UNIDAD 3

GUIANZA EN RECORRIDOS POR LA NATURALEZA

Técnicas de guianza 1

Tabla de contenidos

- **Presentación.**
- **Perfil del guía turístico**
- **Comunicación**
  - Elementos de la comunicación
  - Importancia de la comunicación
  - Tipos de comunicación
  - Comunicación asertiva
- **Manejo de Grupos**
- **Cibergrafía.**
- **Créditos.**

Copyright SENA ©, 2012.

Presentación

El guía turístico para el desarrollo de su labor necesita partir primero de un proceso de auto conocimiento y segundo dominar conceptos básicos para la construcción de una relación adecuada con el grupo guiado, para este fin la presente unidad le brinda:

- Perfil del Guía Turístico
- Comunicación
- Manejo de grupos

- Resultados de aprendizaje
  - Propiciar los medios para la seguridad, comodidad e integración de las personas de acuerdo a programa contratado.
  - Conducir grupos según plan de acción establecido.

- Conocimientos de concepto y principios
  - Guía turístico
  - Comunicación
  - Grupo

- Conocimientos de proceso
  - Conocer los fundamentos teóricos de la comunicación y la dinámica de grupos.
  - Seleccionar las técnicas de guianza de acuerdo al entorno.

- Criterio de evaluación
  - Aplica los fundamentos de la comunicación y la dinámica de grupos en la guianza turística.
  - Reconoce y aplica las técnicas de guianza de acuerdo al contexto y caracterización del mismo.

Copyright SENA ©, 2012.

Perfil del guía turístico

Según el Artículo 26 de la ley 1558 de 2012 se define guía turístico así:

"Se considera guía de turismo a la persona natural que presta servicios profesionales en el área de guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientar, conducir, instruir y asistir durante la ejecución del servicio contratado. Se conoce como profesional en el área de guionaje o guianza turística en cualquiera de sus modalidades, a la persona que este inscrita en el Registro Nacional de Turismo, previa obtención de la correspondiente tarjeta profesional como guía de turismo, otorgada por la entidad u organismo que el gobierno designe.

Para obtener la tarjeta profesional deberá acreditarse, como mínimo título de formación de educación superior del nivel tecnológico como Guía de Turismo, certificada por el SENA o por una Entidad de Educación Superior reconocida por el Gobierno Nacional.

También podrá ser reconocido como Guía de Turismo, quien ostente un título profesional en las áreas afines del conocimiento determinadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y haber aprobado el curso de homologación que el SENA diseñe para tal fin. Estos últimos solamente podrán ejercer la actividad en el ámbito de su especialidad.

El Estado, por intermedio del SENA o una Entidad de Educación Superior reconocida por el Gobierno Nacional, promoverá el desarrollo de competencias en bilingüismo, para proporcionar herramientas que permitan el acceso en condiciones de igualdad y equidad a la oferta laboral y empresarial del sector turístico.

No obstante, quien obtenga el título profesional de guía de turismo a partir del segundo año de vigencia de la presente ley deberá acreditar el conocimiento de un segundo idioma.

Copyright SENA ©, 2012.

La Tarjeta Profesional de Guía de Turismo es el documento único legal que se expide para identificar, proteger, autorizar y controlar al titular de la misma en el ejercicio profesional del Guionaje o Guianza Turística. El gobierno nacional reglamentará la expedición de la tarjeta profesional.

Los prestadores de servicios turísticos, así como las personas o entidades a cargo de la administración de todos los atractivos turísticos registrados en el inventario turístico nacional, están en la obligación de observar y hacer cumplir que el servicio profesional de Guionaje o Guianza Turística sea prestado únicamente por Guías de Turismo inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

El Gobierno Nacional, en desarrollo de los principios generales de la industria turística, previa consulta con las diferentes organizaciones gremiales que representan legalmente a los Guías de Turismo, reglamentará la profesión de Guionaje o Guianza Turística y su ejercicio."



Copyright SENA ©, 2012.

Papel del Guía de Turismo

El guía de turismo o cicerone es el prestador de la materia prima del turismo. La labor exige un alto grado de preparación intelectual y cultural y es del guía de quien debe derivar una satisfacción por visitar, conocer y disfrutar de nuestra Colombia

Perfil del Guía de Turismo

El contacto del guía con el turista es permanente. Él es quien moldea y gesta el en producto turístico merced a los servicios y las condiciones que estos se realicen.
El guía de turismo debe manejar desde nociones y principios de algunas áreas del conocimiento, hasta complejas técnicas, normas y profundos conceptos de aquellos temas que sean objeto de su trabajo. Este extenso saber es garantía de calidad de sus prestaciones como profesional del turismo.

El guía de turismo debe ser:

- De espíritu versátil, vital, ávido de aprender, descomplicado sin importar la edad.
- Dinámico(a), positivo(a), innovador(a), capaz de proponer alternativas y ser creativo(a).
- Sociable, compartir experiencias y disfrutar de la compañía de otros.
- Recursivo(a), que pueda resolver situaciones puntuales con iniciativa, y criterios adecuados con seguridad, equidad, bienestar, administrando adecuadamente los recursos.
- Responsable, dispuesto a asumir consecuencias de acciones emprendidas.
- Servicial, con espíritu de colaborador.
- Respetuoso(a) con el entorno.

El guía de turismo debe tener:

- Técnicas de comunicación y expresión.
- Técnicas de elaboración de informes.
- Técnicas de organización y control de grupos.
- Manejo de divisas.
- Entrenamiento de primeros auxilios (manejo de reanimación, fracturas, heridas abiertas y cerradas, inmovilización, transporte de heridos).
- Buen estado físico.

Copyright SENA ©, 2012.

- Autodisciplina.
- Información socio cultural actualizada.
- Técnicas de animación.
- Relaciones Publicas y Protocolo. 1.

El guía de turismo debe tener conocimiento en:

- Destino a visitar.
- Historia, Arte, Geografía y Folklore del lugar a visitar.
- Sicología Aplicada.
- Rutas turísticas.
- Primeros auxilios.
- Normas varias.

Funciones del Guía de Turismo

- Recibir y trasladar al turista.
- Conducción de grupos y de animación sociocultural.
- Asistir a grupos y/o clientes individuales.
- Dar información respetuosa veraz y oportuna.
- Acompañar al turista o grupos durante la excursión a cargo.
- Contratar servicios complementarios.
- Elaborar y gestionar presupuestos.
- Contratar guías locales.
- Organizar los recorridos.
- Asesorar y orientar al turista.
- Prestar al turista la asistencia necesaria en tramites.
- Prevenir eventualidades que afecten la integridad física y moral tanto propia, como del o de los turistas.
- Solución de imprevistos.

(Tomado del Manual de Guianza. Corporación Clorofila Urbana 2003)

Copyright SENA ©, 2012.

Comunicación

La comunicación es un proceso mediante el cual se mandan y se reciben mensajes. Las informaciones se transmiten y se reciben a través de signos convenidos de antemano por quienes están en el proceso.

Una comunicación es efectiva si logra implicar todos los elementos que la conforman. Sobre todo si obtiene una respuesta teniendo en cuenta las mínimas condiciones necesarias.

Elementos de la Comunicación

Elementos de la comunicación		Condiciones
Emisor	Persona que envía o expresa una idea, una necesidad o una oferta, una información.	• Capaz de expresar lo que quiere. • Utiliza las palabras adecuadas. • Conoce el tema sobre el que va a expresarse. • Actitud positiva hacia el receptor. • Conocer las características del receptor. • Usar el canal adecuado y el que mejor domine.
Receptor	Persona que recibe lo transmitido por el emisor.	• Capaz de recibir el mensaje. • Comprende lo que se le quiere decir. • Tiene una actitud positiva hacia el emisor. • Le interesa el tema de la comunicación. • Responde al mensaje.
Mensaje	Contenido de la información que se transmite.	• Las palabras adecuadas sean de uso común. • No transmitir muchas ideas de una sola vez. • No usar palabras innecesarias. • Presentar ideas en orden, ojalá de importancia.
Canal	Medio a utilizar para la transmisión del mensaje	• Que sea de uso común para el emisor y el receptor. • Estar en un mismo nivel de dificultad.

Copyright SENA ©, 2012.

Importancia de la Comunicación

Informar

La gran carrera progresista del mundo en todos sus campos hace de la información una necesidad de cada día. La comunicación cumple así un papel importante.

Formar

El empleo de la comunicación como medio de formación es palpable en todos los campos del conocimiento humano.

Dar Imagen

La comunicación se da y se percibe como una empresa, una compañía, una idea. Es una forma muy eficaz de publicidad y buenas relaciones públicas para una empresa.

Difundir

La comunicación permite esparcir no sólo la propia opinión, sino las ideas necesarias para lograr un objetivo determinado. Se difunden las ventajas de un producto, las bondades de una administración, la amabilidad de una empresa o su voluntad de servicio.

Persuadir

Convencer a los demás para que se ejecute o no una acción, para que se compre o no un producto, para que se tome una decisión; es una misión necesaria en nuestro medio. Una buena comunicación debe servir para convencer a los demás y moverlos a la acción.

Divertir

En la comunicación debe haber algo de interés para dar o recibir. A veces conviene recurrir a elementos agradables, visibles y jocosos con el objetivo de influir con mayor facilidad en los demás. La comunicación es, también, un vehículo de la alegría, el descanso, el solaz y la amabilidad.

La comunicación le permite al guía de turismo ser útil en los procesos de producción a nivel de empresa y de insumos, como fuente de actividad económica. Las técnicas de comunicación nos permiten interrelacionar turista-

Copyright SENA ©, 2012.

atractivo-guía logrando satisfacer la necesidad de recibir y dar información anexa, clara y veraz.

Tipos de Comunicación

1. Comunicación interpersonal: Se realiza con la presencia de los interlocutores en el mismo sitio; se conoce también como comunicación cara a cara. Como ejemplos de este tipo de comunicación tenemos nuestras conversaciones cotidianas con nuestros familiares o compañeros de trabajo.
2. Comunicación masiva: Desarrollada principalmente por los medios de comunicación colectivos como radio, televisión, Internet, periódicos y revistas. El mensaje es enviado por un emisor y no hay respuesta inmediata. No garantiza la atención necesaria de todos los receptores para interpretar el mensaje.
3. Comunicación organizacional: Establecida por las instituciones como parte de su estructura desde el punto de vista funcional y de las normas.
4. Formal: Ayuda al direccionamiento y agilización de los procesos. Está en función de la organización y del cumplimiento de las metas, Esta puede ser:
   - Descendente: De la dirección al resto de personal.
   - Ascendente: Del personal hacia la dirección.
   - Horizontal: Entre personas del mismo nivel jerárquico.
   - Diagonal: Entre diferentes departamentos o áreas de la organización.
5. Informal: Surge de las relaciones espontáneas no jerárquicas entre los miembros de la institución. Estas pueden ser:
   - Positivas: cuando favorecen las relaciones interpersonales y el trabajo de equipo.
   - Negativas: cuando son distractores que distorsionan la información, perjudicando a las personas y a la institución.

A pesar de que la comunicación es un proceso inherente al ser humano, indispensable para relacionarse con los demás, se debe aprender a comunicarse, pues se puede aportar, construir o lesionar y destruir completamente a las personas o a las instituciones.

Comunicación Asertiva

La Conducta asertiva o socialmente hábil es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones, sin amenazar o castigar a los otros y sin violar los derechos de esas personas. Implica respeto por si mismo

Copyright SENA ©, 2012.

y por los demás e igualmente reconocimiento de la responsabilidad de nuestros actos. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes; pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

La conducta pasiva, establece Marsellach, es la trasgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas y falta de confianza, de tal modo que no le hagan caso. Su objetivo es el de apaciguar a los demás y evitar conflictos a toda costa, aún con el sacrificio del propio yo.

Este comportamiento puede dar como resultado una serie de consecuencias no deseables, tanto para la persona que está comportándose de manera no asertiva como para la persona con la que esta interactuando. La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades o de que sean entendidas sus opiniones, se encuentra sustancialmente reducida debido a la falta de claridad en la comunicación; se siente a menudo incomprendida, ignorada, manipulada y molesta con el resultado de la situación o puede volverse hostil e irritable hacia las otras personas; todos tenemos un límite en la capacidad de almacenar y manejar frustraciones.

Quien recibe la conducta no asertiva puede experimentar también una variedad de consecuencias desfavorables. Tener que descifrar constantemente lo que está diciendo la otra persona o tener que leer sus pensamientos, es una tarea difícil y abrumadora que puede dar lugar a sentimientos de frustración, molestia o incluso ira hacia la persona que se está comportando de forma pasiva.

La conducta agresiva se define como la defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva, que transgrede los derechos de las otras personas. Esta puede ser:

- Directa en forma verbal o no verbal. La agresión verbal incluye ofensas, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes, como esgrimir el puño a las miradas agresivas e incluso los ataques físicos.
- Indirecta a través de comentarios sarcásticos, rencorosos, murmuraciones maliciosas, chismes o cualquier expresión que indisponga a la persona, o a otros contra ella.

Copyright SENA ©, 2012.

Las víctimas de las personas agresivas terminan por sentir resentimiento y evitarlas. El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas. La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación, su propósito es lograr que los demás se sientan más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades. La conducta agresiva es reflejo a menudo de una conducta ambiciosa, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio; incluso, si eso supone transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás. Es posible que se logre el propósito a corto plazo, pero sus consecuencias definitivas son destructivas para quien la practica y quien la recibe.



De acuerdo con la conducta que se asuma para interactuar con los demás, se tienen y generan estados de bienestar o, por el contrario, puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida.

Copyright SENA ©, 2012.

Algunas características que describen a las personas asertivas.

- Se manifiesta libremente tal como es.
- Se comunica fácilmente con todos.
- Se siente libre de comunicarse.
- Está orientado (a) positivamente hacia la vida.
- Juzga respetablemente el tener limitaciones.
- Tiene alta autoestima.
- Se respeta a sí mismo (a).
- Es dueño (a) de su tiempo y de su vida.
- Acepta o rechaza libremente de su mundo emocional a otras personas, según sea positivo o negativo su aporte.
- Es emocionalmente libre para expresar sus pensamientos y sentimientos.
- No dice "no" cuando quiere decir "sí", ni "sí" cuando quiere decir "no".
- Reconoce tanto sus áreas fuertes como sus áreas de oportunidad para seguir creciendo como persona.
- Reconoce, acepta y respeta sus derechos básicos y los de los demás.
- Tiene gran autoconfianza para la toma de decisiones.
- Sabe elogiar y reconocer el trabajo de los demás.
- Es sensible a los distintos contextos.

Existen nueve componentes que conforman la estructura de una conducta asertiva:

1. Respetarse a sí mismo (a): Significa tomarse en serio, tener buen concepto de sí mismo; implica elevar la autoestima para quererse a sí mismo.
2. Respeto por los demás: Reconoce el valor de las personas y sus acciones.
3. Ser Directo (a): Los mensajes transmitidos deben ser claros, sencillos y precisos.
4. Ser honesto (a): Cuando el actuar es acorde con los sentimientos. Es mejor guardar la calma; y educada, pero firmemente, exponer la opinión propia, sin ignorar la posición de los demás.
5. Ser apropiado (a). : tener en cuenta el momento y el contexto de la comunicación.
6. Control Emocional: canalizar las emociones con el fin de evitar que lleguen a niveles de intensidad que provoquen reacciones ineficientes. Presentar excusas cuando es necesario, engrandece; cuando no es así, las excusas pierden validez.

Copyright SENA ©, 2012.

7. Saber escuchar: Es un proceso activo que requiere de atención para comprender lo que los demás quieren transmitirnos. El ignorar o hacer caso omiso de los comentarios o intervenciones de los demás produce ira y resentimiento.
8. Ser Positivo (a). : Quiere decir, reconocer e informar a los demás que nos damos cuenta de que ellos, al igual que nosotros, intentamos beneficiar y ayudar.
9. Planificar los mensajes. Conseguir que todos los hechos y puntos estén aclarados con antelación, confeccionando notas de referencia si la situación lo permite. Esto ahorra tiempo, produce confianza y puede disminuir la intimidación por parte de los demás.

Otras recomendaciones de asertividad son

- Mirar a la cara a la persona con quien se habla, estrechar su mano con fortaleza en el saludo y utilizar un tono de voz fuerte que sea escuchado y con buena dicción, proyecta una imagen de seguridad en si mismo y en lo que se dice.
- No arrinconar a los demás. El hecho de hacer esto habitualmente provoca cólera y resentimiento, lo cual siempre dificulta las relaciones. Si se quiere q asegurar la cooperación de los demás, se debe permitir una posible salida (con suerte, la salida deseada) y se deben esbozar las consecuencias constructivas de tal alternativa para los demás y para si mismo.
- Nunca recurrir a las amenazas. Es preferible concertar con tranquilidad para lograr la credibilidad y cooperación en el logro de lo que se necesita.
- Es importante cumplir con los compromisos adquiridos o las promesas realizadas, de lo contrario nunca se es tomado en serio.
- No siempre se puede ganar, hay que aceptar la derrota cuando es necesario. La aserción comporta comprensión cuando las acciones subsiguientes no son constructivas, aceptando la derrota con elegancia, en buenos términos con el otro. A nadie le gusta un mal perdedor; se deben canalizar los sentimientos de manera que no sean los que predominan en este tipo de situaciones.
- Enfadarse provoca confusión en uno mismo y hace que los demás nos vean débiles, histéricos y poco creíbles. Recuerde que se deben tomar en consideración los puntos de vista de los demás y dejarles saber que se les entiende. Bien cierto es el refrán que dice: “La educación no pelea con nadie”.

Copyright SENA ©, 2012.

Aunque entender y relacionarse con los demás no es fácil, no es imposible: existen grandes diferencias culturales, sociales, religiosas, políticas de pensamiento, criterios, gustos, costumbres e incluso de lenguaje que pueden llevar a una mala interpretación de la comunicación; por eso es importante ser asertivos, no nos predisponerse ante las situaciones o las personas porque se pueden perder grandes oportunidades de aprender o de conocer gente realmente interesante. Muchas veces la primera impresión falla y se fantasea negativamente respecto a los demás. A pesar de todas estas diferencias las personas tienen mucho más en común de lo que se suel pensar, tal como la necesidad de afiliación y cariño, de participación y de contribución. Cuando se mira más allá del exterior y de las apariencias, no quedan tantas diferencias después de todo. Una conversación amena y positiva es de las mejores caricias psicológicas para el ser humano.

Manejo de Grupos

Concepto de grupo

Se entiende por grupo cualquier número de personas (mayor de uno) ocupadas en interactuar frente a frente unas con otras en una reunión o serie de reuniones, en donde cada miembro recibe de los demás alguna impresión o percepción de la manera tan más específica que se pueda.

Concepto de equipo

Se aplica a grupos pequeños, compuestos por sujetos que están en contacto directo, colaboran entre sí y están comprometidos en una determinada acción coordinada que forma parte del trabajo asignado, y de la cual ellos son responsables.

Copyright SENA ©, 2012.

Principales diferencias entre un grupo y un equipo:

GRUPO	EQUIPO
• Compromiso parcial. • Voluntario. • Orientación a resultados. • Formula recomendaciones. • Gestión tradicional.	• Compromiso total. • Mayormente obligatorio. • Orientación de procesos. • Toma de decisiones. • Gestión participativa.



Técnicas de manejo de grupo

Si se quiere mejorar la dinámica de los grupos, es importante contar con técnicas estructuradas y formales que ayuden a conseguir tal objetivo. ¿Qué se debe entender por técnicas de manejo de grupo? Son estructuras prácticas, esquemas de organización, normas útiles y funcionales para el manejo de grupos. Son también procedimientos o medios concretos para organizar y desarrollar la actividad de grupo.

Copyright SENA ©, 2012.

Las técnicas otorgan estructuras al grupo y fundamentan su funcionamiento. Son instrumentos o medios para la consecución de los objetivos, y proveen de las estructuras necesarias para el logro de los mismos. Educan para la convivencia, enseñan a pensar activamente y a escuchar comprensivamente, desarrollan el sentido de cooperación y fomentan el intercambio de experiencias, ideas y soluciones para los problemas, tratan de conseguir que los individuos se desarrollen, crezcan, maduren, establezcan nuevas formas de relaciones, estimulen y organicen el aprendizaje, y ejerzan la función de guía.

Factores a considerar al seleccionar una técnica

Para seleccionar la técnica más conveniente en cada caso se deberán tomar en cuenta los siguientes factores:

- Los objetivos que se persigan.
- La madurez y entrenamiento del grupo.
- El tamaño del grupo.
- El ambiente físico.
- Las características del medio externo.
- Las características de los miembros.
- La capacidad del conductor.



Copyright SENA ©, 2012.

Conformación

En cada uno de los diferentes grupos se puede encontrar que las personas que lo conforman tienen o no características comunes: a esto se refiere la composición del grupo.

Cuando los miembros tienen necesidades, motivos y personalidades muy similares, se habla de un *grupo homogéneo*. Cuando tienen necesidades, motivos y personalidades que varían considerablemente entre sí, se trata de un *grupo heterogéneo*.

Cada tipo de grupo posee características que lo hace más o menos competente para ciertas tareas. Por ejemplo, los grupos homogéneos son muy eficaces para el manejo de tareas rutinarias y simples. La razón es sencilla: puesto que todos o la mayoría de los miembros del grupo son compatibles, la comunicación y la cooperación son muy eficientes. En consecuencia, tendrán pocos problemas interpersonales, o ninguno.

Un inconveniente es el hecho de que, a la larga, esta misma compatibilidad puede generar conductas de conformismo. Así mismo, este tipo de grupo difícilmente se siente cómodo trabajando en tareas no rutinarias.

Los grupos heterogéneos son muy competentes para el manejo de tareas complejas; por lo general se sienten muy bien cuando trabajan en situaciones que requieren planteamientos innovadores en la solución de problemas.

Esto se explica debido a la diversidad de sus miembros. Es posible encontrar personas con preparación y conocimientos diferentes, de tal suerte que si una persona desconoce la manera de hacer algo, siempre habrá otra que sepa cómo hacerlo. Este tipo de grupo suele generar ideas y soluciones muy novedosas, gracias al intercambio tan rico de ideas que se presenta. Un aspecto no positivo en este tipo de grupos es la posibilidad de que se presenten frecuentes conflictos entre los miembros, como consecuencia de su diversidad.

El tamaño del grupo

Los miembros del grupo destacan la participación más satisfactoria y más efectiva en los grupos pequeños. Contar con grupos de entre 15 y 20 participantes como máximo, sería lo ideal, pero la realidad es otra; generalmente los grupos con

Copyright SENA ©, 2012.

quienes se trabaja son numerosos, si se tiene suerte no pasarán de los 25 integrantes.

Otro factor a considerar es la heterogeneidad y la homogeneidad de los grupos. Aun cuando los agrupamientos homogéneos y cooperativos suelen adaptarse mejor a las necesidades y objetivos, a veces será necesario formar grupos heterogéneos.

Anteriormente se pensaba que los grupos homogéneos eran la única forma de hacer frente a las diferencias individuales, facilitando de esta manera a los líderes la programación eficaz de las actividades a realizar.

Estratificación
Este elemento se refiere al nivel jerárquico que ocupan los diferentes miembros del grupo. El estatus determina la forma como un grupo de personas será tratada dentro de un conglomerado; por eso, es frecuente observar conductas que tienen como finalidad mantener su estatus en un nivel estable.

Comportamiento
Es de esperarse que los miembros del grupo se comporten de maneras específicas y constantes, como resultado de la personalidad de cada miembro; a estas conductas específicas se les conoce como *papeles o roles,* debido a la importancia que reviste el papel o rol que los diferentes miembros desempeñan en la dinámica de cada grupo en particular.

Características de los miembros:
Los grupos contarán con características particulares; esto dependerá de todo lo que se ha venido mencionando, además, claro está, de las personas que los componen.

Cabría considerar aquí aspectos tales como: el nivel de instrucción ofrecido, los intereses, las expectativas que se tengan, la predisposición con que se cuente, el cúmulo de experiencias de los integrantes, entre otros. Es importante tener en cuenta que no solamente se hace referencia a estos aspectos con respecto a los turistas sino también al guía.

Copyright SENA ©, 2012.

Papeles o roles en tareas grupales

El propósito de cada papel es el de facilitar y coordinar el esfuerzo del grupo, tanto en la definición de un problema común, como en la búsqueda de la solución del mismo. Incluye las siguientes variantes:

- El iniciador y contribuyente: Esta persona sugiere y propone al grupo nuevas ideas o formas alternas de considerar y resolver el problema o tarea.
- El que busca información: Ente sugerencias hechas para la solución del problema o tarea, pide la clarificación de estas contribuciones, así como las fuentes informativas.
- El que busca opinión: No solicita los hechos tal como el anterior, sino una aclaración de los valores , las sugerencias o alternativas dadas.
- El que da información: Presenta hechos con Fundamentación teórica o experiencial relacionada con el objetivo.
- El que da opinión: Expone su creencia o sus opiniones certeramente ante las sugerencias o alternativas de solución del objetivo o tarea en cuestión.
- El elaborador: Trata de explicar o ejemplificar en otras palabras las sugerencias para la solución del problema.
- El sintetizador: Reúne las ideas expuestas en ciertos momentos a manera de síntesis de lo que se lleva avanzado en la tarea.
- El integrador o coordinador: Aclara las relaciones entre las diferentes ideas y sugerencias, tratando de remarcar cuáles son las más pertinentes.
- El orientador: Define o atrae al grupo al logro del objetivo, sobre todo cuando parece existir desviación con respecto al logro del mismo.
- El que está en desacuerdo: Asume regularmente un punto de vista contrario al grupo, argumenta en contra, denota errores en los hechos analizados o en las ideas sugeridas.
- El que evalúa y critica: Evalúa o pone en duda la practicidad de las soluciones dadas con respecto a ideas, procedimientos o hechos.
- El estimulador: Incita al grupo a la acción o a la toma de decisiones para el logro de los objetivos.
- El técnico en procedimientos: Acelera constantemente al grupo, haciendo cosas por él mismo a favor del grupo.
- El registrador o secretario: Anota las sugerencias y decisiones del grupo, así como el resultado de la tarea.

Copyright SENA ©, 2012.

Papeles o roles individuales

- **El agresor:** Se desenvuelve de diversas maneras, entre las cuales se encuentra el devaluar el nivel o estatus de otros, expresando desaprobación por las acciones desarrolladas por los demás, ataca al grupo o a los objetivos mismos muestra envidia hacia las aportaciones de los demás y trata que le sean reconocidas sus intervenciones.
- **El obstructor:** Tiende a presentar conductas de negatividad y terquedad, mostrando desacuerdo y oposición con razón o no.
- **El que busca reconocimiento:** Trabaja de diversas formas buscando atraer la atención hacia él, sobre todo hablando de sus cualidades y realizaciones personales. Se opondrá si es colocado en posiciones inferiores a las que él cree merecer.
- **El que se confiesa:** Aprovechará la oportunidad de tener un grupo que escuche sus sentimientos, discernimientos, ideología, etc.
- **El juguetón:** No se coordina con el grupo ya que dedica su atención y esfuerzo en manifestaciones simplistas de conducta, cinismo e indiferencia, de tal modo que manipula al grupo en la medida de lo posible.
- **El dominador:** Intentará reafirmar su autoridad o superioridad manipulando al grupo de ser posible, o a ciertos integrantes, ya sea vanagloriándose de sí mismo o desacreditando a los demás.
- **El que busca ayuda:** Intentará obtener simpatía o aceptación del grupo o de algunos miembros a través de expresiones de inseguridad, confusión o subestimación.
- **El defensor de los intereses especiales:** Hablará de la existencia de las minorías y estereotipos, generalmente ocultando sus propios prejuicios.

Relaciones Interpersonales

Al hablar de grupos y especialmente de grupos efectivos no se puede dejar de lado el análisis de:

- La acción cooperativa: Implica que todos los integrantes tienen una conexión intelectual y emocional con los objetivos y las actividades del grupo. Se destaca entonces, el desarrollo y la evolución de *todos* los miembros del grupo, y el no desarrollo de un solo miembro seleccionado del mismo. El supuesto básico es que cuando el grupo ayuda a todos a desarrollarse, se logra la evolución máxima de cada uno de sus miembros, creándose así una sociedad interdependiente.

Copyright SENA ©, 2012.

- La acción competitiva: Aparece como una cualidad humana más primitiva que la acción cooperativa. La competencia ocurre menos en el reino animal que la cooperación. Cuidadosas observaciones realizadas con bebés confirman que en la especie humana la conducta competitiva ocurre antes de que el niño aprenda a cooperar para alcanzar una meta grupal.

Se debe entonces tener mucho cuidado cuando se introduzcan condiciones de competitividad en las actividades de aprendizaje que se diseñen para alcanzar los objetivos requeridos, ya que estas actividades con orientación a la competencia entre los miembros del grupo tienden a incrementar la tensión de los participantes de manera individual y grupal. Si la tarea a desarrollar es sencilla, para la mayoría de los participantes no implicará mayor gasto de energía y por consiguiente no creará mayor tensión; sin embargo, se sabe que si la tarea es demasiado simple no provocará ni la mínima tensión necesaria para motivar a los participantes al desempeño de la misma.

Por otro lado, si la tarea requiere precisión y control (mayor grado de complejidad), los resultados con respecto a la competitividad son menos predecibles; desde luego las conductas de los participantes en este sentido dependerán de las experiencias individuales previas con respecto a situaciones de trabajo bajo.

Aquel grupo que pretenda considerarse efectivo, deberá observar las siguientes características, que son el resultado de la revisión de las propuestas de diferentes autores. Algunos las mencionarán con un nombre, otros con otro, pero al final tratan de decirnos que en un grupo efectivo, las relaciones interpersonales son de la siguiente manera:

- Los miembros se comprenden y se respetan entre sí.
- La comunicación es abierta.
- Los integrantes se responsabilizan de su aprendizaje y conducta.
- Los miembros cooperan.
- El grupo establece lineamientos para tomar decisiones.
- Los conflictos se enfrentan abiertamente y se busca resolverlos de forma constructiva.

Copyright SENA ©, 2012.



Liderazgo

- **Líder formal:** ha sido nombrado por alguna autoridad y se le ha otorgado de alguna forma el derecho de recompensar y castigar.
- **Líder informal:** le confieren la autoridad los mismos miembros del grupo. El grupo espera que esta persona actúe como portavoz de sus deseos y necesidades, les ayude, les resuelva conflictos o problemas y comparta con ellos sus valores, entre otras cosas.

La posición del líder formal prácticamente no cambia, mientras que la posición del líder informal sí, dependiendo de la situación que viva el grupo. Si la persona que es el líder, en un momento determinado, ante una situación específica, muestra no tener la capacidad para manejarla, surgirá como consecuencia un nuevo líder.

Capacidad del líder

El líder del grupo, (en este caso nos referimos al guía o coordinador del mismo) es por decirlo de alguna manera, el “guardián” del logro o los objetivos a alcanzar por el grupo. Trabajo contrario sería el de aquel coordinador que muestre conductas de no directividad, que llevan al grupo a experimentar un clima de inseguridad y a

Copyright SENA ©, 2012.

desarrollar una serie de conductas de dependencia que perjudican el proceso y la eficiencia del grupo.

El conductor, líder o guía del grupo debe:

- Conocerse: Es decir, conocer sus propias reacciones, sus actitudes más comunes para tenerlas en cuenta en el momento de sus intervenciones.
- Conocer a los otros: Estar atento para percibir las actitudes y reacciones del grupo en función de sus afirmaciones o sus silencios.
- Situarse en relación Al grupo: implica percibir su rol y adaptarlo a la situación de aquí y de ahora.
- Mantener el rumbo: significa no perder de vista el objetivo de la salida.
- Dominar las condiciones de desarrollo de la salida del grupo: Esto requiere tener en cuenta todas las condiciones o factores propuestos para el logro de objetivos.

Referencia: Manejo efectivo de un Grupos de Yolanda María González

Referencias

- Corporación Clorofila Urbana(2003). Manual de Guianza. Bogotá. 2003.
- González, M. Y. *Manejo Efectivo de un Grupo*. Editorial Trillas.
- Ley 1558 del 10 de Julio de 2012.
- Picazo, C. (1996). *Asistencia y Guía a Grupos Turísticos -Gestión turística-*. Editorial Síntesis.
- SENA. Fundación para la conservación del medio ambiente. Alexander von Humboldt - Curso para Guías Turísticos-.

Copyright SENA ©, 2012.

Créditos

Experto Temático:

Julio Hernán Beltrán Peñuela

Asesor Pedagógico:

Mónica Patricia Osorio Martínez

Guionista:

Oscar Iván Pineda Céspedes

Equipo de Diseño:

Leonardo Stiglich Campos

Gabriel David Suárez Vargas

Jhonny Ronald Narváez Olarte

Equipo de Programación:

Diego Rodríguez Ortegón

Julián Mauricio Millán Bonilla

Líder de Proyecto:

Jairo Antonio Castro Casas

Copyright SENA ©, 2012.