

TALLER “JÓVENES PRODUCTIVOS”

Manual para el Instructor

trabajo en equipo

iniciativa y emprendimiento

planeación y gestión de proyectos

COMUNICACIÓN

efectividad personal

aprender a aprender

resolución de problemas



CONSTRUYE T

SEP



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

STPS



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

El Taller “**Jóvenes Productivos**” es una adaptación del Modelo de Competencias de Empleabilidad (Programa de Competencias para el Trabajo [Preparado]) de la Fundación Chile, que ha realizado la Dirección General de Productividad Laboral (DGPL), perteneciente a la Subsecretaría de Empleo y Productividad Laboral (SEPL) de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

Adaptación.

- Dirección General de Productividad Laboral de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Asesoría y Revisión Técnica.

- Coordinación de Relaciones Institucionales de la Subsecretaría de Educación Media Superior.
- Equipo Técnico Nacional del Programa Construye T.

Índice

Tema	Página
Presentación del Taller “Jóvenes Productivos”.	i
Introducción	iii
¡Pero si te dije que era redondo!	1
Se solicita diseñador web	8
No todos los caminos lleva a Roma	16
¿Carita feliz?	23
A ver... ¿Cómo te lo digo?	31
Cuéntame quien eres	46
Lo pasivo, lo agresivo, lo asertivo	58
Espero que lo tomes bien	65
Glosario.	73

NOTA: La paginación correspondiente al material didáctico de este Manual es la misma a la del Cuaderno de Trabajo para el Participante.

Presentación

En la actualidad, el proceso de globalización de la economía, así como el desarrollo de esquemas de funcionamiento del mercado de trabajo, centrado en el desarrollo del capital humano, requiere de nuevas características a quienes se incorporan y buscan mantenerse en él.

El desarrollo económico y social de México requiere que las personas sean polivalentes y versátiles, que sepan identificar oportunidades para la creación de negocios. El nuevo contexto solicita que las personas sean capaces de adaptarse de manera rápida al entorno, de ser capaces de autodirigirse y autoevaluarse.

En este sentido, un objetivo central de la educación media superior debe ser generar estudiantes que aprendan lo que deben aprender como personas, como miembros activos de la sociedad a la que pertenecen y como individuos que son capaces de emprender con acierto sus proyectos de vida.

En este marco, desarrollar competencias para la vida implica la formación de *Competencias de Empleabilidad*, que deberán estar asociadas a la productividad y a la competitividad. Es un hecho que los jóvenes necesitan mejores herramientas conceptuales y metodológicas que les permitan un importante desempeño laboral y que les permitan enfrentar el desafío de ser productivos para ellos mismos y para la sociedad Mexicana.

En este esfuerzo de articulación educación-trabajo, que han realizado conjuntamente la Secretaría de Educación Pública y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, llamamos *Competencias de Productividad y Empleabilidad* debido a que éstas se utilizan en cualquier espacio laboral y preparan a las personas para cualquier tipo de trabajo.

Asimismo, permiten que la formación de los jóvenes les posibilite superar dificultades, organizar y mantener en marcha iniciativas propias o colectivas, saber manejar y conseguir recursos, trabajar con otros, tener sentido de responsabilidad personal, colectiva y social, obtener los mejores resultados, y seguir aprendiendo.

De tal manera que un estudiante competente no sólo posee conocimientos sino que sabe usarlos. Ser competente es emplear el conocimiento para la solución de situaciones nuevas o imprevistas, fuera del aula, en contextos diversos, y que le permitan desempeñarse de manera eficiente en su vida personal, intelectual, social, ciudadana y laboral a lo largo de su vida.

Adicionalmente, cabe decir que el sector empresarial, al momento de contratar personal, toma en cuenta que los candidatos hayan desarrollado competencias generales. En este sentido, las Competencias de Productividad y Empleabilidad son un componente a la formación que ofrecen las instituciones de educación media y superior, al enriquecer la estructura cognitiva de los estudiantes.

Finalmente, las Competencias de Productividad y Empleabilidad presentadas en este Taller permitirán que las y los jóvenes tomen decisiones más acertadas, se preparen de la mejor manera para su futura vida laboral, ya que son la base para la construcción del proyecto de vida de los jóvenes.

El Taller que se presenta es resultado conjunto del trabajo de ambas dependencias. En él, se reconoce la importancia del fomento a la productividad como un elemento que colabora de manera idónea en la formación del ciudadano del siglo XXI. Así, esta formación contribuirá a que las y los jóvenes tomen decisiones más acertadas en el manejo de sus recursos y en la previsión de su futuro; focalizarán su esfuerzo y aprovecharán de mejor manera las oportunidades que se les presenten al construir su proyecto de vida.

Secretaría de Educación Pública
Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Definición de Comunicación.

Es el proceso a través del cual intercambiamos información, establecemos compromisos y manifestamos nuestras emociones, mediante el uso de la palabra (oral y escrita) y de los gestos. Gracias a la comunicación conseguimos relacionarnos con otros y logramos de mejor forma lo que nos proponemos.

Aplicada al mundo laboral, la comunicación representa la capacidad de entregar y recibir información que contribuya a la inserción laboral, al mejoramiento del desempeño y al desarrollo de relaciones armónicas en el lugar de trabajo.

Atributos	del Área de Comunicación
	• Expresarse con claridad en forma oral y escrita.
	• Comunicar con lenguaje no verbal.
	• Ser asertivo.

Valorización del Área Comunicación

La comunicación humana

Antiguamente, la comunicación se entendía del mismo modo que una conversación entre dos soldados, cada uno con un equipo de radio en la espalda. En esta analogía, uno de los soldados era el emisor –el que envía el mensaje– y el otro era el receptor. Los dos se podían comunicar gracias a la existencia de un canal, que era la emisión de radio que transmitía el mensaje verbal. Esta manera de entender la comunicación –limitada a la entrega y recepción de información– ha cambiado drásticamente en el último tiempo, llegándose a afirmar en la actualidad que la comunicación es mucho más que comunicarse verbalmente.

El nuevo enfoque de la comunicación afirma que el sólo hecho de relacionarse ya es comunicación. Se afirma, en este sentido, que “toda conducta es comunicación”, de lo cual se deduce que no es necesario tener la intención de comunicar “algo” para que exista comunicación; basta sólo nuestra presencia, nuestros gestos, miradas, tono de voz y actitudes para transmitir mensajes sobre lo que nos pasa y lo que pensamos.

Estos otros medios de expresión pueden confirmar o descalificar el mensaje que estamos emitiendo a través de nuestras palabras, por lo que es muy importante tomar conciencia del modo en que nos comunicamos y qué mensajes estamos entregando a través de aquellos medios de expresión que no son las palabras.

La importancia de la comunicación en la vida cotidiana

La forma de relacionarnos con “otros” depende, ni más ni menos, que de la calidad del proceso de comunicación en la vida diaria. Debemos, por lo tanto, tener en cuenta cuestiones tan básicas como que quien reciba nuestro mensaje entienda exactamente lo que quisimos transmitir, y que nosotros estemos entendiendo lo que se nos quiso decir.

Como se señalaba en los párrafos anteriores, más allá de las palabras, también nos relacionamos a través del lenguaje no verbal. Por ejemplo, transmitimos contenidos emocionales con nuestros gestos, con la postura de nuestro cuerpo, con nuestra presentación personal. Es decir, los seres humanos decimos mucho más de lo que dicen nuestras palabras y somos capaces de influir en los demás con nuestro tono de voz, con la seguridad o inseguridad con que decimos nuestros mensajes y con la imagen que proyecta nuestra presencia personal. Así, vemos cómo los distintos aspectos de la comunicación transmiten contenidos y afectan de manera decisiva la forma en que se construyen las relaciones cotidianas. Por eso es tan importante que nuestro cuerpo y nuestras palabras digan lo mismo.

La comunicación contribuye significativamente en la obtención de un trabajo

La imagen personal (vestimenta, colores, moda, cuidado personal, olores) es la primera carta de presentación frente a un futuro empleador. De esta manera, una presentación adecuada constituye un mensaje para nuestro entrevistador. Además de nuestra presencia personal, la utilización de un tono de voz apropiado, los gestos discretos pero elocuentes que apoyen nuestras palabras y una postura corporal que transmita seguridad y respeto hacia el otro, juegan un papel importante en la impresión favorable que queremos transmitir a nuestro interlocutor.

Por otra parte, saber escuchar con atención lo que se nos pregunta y saber expresar con claridad lo que somos y lo que ofrecemos, favorece una decisión de empleo. De esta forma, nos abrimos oportunidades laborales.

La comunicación facilita la estabilidad laboral

Cuando uno se inserta en el mundo productivo – ya sea como empleado dependiente o independiente – pasa a formar parte de una red de información. Por lo tanto, al comunicarse correctamente, se logran mejores resultados. Por ejemplo, al entregar información clara y al comprender bien el contenido de los mensajes que se nos transmiten, disminuimos los riesgos de errores, contribuimos a la eficiencia de los procesos productivos y a la calidad de los servicios entregados. De esta forma se logra un mejor desempeño en un puesto de trabajo o en una responsabilidad autónoma.

Por otra parte, una persona que sabe comunicarse es capaz de influir positivamente en el ambiente de la empresa o negocio en que está participando. En el trabajo en grupo, algunas personas marcan pautas de comportamiento, siendo seguidas por los otros. Por eso siempre será bienvenida la actitud de quien se comunica con claridad, con honestidad, favoreciendo un clima grato. Dicha actitud será ampliamente valorada en la empresa a la hora de tomar decisiones sobre la estabilidad laboral, si se es empleado; y facilitará nexos comerciales, si se es independiente.

Atributos del Área Comunicación

En las siguientes páginas y, a modo introductorio, presentamos las tres competencias básicas comprendidas en esta Área. Asociadas a cada una de ellas, se indican también las actividades que usted podrá proponer a los participantes para que desarrollen las habilidades y actitudes más valoradas al interior de estas competencias.

Al cierre de esta sección, usted podrá consultar un cuadro síntesis que presenta los elementos clave, los indicadores, las actividades relacionadas y las evidencias o expresiones de logro de cada una de las competencias del Área.

Veámoslas.

Expresarse con claridad en forma oral y escrita

Expresarse con claridad supone, por ejemplo, utilizar un lenguaje formal si se está en un ambiente impersonal, o informal pero respetuoso, si se está entre conocidos cercanos; también implica transmitir las ideas en forma ordenada, haciendo uso de un vocabulario amplio y destacando los contenidos esenciales por sobre lo anecdótico y accesorio.

Cuando se trata de una comunicación escrita, la precisión del mensaje es todavía más importante, porque no existe la manifestación corporal que ayuda a transmitirlo. Además, los documentos dejan huella, quedan como testigos de lo dicho, por lo que hay que ser muy cuidadosos sobre las repercusiones de su contenido.

Si uno se expresa con claridad, logra que el interlocutor interprete mejor el mensaje, escuche con atención, valide y respete a la persona con quien se está relacionando y, por ende, que se establezca una interrelación de mayor calidad.

Por el contrario, si no nos expresamos con claridad, es probable que no se nos escuche, que se distorsione el verdadero sentido de lo que queremos decir, que se descalifiquen nuestros mensajes y que no logremos influir con nuestras opiniones.

Las actividades que permiten trabajar este atributo son:

- **Nº 1** –“¡Pero si te dije que era redondo!”–, la cual permite apreciar ciertas condiciones que deben observarse para una mejor transmisión e interpretación de un mensaje verbal.
- **Nº 2** –“Se solicita diseñador web”–, que pone en práctica la elaboración de un Currículum Vitae como instrumento que comunica condiciones personales.

- **Nº 3 –“No todos los caminos llevan a Roma”–**, que facilita la redacción y comprensión de instructivos escritos.

Comunicar con lenguaje no verbal

Podríamos decir que comunicarse con lenguaje no verbal es como saber otro idioma, es el complemento necesario para lograr calidad en nuestra comunicación cara a cara. Utilizar un tono de voz acorde con la fuerza que se le quiere imprimir a un mensaje, utilizar los gestos apropiados, pararse con seguridad, sentarse con la espalda erguida, mirar al interlocutor a los ojos, son todas manifestaciones de nuestros sentimientos y emociones. Nuestra timidez o seguridad, nuestra rabia o aceptación, nuestra ansiedad o paciencia se irá manifestando a través de la comunicación no verbal.

Un buen manejo de las expresiones corporales permite que tengamos mayor control de lo que queremos transmitir. Si tenemos rabia y sabemos que ello no debe incidir en un diálogo, nuestra expresión corporal no debe dar cuenta de esa emoción; si una conversación nos produce aburrimiento, y tenemos control de esa sensación, nuestra postura no debe reflejar la condición de fastidio.

Por el contrario, si desconocemos la importancia que tiene nuestra expresión corporal en la calidad de la comunicación, frecuentemente estaremos diciendo en palabras algo que nuestro timbre de voz, mirada o gesticulación de manos irá desdiciendo.

Las actividades que permiten trabajar este atributo son:

- **Nº 4 –“¿Carita feliz?”–**, que por medio de un juego de tarjetas va ensamblando la correspondencia entre expresión facial, contenido de un mensaje y emoción o sentimiento asociado.

- **Nº 5 –“A ver... ¿cómo te lo digo?”–**, que a través de una dramatización muestra cómo las emociones de quien transmite un mensaje influyen en el tono de voz, en los gestos, en la postura corporal, y el efecto que produce en quien recibe un mensaje.

- **Nº 6 –“Cuéntame quién eres”–**, que mediante una simulación de entrevistas de selección, pone de manifiesto la influencia del lenguaje no verbal en las percepciones del interlocutor.

Ser asertivo

En lo fundamental, *ser asertivo* consiste en decir honesta y directamente nuestra opinión, siempre con respeto. Es saber decir “no”, cuando es eso lo que se quiere expresar; y “sí”, cuando ese es nuestro deseo. Es expresar sin rodeos nuestra voluntad. Ser asertivo significa ganarse el respeto de los otros por la claridad y honestidad con que transmitimos nuestras certezas, sin atropellar la sensibilidad de quien está recibiendo nuestro mensaje.

Cuando somos asertivos, nuestro interlocutor no tiene dudas respecto de lo que creemos y pensamos, y esa claridad le permite interactuar en consecuencia; se nos respeta por lo claros, honestos y directos que somos.

Cuando no somos asertivos, decimos lo que sabemos que es aceptado, aunque no nos interprete, y poco a poco vamos perdiendo credibilidad. O bien, decimos nuestra opinión sin considerar el respeto que le debemos a toda persona, ganándonos fama de conflictivos.

Las actividades que permiten trabajar este atributo son:

- **Nº 7 –“Lo pasivo, lo agresivo, lo asertivo”–**, que permite a los participantes diferenciar una conducta asertiva, de una agresiva o de una pasiva, a partir de las claves no verbales de la comunicación.
- **Nº 8 –“Espero que lo tomes bien”–**, que mediante el ejercicio de dar y recibir retroalimentaciones permite al participante entrenar su asertividad, en reemplazo de las prácticas basadas en la agresión o en la descalificación.

Atributo 1

Expresarse con claridad en forma oral y escrita

ELEMENTO CLAVE¹	Expresarse verbalmente, con diversos propósitos comunicativos.	Participar fluidamente en conversaciones con otros.	Escribir textos, con diversos propósitos comunicativos.	Redactar textos de diferente complejidad, con propósitos específicos.
INDICADOR²	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se expresa verbalmente con vocabulario sencillo, de acuerdo al lenguaje utilizado en contextos simples. ✓ Plantea verbalmente problemas, innovaciones y otros, mejorando la calidad de los procesos en que interviene. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sostiene conversaciones fluidas al interior de su círculo de referencia. ✓ Escucha con atención las instrucciones, recomendaciones y cambios que debe realizar en diversos contextos. ✓ Analiza y evalúa pequeños problemas que se presentan al interior de su círculo de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llena formularios de tareas o funciones sencillas de trabajo, de acuerdo a instrucciones. ✓ Completa listados, reportes, boletas y otros, que transmitan información a sus superiores. ✓ Redacta planes de trabajo a corto y mediano plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Escribe textos relacionados con diversos aspectos y situaciones propias de su puesto o funciones de trabajo. ✓ Posee habilidad para redactar frases, oraciones o listas de palabras. ✓ Redacta Currícula, cartas, memorandos, mensajes, informes y correos electrónicos a clientes internos y externos.
ACTIVIDAD	Actividad N°1	Actividad N°1	Actividad N°2 Actividad N°3	Actividad N°2 Actividad N°3
EVIDENCIA	Testimonio del facilitador, basado en una pauta de evaluación.		Elaboración de un Currículum Vitae. Elaboración de un instructivo.	

¹ Acción básica que debe lograr una persona en el ámbito laboral, para el desempeño adecuado de una competencia.

² Describe las realizaciones que logra una persona cuando adquiere una competencia.

Atributo 2

Comunicar con lenguaje no verbal

ELEMENTO CLAVE¹	Conocer el propio lenguaje corporal como expresión de emociones y sentimientos.	Presentar coherencia entre la comunicación verbal y no verbal.	Utilizar la corporalidad Como herramienta de expresión y comunicación.	Usar la voz adecuadamente.
INDICADOR²	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ajusta sus gestos corporales y faciales a la emoción que está viviendo. ✓ Su voz transmite claramente el estado emocional en que se encuentra. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ajusta su apariencia física de acuerdo a la ocasión. ✓ Mantiene una adecuada distancia con su interlocutor. ✓ Utiliza gestos para apoyar su discurso verbal. ✓ Sonríe y asiente con la cabeza cuando se comunica con los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Camina con paso decidido. ✓ Da la mano con firmeza y se preocupa de mantenerla seca. ✓ Mantiene una adecuada distancia con su interlocutor. ✓ Presenta una buena postura física al comunicarse. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habla con voz suficientemente fuerte como para ser escuchado con nitidez. ✓ Varía la rapidez de su hablar de acuerdo a las circunstancias. ✓ Pronuncia las palabras de manera clara y completa.
ACTIVIDAD	Actividad N°4 Actividad N°5	Actividad N°4 Actividad N°5	Actividad N°6	Actividad N°5 Actividad N°6
EVIDENCIA	Testimonio del facilitador, basado en una pauta de evaluación.			

¹ Acción básica que debe lograr una persona en el ámbito laboral, para el desempeño adecuado de una competencia.

² Describe las realizaciones que logra una persona cuando adquiere una competencia.

Atributo 3 Ser Asertivo

ELEMENTO CLAVE¹	Expresar sus opiniones con seguridad, honestidad y respeto, sin agredir.	Entregar una retroalimentación constructiva a otra persona de manera directa, franca y sin opiniones destructivas o descalificadoras.	Comunicarse de manera directa, adecuada, abierta y franca con todo tipo de personas.	Interactuar asertivamente en situaciones uno a uno.
INDICADOR²	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifica las ocasiones en las que es importante y adecuado expresar su opinión. ✓ Usa técnicas de asertividad de acuerdo con la situación, ocasión, medio y relación entre los participantes a lo largo de la interacción. ✓ Establece propósitos al usar técnicas de comunicación asertivas en situaciones específicas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Distingue la retroalimentación constructiva de la retroalimentación destructiva, y la reconoce como una oportunidad para mejorar la comunicación. ✓ Entrega recomendaciones y sugerencias que apuntan a mejorar algún aspecto deficiente del otro. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifica las barreras a la comunicación asertiva en situaciones específicas. ✓ Discrimina entre asertividad, agresión y pasividad. ✓ Comunica pensamientos, sentimientos, opiniones e intenciones, de manera acorde a la situación. ✓ Se defiende sin agresión o pasividad frente a conductas poco cooperadoras o poco razonables de los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Envía mensajes en forma clara, concisa y dirigido al destinatario. ✓ Discrimina entre asertividad, agresividad y pasividad.
ACTIVIDAD	Actividad N°7	Actividad N°8	Actividad N°8	Actividad N°7 Actividad N°8
EVIDENCIA	Evaluación del grado de asertividad del participante, según opinión de un par, bajo supervisión del facilitador.			

¹ Acción básica que debe lograr una persona en el ámbito laboral, para el desempeño adecuado de una competencia.

² Describe las realizaciones que logra una persona cuando adquiere una competencia.

Agenda de Trabajo

Para el desarrollo del Área Comunicación

Este formato, para su uso personal, le facilitará organizar las actividades, a la vez que mantener control sobre su desenvolvimiento. Se le recomienda fotocopiarlo para que disponga de él cada vez que enfrente un nuevo grupo.

Institución

Grupo

Atributo	Nº y nombre de la actividad	Fecha de realización	Observaciones
Expresarse con claridad en forma oral y escrita.	Actividad 1: ¡Pero si te dije que era redondo!		
Expresarse con claridad en forma oral y escrita.	Actividad 2: Se solicita diseñador web.		
Expresarse con claridad en forma oral y escrita.	Actividad 3: No todos los caminos llevan a Roma.		
Comunicar con lenguaje no verbal.	Actividad 4: ¿Carita feliz?		
Comunicar con lenguaje no verbal.	Actividad 5 (sesión 1): A ver... ¿cómo te lo digo?		
Comunicar con lenguaje no verbal.	Actividad 5 (sesión 2): A ver... ¿cómo te lo digo?		
Comunicar con lenguaje no verbal.	Actividad 6: Cuéntame quién eres.		
Ser asertivo(a)	Actividad 7: Lo pasivo, lo agresivo, lo asertivo.		
Ser asertivo(a)	Actividad 8: Espero que lo tomes bien.		

Área de Competencia: Comunicación

Atributo: Expresarse con claridad en forma oral y escrita

ACTIVIDAD 1

“¡PERO SI TE DIJE QUE ERA REDONDO!”

Aprendizajes

esperados

 Conocimiento

Reconocer los elementos que intervienen en la calidad de la comprensión de un mensaje verbal.

 Habilidad

Entregar información de manera clara, adaptándose al contexto en donde se realiza, para lograr un óptimo entendimiento por parte del que escucha.

 Actitud

Desarrollar una disposición a ponerse en el lugar del otro, al momento de transmitir un mensaje.

Competencia

Genérica (RIEMS)

Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.

Dimensiones

Programa Construye T

- ✓ Conocimiento de sí mismo.
- ✓ Escuela y familia.

Materiales y

Duración de la Actividad

- ✓ Cuaderno del participante o fotocopias (una por cada 5 participantes).
- ✓ Lámina con dibujos geométricos.
- ✓ Pauta para el Observador.
- ✓ Lápices y hojas en blanco.

Duración: 45 minutos.

Antecedentes para el docente

El ejercicio que se hará a continuación centra el esfuerzo de los participantes en la capacidad de expresarse con claridad en forma oral. Ahora bien, sabemos que la palabra oral es sólo uno de los elementos de una relación interpersonal, ya que ella está compuesta de varios otros factores influyentes, además de la voz, como por ejemplo, los gestos, la expresión facial, las posturas corporales y la presentación personal.

Aislar, en esta actividad, sólo uno de los factores influyentes –la voz–, permitirá a los participantes identificar con claridad aquéllos elementos que facilitan y hacen más efectiva la expresión oral. Algunos aspectos que facilitan la comunicación oral, desde el emisor, son:

- Expresarse con claridad: Se refiere a decir lo que se quiere decir. Parece obvio, pero implica ni más ni menos que pensar antes de hablar.
- Darle coherencia al mensaje: Exponer, brevemente, desde lo general a lo particular. Esto no implica dar rodeos ni cansar al interlocutor con información irrelevante.
- Destacar lo importante: Ser claro, directo y seleccionar siempre lo primordial.
- Utilizar un lenguaje adecuado: Seleccionar un vocabulario que resulte familiar al receptor, usar palabras concretas y no generales (“mesa” en vez de “eso”, “lápiz” en vez de “la cuestión”).
- Ser empático: Se refiere a la capacidad de ponerse en el lugar del receptor y de verificar permanentemente la comprensión que él está teniendo de lo que le estamos comunicando.
- Cuidar el sonido: Para que las palabras adquieran el sonido apropiado se debe procurar una correcta modulación, no bloquear la salida del sonido con la mano o con objetos (chicles, lápices u otros) y adecuar el tono y volumen de la voz según las circunstancias.

Algunas conductas que facilitan la comunicación oral, del lado del receptor, son:

- Escuchar con respeto: Esta es una actitud básica de toda persona que pretende ser efectiva en sus comunicaciones. Saber escuchar significa mantenerse en silencio y no interrumpir para que la persona que se dirige a nosotros exponga sus mensajes con claridad.
- Poner atención: Escuchar es diferente que atender. Se escucha con el oído, se atiende siguiendo las ideas del proceso comunicativo.
- Confirmar la comprensión: Significa repetir lo que se nos dijo, según nuestra comprensión.

Así, por ejemplo, se puede decir: “Si te entendí bien, lo que me estás diciendo es que...”

Descripción de la Actividad

Esta actividad permite vivenciar la comunicación interpersonal como un proceso complejo que requiere esfuerzo y dedicación de quienes intervienen en ella, si se quiere lograr un determinado resultado.

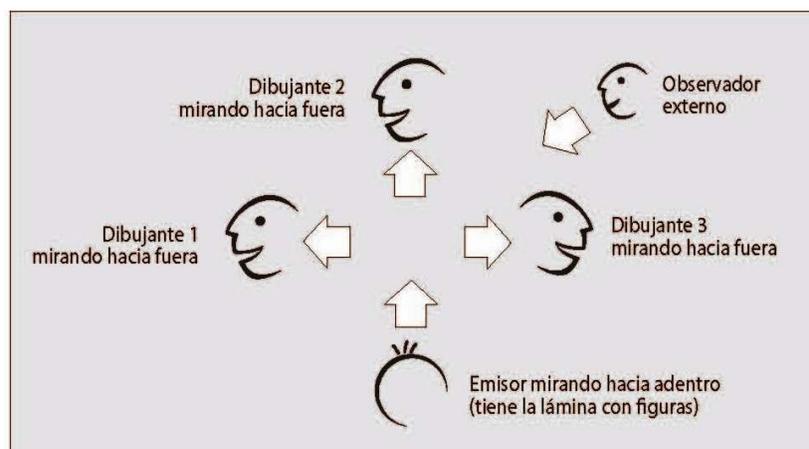
Para vivir esta experiencia, varios participantes – los “dibujantes” – recibirán instrucciones de otro que será el “emisor”–, quien deberá orientarlos verbalmente para realizar unos dibujos que los primeros no pueden ver. Así, se pondrá en juego la calidad de la transmisión de instrucciones y la capacidad de comprensión de dichas instrucciones, con vistas a un resultado predefinido.

Preparación

- Fotocopie el material didáctico que se encuentra al final de este cuadernillo, de tal manera que pueda entregar una lámina a cada uno de los participantes que actuará como “emisor” durante el ejercicio.

Desarrollo

1. Utilice la información contenida en los antecedentes para el facilitador y destaque que la comunicación verbal es sólo uno de los componentes del proceso comunicacional (más adelante se trabajará con el lenguaje no verbal), y que esta actividad se centrará en la palabra oral para favorecer su conocimiento con mayor profundidad. Complemente esta idea mencionando algunos aspectos que facilitan la comunicación oral, tales como ser claro, coherente, privilegiar siempre lo importante, etc.
2. Solicite a los participantes que conformen equipos de cinco personas y que se sienten de acuerdo al siguiente esquema:



ACTIVIDAD 1

3. Entregue al “emisor” la lámina del material didáctico y solicite a los tres “dibujantes” que tengan un lápiz y una hoja de papel en blanco.
4. El “emisor” deberá entregar a los “dibujantes” toda la información verbal que les permita reproducir – de la manera más fiel posible – la figura que sólo él tiene a la vista. Puede ocupar todo tipo de instrucciones verbales y conceptos geométricos o espaciales (rectángulo, horizontal, vertical, mitad, centro, etc.).

Supervise el cumplimiento de las “reglas del juego”, asegurando el funcionamiento del ejercicio.

5. Señale que, durante esta parte del ejercicio, no se permitirán preguntas de los “dibujantes” al “emisor”, ni comentarios entre ellos.
6. El “observador”, basándose en la pauta de observación que se encuentra en el material didáctico, deberá registrar todo lo que sucede entre los “dibujantes” y el “emisor”, en especial las confusiones y quebrantamiento de reglas que surjan durante el desarrollo de la actividad.
7. Para realizar esta primera parte de la actividad, los participantes tendrán 10 minutos. Una vez terminados los dibujos, pida a todos los participantes que se sienten formando un círculo y que, durante 5 minutos, comparen los resultados obtenidos con el modelo original.

Es importante que en este momento el “observador” le señale al equipo lo que vio y anotó a partir de su pauta de observación. Sugíerale al equipo que tome nota de los comentarios surgidos.

Puesta en Común

- Solicite a los equipos que muestren los dibujos realizados y que señalen cuáles fueron los principales comentarios emitidos al momento de confrontar el diseño original con los resultados.
- Luego, solicite a los “observadores” que confirmen o contradigan las opiniones entregadas, de acuerdo a lo que ellos pudieron apreciar durante el desarrollo de la actividad.

Cree las condiciones para que todos los participantes opinen con fluidez.

ACTIVIDAD 1

Varios de ellos criticarán al “emisor”, y señalarán que éste no les dijo a los “dibujantes” una cosa u otra, o que estos últimos no siguieron con rigor todas las indicaciones. Muy pocos identificarán que estaban en presencia de importantes dificultades para lograr una buena comunicación, ya que no se veían entre sí, debían transmitir una imagen en palabras, no hubo posibilidad de contrapreguntar y estaban sujetos al ruido ambiental de la sala en que se efectúa la actividad.

- Ofrezca la palabra a los participantes, a través de la siguiente pregunta: ¿Qué otras reglas o recomendaciones creen ustedes que son indispensables para lograr que dos o más personas se comuniquen entre sí?

Conclusión

A partir de los comentarios surgidos, usted deberá destacar el esfuerzo que tenemos que hacer los seres humanos para lograr comunicarnos, y que la comunicación no es un fenómeno que se produzca de manera automática. Requiere de una dedicación consciente y una actitud de comprensión ante las dificultades que se puedan presentar a los que escuchan. Esto se debe a que, constantemente, nos encontramos con variados elementos que dificultan la calidad de la comunicación, tales como el ruido ambiente, la falta de contacto visual y la imposibilidad de preguntar lo que no se entiende, entre otros.

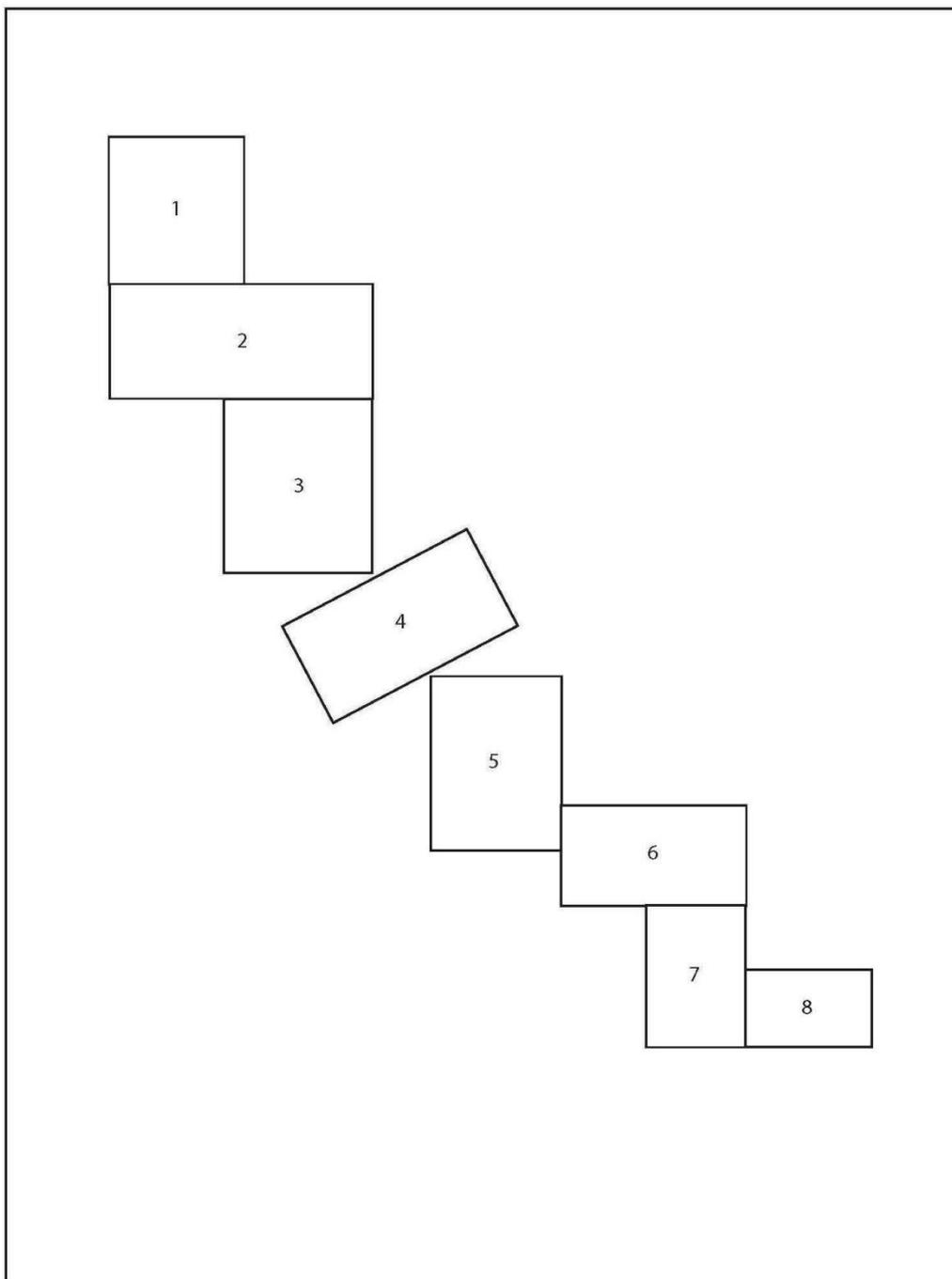
Finalice la actividad señalando que la mayoría de las dificultades se pueden solucionar poniendo atención cuando se nos habla, centrándose primero en entender lo que se nos dice y poniéndose en el lugar del otro antes de emitir mensajes, y privilegiando la información relevante por sobre la accesoria.

Portafolio de Evidencias

Al término de la Actividad 6, el participante contará con un testimonio del facilitador el cual, basándose en una pauta de evaluación, indicará el nivel de logro de esta competencia.

Actividad 1

Lámina para el emisor



Actividad 1

Pauta para el observador

Qué ocurre cuando dos personas se comunican

Todos los días somos testigos de lo que ocurre cuando dos personas se comunican. En ocasiones es posible ver acuerdos y desacuerdos, obstáculos y malentendidos, así como diálogos fluidos y conversaciones amenas.

En la actividad que vas a presenciar a continuación como “observador”, te pediremos que pongas especial atención al participante que estará dando las instrucciones (emisor), así como a los que las están recibiendo (dibujantes). Para realizar esta observación, te entregamos una pauta que encontrarás más abajo. Es importante que tomes la mayor cantidad de notas posibles para que después, durante la puesta en común, logres proporcionar toda la información que te haya parecido relevante.

Pistas para observar al “emisor”:

- ¿Cómo es el tono de voz del “emisor”? ¿Se preocupa de que los “dibujantes” lo escuchen bien; levanta el volumen de la voz a medida que aumenta el ruido en la sala de trabajo?
- ¿Entrega orientaciones de referencia a sus oyentes, como por ejemplo “ubíquense en el extremo izquierdo de la hoja”, “cada pieza del dibujo es como una pieza de dominó”, etc.?
- ¿Levanta la vista para observar el trabajo que están haciendo sus compañeros o sólo se centra en dar instrucciones sin preocuparse de lo que le pasa a los demás?

Pistas para observar a los “dibujantes”:

- ¿Respetan los “dibujantes” la norma de no preguntar?
- ¿Tratan de obtener información mirando hacia otros lados o tratando de conversar entre ellos?
- ¿Hay algunos que se niegan a trabajar o que hacen otras cosas en vez de trabajar?

Área de Competencia: Comunicación

Atributo: Expresarse con claridad en forma oral y escrita

ACTIVIDAD 2

“SE SOLICITA DISEÑADOR WEB”

Aprendizajes

esperados

Conocimiento

Conocer el sentido y los elementos que permiten elaborar un documento escrito, vinculado al mundo laboral.

Habilidad

Expresar por escrito lo sustancial de la historia personal, con el objetivo de presentarse ante terceros.

Actitud

Disponerse a evaluar positivamente las oportunidades de empleabilidad.

Competencia

Genérica (RIEMS)

- ✓ Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que Persigue.
- ✓ Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.

Dimensiones

Programa Construye T

- ✓ Conocimiento de sí mismo.
- ✓ Proyecto de vida.

Materiales y

Duración de la Actividad

- ✓ Cuaderno del participante o fotocopias (una por cada 5 participantes).
- ✓ Aviso de periódico, solicitando un diseñador web.
- ✓ Pauta para confeccionar y evaluar un currículum vitae.
- ✓ Lápices y hojas en blanco

Duración: 45 minutos.

ACTIVIDAD 2

Antecedentes para el docente

En la actividad siguiente, los participantes trabajarán en la confección de un Currículum Vitae (CV). El CV es un documento que presenta el historial personal en el que se consigna la formación, la experiencia, los cargos desempeñados o las principales realizaciones laborales, con el propósito de darlos a conocer a un posible empleador. Este instrumento, por sus características, requiere de una formalidad superior a la de otros materiales escritos, como por ejemplo, una carta a un amigo, un recado o un mensaje electrónico, por lo que debemos perfeccionar nuestra capacidad para elaborarlo.

El CV deja –por escrito– un registro de nuestras competencias y cumple dos objetivos complementarios: primero, le sirve al postulante para dar a conocer su perfil laboral; y luego, le sirve al encargado de seleccionar personal para evaluar el perfil descrito, en función de las necesidades del cargo.

La experiencia indica que hay, al menos, dos aspectos clave que siempre toma en cuenta un evaluador de Currículum Vitae:

- La presentación: orden, limpieza, ortografía, síntesis, claridad, entre otros.
- El contenido: no existe un perfil profesional bueno o malo en sí; lo que existe es un candidato con condiciones que se ajustan o no a los requerimientos de un determinado empleador.

Por las razones antes mencionadas es importante que los participantes saquen partido a esta actividad y aprendan a presentar su perfil personal, de acuerdo a las exigencias del mundo del trabajo. Las principales características de un CV están mencionadas en el material didáctico de esta actividad: Pauta para confeccionar y evaluar un Currículum Vitae. Esta pauta puede servir de ayuda memoria a cualquier persona, en cualquier momento de su vida laboral.

A continuación se mencionan los principales tipos de CV.

TIPOS DE CV	FINALIDAD
Cronológico. Enumera la formación y la experiencia, generalmente invirtiendo el orden cronológico, es decir, desde lo más reciente a lo más remoto.	Cuando se postula a un puesto de trabajo en el mismo sector donde ya ha trabajado, y su CV refleja una clara progresión profesional.
Funcional. Resalta las principales competencias profesionales.	Cuando se postula al primer empleo o si se quiere cambiar de rumbo profesional, puesto que no se destacan las experiencias, sino las competencias del candidato. La información se presenta agrupándola por habilidades o competencias.
Resumen de una página. Resume sus experiencias y presenta sus antecedentes.	Cuando se postula a cargos directivos, para los que buscan trabajar en forma independiente y también para los asalariados.

ACTIVIDAD 2

Descripción de la Actividad

El sentido de esta actividad es que los participantes valoricen la comunicación escrita como instancia de comunicación entre las personas y, particularmente en este caso, como herramienta que facilita la obtención de un trabajo.

Para lograr este objetivo, la actividad invita a los participantes a ponerse en el lugar de una persona que está buscando trabajo, a través de una simulación. El grupo se dividirá en dos equipos: uno que actuará como “buscadores de empleo” y otro que asumirá el rol de “evaluadores de Currículum”. Los primeros deberán elaborar un CV a partir de su propia experiencia; y los segundos contarán con una pauta para confeccionar y evaluar un Currículum. Al término del ejercicio, los “evaluadores” entregarán a los “buscadores de empleo” orientaciones de mejoramiento en relación a la redacción de sus currículos.

Preparación

- Busque en los diarios algún aviso en que se solicite un cargo que sea de interés para los participantes. Se le facilita, a modo de ejemplo, un aviso de prensa solicitando un diseñador web, que usted puede utilizar si lo desea.
- Amplíelo en fotocopias que permitan su fácil lectura.

Desarrollo

1. Destaque la importancia del Currículum Vitae en el mundo laboral, basándose en la información contenida en los antecedentes para el docente.
2. Divida al grupo en dos equipos de igual número de participantes: un equipo tendrá el rol de “buscadores de empleo” a través de un Currículum Vitae, y el otro hará las veces de “evaluadores de Currículum”.
3. Cada uno de los miembros del equipo de “evaluadores de Currículum” debe actuar como si fuese el jefe de selección de la empresa que está llamando a concurso. Entrégueles la “Pauta para confeccionar y evaluar un Currículum”, que se encuentra en el material didáctico e indíqueles que, utilizando esta pauta, ellos deberán evaluar los currículos que elaborarán los “buscadores de empleo”, los cuales se encuentran postulando al cargo de diseñador web (u otro que usted haya seleccionado).

Asigne 10 minutos al equipo de “evaluadores de Currículum” para que estudien la pauta.

ACTIVIDAD 2

4. Simultáneamente, pídale a los “buscadores de empleo” que se ubiquen en cualquier lugar donde se sientan cómodos para pensar y –sin mayores instrucciones– redacten un Currículum Vitae para postular al cargo de diseñador de páginas web u otro, conforme al aviso que usted seleccionó. El documento no debe tener más de una página, escrita con buena letra y de manera precisa.

Asigne 10 minutos al grupo de “buscadores de empleo” para que redacten su Currículum.

5. Finalizado ese tiempo, distribuya un Currículum a cada “evaluador”, solicitándoles que –siguiendo la pauta– lo evalúen como si ellos fueran el jefe de selección de la empresa contratante. Una vez evaluado cada Currículum, el respectivo evaluador deberá determinar si contrataría o no al candidato que le fue asignado. Otorgue 10 minutos a los “evaluadores” para realizar esta labor.
6. Mientras los evaluadores hacen su trabajo, reúnese con los “buscadores de empleo” y oriéntelos para que identifiquen las dificultades que encontraron al construir sus currículos y las traduzcan en preguntas que luego podrán hacer a su respectivo evaluador, ya que ellos se han hecho “expertos” en el tema. De esa manera podrán redactar más tarde una versión mejorada del Currículum e integrarla a su Portafolio personal.

Puesta en Común

(en parejas)

- Pida a cada integrante del equipo de “evaluadores” que se reúna con el postulante que le correspondió evaluar y que sostenga con él una conversación en la cual le exprese su opinión sobre el Currículum que elaboró y le haga saber las razones por las cuales lo seleccionaría para el cargo o si lo dejaría fuera de concurso.
- Finalmente, indique a los “buscadores de trabajo” que pregunten a su evaluador cómo podrían hacer para mejorar sus currículos, a partir de la pauta que ellos manejaron. Dado que el Currículum de cada participante pasará a formar parte del Portafolio de evidencias, indique también a cada “evaluador” que prepare su propia versión, basándose en la experiencia que ganó en el rol que le correspondió jugar.

Es importante comprometer a todos los participantes en la elaboración de su CV. Acuerde con ellos la fecha en que deberán estar listos.

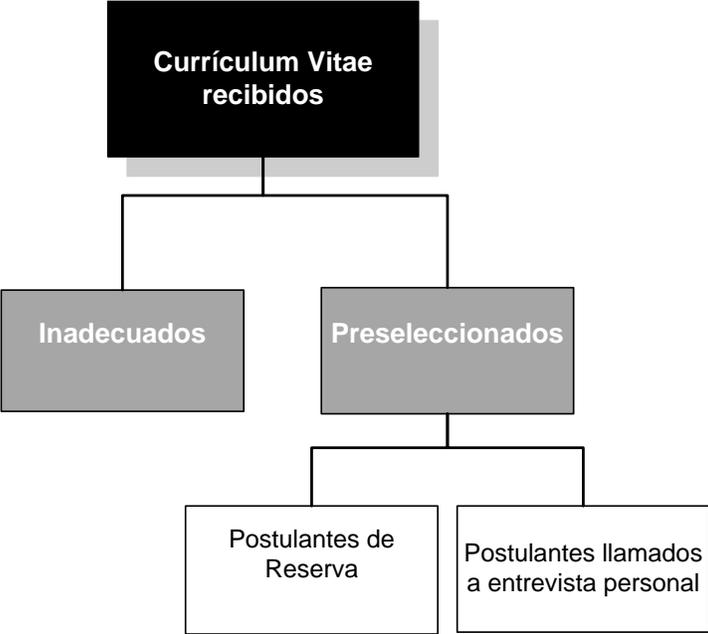
ACTIVIDAD 2

Conclusión

Después de finalizada la actividad, se espera que los participantes concluyan que un Currículum bien redactado y correctamente presentado es la primera imagen que un futuro empleador se forma de un candidato; y es, también, el primer paso para ingresar al mundo laboral.

En el pizarrón, y para mayor ilustración de los participantes, usted puede dibujar el siguiente esquema que muestra el proceso típico de selección por Currículum en cualquier empresa. Del conjunto de CV recibidos, algunos son descartados por incumplimiento de aspectos clave del cargo, los otros pasan a la condición de preseleccionados. A partir de este nuevo conjunto, algunos pasan a la categoría de “postulantes de reserva” y otros son llamados a entrevista personal. La lista de reserva se moviliza en función de los resultados de las entrevistas personales.

Proceso de Selección



Portafolio de Evidencias

Al término de esta actividad el participante contará con un Currículum Vitae, el cual deberá ubicar en su Portafolio de evidencias. Con él podrá demostrar más tarde que es capaz de redactar textos con diversos propósitos comunicativos y de diferente complejidad.

Actividad 2

Aviso de Prensa

EMPRESA CONSULTORA LIDER EN DESARROLLO INFORMATICO

NECESITA

Diseñador de Portales de Internet

Se requiere:

-
- **Título técnico-profesional de analista-programador.**
 - **Experiencia deseable de, al menos, un año.**
 - **Creatividad.**
 - **Iniciativa.**
 - **Responsabilidad.**
 - **Residente en Lázaro Cárdenas, Michoacán.**

Se ofrece:

- Remuneración acorde al mercado
- Grato ambiente de trabajo.
- Desarrollo de carrera, según capacidades.

Interesados dirigir Currículum Vitae actualizado a:

Heroica Escuela Militar 3549, 60750, Cd. Lázaro Cárdenas, Michoacán de Ocampo, México, Tel. 772-553-0194

Actividad 2

Pauta para confeccionar y evaluar un Currículum Vitae

Buscar y encontrar empleo es un proyecto personal en el que tú eres el principal gestor; eres el director del proyecto. Así, serás tú la persona encargada de identificar o generar oportunidades, cuando parece no haberlas. Para ello deberás elaborar tu carta de presentación, es decir, tu Currículum Vitae.

La pauta que te ofrecemos a continuación te enseñará a elaborar y/o evaluar un CV.

¿Qué es un Currículum Vitae?

El CV no es una autobiografía. Es un instrumento que facilita el proceso de búsqueda de un nuevo trabajo, mostrando al posible empleador las cualidades y experiencia laboral de una persona. Es importante saber que el Currículum, por sí solo, no sirve para que obtengas un puesto de trabajo, pero sí es determinante para conseguir una entrevista personal.

Claves para presentar un buen CV

- Dedicar tiempo suficiente a la preparación y corrección del CV.
- Tener siempre en cuenta al posible lector del CV.
- Definir claramente lo que se quiere lograr, es decir, cuáles son los objetivos que te propones alcanzar en este documento escrito.
- Informarse sobre las características del cargo al que se está postulando. Sus requerimientos deben orientar el contenido de tu CV.
- Poner atención a la ortografía, verbos y puntuación. Tener a mano un diccionario, que siempre es útil.
- En cuanto a su presentación, el Currículum debe ser breve, con párrafos cortos, claros y precisos.
- Se debe utilizar papel blanco y cuidar que, al presentarlo, esté limpio y sin arrugas.
- El Currículum no debe ser encuadernado, a no ser que se esté postulando a un lugar en que interese el diseño gráfico.

¿Qué ocurre cuando no se tiene experiencia profesional?

Muchas veces cuando un empleador busca “experiencia previa”, lo que persigue es disponer de una persona con iniciativa, con fracasos ya manejados, con capacidad de recibir instrucciones, de trabajar en equipo, de resolver problemas, de responder a horarios y de comunicarse correctamente, entre otras habilidades y actitudes.

Es recomendable acompañar un CV con una carta de presentación dando cuenta que conocemos el cargo al que postulamos y expresando nuestro objetivo profesional.

La sección “Información complementaria” es clave para quienes no han hecho, hasta la fecha, ningún trabajo remunerado comprobable. Todos los pasatiempos, trabajos no remunerados, iniciativas independientes, proyectos (aunque sean frustrados), pertenencia a grupos sociales, etc., dan cuenta de que se puede cumplir con los requerimientos del cargo. Redactar adecuadamente esta sección puede marcar la diferencia entre presentar un CV que será tempranamente descartado o uno que será clasificado como “Candidato para entrevista”.

Secciones de un Currículum Vitae

- **Encabezado:** Debes iniciar la hoja con un título que diga, al centro, “Currículum Vitae”.
- **Datos personales:**
 - Nombre y apellidos.
 - Lugar y fecha de nacimiento.
 - Estado civil (optativo).
 - Dirección personal.
 - Teléfono propio o teléfono de contacto.
 - Dirección de correo electrónico (si corresponde).
- **Formación académica:**
 - Estudios realizados.
 - Títulos obtenidos.
 - Centros académicos.
 - Fecha.
- **Otros estudios o conocimientos:**
 - Idiomas (nivel de conversación, escritura y lectura).
 - Computación (herramientas que se manejan y nivel de dominio).
 - Seminarios, cursos, talleres.
- **Experiencia profesional y/o prácticas profesionales:**
 - Cargo.
 - Empresa.
 - Lugar.
 - Fecha de inicio y fecha de término (mes y año).
- **Información complementaria (seleccionar sólo lo que corresponda):**
 - Licencia de conducir.
 - Disponibilidad de viajar.
 - Disponibilidad de trabajar en horarios rotativos (fines de semana, nocturnos).
 - Aficiones personales.
 - Participación en eventos deportivos, culturales y/o estudiantiles destacables.
 - Pertenencia a clubes.
 - Proyectos independientes.
 - Logros destacables.
 - Publicaciones.
 - Viajes de estudio con impacto cultural.
 - Cuidado de enfermos, ancianos, trabajos comunitarios.
 - Cocina.
 - Reparación de vivienda.
- **Fecha** (todo Currículum Vitae debe finalizar con la fecha en que se redactó y debe coincidir cercanamente con la fecha de presentación).
- **Firma** (optativo, sin embargo da información sobre la persona, ya que está escrita de su puño y letra).

Área de Competencia: Comunicación

Atributo: Expresarse con claridad en forma oral y escrita

ACTIVIDAD 3

“NO TODOS LOS CAMINOS LLEVAN A ROMA”

Aprendizajes

esperados

Conocimiento

Conocer las principales reglas de comunicación escrita que se utilizan en documentos de contenido preciso.

Habilidad

Expresar por escrito diversas ideas, de manera lógica y secuencial.

Actitud

Disponerse a redactar y comprender información escrita, de la manera más precisa posible.

Competencia

Genérica (RIEMS)

✓ Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.

Dimensiones

Programa Construye T

- ✓ Conocimiento de sí mismo.
- ✓ Proyecto de vida.

Materiales y

Duración de la Actividad

- ✓ Cuaderno del participante o fotocopias.
- ✓ Láminas con instrucciones para quienes trabajarán con cerillos.
- ✓ Láminas con instrucciones para quienes trabajarán con estambre.
- ✓ Tres cajas de cerillos, pegamento blanco, estambre, hojas blancas y tijeras.

Duración: 45 minutos.

Antecedentes para el docente

El ejercicio siguiente sitúa a los participantes ante el desafío de redactar instrucciones y de entender un conjunto de órdenes escritas. Es sabido que el común de las personas tenemos dificultades para utilizar manuales que enseñan a armar, construir, incorporar nuevos conocimientos técnicos, llenar formularios, etc. Esto se debe a que relacionarse a través de formas escritas estándares requiere de un ordenamiento lógico y de una disciplina que pocas veces queremos poner en práctica.

Sin embargo, su importancia radica en que es un recurso universal de traspaso de información, organizada conforme a un orden secuencial de instrucciones y sin la presencia de un interlocutor. Por otra parte, quien logra diseñar buenos instructivos o entenderlos adecuadamente, estará en capacidad de comunicarse con eficiencia mediante la palabra escrita en distintas instancias del ámbito laboral.

A continuación se puntualiza una serie de consideraciones sobre la redacción de instructivos que usted puede utilizar, a modo introductorio, para orientar a los participantes en esta actividad; y al término de ella, para consignar y analizar los resultados.

Pauta para la redacción de instructivos

- Ponerse en el lugar del lector, teniendo en cuenta su experiencia y nivel de comprensión.
- Utilizar un lenguaje sencillo, preciso y directo.
- Hacer una introducción amigable, que le dé a conocer al lector los antecedentes o contexto de lo que deberá realizar.
- Ser sintético en la elaboración de las frases, priorizando lo esencial por sobre lo complementario.
- Definir todos los términos especializados al momento de utilizarlos por primera vez.
- Seguir un orden lógico en el desarrollo de las ideas, apoyándose en el uso de títulos, subtítulos y pasos, cuando proceda.
- Hacer uso de variados ejemplos e ilustraciones que faciliten la comprensión de las instrucciones.
- Poner a prueba el instructivo en condiciones similares a las que será utilizado posteriormente.
- Efectuar correcciones después de haberlo puesto a prueba, antes de que entre en circulación.

Descripción de la Actividad

El sentido de esta actividad es entrenar la habilidad para redactar órdenes o instrucciones respondiendo a una lógica precisa. Igualmente, se persigue el objetivo de poner a los participantes en la posición contraria, esto es, interpretar textos escritos en la que se reproduzcan procedimientos estándares.

Para vivir esta experiencia, los participantes deberán redactar instrucciones según se les solicita en el material didáctico. Luego, harán intercambio de láminas y deberán interpretar instrucciones para construir una figura determinada.

Preparación

- Recolecte todos los materiales necesarios para esta actividad y ubíquelos sobre su escritorio (pegamento blanco, estambre, cerillos, hojas blancas y tijeras en cantidad suficiente).
- Fotocopie el material didáctico que se encuentra al final del cuadernillo.

Desarrollo

Paso 1

1. Utilice la información contenida en los antecedentes para el facilitador. Hágalos ver que a todos se nos dificulta seguir instructivos, llenar formularios, leer manuales, más aún escribirlos. Destaque lo necesario que es vencer esta barrera para desempeñarse adecuadamente en el mundo laboral. Motíuelos para que realicen con interés esta actividad.
2. Divida al grupo en dos equipos. A los del equipo A, distribúyales la lámina del material didáctico que corresponde a la “Figura con cerillos”. Proporcione además una hoja en blanco a cada participante.
3. A los del equipo B distribúyales la lámina del material didáctico que corresponde a la “Figura con estambre”. Proporcione además una hoja en blanco a cada participante.

Para mayor variedad, usted puede crear un juego adicional de figuras de estambre y cerillos. Arme en ese caso cuatro grupos.

ACTIVIDAD 3

4. Solicite a todos los participantes que redacten las instrucciones que le permitirán a su compañero armar la figura, basándose en las indicaciones que ya tienen por escrito. Otórgueles 10 minutos para cumplir con la tarea.

Paso 2

5. Pida que cada participante del grupo A le entregue las instrucciones que redactó a un miembro del grupo B, y viceversa.

Si armó cuatro grupos, los del grupo C deben entregar sus instrucciones a un miembro del grupo D, y viceversa.

6. Solicíteles que, siguiendo las instrucciones que redactó su compañero, construyan la figura que se les indica. Disponga en su propio escritorio el material necesario para construir las figuras, de modo que cada cual retire lo que necesita. Otorgue 15 minutos para completar la tarea.

Puesta en Común

(en parejas)

- Pida que cada participante se reúna con su pareja de trabajo (la misma con que intercambió las instrucciones) y que se muestren las figuras que cada cual construyó.
- Estimule a las parejas para que comenten los resultados de sus respectivos trabajos. Cada cual debe indicar al otro las frases que le facilitaron la tarea y las que la dificultaron. También deben comentar si el lenguaje fue o no claro, si priorizó lo esencial, si siguió un orden lógico, etc. Otorgue entre 5 y 10 minutos a estos comentarios.

Conclusión

Los participantes deberán concluir que la redacción de instrucciones escritas y su posterior interpretación por otra persona, es una habilidad que requiere entrenamiento y que es indispensable para la vida laboral. Además, se espera que concluyan que, para entregar información, siempre se debe ser capaz de ponerse en el lugar del otro y de sus necesidades de información.

ACTIVIDAD 3

Apoye este análisis basándose en la “Pauta para la redacción de instructivos”, que se encuentra en los antecedentes para el facilitador. Subraye, por ejemplo, que la actividad recién realizada permite ejercitarse en la capacidad de síntesis, en el ordenamiento lógico que se requiere para dar instrucciones, en el valor del lenguaje para expresarse con claridad y en la concentración mental necesaria para redactar y para entender los mensajes.

Portafolio de Evidencias

Al término de esta actividad, el participante contará con un instructivo redactado por él mismo, el cual deberá ubicar en su Portafolio de evidencias. Con él podrá demostrar más tarde que es capaz de redactar textos con diversos propósitos comunicativos y de diferente complejidad.

Para que la evidencia cumpla su propósito, recomiende a los participantes que redacten una segunda versión del instructivo, utilizando los nuevos conocimientos. Acuerde con ellos la fecha en que deberán estar listos.

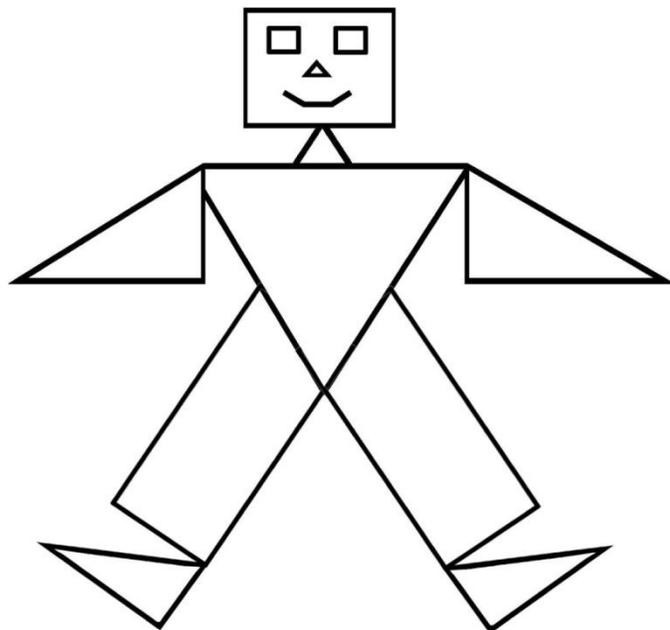
Actividad 3

Juego para aprender a redactar e interpretar instrucciones

Figura con cerillos

- Escribe en una hoja en blanco –paso a paso– las instrucciones necesarias para que un compañero tuyo, al leerlas, pueda construir CON CERILLOS PEGADOS CON PEGAMENTO BLANCO SOBRE UNA HOJA DE PAPEL, la figura que está al término de esta hoja.
- Es muy importante que tu compañero no vea la figura, puesto que él tendrá que construirla basándose en tus instrucciones, exclusivamente.
- Redacta una frase por cada paso que tu compañero deba dar para construir la figura. Utiliza un lenguaje formal, como el que se emplea en los manuales de instrucciones.
- Puedes mencionar que se trata, en este caso, de una figura humana, pero debes darle cada una de sus características para que él pueda reproducirla del modo más fiel posible.
- Mientras tú redactas las instrucciones, tu compañero estará también redactando otras para que después tú construyas una figura.
- A modo de ejemplo, te entregamos algunas frases típicas de un instructivo:

- Prenda la máquina apretando el botón rojo que está abajo, a su derecha, en el tablero.
- Para hacer perforaciones del tipo A, debe instalar la pieza redonda número 1-A, que encuentra en el estuche de moldes.
- Una vez que tenga en su mano la pieza 1-A instálela presionando suavemente en la ranura que está en la plataforma lateral izquierda de la máquina.

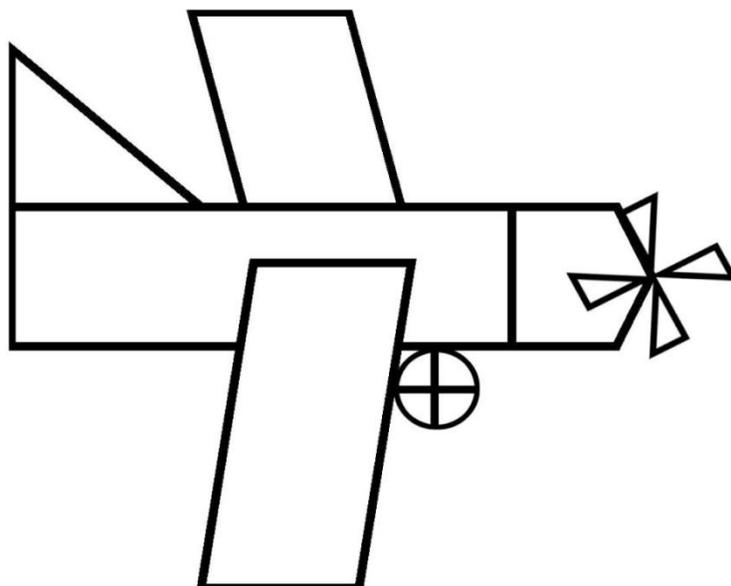


Actividad 3

Juego para aprender a redactar e interpretar instrucciones

Figura con estambre

- Escribe en una hoja en blanco –paso a paso– las instrucciones necesarias para que un compañero tuyo, al leerlas, pueda construir CON ESTAMBRE PEGADOS CON PEGAMENTO BLANCO SOBRE UNA HOJA DE PAPEL, la figura que está al término de esta hoja.
- Es muy importante que tu compañero no vea la figura, puesto que él tendrá que construirla basándose en tus instrucciones, exclusivamente.
- Redacta una frase por cada paso que tu compañero deba dar para construir la figura. Utiliza un lenguaje formal, como el que se emplea en los manuales de instrucciones.
- Puedes mencionar que se trata, en este caso, de la silueta de un avión, pero debes darle cada una de sus características para que él pueda reproducirla del modo más fiel posible.
- Mientras tú redactas las instrucciones, tu compañero estará también redactando otras para que después tú construyas una figura.
- A modo de ejemplo, te entregamos algunas frases típicas de un instructivo:
 - Prenda la máquina apretando el botón rojo que está abajo, a su derecha, en el tablero.
 - Para hacer perforaciones del tipo A, debe instalar la pieza redonda número 1-A, que encuentra en el estuche de moldes.
 - Una vez que tenga en su mano la pieza 1-A instálela presionando suavemente en la ranura que está en la plataforma lateral izquierda de la máquina.



Área de Competencia: Comunicación

Atributo: Comunicar con lenguaje no verbal

ACTIVIDAD 4

“¿CARITA FELIZ?”

Aprendizajes

esperados

Conocimiento

Reconocer las principales emociones y el modo en que ellas se expresan en los gestos faciales.

Habilidad

Expresar las emociones cuidando la coherencia entre lo que expresa el rostro, lo que se dice en palabras y lo que se siente.

Actitud

Desarrollar la disposición a reconocer en otros los mensajes expresados en lenguaje facial.

Competencia

Genérica (RIEMS)

- ✓ Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
- ✓ Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.

Dimensiones

Programa Construye T

- ✓ Conocimiento de sí mismo.
- ✓ No violencia.
- ✓ Escuela y familia.

Materiales y

Duración de la Actividad

- ✓ Cuaderno del participante o fotocopias.
- ✓ Láminas con expresiones faciales, mensajes y emociones.

Duración: 45 minutos.

Antecedentes para el docente

Dijimos, en la presentación del Área Comunicación, que no sólo nos comunicamos con palabras, sino también con el cuerpo. Adicionalmente dijimos que el lenguaje del cuerpo refleja las emociones que están detrás de las palabras. En esta actividad se trabajará principalmente la expresión del rostro, como forma de comunicar emociones.

Aclaremos desde ya que las emociones forman parte de nuestra vida afectiva, que son reacciones producidas por impresiones de los sentidos, ideas o recuerdos, que tienen corta duración e irrumpen reflejándose en expresiones corporales. Los sentimientos, por su parte, corresponden a aquellos estados de ánimo que tienen mayor permanencia en nuestra vida afectiva. Por ejemplo, el sentimiento más importante en una pareja es el amor, pero eso no quita que en determinados momentos puedan estar muy enojados entre ellos y esa emoción los distancie transitoriamente.

Ahora bien, ateniéndonos al contenido de la actividad que se desarrollará a continuación, digamos que las expresiones faciales han sido cuidadosamente estudiadas por psicólogos y actores, principalmente. Por ejemplo, la expresión de sorpresa se exhibe de la siguiente manera: las cejas se levantan y se curvan, la piel que está debajo de la ceja se estira, se forman arrugas horizontales a lo largo de la frente, los párpados se abren, la mandíbula también. De esta manera podemos estar conscientes de que todas las manifestaciones de las emociones son interpretadas por el interlocutor, incluso con mayor potencia que el mismo mensaje verbal.

Por otra parte, la coherencia de un mensaje depende de que digamos con palabras lo mismo que con nuestros gestos. Esto no quiere decir que con nuestro cuerpo expresemos lo primero que sentimos, producto de una legítima emoción. Si, por ejemplo, ante la desaprobación de un proyecto que hemos presentado, nuestro rostro traduce rabia, seguramente nos estaremos cerrando a la oportunidad de comprender las razones del rechazo. De allí que surja la necesidad de controlar emociones, lo cual no significa supresión de ellas. La manera emocionalmente inteligente de enfrentar el control se relaciona con: primero, comprender qué nos sucede; luego, utilizar esta comprensión para transformar la situación en nuestro beneficio; acto seguido, hacer el esfuerzo de expresar con nuestro cuerpo apertura hacia ese beneficio; y, finalmente, buscar una solución real al problema planteado. Este proceso requiere conocimiento y crecimiento personal.

ACTIVIDAD 4

Descripción de la Actividad

El sentido de esta actividad apunta a reconocer que las expresiones de los ojos, cejas y boca conforman un mensaje, dibujado en un rostro “hablante”, que está íntimamente relacionado con el mensaje verbal.

Para lograr sensibilizar a los participantes en el reconocimiento de los mensajes entregados a través de los gestos faciales, se les invitará a relacionar distintas expresiones faciales con mensajes predeterminados y sus correspondientes emociones. Luego, deberán hacer una mímica de diferentes expresiones.

Preparación

- Fotocopie el material didáctico que se encuentra al final del cuadernillo y recorte las caras, los textos que aluden a distintas emociones y los nombres de las emociones. Debe haber un recorte para cada participante.

Desarrollo

1. Utilizando la información contenida en los antecedentes para el facilitador, destaque la importancia de tomar conciencia que las expresiones del rostro reflejan las emociones que hay detrás de las palabras.
2. Divida primero al grupo en tres grandes equipos. En el equipo 1, cada participante recibirá “una cara” que expresa algún estado emocional (atracción, alegría, fatiga, enojo, asombro, tristeza, temor y desconfianza). En el equipo 2 recibirán diversos “textos breves” con una frase que alude a alguna emoción en particular. En el equipo 3, recibirán “tarjetas” con el nombre de alguna emoción.

Ejemplo: Un conjunto debería estar conformado por una cara que expresa alegría, un mensaje que dijera algo así como “Me saqué la lotería” y una tarjeta que diga “Alegría”.

3. Después de haber repartido el material a cada equipo, pida a los participantes que se mezclen entre sí buscando a aquellos compañeros que tengan información complementaria a la de ellos, hasta conformar un conjunto de tres personas. Los conjuntos que se formen deberán estar integrados por “una cara” representativa de una emoción, “un texto breve” con una frase alusiva a la misma emoción que representa la cara y “una tarjeta” con el nombre de esa emoción. Otorgue tiempo suficiente para que los conjuntos se constituyan.

ACTIVIDAD 4

4. Una vez conformados los conjuntos de 3 personas, cada uno de sus integrantes deberá representar sólo con su rostro una emoción escogida por él mismo y los otros dos deberán adivinar lo que quiso expresar.

Facilite las elecciones de los participantes, escribiendo una lista de emociones en la pizarra. Por ejemplo: desilusión, envidia, euforia, amargura, gratitud, sorpresa, pánico, exasperación, lástima, miedo, intriga, placer, etc.

5. Deje a los equipos trabajar una variedad de mímicas, durante aproximadamente 15 minutos.

Puesta en Común

- Para cerrar la actividad, pida a los equipos que cuenten cómo llegaron a acuerdo sobre la formación de los conjuntos y qué dificultades tuvieron para identificar el significado de las mímicas. Es probable que pocas veces ellos se hayan dado la oportunidad de analizar los cambios que ocurren en el rostro para que se refleje una emoción y la fuerza comunicacional de éstos.
- Ayúdeles a identificar que no es sólo la boca o cejas las que se mueven en una cierta dirección. También los músculos faciales, el brillo de los ojos, la dilatación de la pupila, el enrojecimiento o sudoración de la piel, etc.
- Finalmente, solicite a los participantes que relaten diversas experiencias vividas por ellos, en las cuales hayan sentido que lo que se les decía verbalmente no se correlacionaba con lo que se les decía a través de la expresión facial.

Conclusión

A partir del trabajo realizado por los participantes, usted deberá resaltar la importancia del nivel no verbal en la comunicación humana, en especial lo relacionado con la expresión de la cara. Es importante destacar que, muchas veces, la sola expresión facial se convierte en un facilitador de las relaciones humanas o en un entorpecedor.

ACTIVIDAD 4

Portafolio de Evidencias

Al término de la Actividad 6, el participante contará con un testimonio de su facilitador el cual, basándose en una pauta de evaluación, indicará el nivel de logro de esta competencia.

Actividad 4 Caras



Actividad 4

Textos

Me molesta
que me digan
mis errores
delante de
todos.

Me da flojera ir a
trabajar.

No voy a alcanzar
el puntaje para
poder entrar...

Estoy feliz de
irme mañana
a la playa.

¡Es que yo siempre
puedo hacerlo..!

¿A qué se
deberá que
cada vez que lo
llamo me dicen
que no está?

Actividad 4

Emociones

Atracción	Temor
Alegría	Tristeza
Fatiga	Desconfianza
Enojo	Asombro

Área de Competencia: Comunicación

Atributo: Comunicar con lenguaje no verbal

ACTIVIDAD 5

“A VER... ¿CÓMO TE LO DIGO?”

Aprendizajes

esperados

 Conocimiento

Comprender que, junto con los mensajes verbales, se expresan diversos sentimientos a través del tono de voz, de la expresión facial y de los gestos corporales.

 Habilidad

Ajustar la coherencia entre los mensajes emitidos verbalmente, con aquellos que se entregan a través del lenguaje corporal.

 Actitud

Cuidar que las palabras, gestos y tono de voz entreguen el mismo mensaje y estar atento a los impactos que estos mensajes producen en el interlocutor.

Competencia

Genérica (RIEMS)

- ✓ Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
- ✓ Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que Persigue.

Dimensiones

Programa Construye T

- ✓ Conocimiento de sí mismo.
- ✓ No violencia.
- ✓ Escuela y familia

Materiales y

Duración de la Actividad

- ✓ Cuaderno del participante o fotocopias.
- ✓ Textos de dramatizaciones y Etiquetas de identificación.
- ✓ Pauta de observación.
- ✓ Lápices y hojas en blanco.

Duración: 90 minutos (en 2 sesiones) en el plazo de una semana.

ACTIVIDAD 5

Antecedentes para el docente

Este ejercicio pone énfasis en el manejo de la voz como elemento comunicacional, complementado con los gestos del rostro y posturas corporales.

Apreciaremos que uno de los factores que influye en nuestra comunicación es el tono de voz. Un mismo mensaje verbal puede resultar muy distinto si se dice de manera cariñosa o agresiva, de manera directa o irónica. Decirle a un hijo, por ejemplo, en tono de cariño ¡qué tonto eres!, suena diametralmente distinto que decirselo en tono de burla o de descalificación en medio de una discusión. Así, también, si un jefe debe amonestar a un subordinado, deberá hacerlo ocupando un tono de voz formal y serio, que denote la gravedad de la situación. Igual cosa se pudiera apreciar en los movimientos de manos, mirada, forma de sentarse y otras posturas, siendo todas ellas formas de transmitir mensajes llenos de contenidos.

Se podría concluir que, si bien las palabras son capaces de expresar un mensaje claramente, éste se puede ver muy alterado o cambiado dependiendo del tono de voz, de la expresión facial y de las posturas corporales que ocupe la persona que lo emite.

Para realizar esta actividad se requieren dos sesiones, distribuidas en el plazo máximo de una semana. Motive a los "equipos de actuación" para que aprovechen ese lapso de tiempo y ensayen las dramatizaciones que deberán realizar.

Descripción de la Actividad

Esta actividad permite apreciar cómo los mensajes verbales se ven influidos según el modo en que se transmiten, especialmente cuando están teñidos de alguna emoción, como la rabia, el susto o la inseguridad, por ejemplo. Así, los participantes reconocerán que el tono de voz y los gestos son mecanismos de expresión que siempre generan un impacto en quien los escucha.

Para vivir esta experiencia, los participantes deberán realizar el montaje de una pequeña obra de teatro que simula situaciones propias de una empresa. Los actores principales dirán sus parlamentos de tres maneras distintas (forma tímida, agresiva y directa) y el grupo de observadores deberá registrar las diferentes reacciones que estas formas producen en los demás actores.

Sesión 1

Preparación

- Fotocopie y distribuya el material didáctico que se encuentra al final del cuadernillo. Por tratarse de materiales diversos, asegúrese de fotocopiar una cantidad de ejemplares suficiente para realizar la actividad. Entregue a cada actor una copia de la versión que deberá representar y una etiqueta de identificación; y a cada observador, una copia de la pauta de observación.

En un grupo de 40 participantes, por ejemplo, usted deberá contar con una fotocopia del guión para cada actor, 18 etiquetas de identificación y 22 pautas de observación.

Desarrollo

1. Comente a los participantes los “Antecedentes para el facilitador”. Destaque el hecho de que la comunicación humana es mucho más que las palabras que decimos, y que existen otros niveles que no son verbales y que transmiten, principalmente, emociones y sentimientos.
2. Introduzca la actividad diciendo a los participantes que deberán realizar una pequeña obra de teatro que representa un conflicto laboral que deberá ser manejado por ellos. Destaque el hecho de que ellos tendrán que inventar los diálogos necesarios para que la obra se desarrolle, a partir de las primeras intervenciones que ya están determinadas.
3. Divida al grupo en tres “equipos de actuación” de seis participantes cada uno. El resto del grupo divídalo en dos partes iguales y asígneles el rol de “observadores”.

ACTIVIDAD 5

4. Entregue a los tres equipos de actuación el material didáctico correspondiente. Una vez recibido, ellos deberán distribuirse los diferentes roles de la obra. A su vez, entregue a los observadores el material didáctico que contiene la pauta de observación de las dramatizaciones.
5. Pídales a los actores que desarrollen y ensayen los papeles que tienen que interpretar, subrayando la importancia de los tonos de voces y gestos en los diálogos. No se trata de memorizar; sólo de actuar y “meterse” seriamente en el personaje y su situación. Los parlamentos que ya están definidos no pueden modificarse.

Indique a los grupos de actuación que sus representaciones deben tener una duración máxima de cinco minutos cada una.

6. Pida a los observadores que revisen sus propias pautas, a modo de preparación del rol que interpretarán en la siguiente sesión.
7. Otorgue 30 minutos a los equipos de actuación y a los grupos de observadores para que preparen sus respectivos roles. Tenga un papel muy activo durante ese lapso de tiempo, visitando cada equipo de actores y a los observadores. Ofrezcales sugerencias y estímúelos a realizar un buen trabajo.

Comente con los participantes que entre las sesiones 1 y 2 no deben intercambiar información. De suceder, se perdería parte importante del efecto que se busca lograr.

Sesión 2

Preparación

- Comience la sesión felicitando a los participantes por el trabajo hecho durante la sesión pasada y estimulándolos a realizar una muy buena presentación.
- Recuerde algunos de los principales conceptos presentados en los antecedentes para el facilitador.

ACTIVIDAD 5

Desarrollo

- Distribuya 20 minutos entre los tres equipos de actuación e inicie las presentaciones. Reitere la indicación de que las dramatizaciones no deben superar los 5 minutos de duración.

Permita a los equipos que acomoden los elementos en el salón de clases, de acuerdo a las necesidades de cada grupo de actuación.

Puesta en Común

- Luego de las tres presentaciones, los observadores deberán comentar lo que vieron en cada presentación. Otorgue 10 minutos a estos comentarios.

Conclusión

A partir de lo dicho por los observadores (que fueron guiados por la pauta del material didáctico) y por todos los participantes, usted podrá ayudar a destacar las diferencias que se puede apreciar al entregar un mismo mensaje, cuando éste se ve influido por el estado emocional del que lo emite.

Es importante concluir también que, en general, las emociones, sentimientos y estados de ánimo se reflejan en expresiones faciales y gestos, y que se debe cuidar la coherencia entre lo que dicen nuestras palabras y lo que expresa nuestro lenguaje no verbal.

Portafolio de Evidencias

Al término de la Actividad 6, el participante contará con un testimonio del facilitador el cual, basándose en una pauta de evaluación, indicará el nivel de logro de esta competencia.

Actividad 5

Texto para la dramatización

Grupo 1

Instrucciones:

- Ustedes harán una puesta en escena en la que el jefe de producción de mermeladas “Querrica” debe aclarar, con su equipo, qué produjo la pérdida de 100 kilos del producto, al momento de envasar.
- Las primeras intervenciones están definidas en el guión y deben actuarse con el énfasis que en cada caso se señala. Las actuaciones que siguen deben crearse o improvisarse. Todos los personajes deben intervenir al menos una vez.
- Asignen los nombres a los personajes, según si serán interpretados por un hombre o por una mujer.
Pónganse una tarjeta de identificación que diga el cargo y el nombre.

Los personajes son:

- Jefe de producción: Pablo o Ximena.
 - Revisor de calidad: Juan o Cecilia.
 - Obrero de línea 1: Luis o Daniela.
 - Supervisor de envasado: Hernán o Laura.
 - Empacador: Enrique o Silvia.
 - Jefe de almacén: Rodrigo o Carolina.
- El jefe de producción está muy molesto con la situación. Él siente que todos los del equipo son unos flojos que hacen el trabajo en forma negligente. Que él es el único que se esfuerza y eso no sirve para nada por culpa de los demás.
 - El supervisor de envasado está pasando por un mal momento personal, lo que lo pone muy intolerante.

Diálogos

Jefe de producción: (Habla con un timbre de voz molesto. Gesticula casi como queriendo pegarle a alguien).

- *Les pedí que nos juntáramos un rato porque esto que sucedió es bastante complicado. Tenemos que buscar las causas y así vamos a poder dar una explicación a la gerencia, si es que nos quieren escuchar.*
- *¿Quién quiere opinar?*

Jefe de almacén: (Habla en tono neutro; sólo tiene intención de dejar en claro que él es un “salvador”).

- *Yo no sé qué pasó, pero si no fuera porque me di cuenta que las cajas se estaban chorreando, el producto hubiera llegado al cliente y la cosa hubiera sido hartito peor.*

Empacador: (Habla “poniéndole un alto” al jefe que no quiere darle el mérito que tiene él).

- *Si fui yo el que le avisó, jefe; no fue usted el que se dio cuenta.*

Jefe de producción: (Habla y gesticula mostrándose impaciente por las intervenciones tan tontas, en su opinión).

- *Bueno, bueno, así no vamos a avanzar. No estamos averiguando quien hizo qué, sino qué pasó. ¿Qué dices tú? (Pregunta al supervisor de envasado).*

Supervisor de envasado: (Habla y gesticula mostrándose exasperado; no piensa hacer ningún análisis que lo involucre a él).

- *Bueno, para eso está la gente de Control de Calidad. Que ellos digan cómo se les pasó el problema y la cuestión llegó a tantos kilos.*

Revisor de calidad: (Responde molesto porque siente que se le está inculcando).

- *Me disculpas Hernán (Laura), pero no se nos pasó nada. La revisión que hacemos es de la mermelada, en la línea de producción, y después en bodega revisamos que las etiquetas correspondan a los vencimientos, según las fechas de los lotes. No andamos mirando si algo se chorrea o no.*

Obrero: (Siente que nadie lo toma en cuenta, pero quiere hablar)

- *Nadie me pide la opinión, pero si me llamaron a esta reunión será para hablar...digo yo. Aquí lo que sucede es que cada uno mira su interés y nadie quiere entender que esto pasa por que trabajamos de mala gana. A lo mejor los frascos se rompieron porque el montacargas los apiló mal o porque las tapas sellaron torcidas, no tengo idea. La cuestión es que aquí nadie trabaja contento, ni poniendo interés y por eso pasa lo que pasa.*

NOTA: Los diálogos siguientes deben ser inventados por ustedes, orientándolos hacia un desenlace según las circunstancias vividas por el equipo de “Querrica”.

Actividad 5

Texto para la dramatización

Grupo 2

Instrucciones:

- Ustedes harán una puesta en escena en la que el jefe de producción de mermeladas “Querrica” debe aclarar, con su equipo, qué produjo la pérdida de 100 kilos del producto, al momento de envasar.
- Las primeras intervenciones están definidas en el guión y deben actuarse con el énfasis que en cada caso se señala. Las actuaciones que siguen deben crearse o improvisarse. Todos los personajes deben intervenir al menos una vez.
- Asignen los nombres a los personajes, según si serán interpretados por un hombre o por una mujer. Pónganse una tarjeta de identificación que diga el cargo y el nombre.
- Los personajes son:
 - Jefe de producción: Pablo o Ximena.
 - Revisor de calidad: Juan o Cecilia.
 - Obrero de línea 1: Luis o Daniela.
 - Supervisor de envasado: Hernán o Laura.
 - Empacador: Enrique o Silvia.
 - Jefe de almacén: Rodrigo o Carolina.
- El Jefe de producción es un hombre muy respetado en su cargo. Siempre ha sido bastante seguro y no teme delegar ni hacer participar a la gente.
- El supervisor de envasado está pasando por un buen momento laboral. Hace poco fue evaluado y le señalaron lo competente que es. Siente que tanto esfuerzo ha tenido un reconocimiento y está más dispuesto que nunca a ser colaborador y eficiente.

Diálogos

Jefe de producción: (Habla con un timbre de voz calmado pero seguro. Tiene confianza en que cuenta con gente competente y que el problema será analizado como corresponde).

- *Les pedí que nos juntáramos un rato porque esto que sucedió es bastante complicado. Tenemos que buscar las causas y así vamos a poder dar una explicación a la gerencia, si es que nos quieren escuchar.
¿Quién quiere opinar?*

Jefe de almacén: (Habla en tono neutro; sólo tiene intención de dejar en claro que él es un “salvador”).

- *Yo no sé qué pasó pero si no fuera porque me di cuenta que las cajas se estaban chorreando, el producto hubiera llegado al cliente y la cosa hubiera sido hartito peor.*

Empacador: (Habla “poniéndole un alto” al jefe que no quiere darle el mérito que tiene él).

- *Si fui yo el que le avisó, jefe; no fue usted el que se dio cuenta.*

Jefe de producción: (Habla y gesticula tratando de no enganchar con las intervenciones que desvían la atención de lo medular; se permite una actitud respetuosamente humorística, aunque vuelve a centrar el análisis en el tema que los convoca).

- *Bueno, bueno, así no vamos a avanzar. No estamos averiguando quien hizo qué, sino qué pasó. ¿Qué dices tú? (Pregunta al supervisor de envasado).*

Supervisor de envasado: (Habla y gesticula mostrándose como si estuviera muy involucrado, pero en realidad sólo quiere ganar tiempo y desviar la atención hacia otro departamento).

- *Bueno, para eso está la gente de Control de Calidad. Que ellos digan cómo se les pasó el problema y la cuestión llegó a tantos kilos.*

Revisor de calidad: (Responde incómodo porque sin ser el “culpable”, es cierto que no advirtió el problema).

- *Los de calidad no estamos obligados a revisar las cajas empacadas; sólo miramos las etiquetas y la calidad de la mermelada. Es cierto...si hubiéramos sido más pilas podríamos haber detectado el problema.*

Obrero: (Siente que nadie lo toma en cuenta, pero quiere hablar).

- *Nadie me pide la opinión, pero si me llamaron a esta reunión será para hablar... digo yo. La línea de producción viene fallando porque no se han cambiado las piezas desgastadas. Por eso las tapas no enroscan como debieran. No se invierte en los equipos ni hay buen ambiente de trabajo como para que uno se interese en buscar soluciones. Eso es lo que yo pienso.*

NOTA: Los diálogos siguientes deben ser inventados por ustedes, orientándolos hacia un desenlace según las circunstancias vividas por el equipo de “Querrica”.

Actividad 5

Texto para la dramatización

Grupo 3

Instrucciones:

- Ustedes harán una puesta en escena en la que el Jefe de Producción de mermeladas “Querrica” debe aclarar, con su equipo, qué produjo la pérdida de 100 kilos del producto, al momento de envasar.
- Las primeras intervenciones están definidas en el guión y deben actuarse con el énfasis que en cada caso se señala. Las actuaciones que siguen deben crearse o improvisarse. Todos los personajes deben intervenir al menos una vez.
- Asignen los nombres a los personajes, según si serán interpretados por un hombre o por una mujer.
- Pónganse una tarjeta de identificación que diga el cargo y el nombre.
- Los personajes son:
 - Jefe de producción: Pablo o Ximena.
 - Revisor de calidad: Juan o Cecilia.
 - Obrero de línea 1: Luis o Daniela.
 - Supervisor de envasado: Hernán o Laura.
 - Empacador: Enrique o Silvia.
 - Jefe de almacén: Rodrigo o Carolina.
- El Jefe de producción está muy nervioso y asustado. Él piensa que lo van a echar y hace rato que la gerencia le ha ido quitando autoridad. No sabe bien cómo enfrentar la situación.
- El supervisor de envasado es bastante tímido y se siente culpable de lo sucedido. Quisiera pasar lo más desapercibido posible en esta reunión.

Diálogos

Jefe de producción: (Habla con un timbre de voz dudoso. Gesticula con bastante nerviosismo).

- *Les pedí que nos juntáramos un rato porque esto que sucedió es bastante complicado. Tenemos que buscar las causas y así vamos a poder dar una explicación a la gerencia, si es que nos quieren escuchar.
¿Quién quiere opinar?*

Jefe de almacén: (Habla en tono neutro; sólo tiene intención de dejar en claro que él es un “salvador”).

- *Yo no sé qué pasó pero si no fuera porque me di cuenta que las cajas se estaban chorreando, el producto hubiera llegado al cliente y la cosa hubiera sido harto peor.*

Empacador: (Habla “poniéndole un alto” al jefe que no quiere darle el mérito que tiene él).

- *Si fui yo el que le avisó, jefe; no fue usted el que se dio cuenta.*

Jefe de producción: (Habla en voz baja y algo tartamudo).

- *Bueno, bueno, así no vamos a avanzar. No estamos averiguando quien hizo qué sino qué pasó. ¿Qué dices tú? (Pregunta al supervisor de envasado).*

Supervisor de envasado: (Habla y gesticula mostrándose asustado. Quisiera irse lo antes posible y con su cuerpo expresa esa incomodidad).

- *Bueno, para eso está la gente de Control de Calidad. Que ellos digan cómo se les pasó el problema y la cuestión llegó a tantos kilos.*

Revisor de calidad: (Se siente aludido, pero viendo que los jefes se muestran indecisos, él también puede evitar enfrentar el problema).

- *El trabajo de nosotros no es revisar si algo se chorrea o no. Debe haber sido anoche que empezó a salirse la mermelada y las bodegas estaban cerradas. Esta mañana, cuando se dieron cuenta los del almacén, nosotros andábamos tomando muestras por otro lado.*

Obrero: (Siente que nadie lo toma en cuenta)

- *Nadie me pide la opinión, pero si me llamaron a esta reunión será para hablar... digo yo. ¿Puedo irme, que ya es hora de colación?*

NOTA: Los diálogos siguientes deben ser inventados por ustedes, orientándolos hacia un desenlace según las circunstancias vividas por el equipo de “Querrica”.

Actividad 5

Tarjetas de identificación de los personajes

Mi nombre es:

Mi cargo es:

Actividad 5

Pauta de observación de las dramatizaciones

Antecedentes.

Los equipos de actuación harán un pequeño montaje de una dramatización que refleja un problema en una planta industrial. Los tres grupos inician sus puestas en escena con los mismos parlamentos, a pesar de que algunos personajes están viviendo estados emocionales distintos y, por eso, aunque dicen lo mismo lo expresarán de distintas formas. Ello hará que el manejo del conflicto se conduzca de manera diferente, seguramente, en cada grupo.

Tú serás un observador de las dramatizaciones y, en cierta forma, también un director de la obra, ya que harás comentarios de cómo los actores debieron haber utilizado una amplia gama de recursos expresivos. Deberás fijarte especialmente en las expresiones del rostro, en el tono de voz y en los gestos, según la emoción que cada cual está representando.

- En la obra de teatro 1, el jefe de producción está muy molesto con el problema surgido. Él siente que todos los integrantes de su equipo son unos flojos que hacen el trabajo en forma negligente; que él es el único que se esfuerza y que eso no sirve para nada por culpa de los demás. A su vez, el supervisor de envasado está pasando por un mal momento personal, lo que lo pone muy intolerante.
- En la obra de teatro 2, en cambio, el jefe de producción es una persona segura de sí misma, que lleva varios años en su cargo y que no tiene problemas en delegar funciones y hacer participar a su equipo. El supervisor de envasado, por su parte, está pasando por un buen momento laboral. Hace poco fue evaluado y lo felicitaron por sus competencias. Siente que tanto esfuerzo ha tenido un reconocimiento y está más dispuesto que nunca a ser colaborador y eficiente.
- En la obra de teatro 3, el jefe de producción está muy nervioso y asustado. Él piensa que lo van a echar y hace rato que la gerencia le ha quitado autoridad. No sabe bien cómo enfrentar la situación.

El supervisor de envasado, a su vez, es bastante tímido y se siente culpable de lo sucedido. Quiere pasar desapercibido en la reunión de trabajo.

Análisis

A partir de lo que le sucede a cada jefe de producción y a los supervisores de envasado, ustedes deberán observar las manifestaciones del lenguaje no verbal durante el desarrollo de cada obra de teatro. También deberán observar cómo sus actitudes influyen en los demás y van condicionando sus respuestas. Empleen para esto la siguiente pauta:

Tono de voz

- ¿Se perciben énfasis diferentes en los diálogos, a partir del estado emocional del jefe de producción y del supervisor de envasado?
- ¿Cambia la fuerza del mensaje dependiendo del sentimiento del jefe de producción y del supervisor de envasado?
- ¿Cómo fueron las respuestas verbales de los demás integrantes de la obra a partir de lo dicho por el jefe de producción y del supervisor de envasado?

Expresión facial

- ¿Cuáles son las principales diferencias en los gestos de la cara del jefe de producción y del supervisor de envasado, en cada una de las obras?
- ¿Cómo se fueron transformando las caras de los demás personajes, a medida que se desarrolla la obra?

Gestos corporales

- ¿Cómo se sientan los diversos actores, según el rol que desempeñan?
- ¿Cómo cruzan las piernas, cómo apoyan la espalda, qué hacen con sus manos?

A modo de ejemplo, de las diferentes posturas corporales, te dibujamos algunas con distintos significados.

Úsalas para analizar a los actores y para preguntarte a ti mismo cómo usas tu cuerpo, según las distintas circunstancias que enfrentas.

Presentación al grupo

Una vez terminadas las tres obras de teatro, ustedes deberán comentar sus principales apreciaciones.

Preséntenlas siguiendo la pauta anterior. Ejemplifiquen las observaciones utilizando frases como las siguientes:

- Cuando Pablo (o Ximena) comenzó a hablar, se encontraba con los brazos cruzados y el ceño fruncido.
- Enrique (o Silvia) rápidamente utilizó un tono de voz y una postura corporal de defensa.
- Me parece que cuando Hernán (o Laura) dijo tal cosa, debería haber utilizado tales y cuales expresiones, que hubieran permitido apreciar mejor lo que estaba queriendo transmitir.

Actividad 5

Posturas corporales



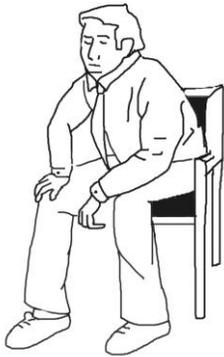
Restregarse un ojo
DUDA



Frotarse la nariz
DESCONFIANZA



Brazos cruzados
DEFENSIVA



**Sentado con inclinación
hacia adelante**
DESENVOLTURA



Apoyado en una mesa
SEGURIDAD



Mano en la nuca
FRUSTRACIÓN



Apoyándose atrás con brazos abiertos
SEGURIDAD EN SI MISMO



Frotarse las manos
NERVIOSISMO

Área de Competencia: Comunicación

Atributo: Comunicar con lenguaje no verbal

ACTIVIDAD 6

“CUÉNTAME QUIEN ERES”

Aprendizajes

esperados

Conocimiento

Reconocer la importancia de la imagen que proyectamos a los demás.

Habilidad

Manejar adecuadamente la presentación personal y el lenguaje gestual en las relaciones interpersonales.

Actitud

Valorar la presentación personal y el manejo del cuerpo, de modo que los mensajes verbales se apoyen en el lenguaje no verbal.

Competencia

Genérica (RIEMS)

- ✓ Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
- ✓ Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.

Dimensiones

Programa Construye T

- ✓ Conocimiento de sí mismo.
- ✓ No violencia.
- ✓ Escuela y familia.

Materiales y

Duración de la Actividad

- ✓ Cuaderno del participante o fotocopias.
- ✓ Pauta para los postulantes y para el entrevistador.
- ✓ Pauta para calificar a los postulantes.
- ✓ Lápices y hojas en blanco.

Duración: 45 minutos

Antecedentes para el facilitador.

Esta actividad, la última asociada a la comunicación no verbal, pone énfasis en la presentación personal y en la utilización de la corporalidad como herramienta de expresión.

Tal como afirma el dicho: “Como te ven... te tratan”. Esto significa que, en nuestra sociedad, en especial en el mundo laboral, las apariencias personales tienen gran valor. Una persona que presenta una imagen cuidada de sí misma, tendrá ventajas significativas por sobre quien no lo hace, en especial al momento de establecer relaciones de trabajo.

La presentación personal se compone básicamente de una vestimenta limpia y ordenada (no necesariamente nueva o costosa), de un pelo cuidado y de un buen manejo de la higiene personal. En el caso de las mujeres que utilizan arreglos de fantasía es importante mantener cuidado el cabello, las uñas con un esmalte parejo, colores armónicos en el conjunto del maquillaje y vestimenta sobria.

En el caso de los hombres, ésta también merece ciertas precauciones como barba bien recortada y sobriedad en el vestir. En general, los círculos laborales se resisten a aceptar colitas, aros, tatuajes visibles y vestimenta llamativa, lo cual recomienda buscar un justo equilibrio entre la proyección de una identidad propia y atender reglas tácitas o explícitas del mundo del trabajo.

Otro factor que influye en los mensajes no verbales que enviamos a los demás es el manejo y la utilización de nuestras posturas corporales. Se entiende por manejo de la corporalidad el modo de caminar, la posición del tronco, piernas y cabeza, y la distancia a la que la persona se ubica en relación a su interlocutor.

Algunas normas posturales para compartir con los participantes:

- Ajustar la posición física, de tal modo que esté en armonía con el ambiente en que se da la comunicación, identificando sobre todo el nivel de formalidad que se requiere.
- Evitar el uso de posturas que comunican desinterés o distracción en una conversación.
- Cuidar de no mostrar inseguridad mediante “tics” posturales tales como comerse las uñas, enrollar papelitos, hacer temblores de piernas, retorcerse las manos, acomodar un mechón de pelo u otros.
- Tener presente que la actitud mental se refleja en signos posturales, como por ejemplo, demostraciones de desgano, flojera o sueño.

Descripción de la Actividad

Esta actividad permite poner de manifiesto un nuevo aspecto del lenguaje no verbal: la apariencia personal (vestimenta y presentación). Para reforzar la importancia de la comunicación no verbal, integraremos también en este ejercicio elementos ya trabajados en las actividades anteriores, tales como la postura corporal, la voz, la expresión facial y los gestos. Los participantes tendrán, en consecuencia, una oportunidad para integrar estos aprendizajes y para valorizar su importancia en relación al mundo laboral.

En esta oportunidad simularemos cuatro entrevistas de selección de personal. Un grupo de participantes hará el rol de postulantes a un trabajo, para lo cual recibirán diversas indicaciones sobre cómo debe ser su presentación personal y manejo no verbal (corporal). Un entrevistador les hará preguntas que ellos deberán responder. Por su parte, el resto de los participantes calificará a los postulantes con una pauta de 14 elementos para evaluar la presentación personal y la postura corporal.

Preparación

Fotocopie el material didáctico que se encuentra al final del cuadernillo. Distribuya una copia de la “Pauta para los postulantes y para el entrevistador” a cada participante. Para los observadores-evaluadores, fotocopie tantas pautas como sean necesarias.

Desarrollo

1. Basándose en los antecedentes para el facilitador, destaque el hecho de que la comunicación no verbal se compone tanto de los gestos corporales y faciales, como del tono de voz, la vestimenta y la presentación personal. Haga ver que, al momento de presentarse a una entrevista de trabajo, tan importante como la comunicación verbal es la comunicación no verbal.
2. Introduzca la actividad señalando que cuatro participantes actuarán como “entrevistados” para un puesto de trabajo y otro como “entrevistador o encargado de selección”.

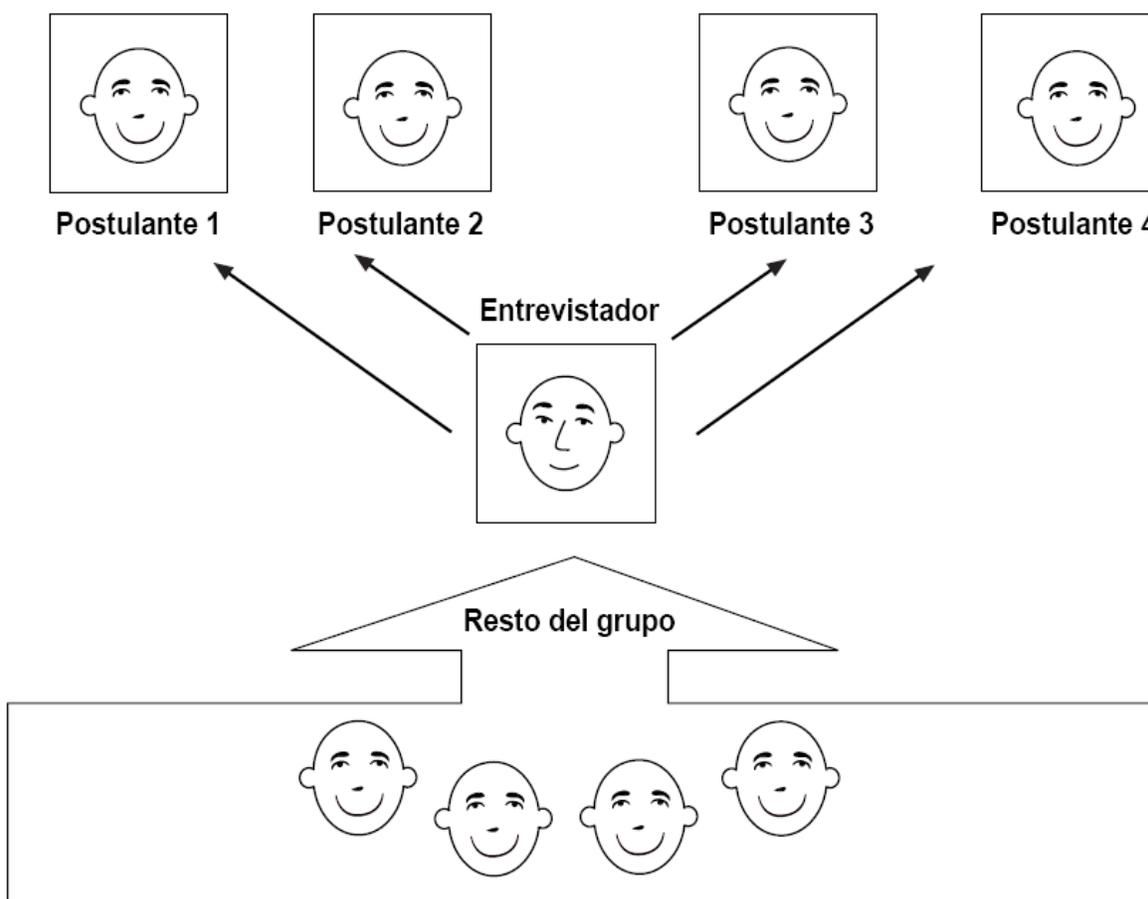
Señale también que, a medida que van siendo entrevistados, los demás participantes deberán calificar la presentación personal y el manejo del lenguaje no verbal de los candidatos, para luego determinar cuál de ellos es el más apto para el cargo y por qué.

ACTIVIDAD 6

- Solicite cinco voluntarios y entrégueles la “Pauta para los postulantes y para el entrevistador”. Asigne usted los roles a cada uno de los cinco actores. Señáleles que tienen 10 minutos para prepararse. Mientras esto ocurre, reparta a todos los demás participantes la “Pauta para calificar a los postulantes” e indíqueles que se familiaricen con ella.

Señale a los actores que deben esforzarse en representar su rol, siendo creativos en la configuración de sus personajes. Ayúdeles a identificar las características más relevantes.

Se configurará el siguiente escenario:



- Dé inicio a las representaciones. Destine aproximadamente 15 minutos para las cuatro escenificaciones. Otorgue un tiempo de 5 minutos para que los evaluadores finalicen sus anotaciones y cálculos.

ACTIVIDAD 6

Puesta en Común

- Al terminar, solicite a los “evaluadores” que digan en voz alta las notas que asignaron a cada candidato y determinen quién es el mejor calificado.
- Es muy probable que, si la actuación sigue las indicaciones de la pauta, el seleccionado sea el candidato 1. A partir de ese resultado u otro, analice en conjunto con los participantes cómo fue la presentación del candidato elegido y en qué se diferenció de los otros tres.
- Solicite a los cuatro “entrevistados” que cuenten cuáles fueron las indicaciones que recibieron para desempeñar su papel, de modo que los evaluadores puedan confirmar sus apreciaciones.

Conclusión

A partir de la puesta en común, usted deberá destacar la relevancia que tiene saber utilizar la corporalidad y la presentación personal como herramientas de expresión y de comunicación no verbal. Destaque la importancia que tiene en una entrevista de trabajo el hecho de que cada persona sepa qué es lo que quiere comunicar verbalmente, para así cuidar la relación entre lo que dicen sus palabras y lo que dice su vestimenta, cuerpo, voz y gestos.

Portafolio de Evidencias

Al término de esta actividad, el participante contará con un testimonio del facilitador el cual, basándose en una pauta de evaluación individual, indicará el nivel de logro de esta competencia.

En ella se reflejará el grado en que el participante es capaz de:

- Conocer el propio lenguaje corporal como expresión de emociones.
- Ser coherente en la comunicación verbal y no verbal.
- Utilizar la corporalidad como herramienta de expresión y comunicación.

Actividad 6

Pauta para los postulantes y para el entrevistador

Pauta para el entrevistador

Una vez que los candidatos hayan revisado sus roles, usted le hará a cada uno las siguientes preguntas:

- Nombre y edad.
- Solicite al candidato un resumen de sus estudios, los trabajos previos que ha realizado y que indique si tiene experiencia previa en el manejo de guillotinas.
- Pídale que en pocas frases se describa a sí mismo, con sus fortalezas y debilidades.
- Finalice la entrevista pidiéndole que le diga por qué él sería el candidato perfecto para quedarse con el puesto de trabajo.

Pauta general para los candidatos

En el periódico ha aparecido un aviso en el cual se solicita una persona encargada de la sección de guillotinado de una importante imprenta de Toluca. Solicitan un o una joven con experiencia, muy buen manejo verbal (ya que tendrá a su cargo el contacto con los clientes) y buena capacidad de liderazgo.

Uno de ustedes será el “encargado de selección” y los otros cuatro actuarán como “entrevistados”. Todos los demás participantes actuarán como “evaluadores” de los entrevistados, siguiendo para ello una pauta de observación, y determinarán quién es el mejor candidato para el puesto.

Preparen sus respectivos personajes guiándose por la descripción que, de cada uno de ellos, se entrega a continuación.

Actividad 6

Candidato 1:

Formal, seguro, firme y decidido. Tiene experiencia previa en el manejo de las guillotinas. Quiere el puesto y pretende demostrárselo a su entrevistador exponiendo sus méritos profesionales.

Lenguaje verbal: Muy correcto para hablar. Modula bien y utiliza un lenguaje adecuado.		
Lenguaje no verbal		
Cara y gestos faciales	Tono de voz	Postura y presentación corporal
<ul style="list-style-type: none"> • Su cara expresa tranquilidad y seguridad. • Mira a los ojos de su entrevistador. • Sonríe cuando considera que el tema lo amerita. • Utiliza movimientos de la cabeza cuando dice sí o no. 	<ul style="list-style-type: none"> • Firme y seguro. • Utiliza un volumen adecuado y constante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Camina con paso decidido, da la mano antes de sentarse, se sienta con la espalda derecha en la silla, y sus hombros permanecen rectos. Su ropa está ordenada.

Actividad 6

Candidato 2:

Informal, seguro, firme y decidido. Tiene experiencia previa en el manejo de las guillotinas. Quiere el puesto y pretende demostrárselo a su entrevistador “a lo amigo”.

Lenguaje verbal: Habla mal. Modula poco y utiliza un lenguaje poco formal.		
Lenguaje no verbal		
Cara y gestos faciales	Tono de voz	Postura y presentación corporal
<ul style="list-style-type: none"> • Su cara expresa tranquilidad y seguridad. • Mira a los ojos de su entrevistador. • Se ríe cada vez que considera que el tema lo permite. 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy amistoso. Tiende a tratar al entrevistador como un “compadre” más que una persona que lo está entrevistando. 	<ul style="list-style-type: none"> • Camina moviendo el cuerpo de lado a lado, como balanceándose. • Da la mano y, con la izquierda, golpea el hombro del entrevistador. • Se echa en la silla. Ropa desordenada, y camisa afuera.

Actividad 6

Candidato 3:

Muy inseguro y tímido. Si bien tiene experiencia previa en el manejo de las guillotinas, no se atreve a tomar el puesto porque no sabe cómo demostrar a su entrevistador la experiencia que tiene.

Lenguaje verbal: Muy correcto para hablar. Modula bien y utiliza un lenguaje adecuado.		
Lenguaje no verbal		
Cara y gestos faciales	Tono de voz	Postura y presentación corporal
<ul style="list-style-type: none"> • Su cara expresa mucho nerviosismo e inseguridad. • No mira a los ojos de su entrevistador. • Sus cejas están levantadas al medio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tembloroso e inseguro. Habla muy despacio y disminuye el volumen de voz al terminar las frases. • Con su voz, parece pedir disculpas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Camina muy despacio. No da la mano antes de sentarse, se sienta en la punta de la silla, agachado hacia delante con la espalda curva y los hombros caídos. Tiene la camisa abotonada hasta arriba y el pantalón sujeto más arriba de la cintura.

Actividad 6

Candidato 4:

Muy seguro y arrogante (agresivo). No tiene experiencia previa en el manejo de las guillotinas, lleva mucho tiempo cesante y piensa que no lo han contratado porque no se han dado cuenta de lo bueno que él es. Es el típico tipo “genial” o vendedor de su imagen, pero con molestia porque no lo toman en cuenta.

Lenguaje verbal:	Muy “joven” y “genial” para hablar. Modula poco y utiliza un lenguaje muy informal.	
Lenguaje no verbal		
Cara y gestos faciales	Tono de voz	Postura y presentación corporal
<ul style="list-style-type: none"> • Su cara expresa mucha seguridad. Tiene los ojos bien abiertos y, de tanto mirar fijo a los ojos, llega a incomodar. • Sus cejas están juntas al centro, transmitiendo molestia y agresividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy seguro y golpeado. Un tanto agresivo. Habla muy fuerte. • Con su voz parece estar “cobrando cuentas pendientes”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Camina de manera agresiva, golpeando el suelo con los pies. No da la mano antes de sentarse, se sienta echado hacia atrás, con los hombros hacia atrás y el pecho hacia delante. • Tiene la camisa abierta en el cuello y se ve ordenado pero demasiado “relajado”. Los lentes se ubican en la cabeza o colgando del cuello de la camisa.

Actividad 6

Pauta para calificar a los postulantes

La labor de ustedes como observadores-evaluadores, será la de calificar la comunicación no verbal de cada uno de los o las postulantes, con una nota de 1 a 7. Para eso, guíense por la siguiente pauta.

Haga sus anotaciones en otra hoja para evitar que se le confundan las calificaciones de los distintos postulantes. Separe las calificaciones señalando: Postulante 1, Postulante 2, etc.

Instrucciones: Califique de 1 a 7, según si el candidato cumple o no las siguientes afirmaciones.

Lenguaje no verbal	1	2	3	4	5	6	7
Camina con seguridad y paso decidido.							
Se acerca al entrevistador para darle la mano.							
Respeto el espacio personal del entrevistador (le suelta la mano rápidamente, no se queda conversando pegado a él, no lo toca aparte de la mano).							
Su vestimenta es adecuada a la entrevista.							
Su vestimenta se ve cuidada y se ve que se preocupa por su presentación.							
Mira al entrevistador cuando le habla.							
Su cara refleja tranquilidad y seguridad.							
El volumen de su voz permite escucharlo con claridad y no es muy fuerte.							
Su tono de voz es firme y seguro.							
Utiliza un lenguaje adecuado y formal.							
Responde lo que se le pregunta.							
Utiliza sus manos para reafirmar lo que dice.							
Su cuerpo se mueve de manera armónica.							
Se sienta con la espalda recta y los hombros rectos.							
Total							

Para obtener el resultado, sume las notas puestas por usted a cada candidato y divida el total por 14.

La/El estudiante

(nombre del participante)

participó en el Taller "Jóvenes Productivos" organizado por la Secretaría de Educación Pública y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en el marco de la Estrategia Nacional "Por Una Cultura de la Productividad en la Escuela" y, en los ejercicios sobre Comunicación interpersonal, evidenció que:

	Sí	A veces	Nunca
Utiliza un lenguaje verbal sencillo con un vocabulario ajustado a las circunstancias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modula bien y utiliza un tono de voz adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mantiene contacto visual con su interlocutor cuando habla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sabe escuchar con atención.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliza adecuadamente gestos y posturas corporales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Su presentación personal es apropiada según las circunstancias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Docente

Plantel

Área de Competencia: Comunicación

Atributo: Ser asertiva(o)

ACTIVIDAD 7

“LO PASIVO, LO AGRESIVO, LO ASERTIVO”

Aprendizajes

esperados

Conocimiento

Conocer las claves verbales y no verbales que permiten distinguir una conducta asertiva, de una agresiva y de una pasiva.

Habilidad

Identificar cuándo uno mismo está actuando de manera poco asertiva, es decir, agresiva o pasivamente.

Actitud

Asumir el compromiso personal de decir las cosas asertivamente, tanto a nivel verbal como no verbal.

Competencia

Genérica (RIEMS)

- ✓ Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
- ✓ Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.

Dimensiones

Programa Construye T

- ✓ Conocimiento de sí mismo.
- ✓ No violencia.
- ✓ Escuela y familia.

Materiales y

Duración de la Actividad

- ✓ Cuaderno del participante o fotocopias.
- ✓ Set de “Tarjetas de mensajes 1”, para juego por equipos.
- ✓ Set de “Tarjetas de mensajes 2”, para juego por equipos.

Duración: 45 minutos.

ACTIVIDAD 7

Antecedentes para el docente

La interacción con los demás, **cuando se trata de emitir una opinión que afecta al interlocutor**, puede convertirse en una fuente considerable de estrés o de angustia. La asertividad permite reducir ese estrés, en la medida que favorece la defensa de los derechos de cada uno, sin agredir ni ser agredido. Sin embargo, ser asertivo no es tan fácil y, muchas veces, se confunde con ser agresivo o pasivo.

Como ya sabemos, **la asertividad** es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos y opiniones, sin amenazar, castigar o atropellar a los demás.

La **conducta asertiva** implica respeto hacia uno mismo (al expresar necesidades propias y defender nuestros derechos) y respeto hacia los derechos y necesidades de los demás. También implica, eso sí, saber reconocer las propias responsabilidades en cada interacción y medir las consecuencias que resultan de la expresión de un determinado sentimiento o pensamiento.

En el lenguaje no verbal, la conducta asertiva se reconoce por un tono de voz seguro, firme y pausado; por una expresión corporal firme y levemente inclinada hacia delante, movimientos de manos relajados, espontáneos y sencillos; y por una expresión facial que expresa seriedad (en tono cordial, no grave) e interés por el interlocutor.

La **conducta pasiva** se caracteriza por no respetar los derechos propios, puesto que no expresa abiertamente sus sentimientos, pensamientos y opiniones o los expresa de una manera derrotista, con disculpas y falta de confianza, de tal modo que los demás puedan no hacerle caso. La conducta pasiva busca apaciguar a los demás y evitar toda forma de conflicto. La persona que actúa así puede sentirse a menudo incomprendida, no tomada en cuenta, manipulada y molesta; o volverse irritable y hostil con los demás.

En el lenguaje no verbal, la conducta pasiva se reconoce por un tono de voz sumiso, bajo, tímido, ansioso, culpable e inseguro; un cuerpo de hombros caídos, encogido, que quiere parecer insignificante, manos con movimientos nerviosos; y una expresión facial de mirada hacia abajo, cabeza inclinada, con rasgos de timidez y vergüenza.

Por último, la **conducta agresiva** se reconoce como una defensa inapropiada e impositiva de los pensamientos y sentimientos propios, transgrediendo los derechos de las otras personas.

Cuando la agresión es verbal, puede incluir ofensas, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. Cuando es no verbal, puede incluir gestos amenazantes, como levantar el puño o miradas intensas e, incluso, ataques físicos. El objetivo habitual de la agresión es la dominación del otro y la victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Por cierto, hay diferencias de grado y matices en cada forma de agresión.

ACTIVIDAD 7

Descripción de la Actividad

El sentido de esta actividad es doble. Por una parte, se ejercitará la entrega de mensajes en los tres estilos: agresivo, pasivo y asertivo. Por otra, se vivenciará lo difícil que resulta responder siempre en tono asertivo, independientemente de cómo fue entregado y, por lo tanto, recibido el mensaje.

Para cumplir el objetivo de esta actividad, los participantes jugarán representando distintos estilos comunicativos y, luego, se increparán y defenderán haciendo un contraste entre las formas asertivas y no asertivas de comunicarse.

Preparación

- Fotocopie las “Tarjetas de mensajes 1” que se encuentran al final de este cuadernillo (un set para cada participante) y las “Tarjetas de mensajes 2” (sólo dos set).

Desarrollo

Paso 1

1. Basándose en los antecedentes para el facilitador, presente a los participantes el concepto de conducta asertiva y contrapóngalo con los de conducta agresiva y pasiva. Señale, a grandes rasgos, sus diferencias y destaque los componentes no verbales de cada una de estas conductas (corporalidad, tono de voz y gestos faciales). Puede escribir estas características en la pizarra para que sirvan de apoyo durante el desarrollo de la actividad.
2. Promueva entre los participantes una pequeña conversación sobre si les cuesta o no expresar sus puntos de vista, cuando deben emitirlos frente a personas que podrían incomodarse, disentir o rechazar sus apreciaciones. También pregunte qué temas producen más dificultad para expresarse.
3. **Divida al grupo en equipos de cuatro personas**, pídale que se sienten en círculo y entregue a cada participante un set de “Tarjetas mensaje”. Uno de ellos hará las veces de administrador del juego y elegirá tres de las seis tarjetas para trabajarlas en el equipo.

Ayúdenos a clarificar sus ideas reconociendo que a todos nos cuesta expresar lo que sentimos y deseamos, en el momento preciso, de manera adecuada, sin pasar sobre los derechos ajenos y sin dejar que pasen sobre los nuestros. Haga hincapié en que tener relaciones honestas y no sentirse obligado, por vergüenza o por el qué dirán, es un aprendizaje que debe entrenarse.

ACTIVIDAD 7

4. El administrador pedirá a los miembros de su equipo que **expresen, en frases cortas, los tres estilos comunicativos** (agresivo, pasivo y asertivo) para cada una de las situaciones seleccionadas.

Por ejemplo, María es Administradora del juego y pide a José que exprese en tres frases cortas (una por cada estilo comunicativo), la idea de la situación seleccionada. La situación es: “Quiere cambiar un alicate que le salió defectuoso”. José dice, en estilo agresivo. “Vengo a cambiar esta porquería”; luego, en estilo pasivo: “Perdón, pero no sé si podría cambiar este alicate que no me salió muy bueno, en realidad”; y finalmente dice, en estilo asertivo: “Señor, necesito que me cambie este alicate que salió defectuoso”. Hecha esta ronda de interpretaciones, María elige otra situación y pide a Francisca que exprese frases en los tres estilos comunicativos, y finalmente lo mismo a Juan.

Tenga en cuenta que siempre habrá —en este ejercicio— un mensaje entregado en forma agresiva y una respuesta.

5. Refiérales que, para transmitir cada mensaje, deben ser creativos, imaginar el contexto de la situación (aunque no lo expresen) e inventar las frases que crean adecuadas para representar cada estilo.
6. Otorgue 15 minutos a estas pequeñas actuaciones y deje que libremente se rían y critiquen sus propias representaciones

Paso 2

7. **Reúna a todo el grupo, nuevamente,** y pida que pase adelante un voluntario.
8. Entregue al voluntario un set de la “Tarjeta de mensajes” y conserve en su mano el otro ejemplar. Indíquele una frase seleccionada por usted y **pídale que se la dirija agresivamente a cualquier compañero del grupo.** Él deberá aludirlo por su nombre y decirle la frase en forma ruda, molesta, agresiva. A su vez, **el compañero aludido deberá dar una respuesta firme, asertiva, pidiendo una aclaración** en forma tranquila pero segura.
9. Luego llame adelante a otro voluntario, pásele el set de “Tarjetas de mensajes” y pídale que increpe a otro compañero con la segunda frase que usted determine. El compañero aludido también deberá dar una respuesta firme, asertiva, pidiendo una aclaración en forma tranquila pero segura.
10. Repita el ejercicio con diferentes frases hasta un máximo de cuatro veces, o menos si considera que los participantes han experimentado suficientemente con la situación.

Recuérdelos que el lenguaje no verbal también comunica la intensidad del verbal.

ACTIVIDAD 7

Puesta en Común

Coménteles que el estilo de cada cual es algo que se ha ido construyendo en el tiempo, pero que deben esforzarse por desarrollar un estilo asertivo si quieren lograr una buena comunicación cotidiana.

- Abra el diálogo solicitando que comenten **en cuál estilo comunicativo se sintieron más cómodos**, cuando trabajaron en pequeños equipos (Paso 1), y **cuánto les costó tener una respuesta asertiva** a quienes recibieron un mensaje entregado en forma agresiva, (Paso 2).
 - Señáleles que cada uno de nosotros tiene tendencia a desarrollar un estilo propio y debe hacer el esfuerzo de acercarse a la forma asertiva de comunicación. Mencione, también, que las respuestas asertivas tuvieron dificultades en expresarse de esa manera porque las emociones se ponen en juego, influidas por la carga con que es recibido un mensaje.
 - Destaque el hecho de que las conductas pasivas generan en la otra persona aprovechamiento y abuso; las conductas agresivas, más agresión; y las conductas asertivas, mayor claridad en la comunicación.

Conclusión

Luego de la experiencia vivida y de los comentarios realizados en la puesta en común, destaque la importancia de **distinguir estos tres tipos de conductas comunicativas** y resalte el hecho de que, en la vida laboral, la asertividad es una característica que todos debemos desarrollar como competencia básica de la comunicación, en particular, al interior del equipo de trabajo y entre jefes y subordinados.

Portafolio de Evidencias

Al término de la siguiente actividad (Actividad 8), cada participante contará con una **evaluación del grado de asertividad** que posee, hecha por un compañero del grupo, la cual podrá incluir en su Portafolio de evidencias.

Actividad 7

Tarjetas de mensajes 1

De ustedes cuatro, uno hará de administrador del juego. Los otros tres deberán expresar frases, en primera persona, relacionadas con una situación seleccionada por el administrador. Dirán tres frases jugando a interpretar cada vez un estilo comunicacional diferente: agresivo, pasivo y asertivo. En ese orden. Pongan imaginación para suponer el contexto en que se da la situación.

Pidió pollo y le trajeron carne.

Lo encuentra bonito, pero no le alcanza el dinero.

Está molesto porque no le devolvió la llamada.

El viaje es muy largo y no quiere establecer comunicación con el viajero de al lado.

Debe pedirle que lo rehaga porque tienen muchos errores.

Necesita el asiento porque se siente mareado.

Actividad 7

Tarjetas de mensajes 2

Párate frente al grupo y lee la frase que te indique el relator, refiriéndola a un compañero específico de la sala en que se realiza la actividad. Nómbralo para que esté seguro que te diriges a él. Dile la frase en forma ruda, mirándolo a los ojos, con malestar. Quédate adelante hasta que tu compañero te haya entregado su respuesta.

NUNCA MANTIENES TU PALABRA.

ME TIENE ABURRIDO QUE TE QUEJES DE TODO.

NUNCA HACES EL TRABAJO QUE TE CORRESPONDE.

TÚ HACES PREGUNTAS BIEN TONTAS.

CREES QUE LO SABES TODO.

ANDAS CONTANDO CHISMES POR TODOS LADOS.

NO SABES LLEGAR A LA HORA.

TE GUSTA SER GRACIOSO.

ERES POCO COLABORADOR.

SIEMPRE ERES TAN TERCO

NUNCA TE INTEGRAS AL GRUPO.

TE IMPORTA BIEN POCO MANTENER LIMPIA LA SALA DE REUNIONES.

Área de Competencia: Comunicación

Atributo: Ser asertiva(o)

ACTIVIDAD 8

“ESPERO QUE LO TOMES BIEN”

Aprendizajes

esperados

Conocimiento

Reconocer la relación entre asertividad y retroalimentación constructiva y sus principales desafíos y beneficios para la relación interpersonal y laboral.

Habilidad

Formular y entregar una retroalimentación constructiva de manera asertiva.

Actitud

Desarrollar una disposición receptiva ante la retroalimentación dada por otra persona.

Competencia

Genérica (RIEMS)

- ✓ Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
- ✓ Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.

Dimensiones

Programa Construye T

- ✓ Conocimiento de sí mismo.
- ✓ No violencia.
- ✓ Proyecto de vida.

Materiales y

Duración de la Actividad

- ✓ Cuaderno del participante o fotocopias.
- ✓ Cuestionario para evaluar el grado de asertividad de otra persona.
- ✓ Lápices y hojas en blanco.

Duración: 45 minutos

ACTIVIDAD 8

Antecedentes para el docente

La **retroalimentación o crítica constructiva** es una herramienta que permite poner en práctica la asertividad y tiene como propósito lograr que la otra persona crezca con lo que le decimos. **Puede ser una retroalimentación** para señalar deficiencias o para destacar méritos y, en ambos casos, ayuda a la otra persona a mejorar lo malo o reforzar lo bueno.

Lamentablemente, también existe la **retroalimentación o crítica destructiva** que denigra o daña a la persona que es objeto de ella. La retroalimentación constructiva, en cambio, potencia las buenas relaciones entre las personas, contribuye al logro de una comunicación efectiva y ayuda a mejorar el trabajo en equipo.

Dar a otro una retroalimentación constructiva es difícil. Esta actividad ayudará a los participantes a desarrollar esta habilidad.

ACTIVIDAD 8

Descripción de la Actividad

El objetivo de esta actividad apunta a que los participantes **desarrollen la capacidad de plantear una retroalimentación constructiva a partir de una situación real**, identificando las diferencias que existen entre un estilo asertivo de comunicación y los estilos agresivos o pasivos.

Para cumplir el objetivo de esta actividad, los participantes tendrán que completar un formulario de evaluación del **grado de asertividad de otra persona del grupo**, y luego, **comunicarle asertivamente la evaluación que hizo de él**.

Preparación

- Fotocopie, para cada participante, un ejemplar de los siguientes materiales: “Cuestionario para evaluar el grado de asertividad de otra persona del grupo” y “Recomendaciones para formular una retroalimentación constructiva”.

Desarrollo

Paso 1

1. Basándose en los antecedentes para el facilitador, presente a los participantes los beneficios de la asertividad como estilo para formular retroalimentaciones constructivas y haga el contrapunto mostrando el daño que genera la crítica destructiva. Una retroalimentación o crítica constructiva nos ayuda a entregar opiniones claras, precisas y bien fundamentadas a los demás. La crítica destructiva genera resistencias en las personas y destruye los lazos de confianza y credibilidad que necesita toda interacción humana.
2. Entregue a cada participante un ejemplar del “Cuestionario para evaluar el grado de asertividad de otra persona” y **solicíteles que evalúen a una persona del grupo designada por usted**. A modo de sugerencia, usted podría formar las parejas siguiendo el orden alfabético del listado del grupo: el primero de la lista evalúa el segundo y éste al primero; el tercero evalúa al cuarto y éste al tercero; y así sucesivamente, hasta formar todas las parejas necesarias.
3. Otorgue aproximadamente unos 15 minutos para responder el cuestionario y **pídales que trabajen en silencio**.

Exija un trabajo evaluativo serio, basado en el conocimiento que cada cual tiene de la otra persona y en el ánimo de contribuir al crecimiento personal de ambos participantes.

ACTIVIDAD 8

Paso 2

4. Una vez contestados los cuestionarios, entregue a los participantes las *“Recomendaciones para formular una retroalimentación constructiva”*. Otorgue 5 minutos para que cada uno se compenetre con el contenido de este material.
5. Pídales **que se reúnan con la pareja que evaluaron y que le señalen el puntaje obtenido** y la interpretación que el mismo instrumento asocia a cada rango de puntaje.
6. A continuación, **cada evaluador deberá ofrecer una retroalimentación constructiva a la persona evaluada**, seleccionando para ello dos o tres aspectos en los que haya obtenido bajos puntajes. Oriéntelos a que se guíen por las recomendaciones recién entregadas para formular sus comentarios asertivamente. Otorgue en total 10 minutos para que las parejas intercambien sus retroalimentaciones y dialoguen sobre ellas.
7. Recuerde a cada evaluador que indique en el cuestionario el nombre de la persona que evaluó, que consigne su propio nombre y firma y que le **entregue el formulario al evaluado**. A continuación **usted también firme cada instrumento**, en señal de haber superado el proceso.
8. Indíqueles que cada participante debe quedarse con la evaluación que de él se hizo.

Cree las condiciones para un diálogo basado en la asertividad y en el respeto mutuo. Asegúrese de que todos tengan la misma oportunidad de dar y de recibir retroalimentación.

Puesta en Común

- Coménteles a los participantes que haber obtenido en la evaluación un puntaje u otro, no significa ser una mejor o peor persona. Sólo es indicativo de aquellos aspectos que todos, en una u otra medida, necesitamos mejorar o consolidar para ser más asertivos.
- Finalmente genere una retroalimentación colectiva a través de las siguientes preguntas:
 1. ¿Quiénes se sintieron cómodos con lo que les dijeron l lo evalúan como un aporte para sí mismos?
 2. ¿Quiénes se sintieron incómodos con lo que les dijeron y lo evalúan como una agresión o descalificación?

ACTIVIDAD 8

Conclusión

Luego de la experiencia vivida y de los comentarios realizados en la puesta en común, usted deberá destacar la **importancia de las relaciones interpersonales asertivas en la vida laboral** (tanto con iguales como con subordinados y jefes), ya que constituyen una característica muy valorada que potencia el trabajo en equipo y que todos debemos desarrollar en cuanto competencia básica de la comunicación.

A partir de los comentarios surgidos entre los participantes, **resalte lo cuidadoso que debemos ser al emitir opiniones sobre otras personas, sí queremos ser asertivos** y sostener en el tiempo una actitud de ayuda y de disposición hacia los demás. Sugiera a los participantes que, a partir de lo aprendido en este ejercicio, ensayen y construyan su propio estilo de asertividad y retroalimentación constructiva.

Portafolio de Evidencias

Al término de esta Actividad, cada participante contará con una **evaluación del grado de asertividad** que posee, hecha por un compañero del grupo, la cual podrá incluir en su Portafolio de evidencias. Dicha evidencia tendrá la firma del relator en reconocimiento de que la actividad se desarrolló bajo su supervisión.

Actividad 8

Cuestionario para evaluar el grado de asertividad de otra persona del grupo

A través del cuestionario que se ofrece a continuación, evalúa el grado de asertividad de la persona del grupo que te asigne tu facilitador. Intenta la mayor objetividad que te sea posible, contestando las preguntas con valentía y honestidad. En esta actividad está en juego tu propia habilidad asertiva.

Marca tres (3) puntos en cada respuesta “*Siempre*”, dos (2) puntos para cada respuesta “*A veces*” y un (1) en cada respuesta “*Nunca*”.

Nombre de la persona evaluada

	Siempre	A veces	Nunca
1. Reconoce, sin dificultad, los méritos de otras personas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Expresa sus emociones abiertamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Admite cuando ha cometido un error.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Pide aclaración cuando estima que una nota está equivocada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Dice “no” cuando la ocasión así lo requiere.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Se ofrece para negociar un cambio de fecha de un compromiso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Busca hacer nuevos amigos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Sostiene con firmeza sus valores aunque sienta que no son compartidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Manifiesta su malestar con tranquilidad y firmeza cuando considera que lo han ofendido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Sabe que decir cuando recibe un halago.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Conecta instituciones o autoridades cuando necesita material para un trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Mantiene contacto visual cuando expresa sus sentimientos, deseos y necesidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Cuando está enojado, se expresa sin demostrar irritación hacia quienes no corresponde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Ante un conflicto, procede en forma constructiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MATERIAL DIDÁCTICO

- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 15. Pide ayuda sin dificultad cuando la necesita. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Expresa sus discrepancias ante las autoridades. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Pide aclaración ante comportamientos poco transparentes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Utiliza afirmaciones en primera persona, en vez de generalizar detrás de "nosotros". | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Pide que le devuelvan un objeto que ha presentado cuando ya pasó el tiempo acordado. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Siente confianza en sus capacidades. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Suma el puntaje de cada columna y, luego, el total de las tres columnas.

Total		

Nombre y firma del evaluador

--

Nombre y firma del docente

--

Escala de asertividad:

Entre 53 y 60 puntos:

La persona se expresa generalmente de manera asertiva, manifestando la mayor parte de las veces su sentir honesto y respetuoso.

Entre 40 y 52 puntos

La persona se expresa normalmente de manera asertiva, pero debe desarrollar mayor capacidad ante ciertas situaciones en las que su comportamiento no lo es.

Entre 26 y 39 puntos:

La persona se manifiesta asertivamente en ocasiones, pero claramente hay situaciones en que no lo logra.

Entre 20 y 25 puntos:

La persona tiene dificultades para expresarse de manera asertiva. Probablemente esta actividad y la retroalimentación que reciba, le permite superar en cierta forma este inconveniente.

Actividad 8

Recomendaciones para formular una retroalimentación constructiva

Se te invita a tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para que las pongas en práctica al retroalimentar a la persona que evaluaste. Ellas, además, te serán de gran utilidad en cualquier momento en que necesites manifestar una opinión que puede causar algún inconveniente en quien la recibe.

- **Sé descriptivo.** Describe —tan objetivamente como te sea posible— lo observado y da ejemplos específicos que sean recientes. Por ejemplo: *“Tu no mantienes contacto visual con las personas cuando les expresas tus sentimientos”*.
- **No uses clasificaciones.** Expresiones como *“eres inmaduro”, “no profesional”* o *“irresponsable”*, son clasificaciones que generan resistencia en quien las escucha. Prefiere siempre describir el comportamiento: *“en tal o tales circunstancias tú no cumpliste lo prometido”*.
- **No generalices.** Decir, por ejemplo, *“nunca cumples lo prometido”*, invita al otro a buscar argumentos o hechos que demuestran lo contrario. Evita afirmaciones que contengan: *“nunca”, “siempre”, “jamás”, “todo el tiempo”*.
- **No juzgues.** Juicios como *“eres bueno”, “eres el mejor”, eres malo”, eres el peor”*, ubican al que da la retroalimentación en una posición de superioridad; y al que la recibe, en una posición de inferioridad.
- **Habla por ti mismo.** Es importante evitar referencias del tipo *“a mucha gente no le gusta cuando tú...”*. Es preferible siempre expresarse en primera persona: *“Me molesta cuando no expresas lo que sientes”, “no me gusta cuando dices sí, queriendo decir no”*.
- **Formula la frase como afirmación, no como pregunta.** Es asertivo decir, por ejemplo, *“me molestan tus incumplimientos”*, y no es asertivo preguntar *“¿Cuándo vas a cumplir lo prometido?”*.
- **Cuida el contexto.** La retroalimentación constructiva debe ser entregada en un contexto de confianza, sólo cuando exista interés en la persona que la recibirá y tengas la suficiente disposición para acoger su reacción.

Actitud: Se puede definir como las tendencias relativamente durables de emociones, creencias y comportamientos orientados hacia las personas, agrupaciones, ideas, temas o elementos determinados.

Aptitud: Es la capacidad de una persona para realizar adecuadamente una tarea. Algunos ejemplos son: aptitudes musicales, buen oído, capacidad de comunicación, relación social, amabilidad, capacidad de: improvisación, negociación y persuasión, observación, organización, razonamiento y reflexión y capacidad numérica.

Argumento: Mensaje que apoya una pretensión o punto de vista subjetivo.

Asertividad: Expresión directa de los propios sentimientos, deseos y opiniones, sin amenazar, castigar o atropellar a los demás.

Autonomía: En términos abstractos significa saber ser, saber valerse por sí mismo tanto en lo individualidad como en la interacción social, saber buscar un camino con sentido personal y de aporte al entorno en que se convive.

Calidad: Es la creación continua de valor para el cliente. Mide los atributos, propiedades o características que deben tener los bienes y servicios para satisfacer los requerimientos.

Capacidad: Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.

Collage: Técnica artística, consistente en el pegado de diversos fragmentos de materiales sobre una superficie. Esta técnica compone las obras con trozos de realidad.

Competencia: Son capacidades o desempeños que integran conocimientos, habilidades y actitudes que los estudiantes ponen en juego en contextos específicos para un propósito determinado.

Competencias de Productividad y Empleabilidad: Conjunto de conocimientos habilidades, actitudes y valores que un joven debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el sector económico de la actividad, el nivel del cargo o desempeñar, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad que requiere la función a desempeñar.

Competitividad: Es el conjunto de cualidades de una empresa y su entorno, lo cual define su capacidad de competencia. Depende de su habilidad para generar valor en un entorno competitivo (el mercado), y ésta depende a su vez de factores externos e internos de la empresa. La empresa puede alcanzar el éxito si desarrolla ventajas competitivas en su interior que a su vez le permitan generar valor en su exterior. Ello sólo puede lograrse con acciones para la mejora de la productividad.

Comunicación: Capacidad de entregar y recibir información que contribuya a la inserción laboral, al mejoramiento del desempeño y al desarrollo de relaciones armónicas en el lugar de trabajo.

Comunicación asertiva: Implica poder expresar de manera clara, directa y honesta aquello que consideramos justo para nosotros y que obedece a los que sentimos y deseamos realmente.

Comunicación interpersonal: Es consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos a terceros, sin la intención de herir o perjudicar.

Concientizar: Inducir que alguien sienta, piense, quiera, obre y sepa de su alcance con conocimiento de lo que hace.

Confianza: Es el elemento que permite que cada uno se sienta perteneciente, que aporte, se equivoque, corrija, pida y entregue en un ambiente de acogida, libre de amenazas.

Conflicto positivo: Consiste en reconocer que todos tienen un espacio para manifestar sus diferencias, que ello es una fuente de creatividad que un conflicto bien solucionado compromete en mayor medida a los miembros del un equipo.

Consenso: Significa que entre todos construyeron la alternativa que creen mejor, a pesar de los inconvenientes que pueda tener.

Coordinador/a: Docente que fue capacitado durante alguna versión del Diplomado “ConstruyeT” entre los años 2008 – 2009.

David Kolb: Estadounidense, 1939. Teórico de la educación cuyos intereses y publicaciones se enfocan en el aprendizaje a partir de la experiencia, el cambio social e individual, desarrollo de carrera, y educación profesional y ejecutiva. Es fundador y director de Experience Based Learning Systems, Inc. (EBLS), y profesor de Conducta Organizacional en Weatherhead School of Management, Case Western Reserve University, Cleveland, Ohio.

Eficiencia: Es la relación entre los resultados que logra y el costo de los recursos necesarios. Mide la relación entre los productos y servicios generados con respecto a los insumos y recursos utilizados. Relación entre el cumplimiento de los objetivos y metas programadas optimizando los recursos disponibles al máximo.

Empleabilidad: La combinación de factores que brindan a la gente la posibilidad de ingresar, permanecer o transitar en el mercado de trabajo y que están en armonía con los requerimientos de la demanda laboral.

Espina de Pescado: Conocido también como Diagrama Causa-Efecto o Diagrama de Ishikawa (por su creador, el Dr. Kaoru Ishikawa, 1943). Es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema. Se utiliza en las fases de Diagnóstico y Solución de la causa.

Facilitador/a: Representantes de las Organizaciones de la Sociedad Civil que participan en el Programa ConstruyeT.

Gestionar un proyecto: Administrarlo optimizando la relación recursos-resultados, mediante el uso de herramientas específicas en el seguimiento de cada etapa.

Globalización: Tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales.

Ladino: Astuto, sagaz, taimado.

Meta aprendizaje: Acción de descubrir subproductos de cualquier esfuerzo que se hace por lograr un resultado.

Microclimas: Es un conjunto de afecciones atmosféricas que caracterizan un contorno o ámbito reducido.

Nuevas tecnologías: Hace referencia a los últimos desarrollos tecnológicos y sus aplicaciones (programas, procesos y aplicaciones). Se centran en los procesos de comunicación y se agrupan en tres áreas: la informática, el video y la telecomunicación, con interrelaciones y desarrollos a más de un área.

Optimizar: Buscar la mejor manera de realizar una actividad o mejorar la utilidad de algo.

Plan de acción: Establecer –con anticipación– todas las actividades que es necesario llevar a cabo para que un proyecto cumpla su propósito.

Planificar: Definir hoy dónde se quiere estar mañana y cómo se piensa llegar.

Planificar un proyecto: Diseñar acciones orientadas a la consecución de determinados propósitos, procurando utilizar racionalmente los recursos disponibles.

Productividad: Es el grado de utilización efectiva de cada elemento de producción. Es sobre todo una actitud mental. Busca la constante mejora de lo que ya existe. Está basada en la convicción de que uno puede hacer las cosas mejor hoy que ayer, y mejor mañana que hoy. Requiere esfuerzos continuados para adaptar las condiciones cambiantes y aplicar nuevas técnicas y métodos. Es la firme creencia del progreso humano.

Productividad Laboral: Es el resultado de un sistema inteligente que permite a las personas en un centro de trabajo, optimizar la aportación de todos los recursos materiales, financieros y tecnológicos que concurren en la empresa, para producir bienes y/o servicios con el fin de promover la competitividad de la economía nacional; mejorar la sustentabilidad de la empresa; preservar y ampliar el empleo y la planta productiva nacional; e incrementar los ingresos de los trabajadores.

Asimismo, se puede entender como un valor que nos permite: realizar todas las actividades diarias con el mejor esfuerzo. Permite lograr mi bienestar y el de la comunidad al aprovechar al máximo todos los recursos a mi alcance, generando relaciones armónicas entre los que me rodean. La productividad está presente en la casa, en la escuela, en el trabajo y, en general, en todos los aspectos de mi vida cotidiana.

Proyecto: Ordenamiento de un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, combinando recursos humanos, materiales, técnicos y financieros, se planifican y realizan con el propósito de conseguir un resultado.

Psicopedagogía: Rama de la psicología que se ocupa de los fenómenos de orden psicológico para llegar a una formulación más adecuada de los métodos didácticos y pedagógicos.

Psicopedagogo: Especialista en psicopedagogía.

Redes sociales: Conjunto de personas que representan a organizaciones e instituciones que establecen relaciones y producen interacciones de manera continua, para alcanzar metas comunes en forma efectiva y eficiente

Resumen Ejecutivo: Síntesis de los aspectos más destacables, redactados de tal manera que constituyan la carta de presentación del contenido del proyecto.

retroalimentación o crítica constructiva: Es una herramienta que permite poner en práctica la asertividad y tiene como propósito lograr que la otra persona crezca con lo que le decimos. **Puede ser una retroalimentación** para señalar deficiencias o para destacar méritos y, en ambos casos, ayuda a la otra persona a mejorar lo malo o reforzar lo bueno.

Sensibilizar: Ofrecer información a una persona, motivándola a que se dé cuenta de la importancia o el valor de un comportamiento o de una acción.

Sinergia: Es la suma de energías individuales que se multiplican progresivamente, reflejándose sobre la totalidad del grupo.

Técnica de la “Lluvia de Ideas”: Consiste en que los miembros de un equipo argumentan con la mayor libertad posible sobre un tema o problema, con el objeto de producir ideas originales o soluciones nuevas

Trabajo: Conjunto de actividades humanas, remuneradas, que producen bienes o servicios en una economía, que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos.

Trabajo decente: El trabajo decente resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres.

Trabajo en Equipo: Representa la capacidad humana de asumir responsablemente – al interior de un equipo de trabajo y en un nivel óptimo de desempeño – el desarrollo de las tareas necesarias para cumplir un objetivo.