





Módulo 3. Escucha activa, inteligencia emocional y empatía comunicacional

 1. La escucha activa

 2. Inteligencia emocional y empatía comunicacional

 Referencias

 Descarga en PDF

1. La escucha activa

En los contextos profesionales actuales, la escucha activa se ha consolidado como una competencia comunicacional imprescindible para establecer vínculos laborales eficaces, gestionar conflictos y promover un entorno colaborativo. Lejos de constituir una acción pasiva o secundaria en el proceso de comunicación, escuchar de forma activa implica una disposición cognitiva y emocional que permite comprender no solo el contenido explícito de los mensajes, sino también sus dimensiones implícitas: intenciones, emociones, necesidades y expectativas.

En esta unidad abordaremos el concepto de escucha activa como una práctica profesional que puede ser desarrollada y perfeccionada, partiendo de la premisa de que no se trata de una capacidad innata, sino de una habilidad adquirible mediante el entrenamiento deliberado. Asimismo, se explorarán los

componentes que la conforman y las condiciones que favorecen su aplicación en entornos organizacionales.

Por otro lado, se analizará la validación emocional como una dimensión central de la escucha activa. En contextos profesionales, validar lo que otros expresan no implica necesariamente compartir sus puntos de vista, sino reconocer su vivencia como legítima. Esta práctica contribuye a la desactivación de conflictos y a la construcción de relaciones basadas en el respeto mutuo.

En esta misma línea, se incorpora un segundo eje temático centrado en la escucha activa como herramienta de liderazgo comunicacional. La capacidad de escuchar de manera atenta y empática no solo mejora la calidad de los vínculos interpersonales, sino que también potencia el ejercicio de la conducción, al permitir detectar necesidades del equipo, anticipar dificultades y tomar decisiones más acertadas.

Escucha activa y validación emocional en contextos profesionales

Escuchar no es simplemente oír lo que el otro dice. En el entorno profesional, **la escucha activa se convierte en una herramienta estratégica** que permite comprender más allá de las palabras, interpretar intenciones, reconocer necesidades y

gestionar emociones sin perder de vista los objetivos organizacionales. Escuchar activamente implica una disposición deliberada, tanto cognitiva como emocional, hacia lo que el otro está comunicando.

La escucha activa se compone de varios elementos. En primer lugar, requiere atención plena, es decir, dejar de lado distracciones (como dispositivos electrónicos o pensamientos paralelos) y enfocarse completamente en quien habla. También implica dar señales de recepción, como asentir, mantener contacto visual, hacer preguntas aclaratorias o reformular lo dicho. Estas señales no solo ayudan a comprender mejor el mensaje, sino que también permiten que el interlocutor se sienta escuchado y valorado.

Otro aspecto clave es la **validación emocional**. Validar no significa estar de acuerdo con lo que la otra persona dice o siente, sino reconocer que su experiencia es legítima desde su perspectiva. En contextos laborales, donde es habitual que surjan tensiones, desacuerdos o momentos de frustración, validar lo que el otro expresa permite descomprimir el conflicto, habilitar el diálogo y abrir paso a soluciones colaborativas. Por ejemplo, ante un reclamo por exceso de carga laboral, una validación podría ser: «Entiendo que te sientas saturado, lo que estás diciendo tiene sentido, y me interesa que podamos revisar juntos cómo seguir».

Ahora bien, escuchar y validar no debe traducirse en desdibujar los objetivos profesionales ni en aceptar pasivamente todo lo que se expresa. Por el contrario, una escucha activa bien ejercida permite al interlocutor sentirse comprendido, lo que facilita que se disponga a escuchar a su vez. A partir de allí, es posible reformular, poner límites, priorizar tareas o tomar decisiones con mayor claridad y menor resistencia.

La siguiente imagen presenta los elementos que deben estar presentes para garantizar una escucha activa.

Figura 1. Los siete elementos imprescindibles de la escucha activa



La importancia de la escucha activa en contextos profesionales

La escucha activa cumple un rol estratégico en el ámbito organizacional, ya que permite que los equipos —y en particular quienes los lideran— se comuniquen de forma más eficaz, tanto en el interior de la organización como con actores externos. Cuando esta práctica se incorpora como hábito dentro del equipo, se generan condiciones de confianza, cercanía y seguridad. Los integrantes se sienten comprendidos, lo que fortalece las relaciones entre colegas y contribuye a un clima laboral más saludable.

Un liderazgo que incorpora la escucha activa como habilidad central se vuelve más receptivo a las perspectivas y necesidades de su equipo. Esto le permite ajustar su estilo de conducción, tomar decisiones más acertadas y promover un entorno donde las personas se sientan motivadas para aportar y desarrollarse. Además, al tener una experiencia de comunicación interna basada en la escucha, los equipos están en mejores condiciones de vincularse de forma respetuosa y efectiva con clientes, proveedores u otros

actores externos, favoreciendo relaciones profesionales más sólidas.

Entre los beneficios más destacados de la escucha activa en entornos laborales se encuentran el fortalecimiento del liderazgo y la disminución de la rotación del personal. Un líder que escucha de forma empática logra comprender mejor lo que inquieta y motiva a su equipo, lo cual incrementa el compromiso de los colaboradores y reduce la posibilidad de que abandonen la organización.

Por otro lado, al promover intercambios más claros y evitar malentendidos, la escucha activa impacta positivamente en la productividad, tanto individual como colectiva. Cuando las personas sienten que sus ideas y preocupaciones son escuchadas, se involucran más con sus responsabilidades y se enfocan con mayor eficacia. Finalmente, escuchar activamente también permite afinar la comunicación en general, ya que quien desarrolla esta habilidad puede formular mensajes más pertinentes, persuasivos y adaptados a las necesidades reales de su audiencia.

Cómo desarrollar la escucha activa

Durante mucho tiempo, se creyó que la escucha activa era una capacidad natural que algunas personas poseían de manera innata. Sin embargo, en la actualidad se reconoce que se trata de una competencia que puede entrenarse y perfeccionarse con práctica deliberada, constancia e intención. No es una cuestión de talento, sino de actitud, técnica y compromiso.

Diversas estrategias y dinámicas pueden aplicarse en contextos profesionales para mejorar esta habilidad. A través de ejercicios específicos, los equipos pueden trabajar aspectos como prestar atención plena, formular preguntas que inviten al desarrollo de ideas, o reformular lo que se ha dicho para confirmar la comprensión. Con el tiempo, esta práctica sostenida convierte la escucha activa en un hábito cotidiano.

A continuación, se presentan algunas sugerencias que pueden ayudar a fortalecer esta competencia en situaciones profesionales.

Reducir distracciones —

estar presente implica evitar interferencias externas, como dispositivos o multitarea. Crear un entorno de atención plena mejora notablemente la calidad de la escucha.

Mostrar interés real —

a través del lenguaje corporal (mirar a los ojos, asentir, mantener una postura abierta), es posible transmitir atención y respeto hacia quien habla, lo cual motiva a continuar compartiendo.

Formular preguntas abiertas —

las preguntas que invitan a desarrollar ideas —y no las que se responden con “sí” o “no”— favorecen el diálogo genuino y amplían la comprensión del tema.

Parafrasear y confirmar lo escuchado —

reformular lo que el otro expresó es una manera efectiva de asegurar la comprensión, validar al interlocutor y evitar malentendidos.

Evitar interrupciones —

dejar que la otra persona termine de hablar sin interrumpir ni completar frases promueve una comunicación más fluida, respetuosa y eficaz.

Cuanto mayor es el esfuerzo por aplicar estas prácticas y se mantiene la constancia, más natural se vuelve esta forma de

comunicación, que no solo mejora el desempeño individual, sino que también eleva la calidad de las interacciones dentro de los equipos.

La escucha activa como herramienta de liderazgo comunicacional

En el ámbito organizacional, el liderazgo ya no se define únicamente por la capacidad de tomar decisiones o dirigir equipos, sino también por la habilidad de establecer relaciones comunicacionales efectivas. En este marco, la escucha activa se posiciona como una herramienta estratégica del liderazgo contemporáneo, ya que permite comprender en profundidad el entorno humano de trabajo, anticipar dificultades y fortalecer la confianza dentro del equipo.

Un liderazgo basado en la escucha activa se distingue por una orientación dialógica, en la cual el intercambio con otros no se limita a la emisión de órdenes o instrucciones, sino que incorpora de manera sistemática la percepción, las inquietudes y las propuestas del grupo. Esta práctica permite al líder interpretar con mayor precisión las necesidades, tensiones o motivaciones que atraviesan al equipo, y ajustar en consecuencia su estilo de conducción. En lugar de reaccionar impulsivamente ante conflictos o disensos, quien escucha activamente puede

intervenir con una mayor comprensión del contexto, promoviendo soluciones colaborativas y sostenibles.

Uno de los efectos más relevantes de esta habilidad es el fortalecimiento del clima laboral. Cuando las personas sienten que sus aportes son escuchados y tenidos en cuenta, se incrementa su nivel de compromiso y pertenencia. Esto se traduce en una mayor disposición para el trabajo colaborativo, la innovación y la adaptación al cambio. Por otra parte, la escucha activa también contribuye a prevenir rotación de personal, ya que mejora la calidad del vínculo entre los miembros del equipo y su conducción.

La siguiente figura resume los impactos positivos que genera la escucha activa cuando es incorporada como práctica habitual en el ejercicio del liderazgo.

Figura 2. Beneficios del liderazgo basado en la escucha activa

Beneficios del liderazgo basado en la escucha activa



Fortalecimiento del vínculo líder-equipo

Fuente: elaboración propia.

En este sentido, es importante destacar que la escucha activa no es una técnica aislada, sino una disposición relacional que se refleja en múltiples aspectos del vínculo con el equipo: en la gestión del tiempo, en el tipo de preguntas que se formulan, en la atención a las señales no verbales, y en la validación de lo que el otro expresa. Requiere, por tanto, no solo un entrenamiento técnico, sino también una actitud ética hacia el otro, basada en el respeto, la apertura y la confianza.

El siguiente cuadro compara los rasgos de un liderazgo centrado en la emisión frente a uno basado en la escucha activa.

Tabla 1. Diferencias entre liderazgo comunicacional directivo y liderazgo con escucha activa

Aspectos	Liderazgo comunicacional directivo	Liderazgo con escucha activa
Foco principal	Transmitir información	Comprender al equipo
Dinámica comunicacional	Unidireccional	Bidireccional
Manejo de conflictos	Autoritario o evasivo	Mediado y participativo

Estilo de decisiones	Centralizado	Participativo
Relación con el equipo	Jerárquica y distante	Cercana y colaborativa
Nivel de motivación	Bajo a medio	Alto

Fuente: elaboración propia.

Adoptar un estilo de liderazgo que integre la escucha activa no implica renunciar a la toma de decisiones ni perder autoridad, sino ejercerla de manera más consciente, justa y efectiva. En contextos donde la innovación, la agilidad y la cooperación son cada vez más valoradas, esta competencia se convierte en una herramienta indispensable para la sostenibilidad del liderazgo organizacional.

CONTINUAR

2. Inteligencia emocional y empatía comunicacional

En los entornos profesionales contemporáneos, las competencias emocionales han adquirido una creciente relevancia en la construcción de relaciones laborales saludables, en la resolución de conflictos y en el desempeño comunicacional. Esta unidad se orienta al análisis de dos componentes interrelacionados pero conceptualmente diferenciables: la inteligencia emocional y la empatía comunicacional. Ambas se consideran recursos estratégicos para gestionar los vínculos interpersonales y afrontar con eficacia los desafíos que plantea la vida organizacional.

La noción de inteligencia emocional se ha difundido ampliamente desde la década de 1990, asociada a la capacidad de reconocer, comprender y regular las propias emociones, así como de interpretar y responder adecuadamente a las emociones de los demás. En los contextos laborales, esta competencia no se limita al plano individual, sino que incide directamente en la calidad de

la interacción, la toma de decisiones, el liderazgo y la adaptación al cambio.


Por su parte, la empatía comunicacional se vincula con la posibilidad de ponerse en el lugar del otro desde una perspectiva emocional y comunicativa. Si bien suele confundirse con la simpatía o con la mera comprensión intelectual, la empatía en el plano profesional exige una disposición activa a captar los matices emocionales del interlocutor y a responder de manera pertinente y respetuosa. Esta unidad distingue entre la empatía como competencia emocional y la comunicación empática como práctica discursiva.

El recorrido propuesto se estructura en cuatro ejes. En primer lugar, se introducirá el concepto de inteligencia emocional aplicado a contextos profesionales. Luego, se abordarán dos de sus componentes centrales: la autoconciencia y la autorregulación emocional. A continuación, se desarrollará el vínculo entre empatía emocional y comunicación empática, identificando sus diferencias y puntos de encuentro. Finalmente, se analizará cómo estas competencias impactan en el desempeño comunicacional, tanto en las dinámicas internas de los equipos como en las relaciones con actores externos.

Introducción a la inteligencia emocional en contextos profesionales

El recorrido propuesto se estructura en cuatro ejes. En primer lugar, se introducirá el concepto En el ámbito organizacional contemporáneo, la inteligencia emocional ha dejado de ser considerada un atributo accesorio para pasar a ser reconocida como una competencia profesional decisiva. La creciente complejidad de los entornos laborales, marcada por dinámicas cambiantes, exigencias de cooperación interdisciplinaria y escenarios de alta presión, ha evidenciado que el desempeño efectivo no depende únicamente de conocimientos técnicos, sino también de la capacidad de las personas para comprender y gestionar sus emociones, así como para interactuar de manera empática y constructiva con los demás.

De acuerdo con Leal Paredes (2023), la inteligencia emocional puede entenderse como un conjunto de habilidades que permiten percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas, facilitando la adaptación a los contextos sociales y laborales. Esta capacidad es especialmente relevante en entornos donde el trabajo en equipo, la toma de decisiones compartida y la comunicación interpersonal son aspectos centrales del desempeño.



En contextos profesionales, el desarrollo de la inteligencia emocional contribuye a la construcción de relaciones laborales más equilibradas, ya que permite afrontar los conflictos con mayor perspectiva, reducir las reacciones impulsivas y generar un clima de confianza que favorece el compromiso y la productividad. Según García (2022), en el sector hospitalario — caracterizado por niveles elevados de estrés—, las personas con mayor inteligencia emocional presentan una mejor disposición al trabajo colaborativo y logran desempeñarse con mayor eficacia bajo presión, lo que pone de relieve la aplicabilidad de esta competencia en distintos sectores.

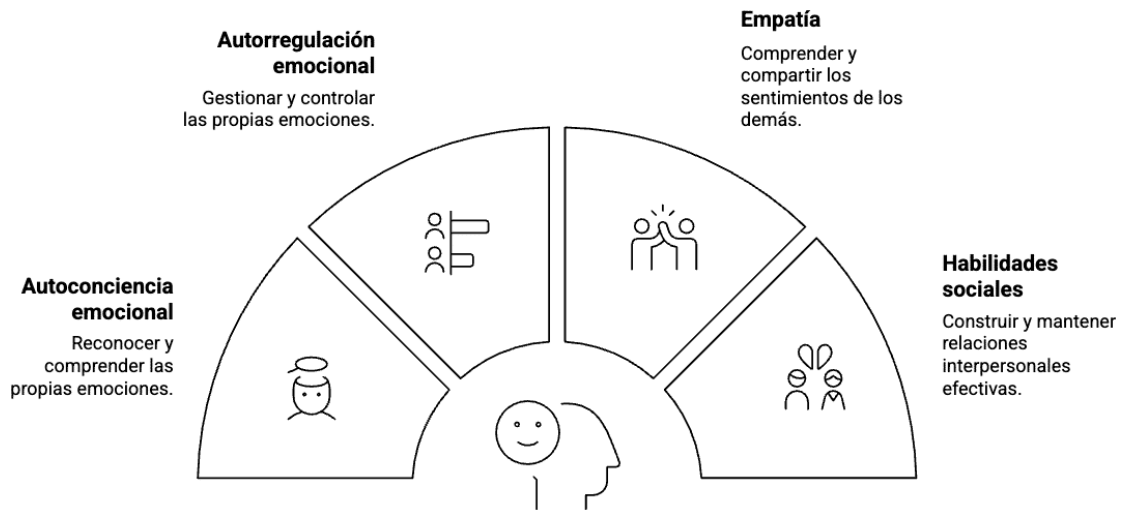
Por otro lado, esta habilidad también impacta en el liderazgo, dado que quienes conducen equipos deben gestionar no solo sus propias emociones, sino también las del grupo. La capacidad de detectar tensiones, anticipar desbordes emocionales o intervenir para sostener la motivación del equipo se ve potenciada cuando el liderazgo se basa en una comprensión emocional de las dinámicas laborales.

La inteligencia emocional también incide en la comunicación organizacional. En este plano, facilita el desarrollo de intercambios más respetuosos, comprensivos y ajustados a las

necesidades del interlocutor, evitando malentendidos y promoviendo acuerdos sostenibles. En línea con esto, Quesada (2023) señala que las personas con mayor desarrollo emocional tienden a comunicarse de forma más clara, regulada y receptiva, lo cual repercute positivamente en el funcionamiento de los equipos. Esta claridad comunicacional no solo se manifiesta en la forma en que se emiten los mensajes, sino también en la capacidad para adecuar el tono, el ritmo y el contenido del discurso en función del contexto y del interlocutor. La regulación emocional permite, además, evitar respuestas impulsivas o defensivas, favoreciendo un clima de intercambio más abierto y colaborativo. A su vez, la receptividad asociada a la empatía emocional habilita una escucha más atenta y una mayor disposición al entendimiento mutuo, lo que resulta especialmente valioso en equipos que deben coordinar tareas complejas, tomar decisiones en conjunto o resolver diferencias. De este modo, la inteligencia emocional actúa como un modulador de la calidad comunicacional, potenciando tanto la cohesión del grupo como su desempeño operativo.

La siguiente figura presenta los cinco grandes componentes que suelen considerarse al definir la inteligencia emocional en entornos laborales.

Figura 3. Componentes de la inteligencia emocional en el ámbito profesional



Fuente: elaboración propia.

Estos elementos interactúan entre sí y se retroalimentan en las distintas situaciones laborales. Por ejemplo, la capacidad de autorregular una emoción negativa en una reunión requiere, en primer lugar, de la autoconciencia para identificar lo que se está sintiendo, así como de habilidades sociales para expresar el desacuerdo sin deteriorar el vínculo.

En este marco, desarrollar la inteligencia emocional no solo favorece el bienestar individual, sino que también incrementa la

capacidad de los equipos para cooperar, innovar y sostener procesos de mejora continua. Se trata, por tanto, de una competencia transversal que atraviesa todas las dimensiones de la vida profesional, y que puede ser fortalecida a través de prácticas sistemáticas de reflexión, formación y feedback.

Autoconciencia y autorregulación emocional

La inteligencia emocional está compuesta por diferentes dimensiones que interactúan entre sí, pero entre ellas, la autoconciencia y la autorregulación emocional constituyen un núcleo operativo clave. Ambas competencias se ubican en el plano intrapersonal, es decir, remiten a la relación que cada persona establece consigo misma en lo que respecta al reconocimiento, la comprensión y la gestión de sus emociones.

La autoconciencia emocional refiere a la capacidad de identificar y nombrar las propias emociones, así como de comprender el modo en que estas influyen en los pensamientos, decisiones y comportamientos. Esta competencia no se limita a reconocer si se está triste, enojado o entusiasmado, sino que implica una observación interna más fina, que permite distinguir matices emocionales y reconocer su origen, intensidad y evolución. En contextos profesionales, esta habilidad cobra especial relevancia, ya que muchas decisiones deben tomarse en escenarios

complejos, en los que las emociones pueden interferir de manera sutil pero significativa.

Por ejemplo, un profesional que detecta que su irritación ante una crítica proviene de una expectativa no cumplida y no de la intención del otro, está en mejores condiciones de responder con asertividad en lugar de reactividad. Este tipo de discernimiento emocional es lo que permite preservar la calidad del intercambio sin desdibujar los límites personales.

Ahora bien, la autoconciencia por sí sola no garantiza una gestión adecuada de las emociones. Es allí donde entra en juego la autorregulación emocional, entendida como la capacidad de modular los propios estados emocionales para responder de forma adaptativa a las demandas del entorno. Esta competencia implica controlar impulsos, tolerar la frustración, posponer reacciones inmediatas y canalizar la energía emocional de forma constructiva.

En el ámbito laboral, la autorregulación emocional se traduce en comportamientos como mantener la calma en situaciones de conflicto, formular críticas sin agresividad, o sostener una actitud profesional ante situaciones de presión. Lejos de suponer una supresión emocional, esta habilidad promueve una expresión

emocional que sea pertinente al contexto y coherente con los objetivos comunicacionales.

La siguiente tabla presenta ejemplos frecuentes de situaciones laborales en las que se manifiestan la autoconciencia y la autorregulación emocional, destacando su aplicación práctica.

Tabla 2. Aplicaciones profesionales de la autoconciencia y la autorregulación emocional

Situación laboral	Competencia implicada	Ejemplo de respuesta emocional adaptativa
Recibir una devolución negativa de un superior	Autoconciencia emocional	Reconocer el impacto emocional inicial y evitar personalizar la crítica
Sentirse frustrado por retrasos en el proyecto	Autorregulación emocional	Expresar la inquietud sin culpas ni quejas desproporcionadas
Discutir con un colega en una reunión	Autoconciencia y autorregulación	Identificar la molestia, pausar la reacción y retomar el diálogo con claridad

Enfrentar un cambio organizacional inesperado	Autorregulación emocional	Aceptar la incomodidad y buscar estrategias para adaptarse
Sentirse subestimado en una decisión grupal	Autoconciencia emocional	Analizar la emoción antes de tomar distancia o confrontar

Fuente: elaboración propia.

Tanto la autoconciencia como la autorregulación emocional pueden desarrollarse a través de prácticas sostenidas de reflexión, autocuidado, feedback constructivo y entrenamiento comunicacional. En equipos de trabajo que promueven espacios de expresión emocional respetuosa, estas habilidades tienden a fortalecerse, generando un entorno organizacional más equilibrado y resiliente.

La empatía como competencia emocional y su diferencia con la comunicación empática

La empatía ocupa un lugar central dentro del conjunto de habilidades emocionales necesarias para una convivencia profesional respetuosa, cooperativa y eficaz. Sin embargo, su comprensión suele estar atravesada por malentendidos conceptuales que dificultan su aplicación concreta en contextos laborales. En esta sección, se abordará la empatía como una

competencia emocional específica, diferenciándola de la comunicación empática como práctica discursiva.

Desde una perspectiva emocional, la empatía se define como la capacidad de percibir, comprender y resonar con los estados emocionales del otro, sin necesidad de compartirlos ni de asumirlos como propios. Esta competencia implica una disposición activa a captar las señales emocionales que el interlocutor emite —ya sean verbales o no verbales—, a interpretar sus experiencias desde su punto de vista, y a mantener una actitud receptiva, sin juicio ni interrupción.

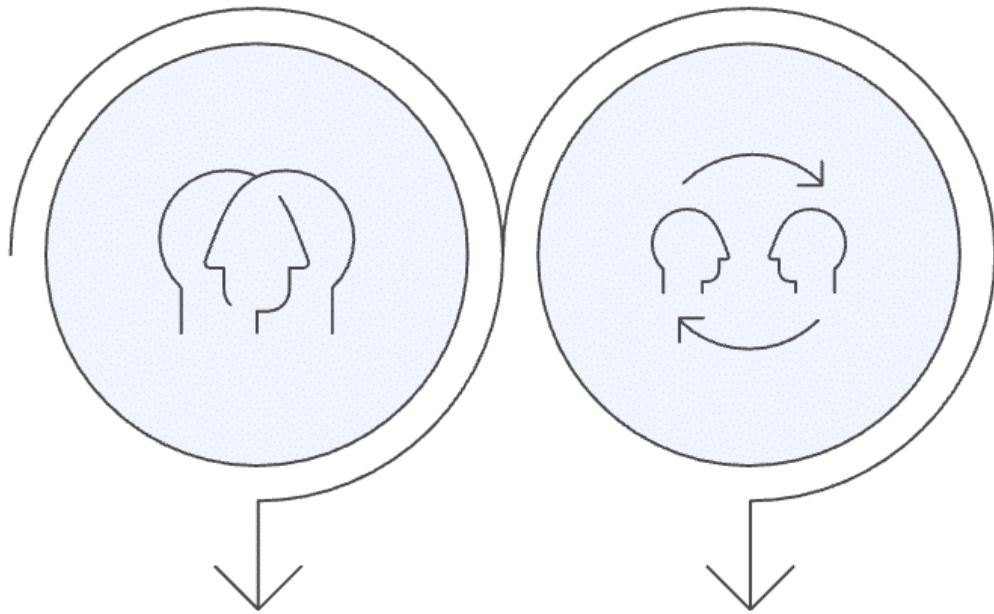
La empatía no supone perder la propia perspectiva ni mimetizarse con el otro, sino lograr una apertura suficiente como para comprender lo que está sintiendo, reconociendo su vivencia como válida. Este tipo de comprensión emocional es indispensable para fortalecer los vínculos profesionales, ya que permite descomprimir tensiones, sostener conversaciones difíciles y construir relaciones más respetuosas.

Ahora bien, esta competencia emocional no se traduce de manera automática en un acto comunicativo empático. Es posible sentir empatía por alguien y, sin embargo, no manifestarla en la interacción. Por eso es necesario diferenciar entre la empatía como capacidad interna y la comunicación empática como forma de expresarla.

La comunicación empática se refiere al modo en que esa comprensión emocional se transmite a través de palabras, gestos y actitudes concretas. Implica, por ejemplo, validar lo que el otro expresa, formular respuestas que reflejen comprensión, evitar juicios o descalificaciones, y sostener una actitud dialógica. En el plano profesional, esta forma de comunicación permite crear un entorno más confiable, donde las personas se sienten escuchadas, valoradas y con mayor disposición a colaborar.

La siguiente tabla resume las principales diferencias entre la empatía como competencia emocional y la comunicación empática como práctica discursiva.

Figura 4. Diferencias entre empatía y comunicación empática



Empatía emocional

Interna, perceptiva, comprensión emocional del otro. Captar el estado emocional de la otra persona.

Ejemplo: Detectar que un colega está frustrado por su expresión o actitud

Comunicación empática

Externa, expresiva, transmisión respetuosa de esa comprensión. Validar, responder y dialogar desde esa comprensión.

Ejemplo: Decir «parece que esto te está resultando difícil, ¿quieres que lo revisemos juntos?»

Dado que ambas dimensiones son complementarias, el desarrollo de la empatía profesional exige no solo una actitud de apertura emocional, sino también la adquisición de recursos comunicativos adecuados para expresarla. Esta integración favorece el fortalecimiento de los vínculos laborales, previene conflictos innecesarios y mejora la eficacia en la coordinación de tareas y responsabilidades compartidas.

Vínculo entre inteligencia emocional y desempeño comunicacional

El desempeño comunicacional en contextos profesionales no depende exclusivamente del dominio técnico del lenguaje ni de la claridad en la transmisión de información. Cada vez más investigaciones y prácticas organizacionales coinciden en que la capacidad para comunicarse de forma eficaz está estrechamente relacionada con el desarrollo de competencias emocionales, en particular, con la inteligencia emocional. Esta conexión se explica por el carácter relacional de toda interacción: comunicar implica interactuar, y toda interacción está atravesada por emociones.

La inteligencia emocional, en tanto conjunto de habilidades para reconocer, comprender, expresar y regular emociones propias y ajenas, se convierte en un facilitador del proceso comunicativo. Las personas con mayor desarrollo emocional tienden a escuchar con mayor apertura, expresarse con mayor precisión afectiva,

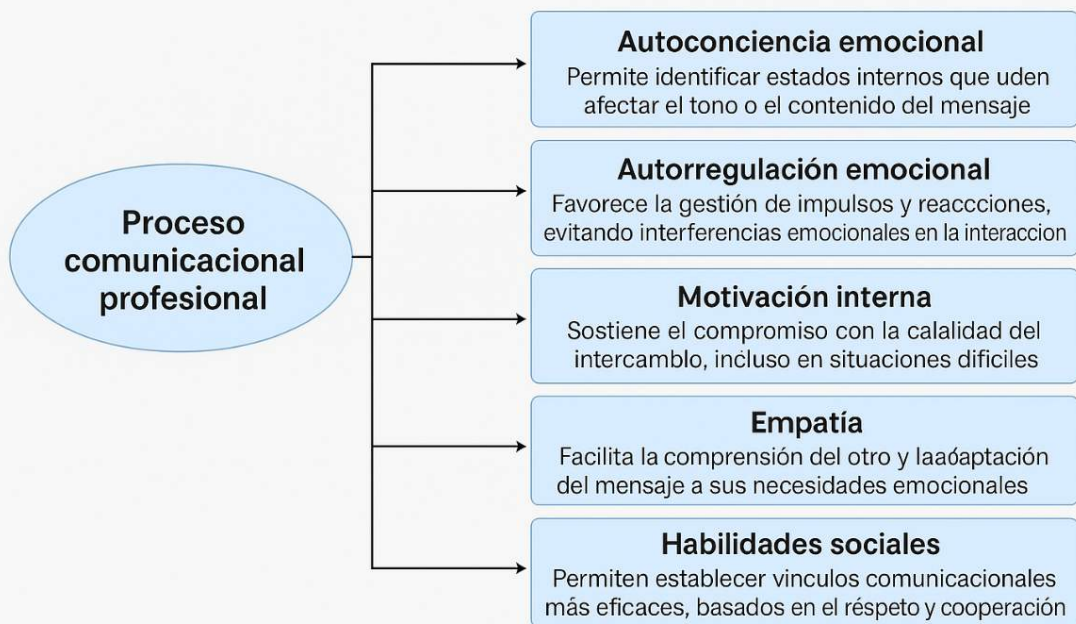
detectar señales emocionales en su interlocutor, y responder de forma ajustada a la situación.

Uno de los aspectos más relevantes de este vínculo es el impacto de la regulación emocional sobre el estilo comunicacional. Por ejemplo, una persona que logra gestionar su enojo ante una crítica puede mantener una conversación asertiva, sin recurrir a la agresión ni al silencio defensivo. Esto no solo protege el vínculo, sino que también incrementa las posibilidades de llegar a acuerdos sostenibles. Del mismo modo, quienes desarrollan la empatía como parte de su inteligencia emocional suelen adoptar un estilo comunicacional más receptivo, lo que favorece la cooperación, reduce la resistencia en contextos de cambio y potencia la resolución de conflictos.

El siguiente esquema ilustra cómo los distintos componentes de la inteligencia emocional influyen en etapas específicas del proceso comunicacional.

Figura 5. Influencia de la inteligencia emocional en el proceso comunicacional profesional

Influencia de la inteligencia emocional en el proceso comunicacional profesional



Fuente: elaboración propia.

En este sentido, la inteligencia emocional no se presenta como un complemento «blando» de la comunicación profesional, sino como un eje estructurante que condiciona la calidad de los intercambios. Esta perspectiva resulta especialmente relevante en entornos de trabajo que exigen coordinación constante, gestión de equipos, interacción con públicos diversos o resolución de situaciones críticas.

Desarrollar la inteligencia emocional no solo mejora el desempeño comunicacional a nivel individual, sino que también eleva la calidad del trabajo colectivo. Equipos donde se promueve

una cultura emocionalmente inteligente tienden a comunicar con mayor claridad, abordar los conflictos con más madurez, y sostener vínculos laborales más colaborativos, lo que impacta positivamente en el clima organizacional y en los resultados generales.

CONTINUAR

Referencias

Leal Paredes, M.S. (2023). *Inteligencia emocional y compromiso laboral: un estudio en contextos organizacionales*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382023000100008&script=sci_arttext

Quesada, M. H. (2023). *Claves y estrategias de desarrollo de la empatía para la comunicación profesional*. Revista Comunicación y Empresa. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8964735.pdf>

García, E. (2022). *¿Qué papel tiene la inteligencia emocional en el contexto hospitalario y organizacional? Un estudio exploratorio*. ESPSI – Revista de Psicología. <https://revistas.uma.es/index.php/espsi/article/view/14752>

Castro, R. (2024). *La escucha activa. El moto que impulsa la comunicación efectiva en las personas*. Dpersonas.

<https://dpersonas.com/2020/02/07/escucha-activa-y-comunicacion-efectiva/>

CONTINUAR

Lección 4 de 4

Descarga en PDF
