

## Comunicación asertiva y escucha activa con equipos de trabajo: método de trabajo del LIAS-San Marcos

El Rodeo, San Marcos de Tarrazú

BOLETÍN LIAS N°9\_2023 SEPTIEMBRE 2023



## PRESENTACIÓN

La comunicación asertiva parte de la habilidad de comunicación interpersonal que el emisor tiene durante el proceso en el que intercambia información con un receptor o un grupo de receptores. Cuando los receptores son un equipo de trabajo permanente, usualmente los integrantes son personas de formaciones y culturas diversas, por lo que son muy heterogéneo unidos por un proyecto o propósito particular, por largos periodos de tiempo.



En los equipos de trabajo, el emisor puede ser cualquiera que desee comunicar algo; cuando el comunicador es el líder del grupo éste debe buscar el escenario adecuado para la transferencia de información, con una labor fundamental de acompañar y mantener su equipo de trabajo dentro de los parámetros necesarios para que el proyecto o meta del grupo se cumpla en tiempo y forma. Dado lo anterior, es fundamental que el líder conozca y desarrolle habilidades comunicativas, principalmente debe dominar, en la medida de lo posible, un lenguaje verbal de manera oral o escrita, o un lenguaje no verbal en la que un gesto, una imagen o un sonido, comunica la idea completa, con la información clara y concisa para que su equipo alcance su objetivo.

La labor principal del líder en el Laboratorio de Investigación en Agua y Suelos (LIAS) de la UNED, es mantener el principio básico que en todo momento los equipos de trabajo tengan una comunicación formal y de respeto mutuo, con una fluidez constante.



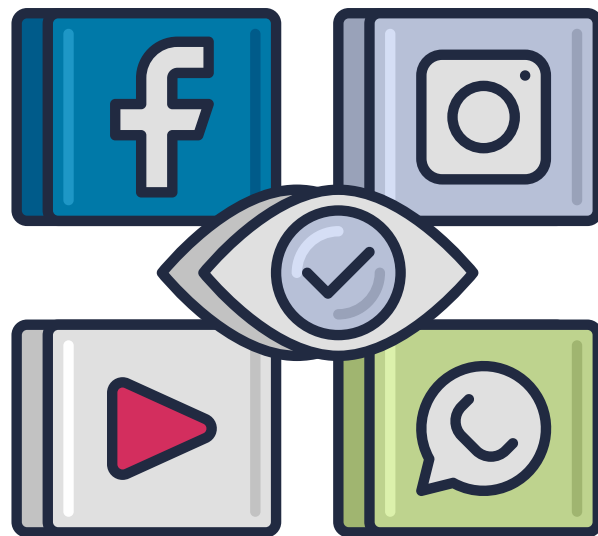
**TODO COMIENZA CON EL  
SIMPLE ACTO DE ATENCIÓN.**

Daniel Goleman



Un desafío constante dentro del LIAS es que las personas que integran el equipo de trabajo están a tiempos parciales por lo que en muchas ocasiones no hay coincidencia presencial básica y fundamental para desarrollar lazos; es por ello que para mantener el éxito del grupo se han promovido mantener algunas acciones básicas y constantes, tales como:

- **Gestionar una transmisión de información adecuada**, utilizando todos los medios de comunicación con los que se cuentan; el principal medio con el que cuenta LIAS es un grupo general de WhatsApp donde únicamente se hacen comunicados de trabajo, y subgrupos de WhatsApp para tratar temas más específicos o administrativos; éstos se acordaron dado que es la herramienta tecnológica de mayor comodidad y alcance de todos.



- **Promover la construcción de relaciones:** para ello, en la medida de lo posible, se comparte a la hora del desayuno, del almuerzo o del café por la tarde todos los miembros del equipo que estén ese día en los LIAS para conversar de temas varios. Al final de año se hace un taller de cierre y propuestas de nuevos propósitos para trabajar en equipo.



**-Establecer la mejor de las metodologías en la toma de decisiones:** para ello, en las reuniones generales se abre un espacio dinámico de exposición de criterios y se selecciona el que mejor favorezca a todo el equipo.



**- Inspiración y motivación:** es parte fundamental del propósito del líder del equipo, que cada una de las oportunidades en las que se dé el espacio para elogiar y resaltar el éxito de alguno de los miembros del equipo se haga, porque el éxito de uno es el éxito de todos.

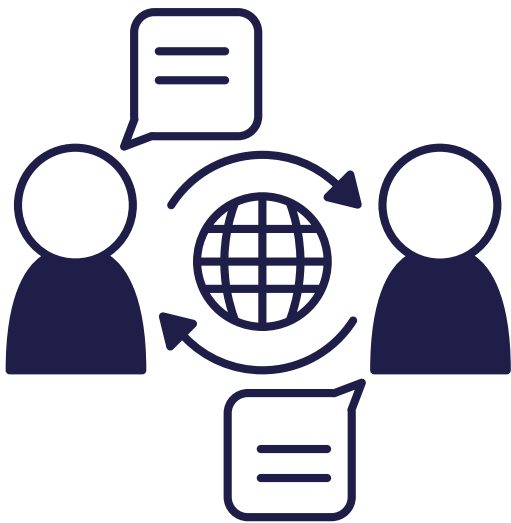
Asimismo la motivación es crucial para que se puedan dar los momentos de éxito;, por eso, cuando se identifican necesidades de aliento e inspiración, se busca en todo momento apoyar al que lo necesite.



**-Resolución de conflictos:** en el caso particular del LIAS, los pocos eventos que se han dado se han atendido de manera directa con los implicados, siempre buscando espacios de respeto y procurando que los cambios no afecten a ninguno de los integrantes del equipo.



**-La Influencia y la persuasión:** en este caso la influencia en el equipo de trabajo busca que se modifiquen conductas que puedan afectar al equipo de trabajo, siempre bajo el precepto del respeto y la opinión democrática de todos. Con esto entra en acción la persuasión como acto constante hasta que el equipo de trabajo esté sincronizado en su pensamiento y objetivos de trabajo.



La comunicación asertiva en el LIAS únicamente se puede conseguir si existe una escucha activa.

Esto, sin duda, es la cantidad de tiempo que se da en los espacios de convivencia a escuchar y analizar lo que los demás dicen; esto genera la creación de ambientes de confianza y facilita las negociaciones en el grupo; con una escucha activa se permite comprender las necesidades y preocupaciones de los implicados, pero sobre todo reduce los malos entendidos.

Como propósito fundamental del liderazgo de los LIAS está mejorar la comunicación interna, la retroalimentación activa y la colaboración entre disciplinas lo cual hace que se dé un espacio empático de trabajo, donde cada uno de los miembros del equipo siente la seguridad de exponer su punto de vista. Esto, sin duda, reduce los conflictos y promueve un ambiente de trabajo saludable.

-Es por ello que la escucha activa que se practica en los LIAS incluye tres elementos fundamentales: es voluntaria, es enfocada y es intencional, cada una de las personas que integran el grupo es libre de aplicar la que más le convenga. Por ello, en conjunto, de manera espontánea y dependiendo de los temas que se estén discutiendo se desarrollan las siguientes condiciones:

**-Escuchas empáticas:** donde pueden reconocer y validar las emociones que expresan los comunicadores y receptores generando espacios seguros y jocosos de conversación.

**-Escuchas reflexivas:** donde hay comprensión profunda de los argumentos o métodos de los comunicadores y logran proporcionar respuestas y estrategias comprensivas, respetuosas y democráticas de trabajo.

**-Escuchas críticas:** donde analizan y evalúan los desafíos o necesidades del equipo, ante la necesidad de toma de decisiones difíciles o complejas dentro del laboratorio.

**-Escuchas reflexivas:** hay algunos miembros del equipo que realizan de manera individual comprensiones más profundas de algunos de los temas que se discuten en grupo y proporcionan ideas y estrategias que colaboran en evitar malos entendidos y permite que se dé una comunicación más efectiva.

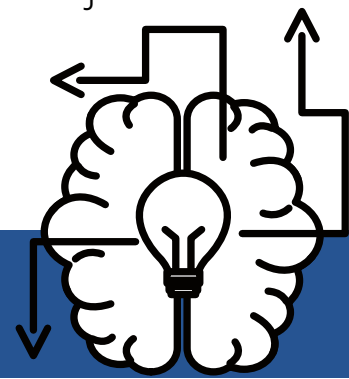




Los LIAS se encuentran en un momento de construcción y crecimiento, por lo que es absolutamente viable establecer estrategias de trabajo desde el inicio, que cumplan con la misión y visión de la UNED; pero que den un servicio a la comunidad civil, adecuado y riguroso. Para lograr esto constantemente se están promoviendo la autocapacitación y capacitación conjunta de las personas que son parte de los LIAS.

Para el caso específico de la coordinación general de los LIAS, como parte de los compromisos de liderazgo está la máxima de desarrollar día a día competencias de comunicación con siete estrategias de trabajo:

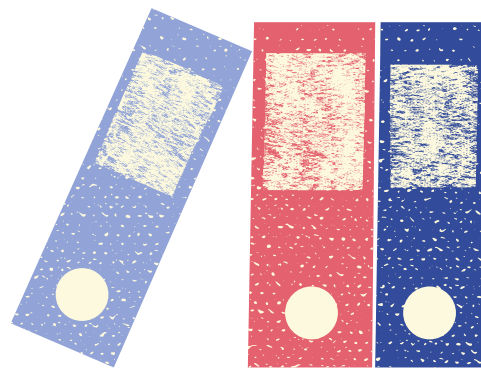
1. **Claridad de expresión**, especialmente cuando se busca transferir una nueva tarea.
2. **Escucha activa**, para entender todas las necesidades directas e indirectas de los miembros del equipo y del proceso de funcionamiento de los LIAS.
3. **Empatía**, como principio básico para mantener relaciones cordiales entre todos.
4. **Retroalimentación constructiva**, especialmente cuando los productos no fueron lo esperado.
5. **Adaptación al estilo de comunicación**, dependiendo de la persona a la que se dirige el mensaje, dado que se trabaja con muchos tipos de grupos de trabajo.



Por último, la máxima que practica el equipo de los LIAS es eliminar barreras en la comunicación, que puedan generar obstáculos de trabajo efectivo y coordinación de los equipos evitando principalmente la presencia de alguna de las siguientes situaciones:

**1. Sobrecarga de información,** evitando transferir información poco oportuna y sin justificación científica.

**2. Diferencias en el nivel de conocimiento,** evita lenguajes técnicos para que todos tengan acceso a la comunicación.



**3. Falta de retroalimentación,** busca espacios para capacitar a todo el que lo requiera o lo solicite.

**4. Diferencias en el lenguaje y la cultura,** evita tener un mensaje regido, se adapta a la necesidad de cada grupo con el que se interactúa.

La comunicación asertiva y escucha activa no es un método de trabajo fácil, pero la experiencia que se ha desarrollado en los LIAS-San Marcos, puede demostrar que es mucho más productivo y respetuoso, cumpliéndose las metas y objetivos establecidos por el equipo que lo conforma.





liasinfo@uned.ac.cr



lias\_sanmarcos



LIAS San Marcos

# Créditos

**OBSERVATORIO DE AGUAS Y  
SANEAMIENTO (ObsAS)**

**LABORATORIOS DE AGUAS Y  
SUELOS (LIAS)**

CATALINA VARGAS,  
DIRECTORA/REDACCIÓN

MARIELA CHINCHILLA UREÑA,  
DISEÑO

## REFERENCIAS

CAPA, N. B. A. (2020). LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN EDUCATIVA. CIENCIA Y EDUCACIÓN, 1(3), 20-31.

SILVA, A. K. L.; BARRIENTOS-MONSALVE, E. J.; & DÍAZ, M. C. C. (2020). COMUNICACIÓN ASERTIVA ¿ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL? AIBI REVISTA DE INVESTIGACIÓN, ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍA, 8(1), 147-153.

CUEVA, M. R. C., HERNÁNDEZ, Y. L. D., & REGALADO, Ó. L. (2021). COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL CONTEXTO EDUCATIVO: REVISIÓN SISTEMÁTICA. BOLETÍN REDIPE, 10(4), 315-334.

TORRES-VALLE, F. J. (2018). TALLER DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LÍDERES.

BARBA LÓPEZ, P. M. EL DOCENTE UNIVERSITARIO EN LA ENSEÑANZA DE LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA PARA LA FORMACIÓN DE LÍDERES CON CAPACIDADES SOCIOEMOCIONALES

