

**PEDAGOGÍA Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN MÓDULO DE
CAPACITACIÓN EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POLICÍA Y COMUNIDAD**

MAURICIO ANDRÉS BARRERO MORALES

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**PEDAGOGÍA Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN MÓDULO DE
CAPACITACIÓN EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POLICÍA Y COMUNIDAD**

MAURICIO ANDRÉS BARRERO MORALES

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Gerencia Social

**ASESOR
Magíster. JAIME ALBERTO MEJIA BASTIDAS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^{ro} del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Jaime Alberto Mejía Bastidas
Asesor

Mónica Patricia Solís Urbano
Firma del jurado

Carlos Wilfredo Narváez Prado
Firma del jurado

Pasto, 15 de Diciembre de 2011

AGRADECIMIENTOS

A todos aquellos que me acompañaron en este camino y que me permitieron vivir intensamente cada instante de la vida.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
PRESENTACIÓN	9
1. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN	11
Para tener en cuenta	12
Dinámica uno: El teléfono	12
Construyendo saberes: Definición del término comunicación	14
Definiciones	14
Estructura y dinámica de la comunicación	15
Actividad uno: Establecer espacios de escucha y comunicación entre los participantes	16
Actividad dos: Entendiendo los puntos de vista diferentes	17
¿Cómo reaccionamos en una comunicación?	19
Para aplicar	20
¿Cuánto aprendimos?	22
2. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL	23
Para tener en cuenta	23
Dinámica uno: Las cotorras	24
Construyendo saberes: Definición de los términos comunicación verbal y no verbal	25

Aprendiendo más: Comunicación verbal	25
Actividad uno: Fortaleciendo las capacidades relacionadas con el lenguaje verbal	26
Actividad dos: Reforzando lo aprendido	28
Acercándonos a la comunicación no verbal	29
Dinámica dos: Baile del tambor	29
Comunicación no verbal	30
Actividad uno: Vamos a jugar haciendo mímica	32
Actividad dos: Reforzando lo aprendido	33
¿Cuánto aprendimos?	36
3. COMUNICACIÓN ASERTIVA Y HABILIDADES COMUNICATIVAS PARA AFRONTAR CONFLICTOS	37
Para tener en cuenta	37
Para iniciar el tema	38
La comunicación asertiva	38
Actividad uno: Descubriendo la importancia de la comunicación asertiva	40
Herramientas importantes para una comunicación eficaz	40
Aplicando las herramientas comunicativas en la resolución de un conflicto	40
¿Cuánto aprendimos?	45
BIBLIOGRAFÍA	46

RESUMEN

El presente módulo tiene como objetivo brindar herramientas en pedagogía y estrategias de comunicación a los integrantes de la Policía Nacional del municipio de Pasto, para mejorar su intervención comunitaria, y contiene elementos conceptuales, pedagógicos y prácticos que permiten comprender de manera integral la comunicación.

El documento contiene los elementos conceptuales de la comunicación verbal, no verbal y asertiva, esta última se convierte en una herramienta fundamental al momento de abordar la resolución de un conflicto.

El módulo también aporta elementos importantes para abordar el tema de comunicación, sin embargo se considera que este trabajo se debe seguir profundizando y enriqueciendo con las experiencias de cada una de las personas que se benefician con la aplicación de las actividades propuestas.

ABSTRACT

This module aims to provide tools in education and communication strategies to members of the National Police of the municipality of Pasto, to improve community involvement, and contains conceptual, pedagogical and practical understanding comprehensively allow communication.

The document contains the conceptual elements of verbal, nonverbal and assertive, the latter becomes an essential tool when addressing the resolution of conflict.

The module also provides important elements to address the issue of communication, however it is considered that this work must continue to deepen and enrich the experiences of each of the people who benefit from the implementation of the proposed activities.

PRESENTACIÓN

Cuando existe comunicación entre dos seres humanos, es posible emplear todos los sentidos y no sólo la vista y el oído. Generalmente, entran en juego el tacto y el olfato. Y es a partir de la integración y conjugación de los sentidos que el ser humano logra captar el mundo que lo rodea, se comunica con él y logra conocerlo.

La comunicación es un acto muy complejo donde participan consciente e inconscientemente diversas manifestaciones. Pues en los diferentes contextos no sólo se dicen o se interpretan cosas con las palabras que se pronuncia o se oye, sino que el silencio que se guarda en un determinado momento o el tono de voz o entonación que se utiliza puede aportar significados y sentidos que trascienden las palabras, además, en cada acto comunicativo hay un comportamiento físico, corporal y gestual que expresa tanto como las palabras. Es el caso de los gestos, las distancias, las posturas, las miradas, los tics, la manera de vestirnos y adornarnos, forman parte de la comunicación.

La comunicación dentro de un grupo es una actividad compleja y fundamental al momento de resolver un conflicto, por ello se ha decidido diseñar este material didáctico que aporta elementos conceptuales y prácticos para que los uniformados de la Policía Nacional, líderes comunitarios, docentes e instituciones públicas y privadas puedan aplicarlos en los grupos o comunidades en las cuales trabajan.

El material comprende un módulo didáctico que está dividido en tres temas relacionados con las estrategias de comunicación, a su vez cada tema corresponde a un taller específico cuya duración es de 4 horas e incluyen: algunas especificaciones para iniciar con el tema, dinámicas, elementos conceptuales y prácticos que permiten profundizar y enriquecer las experiencias relacionadas con: Pedagógica y Estrategias de Comunicación. Los talleres se encuentran estructurados en tres partes:

1. La comunicación, características, y componentes.
2. La comunicación verbal y no verbal.
3. Comunicación asertiva y herramientas comunicativas para afrontar conflictos.

Es importante decir que este material habrá logrado su propósito cuando, los uniformados de la Policía Nacional y la comunidad del sector urbano de la ciudad de Pasto:

- Se motiven y sensibilicen frente a la comunicación, sus características y su importancia
- Conozcan y apliquen los conocimientos dentro de sus instituciones y comunidades.
- Manifiesten cambios de actitud promoviendo una vivencia social más justa, fraterna y humana.

Si bien, este material se convierte en una herramienta para la resolución de conflictos, es importante aclarar que no debe ser considerado como totalmente acabado, sino todo lo contrario: debe ser enriquecido por con cada una de las personas que participan de los talleres, pues cada experiencia recoge conocimientos y experiencias que cada uno de los asistentes aporta.

Este módulo busca ser un instrumento de apoyo para los uniformados de la Policía Nacional, pero también a líderes comunitarios, en la medida que les facilita la coordinación y reflexión del grupo sobre el tema: Pedagogía y Estrategias de Comunicación, en este sentido el documento tiene el carácter de guía, por eso si el grupo decide, se puede hacer algunas modificaciones para mejorar la comprensión del tema y enriquecer la experiencia.

Esta herramienta incluye el contenido básico relacionado con la comunicación, sus características, la comunicación verba, no verbal y asertiva. La metodología utilizada se subdivide en los siguientes aspectos: Motivación al tema, Desarrollo de ejercicios, reflexión, evaluación y profundización del tema.

MÓDULO II “PEDAGOGÍA Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN”

Objetivo: Brindar herramientas en pedagogía y estrategias de comunicación a los integrantes de la Policía Nacional del municipio de Pasto, para mejorar su intervención comunitaria.

El presente módulo se encuentra dividido en tres secciones que a su vez se dividen en tres talleres que corresponden a las siguientes temáticas:

4. La comunicación, características, y componentes.
2. La comunicación verbal y no verbal.
3. Comunicación asertiva y herramientas comunicativas para afrontar conflictos.

1. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN

Comunicarse es muy similar a conmoverse,... esta es la mejor manera de avanzar juntos.

Eduardo Galeano

Este taller tiene como objetivos:

- Acercar a los participantes a una definición clara del concepto de comunicación.
- Conocer y analizar la destreza de la comunicación como base fundamental para ayudar a evitar conflictos o a superarlos
- Reconocer la comunicación como un elemento importante para la resolución de conflictos.

**PARA TENER
EN CUENTA**

Para desarrollar este taller se sugiere los siguientes componentes:

Población: Adultos, jóvenes y niños (Hombres y mujeres) provenientes del área urbana de Pasto. 20 personas en promedio por grupo.

Tiempo: Dos (1) sesión de cuatro (4) horas de trabajo.

Recursos: grabadora de CD, música relajante, colores, marcadores, lapiceros, tijeras, hojas tamaño carta, portátil, video beam, filmadora, cámara fotográfica, papelógrafo, pliegos de papel periódico, tarjetas de colores.

Recomendaciones:

- Un salón amplio en el cual se pueda realizar los ejercicios propuestos en las dinámicas
- Motivar al máximo la participación de los asistentes
- Expresar al grupo la importancia de dedicar tiempo para pensarse como personas, crear un clima de confianza, que permita expresar espontáneamente y con tranquilidad sus ideas, sentimientos y acciones.

**DINÁMICA
UNO**

Ficha técnica

“EL TELÉFONO“

Objetivo: Lograr que los participantes fortalezcan sus capacidades comunicativas al momento de transmitir mensajes.

Definición: Se trata de que los participantes armen una cadena de comunicación para transmitir un mensaje.

Participantes: Grupos de 8 personas, a partir de 7 años.

Materiales: Hojas en las cuales estén plasmados los mensajes que se van a transmitir.

Desarrollo: El facilitador pedirá a los participantes que escojan a 4 personas para que participen en la cadena de comunicación, ellas se encargaran de enviar los mensajes sugeridos en la actividad. Al finalizar con la última comunicación se comentará el mensaje original enviado por el primer participante y cuál fue el último mensaje recibido y se reflexionara sobre el siguiente interrogante ¿ocurre este tipo de comunicación en la vida cotidiana? (Dé 45 minutos para esta actividad)

LISTA DE MENSAJES

MENSAJE 1: El director al subdirector:

Mañana, a las nueve de la mañana, tendrá lugar un eclipse de sol, cosa que no sucede todos los días. Se reunirán todos los alumnos en el patio, llevando el uniforme de gimnasia. Yo les explicaré el fenómeno. En caso de lluvia, como no se podrá ver nada, envíelos al gimnasio.

MENSAJE 2: El subdirector al profesor de matemáticas

Por orden del director, mañana a las nueve habrá eclipse de sol en el patio. En caso de lluvia, el eclipse tendrá lugar en uniforme dentro del gimnasio, cosa que no sucede todos los días.

MENSAJE 3: El profesor de matemáticas a la profesora de sociales

Por orden del director, en uniforme de gimnasia mañana a las nueve inauguración del eclipse de sol en el gimnasio si llueve, cosa que no sucede todos los días.

MENSAJE 4: Conclusión de los alumnos

Parece que mañana, si llueve, el sol eclipsará al director en el gimnasio. ¡Qué lastima que no ocurra todos los días.

Después de realizar está dinámica y haber creado un espacio cómodo para los participantes, se inicia el desarrollo puntual del taller.

CONSTRUYENDO SABERES

Definición del término comunicación

1. Pida a cada participante que escriba una definición de *comunicación* en una hoja tamaño carta. (Dé 8 a 10 minutos para esta actividad).
2. Posteriormente pida a todos los participantes que formen parejas. Haga que cada pareja compare sus definiciones y luego escriba una definición común. (Dé 10 a 15 minutos para esta actividad).
3. Haga que las parejas formen grupos de cuatro personas, para que comparen nuevamente sus definiciones y luego escriban en conjunto una sola definición para los cuatro. (Dé 10 a 15 minutos para esta actividad).
4. Finalmente haga que los subgrupos compartan sus definiciones con todo el grupo. Procure que analicen las diferencias en las definiciones, los elementos comunes y los cambios de las definiciones individuales a las definiciones grupales. Asegúrese de que la discusión a continuación del ejercicio destaque que la comunicación es un elemento muy importante en un proceso para la resolución de conflictos.

DEFINICIONES

De acuerdo a su etimología latina, *comunicar* (en latín: *communicare*) significa:

Poner en común, compartir *una tarea* (*communio / munere*). En efecto, se pone algo en común al hablar, al tratarse. En tal sentido, la comunicación es un nivel de la vida social, de la interacción humana. Un aspecto clave es que la comunicación *es el punto de partida de cualquier relación*, y es fundamental para que el ser humano se desarrolle en los ámbitos personales, escolares y en el futuro profesional. Las dificultades en la comunicación pueden afectar a la estructura de la personalidad¹

¹ ALTISEN, Claudio. Comunicación y Resolución de Conflictos. [en línea] URL disponible en: <http://<http://174.129.35.29/trabajos-pdf901/comunicacion-resolucion-conflictos/comunicacion-resolucion-conflictos.pdf> > Fecha de consulta: [19 de septiembre de 2011]

La comunicación como una dimensión *relacional* del ser-social de la persona tiene que ver con las informaciones y las significaciones que se producen, reproducen y circulan en todos los ámbitos de la vida humana.

Saber comunicarse y, sobre todo, saber escuchar son habilidades indispensables para vivir en armonía y poder manejar un conflicto. Generalmente la mala comunicación ha sido la causa de muchos conflictos y de la imposibilidad de poder trabajar en equipo. Por ello, es fundamental que dentro de la familia, los grupos, la escuela, el barrio, estén abiertos, el mayor número de canales de comunicación posibles, con el propósito de potenciar la transmisión de sentimientos, sensaciones e información.

ESTRUCTURA Y DINÁMICA DE LA COMUNICACIÓN

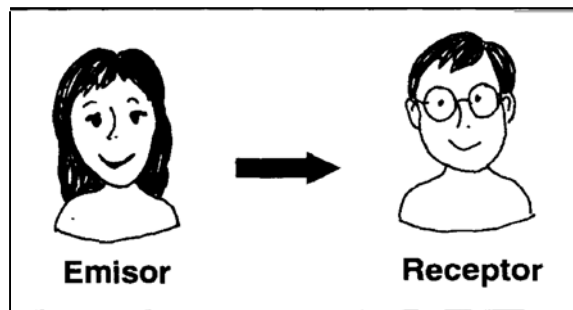
El proceso de comunicación implica la emisión de señales (sonidos, gestos, señas, etc.) con el propósito de dar a conocer un mensaje. Para que la comunicación sea exitosa, el receptor debe tener habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Posteriormente el proceso se revierte, es entonces cuando el receptor responde y se transforma en emisor (se intercambian los roles en el proceso de comunicación).

La comunicación es un acto que procede del pensamiento, del lenguaje y del desarrollo de las capacidades psicosociales de los seres humanos. El intercambio de mensajes permite al individuo influir en los demás y a su vez ser influido.

Entre los elementos que pueden distinguirse en el proceso comunicativo, se encuentran; el emisor, el receptor, el código, y el canal,

Emisor : Es la persona que desea enviar el mensaje.

Receptor: Es la persona a quien va dirigido el mensaje.



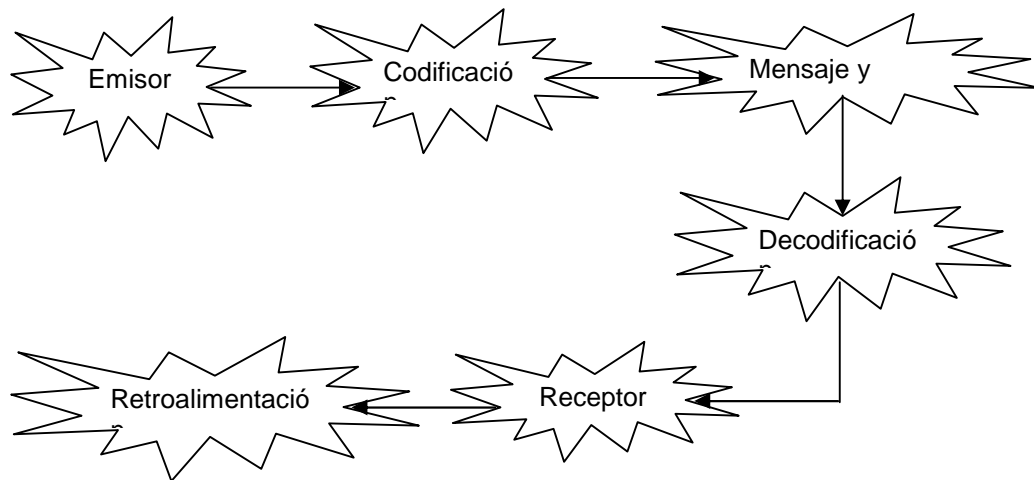
Fuente: imágenes de Internet. 2011

Código: Es la forma de emitir una información, frecuentemente el que mas utilizamos es el lenguaje oral, sin embargo, existen otros códigos, como los gestos, el lenguaje por señas, los símbolos e, incluso, fenómenos corporales involuntarios, como el sudor, el temblor entre otros que también nos permiten expresar.

Canal: Es el medio a través del cual se envía el mensaje (teléfono, carta, radio, fax, entre otros).

Retroalimentación: Es el elemento que hace saber al otro lo que uno piensa y siente acerca de él y, también, lo que uno piensa y siente de sí mismo.

De manera esquemática, los elementos que intervienen en la comunicación son:



ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN

Actividad Uno: Establecer espacios de escucha y comunicación entre los participantes

1. Solicite a los participantes que formen grupos de cuatro personas para que elijan un tema sobre el cual discutir (los amigos, el barrio, los vecinos, las pandillas, etc.) (Dé 10 minutos para esta actividad).

2. Después de haber elegido el tema, la persona que dirige el taller, elegirá en cada grupo un observador que se encargara de hacer cumplir las siguientes reglas:
 - **Regla del Foco:** cada una de las personas debe ser protagonista durante cinco minutos y hablar acerca del tema elegido.
 - **Regla de la aceptación:** las demás personas deben ser receptoras de la persona foco (para ello deberán hacer señales de afirmación con la cabeza, sonrisas, gestos, etc, que ayudaran a lograr una buena comunicación). Si no está de acuerdo con lo que dice, no muestre de ningún modo su inconformidad; tendrá **oportunidad de hacerlo después.**
 - **Regla de la comprensión:** intente comprender lo que las demás personas dicen, si no lo hace, entonces pregunte lo que sea necesario para entender mejor, pero sin mostrar ningún sentimiento o actitud negativa en su pregunta. (Dé 20 minutos para esta actividad).
3. Posteriormente se realizará la evaluación del ejercicio para lo cual se prestará mayor atención a las reglas y a cómo se sintieron los participantes, más que al tema. (Dé 10 minutos para esta actividad)

**ENRIQUECIENDO
LA EXPERIENCIA**

Actividad dos: Entendiendo los puntos de vista diferentes

El objetivo de esta actividad es entender puntos de vista diferentes, comprender la necesidad de conocer el punto de vista del otro, de valorar los hechos con todas las opiniones posibles para poder tener criterio, opinión propia y no ser manipulados.

1. La persona que dirige el taller preguntará al grupo si conocen el cuento de Caperucita Roja y pide a un alumno/a que se lo cuente a los demás.
2. Se pide a los integrantes del grupo que digan cómo son, para ellos, Caperucita y el Lobo y se va apuntando las respuestas en el tablero.

3. Posteriormente, se lee el cuento del lobo y se vuelve a pedir a los alumnos que expresen cómo les parecen ahora Caperucita y el Lobo; los resultados se apuntan en el tablero a la par de los primeros comentarios.

El cuento del lobo

El bosque era mi hogar. Yo vivía allí me gustaba mucho, siempre trataba de mantenerlo ordenado y limpio.

Un día soleado, mientras estaba recogiendo las basuras dejadas por unos excursionistas, sentí pasos. Me escondí detrás de un árbol y vi venir una niña vestida en forma muy divertida: toda de rojo y su cabeza cubierta, como si no quisiera que la vieran. Andaba feliz y comenzó a cortar las flores de nuestro bosque, sin pedir permiso a nadie; quizás ni se le ocurrió que estas flores no le pertenecían. Naturalmente, me puse a investigar. Le pregunté quién era, de dónde venía, a dónde iba, a lo que ella me contestó, cantando y bailando, que iba a casa de su abuelita con una canasta para el almuerzo. Me pareció una persona honesta, pero estaba en mi bosque, cortando flores. De repente, sin ningún remordimiento, mató a un zancudo que volaba libremente, pues también el bosque era de él. Así que decidí darle una lección y enseñarle lo serio que es meterse en el bosque sin anunciarse antes y comenzar a maltratar a sus habitantes. La dejé seguir su camino y corrí a la casa de la abuelita. Cuando llegué me abrió la puerta una simpática viejecita; le expliqué la situación y ella estuvo de acuerdo en que su nieta merecía una lección. La abuelita aceptó permanecer fuera de vista hasta que yo la llamara y se escondió con una debajo de la cama.

Cuando llegó la niña la invité a entrar al dormitorio donde estaba yo, acostado, vestido con la ropa de la abuelita. La niña llegó, sonrojada, y me dijo algo desagradable acerca de mis grandes orejas. He sido insultado antes, así que traté de ser amable y le dije que mis grandes orejas eran para oírla mejor. Ahora bien, me agradaba la niña y traté de prestarle atención, pero ella hizo otra observación insultante acerca de mis ojos saltones. Ustedes comprenderán que empecé a sentirme enojado. La niña tenía bonita apariencia, pero empezaba a serme antipática. Sin embargo, seguí la política de poner la otra mejilla y le dije que mis ojos me ayudaban para verla mejor. Pero su siguiente insulto sí me encolerizó. Siempre he tenido problemas con mis grandes y feos dientes y esa niña hizo un comentario realmente grosero. Sé que debía haberme controlado, pero salté de la cama y le gruñí, enseñándole toda mi dentadura y diciéndole que eran así de grandes para comerla mejor.

Ahora, sean ustedes serios: ningún lobo puede comerse a una niña. Todo el mundo lo sabe. Pero esa niña loca empezó a correr por toda la habitación gritando y yo corría detrás de ella tratando de calmarla. Como tenía puesta la ropa de la abuelita y me molestaba para correr, me la quité, pero fue peor. La niña gritó aún más. De repente, la puerta se abrió y apareció un leñador con un hacha enorme y

afilada. Yo lo miré y comprendí que corría peligro, así que salté por la ventana y escapé.

Me gustaría decirles que éste es el final de la historia, pero la abuelita jamás contó mi parte de la historia y no pasó mucho tiempo sin que se corriera la voz que yo era un lobo malo y peligroso. Todo el mundo comenzó a evitarme. No sé qué le pasaría a esa niña mucho antipática y vestida en forma tan rara, pero sí les puedo decir que yo nunca más pude ser feliz.

Fuente: Samayoa, Joaquín; Guzmán, José Luis. Resolución de Conflictos: módulo de educación cívica y derechos humanos. p. 22

**APRENDIENDO
MÁS**

¿CÓMO REACCIONAMOS EN UNA COMUNICACIÓN?

En todas las situaciones cotidianas, los seres humanos deberíamos usar formas correctas de comunicación que nos ayuden a resolver los conflictos de manera adecuada. Una comunicación correcta debe cumplir con las estas condiciones:

- Utilizar palabras y gestos adecuados.
- Defender adecuadamente los propios intereses.
- Tener en cuenta los argumentos e intereses de los demás.
- Encontrar soluciones de compromiso razonables para ambas partes.

En una comunicación los seres humanos podemos reaccionar de tres formas:

1. CON ASERTIVIDAD

- Las personas dicen lo que piensan y cómo se sienten.
- No existe actitudes de humillación, desagrado, manipulación o fastidio frente a los demás.
- Se tiene en cuenta los derechos de los demás
- No siempre se evita el conflicto, pero sí el máximo número de veces

- Se emplea frases como: “pienso que...”, “siento que...”, “quiero que...”, “hagamos...”, “¿cómo podemos resolver esto?”, “¿qué piensas?”, “¿qué te parece?”,...
- Las personas hablan con fluidez, control, seguridad, relajados, con postura recta y manos visibles, además se mira a los ojos y se utiliza gestos firmes sin vacilaciones.

2. CON PASIVIDAD

- Se deja que los demás violen los derechos de las personas.
- El receptor evita la mirada de la que está hablando.
- Las personas utilizan un tono de voz muy bajo.
- Las personas no respetan sus propias necesidades.
- El objetivo es evitar conflictos a toda costa
- Se emplea frases como: “quizá tengas razón”, “supongo que será así”, “bueno, realmente no es importante”, “me pregunto si podríamos...”, “te importaría mucho...”, “no crees que...”, “entonces, no te molestes”,...
- Las personas no expresan eficazmente sus sentimientos y pensamientos.

3. CON AGRESIVIDAD

- Generalmente las personas ofenden verbalmente (humillan, amenazan, insultan,...).
- Se muestra desprecio por la opinión de los demás
- Se asume una actitud grosera, rencorosa o maliciosa.
- Existen gestos hostiles o amenazantes
- Se emplea frases como: “esto es lo que pienso, eres estúpido por pensar de otra forma”, “esto es lo que yo quiero, lo que tu quieres no es importante”, “esto es lo que yo siento, tus sentimientos no cuentan”, “harías mejor en...”, “ándate con cuidado...”, “debes estar bromeando...”, “si no lo haces...”, “deberías...”

**PARA
APLICAR**

El tutor entregara a cada uno de los participantes la siguiente guía de preguntas, deberán resolverlas individualmente y posteriormente se socializará algunas respuestas (Dé 45 a 60 minutos para esta actividad).

GUÍA DE PREGUNTAS:

- A) Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma pasiva.
- B) Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma agresiva.
- C) ¿Cómo podrías haber reaccionado de forma asertiva en las dos situaciones anteriores?
- D) Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma asertiva.
- E) ¿Cuál es la forma de reaccionar que cumple mejor las cuatro condiciones de una correcta comunicación?
- F) ¿Cómo nos sentimos tras reaccionar de forma pasiva?, ¿Y agresiva?, ¿Y asertiva?
- G) ¿Qué conclusiones has sacado de todo esto?

¿CUÁNTO APRENDIMOS?

Con el fin de evaluar lo aprendido, enriquecer la experiencia y mejorar los próximos talleres el facilitador al final del taller pedirá a los participantes que diligencien las siguientes preguntas

1. ¿Qué fue lo que más les gustó del taller?
2. ¿Qué fue lo que no le gustó del taller?
3. ¿Qué aspectos se debe mejorar para las siguientes sesiones de trabajo?
4. ¿Cómo puede aplicar lo aprendido en su vida cotidiana?

2. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

Este taller tiene como objetivos:

- Acercar a los participantes a los conceptos y características de la comunicación verbal y no verbal.
- Fortalecer en los participantes habilidades para la comunicación verbal y no verbal.
- Lograr que los participantes diseñen estrategias comunicativas para la regulación de un conflicto.

**PARA TENER
EN CUENTA**

Para desarrollar este taller se sugiere los siguientes componentes:

Población: Adultos, jóvenes y niños (Hombres y mujeres) provenientes del área urbana de Pasto. 20 personas en promedio por grupo.

Tiempo: Una (1) sesión de cinco (5) horas de trabajo.

Recursos: grabadora de CD, música relajante, colores, marcadores, lapiceros, tijeras, hojas tamaño carta, portátil, conexión a Internet, video beam, filmadora, cámara fotográfica, tablero, papelógrafo, pliegos de papel periódico, tarjetas de colores,

Recomendaciones:

- Un salón amplio en el cual se pueda realizar los ejercicios propuestos en las dinámicas
- Motivar al máximo la participación de los asistentes

- Expresar al grupo la importancia de dedicar tiempo para pensarse como personas, crear un clima de confianza, que permita expresar espontáneamente y con tranquilidad sus ideas, sentimientos y acciones.



**DINÁMICA
UNO**

Ficha técnica

“LAS COTORRAS“

Objetivo: Analizar los problemas de la comunicación, cuando no existe un escucha activa.

Definición: Se trata de que las personas puedan expresar sus ideas, sin que estas necesariamente se encuentren relacionadas, con el fin de identificar las capacidades verbales de los participantes.

Participantes: Todos los participantes.

Materiales: Ninguno.

Desarrollo: El Facilitador solicita al grupo que se divida en dos mitades iguales y que formen dos filas de tal forma que los participantes quede espalda con espalda formando parejas, cuando el facilitador cuente cinco, los participantes se volverán rápidamente y quedarán cara a cara con su compañero. El Facilitador les solicita a los participantes que deberán hablarse uno al otro continuamente sin parar, ambos deberán hablar al mismo tiempo, de lo que sea, y no tiene que tener sentido, todos hablaran durante diez minutos.

Finalmente el facilitador pregunta a los participantes ¿Cómo se sintieron? ¿Qué entendieron?, con el propósito de que el grupo analice lo que sucede en una comunicación cuando no existe una escucha activa, Así mismo, como se puede aplicar lo aprendido en su vida. (Dé 15 minutos para la socialización)

CONSTRUYENDO SABERES

Definición de los términos comunicación verbal y no verbal

1. Pida a los participantes que formen parejas. Haga que cada pareja escriba la definición de comunicación verbal y no verbal (Dé 20 a 25 minutos para esta actividad).
2. Haga que las parejas formen grupos de cuatro personas, para que comparen sus resultados y luego escriban en conjunto un solo documento para los cuatro. (Dé 20 a 25 minutos para esta actividad).
3. Finalmente haga que los subgrupos compartan sus definiciones con todo el grupo. Procure que analicen las diferencias en las definiciones, los elementos comunes y los cambios de las definiciones en pareja a las definiciones grupales. (Dé 15 minutos para esta actividad).

APRENDIENDO MÁS

COMUNICACIÓN VERBAL

La mayoría de lo que transmitimos los seres humanos, lo hacemos hablando. La comunicación verbal es un instrumento utilizado para comunicar ideas o transmitir información, sobre diferentes aspectos, opiniones y actitudes, describir o expresar sentimientos, acuerdos o desacuerdos, hacer preguntas, razonar y argumentar. Las palabras que utilizamos dependen del tema de discusión, de la situación, del papel de los interlocutores en la situación y de los objetivos que se quiere alcanzar.

FUNCIONES DEL LENGUAJE

FUNCIÓN REPRESENTATIVA	Dar información. Ej: Son las tres de la tarde.
FUNCIÓN EXPRESIVA	Expresar sentimientos y deseos. Ej: ¡Qué hambre tengo!
FUNCIÓN APELATIVA	Ordenar o pedir algo. Ej: Borra la pizarra.
FUNCIÓN FÁTICA	Facilita el mantenimiento de la comunicación. Ej: ¿Me oyes? Este niño tiene hambre.

FUNCIÓN POÉTICA	El lenguaje se utiliza para crear belleza a demás de comunicar. Ej: Sus dientes son perlas...
FUNCIÓN METALINGÜÍSTICA	El lenguaje se emplea para hablar del propio lenguaje. Ej: El sustantivo es una clase de palabra

Fuente: GRAMÁTICA: Elementos de la comunicación y tipos de lenguaje. p. 11

Para lograr una buena comunicación verbal es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Controlar los términos que utilizamos**, debemos dar información sin llegar a ser presumidos.
- **Revisa nuestra voz**, en ocasiones, necesitamos esforzarnos un poco más, ya que algunos tenemos un tono bajo o demasiado alto por lo cual debemos hacer mejoras con el fin de que aquello que digamos se escuche mejor.
- **La velocidad del habla**, Aunque nosotros nos escuchemos y nos entendamos perfectamente, puede ser que hablemos demasiado rápido o lento para las personas que nos escuchan, por tanto debemos equilibrar la velocidad de nuestras palabras en la medida de lo posible.
- **El tiempo**, Si hablamos durante mucho tiempo podemos caer en la monotonía, es recomendable que las personas puedan participar, para que expresen sus conocimientos y lograr el intercambio de ideas.

**PARA
APLICAR**

ACTIVIDAD UNO

Fortaleciendo las capacidades relacionadas con el lenguaje verbal.

1. Pida a los participantes que formen parejas. Haga que cada pareja traduzca al lenguaje verbal los mensajes que se comunican en cada una de las situaciones de las siguientes fotografías (entregue a cada grupo una hoja

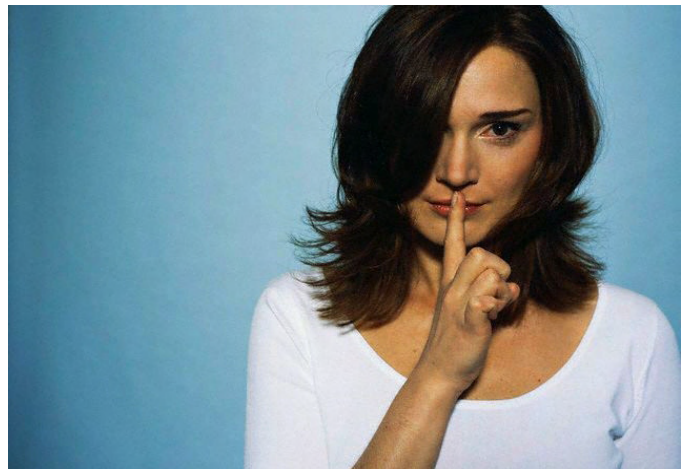
con la impresión a color de las fotografías) (Dé 20 a 25 minutos para esta actividad).

2. Haga que los grupos compartan sus resultados con los demás. Procure que analicen las diferencias en las definiciones, los elementos comunes. (Dé 15 minutos para esta actividad).

GRUPO DE FOTOGRAFÍAS



Fuente: imágenes de Internet.2011



Fuente: imágenes de Internet. 2011



Fuente: imágenes de Internet.2011

**PARA
REFORZAR**

ACTIVIDAD DOS

Reforzando lo aprendido

1. Entregue a cada uno de los participantes una fotocopia en la cuál se presenta el siguiente ejercicio:

	Función representativa
a- Ven aquí, mi amor	Función expresiva
b- ¡No lo puedo creer!	Función apelativa
c- Tú lleva tilde por se un pronombre	Función fática
d- "Mi vida sin tu vida, no es vida"	Función poética
	Función metalingüística

2. Pida a los participantes que unan con una flecha las oraciones de acuerdo a la función que le corresponda. (Dé 7 a 10 minutos para esta actividad).
3. Pida a los participantes que socialicen y comparen sus respuestas. (Dé 10 minutos para esta actividad).

ACERCANDONOS A LA COMUNICACIÓN NO VERBAL



Ficha técnica

“BAILE DEL TAMBOR “

Objetivo: Lograr que los participantes sientan los sonidos y expresen sus sentimientos a través de movimientos.

Definición: Se trata de que las personas se comuniquen a través de sus movimientos al son del tambor.

Participantes: Todos los participantes.

Materiales: Bombo

Desarrollo: Una persona toca el tambor, o bien se utiliza una grabación con sonido de tambores. Los demás participantes bailan en la forma que deseen. Repentinamente, los tambores paran, los participantes quedan inmóviles en las posiciones que se encuentren; se observan unos a otros y se repite la acción dos veces más.

Finalmente el facilitador pregunta a los participantes ¿Cómo se sintieron? ¿Qué entendieron?, con el propósito de que el grupo analice lo que sucede en una comunicación cuando no existe una escucha activa, Así mismo, como se puede aplicar lo aprendido en su vida. (Dé 10 minutos para la socialización)

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Reducir el proceso de comunicación a la expresión y comprensión de mensajes verbales es como intentar comprender un anochecer estival sin presenciarlo: sin sus colores, sonidos y sin experimentar los sentimientos que sugiere.

Las señales no verbales no sólo colorean el blanco y negro de un mensaje verbal sino que, muchas veces, lo transforman completamente o incluso lo mantienen en segundo plano.

La astucia social. Alianza Editorial.

El anterior párrafo nos permite determinar que la conducta no verbal resulta imposible ocultar. Las personas podemos ocultar palabras, decidir no hablar o no comunicarnos verbalmente, sin embargo resulta muy difícil sino imposible no enviar mensajes a través de nuestro rostro o cuerpo.

**APRENDIENDO
MÁS**

La comunicación no verbal se puede definir como un conjunto de signos movimientos, olores, expresiones del rostro, entre otros, que se convierten en elementos más complejos que el lenguaje humano y con mayor contenido en todo aquello que los seres humanos expresamos tanto voluntaria como involuntariamente. Es decir, la comunicación no verbal hace referencia “a los gestos, expresiones faciales, movimientos corporales, el espacio que nos separa del otro, a la forma en que vestimos, en como nos mostramos -alegres o tristes-, en como nos sentamos, si miramos o no a la cara, si hablamos despacio o deprisa, todo ello son signos que permiten a la persona que nos escucha hacerse una idea de quiénes y cómo somos”².

² COMUNICACIÓN NO VERBAL: Definición. [en línea] URL disponible en: <http://174.129.35.29/trabajos-pdf901/comunicacion-resolucion-conflictos/comunicacion-resolucion-conflictos.pdf> > Fecha de consulta: [19 de septiembre de 2011]

En la comunicación no verbal influyen factores como:

- **La expresión facial.** A través de la expresión de la cara podemos comunicar el grado de inclinación, comprensión, interés, el estado emocional. Es un indicador muy efectivo (muestra si se está comprendiendo, en acuerdo o desacuerdo).
- **La mirada.** Con la mirada podemos expresar emociones, afiliación, deseo o aversión.
- **La postura.** Está relacionada con el modo de cómo las personas se sientan, permanecen de pie o caminan, además permite identificar el estado emocional de la persona, actitudes y sentimientos hacia sí mismo y hacia los otros.
- **Los gestos con las manos.** Enfatizan los mensajes verbales incluso a veces sustituyen la palabras cuando éstas son difíciles de utilizar.
- **La proximidad espacial entre los interlocutores.** Dependiendo de la distancia entre las partes se puede identificar que grado de confianza entre las partes.
- **El contacto físico.** Expresa cordialidad, simpatía o agresión.
- **Las claves vocales:** el tono, volumen, claridad, velocidad, el balbuceo y las muletillas, afectan al significado de lo que se dice.
- **La apariencia personal:** se relaciona con el aseo, estilo de vestir, peinado, entre otros.

FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

- **Reforzar el mensaje verbal.** Por ejemplo; si explicamos como funciona un molino se puede apoyar la decepción mediante el movimiento de las manos y brazos.
- **Repetir el mensaje.** Se puede expresar el mismo mensaje pero esta vez con señales corporales, faciales
- **Sustituirlo.** Se hace esta acción cuando se quiere explicar algo hemos olvidado o no recordamos la palabra adecuada.
- **Mostrar actitudes del receptor y regular la comunicación.** Con las señales no verbales las personas pueden mostrar interés o desinterés, agrado o disgusto por lo que dice una persona.

**PARA
APLICAR**

ACTIVIDAD UNO

Vamos a jugar haciendo mímica.

El objetivo de este juego es presentar una estrofa completa y seguidamente la misma estrofa pero incompleta, la cual deben completar los asistentes pero sin pronunciar las palabras faltantes, sino que deben representálas a través de gestos, señales, cada vez se debe hacer más rápido, sin equivocaciones y sin omitir ningún gesto. Para ello el facilitador entregara a cada participante una hoja con las estrofas, para que observen y practiquen sus representaciones.

Para la preparación se dará a los participantes 5 minutos, posteriormente se elegirá a 5 personas que representen el ejercicio en público. (Dé 20 minutos para esta actividad).



Fuente. Imágenes de Internet.2011

Subiendo la montaña,
Una pulga me picó,
La agarré por las
orejas,
Y a pesar se me
escapó;
Le metí un garrotazo,
Y un... me metió



Subiendo la...,
Una... me...,
La agarré por las...,
Y a pesar se me...;
Le metí un...,
Y un... me metió
¡Me dan ganas de...!

Fuente: Urdaneta, 2003, pp. 56-60

PARA
REFORZAR

ACTIVIDAD DOS

Reforzando lo aprendido

A. Se trabaja con un vídeo de corta duración que se encuentra en el siguiente enlace de Internet: <http://www.youtube.com/watch?v=IEGamVBeeOc>



El facilitador pedirá a los participantes que observen el vídeo sin sonido y deberán responder a las preguntas: ¿Dónde están?, ¿qué está pasando en el bar?, ¿hay algún problema?, ¿está la gente contenta y tranquila?, ¿por qué lo crees así?, ¿qué te ha ayudado a comprender lo que ocurre? (Dé 10 minutos para esta actividad).

Posteriormente, en grupos de 5 personas se completará el diálogo y se adaptará a la situación de los personajes, para ello se puede observar el vídeo cuantas veces se necesite, y se apoyarán en el siguiente guión

- A - Perdona, ¿me puede traer la _____?
- B - ¿Qué quiere, la _____?
- A - Sí.
- B - Un segundo, que estoy con la _____.
- A - Pues no se preocupe que yo...
- B - ¿Quiere que mientras le invite a _____?
- A - No, no, que luego tengo que _____.
- C - Oye, ¿me puede poner a mí un _____?

- B - Un segundo, que estoy con la _____.
- C - Ya, pero es que tengo un poco de _____.
- B - Ya, bueno, pero es que está este señor antes que quiere la _____.
- A - No, pero no se preocupe que yo no tengo _____.
- B - ¿Usted me va a pagar con _____?
- A - Sí, pero cuando me traiga la _____.
- B - Bueno, un segundo, que estoy con la _____.
- A - No se preocupe que yo no...
- C - Sí, pero acuérdesese de mi _____.
- D - Oye, perdona, ¿podrías bajar un poquito el _____? Es que me estoy quedando _____.
- E - Y de paso nos traes dos _____.
- B - ¿Dos más de _____? ¡Cómo se nota que no tienen que _____
Enseguida se las llevo.
- C - Oye, ¿cómo que enseguida? Pero si a mí no me ha traído todavía mi _____.
- A - Sí, y yo la _____.
- B - Pero usted, ¿no me ha dicho que no tenía _____?
- A - No, no, no, yo no...
- E - Oye, que yo tampoco tengo _____, vamos, que cuando acabes con la _____,
le pones a este señor su _____ y me traes mis dos _____.
- D - Lo que sí te pido es _____.
- B - ¿A usted no le importa que baje un poquito _____? Es que la chica se está quedando _____.
- A - No, no, no, ningún problema, si yo no...
- C - Pero, un momento, es que usted entre que _____ la esto... y luego que tiene que bajar el _____ a mí... se le está amontonando el trabajo y a mí no me llega mi _____.
- A - Y cuando puedas me preparas a mí la _____.
- B - Sí, pero después de mi _____.
- C - Pero yo también quiero mi _____.
- E - Por favor, baja el _____.(Murmullo)
- B - Bueno, a ver, a ver, lo que sí les pido es un poco de _____. Cuando yo termine de _____, le llevo a usted su _____, que tiene un poquito de _____ y antes le llevo a usted su _____, que me va a pagar con _____. Y después bajo un poquito el _____, que están ustedes todos _____. Y luego le llevo a ustedes sus dos _____ porque no tienen _____ y tampoco tienen que _____, ¿no es así? (Clientes) - Sí, sí, sí.
- B - ¿Es que no ven como hablando se entiende la _____?

Posteriormente se comentan los diálogos entre los diferentes grupos para determinar si han sido parecidos o no, y qué razones hay para que así sea (las

imágenes, la situación en la que se encuentran y los gestos pueden servir de apoyo para la comprensión oral). (Dé 45 minutos para esta actividad).

¿CUÁNTO APRENDIMOS?

Con el fin de evaluar lo aprendido, enriquecer la experiencia y mejorar los próximos talleres el facilitador al final del taller pedirá a los participantes que diligencien las siguientes preguntas

5. ¿Qué fue lo que más les gustó del taller?
6. ¿Qué fue lo que no le gustó del taller?
7. ¿Qué aspectos se debe mejorar para las siguientes sesiones de trabajo?
8. ¿Cómo puede aplicar lo aprendido en su vida cotidiana?

3. COMUNICACIÓN ASERTIVA Y HABILIDADES COMUNICATIVAS PARA AFRONTAR CONFLICTOS

Expresar lo que pensamos, sentimos y deseamos es fundamental para enriquecer y mejorar las relaciones con los demás.

Comunicarnos asertivamente es un arte....

Jorge Ojeda.

Este taller tiene como objetivos:

- Conocer el significado de la palabra asertividad.
- Comprender la importancia de la comunicación asertiva.
- Fortalecer las habilidades comunicativas para afrontar un conflicto.

**PARA TENER
EN CUENTA**

Para desarrollar este taller se sugiere los siguientes componentes:

Población: Adultos, jóvenes y niños (Hombres y mujeres) provenientes del área urbana de Pasto. 20 personas en promedio por grupo.

Tiempo: Una (1) sesión de cuatro (4) horas de trabajo.

Recursos: grabadora de CD, música relajante, colores, marcadores, lapiceros, tijeras, hojas tamaño carta, portátil, video beam, filmadora, cámara fotográfica, tablero, papelógrafo, pliegos de papel periódico, tarjetas de colores,

Recomendaciones:

- Un salón amplio en el cual se pueda realizar los ejercicios propuestos.
- Motivar al máximo la participación de los asistentes.

- Expresar al grupo la importancia de dedicar tiempo para pensarse como personas, crear un clima de confianza, que permita expresar espontáneamente y con tranquilidad sus ideas, sentimientos y acciones.

**PARA INICIAR
EL TEMA**

El o la facilitadora iniciara el taller recordando a los participantes las formas de reaccionar en la comunicación, enseguida pedirá a los asistentes que se dividan en grupos de cuatro personas para que definan aquello que entienden por comunicación asertiva, cómo lograr una comunicación asertiva y que elementos se necesita para lograr una comunicación asertiva. Posteriormente se realizará una plenaria con los grupos para que algunos socialicen su experiencia (Duración 45 minutos).

**APRENDIENDO
MÁS**

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Etiología de la palabra asertividad

Asertividad: palabra latina *“ASSERTUM”*, que significa afirmar, aseverar, asegurar, sostener una posición con seguridad y firmeza.

La asertividad se ha convertido en la conducta humana más deseada, puesto que es un proceso para expresar sentimientos, pedir favores razonables y dar y recibir retroalimentación, para ello es importante que las personas sean directas, honestas y respetuosas mientras interactúan con los demás,

La comunicación asertiva: Es la capacidad de comunicarse con claridad y honestidad sin generar incomodidad y malestar; esto implica:

- No herir.
- Atreverse a decir no.
- Expresar sin agredir.

- Manifestar las críticas claramente.
- Elogiar con espontaneidad y sentimientos positivos.

La persona asertiva:

- Habla con efectividad y propiedad.
- Expone sus ideas de forma lógica y sin contradicciones
- Juega al “yo gano, tu ganas”.

Ventajas:

- Disminución de la ansiedad.
- Aumento de relaciones más íntimas y significativas
- Aumento de la autoestima, confianza y seguridad en si mismo.
- Aceptación y respeto propio y el de los demás.
- Expresión se sentimientos, derechos y deseos tanto positivos como negativos de una forma eficaz.
- Aumento de la empatía (capacidad de ponerse en el lugar del otro).

Derechos asertivos:

Las personas tienen derecho a:

- Juzgar su propio comportamiento, pensamiento y emociones, y a tomar la responsabilidad de su iniciación y de sus consecuencias.
- No dar razones o excusas para justificar el comportamiento frente a los demás.
- Cambiar de parecer o decisión.
- Cometer errores pero también a responsabilizarse por ellos.
- Decir “no lo se”.
- Tomar decisiones ajenas a la lógica.
- Hacer cualquier cosa, mientras ello no suponga daño a los demás.
- Pedirle algo a otra persona, mientras acepte que esa persona tiene derecho a negarse.
- Decir “no lo entiendo”.
- Decir “ahora no me interesa”.

Con la comunicación asertiva:

- Desaparecen superiores y subordinados.
- Se generan nuevas relaciones entre líderes y colaboradores.
- Se desarrolla el trabajo en equipo.
- Equipos de trabajo productivos y competitivos.

**PARA
APLICAR**

ACTIVIDAD UNO

Descubriendo la importancia de la comunicación asertiva

1. Pida a los participantes que formen grupos de cinco personas y piensen en un conflicto y un guión corto en el cual se pueda identificar claramente las reacciones de los personajes frente a la comunicación (pasividad, agresividad y asertividad) y en donde cada participante cumplirá un rol dentro de la historia. (Dé 30 minutos para esta actividad)
2. Todos los grupos socializaran y representaran sus historias. (Dé 45 a 60 minutos para esta actividad).

HERRAMIENTAS IMPORTANTES PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZ

Las habilidades de comunicación no sólo sirven a la solución de conflictos, sino también al cultivo de la autoestima, a la formación de una actitud respetuosa y a una mejor disposición para escuchar atentamente.

Claudio Altisen

**APRENDIENDO
MÁS**

Las herramientas que se presentaran a continuación, son elementos importantes que al aplicarlas nos ayudarán a comunicarnos dialogando o, mejor, colaborando para el mutuo entendimiento.

A) Si tenemos dos orejas y tan sólo una boca, es porque deberíamos escuchar más y hablar menos.

Escuchar con atención significa disponerse hacia lo que el otro dice, lo cual se manifiesta, por ejemplo, en:

- 1) Mirar a la persona con quien estamos hablando.
- 2) Poner atención a lo que el otro está diciendo, fijarse en lo que se está escuchando, requiere cierta actividad por parte de quien escucha.
- 3) Escuchar sin interrumpir hasta que el otro termine de hablar. Escucharlo también con el cuerpo: la mirada, la postura, los gestos de las manos, brazos, cabeza o cualquier contacto físico.
- 4) Prestar atención a cómo lo está diciendo; es decir, al lenguaje corporal y al tono de voz de la otra persona. Esto con el objetivo de buscar pistas para saber lo que el otro siente.
- 5) Hacer preguntas para aclarar y promover el mutuo entendimiento.
- 6) Escuchar reflexivamente. La reflexividad supone una actitud de compromiso que evita comportamientos de huida o desinterés. Es necesario aprender a escuchar no sólo «porque...» nos interesa el tema, sino incluso a pesar de los impedimentos; es decir, a pesar de si el otro habla muy de prisa o monótonamente, si utiliza un lenguaje difícil o si no estructura bien las frases. En la comunicación cara-a-cara es importante elegir las palabras adecuadas, con el fin de no dificultar más la situación.

Mensajes de confrontación

La mayoría son afirmaciones del tipo “**tú hiciste**”, y sólo tienden a intensificar el conflicto. En otras palabras, los mensajes de “tú”, culpan, avergüenzan, acusan, amenazan, mandan, denigran, tienden a evocar resentimiento, odio y venganza.

Mensajes de mi mismo

Son afirmaciones que disminuyen el conflicto y mantienen abierta la comunicación, ayudan a confrontar y explicar el propio punto de vista, sin culpar, ni criticar al otro, además ayudan a expresa el impacto que tiene en nosotros el comportamiento y/o las palabras del otro, se utiliza frases como: “yo me siento”, sin culparlo, en lugar de: “tú me hiciste”. Ello conlleva a la responsabilidad personal de ser honestos “yo me siento..., cuando...” y además a ser claros en las verdaderas intenciones “por

eso yo quiero que...”; o mejor, “¿podrías considerar...?”; o “¿podríamos tratar de...?”.

B) No digas blanco si quieres decir negro

Para cumplir con este propósito es importante trabajar la comunicación asertiva, con el fin abrir caminos a pactos y compromisos, cuando los intereses de las personas son opuestos. Es una actitud que ayuda a que las personas se sientan conformes con ellas mismas, por el modo en el que han afrontado una situación. Esta actitud supone el expresarse con seguridad, de manera tranquila, serena y constante, sin temores ni desbordes. También supone el aceptar las críticas sin negarlas, pudiendo considerar la posibilidad de que nuestro crítico tenga razón. Esto no significa llegar a darle la razón sin más; es decir, que no se ha de renunciar al derecho de juzgarnos a nosotros mismos. Pero exige que no se contra ataque con otra crítica, y que no se busque excusarse. La capacidad de recibir de buen grado las correcciones y de reconocer los propios errores, otorga tranquilidad, y evita actitudes defensivas, angustiosas o falsas ante las críticas.

C) Hablando se entiende la gente

En un proceso de comunicación se trata de lograr una sintonía perfecta, sin embargo, existen elementos que pueden originar los llamados “malentendidos”, pues las cosas son como son y los malentendidos ocurren, ante ello vamos a ver de qué manera se puede reducir sus efectos nocivos en una comunicación.

Las causas más frecuentes de los malentendidos pueden ser:

- 1) Prejuicios en quien escucha, que le hacen distorsionar el mensaje.
- 2) Dificultades de léxico y sintaxis en quien escucha.
- 3) Ruidos ambientales y problemas con el canal de comunicación.
- 4) Problemas de claridad, exposición y fluidez de quien emite el mensaje.

Frente a estas causas, las posibles actitudes pueden ser:

- 1) Identificar nuestros propios prejuicios, y no tener “prejuicio de los propios prejuicios”, sino contar con ellos y abrirnos a la búsqueda de una justificación racional de los mismos, con el fin de no afectar negativamente el diálogo.

2) Cuando no entendemos lo que el otro nos dice, el alcance de sus palabras o el sentido de las frases, es importante pedir aclaraciones.

3) No fingir que todo lo entendemos o ha quedado claro, puesto que ello puede traer muchos perjuicios.

4) Si el medio de comunicación es alguna tecnología específica (teléfono, fax, internet, etc.), siempre convendrá cambiar de canal cuando existan problemas técnicos. Si el problema es el ruido ambiental, la mejor solución será cambiar de sitio o dejar la conversación para otro día.

5) Si el problema lo tiene la persona que habla, no podríamos darle un curso acelerado de retórica a nuestro interlocutor; en tal caso, solamente podremos pedirle aclaraciones y explicaciones, aunque no seamos los responsables de la falta de entendimiento.

Para concluir es importante recalcar que aprender a comunicarnos no sólo resulta útil como técnica para resolver conflictos, sino que es particularmente importante para formarnos mejor como seres humanos.



**ENRIQUECIENDO
LA EXPERIENCIA**

Aplicando las herramientas comunicativas en la resolución de un conflicto

Esta actividad es importante para distinguir las formas de responder a una acusación que favorecen una regulación no violenta del conflicto y aquellas que aumentan el conflicto.

El profesor lee en voz alta a la clase este comienzo de cuento:

“Va Pepe muy contento por el parque, cuando de repente ve a Rafa viniendo a su encuentro. Rafa tiene una mirada muy rara. Pepe se pregunta qué le estará pasando. Se acercan y se saludan, pero inmediatamente Rafa comienza a gritar. Dice que Pepe le ha hecho quedar muy mal con los otros chicos del barrio, que es mal amigo, que tiene la culpa de todo lo que le pasa. Entonces Pepe...”

Después el facilitador pedirá a cada asistente que piense y escriba cómo actuaría si fuera Pepe. Las respuestas no deben ser ni censuradas ni autocensuradas, valen todas, ya que se pretende que sean reacciones espontáneas. (Dé 30 minutos para esta actividad).

Finalmente se socializará todas las respuestas, intentando que todos presenten sus ideas. Se guía el debate clasificando las respuestas en dos grupos: las que disminuyen la tensión y permiten una vía pacífica de resolución y las que provocan mayor conflicto y se deducirá cuales son las mejores. (Dé 45 minutos para esta actividad).

¿CUÁNTO APRENDIMOS?

Con el fin de evaluar lo aprendido, enriquecer la experiencia y mejorar los próximos talleres el facilitador al final del taller pedirá a los participantes que diligencien las siguientes preguntas

9. ¿Qué fue lo que más les gustó del taller?
10. ¿Qué fue lo que no le gustó del taller?
11. ¿Qué aspectos se debe mejorar para las siguientes sesiones de trabajo?
12. ¿Cómo puede aplicar lo aprendido en su vida cotidiana?

BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR, E. Domina la Comunicación. México: Editorial Árbol.

AYALA. La teoría de Juegos. Internet. <http://www.teoriadejuegos.top.location.href>.

ALTISEN, Claudio. Comunicación y resolución de conflictos. Internet. <http://174.129.35.29/trabajos-pdf901/comunicacion-resolucion-conflictos/comunicacion-resolucion-conflictos.pdf>.

BOLMAN, L y T Deal. Organización y Liderazgo. Traducción y adaptación al español del IESA Caracas, Venezuela. Editorial Addison Wesley Iberoamericana. Impreso en Estados Unidos.

COMUNICACIÓN NO VERBAL: Definición. [en línea] URL disponible en: <http://174.129.35.29/trabajos-pdf901/comunicacion-resolucion-conflictos/comunicacion-resolucion-conflictos.pdf> > Fecha de consulta: [19 de septiembre de 2011]

DULCIC, Mónica; Fajardo Paulina. Unidad didáctica: Habilidades de comunicación. Internet. <http://canariasintercultural.files.wordpress.com/2008/02/habilidades-de-comunicacion-unidad-didactica1.pdf>.

FREÍD, S. Nuevos paradigmas de la Resolución de conflictos. Editorial Granica. Buenos Aires, Argentina.

FUNDACIÓN POLAR. Lenguaje para todos. Lenguaje verbal y no verbal. Internet. <http://www.slideshare.net/kalufrei/comunicacion-verbal>

GONZÁLEZ, I. Comunicación Interpersonal y Comunicación Organizacional. Caracas, Venezuela. Internet.
<http://www.coninpyme.org/pdf/ComunicacioninterpersonalYComunicacioninterpersonal.pdf>

MCENTEE de Madero, E. Comunicación oral; Para el liderazgo en el mundo moderno. Editorial ALHAMBRA.

OLIVERO, L. Estilos de Comunicación. Internet.
<http://sju.albizu.edu/Correccion/Estilos%20de%20Comunicacion/Estilos%20de%20Comunicacion%3%B3n.ppt#256,1,Estilos%20de%20Comunicación>.

PARRA, E; Rojas, L y Arapé, E. Comunicación y conflicto: El arte de la negociación. Internet www.revistanegotium.org.ve10 (4) 2008; 17-35 [R: 2008-02 / A: 2008-02]

SAMAYOA, Joaquín; Guzmán José Luis. Resolución de Conflictos. Módulo de educación cívica y derechos humanos. Internet.
<http://www.google.com.co/search?hl=es&source=hp&q=Samayoa%2C+Joaqu%C3%ADn%3B+Guzm%C3%A1n%2C+Jos%C3%A9+Luis.+Resoluci%C3%B3n+de+Conflictos%3A+m%C3%B3dulo+de+educaci%C3%B3n+c%C3%ADvica+y+derechos+humanos>

SÁNCHEZ BENÍTEZ, GEMA. La comunicación no verbal. Universidad de estudios internacionales de Xian, china. Internet.
http://www.marcoele.com/descargas/china/g.sanchez_comunicacionnoverbal.pdf.

Taller para adolescentes. Aprendiendo a comunicarnos, resolver conflictos y tomar decisiones. Internet.
http://www.msc.es/ciudadanos/proteccionSalud/adolescencia/docs/Ado6_1.pdf.

VALDÉS Lazo, J. Comunicación Asertiva, para la expresión y el desarrollo del autoestima. Internet.
<http://titulov.uprutoado.edu/titulovnew/consejeria/Presentaciones/Comunicacion%20Asertiva.ppt#256,1>.

VIVEROS, José Antonio. Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos. Internet. <http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/ser/ser011.pdf>