Actividad de Contextualización
Ficha 2996447

Taller:
LA COMUNICACIÓN - Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Teniendo en cuenta la información vista, sobre la comunicación y su importancia en nuestro entorno laboral o personal, se realizará el siguiente análisis.

1. LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN:

A. Diagnóstico de habilidades de comunicación: los aprendices responderán el siguiente test, con el fin de identificar su destreza al momento de entablar una conversación y/o comunicación.

1= Nunca, 2= Raras veces, 3= Algunas veces, 4= Casi siempre, 5= Todo el tiempo

		Escala de Evaluación				
	Cuando usted conversa con alguien	1	2	3	4	5
1	Se preocupa por mantener contacto visual directo					
2	Observa los gestos, movimientos y reacciones del otro					
3	Demuestra corporalmente lo que capta					
4	Hace verbalizaciones breves que demuestran que está poniendo atención y entiende lo que están tratando, tal como: bien, claro, continúe, de acuerdo, etc.					
5	Hace preguntas solicitando más información o datos					
6	Resume con sus propias palabras lo que usted está entendiendo					
7	Hace preguntas para asegurarse de lo que comprendió, así como para explorar como se siente la otra persona					
8	Le comunica a la otra persona su apreciación sobre las consecuencias que la situación tiene para ella o para otro					
9	Prepara y ordena sus ideas antes de expresarlas					
10	Cuando lo amerita, dice que no, aunque esto despierte rechazo por parte del otro					
11	Se siente cómodo expresando abiertamente y explícitamente sus emociones y sentimientos					
12	Enfatiza sus ideas y opiniones con gestos y movimientos corporales					
13	Se asegura de que ambos tengan tiempo, ánimo y buen humor para conversar					
14	Se asegura de que en el lugar donde están conversando no se presenten interrupciones y distracciones					
15	Cuando identifica que tiene un conflicto con la otra persona se lo comunica inmediatamente o lo más pronto posible					
16	Habla directamente con la persona con la que tiene que resolver conflictos					

B. Análisis del test: Luego de realizar el test anterior, hacer un análisis de mínimo un párrafo de 10 líneas, sobre cada una de las respuestas dadas, teniendo en cuenta, si nunca lo hacen o si, siempre lo hacen.

2. ESTUDIO DE CASOS:

Se plantean los siguientes casos, luego de leerlos, describir como sería una respuesta pasiva, agresiva y finalmente asertiva, describiendo los hechos y los sentimientos o emociones involucradas.

Ejemplo:
Vas a un restaurante a cenar. Cuando el camarero trae lo que has pedido, te das cuenta de que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona. Se trata de llevarse bien con el camarero para que nos sirva bien, pero eso no es un buen servicio, podrías:

1. **CONDUCTA PASIVA.** No decir nada y usar la copa sucia, aunque a disgusto

El hecho es quedarse callado
Sentimiento de insatisfacción, al usar la copa sucia, pero hay vergüenza, ya que no se atreve a decir nada por pena.

2. **CONDUCTA AGRESIVA.** Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que como el servicio es asqueroso nunca volverás a ir a ese establecimiento.

El hecho evidente es un descontrol emocional, al no poder controlar su descontento.
Sentimientos de indignidad, rabia por la falta de atención al entregar una copa sucia a un cliente.

3. CONDUCTA ASERTIVA. Llamar al camarero. Mirándole a la cara y amablemente, pedirle que por favor le cambie la copa.

El hecho dirigirse adecuadamente al camarero, tranquilamente y comentarle de manera respetuosa que la copa está sucia y que por favor se la cambia.
Sentimientos y emociones involucradas, puede existir molestia, pero no es necesario gritarle a la persona, que no es responsable directamente, aunque cometió el error de no mirar los utensilios antes de entregarlos al comensal y ser consciente que un error se puede cometer. Si la situación fuera reiterativa, simplemente no volvería al restaurante.

Situación 1:
Un compañero de trabajo te da constantemente su trabajo para que lo hagas. Decides terminar con esta situación. Puedes crear la situación preguntándole como lleva su trabajo o esperar a que el cree una nueva situación cuando te pida otra vez que le ayudes haciéndole algo. Las alternativas podrían ser:

1. CONDUCTA PASIVA. _____
2. CONDUCTA AGRESIVA. _____
3. CONDUCTA ASERTIVA. _____

Muy frecuentemente me pides que te eche una mano en el trabajo que te asignan, porque no te da tiempo o porque no sabes hacerlo (hechos).
Estoy cansado de hacer, además de mi trabajo, el tuyo (sentimientos), así que intenta hacerlo tú mismo (conductas), seguro que así te costará menos la próxima vez(consecuencias).

Situación 2:
Un amigo acaba llega a cenar, pero una hora más tarde de lo que había dicho. No ha llamado para avisar que se retrasaría. Estás irritado por la tardanza. Tienes estas alternativas:

1. CONDUCTA PASIVA. _____
2. CONDUCTA AGRESIVA. _____
3. CONDUCTA ASERTIVA. _____

3. RESPONDER LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

1. ¿Cómo definen lo que es la comunicación?
2. ¿cuál considera es la importancia de la escucha activa y la realimentación?
3. De acuerdo a su experiencia, ¿cuál considera es la importancia de la comunicación asertiva?
4. ¿Cuáles son las barreras o interferencias que se pueden dar, para que el proceso de comunicación sea efectivo?
5. ¿Cómo proporcionar una retroalimentación adecuada?

EVIDENCIA: Documento en Word debidamente marcado y diligenciado,

enviado a la plataforma