

R. Rebeca Cordero Verdugo (Coord.)

Habilidades comunicativas en entornos VUCA:

El hoy y el mañana de la comunicación



AULAMAGNA
PROYECTO CLAVE

Habilidades comunicativas en entornos VUCA: El hoy y el mañana de la comunicación

Primera edición: 2021

ISBN: 9788418808159

ISBN eBook: 9788418808586

Depósito Legal: SE 1520-2021

Coordinadora:

R. Rebeca Cordero Verdugo

© del texto:

Marta Abanades Sánchez

R. Rebeca Cordero Verdugo

Leticia Florez- Estrada Chassonnaud

Aida Fonseca Díaz

Elena García-Antón Palacios

Fátima Gómez Sota

Rocío Moldes Farelo

David Pavón Herradón

Jorge Ramiro Pérez Suárez

Moisés Ruiz González

Antonio Silva Esquinas

© de esta edición:

Editorial Aula Magna, 2021. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

editorialaulamagna.com

info@editorialaulamagna.com

Impreso en España – Printed in Spain

Quedan prohibidos, dentro de los límites establecidos en la ley y bajo los apercibimientos legalmente previstos, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, ya sea electrónico o mecánico, el tratamiento informático, el alquiler o cualquier otra forma de cesión de la obra sin la autorización previa y por escrito de los titulares del copyright. Diríjase a info@editorialaulamagna.com si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

*A Lucas, por su alegría que todo lo impregna
y por sus ávidas ganas de saber.*

*Agradezco el apoyo institucional que recibimos
para que este libro viese la luz.*

Índice de contenidos

Introducción. La consciencia de la comunicación en los entornos VUCA	25
<i>Moisés Ruiz González - Universidad Europea de Madrid (UE)</i>	
Capítulo 1. Habilidades sociales	33
<i>R. Rebeca Cordero Verdugo - Universidad Europea de Madrid (UE)</i>	
1. ¿Qué son las habilidades sociales?	33
2. Escucha activa y empatía	40
2.1. La escucha activa	40
2.2. Empatía	43
3. Asertividad	46
3.1. Técnicas de comunicación asertiva	50
4. El <i>feedback</i>	52
4.1. La ventana de Johari	53
4.2. Ventana ideal	55
4.3. El tipo «entrevistador»	56
4.4. El tipo «matraca»	56
4.5. El tipo «tortuga»	57

Capítulo 2. Comunicación verbal y no verbal	59
<i>R. Rebeca Cordero Verdugo - Universidad Europea de Madrid (UE)</i>	
1. Las cinco etapas de la comunicación. Modelo lineal	59
2. La comunicación verbal	63
3. La comunicación no verbal	68
3.1. La postura corporal	71
3.2. Tipos de gestos	73
3.3. Descifrando imágenes	76
3.4. Expresión facial	81
Capítulo 3. Comunicación escrita	89
<i>R. Rebeca Cordero Verdugo - Universidad Europea de Madrid (UE)</i>	
1. Elaboración de un documento escrito	90
2. Recomendaciones para un buen desarrollo narrativo	96
3. Presentaciones digitales y otras herramientas	98
3.1. Cómo elaborar una presentación digital	98
3.2. Herramientas digitales	100
4. Documentos escritos y bibliografía	107
4.1. Clasificación de textos por finalidad	107
4.2. Citas bibliográficas en documentos	118
Capítulo 4. Comunicación efectiva	121
<i>R. Rebeca Cordero Verdugo - Universidad Europea de Madrid (UE)</i>	
1. La persuasión	122
2. La argumentación	125
2.1. Argumentos rigurosos	128
2.2. Argumento de ejemplo	129
2.3. Argumentos de probabilidad	130

Capítulo 5. Liderazgo y delegación	133
<i>R. Rebeca Cordero Verdugo - Universidad Europea de Madrid (UE)</i>	
1. El líder	133
2. Habilidades y competencias que debe asumir el que delega . . .	137
3. Inteligencia emocional y liderazgo en la empresa	140
Capítulo 6. Comunicación empresarial en entornos VUCA	143
<i>Fátima Gómez Sota - Universidad Europea de Valencia (UE)</i>	
<i>R. Rebeca Cordero Verdugo - Universidad Europea de Madrid (UE)</i>	
1. La comunicación interpersonal en la empresa: la complejidad .	144
2. Elementos técnicos de comunicación y barreras comunicativas en el ámbito profesional	145
3. Habilidades comunicativas para la negociación	149
4. Comunicar en situaciones de crisis.	155
Capítulo 7. Comunicación jurídica	163
<i>R. Rebeca Cordero Verdugo - Universidad Europea de Madrid (UE)</i>	
<i>David Pavón Herradón - Universidad Europea de Madrid (UE) y Universidad Complutense de Madrid (UCM)</i>	
<i>Elena García Antón Palacios - Universidad Europea de Madrid (UE)</i>	
1. La declaración en sede judicial	163
1.1. Preparación de la declaración	167
2. El proceso civil	171
3. El proceso penal	176
4. El proceso laboral	180

Capítulo 8. Comunicación policial 187

R. Rebeca Cordero Verdugo - Universidad Europea de Madrid (UEM)

Antonio Silva Esquinas - Universidad Europea de Madrid (UEM) y

Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

Jorge Ramiro Pérez Suarez - Universidad Europea de Madrid (UEM)

1. La direccionalidad de la comunicación policial. 188
2. Vertiente interna de la comunicación policial 189
 - 2.1. La entrevista policial 189
3. Entrevistas policiales y la diversidad funcional. 197
4. Vertiente externa de la comunicación policial. 199
 - 4.1. Diálogo comunitario y prácticas éticas 199
 - 4.2. Gabinetes de comunicación y comunicados de prensa . . . 200
 - 4.3. Redes sociales. 201

Capítulo 9. Comunicación docente 205

R. Rebeca Cordero Verdugo - Universidad Europea de Madrid (UE)

Marta Abanades Sánchez - Universidad Europea de Madrid (UE)

Leticia Florez-Estrada Chassonnaud - Universidad Europea de Madrid (UE)

1. La importancia del lenguaje y el diálogo. 206
2. La comunicación marca el tipo de docente 211
3. El profesorado y la interculturalidad en el aula. 214
4. Lenguaje inclusivo 219

Capítulo 10. La importancia de la comunicación en los procedimientos de mediación	225
<i>Aida Fonseca Díaz - Universidad Europea de Madrid (UE)</i>	
<i>R. Rebeca Cordero Verdugo - Universidad Europea de Madrid (UE)</i>	
1. Contexto y clima emocional en los procesos de mediación. El reto de mediar	225
2. Técnicas durante el encuentro de mediación para transformar la narrativa del conflicto.	229
2.1. Las técnicas de comunicación	230
3. El poder de las preguntas	233
4. El proceso de interacción: la empatía, la escucha activa y la asertividad del mediador en el manejo del conflicto.	236
4.1. La empatía en el mediador	236
4.2. La habilidad del mediador para escuchar activamente	237
4.3. La asertividad como cualidad del mediador.	239
Epílogo. Entornos VUCA e hiperconectividad: la comunicación como medio y fin	243
<i>Rocío Moldes Farelo - Universidad Europea de Madrid (UE)</i>	
Bibliografía	251
1. Normativa	260
2. Recursos digitales	260
Sobre los autores	261

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Habilidades sociales clave en la calidad de vida. Elaboración propia.	34
Ilustración 2. Causas del comportamiento inadecuado. Elaboración propia.	36
Ilustración 3. El ejercicio de la escucha activa en la conversación. Elaboración propia.	41
Ilustración 4. Características del comportamiento pasivo. Fuente: Castanyer, 2009.	47
Ilustración 5. Características del comportamiento agresivo. Fuente: Castanyer, 2009.	47
Ilustración 6. Características del comportamiento asertivo. Fuente: Castanyer, 2009.	48
Ilustración 7. Acciones a desplegar para plantear y/o recibir una crítica desde la asertividad. Elaboración propia.	51
Ilustración 8. La ventana Johari. El proceso de dar y recibir <i>feedback</i> . Elaboración propia de Fritzen (1982).	53
Ilustración 9. La ventana ideal. Elaboración propia. Fritzen (1982).	55

Ilustración 10. La ventana del «entrevistador». Elaboración propia de Fritzen (1982).	56
Ilustración 11. La ventana del «matraca». Elaboración propia de Fritzen (1982).	56
Ilustración 12. La ventana de la «tortuga». Elaboración propia de Fritzen (1982).	57
Ilustración 13. El acto comunicativo con ruido. Elaboración propia.	61
Ilustración 14. Métodos de ensayo. Elaboración propia.	66
Ilustración 15. Pensamientos y soluciones para vencer el miedo. Elaboración propia.	67
Ilustración 16. Directrices para una comunicación consciente exitosa. Elaboración propia.	68
Ilustración 17. El peso de la comunicación no verbal en la comunicación. Elaboración propia.	69
Ilustración 18. Elementos presentes en la comunicación. Elaboración propia.	70
Ilustración 19. Tipos de personas según gestos. Elaboración propia.	81
Ilustración 20. Elementos clave para una comunicación exitosa. Elaboración propia.	91
Ilustración 21. Esquema secuencial para la elaboración de un documento escrito. Elaboración propia.	93
Ilustración 22. Fases de producción. Fuente: Onieva, 2014, p. 16.	94
Ilustración 23. Características web. Elaboración propia.	104
Ilustración 24. Características web con respecto a estructuras mercadotécnicas. Elaboración propia.	106

Ilustración 25. Fases de revisión en el ensayo. Elaboración propia.....	113
Ilustración 26. Modelo de comunicación persuasiva. Elaboración propia.....	122
Ilustración 27. Estructura argumentativa. Elaboración propia.....	126
Ilustración 28. Tipos de argumentos rigurosos. Elaboración propia.....	129
Ilustración 29. Fases para un plan preventivo ante una crisis de comunicación. Elaboración propia.....	157
Ilustración 30. Intervención eficaz en una declaración. Elaboración propia.....	167
Ilustración 31. Partes integradas en la fase de prueba del proceso laboral. Elaboración propia.....	185

Índice de imágenes

Imagen 1. Recorrido visual del orador. Elaboración propia de Marín, 2007. Fotografía: David Mark en Pixabay.	66
Imagen 2. Postura inclinada. Fotografía: Hans Braxmeier en Pixabay.	71
Imagen 3. Mujer con posición invertida. Fotografía: Jopwell en Pexels.	71
Imagen 4. Posición desplazada. Fotografía: Alexas_Fotos en Pixabay.	71
Imagen 5. Posición de frente. Fotografía: Cottonbro en Pexels. . .	72
Imagen 6. Posición en frente. Fotografía: Christina Morillo en Pexels.	72
Imagen 7. Posición uno al lado de otro. Fotografía: Canva Studio en Pexels.	72
Imagen 8. Gesto emblemático. Fotografía: Andrea Piacquadio en Pexels.	73
Imagen 9. Gesto ilustrativo. Fotografía: Andrea Piacquadio en Pexels.	74
Imagen 10. Gesto emotivo. Fotografía: Andrea Piacquadio en Pexels.	74

Imagen 11. Gesto regulador de la interacción. Fotografía: Wotjek Paczes en Pexels.....	74
Imagen 12. Gesto de adaptación. Fotografía: Free_Photos en Pixabay.....	75
Imagen 13. Comunicación abierta y contacto. Fotografía: Andrea Piacquadio en Pexels.....	76
Imagen 14. Comunicación abierta y distancia. Fotografía: Cliff Booth en Pexels.	77
Imagen 15. Comunicación abierta sin relación estrecha. Fotografía: Fauxels en Pexels.	77
Imagen 16. Comunicación abierta y atracción. Fotografía: Ketut Subiyanto en Pexels.	78
Imagen 17. Comunicación abierta unipersonal. Fotografía: GpointStudio en Shutterstock.	79
Imagen 18. Comunicación cerrada entre desconocidos. Fotografía: Craig Adderley en Pexels.....	80
Imagen 19. Comunicación cerrada entre conocidos. Fotografía: Fizkes en Shutterstock.	80
Imagen 20. Alegría verdadera. Fotografías: Andrea Piacquadio en Pexels.....	82
Imagen 21. Alegría superficial. Fotografía: Andrea Piacquadio en Pexels.	82
Imagen 22. Tristeza real. Fotografía: Leroy_Skalstad en Pixabay. .	83
Imagen 23. Tristeza impostada. Fotografía: Andrea Piacquadio en Pexels.....	83
Imagen 24. Asco. Fotografía: Polina Zimmerman en Pexels.....	84
Imagen 25. Desprecio. Fotografía: Robin Higgins en Pixabay. ...	84

Imagen 26. Enfado. Fotografía: Andrea Piacquadio en Pexels. . . .	85
Imagen 27. Enfado y tristeza. Fotografía: Pixabay en Pexels. . . .	85
Imagen 28. Temor. Fotografía: Andrea Piacquadio en Pexels. . . .	86
Imagen 29. Sorpresa. Fotografía: Andrea Piacquadio en Pexels. . . .	86

Índice de tablas

Tabla 1. Tipos de causa del comportamiento inadecuado. Fuente: Ballester, & Gil, 2002, p. 41.....	36
Tabla 2. Comportamiento asertivo versus empático. Elaboración propia de Castanyer (2009).	49
Tabla 3. ¿Qué nos dicen tus ojos? Elaboración propia.....	88
Tabla 4. Conectores comunes en textos expositivos. Elaboración propia.....	109
Tabla 5. Abreviaturas frecuentemente utilizadas en APA. Elaboración propia sobre la base de CSIC (2012).	119
Tabla 6. Argumentos rigurosos de probabilidad. Elaboración propia.....	131
Tabla 7. Beneficios y peligros de la delegación. Elaboración propia.....	134
Tabla 8. Características del empresario emocionalmente inteligente. Fuente: Dann, 2002, p. 9.	141
Tabla 9. Mecanismos de creación de barreras comunicativas. Elaboración propia.....	147
Tabla 10. Habilidades y competencias negociadoras. Elaboración propia.....	150

Tabla 11. Planteamiento de la negociación. Elaboración propia..	152
Tabla 12. Ejemplo de plantilla de organización para crisis empresarial. Elaboración propia.	159
Tabla 13. Ejemplos de preguntas de contextualización hacia el declarante. Elaboración propia.	164
Tabla 14. Ejemplos de preguntas de contenido hacia el declarante. Elaboración propia.	165
Tabla 15. Estructuras en la fase de prueba del proceso civil. Fuente: García, 2009, pp. 134-137..	174
Tabla 16. Estructuras en la fase de prueba del proceso penal. Fuente: García, 2009, pp. 134-137.	178
Tabla 17. Estructuras en la fase de prueba del proceso laboral. Fuente: García, 2009, pp. 123-125.	186
Tabla 18. Características del entrevistador policial. Elaboración propia.	191
Tabla 19. Perfil de los entrevistados en el ámbito policial. Elaboración propia.	193
Tabla 20. Ideas que afectan a la asertividad. Elaboración propia.	239