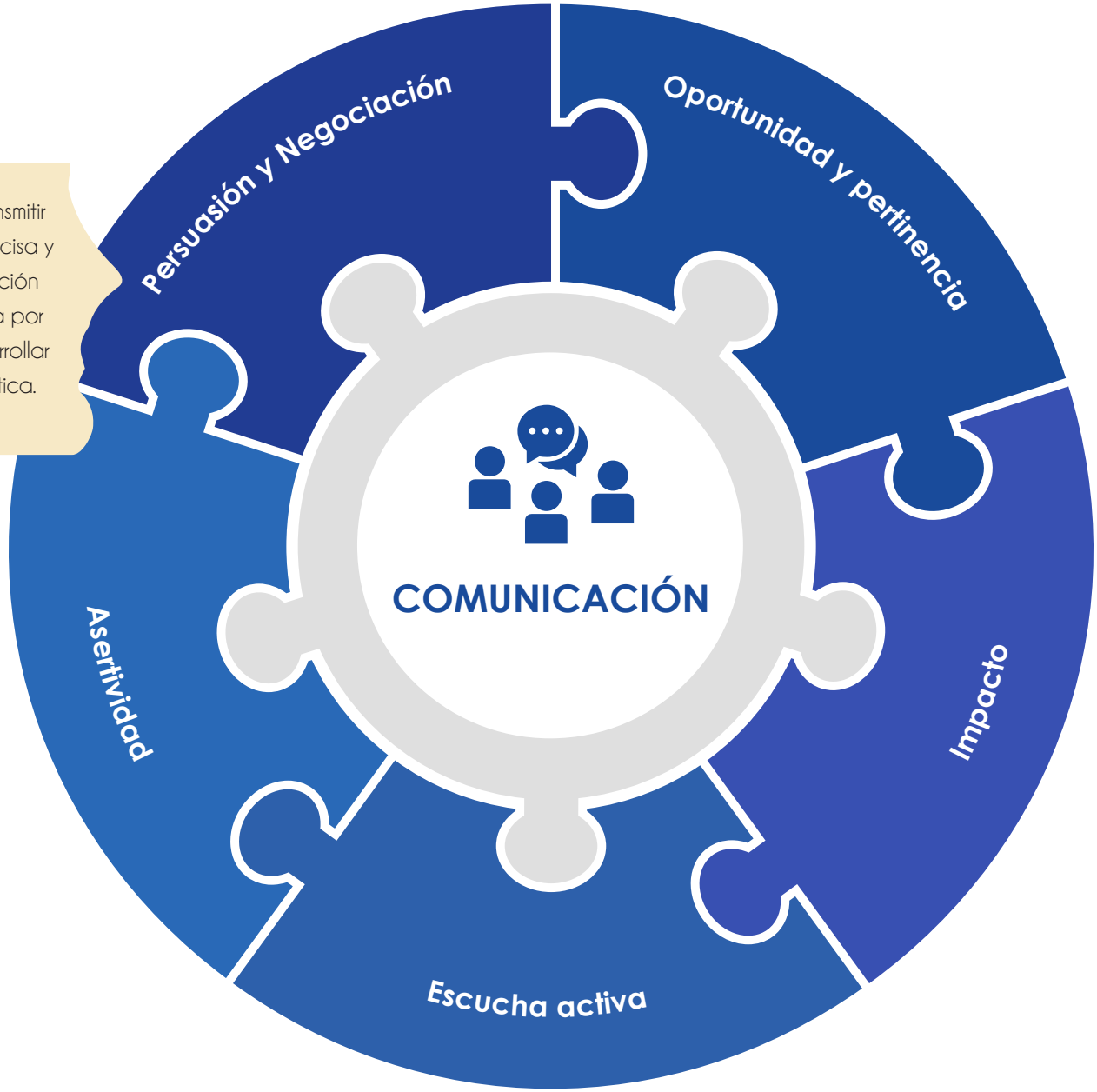
Capacidad de transmitir de forma clara, concisa y oportuna la información relevante, requerida por los otros para desarrollar una escucha empática.





COMUNICACIÓN

Oportunidad y pertinencia: habilidad para identificar qué es relevante comunicar y cuál es el momento oportuno para hacerlo, identificando las mejores maneras de hacer llegar el mensaje a la audiencia, teniendo en cuenta, el objetivo de la comunicación.

Comportamiento Asociado	INICIAL	INTERMEDIO	AVANZADO	DOMINANTE
Oportunidad y pertinencia	Identifica el momento más conveniente, cuando es oportuno hablar, las situaciones que ameritan que algo se comunique o se omita.	Diseña estrategias para transmitir el mensaje de forma efectiva y lo hace de manera discreta y acertada.	Es consciente de la responsabilidad que tiene al comunicarse y tiene la capacidad de guardar información sensible con reserva, esperando el momento adecuado para expresarla.	Reconoce la importancia de la comunicación oportuna y dirige en los equipos de trabajo acciones de comunicación relevante y a tiempo.
	Es capaz de discernir el tipo de audiencia a quien va dirigida la comunicación y adapta su mensaje a ellos.	Identifica el tipo de audiencia y el momento indicado para comunicar. Orienta el mensaje a las personas correctas, a quienes resulta relevante y con sentido.	Adecúa su estilo de comunicación y enfoque al tipo de audiencia o situación en la que debe interactuar. Involucra a sus interlocutores en la comunicación.	Mantiene informado a su equipo de trabajo acerca de temas complejos de relevancia institucional, decisiones o nuevas tendencias en el área de trabajo.
	Determina la forma más conveniente de hacer llegar su mensaje a quien/es importa la información que se comunica.	Mediante estilos adecuados de comunicación, gana la confianza de los interesados clave y con ello, contribuye a la gestión exitosa de los proyectos.	Está al tanto de las reacciones emocionales de sus interlocutores y procura un efecto positivo en ellos.	Conecta su comunicación, de manera empática con su audiencia o interlocutores, asegurándose que es comprendido y que su mensaje genera confianza.
			Mantiene informado por medios idóneos a su equipo, de manera oportuna y periódica sobre situaciones ordinarias y extraordinarias en función de la relevancia e impacto de su mensaje.	Brinda a los colaboradores retroalimentación oportuna y significativa respecto al desempeño, y establece planes de acción efectivos para facilitar el desarrollo personal y profesional.

Impacto: capacidad de expresión que tiene la persona para hacer que su mensaje llegue a la audiencia generando el efecto deseado y de manera planificada.

Comportamiento Asociado	INICIAL	INTERMEDIO	AVANZADO	DOMINANTE
Impacto	Emplea un lenguaje sencillo y comprensible para sus interlocutores.	Se comunica teniendo en cuenta el propósito del mensaje, su funcionalidad y las personas involucradas.	Tiene la capacidad de elaborar estrategias acertadas de comunicación de los diferentes temas en estudio y logra que sus mensajes orales y escritos se transmitan con éxito.	Es audaz, persuasivo y estratégico en su comunicación y formula estrategias para mitigar el impacto de la comunicación.
	Reflexiona antes de decir las cosas y establece un plan mental de cómo decirlas.	Identifica una estrategia para comunicar lo que quiere y se asegura de ser comprendido/a.	Causa un efecto de acuerdo con su propósito que podría motivar a efectuar cambios.	Escoje muy bien sus recursos psicológicos y linguísticos para formular su mensaje y utiliza la intencionalidad y control de la comunicación en favor de su objetivo.
	Tiene claro el propósito de lo que dice y pone el énfasis en la intención de su mensaje.	Genera sentimientos en favor de su mensaje, con argumentos bien construidos, sensatos, sólidos.	Transmite ideas, información, sentimientos de manera coherente y con la fuerza, intencionalidad y control requeridos para generar un efecto emocional en sus interlocutores.	Mantiene abiertos los canales de comunicación con sus equipos estableciendo rapport y confianza.
			Su mensaje es congruente con su comunicación no verbal.	Genera un efecto positivo en otros, de modo que favorece los cambios conductuales, crea y sostiene relaciones y consigue resultados esperados.

Escucha activa: facilidad para escuchar activamente poniendo toda su atención en la información de su interlocutor. Capacidad de la persona de asumir una actitud receptiva, tomando en cuenta los aspectos del mensaje con los que se identifica personalmente.

Comportamiento Asociado	INICIAL	INTERMEDIO	AVANZADO	DOMINANTE
Escucha activa	Escucha atenta y activamente y manifiesta una actitud abierta e interesada al comunicarse con otros.	Identifica los aspectos de la comunicación que refieren a sus propios intereses y motivaciones personales que le facilitan prestar atención.	Pone su intención en obtener la información que necesita para realizar sus tareas a través de interactuar con otros y comunicarse.	Establece espacios necesarios para promover la comunicación abierta y estructura canales de comunicación institucionales que favorezcan la libre expresión y los ambientes positivos de trabajo.
	Se asegura de recibir el mensaje que el emisor requiere y clarifica a través de preguntas para asegurarse que comprende el mensaje.	Valida con su comunicación no verbal, la expresión de su interlocutor y verifica que comprende, mediante el parafraseo y las preguntas.	Reconoce los procesos internos de pensamiento que interfieren en la buena escucha y los controla.	Valida los mensajes de otros aún cuando no esté de acuerdo, buscando ampliar información valiosa y perspectivas diferentes que enriquezcan la comunicación.
	Respeta los espacios de conversación de otros, sin emitir sus puntos de vista y valora los silencios, con el fin de interpretar mejor los mensajes.	Hace silencio y respeta las pausas en la conversación sin intentar controlar el resultado.	Obtiene información complementaria y promueve el intercambio de información en el área de trabajo.	Favorece los espacios de comunicación constructiva y propositiva en los que la escucha refleja valores institucionales como el respeto.
		Demuestra un lenguaje no verbal abierto y receptivo que facilita la comunicación.	Se interesa por conocer los puntos de vista distintos al suyo, evalúa los aspectos en los que coincide y valora los que son diferentes en referencia a sus construcciones personales.	Facilita la confianza entre los equipos que favorezcan mecanismos de comunicación abierta, para construir comunicaciones claras y evitar malentendidos y sus efectos.

Asertividad: demuestra habilidad para hablar de manera directa, clara y franca, diciendo lo que se quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás, ni menospreciar la valía de los otros, defendiendo sus derechos.

Comportamiento Asociado	INICIAL	INTERMEDIO	AVANZADO	DOMINANTE
Asertividad	Transmite mensajes construidos en frases cortas, con claridad, precisión y seguridad, que van directo al punto.	Expresa de forma clara, coherente y precisa su mensaje, hace uso de un lenguaje apropiado, comprensible para sus interlocutores y se asegura que le comprendan.	Expresa su punto de vista de manera enérgica, cooperativa, más no agresiva o impositiva; y se asegura de que su mensaje sea comprendido por ser claro, firme y concreto.	Utiliza de manera efectiva los canales de comunicación que le ayudan a potenciar el mensaje que quiere transmitir y emplea un lenguaje amplio y apropiado de acuerdo al tipo de audiencia.
	Demuestra una actitud receptiva, respetuosa, clara y pausada que favorece las relaciones de confianza en la comunicación con otros.	Demuestra respeto hacia su interlocutor e interés para establecer confianza y cercanía y asume una posición corporal abierta y receptiva.	Genera respeto y credibilidad en su relación con otros a partir de su estilo de comunicación. Favorece que los equipos en que interviene, adquieran estilos comunicacionales sinceros y directos.	Se hace cargo de la transmisión de mensajes complejos y difíciles, se asegura de que sean asumidos (comprendidos), con facilidad y contiene emocionalmente los efectos que eso pueda causar en otras personas.
	Emplea su lenguaje no verbal para dar énfasis al mensaje que desea transmitir.	Observa los gestos, tono de voz, entre otros; que manifiesta su interlocutor y se adapta para transmitir su mensaje y crear un clima de empatía.	Emplea su corporalidad (postura, voz, contacto visual) y otros recursos en favor de su mensaje. Aclara dudas y opiniones y no hace interpretaciones de los mensajes de la otra persona.	Integra estrategias para gestionar interna y externamente una comunicación transparente, directa y efectiva, buscando resultados en favor del valor público.
	Aclara su punto de vista sin amenazar los puntos de vista de los demás.	Tanto para dar como para recibir un mensaje. Asume un comportamiento comunicacional, en el cual no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas.	Transmite las decisiones de manera contundente y oportuna, comprometiéndose de manera responsable con los que se pueden asumir.	Dirige estrategias para minimizar barreras y distorsiones comunicacionales en los equipos.

Persuasión y negociación: Facultad para convencer a otros, empleando estilos de comunicación equilibrada y congruente, cuya finalidad es manifestar sus convicciones y defender su punto de vista, actuando desde un estado interior de confianza y seguridad, en lugar de hacerlo desde las emociones. Habilidad para influir en otros mediante un discurso contagiante.

Comportamiento Asociado	INICIAL	INTERMEDIO	AVANZADO	DOMINANTE
Persuasión y Negociación	Comunica eficazmente ideas, conocimientos y sentimientos, a través de la palabra oral o escrita, mediante la expresión clara y convincente.	No asume la comunicación del otro. Aclara perspectivas e intenciones de la comunicación del otro.	Influye en otros a partir de su comunicación y demuestra interés y empatía hacia su interlocutor.	Tiene la habilidad de sondear las necesidades, intereses y deseos de otras personas en favor del beneficio institucional.
	Pone de manifiesto su punto de vista y hace que otras personas le crean.	Pone de manifiesto su punto de vista enérgicamente, sin entrar en confrontación.	Logra que otras personas modifiquen comportamientos, actitudes o preferencias como resultado de su mensaje a través de la motivación que genera.	Consigue que otras personas razonen a partir de sus argumentos y pone de manifiesto puntos de vista objetivos y estratégicos.
	Uitiliza argumentos claros, precisos, descriptivos.	Logra con sus argumentos, conectar con las emociones de otras personas.	Motiva con su mensaje a actuar de manera diferente.	Sus argumentos, además de persuadir a la otra parte, generan credibilidad, compromiso y reciprocidad enfocados al logro de objetivos comunes.
	Influye en que otras personas adopten una manera de pensar o de actuar determinada o modifiquen pensamientos, opiniones y creencias.	Asume una posición neutral y negociadora a partir de una comunicación asertiva.	Establece acuerdos con el fin de obtener beneficios mutuos.	Posee la capacidad para resolver situaciones, proponiendo líneas de acción que los demás aceptan de manera voluntaria y se deciden a ejecutarlas por convencimiento.