PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Comunicación en Equipos de Trabajo.
- Código del Programa de Formación: 12210011
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) N/A
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada) N/A
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada) a
- Competencia: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
- Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios universales.
- Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.

Duración de la Guía: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

La importancia de las relaciones humanas no hace falta explicarla. Pero sí conviene definir hasta qué punto son ellas determinantes en todos los aspectos de nuestra vida, o sea, en nuestra salud física y mental, y en nuestro desarrollo social y económico. Es necesario brindar a los aprendices, funcionarios de los distintos sectores económicos, pablacion en general, requieren seminarios que ayuden a mejorar las relaciones interpersonales ya que nacemos para vivir en comunidad, por ello existe una necesidad inherente en el hombre de comunicarse, y trabajar en equipo es la base que tiene para relacionarse con los demás. Por tal razón se ha planeado este Seminario-Taller de trabajo en equipo y comunicación asertiva, liderazgo, inteligencia emocional en las comunicaciones, que busca proporcionar las herramientas de aprendizaje necesarias para facilitar dicha actividad

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.0 Actividades de Reflexión inicial. 5 horas

Vea el video presentado por el instructor en ambiente de aprendizaje (puede ser visto también en el siguiente link: https://youtu.be/h01QzV3sjDI una vez analizado el video responda las siguientes preguntas de manera individual:

1 ¿Qué son las relaciones interpersonales?
2 ¿Se nota unión en ese grupo?

3 ¿Cómo cree que debe ser un grupo para que se puedan funcionar bien?
4 ¿Es posible que en una organización humana se puedan presentar este tipo de situaciones como la que se muestra en el video?

Una vez terminada la actividad se hará un conversatorio donde se socialicen los diferentes conceptos y se sacarán las respectivas conclusiones.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Debemos reflexionar diariamente sobre nuestras actitudes positivas y negativas que influyen directamente en el entorno, el cual a su vez causa un "efecto directo" sobre nuestras vidas.
Nadie puede enseñarle a un hombre, solo puede ayudarle a que lo descubra dentro de sí mismo. (Galileo)

- Vea el video Actitud Positiva y Negativa, presentado en clase y realice un debate con el equipo de trabajo conformado en clases. Para determinar la influencia en el trabajo.

1.- La psicología se convirtió en una ciencia al servicio de las necesidades. Somos mediadores, no le resolvemos los problemas a nadie, solo le damos herramientas para hacerlo. Pero finalmente el que decide, es cada uno de nosotros. SOMOS ARQUITECTOS DE NUESTRO PROPIO DESTINO.

2.- Para poder tener relaciones "sanas" con otras personas, debo partir de la relación conmigo mismo. (que tanto me quiero, me acepto, me estimo, que tanto me evalúo)

3.- Durante cinco minutos, orientados por el docente, los participantes serán conscientes de su respiración.

3.1 Respiran profundo haciendo que el aire infle el estómago contando hasta cuatro para inhalar y exhalar. Este tiempo será aprovechado por cada participante para reflexionar de manera individual en los aspectos de la personalidad que le gustaría mejorar (debilidades), sobre las habilidades, destrezas y capacidades que lo caracterizan (fortalezas), sobre aquellos aspectos del exterior que inciden en su comportamiento positivamente (oportunidades) y negativamente (amenazas).
Con esta información diligencia de manera honesta la siguiente matriz DOFA

DEBILIDADES (Características negativas suyas como pereza, mediocridad, etc.)	**OPORTUNIDADES** (Situaciones externas que convienen como posibilidades de estudio, contactos, etc.)	**FORTALEZAS** (características positivas suyas, como habilidades, madurez, puntualidad, etc.)	**AMENAZAS** (Situaciones externas como pocas fuentes de empleo, abandono de los padres, etc.)

Duración aproximada 2 horas

4.- Consultar las Habilidades de comunicación en el desarrollo de comunicación en el liderazgo y en el trabajo en equipo.

5.- Somos seres sociales, a través de las relaciones interpersonales construimos nuestra identidad. De hecho, las relaciones con los demás son fundamentales para formar nuestra autovaloración y autoestima ya que, de cierta manera, nos vemos a través de los ojos de los demás. Es por eso que es importante partir del concepto de autoestima.

Por otra parte, las relaciones que establecemos con las personas nos permiten crecer. Compartir puntos de vista diferentes nos ayuda a asumir una postura más abierta y flexible hacia el mundo que nos rodea y potencia la empatía, la tolerancia y la Inteligencia Emocional.

3.3.Además, numerosos estudios han demostrado que contar con una sólida red de apoyo social no solo actúa como un agente protector contra numerosas enfermedades, sino que también nos añade años de vida. Desgraciadamente, no Reconocer y relacionar los dispositivos del computador que se muestran en la imagen suministrada por el instructor.

3.2.2. AUTOESTIMA

Es lo que piensas y sientes acerca de ti mismo. Esto es aprendido y almacenado en forma de auto esquemas que pueden ser positivos o negativos.

Los auto esquemas positivo hacen que te estimes y los auto esquemas negativos hacen que te odies.

Ejemplo de auto esquemas (-): Le parece?, No es nada, Era mi deber. Etc……

Ejemplo de auto esquemas (+): Muchas gracias, con mucho gusto, me esforcé por hacerlo bien.

Estos autos esquemas pueden ser positivos o negativos. Los (+) nos fortalecen, los (-) nos destruyen. Sin embargo los conservamos y alimentamos. (Tendencia a confirmar lo malo)

El uso de estándares rígidos, perfeccionistas e irracionales, aumentan la distancia entre el YO IDEAL y el YO REAL. más inseguridad. Ser flexibles es una virtud de las personas inteligentes. Leer la fábula del Roble y la Caña. Y analizarla. (ANEXO 1)

Al finalizar los participantes hacen sus comentarios respecto a la moraleja que les dejo la fábula.

Duración: 4 horas

3.2.3. TRABAJO EN EQUIPO

Se inicia la jornada viendo un video y a partir de ahí se definen conceptos. (Trabajo en equipo de alto desempeño)

https://youtu.be/pMxWYkWH_YQ

En grupos de 4 personas resuelvan cada punto a forma de taller y posteriormente con la compañía del instructor realizar un conversatorio con los demás grupos sobre estas definiciones.

CONCEPTOS GENERALES

- Definición de trabajo en equipo
- Trabajo en equipo vs trabajo en grupo
- Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo
- Características del trabajo en equipo
- Etapas en el desarrollo de los equipos de trabajo
- Los equipos de trabajo en las organizaciones

LA COMUNICACIÓN EN LOS EQUIPOS

- La comunicación en los equipos de trabajo
- Elementos del proceso comunicativo
- Técnicas de comunicación para el trabajo en equipo
- La reunión en el trabajo en equipo Unidad didáctica

EL CONFLICTO EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO

- Definición de conflicto
- Elementos del conflicto
- Métodos de resolución de conflictos
- Estrategias para la resolución de conflictos

Duración aproximada de la actividad: 4 horas.

3.2.4 ESTILOS DE COMUNICACION

Se inicia el tema observando un video (estilos de comunicación) https://youtu.be/Os-Yfp4YXnI

Los estilos de comunicación principales son el pasivo, asertivo y agresivo, siendo aceptado que el asertivo es el más adecuado para establecer relaciones personales y comunicarse.

- La comunicación es una capacidad, además de una necesidad, propia del ser humano cuyas habilidades se desarrollan y mejoran a lo largo de nuestra existencia. Con ella, trasladamos la información relacionada con nuestras emociones, expectativas, sentimientos, datos, opiniones, etc. La comunicación nos ayuda al crecimiento tanto personal como a nivel grupal.

Elementos de la comunicación

- Visto desde un punto de vista más definitorio, la comunicación se considera como un proceso dinámico en el que intervienen 3 elementos:
- Emisor: es el que transmite el mensaje.
- Receptor: es el receptor de dicho mensaje.
- Canal: es el soporte a través del cual se transmite el mensaje. Este puede ser verbal, vocal o visual.
- Una comunicación siempre tiene como objetivo obtener una respuesta. Esta respuesta es considerada el propósito de realizar el mensaje. Cuando la respuesta que recibimos del receptor coincide con la que esperábamos, se considera que la comunicación ha sido efectiva.

Estilos de comunicación

- Cada estilo de comunicación puede describirse en función de los componentes de las habilidades sociales que utiliza el individuo. Cada persona tiene un estilo de comunicación que predomina en relación a los otros dos.
- Si bien es cierto que nos solemos comunicar de una forma más frecuente en uno de estos estilos, dependiendo tanto de cual sea nuestro interlocutor, del tema o la situación dada, podemos ir rotando entre los tres estilos que existen.
- Por ejemplo, si nos encontramos en un ambiente que nosotros consideramos inseguro como puede ser el trabajo, lo más seguro es que adoptemos un estilo de comunicación pasivo. Por el contrario, en el entorno familiar solemos adoptar un estilo entre agresivo y asertivo, debido a la confianza que este entorno nos genera.
- Alguno de estos estilos nos servirá para facilitar las relaciones con los demás, mientras que otros la dificultarán afectando al vínculo que nos une con esa persona. Los factores facilitadores de la comunicación son todos aquellos que contribuyen a disminuir el esfuerzo que tiene que hacer el receptor para entender el mensaje.
- Estos factores generan en este individuo una actitud positiva y de colaboración, beneficiando la relación entre emisor-receptor. Así, dependerá del estilo de comunicación que utilicemos para comunicarnos, que nuestro mensaje llegue al receptor tal y como nosotros hemos querido emitirlo desde un principio y no sea malinterpretado.

3.3.3.1 Estilo de comunicación asertivo

Este estilo es el intermedio entre el estilo agresivo y el pasivo y es característico de las personas que son capaces de defender sus propios intereses y opiniones al mismo tiempo que respetan que los demás tengan los suyos. Es el único estilo de comunicación que facilita la relación entre las personas.

3.3.1. La persona asertiva sabe defender sus derechos a la vez que discrepa y además entiende y respeta los puntos de vista de su interlocutor. Suelen ser personas que disfrutan de buena autoestima, poseen seguridad en sí mismos y se

Buscan en la comunicación soluciones satisfactorias para ambas partes sin ninguna intención de

manipulación. En definitiva, se sienten relajadas y con control ante la situación, lo cual facilita la comunicación. Se gustan a sí mismos y gustan a los demás. Estas personas suelen utilizar mensajes “yo”, es decir, mensajes como pueden ser: “yo opino”, “yo creo”, “yo deseo”…

Las habilidades comunicativas que suelen tener las personas con estilo asertivo son:

Por un lado la empatía, es decir, la habilidad para ponerse en el lugar y punto de vista del otro y poder ponerse en su situación, teniendo en cuenta sus sentimientos, expectativas y sus intereses.

Por otro lado, la escucha activa, que consiste en percibir y entender toda la información que recibimos de nuestro interlocutor y su contexto, evitando realizar interrupciones o juicios previos. A su vez, emitiremos mediante nuestra comunicación no verbal (gestos, señales y conductas) un feedback para que la otra persona sepa que estamos recibiendo correctamente su mensaje.

Estas personas se adaptan a cada contexto donde se desarrolla la interacción con el otro individuo, consiguiendo comunicarse de la manera más óptima posible en cada situación.

Este estilo favorece el afecto y afianza lazos familiares a nivel educativo, enseña a resolver conflictos de forma respetuosa, establece bien las normas y utiliza adecuadamente las contingencias. Todos estos aspectos ayudarán a que, a medida que se va acercando a la edad adulta, la persona se desarrolle de forma autónoma y con madurez.

Su conducta no verbal está caracterizada por una expresión facial amigable y relajada. Miran fijamente a su interlocutor, pero siempre respetando los descansos necesarios. Sonríen frecuentemente y se sitúan frente a frente a la otra persona pero siempre respetando los espacios personales.

Hacen uso de gestos firmes frecuentemente, pero sin resultar amenazantes. Se muestra atento a lo que su interlocutor le quiere transmitir mediante la realización de preguntas adecuadas y, respondiendo también de forma óptima, al tipo de pregunta que recibe del otro individuo.

En relación a la conducta verbal, hacen uso de la primera persona del singular de cada verbo para mostrar abiertamente sus propias opiniones e ideas, emociones, y sentimientos.

Aunque es el estilo de comunicación más efectivo, resulta bastante complicado ser asertivos en todas las situaciones y con todas las personas. Sin embargo, existen métodos y herramientas que nos ayudan a aumentar la fluidez y frecuente uso de este estilo.

Voy a poner un ejemplo. Nos encontramos en un debate grupal, en el que tu opinión difiere a las del resto de los participantes, ¿Cómo actuaría este estilo?

Una persona asertiva defendería sus opiniones y si se diera la situación de que las demás personas no están de acuerdo con ella, lo entendería y respetaría.

Gracias a este estilo, los sentimientos que se tienen cada vez que se interactúa son de satisfacción, seguridad y control emocional y de la situación.

Es la expresión de una sana autoestima.

La asertividad consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos o derechos asertivos. Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la pasividad, que consiste en permitir que terceros decidan por nosotros, o pasen por alto nuestros derechos; y por otro lado tenemos la agresividad, que se presenta cuando no somos capaces de ser objetivos y respetar las ideas de los demás.

3.3.3.2 Estilo de comunicación agresivo

Las personas que utilizan este estilo tratan de imponer su criterio y conseguir sus objetivos sin importarle la opinión ni los sentimientos de su interlocutor. El modus operandi de estos individuos es el uso de estrategias como amenazas, intimidación, sarcasmo, acusaciones, sentimiento de culpabilidad, enfado y reproches.

En ningún momento se tiene en cuenta los derechos que deben tener los demás y su lenguaje suele tener un exceso de expresiones tales como: “tienes que..”, “debes de…”, “no te voy a permitir que..”, interrumpiendo el discurso de la otra persona y dando órdenes. Su comportamiento es de tipo egocéntrico.

Su conducta verbal se caracterizará por tono de voz elevado y frio impidiendo la entonación, habla rápida y fluida, haciendo uso de monólogos y con muy poco intervalo entre una intervención y otra, no dejando que su interlocutor de su opinión. Además, hacen uso de un modo verbal imperativo.

Critican el comportamiento de los demás, llegando incluso a propagar insultos hacia el otro. No muestran ningún tipo de interés por sus interlocutores, contestando a las preguntas que se le realizan con otra pregunta, e incluso, ignorándolas.

Los rasgos característicos de su conducta no verbal suelen ser un cuerpo adelantado, mirada fija penetrante con signos de tensión o enfado constante, gestos excesivos amenazantes hacia su receptor, cara crispada, invasión del espacio vital de la otra persona posicionándose frente a frente, entre otros.

Estas conductas provocan sentimientos en la otra persona de tensión, descontrol, mala imagen con relación al emisor, humillación, frustración y rechazo.

Si tomásemos la situación del debate grupal expuesta como ejemplo en el caso del lenguaje asertivo, la réplica en el caso del estilo agresivo sería totalmente distinta. En este caso, el individuo intervendría en el debate de forma brusca y expondría sus ideas por encima de las de los demás participantes, sin mostrar ningún tipo de interés en mis decisiones.

3.3.3.3 Estilo de comunicación pasivo o inhibido

Los individuos que se caracterizan por este estilo, inhiben su comportamiento con tal de evitar cualquier confrontación con otra persona en vez de hacerse respetar. Tienen una excesiva necesidad y preocupación por agradar a los demás y, a menudo, se sienten incomprendidos por los demás o manipulados.

Suelen estar dudosos en relación a sus intervenciones en la comunicación con otras personas, haciendo uso de frases tales como “Eh… bueno, quizás..” “mmm, tal vez…”. Son personas a las que no les gusta llamar la atención y hacen lo que sea para evitarlo. No se implican en los temas y muestran conformidad ante las decisiones de los demás anteponiendo los deseos y opiniones de los demás a los suyos propios.

Aunque la persona no muestra su opinión llevando a cabo una actitud conformista, esto es recibido por su interlocutor como una muestra de actitud de inseguridad y temor frente a la situación.

Su conducta verbal está representada por un tono de voz excesivamente bajo y vacilante. La entonación resulta monótona, habla entrecortad y la velocidad es, o muy rápida (producto de los nervios) o excesivamente lenta. Las frases son cortas, incluso a veces haciendo uso solamente de monosílabos.

A menudo hace uso del modo condicional, sin afirmativas y frecuentes muletillas dubitativas. Sus respuestas tienen el menor número de palabras posible.

Su conducta no verbal se caracteriza por cabeza y/o mirada cabizbaja, expresión facial seria o sonrisa tímida. La postura y movimientos son rígidos, alejados y encorvados y evitando estar frente a frente con su interlocutor. Afirmación frecuente con movimientos con la cabeza. Evita el contacto físico y ocular.

A nivel fisiológico, suelen ser frecuentes los movimientos nerviosos de brazos y piernas y las manos sudorosas. Este estilo suele ser la causa de sentimientos de ansiedad, irritación, resentimiento, disgusto y frustración en el individuo. Además, como ya hemos visto, estos individuos suelen tener una baja autoestima y mantener este estilo de comunicación no hace más que acrecentar esta baja autoestima.

En la misma situación propuesta anteriormente, este estilo optaría por mantenerse callado, pensando que si todo el mundo piensa de la misma forma debería adaptar mis ideas a las suyas para que sean iguales a las del resto de personas.

Tanto el estilo agresivo como el pasivo más allá de favorecer la comunicación entre las personas, la dificulta. Solamente lograremos generar conflictos que pueden llegar a acarrear consecuencias no deseables a corto, medio y largo plazo, o quizá, las podamos sufrir inmediatamente.

Nos es muy útil identificar el estilo de comunicación de una persona, ya que nos ayudará a relacionarnos de forma más óptima con este. Hay que tener en cuenta que detrás de cada estilo de comunicación hay inmersa una personalidad.

Así que si observamos al emisor que tenemos en frente podremos conocerle mejor y adaptarnos mejor a él para poder llevar a cabo una relación más exitosa entre ambos.

Duracion: 4 horas.

1.1 Actividades de transferencia del conocimiento.

Con el objetivo de tener una vida mejor, más feliz y con menos conflictos con el resto, hay que tener en cuenta dos términos muy importantes: resiliencia y asertividad. La capacidad de superar la adversidad y salir fortalecido, además de expresar los sentimientos, son clave.

3.4.1. ***Definiendo LA RESILIENCIA***

"El año traerá muchas cosas bonitas pero, también, como es natural, muchas cosas que no son tan geniales. Es entonces cuando debemos actuar con resiliencia: la capacidad de superar la adversidad y salir fortalecido de ella. Pero cuidado: ser resiliente no es ser invulnerable, sino que es responder adecuadamente a las

vicisitudes de la vida"

"esta capacidad puede ser innata, pero también es psicoeducable, es decir puede aprenderse a través del fortalecimiento de todas las dimensiones de la persona. Es un proceso permanente de construcción de la persona y de su personalidad, que proporciona factores protectores y defensivos y que otorga crecimiento a las experiencias".

¿Qué permite la resiliencia? Reaccionar adecuadamente ante los problemas, escoger caminos no traumáticos, superar obstáculos de manera productiva.

Ver la película: EL CIRCO DE LA MARIPOSA (20 minutos) https://youtu.be/looUBhyZtOs

Una vez terminada de ver la película se hacen comentarios respecto a ella

Con base en el cortometraje "el circo de la mariposa" proyectado por el instructor, resuelva en forma grupal las preguntas enunciadas a continuación y posteriormente socialícelas con los demás grupos con la orientación del instructor:

1. Mencione las situaciones donde sin el trabajo en equipo no hubiesen podido resolverlas. Realice una analogía con las empresas de nuestro medio que hubiese sucedió (cambie el guion)
2. Identifique las cualidades del dueño del circo y compárelo con las listas entregadas por ustedes en la actividad No.1 de liderazgo. Concluya al respecto.
3. explique por qué la empresa se llama "circo de la mariposa" y realice la analogía con el trabajo en equipo, como aplicaría para una empresa que tenga problemas de productividad por falta de este factor.
4. Con base en los conceptos de estructura organizacional y calidad total, mencione los aspectos que tiene la empresa CIRCO DE LA MARIPOSA, que la hace ser la mejor del medio.

CONCLUSIONES DE LA PELICULA

•El cambio de entorno que nos muestran ahí nos dice como al cambiar de ambiente tu vida sufre un cambio drástico y notable.

•La motivación que se crea al ver cómo era el show de este circo de cómo este show transformaba a la orugas en mariposas de cómo la gente cambiaba para bien solo con la magia del amor que les daba este circo.

•La lucha de la que nos habla el dueño del circo nos dice una frase muy grande y bonita "mientras más grande es la lucha más grande será tu gloria" esto nos habla de que mientras más difícil sea tu vida más hermosa será tu recompensa.

•La fortaleza que nos muestra el actor al salir siempre adelante a pesar de sus limitaciones esto nos dice que en la vida hay muchos obstáculos pero las limitaciones nos las ponemos nosotros.

•Las virtudes que descubre que tenía el actor, como saber nadar sin necesidad de pies o manos nos dice que todos nacimos con un don solo nos falta descubrirlo.

•La gloria alcanzada por el actor nos habla de que si luchamos, si nos lo proponemos alcanzaremos la gloria personal

y el mensaje principal de la película es que no hay limitación alguna no hay obstáculo alguno que no se pueda vencer cuando existe fe lucha, perseverancia y humildad.

Duración de la actividad: 4 horas.

- Ambiente Requerido Aula Convencional
- Materiales **Marcadores, Papel Bon Pliego.**

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular

4. 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 : Esquema gráfico sobre las cualidades del líder **Evidencias de Desempeño:** **Evidencias de Producto:** Diseño de estrategias motivacionales para un área específica.	El equipo de trabajo es actualizado permanentemente en la aplicación de normas, reglamentos y políticas de la organización. El equipo de trabajo es asesorado en el cumplimiento de los objetivos planteados El equipo de trabajo es informado de lo que se espera de cada uno de ellos en el logro de las metas propuestas en la unidad de negocios. Reconoce la importancia de valorar positivamente el buen desempeño de sus	**Representación Gráfica**

	colaboradores cuando son alcanzados los objetivos.	

5.GLOSARIO DE TÉRMINOS

RELACION INTERPERSONAL: Es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

TRABAJO EN EQUIPO: es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común.

ASERTIVIDAD: La asertividad es una habilidad social que permite a la persona comunicar su punto de vista desde un equilibrio entre un estilo agresivo y un estilo pasivo de comunicación. Como tal, la asertividad es una cualidad o comportamiento que poseen ciertos individuos de comunicar y defender sus propios derechos e ideas, respetando a los demás. La palabra asertividad es de origen latín assertus.

AGRESIVIDAD: Tendencia a atacar o a actuar de modo agresivo.

PASIVIDAD: Actitud de quien, ante una situación de necesidad, no hace nada.

ALTERIDAD: Es un principio filosófico por el cual se cambia la propia perspectiva, la del yo, la posición de "uno" por la del "otro", considerando el punto de vista, la ideología, los intereses y concepción del mundo del "otro", dando por supuesto y teniendo en cuenta que la posición propia o la de "uno" no es la única posible. Es pensar que el otro también puede tener la razón.

AUTONOMIA: Facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.

MOTIVACION: El señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.

CONVIVENCIA: Hace referencia a la acción de convivir, esto no es más que el compartir constante con otra persona diferente a ti todos los días, es decir, es la hecho de vivir en compañía con otros individuos.

EMPATIA: Es la capacidad de percibir, compartir y comprender lo que otro ser puede sentir.

SIMPATIA: inclinación afectiva que existe entre dos o más personas. Actitud positiva hacia los diferentes eventos de la vida cotidiana, aquellos que se suelen enfrentar con una sonrisa, alegremente. ... Pero además, otra característica importante de una persona simpática son también sus dones sociables.

RESOLUCION DE CONFLICTOS: La resolución de conflictos es el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos.

INTELIGENCIA EMOCIONAL: La Inteligencia Emocional (IE) es una parte de nuestra capacidad cognitiva que, básicamente, facilita el comportamiento interpersonal. Reconocer, entender y manejar nuestras propias emociones. Reconocer, entender e influir en las emociones de los demás.

RESILIENCIA: capacidad que tiene una persona para superar circunstancias traumáticas como la muerte de un ser querido, un accidente, etc.

6.REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

1. Isaacson, Walter. Steve Jobs: lecciones de liderazgo / Walter Isaacson; traducción David González-Iglesias Gon. 2014
2. Malaret, Juan. Reina virgen: el liderazgo femenino al descubierto / Juan Malaret. 2014
3. Hunter, James C. a paradoja: un relato sobre la verdadera esencia del liderazgo / James C. Hunter; traducción. 2013
4. Palomo Vadillo, María Teresa. Liderazgo y motivación de equipos de trabajo / María Teresa Palomo Vadillo. 2012
5. Undin, Stephen C., 1941- Ubuntu: un relato sobre filosofía africana de trabajo en equipo, cooperación y lealtad / Step. 2010
6. Morales, Hollmann, 1955- A puro pulso 2 : de cómo los dueños de Bogotá Beer Company, Totto, Frisby, Offcors, Andrés C. 2014
7. Fisher, Robert. El caballero de la armadura oxidada / Robert Fisher; traducción Verónica d'Ornellas Radziwill. 2013

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Jenniffer Guerra**	**Instructora**	**CGTS**	**28 de agosto 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)	**Jenniffer Guerra**	**Instructora**	**CGTS**	**28 de agosto 2020**	**Cambio de formato de Guías**