

COMUNICACIÓN ASERTIVA
PARA LA FICHA 518358

Presentado Por

JENNY GALLEGO VARGAS
C.C.43.186.162
LUZ NELLY HENAO RESTREPO
C.C. 43.165.702
PAOLA ANDREA HERNÁNDEZ ZAPATA
C.C.43.904.273

Ficha
518358

JUAN GUILLERMO GARCÉS MUÑOZ
Instructor

SuPersonal SAS
Administración de talento humano

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
CENTRO DE COMERCIO
TECNOLOGÍA GESTIÓN HUMANA
ELABORAR PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
MEDELLÍN
2015

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	5
Objetivos Específicos.....	5
JUSTIFICACIÓN.....	6
1. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	7
2. MATRIZ COMUNICACIÓN ASERTIVA.....	8
3. CONTENIDO DEL PROGRAMA.....	9
3.1 Comunicación.....	9
3.2 Asertividad:.....	9
3.3 Comunicación Asertiva.....	9
3.4 PNL.....	9
3.5 . Tips para Comunicarse Asertivamente.....	10
3.6 . Errores Comunes de la Comunicación.....	11
a) Al Hablar.....	12
b) Al Escuchar.....	12
3.7. Comunicación Pasiva:.....	13
3.8. Evaluación de la Capacitación.....	13
3.8.1. El Tesoro Humano.....	14
3.8.2. Descripción.....	14
3.8.3. Materiales.....	14
3.8.4. Proceso.....	14
4. Conclusión.....	15

5. Anexos	15
6. Referencia Cibergrafica	15



SuPersonal SAS

Administración de talento humano

INTRODUCCIÓN

Mediante este trabajo buscamos replantear el programa de comunicación asertiva en la ficha 518358, con la finalidad de mejorar el proceso que actualmente se lleva dentro de la ficha; para transmitir de forma clara, concisa, rápida y contundente lo que queremos, nada de titubeos, haciendo entender al máximo nuestro mensaje de una forma clara, con lo anterior se aumenta las expectativas de que el mensaje sea entendido y aceptado, pero sobre todo, tenemos que hablar sobre lo que conocemos, no basarnos en meras especulaciones o percepciones

Como aprendices nos beneficiaremos, porque aportaremos nuestros conocimientos a través de este programa comunicación asertiva y obtendremos experiencia.



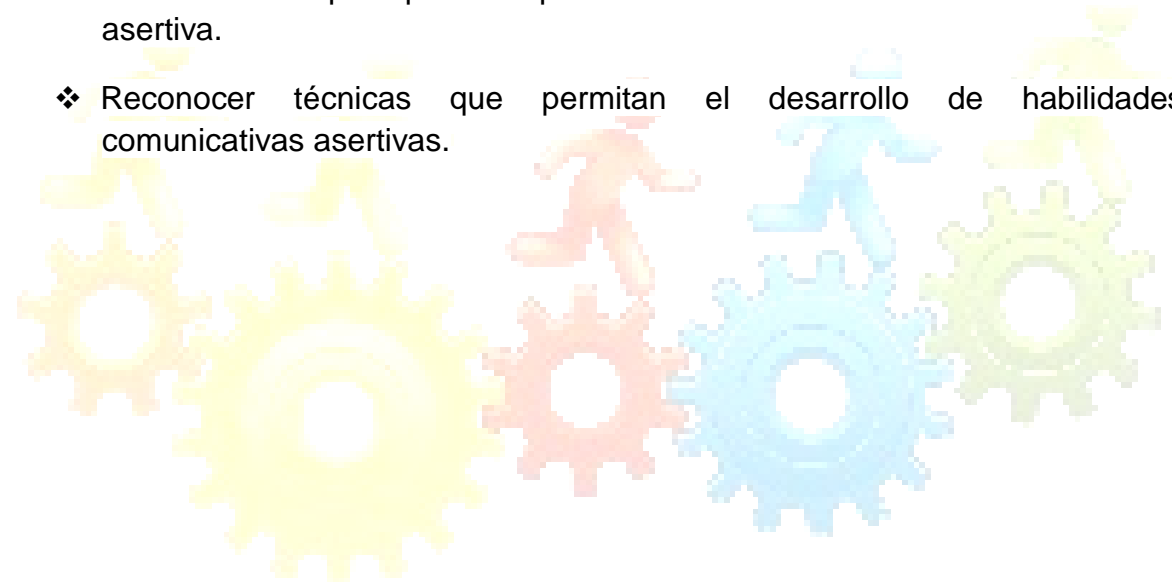
SuPersonal SAS
Administración de talento humano

OBJETIVO GENERAL

Proponer estrategias de comunicación asertiva mediante la aplicación de las técnicas y actividades propuestas para la ficha 518358, a través de diferentes ejercicios prácticos.

Objetivos Específicos

- ❖ Identificar los principales aspectos relacionados con la comunicación asertiva.
- ❖ Reconocer técnicas que permitan el desarrollo de habilidades comunicativas asertivas.



SuPersonal SAS
Administración de talento humano

JUSTIFICACIÓN

Este trabajo se realizó con el fin de entregar a la ficha 518358, el programa de comunicación asertiva, buscando que los a predices se comuniquen asertivamente, expresando de forma clara lo que piensan, sienten o necesitan, para actuar tranquilamente en forma directa, haciendo respetar sus propios derechos sin afectar los derechos de los demás, Actuar y decir lo que pensamos, en el momento y lugar adecuados, con franqueza y sinceridad, esto nos evitaría muchos dolores de cabeza



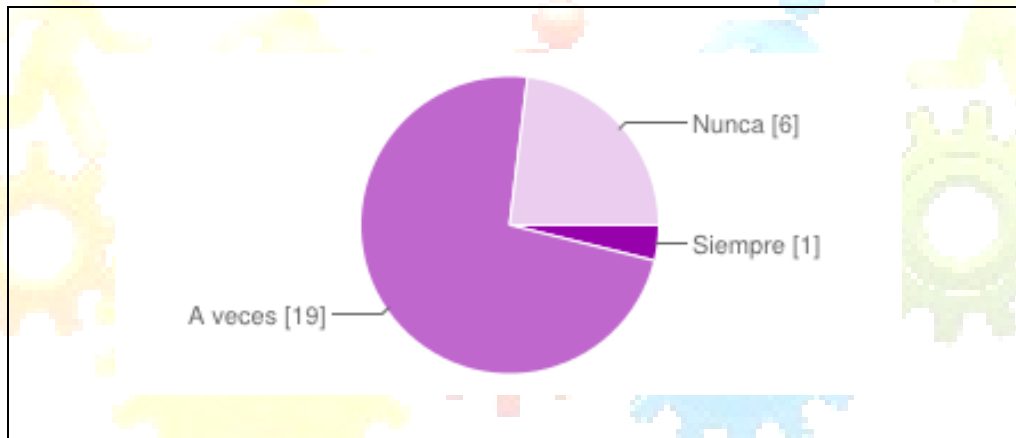
SuPersonal SAS
Administración de talento humano

1. POBLACIÓN Y MUESTRA

Se midieron los resultados de la competencia la comunicación asertiva; a través de un cuestionario donde se tomó como muestra a los aprendices de la ficha 518358 Gestión de talento humano:

Estos fueron los resultados de la encuesta realizada.

En la ficha 518358, se utiliza una comunicación fluida y con intercambio de ideas a través de diferentes medios, como por ejemplo sistema de sugerencias, respeto y escucha por los demás.



Siempre 1 4%

A veces 19 73%

Nunca 6 23%

2. MATRIZ COMUNICACIÓN ASERTIVA

SUBTEMA	REFLEXIVAS	APLICABILIDAD	ACTIVIDADES SOCIALIZACIÓN
Comunicación. En un proceso median el cual 2 o más personas se ponen en contacto y se relacionan entre sí para transmitir algo.	Conferencia apoyada por diapositivas, realizada por el grupo colaborativo de la ficha 518358.	Guía de aprendizaje donde se afianzará el tema tratado. Mediante análisis de situaciones comunes de la comunicación.	Atrévete y opina. (Mesa redonda donde se socializará todo lo relacionado con la comunicación).
Comunicación Asertiva. Este tipo de comunicación se da cuando la persona expresa sus ideas en forma abierta y directa tratando de no afectar de forma negativa a los demás.	Tutoriales de cómo funciona la comunicación asertiva https://www.youtube.com/watch?v=itBLSKocD4o	Pásala y no la devuelvas. (Preguntas y respuestas donde cada participante debe responder a una pregunta)	Socio drama. En grupos (cada grupo deberá dramatizar en 5 minutos para todos los participantes lo entendido en el tutorial).
Comunicación Pasiva. Es una forma de comunicarnos con otros, su principal característica, es que la persona que la utiliza no expresa de forma directa y concreta sus ideas.	Video: https://www.youtube.com/watch?v=cWvNvL41o1Y donde se evidencia claramente un ejemplo de comunicación pasiva ya que es una comunicación aburrida y monótona.	Alcanzar una estrella. Cada participante deberá tomar una y dar sus argumentos.	Adivina lo que digo. Mimos. En parejas realizar una mímica como cada uno deberá transmitir lo que la otra persona quiere decir.
PNL. Programación Neurolingüística. Modelo acerca de cómo trabaja nuestra mente, como esto afecta nuestro lenguaje y como usar este conocimiento para programarnos a nosotros mismos positiva o negativamente en todas las áreas de nuestra vida.	Expositor: Dictará una charla donde les dará a conocer el tema y las estrategias de la programación neurolingüística (PNL). https://www.youtube.com/watch?v=ixx0KEQmKEg	Búscame y me encontrarás. (Se les entregará un crucigrama donde los participantes lo desarrollarán).	Coctel carnaval de experiencias. Debate comparte tus experiencias positivas y negativas donde se relacione la programación neurolingüística.
Errores más comunes de la comunicación. Se dan por que no somos capaz de expresar adecuadamente nuestras ideas, la cual no nos lleva a lograr nada y sólo empeora la situación.	Video: Donde se puede evidenciar algunos errores más comunes de la comunicación. https://www.youtube.com/watch?v=itBLSKocD4o Foro donde se profundizará sobre el tema en mención.	El Tesoro Humano. (Test cabeza, corazón y manos. Opiniones de lo aprendido).	Juego de Roles: Por grupos colaborativos, realizaran una entrevista laboral, donde se evidencie los tipos de comunicación.
Tips de la comunicación. Pasos para transmitir de manera asertiva el mensaje a otra persona.	Panel. Se da a través Dialogo libre entre especialistas para dar a conocer el tema a tratar frente a un grupo de personas.	Estudio de casos. Se le entregará un caso a cada participante mediante el cual después de analizarlo deberá identificar los tips de comunicación.	Ronda de comprensión. (En una mesa redonda compartirá el caso asignado y los tips encontrados).

3. CONTENIDO DEL PROGRAMA.

3.1 Comunicación.

Proceso mediante el cual dos o más personas se ponen en contacto y se relacionan entre sí, para transmitirse algo.

3.2 Asertividad:

Es la Capacidad de una persona para actuar tranquilamente en forma directa, haciendo respetar sus propios derechos sin afectar los derechos de los demás, Actuar y decir lo que pensamos, en el momento y lugar adecuados, con franqueza y sinceridad, esto nos evitaría muchos dolores de cabeza.

3.3 Comunicación Asertiva.

Este tipo de comunicación se da cuando la persona expresa sus ideas en forma abierta y directa, tratando de no afectar en forma negativa a los demás. Este estilo busca una comunicación que construya y ayude a resolver las situaciones. La persona de comunicación asertiva tiene un objetivo claro al comunicarse con otros. Busca el momento, el lugar y la forma de expresar lo que siente. Cuando lo haya dice todo lo que piensa. Siempre habla diciendo: yo pienso, yo creo, estimo.

3.4. PNL.

Programación Neurolingüística. Es un modelo acerca de cómo trabaja nuestra mente, cómo en esto afecta el lenguaje y como usar este conocimiento para programarnos a nosotros mismos en el sentido de lograr que nuestra vida y las cosas que hacemos nos resulten fáciles y al mismo tiempo eficientes”.

Arte y la ciencia de la comunicación

Camino para obtener los resultados deseados en todas las áreas de nuestra vida

Caja de herramientas para el cambio personal.

Con la PNL podemos tratar: Ansiedad, Estrés, Fobias, Problemas de Pareja, Adicciones, Complejos y generar mayor Confianza, Motivación, Comprensión,

Autoestima y también perfeccionarnos en Negociación, Motivación de Equipos, Liderazgo, Ventas, Entrenamiento Deportivo y aprender cualquier habilidad que necesitemos tener al alcance de nuestra mano.

Cuando la persona logra identificar estas preferencias, la comunicación es más fluida y logra un nivel máximo de comprensión. De acuerdo con el experto, existen tres preferencias de pensamiento, que son: Preferencia Visual: Las personas visuales plasman con palabras las imágenes y se sienten más fuertes cuando tienen comunicación con la parte visual de su cerebro. Suelen ser psicorrígidas y, por lo tanto, podrían ser propensas a tener dificultades en su entorno de trabajo. Le dan mucha importancia a la forma como ellos se ven ante los demás y cómo se ven las cosas a su alrededor (ordenadas, limpias, agradables), procesan la información usando los ojos, hablan de cómo se ve el asunto y prefieren explorar sobre el aspecto de las cosas.

Preferencia Auditiva: En esta preferencia, las personas se caracterizan por ser selectivas en el vocabulario que utilizan. Son algo individualistas y siempre están discutiendo consigo mismos, se preguntan una y otra vez si lo que hacen es correcto. Pueden estar más inclinadas a escuchar que a contar sus experiencias, pero aun así les resulta fácil hablar de sus sentimientos.

Ordenan sus ideas con facilidad en medio de debates ideológicos.

3.5. Tips para Comunicarse Asertivamente.

- ❖ Habla en primera persona: Al hablar, evita usar el pronombre tú, ya que eso te impide tener el control del oyente.
- ❖ Mantén el contacto visual. Al hablar, debes mirar directamente a los ojos de tu oyente. Desviar la mirada constantemente o no hacer contacto visual por completo demostrará timidez o incomodidad.
- ❖ Tener una buena postura. Imagina que te estiras desde la cabeza hasta la punta de los pies, ya sea sentado o parado. Presta atención a las regiones del cuello, de los hombros y de la parte superior de la espalda.

- ❖ Mantén la espalda en posición vertical y los hombros hacia atrás de manera natural. No debes estar tenso, sino consciente de tu cuerpo y de su autocontrol.
- ❖ Exprésate a través del lenguaje corporal. Haz gestos que den un sentido de calidez y apertura de tu parte, como tener las palmas de las manos abiertas, realizar movimientos circulares con los brazos, sonreír, arrugar la nariz, abrazar, etc.
- ❖ Evita la ambigüedad. Explicáte completamente y no des respuestas oscuras. Recuerda que el silencio es una herramienta, no un enemigo.
- ❖ Aprende a sentirte cómodo con el silencio y emplea pausas. Hacerlo también es útil cuando hablas en público.
- ❖ Si tiendes a decir muletillas o a alargar la última palabra antes de hacer una pausa involuntaria, practica el uso de pausas en lugar de balbucear. Las personas que utilizan inconscientemente frases auxiliares tienden a detestar el silencio.
 - a) Habla con claridad. Murmurar, balbucear y utilizar oraciones redundantes no aporta nada que ayude a continuar con la conversación.
- ❖ Utiliza el lenguaje apropiado. No digas palabrotas o hables de forma irrespetuosa. Las obscenidades no demuestran asertividad, sino por el contrario, indican una conducta ordinaria y una falta de comprensión.
- ❖ Si sientes que el llanto o la ira aflora, respira profundamente desde el estómago (tu estómago debe inflarse y luego desinflarse). Esta respiración profunda te calmará si lo haces de cuatro a cinco veces.
- ❖ Sé consciente de tu voz. Si hablas demasiado bajo, la otra persona pensará que intentas ocultarte y podría ignorarte. Si eres demasiado bullicioso, podría asustarse o irritarse a causa de tu voz.
- ❖ Lo más importante es creer que eres responsable de ti mismo. Nadie más es responsable de tu comportamiento y de tu personalidad.

3.6. Errores Comunes de la Comunicación.

Se dan por que no somos capaz de expresar adecuadamente nuestras ideas, la cual no nos lleva a lograr nada y sólo empeora la situación

Si cuando te diriges a tu equipo crees que no te escuchan o no comprenden lo que quieres transmitirles, tal vez sea debido a alguno de los errores típicos de la comunicación interpersonal. Afectan al que habla y al que escucha. ¿Sabes cuáles son?

En las empresas se habla mucho, pero la verdad es que la comunicación oral a menudo no es el medio más eficiente para transmitir información importante. Si encima cometes algunos de los errores más típicos al hablar o escuchar, no es extraño que la conversación no funcione.

a) Al Hablar

- ❖ No reflexionar y organizar tu discurso antes de empezar a hablar.
- ❖ Elegir un momento y un lugar no adecuados para la comunicación oral.
- ❖ Emplear un lenguaje no adaptado al tipo de persona con quien hablas.
- ❖ Recurrir a un tono inadecuado: agresivo, monótono, sermoneador, etc.
- ❖ No acompañar tu discurso con gestos y expresiones de refuerzo.
- ❖ Intentar expresar más de una idea o concepto en cada frase.
- ❖ Aportar demasiada información de golpe, sin dar tiempo a asumirla.
- ❖ Hablar durante demasiado tiempo seguido (la atención se pierde a los 10 minutos).
- ❖ No asegurarte de que la otra persona te sigue y te comprende.
- ❖ Olvidarte de resumir las ideas principales o la conclusión del discurso.

b) Al Escuchar

- ❖ Oír a la otra persona, en lugar de escucharla.

- ❖ No prestar suficiente atención a la que te dice.
- ❖ Pensar en lo que vas a decir en vez de escuchar.
- ❖ Realizar otras tareas mientras estás escuchando.
- ❖ Prejuizar lo que quiere decir a partir de ideas previas.
- ❖ Fijarte en los detalles y distraerte del mensaje principal.
- ❖ No avisar a tu interlocutor de que no le estás entendiendo.
- ❖ Interrumpirle demasiado pronto o de manera muy frecuente.
- ❖ No usar la empatía para intentar comprender cómo se siente el otro.
- ❖ Quitar importancia a lo que dice, ironizar o incluso ridiculizarle.

3.7. Comunicación Pasiva:

La comunicación pasiva es una forma de comunicarnos con otros. Su principal característica es que la persona que la utiliza no expresa en forma abierta, directa y concreta sus ideas. Normalmente no hablan o lo hacen en forma mínima. La comunicación pasiva es una forma de comunicarnos con otros. Su principal característica es que la persona que la utiliza no expresa en forma abierta, directa. La persona de comunicación pasiva: oculta, minimiza o del todo no expresa ideas o mensajes que siente que puedan afectar a otros, o a si mismo. Esto hace que este estilo de comunicación sea tan negativo para brindar un buen servicio a los clientes, ya que el cliente no recibe toda la información Esto hace que este estilo de comunicación sea tan negativo para brindar un buen servicio a los clientes, ya que el cliente no recibe toda la información Algunas razones para que la persona se comunique así: 1) Autoestima baja. 2) Temores o miedos. 3) Inseguridad. 4) Desconocimiento del trabajo. 5) Personas indecisas.

3.8. Evaluación de la Capacitación

3.8.1. El Tesoro Humano (cabeza, corazón y manos)

3.8.2. Descripción:

Es un instrumento de evaluación por escrito, guiado por representaciones gráficas a través de las cuales se pide a los participantes que expresen sus sentimientos y pensamientos sobre el contenido y el proceso de la jornada de capacitación y el modo en que pondrán en práctica los conocimientos adquiridos. Esta herramienta de evaluación se puede utilizar al final de una sesión de capacitación. Es útil para recabar retroalimentación “en directo”, estimulando tanto las emociones como el intelecto.

La herramienta usa un formato de preguntas que puede dar lugar a una amplia variedad de respuestas. Las hojas con las respuestas se recogen y se recopilan los datos. Las hojas de respuesta se pueden exponer para todos los participantes de la capacitación

Los datos recabados se pueden usar para complementar los datos de evaluación recopilados al final del programa de capacitación

3.8.3. Materiales:

Una copia de la hoja de respuestas de “cabeza, corazón y manos” para cada participante

3.8.4. Proceso:

- ✚ Entregue a cada participante una hoja de respuesta.
- ✚ Pida a los participantes que reflexionen acerca de lo aprendido en la sesión de capacitación y que lo escriban en la hoja de respuesta, de acuerdo con las categorías indicadas.
- ✚ En el punto correspondiente a la cabeza, los participantes deben indicar cualquier nuevo conocimiento adquirido a través de las actividades del día y nuevas preguntas para las cuales quieran respuestas.
- ✚ En el punto correspondiente al corazón, deben indicar los nuevos sentimientos o emociones que hayan experimentado.
- ✚ En el punto correspondiente a las manos, deben indicar las nuevas habilidades adquiridas y cómo piensan aplicarlas en su trabajo.
- ✚ Pídale a los participantes que den respuestas muy concretas y personales, en la medida de lo posible.
- ✚ Una vez que hayan terminado con el periodo de reflexión individual, los participantes reflexionan en grupos de dos. Se les pide que comenten sus respuestas con su compañero(a), tratando de encontrar similitudes y diferencias.

- ✚ Cuando se disponga de tiempo suficiente, puede pedirle a algunas parejas que compartan algunas de sus reflexiones con el grupo.
- ✚ Recoja las hojas de respuesta de los participantes. Estos datos se pueden usar para complementar los datos de evaluación recopilados al final del programa de capacitación.

4. Conclusión

La comunicación asertiva es la base para lograr la integración familiar, laboral y académica, es más efectiva cuando se empieza desde el reconocimiento de uno mismo y luego reconociendo al otro, respetando el orden.

Recuerda que los derechos propios terminan cuando inician los de los demás.

5. Anexos

[Actividad Evaluativa.docx](#)

[Informe Encuesta.docx](#)

6. Referencia Cibergrafica

- ALJOSCHA ,A, Schwarz (1997) *Guía fácil de PNL.*
- RONALD,P, Schweppe (1997) *Guía fácil de PNL.*

<http://www.iafi.com.ar/que-es-pnl/>

<https://www.youtube.com/watch?v=kXUOVYiNG58&list=PL6DFA6B5CF8972708&index=49>

<https://www.youtube.com/watch?v=itBLSKocD4o>

<https://www.youtube.com/watch?v=ixx0KEQmKEg>