



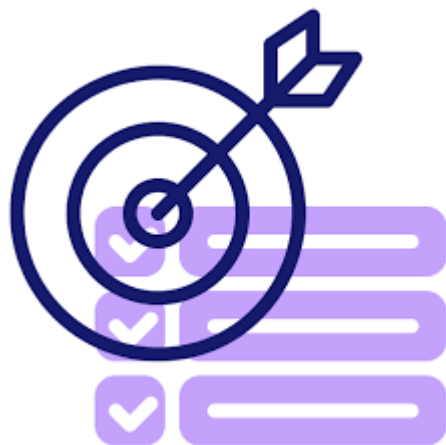
Sistema Regional de  
Cooperación para la  
Vigilancia de la Seguridad  
Operacional



# CURSO BÁSICO DE INSPECTOR DE LOS SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA

## OBJETIVO DEL MÓDULO

Exponer las técnicas de comunicación que los inspectores de navegación aérea deben utilizar en el desempeño de sus funciones.



## OBJETIVOS INTERMEDIOS

Identificar las técnicas de comunicación más efectivas

Explicar las técnicas de comunicación que no deberían utilizarse por parte de los inspectores

Aprende cómo aplicar las técnicas de comunicación efectivas

## CONTENIDO DEL MÓDULO

El proceso de la  
comunicación

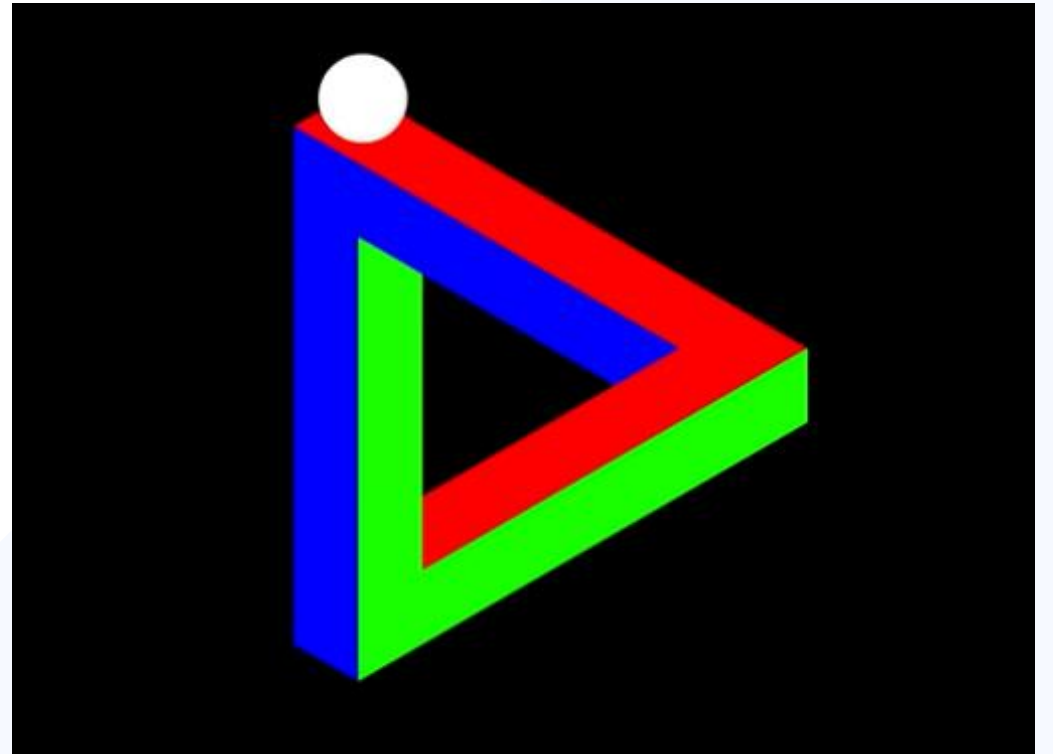
Métodos de  
comunicación

Recomendaciones

## El Proceso de Comunicación – Comunicación y Percepción

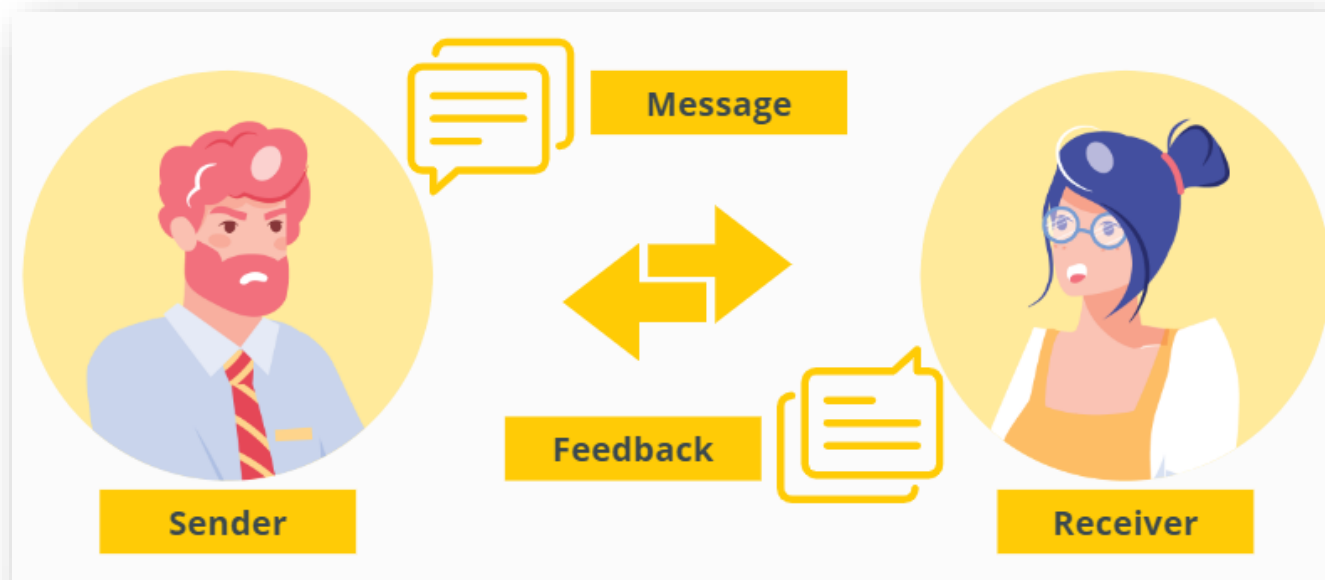
Nuestras percepciones impactan significativamente cómo nos comunicamos y cómo respondemos a otros. Entre los factores que se involucran en el balance comunicación-percepción, se pueden mencionar:

- Edad.
- Género.
- Personalidad.
- Educación.
- Actitudes.
- Motivación.
- Experiencias pasadas.
- Necesidades.
- Ambiente.
- Cultura.

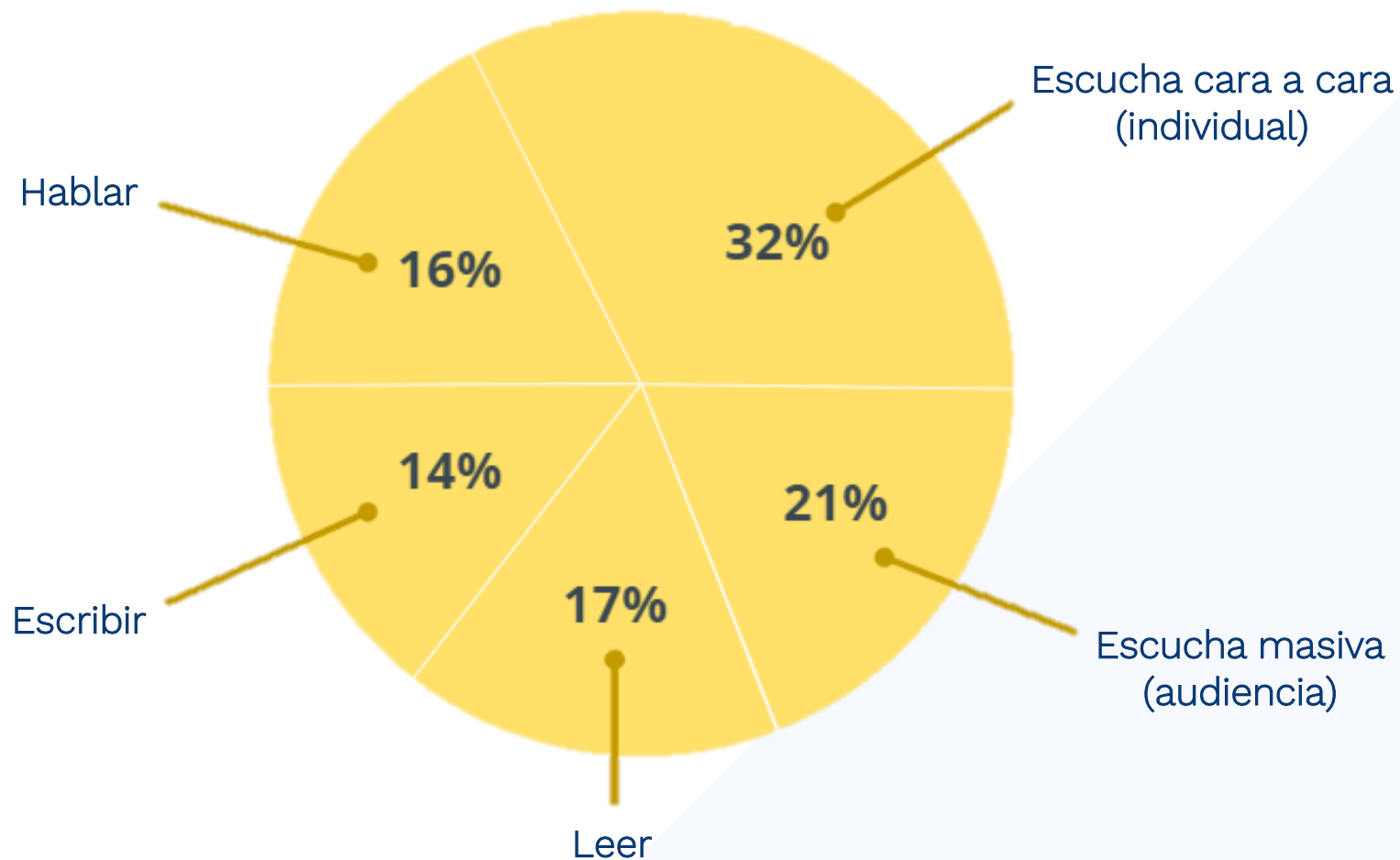


## El Proceso de Comunicación

La comunicación efectiva es la expresión de ideas, pensamientos, o sugerencias de manera tal que la persona que recibe la comunicación comparta el mismo significado.



## Métodos de Comunicación





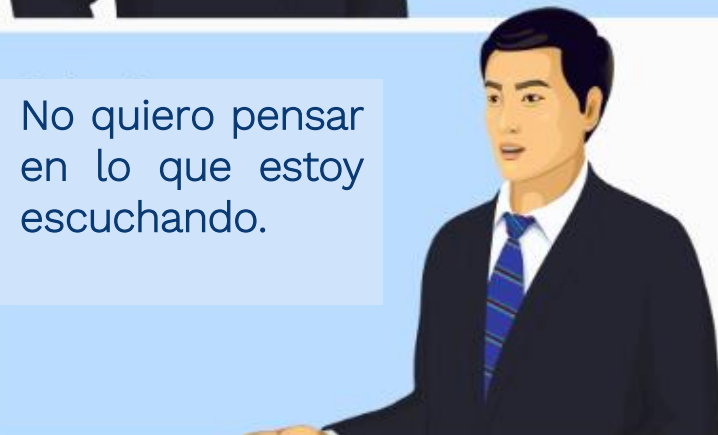
## Métodos de Comunicación – Qué no hacer al escuchar



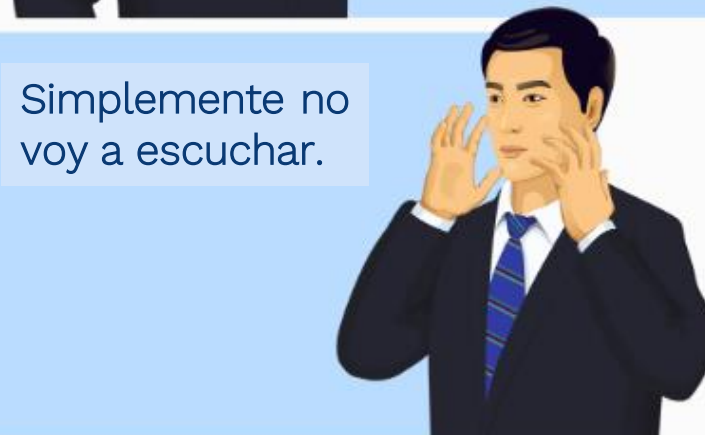
No quiero escuchar,  
quiero hablar yo.



Mejor pienso en  
lo que voy a  
decir yo, en vez  
de escuchar.



No quiero pensar  
en lo que estoy  
escuchando.



Simply no  
voy a escuchar.

## Métodos de Comunicación – La escucha activa

La escucha activa es una forma estructurada de poner atención y responder a quien transmite el mensaje para optimizar la comunicación efectiva.



Oír



Poner atención



Entender



Responder



Recordar

## Métodos de Comunicación – ¿Por qué escuchar es tan difícil?

Hay cuatro barreras que son comunes en el proceso de la escucha:



Filtrar



Pensar en uno mismo



Falta de capacitación



Distracciones

## Métodos de Comunicación – Técnicas para escuchar activamente



Técnica #1  
Muestre interés, sea abierto y receptivo.



Técnica #2  
Escuche todo lo que la otra persona dice antes de responder.



Técnica #3  
NO interrumpa.



Técnica #4  
Escuche los hechos, pero también las emociones.



Técnica #5  
Preste atención al lenguaje corporal.



Técnica #6  
Solicite aclaración si es necesario.

## Recomendaciones para una comunicación efectiva

### Habilitadores

- Hacer preguntas.
- Asentir.
- Mantener contacto visual.
- Repetir.
- Parafrasear.
- Resumir.
- Gestos afirmativos.

### Inhibidores

- Ver el reloj.
- Interrumpir.
- Hacer otras cosas.
- Terminar las frases de otros.
- Ser sarcástico.
- Gestos de impaciencia.

## Recomendaciones para una comunicación efectiva – Hacer preguntas

Hacer preguntas para:

- Obtener información.
- Estimular y fortalecer la conversación.
- Aprender los puntos de vista de otras personas.
- Comprobar acuerdos.
- Generar confianza y buenas relaciones.
- Verificar información.



## Recomendaciones para una comunicación efectiva – Manejar desacuerdos

- Sea profesional.
- Fomente una atmósfera positiva.
- Sea sincero.
- Permanezca calmado.
- Tome un receso.



- Imponga su punto de vista.





SRVSOP

¡Gracias por  
su atención!

