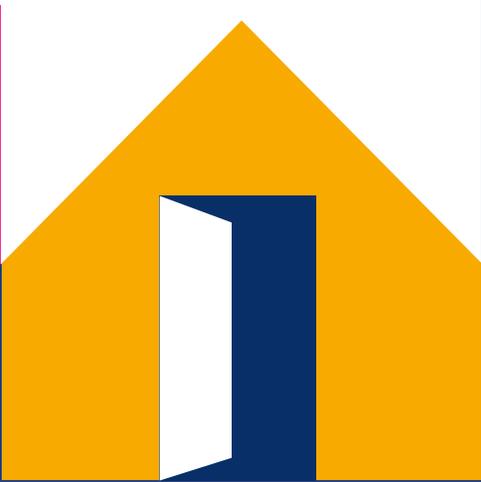
## ¡Comencemos!

# Contenidos

- 01.** Componentes de una comunicación efectiva
- 02.** Comunicación verbal
- 03.** Comunicación no verbal
- 04.** Escucha activa
- 05.** Empatía y asertividad
- 06.** Comunicación con enfoque de género



**01.**



# **Comunicación Efectiva**

# Definición

La Comunicación Efectiva es la transmisión de mensajes **sin confusiones ni alteraciones** en su contenido.

Esto significa que tiene que ser:

- De fácil comprensión.
- Con información precisa.
- Ser de interés.
- Ser objetiva (sin juicios).



**El resultado de la comunicación NO es lo que dice "A", sino lo que ENTIENDE "B".**

# ¿Por qué es importante transmitir el mensaje?

## Porque permite...

- En términos personales: construir relaciones personales positivas.
- En el área laboral: agilizar procesos en las tareas.



**Si las personas comprenden a cabalidad lo que se requiere podrán cumplir con los objetivos definidos.**

# ¿Cómo lograr una comunicación efectiva?

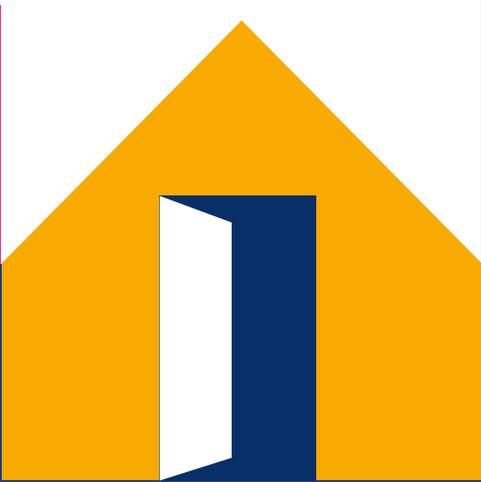
Para esto tienes que fortalecer las siguientes habilidades comunicacionales:

- La comunicación verbal
- La comunicación no verbal
- La escucha activa
- Empatía y asertividad





**02.**



# **Comunicación verbal**

# ¿Qué es la comunicación verbal?

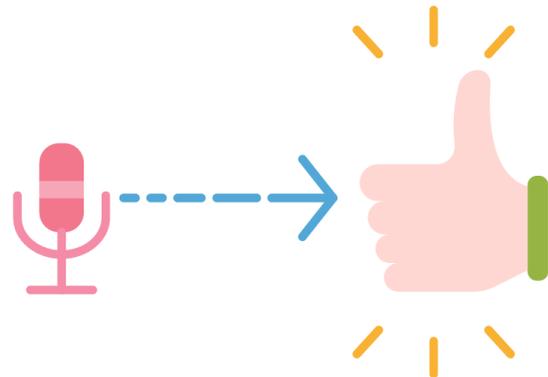
Es comunicarse haciendo **uso de un lenguaje adecuado** y acorde a quien escucha.

Así como la capacidad de **adaptar el discurso según las necesidades.**



# ¿Cómo favorecer la comunicación verbal?

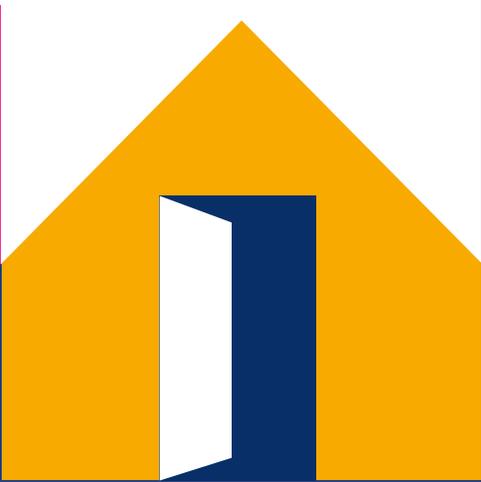
- Mantener un **volumen** de voz adecuado: que sea audible, que pueda escucharse sin dificultad. Ni demasiado bajo, ni demasiado alto.
- Usar un **tono** de voz de acuerdo a la situación.
- Tener una **velocidad** al hablar que permita comprender lo que se dice: ni muy rápida [dificulta la comprensión], ni muy lenta [aburre].



Ten presente,  
siempre modular.



**03.**



# **Comunicación no verbal**

# ¿Qué es la comunicación No verbal?

Refieren a los **elementos que ayudan a transmitir** de mejor [o peor] manera el mensaje.

Ya que a veces, **lo que decimos no es coherente con lo que mostramos.**

Preguntémonos:  
Cuando nos comunicamos  
¿qué mostramos?



## ¿Cuáles son los elementos que ayudan a transmitir la comunicación No verbal?

- **La mirada:** hablamos del contacto visual que se mantiene con las personas. Cuando te dirijas a alguien, **muestra que le estás prestando atención manteniendo el contacto visual mientras hablan.**
- **Expresión facial:** estas reflejan las emociones y revelan el interés o desinterés en el tema discutido. Procura que su expresión facial tenga **relación con el mensaje.**



Para transmitir de mejor manera el mensaje es importante que su mirada y expresión facial estén relacionados con lo que quiere decir.

## ¿Cuáles son los elementos que ayudan a transmitir la comunicación No verbal?



**Postura corporal**, la forma de sentarse y estar de pie también entrega información. Te recomendamos que no cruces los brazos cuando hables con una persona, ya que son **indicadores de mala disposición** o de rechazo.



Para transmitir confianza y credibilidad muestra coherencia entre lo que dices y tu lenguaje corporal.



**04.**

**Escucha activa**



## ¿Qué es escucha activa?

Va más allá de percibir un sonido, implica escuchar y comprender desde el punto de vista de quien habla.

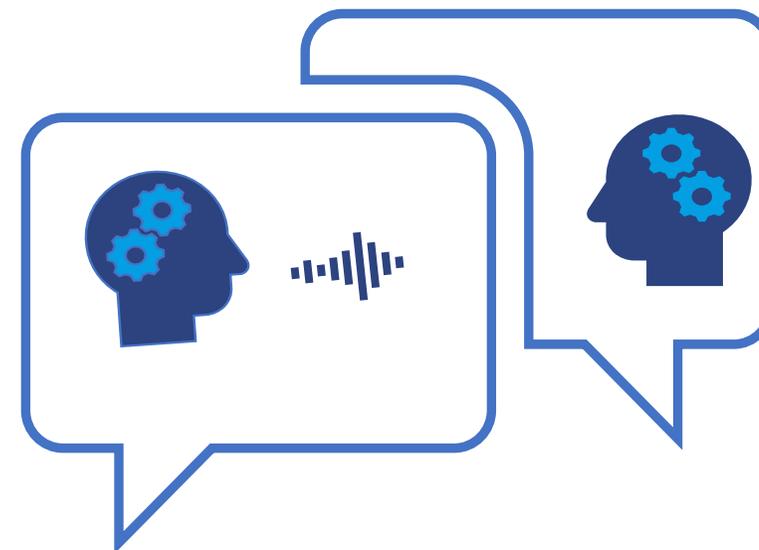
Escuchar activamente requiere una disposición a entender lo que está diciendo la otra persona.





# Recomendaciones para una escucha activa

- **Presta atención.** Muestra interés respecto de lo que dicen y cómo lo dicen.
- **Mantén la objetividad.** Esto refiere a la escucha sin prejuicios ni sesgos. Para lograr esto **obsérvate de forma periódica**, para que puedas **identificar si las inclinaciones positivas o negativas** –absolutamente normales- que puedas tener con las personas **afectan el cómo recibes e interpretas los mensajes.**





# Recomendaciones para una escucha activa

- **Manifiesta empatía.** Intentar colocarse en el lugar de otros ayuda a comprender lo que nos dicen. Esto no significa que se comprende todo, **pero sí que hay un interés.**



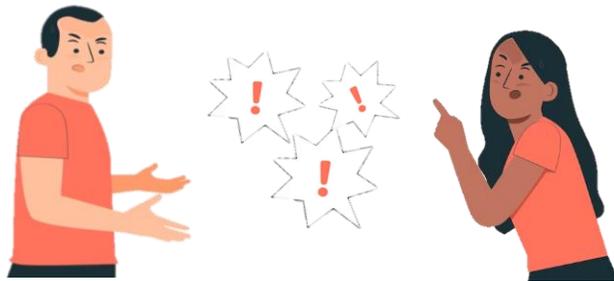
- **Muestra disposición:** la amabilidad es una buena forma de expresar apertura a la escucha. Esto es muy importante para el trabajo en terreno, ya que tu disposición es fundamental para mejorar y/o solucionar las eventualidades que surjan.



Sin embargo, en el proceso de comunicación también hay **barreras que pueden obstaculizar** la escucha activa.

Hablamos de:

- 
- La impaciencia o la prisa.
  - Juzgar las palabras de quien habla.
  - Interrumpir los diálogos.
  - No prestar atención a los mensajes no verbales
  - Minimizar lo que la otra persona está sintiendo o expresando.
  - Ofrecer respuestas prematuras sin profundizar en las inquietudes.





**05.**

# **Empatía y asertividad**



# ¿Qué es la empatía?

Es una habilidad que permite captar y entender las señales verbales y no verbales, interpretar lo que necesitan las demás personas.

No es sinónimo de estar de acuerdo con todo lo que se plantea...

...sino como señalamos previamente, supone ponerse en su lugar y comprender el punto de vista sobre una determinada situación.





# ¿Qué es asertividad?

Refiere a la capacidad de expresar puntos de vista **sin agresión y sin ofender a los demás.**



**Agresividad**

**Pasividad**

Comunicarse asertivamente implica expresar claramente su punto de vista, derechos y sentimientos, sin imponerlos a los demás.



# ¿Por qué la asertividad es importante en las labores de coordinación?

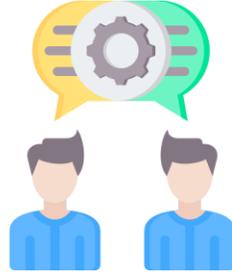
Es necesaria para que los diferentes cargos operativos puedan entenderse y expresar sus necesidades.



Ser asertivos/as contribuye a que disminuyan los malentendidos o problemas por interpretaciones erróneas.



# Recomendaciones para mejorar la empatía y asertividad



Escuchar cuidadosamente.

Transmitir comprensión.

Reflexionar sobre lo que la otra persona está diciendo.

Mostrar respeto por lo que se transmite.



Expresar que se está con disposición a ofrecer apoyo



# Ejemplos de situaciones que requieren un lenguaje asertivo en la coordinación:

1

Pedro, censista, llega tarde a una reunión. Frente a ello, quien coordina responde:

*"¡Oye! Estas son horas de llegar, si no puedes llegar a la hora, mejor no vengas"*



**Estilo de respuesta agresivo**

*"Hola, ya habíamos comenzado, así que toma asiento en algún puesto disponible y te pondremos al día"*



**Estilo de respuesta asertivo**

## Ejemplos de situaciones que requieren un lenguaje asertivo en la capacitación:

2

Julia, censista, se dirige muy alterada y molesta donde la o el Coordinador de Grupo, porque hay muchas viviendas con moradores ausentes, culpándolo e increpándolo por dicho acontecimiento. Frente a ello, la o el Coordinador de Grupo:

"No es necesario que eleves la voz, podemos conversar lo que sucede".



**Estilo de respuesta asertivo**

"Si se te ocurre volver a levantarme la voz, atente las consecuencias".

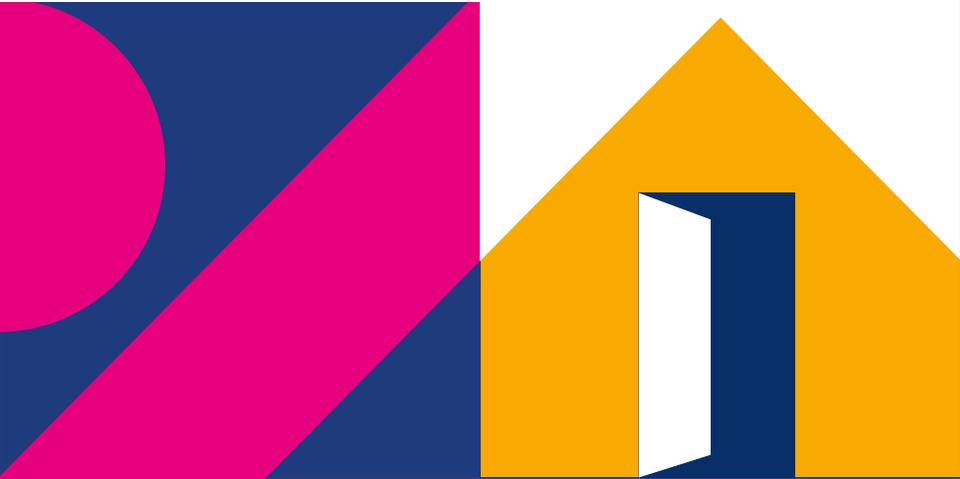


**Estilo de respuesta agresivo**



**06.**

**Comunicación con  
enfoque de género**





# ¿Por qué es importante comunicarse con enfoque de género?

Porque se **reconoce la existencia de desigualdades** entre hombres y mujeres.

Entendemos que las desigualdades **se manifiestan en las funciones, conductas y actividades** derivadas de las características consideradas apropiadas para hombres y mujeres. Y que todo esto, se **transmite y consolida en el lenguaje e impacta en las diferentes áreas de la vida**, entre ellas el espacio laboral.



# Pero... ¿qué es la comunicación con enfoque de género?

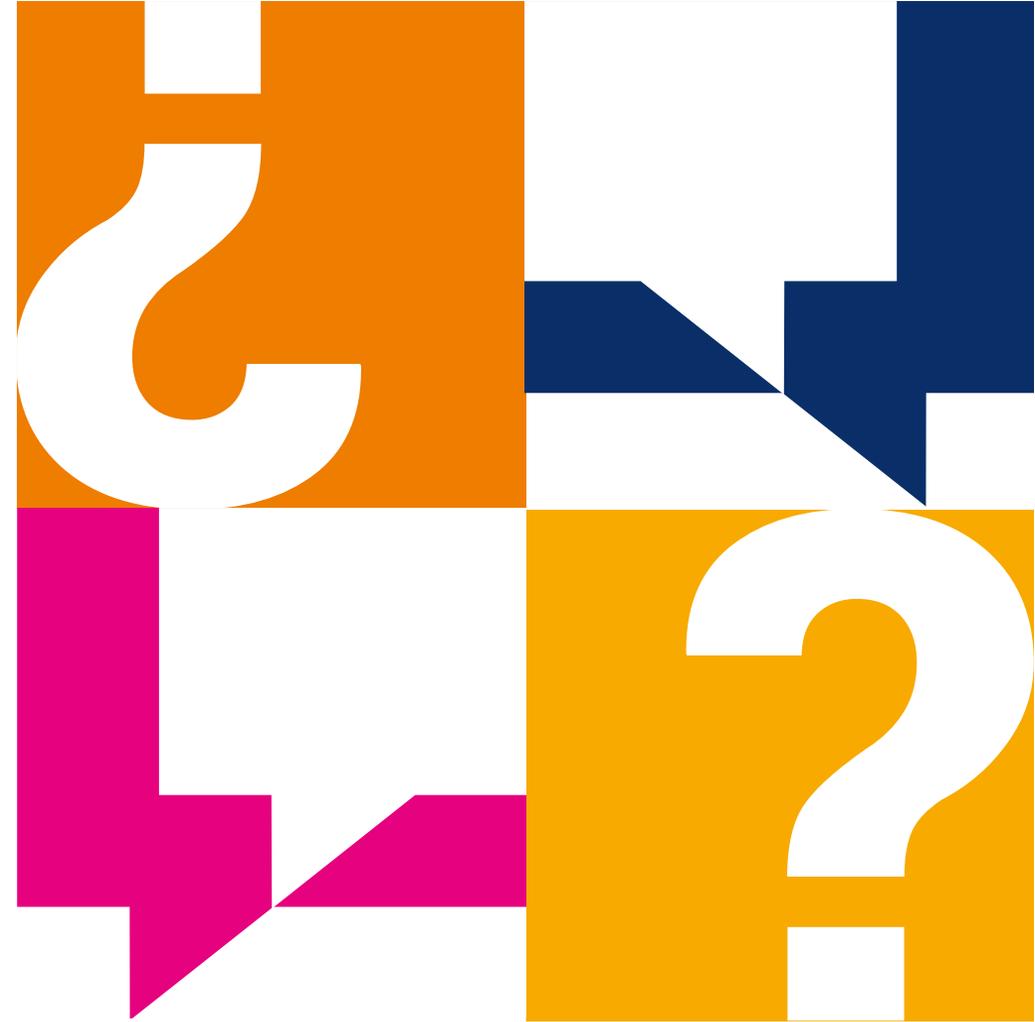
Entendemos que una comunicación tiene enfoque de género cuando la transmisión de información -mensajes- se realiza sin **sexismo y/o discriminación por razones de género** que **oculten o infravaloren la participación, presencia y aportes** de todas las personas.





En la actualidad la noción de género **va más allá de la dicotomía tradicional entre lo femenino y lo masculino**, existen **identidades que no se limitan a estos roles convencionales.**

Considerando esto, las recomendaciones que a continuación se presentan **reconocen la importancia de la identidad de género de cada persona.**





A continuación, revisaremos los criterios para incorporar la perspectiva de género en las tareas de coordinación





## Criterio 1:

# Sobre el uso de estereotipos

**Definición:** está relacionado al uso de ejemplos basados en las **creencias sobre los roles** que las personas **debieran desempeñar en función de su género**. Por ejemplo, mujeres en roles de cuidado, y hombres en roles de liderazgo.



### Indicación de uso

Al explicar te recomendamos usar ejemplos o dar indicaciones **haciendo uso de ambos géneros para referirte a diferentes roles**.

Por ejemplo, la jefa o jefe de hogar, la o el censista.

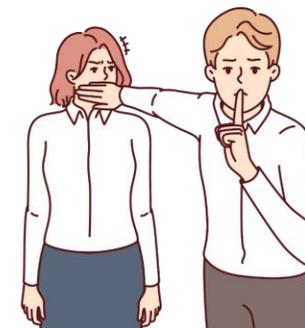




## Criterio 2:

# Sobre el uso de ejemplos sexistas

**Definición sexismo:** es una práctica discriminatoria que privilegia a un sexo en perjuicio de otro.



### Indicación de uso

#### Evita usar expresiones

como: “este trabajo es para hombres” o “este trabajo es para mujeres”, pues **implican desvalorizar a las personas.**





# Criterio 3: Sobre el uso de lenguaje inclusivo

**Definición:** es aquel que **utiliza preferiblemente vocabulario neutro**, o bien **hace evidente el masculino y el femenino**.

Evitando generalizaciones del masculino para situaciones o actividades donde aparecen mujeres y hombres.





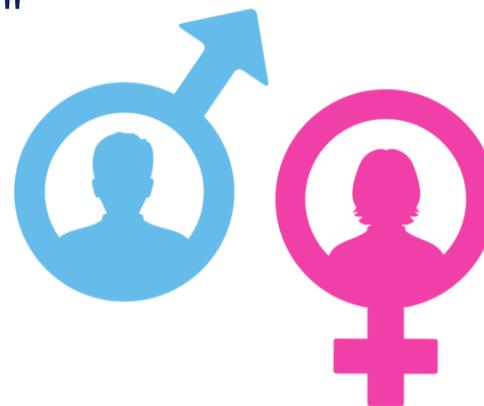
# Uso de lenguaje inclusivo



## Indicación de uso de vocabulario neutro:

---

- Usar "**Personas funcionarias**" en vez de "los funcionarios".
- Usar "**las personas interesadas...**" en vez de "**los interesados en participar**".
- Usar "**personal censita de INE**" en vez de "el censista de INE"



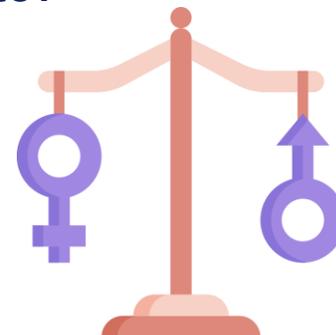


# Uso de lenguaje inclusivo



## Nombrar en femenino y en masculino ocupaciones, cargos y profesiones:

- ❑ Usar "**estamos a su disposición**" en vez de "el censista está a su disposición".
- ❑ Usar "**¿Alguna persona de su hogar...?**" En vez de "¿Los integrantes de su hogar...?"
- ❑ Usar "**Todas las jefaturas de departamento**" en vez de "Los jefes de departamento."





# Uso de lenguaje inclusivo

## Uso de pronombres, artículos y adjetivos:

- **Pronombres**, "Estamos a su disposición", "¿Alguna persona en su hogar...?", "Todas las jefaturas...".
- **Artículos**, "el empleador / la empleadora"; "doctor / doctora".
- **Adjetivos**, "alegre", "creativo/creativa".





## Criterio 4: Reconocimiento del derecho a la identidad de género

La identidad de género **es la vivencia personal e interna de una persona y puede corresponder o no con el sexo asignado al nacer**. Esta clasificación podría ser: Masculino, femenino, transmasculino, transfemenino, no binario u otra. Es fundamental para un trato igualitario no negar la identidad de género que una persona expresa. y comunica.

---

Cuando alguien **solicita expresamente ser llamado por un nombre (su nombre social)**, aunque este no sea el que aparece en su identificación, **ese deseo debe ser respetado y puesto en práctica**, así mismo, si solicita que se utilicen los pronombres personales que siente propios.

**¿Alguna pregunta  
o comentario?**



# ¡Muchas gracias!





**CENSO**  
2024

[www.censo.cl](http://www.censo.cl)