PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO**
- Código del Programa de Formación: 12260001
- Nombre del Proyecto: N/A
- Fase del Proyecto: N/A
- Actividad de Proyecto: N/A
- Competencia: Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa. .
- resultados de aprendizaje alcanzar:
  - ***diagnosticar el estado del clima organizacional teniendo en cuenta aspectos como: el ambiente de trabajo y el desarrollo humano, los procesos y procedimientos y el cumplimiento de las políticas organizacionales, con los instrumentos diseñados.***
  - ***formular programas de mejoramiento organizacional de acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico.***
  - **Implementar las propuestas de mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales de acuerdo con las políticas de la organización y prever los recursos para el plan teniendo en cuenta las necesidades de la organización.**
- Duración de la Guía : 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Bienvenido al curso de comunicación asertiva enfocado en proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de la organización.



Como punto de partida, para el desarrollo de las actividades de esta guía, es importante reconocer que, de la clara y pronta comunicación, se obtienen logros de rapidez, ayudando con el mejoramiento del ambiente organizacional en cada una de las unidades administrativas y entre ellas mismas.
Cabe resaltar que todo ser humano debe ser consciente de sus emociones, su personalidad y otros elementos organizacionales, propiciando así, el mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales.

Las actividades de aprendizaje que se proponen en esta guía tienen la intención de que usted reconozca y analice diferentes escenarios y campos de aplicación de la comunicación asertiva como valor diferenciador para el mejoramiento del ambiente laboral y organizacional de su empresa.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión inicial.

Los seres humanos debemos preocuparnos por tener más información sobre el tema de las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva para utilizar estos conocimientos a favor y en pro de mejorar la calidad de vida.

Para introducirse en este importante eje temático observe el video “Relaciones interpersonales”, el cual puede revisar en el siguiente enlace:

https://www.youtube.com/watch?v=XF9uqmEBaoQ

Después de observar este video, respóndete a sí mismo ¿Qué relación y que tipo de comunicación existe entre el trabajo que realiza cada uno y las relaciones interpersonales*?*. Esta es solo un interrogante de autorreflexión, y socialice con el grupo orientados por el instructor.

CONTEXTUALIZACIÓN

Las relaciones interpersonales están marcadas por la comunicación, que es un proceso complejo, de carácter social e interpersonal, en el que se lleva a cabo un intercambio de información, verbal y no verbal, se ejerce una influencia recíproca y se establece un contacto a nivel racional y emocional entre los participantes, que puede definirse como un proceso en

el que intervienen dos o más seres o comunidades humanas que comparten experiencias, conocimientos, sentimientos; aunque sea a distancia a través los diversos medios . En este intercambio, los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aislada a la existencia social comunitaria.

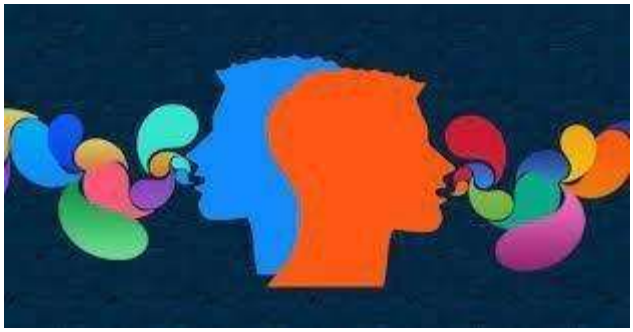
En el mundo coexistimos alrededor de 8 mil millones de habitantes

(https://www.enterat.com/actualidad/poblacion-mundial-paises.php)

cada una de ellas con características muy particulares, con diferencias según nuestro entorno de crianza, según la cultura, costumbres, amigos, todos somos diferentes, y en medio de esa diferencia debemos vivir, no existe una persona igual a otra, por ello debemos de estar dotados de unas habilidades para convivir en armonía. Esas habilidades se ponen a prueba por medio de nuestra convivencia diaria en todos los lugares donde estemos. La empresa no es ajena a ello, en nuestro lugar de trabajo estamos 8 horas diarias y depende la habilidad con la que nos relacionemos seremos felices, sanos y productivos.



Actividad Nro. 3.1.1. CARACTERIZAR EL ESTADO DE LA COMUNICACIÓN, INTEGRANDO ASPECTOS MISIONALES DE LA ORGANIZACIÓN CON EL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO PARA LA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS.



Con el fin de identificar cómo está la organización desde su estructura empresarial y la comunicación en nuestra empresa con clientes internos y externos, realizaremos las siguientes actividades:

a. Realice una cartografía de su organización, enfocada en los aspectos misionales y valores. para

ello consulte el material de apoyo de como elaborar una cartografía, la misión, visión y la promesa de valor de su empresa. Socialícelo en sesión sincrónica.

b. Después de consultar, socializar y retroalimentar la criticidad, identifique por medio de un mapa mental cómo considera que está el **clima labora**l en su empresa.

c. Con el propósito de identificar y describir situaciones que afectan el ambiente laboral y plantear las propuestas de mejoramiento, participe de la socialización del video clip "Es cuestión de actitud", luego de aliméntalo, saquemos conclusiones y referenciamos con la presentación sobre el tema: "Cambio de actitud y clima organizacional".

d. Teniendo claridad de los conceptos anteriores, conforme grupos de trabajo, identifique, describa y diagnostique cual es el estado del clima laboral y organizacional de su empresa por medio del multimedial que considere que más se ajusta para su apropiación y posterior socialización con el personal de su organización, buscado con esto propuestas de mejoramiento de ser requeridas en nuestra organización.

e. Finalmente, realice el esquema jerárquico de su empresa, resaltando su ubicación en él y los aportes que desde su cargo, independiente del que sea, fortalezca el clima laboral.

Actividad Nro. 3.2.2. PLANTEAR DE MANERA COLABORATIVA, UN PLAN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA ORGANIZACIÓN, PARA LA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS



De acuerdo a la dinámica y orientación del instructor para conformar los equipos de trabajo, realice la siguiente actividad:
Cada equipo debe quedar conformado por 3 integrantes y en un diálogo o interacción personal se discutirá temas con diferentes grados de profundidad.

Cada uno tendrá un rol o función

1. Hablar
2. Escuchar
3. Observar

Durante un lapso de 5 minutos cada uno cumplirá su función.

En un primer momento se tratará un tema superficial o

común.
En el segundo momento se tratará un tema con mi punto de vista y mi opinión al respecto, de acuerdo a mis principios, valores, filosofía, pensamientos y experiencias.
En el tercer momento se tratará un tema a profundidad, algo que sea importante en la vida de cada uno de ustedes.

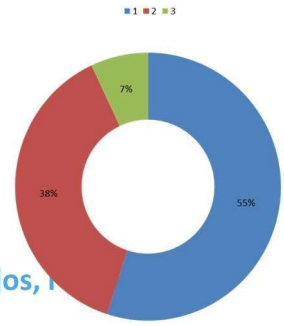
Cada sesión tendrá un cambio de rol.

Ejemplo: inicio siendo la personal que habla, en la segunda sesión escucho y finalizó observando.

Nota: se recomienda que el rol de observar lo cumplamos tomando nota del comportamiento, palabras, gestos, movimientos, y demás consideraciones.

Una vez finalizada la actividad se hace una puesta en común para todos los participantes con experiencias, opiniones y reflexiones al respecto.

SABÍAS QUE .....LA COMUNICACIÓN ES EL RESULTADO DE



1. **Del lenguaje corporal: gestos, posturaras, ojos, r**
2. **De la voz y de cómo se habla.**
3. **De las palabras.**

IDENTIFICANDO MI COMUNICACIÓN LABORAL.

I. Escriba a continuación las tres dificultades que tiene para dialogar con sus compañeros de trabajo.:

1.

____

2. _____

3. _____

a. Dificultades para dialogar con sus jefes

1. _____

2. _____

3. _____

II. Escriba las tres principales condiciones que requiere para comunicarse sinceramente:

a. Condiciones para comunicarse sinceramente con sus compañeros,

1. ____

2. _____

3. ____

b. Condiciones para comunicarse con su jefe

1. _____

2. _____

3. _____

III. Trabajo en grupo: se organizan grupos de 6 personas. Comentar los aspectos del trabajo realizado individualmente.

Reflexionar sobre los siguientes interrogantes:

¿Qué condiciones se requieren para el diálogo?

_____

_____

¿Qué barreras impiden la comunicación?

_____

_____

Teniendo en cuenta que la verdadera comunicación se realiza mediante el diálogo; definido como el intercambio entre dos o más personas que alternadamente manifiestan sus ideas o afectos. Es pertinente identificar las siguientes características de este y cuestionar qué tanto y cómo las aplico en mi contexto laboral.

a. ***Abierto***: es decir, dialogar sobre cualquier tema. En ciertos contextos hay temas prohibidos, que ocasionan discusión. Si existe comprensión se podrá discutir sin causar mayores problemas.

b. ***Sincero***: expresar sin reservas lo que realmente se siente. A veces por evitar una mala impresión, preferimos callar.

c. ***Profundo***: buscar las cosas reales de nuestras opiniones y posiciones. Al expresar una idea o proyecto, debemos analizar el porqué de nuestra actitud y escuchar los argumentos de los demás.

d. ***Respetuoso***: aceptar las opiniones de los otros. Algunas personas buscan siempre argumentos para justificar determinadas posiciones.

e. ***Tranquilo***: respetar las diferentes opiniones y mantener la calma ante los debates que se produzcan.

f. ***Confianza***: creer en la sinceridad del otro. En ocasiones, cuando se dialoga, se piensa que el otro habla por conveniencia, por salir de un aprieto o sencillamente no dice la verdad.

Después de analizar y definir las características anteriores sobre el diálogo, escriba dos propósitos para mejorar la comunicación en su contexto laboral, luego redimensiona estas características en el contexto social y familiar; se espera con esto que se apropie y transforme de ser necesario las

características analizadas. Finalmente por medio de un símbolo plasmado en una hoja de papel, representa la pertinencia de estas características en su comunicación en todos los contextos.

Cuando hablamos de comunicación, hemos de tener presente que las palabras (lenguaje verbal) son solo una parte de la información que recibimos y transmitimos. En realidad, tan solo forman el 7% del mensaje, la entonación y la proyección de la voz aportan el 38% de la información y las imágenes (gestos, mirada, aspecto personal, entorno, etc). El 55% estar en silencio no equivale a no comunicar, ya que, es imposible no hacerlo.

Para que la comunicación sea efectiva las palabras han de ir acompañadas de un tono de voz y un lenguaje corporal coherentes; en caso contrario, el mensaje no resultará creíble. También la escucha atenta requiere muestras no verbales de interés, atención y comprensión, complementando lo anterior, los invito a ver un fragmento de entrevista a *Rosa Emilia Cifuentes*, escritora, Grupo Planeta, sobre lenguaje corporal, la cual encontrarán en el material de apoyo.

Luego interactúe en el conversatorio dirigido por la instructora. Dando respuesta a las preguntas:

¿Qué importancia tiene la comunicación en el desarrollo humano?

¿De qué manera influyen los medios de comunicación en los contextos sociales?

¿Qué aprendizaje le queda sobre el tema de comunicación?

Responda las preguntas en un documento en Word e ingréselo como evidencia.

Actividad Nro. 3.3.1. Conociendo mi clima organizacional.



Con el propósito de mejorar el clima organizacional desde sus procesos comunicativos, lo invito a observar con atención el video denominado fragmentos, en el siguiente enlace https://www.youtube.com/watch?v=V- rXgE_ZDLg

Al respecto responda según su presaber, relacionando lo visto en el video con nuestras relaciones diarias con compañeros de trabajo.

¿Cómo se da esa relación?

¿Su comunicación personal, tiene implicación en el ambiente de trabajo?

¿Por qué?

¿La forma en la que nos comunicamos construye o destruye relaciones?

En plenaria con sus compañeros socialice sus respuestas, si es caso sustente sus respuestas.

Actividad 3.3.2 PROPONER IDEAS PARA EL DISEÑO DE INSTRUMENTOS PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

Para diseñar instrumentos que midan el clima organizacional de nuestro lugar de trabajo es importante conocer que tanto le aportó a esas relaciones laborales teniendo en cuenta el cuidado que debo tener con ese cliente interno, por tal razón lo invito a conocer algo más sobre la comunicación, escuche la socialización que su instructora realizará sobre los estilos en los cuales nos comunicamos en nuestra vida laboral, social etc., tome nota y en plenaria resuelva sus dudas.



Para tener más claridad sobre los elementos de la comunicación resolvamos el siguiente caso:

Frank trabaja en el departamento de recursos humanos que la empresa multinacional alemana TFA, dedicada al transporte internacional de mercancías, tiene en Fráncfort (Alemania). Silvia, por su parte, trabaja como administrativa en la sucursal de TFA en España.

Desde su oficina en Fráncfort, Frank envía un correo electrónico a Silvia solicitándole su *curriculum vitae* actualizado, pero, debido a las prisas, redacta el mensaje en alemán, idioma que Silvia no domina.

Silvia recibe el correo electrónico y, como no comprende su contenido, lo imprime y se lo lleva a su amiga María, que habla alemán, para que lo traduzca.

María traduce el mensaje a Silvia, quien envía entonces a Frank su *curriculum vitae* actualizado.

¿Podrías diferenciar las fases del proceso de comunicación que han tenido lugar en esta situación?

Solución:

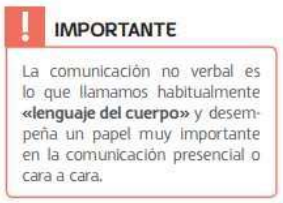
1. Elaboración del mensaje: Frank necesita el *curriculum vitae* actualizado de Silvia y decide solicitárselo.
2. Codificación del mensaje: Frank redacta su mensaje en alemán (grafías/palabras alemanas).
3. Elección del canal: Frank envía el mensaje por correo electrónico.
4. Decodificación del mensaje: Silvia recibe el correo, pero no puede decodificarlo porque no sabe alemán; se lo lleva a María, para que lo traduzca del alemán al castellano. Una vez traducido, Silvia puede interpretar su contenido.
5. Respuesta o *feedback:* Silvia envía a Frank su *curriculum vitae* actualizado por correo electrónico.

Aunque en esta comunicación ha habido una interferencia (Frank no ha utilizado un código compartido con Silvia), esta se ha subsanado y el proceso bidireccional se ha cumplido satisfactoriamente.

Luego de aclarar sus dudas y realizar sus aportes, resuelva el test recuperado del siguiente enlace, **https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/test-de-psicologia/test-eres-asertivo-11246,** esto con el propósito de identificar su estilo de comunicación, soy asertivo?… Luego analizar los resultados obtenidos en el test, socialice a sus compañeros sobre sus apreciaciones al respecto.



Es importante reconocer que la comunicación es más que palabras, escuche con atención la socialización que se realizará al respecto, comente de forma voluntaria situaciones o vivencias al respecto.



Ya tenemos algunas orientaciones sobre nuestro estilo de comunicación, ahora debemos elaborar nuestro diagnóstico para trazar un plan de acción.

Según el estilo de comunicación predominante en su comunicación diaria, (obtenido de la prueba de asertividad y socialización de estilos de comunicación) realice un plan de mejoramiento personal, este debe tener actitud a mejorar, situaciones en las cuales puede utilizar esa actitud o comportamiento y tiempo en el cual debe corregir dicha acción. (mínimo 3 ítems)

Actitud para mejorar	**Situaciones en las que puedo usar esa actitud.**	**Plazo que me daré.**
Quedarme callada cuando quiero decir algo…	Cuando debemos trabajar en equipo.	Cada vez que deba trabajar en equipo intentare expresar mi opinión así me cueste, hasta que lo consiga.

Socialice de forma voluntaria con sus compañeros de formación; suba su plan de mejoramiento a la plataforma como evidencia de su desempeño.

Teniendo claridad sobre los estilos comunicación y habiendo realizado ya su plan de mejoramiento diseñe en subgrupos de trabajo un instrumento (breve encuesta - Diagnóstico) que pueda emplear en su empresa con el fin de identificar y posiblemente corregir las posibles dificultades con respecto a la comunicación asertiva.

Con el propósito de mejorar nuestra comunicación y tal vez hacernos mas asertivos, observe el video recuperado del siguiente enlace https://www.youtube.com/watch?v=g2mABsI-MZQ (Este material también está escrito – estilos de aprendizaje), escoja la técnica de su preferencia y haga el propósito de emplearla en su comunicación diaria en su lugar de trabajo, durante 8 días. (noto algún cambio) Finalmente escriba 1 conclusión al respecto. Socialicen en plenaria con sus compañeros de formación.

Con todo lo aprendido o reflexionado, incluyendo el resultado de su breve encuesta (diagnóstico) proponga un protocolo de comunicación diaria al llegar a su lugar de trabajo, esto con el propósito de darle un aporte personal al clima organizacional.

3.3.3 ESTRUCTURAR IDEAS CON CRITERIOS CONCISOS Y CLAROS DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN.

Nuestra interacción diaria mejora o deteriora nuestras relaciones interpersonales, contribuyendo a mejorar o deteriorar el clima organizacional, por esta razón la O.M.S, ha mencionado 10 herramientas que nos permiten ser más exitosos en nuestra sociedad (habilidades para la vida), estas serán socializadas por su instructora, escuche atentamente, aclare dudas al respecto.



Teniendo en cuenta los aspectos que hasta ahora hemos aprendido o de los cuales hemos hecho conciencia a través del reconocimiento de la filosofía institucional de la empresa para la cual labora y sus características personales, realice un diario de campo haciendo anotaciones diarias durante 1 semana, el cual debe contener aspectos importantes sobre su comunicación y la comunicación de sus compañeros de trabajo (aquellos con los cuales se relacione a diario). Hora de llegada, que hace al llegar, con cuáles áreas se comunica y en qué condiciones lo hace, estados de ánimo, etc., Socialicen en plenaria con sus compañeros de formación, luego en equipos de 3 personas proponga un protocolo de comunicación, cómo le gustaría ser tratado al llegar a su lugar de trabajo o en caso de ser cliente cómo le gustaría ser tratado (atención al cliente interno y externo, manejo de relaciones interpersonales), en directa proporción a la filosofía institucional de la empresa. Realice una presentación en la aplicación de su preferencia (prower point, canva, etc.) en donde, lo dé a conocer a sus compañeros de formación.

Finalmente compare las observaciones del diario de campo personal (en cuanto a normas de

convivencia y comunicación), con el decálogo o protocolo consolidado realizado en los equipos de 3 personas y seleccione las diferencias. (estas nos darán los puntos personales a trabajar).

3.3.4 PROPONER LAS VARIABLES QUE SE VAN A CONSIDERAR EN EL INSTRUMENTO.



La eficacia de la comunicación…

Continuamente nos estamos comunicando, pero para llegar a entendernos es fundamental que la comunicación sea eficaz.

Realice las lecturas “la eficacia de la comunicación” proporcionada por su instructora y en plenaria opine al respecto.

En encuentro sincrónico o presencial lea el ejemplo sobre la eficacia de la comunicación con el propósito de clarificar la información.

Querido aprendiz en las actividades diseñadas en esta guía con el propósito de alcanzar los objetivos de aprendizaje es importante que tengamos en cuenta que existen variables para que la comunicación sea efectiva, algunas de estas variables son: el contacto visual, la gesticulación, ir al grano cuando se tiene una conversación, escucha antes de hablar, hacer preguntas para aclarar el tema, elige el medio correcto, no interrumpir a quien habla, esperar nuestro turno, retroalimentar, vincularnos a la conversación, esto nos permitirá tener más claridad sobre lo que se habla, además generan el medio indispensables en torno a una comunicación asertiva y efectiva.

Con el propósito de aumentar nuestra eficacia en la comunicación lea de manera crítica y reflexiva el texto proporcionado por su instructor sobre habilidades para la vida propuestas por la OMS.

Al respecto redacte un texto de dos páginas en donde nos ilustra cómo utilizaría cada una de esas habilidades en su vida laboral. Suba a la plataforma como evidencia de ello.

IMPORTANTE

Lo importante en la comunicación no es tanto lo que el emisor dice o quiere decir, sino lo que finalmente **entiende el receptor.**

El emisor debe asegurarse de que el receptor ha entendido exactamente lo que se ha querido comunicar, pues de lo contrario la comunicación no es **eficaz.**

Como práctica ilustrativa de lo mencionado en esta guía y con el propósito de conocer algunos aspectos de la forma en la que nos comunicamos (gestos, muletillas, expresiones, movimientos etc.) grabe un video corto en donde usted pueda hablar durante un minuto de un tema de su preferencia, el cual será socializado con sus compañeros de formación y entre todos de forma objetiva realizaremos algunas apreciaciones.

ACTIVIDAD 3.4.1 REALIZAR LABORATORIOS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN SU PUESTO DE TRABAJO.



Una buena forma de entender el concepto de conducta asertiva puede ser a través de la descripción de acciones concretas que, entre las conductas más significativas en este sentido se encuentran las siguientes:

Saber decir 'no'.

Ejemplo: una persona que se niega a realizar el trabajo de los demás, sin ninguna compensación, solo porque se argumenta que ella o él, supuestamente, 'lo hace mejor'.

Manifestar la postura propia ante un tema, petición o demanda.

Ejemplo: un estudiante que declina la petición de sus amistades a salir de noche, porque tiene un

examen el día siguiente -todo ello, sin miedo a que se enfaden y sin sentirse mal o 'culpable'-.

Expresar comprensión hacia las posturas, sentimientos y demandas de los demás.

Ejemplo: un supervisor o supervisora que escucha las peticiones de las personas a su cargo y toma una postura a favor o en contra, de acuerdo a sus propios juicios y convicciones.

Manifestar la presencia de un problema que se piense debe ser modificado.
Ejemplo: Una oficinista que solicita cambiar un proceso que está conllevando una pérdida de tiempo y un esfuerzo innecesario para su puesto.

Solicitar aclaraciones cuando se requiere.

Ejemplo: Un estudiante que pide que un tema sea abordado nuevamente, aun cuando la clase haya llegado a otras cuestiones.

Saber expresar sentimientos positivos o negativos.
Ejemplo: Una directiva que agradece el buen desempeño de su equipo subalterno, aun cuando las funciones realizadas sean parte de su trabajo; o bien, un empleado que manifieste insatisfacción ante su jefa cuando se le asignen de manera constante tareas que no le corresponden.

Contextualizado estas conductas y con el fin de poner en práctica la comunicación asertiva vamos a exponernos a un laboratorio de comunicación asertiva en el puesto de trabajo, argumentando ***la necesidad de mejoramiento del clima organizacional, verificando que las ideas propuestas logren el mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales,*** ya que allí es donde vamos puliendo nuestra esencia en una de las áreas más importantes del ser humano y es la comunicación; para ello vamos a realizar la simulación de diferentes ambiente:

Algunas observaciones que se realizarán durante las simulaciones serán:

Manifestación de conductas serenas en situaciones conflictivas, utilizar lenguaje cortés en situaciones difíciles, construir alternativas con los insumos del entorno, seguir protocolos y tiempos establecidos, lenguaje no verbal, emoción y comunicación.

1. **Comunicación interna**: A través de una gestión de la comunicación interna, las organizaciones comparten sus valores, visión y objetivos entre sus colaboradores, lo cual contribuye, en buena parte, a que el personal esté alineado con la estrategia corporativa y que los equipos sean lo suficientemente efectivos y productivos para alcanzar con éxito los objetivos estratégicos. Por tanto, cuidar y gestionar formalmente la comunicación de manera asertiva es esencial para establecer relaciones fraternas.

Instrucciones: Cada equipo deberá elaborar una canasta con esas tres hojas de periódico con las siguientes condiciones:

A. Para realizar la canasta SOLO puede utilizar el material solicitado o entregado, no podrá utilizar ni tijeras, ni agujas, ni pegamento, ni otras herramientas.

B. La canasta debe ser funcional, es decir, debe soportar un producto.

C. Cada equipo cuenta con 3 minutos para planear y solo terminado este tiempo, podrá iniciar a la canasta,

D. Para elaborar la canasta cuenta con 10 minutos.

Una vez finalizada la actividad, cada equipo debe comunicar asertivamente las bondades de su canasta durante 3 minutos, luego se somete a votación por el grupo total, indicando cuál fue la mejor canasta elaborada.



2. **LAS EMOCIONES**: Si observamos la forma de comunicarse de las personas o la propia, descubriremos cómo todas las comunicaciones vienen envueltas en las emociones, la inteligencia emocional es la base de la comunicación.

Esta es una actividad basada en las emociones, saber expresarlas e identificarlas, uno de los aspectos de las emociones es el comportamiento. Es decir, mostramos las emociones utilizando el cuerpo, tanto la cara como otras partes del cuerpo por medio del lenguaje corporal.

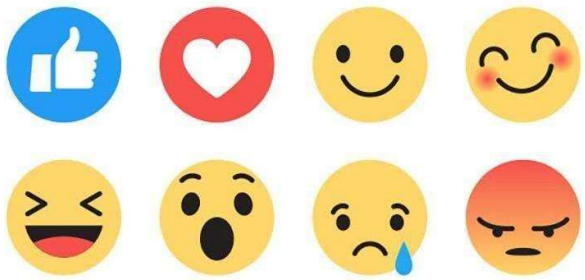
Es supremamente importante, tanto identificarlas como saber expresarlas adecuadamente, ya que en un cargo de alto contacto, es fundamental conocer lo que realmente desean expresar tanto los clientes internos como externos, de igual manera, es importante saber expresarse de una manera asertiva hacia ellos.

Instrucciones: Para realizar la actividad anterior se van a formar 5 grupos de a 6 personas, donde se les entregará un papel que contiene una emoción, la cual los integrantes de cada grupo deberán representar a través de la mímica sin pronunciar una palabra. Para esto cada grupo contará con 5 minutos para formar la estrategia y posteriormente deben activar la cámara en la

sesión sincrónica, o de ser posible, salir al frente del ambiente de aprendizaje y transmitirla para que el resto de los participantes la puedan adivinar.

¿Por qué el lenguaje no verbal es tan preciso?

¿Cómo es posible que sin hablar podamos ser conscientes de una emoción?



1. **LOS RUMORES:** Cualquier tergiversación voluntaria o por omisión), puede provocar un rumor. Los rumores más peligrosos se refieren a las personas. Se mezcla algo de verdad con un poco de exageración, se añaden unas gotas de malicia, se desvirtúa el motivo y se agita con fuerza. El cóctel puede ser venenoso

Instrucciones: Un grupo de seis personas salen fuera, según el contexto de la formación; el animador leerá un texto (previamente preparado, con muchos datos en pocas líneas de uno de los integrantes del grupo previamente consultado con el aprendiz) al primer voluntario. Este lo contará (lo que se acuerde) al segundo participante, que tendrá que contárselo al tercero y así hasta llegar al sexto.

Comprobaremos que el mensaje ha sido reducido e incluso se habrán aportado datos nuevos.



Responder en plenaria.

¿ Cuáles son los efectos de los rumores en un grupo?
¿ Qué recomendamos para que la información sea clara y directa?

Actividad 3.4.2 ESTABLECER ACUERDOS DE MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO EN PROCURA DEL ALCANCE DE LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES.



El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos. Pero un buen comunicador es aquel que sabe expresarse con convicción, ser persuasivo, observador para captar el estado de ánimo de la otra parte, cuáles son realmente sus necesidades, qué es lo que espera alcanzar y escucha activamente.



Tu forma de comunicarte es tu carta de presentación en toda relación, ya sea de amistad, de pareja o profesional. Incluye tanto la comunicación que realizamos de forma verbal con el lenguaje, como la que hacemos inconscientemente de forma no verbal, con los gestos y movimientos corporales.

El ejercicio invita a reflexionar sobre nuestro nivel de comunicación, Ejercer control sobre las palabras. Comprender bien la complejidad de lo que los demás te comunican y no asumir riesgos a la hora de hablar con los demás.

Desarrollo:

Presentar un test es de manera individual, se les asignan herramientas tecnológicas o con las que cuentan en el momento.

Cada Aspirante deberá elaborar el test que se le indique con las siguientes condiciones:

A. Para realizar el test SOLO puede utilizar herramientas tecnológicas, no podrá ingresar a otras páginas web, ni preguntar a otro aspirante.

B. Cada aspirante cuenta con 15 minutos para realizar el test y terminado este tiempo puede consultar su resultado.

Ingrese al siguiente enlace

https://www.psicoactiva.com/tests/test-comunicacion.htm#test-solution

C. Una vez finalizada la actividad, se observarán los resultados de cada aspirante y se socializa.

Reflexiona sobre estos puntos al finalizar el test:

COMUNICACIÓN ASERTIVA:

1.Describir los hechos concretos

2.**Manifestar nuestros pensamientos y sentimientos.**

3.**Pedir de forma concreta y operativa lo que queremos.**

4. **Especificar las consecuencias**

Recuerda:

- Los derechos de los demás son tan importantes como los míos.
- Tengo derecho a expresar con respeto mis pensamientos y emociones

Capacidad para
ejercer los
derechos
personales,

sin sentirnos manipulados
(sumisión) ni vulnerar los

derechos de los demás
(agresividad).

esto es ASERTIVIDAD

3.3.4 ELABORAR PROPUESTA DE PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA



El término decálogo proviene del griego “deka”, que es el número diez, y “logo” que se refiere a expresión o palabra, un decálogo es un texto que contiene diez frases, expresiones u oraciones, con las principales reglas y normas que se deben seguir para el buen ejercicio de una actividad o profesión.

Ahora los invito a que en participación grupal compartamos:

- ★ vivencias, conceptos y compromisos según las temáticas abordadas a lo largo del curso,
- ★ Consulte el significado del decálogo.
- ★ Redacte con el equipo de trabajo un decálogo, en donde se promuevan normas que inviten a la convivencia y práctica de valores relacionados con la competencia de comunicación asertiva, comparta el resultado en un lugar visible de su empresa.

Posteriormente revisemos del libro: **CÓMO GANAR AMIGOS E INFLUIR EN LOS DEMÁS,** las



siguientes habilidades comunicativas

No critique, no condene y no se queje.
Demuestre aprecio honrado y sincero.
Despierte en los demás un franco deseo.
Interésese auténticamente en los demás.
Sonría.
Recordemos que el nombre de una persona es para ella el sonido más dulce e importante que pueda escuchar.
Sea un buen oyente. Anime a los demás a hablar de sí mismos.
Haga que la otra persona se sienta importante, pero hágalo *sinceramente.*
Demuestre respeto por las opiniones ajenas.
Si usted se equivoca, admítalo rápidamente y con entusiasmo.
Comience de forma amistosa.
Trate de ver las cosas desde el punto de vista ajeno.
Muestre simpatía por las ideas y deseos del prójimo.
Lance un desafío.
Sea caluroso en su aprobación y generoso en el elogio.
Aliente a los demás. Haga que los defectos parezcan fáciles de corregir.
Procuremos que los demás se sientan felices

1. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : cuestionario sobre la comunicación asertiva. **Evidencias de Desempeño:** Juego de roles sobre la comunicación **Evidencias de desempeño:** Cartografía de la organización Plan de comunicación	Identifica las diferentes necesidades de la comunicación organizacional, asertiva y efectiva, teniendo en cuenta tipologías, normas y canales. Elabora un avance del protocolo de comunicación interna asertiva y efectiva de acuerdo con las políticas de la organización.	**Técnica de evaluació**n: **Instrumento de Evaluación:** ldesempeño, cuestionario
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario sobre generalidades de la comunicación. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** N/A	Utiliza objetivamente la información pertinente para un estudio de clima organizacional.	**Técnica de evaluació**n: **Instrumento de Evaluación:**
Evidencias de Conocimiento : **Evidencias de Desempeño:** Manifestación conductas serenas en situaciones conflictivas, utilizar lenguaje cortés en situaciones	Fomenta los valores humanos en la organización de acuerdo con las normas de convivencia establecidas por la organización.	**Trabajo en equipo, reflexión personal y grupal, lista de chequeo**

difíciles, construir alternativas con los insumos del entorno, seguir protocolos y tiempos establecidos, lenguaje no verbal, emoción y comunicación **Evidencias de Producto:** N/A	Evalúa los resultados obtenidos en el diagnóstico teniendo en cuenta el objetivo que se persigue. Argumenta con compromiso las necesidades de mejoramiento del clima organizacional.	

1.**GLOSARIO DE TÉRMINOS**

Comunicación asertiva: La Comunicación Asertiva es una herramienta de la comunicación que favorece la comunicación eficaz entre interlocutores. Al ponerla en práctica estamos fomentando el respeto por uno mismo y respetamos a los demás.

Comunicación organizacional: El intercambio de información entre personas, volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.

Comunicación asertiva: La Comunicación Asertiva es una herramienta de la comunicación que favorece la comunicación eficaz entre interlocutores. Al ponerla en práctica estamos fomentando el respeto por uno mismo y respetamos a los demás.

Inteligencia emocional: constructo que nos ayuda a entender de qué manera podemos influir de un modo adaptativo e inteligente tanto sobre nuestras emociones como en nuestra interpretación de los estados emocionales de los demás

Escucha Activa: técnica y estrategia específica de la comunicación humana

6.REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Idalberto

Chiavenato.

Webgrafia:

Cómo ganar amigos e influir sobre las personas. Autor(a): Dale Carnegie Editorial: Debolsillo. Encuadernación: Rústica Número de páginas: 333.

No se lo digas a nadie así: Mejora tus relaciones a través de la inteligencia emocional, Francisco

Gavilán Grupo Planeta Spain, 27/07/2011 - 288 páginas

7.CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Nasly Vanesa Giraldo Ocampo**	**Instructora**	**SENA-CTA**	**Junio - 2024**

8.CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					


SENA