

2024 - WORKBOOK

COMUNICACIÓN & LIDERAZGO

5 herramientas clave para mejorar la comunicación personal y organizacional e impulsar tu liderazgo



mujer fénix.

[SOYMUJERFENIX.COM](https://soymujerfenix.com)

MUJER FÉNIX

¿QUÉ APRENDERÁS EN ESTE WORKBOOK?

Este *workbook* está diseñado para ayudarte a **mejorar tus habilidades de comunicación y liderazgo**, tanto a nivel personal como en tu organización. La relación entre una comunicación clara, empática y efectiva y un liderazgo exitoso es clave para lograr objetivos, construir relaciones de confianza y motivar a equipos.

A través de **5 herramientas prácticas**, aprenderás a implementar estrategias que mejorarán tu impacto en la comunicación y el liderazgo.

CONTENIDO

PARTE
1

ESCUCHA ACTIVA Y EMPATÍA

En el liderazgo, la escucha activa fomenta la confianza y la colaboración.

PARTE
2

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Una persona asertiva sabe decir lo que piensa sin generar conflicto, y sin dejar de ser clara.

PARTE
3

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Ser conscientes de nuestro lenguaje corporal para utilizarlo como apoyo y refuerzo de las palabras.

PARTE
4

FEEDBACK CONSTRUCTIVO

Una persona líder sabe ofrecer críticas constructivas, enfocadas en el crecimiento y la mejora.

PARTE
5

ESTILO DE COMUNICACIÓN

No todos los públicos responden de la misma manera, adaptar el estilo de comunicación es clave.

MUJER FÉNIX

ESCUCHA ACTIVA Y EMPATÍA

La escucha activa y la empatía son habilidades esenciales para cualquier persona líder que aspire a construir relaciones sólidas y **generar un entorno de trabajo colaborativo y productivo.**

Escuchar activamente implica prestar atención a las palabras y también comprender el contexto, las emociones y las necesidades detrás de lo que se dice.

La empatía, por su parte, es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, comprender sus emociones y perspectivas, y actuar con sensibilidad. En un entorno laboral, la empatía permite a los líderes **conectar a nivel humano con su equipo**, promover el bienestar y tomar decisiones que no solo sean efectivas, sino también justas y equilibradas.





**La empatía
reside en la
habilidad de
estar presente
sin opinión**

Marshall Rosenberg

AUTOEVALUACIÓN DE ESCUCHA ACTIVA

EJERCICIO

✓ Piensa en una conversación reciente en la que no prestaste suficiente atención. ¿Qué factores influyeron en tu falta de concentración?

✓ Anota 3 maneras de mejorar tu atención en futuras conversaciones.

✓ Durante una semana, lleva un registro de cuántas veces interrumpes a los demás en conversaciones. Al final de la semana, revisa y reflexiona sobre cómo mejorar.



Aplicación en la organización:

- En reuniones, establece una regla para que cada persona hable sin interrupciones y fomenta la participación activa de todo el equipo.
- Programa sesiones de feedback una a una para demostrar empatía y escuchar las necesidades de la plantilla.

NOTAS:

Escribe tus reflexiones aquí.

MUJER FÉNIX

COMUNICACIÓN ASERTIVA

La asertividad es una habilidad clave para la comunicación efectiva y un **ingrediente fundamental del liderazgo sólido**. Implica expresar ideas, opiniones y necesidades de manera clara, directa y respetuosa, sin caer en la pasividad ni en la agresividad, lo que permite tomar decisiones con confianza, establecer límites sanos y resolver conflictos de manera constructiva.

Un líder asertivo es capaz de transmitir su visión y expectativas sin imponer, creando un entorno donde todas las voces son escuchadas y respetadas. Esta capacidad para equilibrar la firmeza con la empatía **fortalece la cohesión del equipo, fomenta la confianza y contribuye a una cultura organizacional más colaborativa**.





**Ni sumisión ni
agresividad. El
equilibrio es la
asertividad**

Riso Coma Walter

REDEFINIENDO MENSAJES ASERTIVOS

EJERCICIO



Piensa en una situación en la que te sentiste incómodo/a al expresar tu opinión en el trabajo.



Practica la comunicación asertiva en una situación cotidiana y observa cómo se desarrolla la conversación.



Redacta cómo lo dirías de forma asertiva, utilizando un lenguaje claro, firme y respetuoso.



Aplicación en la organización:

- Crea un ambiente en el que las personas trabajadoras se sientan seguras para expresar sus ideas y preocupaciones.
- Introduce políticas de feedback regular y anónimo para fomentar la comunicación asertiva.

NOTAS:

Escribe tus reflexiones aquí.

MUJER FÉNIX

COMUNICACIÓN NO VERBAL

La comunicación no verbal juega un papel crucial en cómo nos relacionamos y lideramos, ya que **gran parte del mensaje que transmitimos no depende de las palabras**, sino de gestos, posturas, expresiones faciales y el tono de voz. Dominar esta forma de comunicación es esencial porque influye directamente en la percepción acerca de su autoridad, empatía y credibilidad.

La coherencia entre lo que se dice y cómo se dice refuerza el mensaje y puede transmitir seguridad, apertura y empatía, elementos clave para generar conexiones auténticas y fomentar un ambiente de trabajo en el que todas las personas se sientan escuchadas y valoradas. Desarrollar esta habilidad **mejora las relaciones interpersonales y fortalece la capacidad de influir** e inspirar a los demás.





**Lo más
importante de la
comunicación es
escuchar lo que
no se dice**

Peter Drucker

ANÁLISIS DEL LENGUAJE CORPORAL

EJERCICIO



Graba una presentación o una reunión donde hayas participado.



Identifica 3 aspectos de tu lenguaje corporal que puedas mejorar para transmitir mayor liderazgo.



Observa tu lenguaje corporal:
¿Haces contacto visual?
¿Cómo es tu postura?
¿Transmitiste seguridad o nerviosismo?



Aplicación en la organización:

- Entrena a las personas que trabajan en ella en técnicas de lenguaje corporal para mejorar las presentaciones y la atención al cliente.
- Fomenta el uso de una postura abierta en reuniones para mejorar la colaboración

NOTAS:

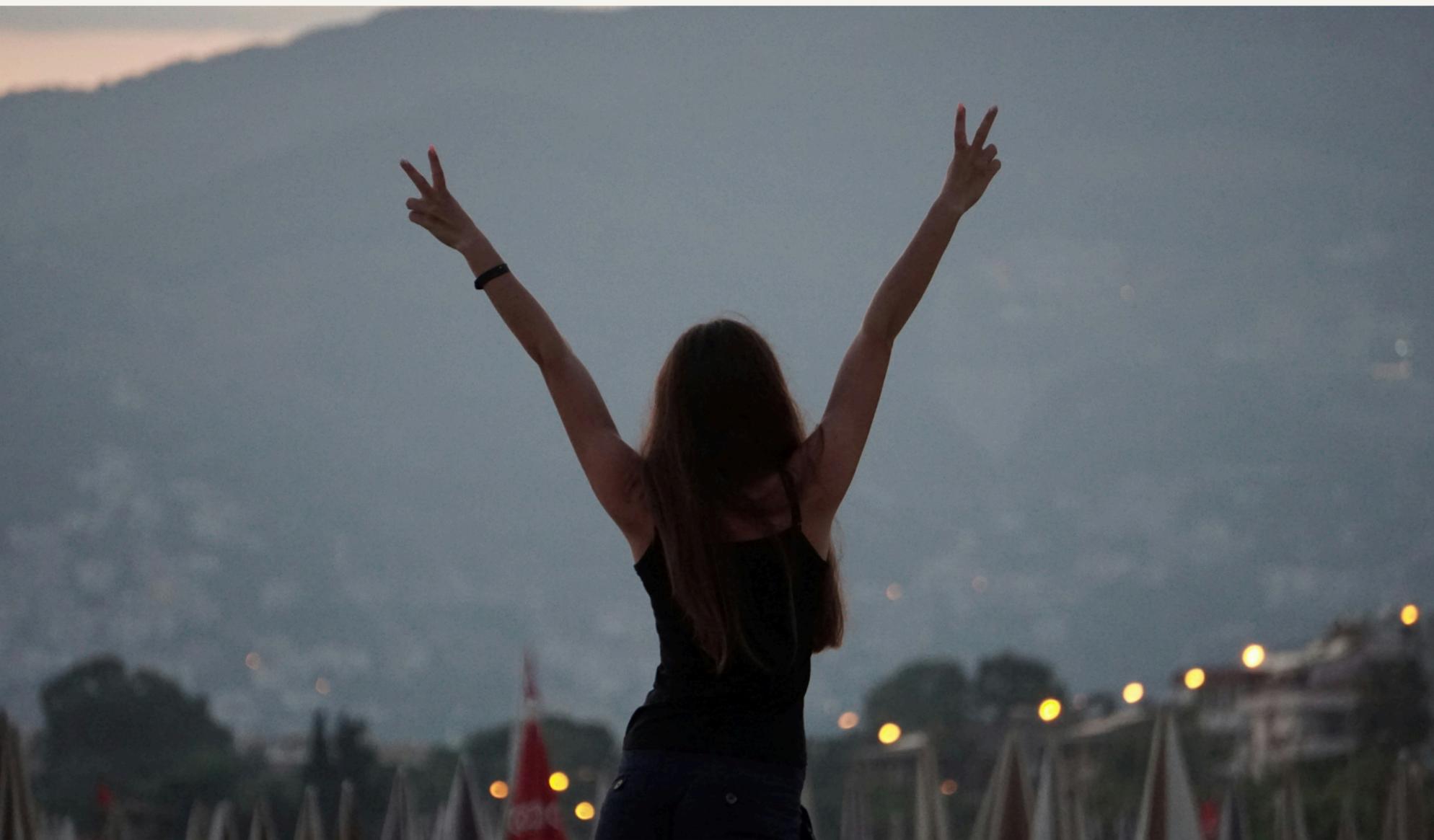
Escribe tus reflexiones aquí.

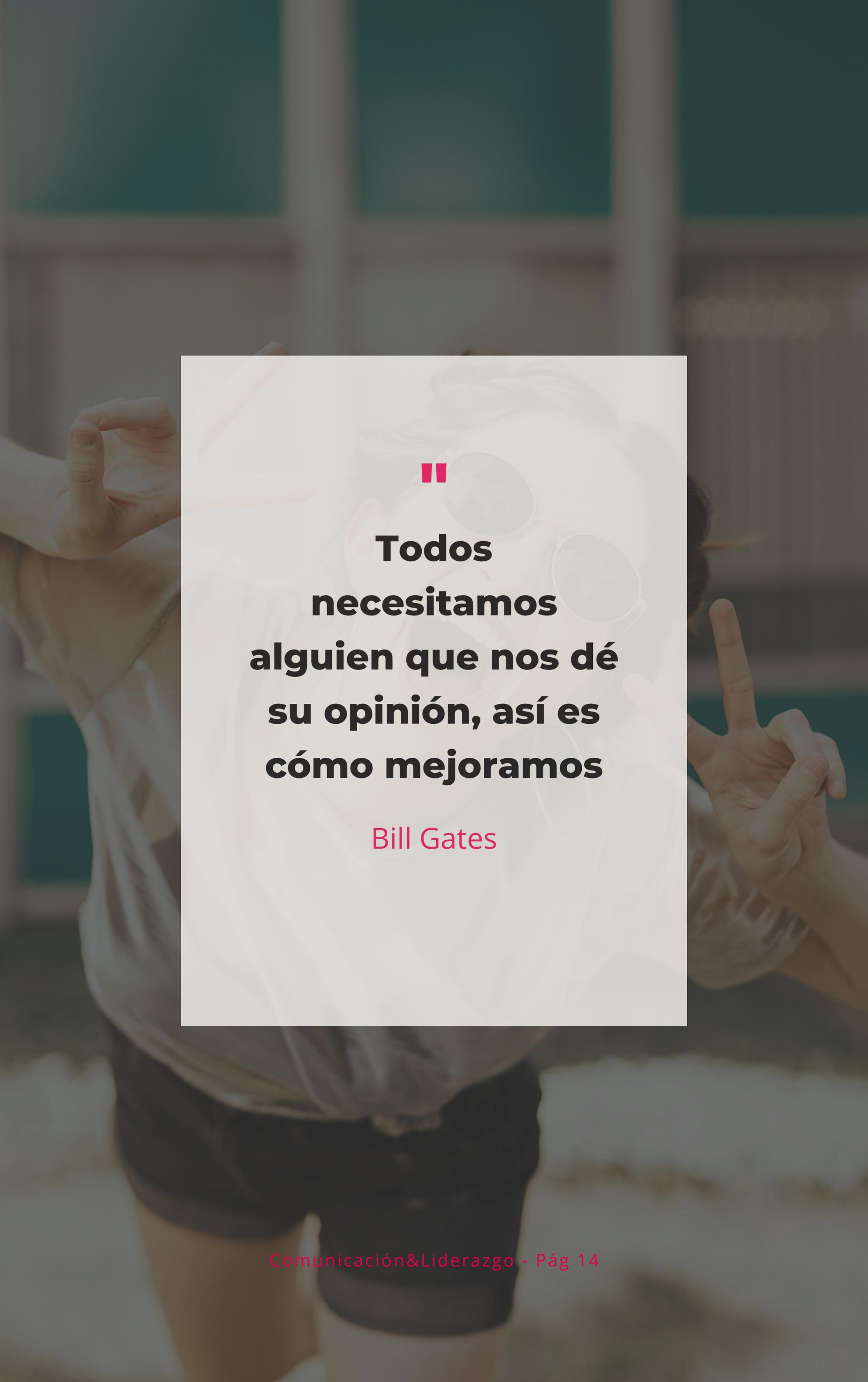
MUJER FÉNIX

FEEDBACK CONSTRUCTIVO

El feedback es una **herramienta fundamental para el desarrollo personal y profesional**. En el ámbito del liderazgo, ofrecer retroalimentación de manera efectiva es clave para mejorar el rendimiento, fomentar el aprendizaje y crear un entorno de confianza. Quien domina el arte del feedback constructivo destaca los logros y fortalezas, impulsando la motivación y el compromiso.

Además, el feedback constructivo debe ser específico, equilibrado y orientado a soluciones, facilitando el crecimiento y ayudando a superar los obstáculos sin generar tensiones innecesarias. Esta habilidad, cuando se comunica con empatía y respeto, no solo mejora la productividad, sino que **fortalece las relaciones dentro del equipo**, creando una cultura de colaboración y crecimiento continuo.



A person wearing a white t-shirt and sunglasses is making a peace sign gesture with their right hand. The background is a blurred outdoor setting with a building and a fence.

||

**Todos
necesitamos
alguien que nos dé
su opinión, así es
cómo mejoramos**

Bill Gates

ESTRUCTURACIÓN DEL FEEDBACK CONSTRUCTIVO

EJERCICIO



Utiliza la fórmula "SBI" (Situación, Comportamiento, Impacto) para dar feedback. Describe una situación específica, el comportamiento que observaste y el impacto que tuvo.



Practica el uso de esta técnica en tu equipo y registra cómo responden las demás personas.



Escribe un ejemplo de feedback constructivo que podrías darle a un compañero de trabajo o empleado.



Aplicación en la organización:

- Implementa sesiones de retroalimentación regulares para que tanto líderes como empleados puedan mejorar continuamente.
- Asegúrate de que el feedback sea específico, basado en hechos, y oriente a la persona hacia la mejora.

NOTAS:

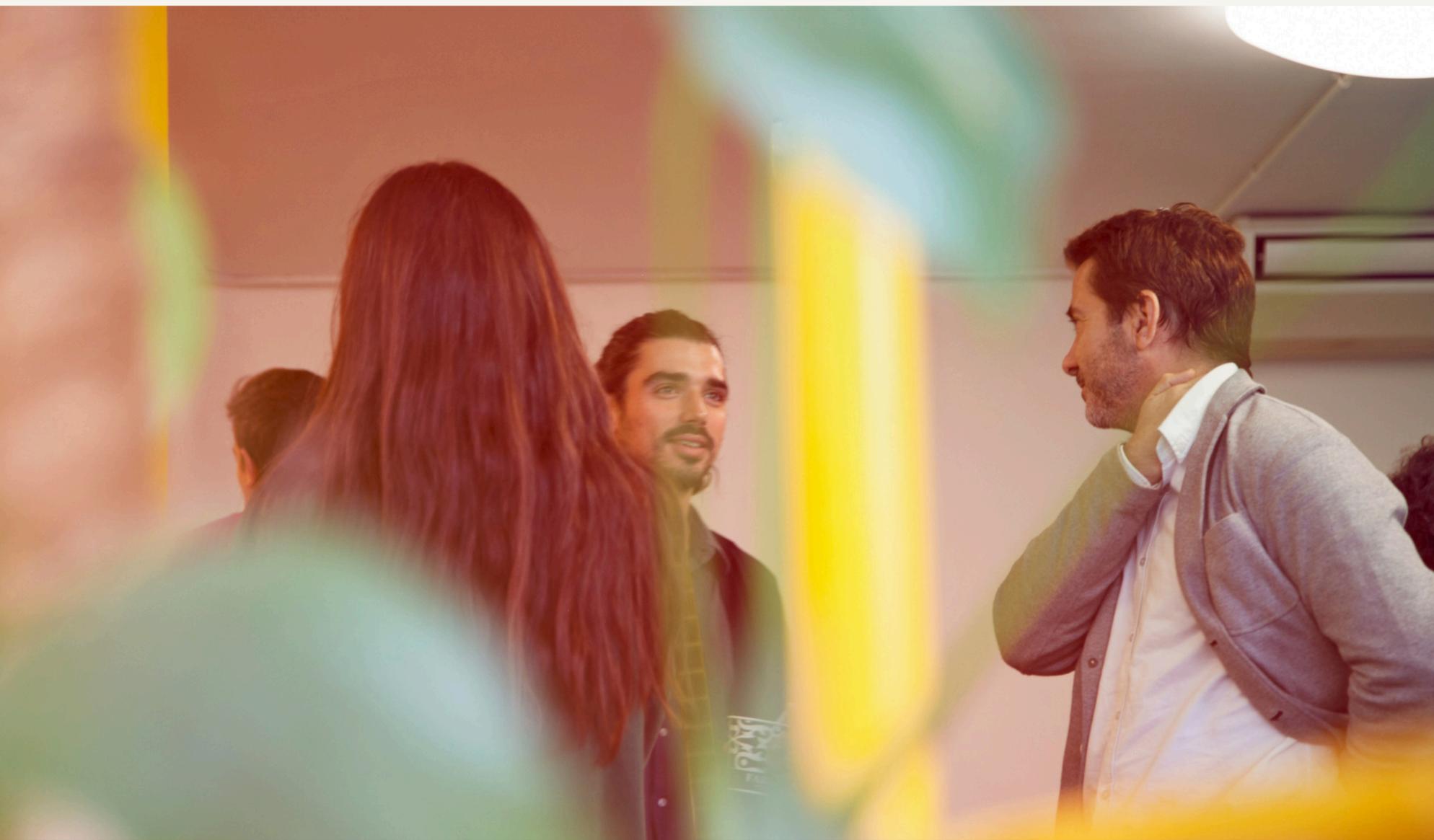
Escribe tus reflexiones aquí.

MUJER FÉNIX

ESTILO DE COMUNICACIÓN

Cada líder tiene su propio enfoque para interactuar con su equipo, y conocer los diferentes estilos de comunicación es clave para adaptarse a distintas situaciones y personas. Una persona líder que entiende cómo y cuándo utilizar un estilo directo, colaborativo o delegativo puede **generar mayor confianza, compromiso y productividad** en su equipo.

El éxito depende no solo de lo que dice, sino de cómo se dice. **Ajustar el estilo de comunicación** según el contexto, las personalidades y las necesidades del equipo es esencial para asegurar una comunicación clara y efectiva. Y permite resolver conflictos, motivar y guiar al equipo hacia el logro de los objetivos comunes, creando un ambiente de trabajo armónico y eficiente.





El arte de la comunicación es el lenguaje del liderazgo

James Humes

ANÁLISIS DE AUDIENCIA

EJERCICIO

✓ Piensa en tres tipos de público con los que te comunicas regularmente: por ejemplo, colegas, clientes y directivos.

✓ Redacta una versión del mismo mensaje dirigida a cada público, utilizando el estilo y vocabulario adecuado

✓ Describe cómo adaptarías tu tono y mensaje para cada grupo.



Aplicación en la organización:

- Organiza formaciones específicas para reconocer los distintos estilos de comunicación y cómo adaptarlos según el contexto y el interlocutor.
- Realiza evaluaciones de estilo de comunicación de cada persona utilizando herramientas como el DISC o MBTI para entender sus propios estilos y los del resto del equipo.

NOTAS:

Escribe tus reflexiones aquí.

MUJER FÉNIX

DIRECTORA



ANA GONZÁLEZ PINTO

Periodista | Comunicación corporativa | Liderazgo

La comunicación y el liderazgo son dos de mis pasiones confesables. No entiendo la una sin la otra, porque creo que son inseparables, y es lo que trabajo desde hace más de 15 años con personas, organizaciones e instituciones de varios países.

Ser parte del proceso de mejora de la comunicación de éstas e impulsar el liderazgo de tantas personas es mi sueño hecho realidad, siempre vinculado al impacto social, especialmente en equidad, diversidad e inclusión.



¡GRACIAS!

Por haber llegado hasta el final de este *workbook* en el que espero hayas encontrado herramientas que te ayuden a **mejorar la comunicación y liderazgo** en tu día a día.

Si te has quedado con ganas de más y quieres seguir profundizando en este ámbito, tanto a nivel personal como de tu organización, estaré encantada de acompañarte para **augmentar el impacto positivo** de tu comunicación.

Puedes escribirme un correo electrónico a ana@soymujerfenix.com o agendar una reunión en el teléfono +34 686 201 188

SOYMUJERFENIX.COM

Comunicación&Liderazgo