DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Las cuatro trampas que sabotean su comunicación en el trabajo

Módulo adaptativo · ~20 min

Cuantas más tareas asume la inteligencia artificial (IA), más depende la parte propiamente humana del trabajo de la calidad del diálogo: el 86 % de los conflictos laborales nace de una comunicación deficiente, y un mánager dedica el 30 % de su tiempo a gestionar malentendidos evitables. Este módulo aborda las cuatro trampas identificadas por Marshall Rosenberg, cada una con su salida y sus frases exactas, y después relaciona esta competencia con la seguridad psicológica.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Detectar las cuatro trampas que sabotean la comunicación: el juicio, las creencias, el pensamiento binario y el lenguaje que elude la responsabilidad.

02 Salir del juicio y de las creencias: volver a los hechos, nombrar la propia necesidad, comprobar lo que se da por cierto.

03 Pasar del «o… o…» al «y… y…», y del «tengo que» al «elijo».

04 Identificar lo que la IA no sustituye: rebajar la tensión, escuchar con empatía, negociar una solución intermedia.

PÚBLICO DESTINATARIO

Cualquier persona que quiera que la entiendan a la primera y convertir un desacuerdo en una conversación útil.

- **Requisitos previos:** ninguno

DESARROLLO DEL MÓDULO

En autonomía, con un entrenamiento adaptado a cada participante.

1. **Autodiagnóstico**: sobre 9 dimensiones, para situar las propias prácticas y orientar el entrenamiento.
2. **Vídeo de experto**: de 10 minutos, con 3 pausas de reflexión.
3. **Casos prácticos**: 2 primeros casos elegidos a partir del autodiagnóstico y, después, otros 16 opcionales. Cada respuesta recibe un feedback: sus efectos y una pista para mejorar.
4. **Compromiso con fecha**: una acción que probar, redactada por el participante o elegida entre las propuestas.
5. **Ficha resumen descargable**: puntos clave, preguntas, compromiso, notas personales y listas de comprobación.

UN EJEMPLO ENTRE LOS CASOS PROPUESTOS

Théophile, nuevo mánager de la jurista Mia, responde a sus mensajes con dos palabras y ha confiado el último expediente delicado a otra jurista. Mia deduce que él no valora su trabajo, del que aún no ha dicho nada. El jueves tienen su primera reunión individual. ¿Qué debe hacer Mia?

EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

Umbral: 80 %

La puntuación tiene en cuenta las respuestas a los casos prácticos, el compromiso formulado y, en su caso, las actividades de aprendizaje complementarias. Para validar el módulo se requieren un compromiso y una puntuación de al menos 80 %.

MÉTODOS Y MODELOS

- Comunicación no violenta — Marshall Rosenberg
- Seguridad psicológica — Amy Edmondson (Harvard)
- Teorías X e Y — Douglas McGregor (1960)
- Pensamiento binario frente a pensamiento complementario («sí, y» frente a «sí, pero») — método Afthonios

FUENTES Y REFERENCIAS

- Grammarly y Harris Poll — el coste de la mala comunicación, estimado en 1,2 billones de dólares al año para las empresas estadounidenses
- Marlow et al., Organizational Behavior and Human Decision Processes (2018) — calidad de la comunicación y rendimiento de los equipos
- Amy Edmondson (Harvard) — seguridad psicológica, principal predictor de la eficacia de un equipo
- Gallup — amplitud de control (span of control) media: de 8,2 colaboradores por mánager en 2013 a 12,1 en 2025

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 21 de octubre de 2026