

CURSO

Técnicas de Comunicación y Resolución de Conflictos



20 HORAS e-learning

**LOS PROCESOS DE DISEÑO, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE
PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN QUE DESARROLLA PRODEM
ESTÁN CERTIFICADOS DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001:2008**



¡BIENVENIDOS!



Reciba usted la más cordial bienvenida al “Curso de Técnicas de Comunicación y Resolución de Conflictos”, cuyo objetivo es reforzar competencias de gestión en su cargo, además de potenciar su desarrollo personal y laboral a través del dominio de capacidades comunicativas útiles en los ámbitos laborales, profesionales y sociales en que nos desenvolvemos

Les invitamos a participar activamente de este proceso de formación, diseñado especialmente para adecuarse a las disponibilidades de tiempo y de interés por el estudio, contando además con el apoyo permanente de una Tutoría especializada encargada de cubrir consultas y aclaraciones que seguramente surgirán en el transcurso del estudio.

Saludos cordiales,

División Capacitación
PRODEM

I INSTRUCCIONES PARA INGRESAR AL CURSO

1. Estimado (a) participante: Este curso basado en el computador puede ser estudiado con conexión a Internet, pero también con un soporte en papel con los mismos temas que se visualizan en forma electrónica.
2. El acceso al curso es muy amigable y se ha dispuesto una demostración para familiarizarlo con la plataforma en que se encuentra instalado , así como también con las ayudas en línea que mantendremos durante todo su desarrollo(foro, chat, correo directo con el facilitador).
 - Ingrese a www.prodem.cl o directo a www.prodemsanet.net
 - En el Menú del sitio de Prodem elija **Plataforma** e ingrese en **Usuario** que es su N° de Rut (por ejemplo **12345678-9 sin puntos**)
 - Y su **Contraseña** utilizando los 4 primeros dígitos del Rut. Ejemplo **1234**
 - Esto le permite ingresar a su **escritorio personal** que se identifica con su Nombre Completo
 - Para familiarizarse con la navegación en el sitio y conocer sus herramientas de apoyo al aprendizaje le recomendamos que active el instructivo de demostración que aparece a la derecha del cuadro de texto

ROSA NAVARRETE CASAFONT

→ Editar Perfil
→ Cursos Asignados
→ Notas
→ Mensajes
→ Salir

SISTEMAS ASIGNADOS

No Tiene Sistemas Asignados



HERRAMIENTAS COMPLEMENTARIAS

No Existen Encuestas

Responder

[Hacer click aquí para acceder al Demo de Navegación del Curso](#)

- Para iniciar el estudio, usted debe elegir **Cursos Asignados** para acceder a la pantalla de acceso. Sin embargo, antes de visualizar el curso, se debe realizar una **prueba de diagnóstico** cuyo fin es comparar el nivel de aprendizaje que usted adquirirá al término de su estudio.
- Al terminar la prueba de diagnóstico, el sistema lo deja listo para acceder al curso , lo que se puede iniciar como usuario SENCE o directamente a través de la lupita roja. *Si usted es un participante que utiliza la franquicia tributaria debe ingresar su Clave Sence.*

CURSOS ASIGNADOS					REGRESAR
Iniciar Con Sence	Cerrar Sesión Sence	Comunicación y Resolución de Conflictos			
Fecha inicio	Fecha Término	Fecha Evaluación 1	Fecha Evaluación 2	Avance	
14/07/2017	31/08/2017	-	-	0%	

- Cumplido este requisito, puede iniciar su estudio.

II INSTRUCCIONES PARA ESTUDIAR

1. Dado que usted dispondrá del curso impreso con el mismo material del curso electrónico, le recomendamos que primero lea el texto impreso antes de recorrer el formato electrónico.
2. En la plataforma, el curso tiene acceso las 24 horas hasta la fecha programada de término fijada por su empresa o de común acuerdo con PRODEM si es Usted un participante particular
3. En cada capítulo hay Encuestas, preguntas de autoevaluación, videos ilustrativos de los temas tratados y tareas que ayudaran a evaluar su comprensión. Estas ayudas se identifican de la siguiente manera:



Indica que debe realizar una encuesta en línea que le dará retroalimentación inmediata sobre alguna de las capacidades de gestión del tiempo. Sin embargo, podrá pedir apoyo al Facilitador para aclarar cualquier duda



Indica que le recomendamos que utilice su acceso a Internet para visualizar videos atinentes al tema. También puede encontrar recomendaciones de videos en YouTube



Indica que debe responder **preguntas de autoevaluación en línea**, las que presentan de inmediato el resultado de su elección. Estas preguntas no inciden en la evaluación final del curso, solo son un indicador de su aprendizaje y además lo familiarizan con el formato de la evaluación final.

4. Además, en la plataforma dispone de Foro y Chat para realizar consultas y aportes al tema que se plantea. Ambas actividades agregaran un bono de participación a su nota final del curso.
5. En el momento que usted se considere preparado(a) puede hacer la evaluación del cada módulo. La aprobación se obtiene con 6 de 10 respuestas correctas.
6. Si este nivel no se alcanza existe una segunda evaluación en cada módulo. Se considerará la mejor de las dos notas obtenidas en el módulo.
7. Todos los cursos disponen de un Tutor que está disponible en línea en el horario de programación del curso, además que usted se puede comunicar por teléfono o correo en cualquier momento con la plataforma de Ayuda técnica

III FACILITADOR (A) Y TUTORÍA TÉCNICA DEL CURSO

Facilitador (a) pedagógica del curso

- Días y horarios de atención personalizada en el horario de programación del curso
- Revisión de foro, chat y correo durante toda la jornada de programación.
- Contacto telefónico (Mesa de Ayuda): (41) 316 4959
- Correo cflores@prodem.cl

Tutoría técnica del curso

- Apoyo a la navegación en la plataforma y en el curso.
- Liberación de claves.
- Información sobre programación y evaluaciones.
- Horario: Lunes a Viernes, de 08:30 a 20:30 horas. Horario continuado.
- **Contacto telefónico** (Mesa de Ayuda): (41) 2468385 Correo contacto@prodem.cl

IV CONTROLES DEL CURSO

- **Prueba De Diagnóstico inicial**, que servirá como línea base para determinar el nivel de ingreso al curso y el grado de aprendizaje que experimentará el participante al finalizar el curso.
- **Participación En Los Temas Y Casos Tratados**: ya sea a través del Foro y del Chat de la Plataforma o mediante consultas al centro de llamados que atenderá el Facilitador en el horario programado para el curso.
- **Evaluaciones parciales** en cada capítulo del curso a través de tareas que serán revisadas por el Facilitador en la plataforma: las tareas contienen preguntas de desarrollo que se revisan y su resultado se informa al participante.
- **Evaluación De Aprendizaje Final** (que se contrasta con la Prueba De Diagnóstico).
- **Ponderación de las notas**: 50 % nota prueba final; 30 % promedio de las tareas y 20 % participación en foro/chat escala de notas es de 1-7, siendo la nota mínima de aprobación un 5,0.

• V PROGRAMACIÓN DEL CURSO

Nombre : “Técnicas de comunicación y resolución de conflictos”

Duración : 24 horas

Periodo de estudio : Ver carpeta personal impresa

Primera Evaluación : Ver carpeta personal impresa

Segunda Evaluación : Ver carpeta personal impresa

Nota de aprobación : 5,0 (escala de 1-7)

Tutoría ; Ver instructivo impreso en carpeta personal

VI DESCRIPCIÓN DEL CURSO

La comunicación efectiva y la resolución de conflictos son dos habilidades sociales y personales que están en la base de la actuación exitosa en cualquier actividad laboral, tanto en el nivel interpersonal como en el grupal u organizacional.

En este curso no solo se tratará de mejorar las **comunicaciones o conversaciones interpersonales**, sino también aprender sobre los **aspectos intrapersonales** que determinan la calidad de esas interacciones o roces que habitualmente se nos dan en la relación con otros, razones que justifican la inclusión de conceptos de psicología de las comunicaciones y técnicas como la escucha activa y la retroalimentación positiva, ente otras capacidades

VII OBJETIVO GENERAL

Desarrollar competencias de eficacia personal, como la escucha activa, la asertividad, empatía y retroalimentación positiva y la capacidad organizativa para lograr interacciones eficientes dentro del ámbito de relaciones tanto con usuarios de los servicios como con superiores, colegas o colaboradores del equipo institucional.

VIII OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los factores y condiciones necesarias para lograr una comunicación efectiva en su dimensión valórica al interior de las organizaciones productivas o de servicio.
- Desarrollar habilidades de comunicación asertiva y empática facilitando el diálogo como componente esencial para la construcción de puentes de colaboración en los equipos de trabajo.
- Reconocer la expresión de emociones y sentimientos por su impacto en la comunicación no verbal y en las actitudes que favorecen la comunicación sin quiebres.
- Aplicar un modelo de resolución de conflictos sustentado en el respeto y en la distinción del otro como sujeto colaborativo resolviendo los quiebres comunicacionales que paralizan la organización

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN A COMUNICACIONES EFECTIVAS.....	8
EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.	8
BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.....	9
FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	12
DIRECCIONES DE LA COMUNICACIÓN	13
RECURSOS FORMATIVOS	14
CAPITULO II: EL MODELO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA.....	16
ETAPAS DEL MODELO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA	16
LOS NIVELES DEL ESCUCHAR	18
LAS HABILIDADES PARA ESCUCHAR DE MANERA ACTIVA.....	19
LAS HABILIDADES PARA PROPORCIONAR RETROALIMENTACIÓN.	19
RECURSOS FORMATIVOS	20
CAPITULO III: ASPECTOS PSICOLOGICOS DE LA COMUNICACIÓN	23
INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	23
LOS CINCO DOMINIOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	24
¿ES DESARROLLABLE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?	25
LA EMPATÍA.....	26
EL RESPETO:	26
LA ASERTIVIDAD.....	28
LOS ACTOS DEL HABLA: CONVERSANDO CONSTRUIMOS REALIDADES.....	29
RECURSOS FORMATIVOS	31
CAPITULO IV: RESOLUCION DE CONFLICTOS.....	33
VISIÓN TRADICIONAL Y MODERNA DEL CONFLICTO.	33
CONSECUENCIAS POTENCIALES DEL CONFLICTO.	33
TIPOS DE CONFLICTOS	34
¿CÓMO MANEJAR LOS CONFLICTOS?	36
¿QUÉ ESTILO UTILIZAR?.....	36
TÉCNICAS DE CONTROL EMOCIONAL Y MANEJO DEL ESTRÉS	37
RECURSOS FORMATIVOS	39

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN A COMUNICACIONES EFECTIVAS.

El proceso de comunicación.



Se puede decir que la comunicación es un proceso o flujo. Los problemas de comunicación se presentan cuando el flujo se bloquea o desvía. En esta sección, vamos a describir el proceso en términos de un modelo de comunicación, se analizarán las distorsiones que pueden alterar el proceso, tales como la percepción selectiva, los filtros e incluso el temor a comunicarse, como otra posible fuente de alteración comunicacional.

Modelo del proceso de comunicación

La figura describe el proceso, de comunicación. Este modelo consta de siete elementos que vamos a describir brevemente:

- ❶ Emisor o fuente del mensaje
- ❷ Técnica empleada para codificar el mensaje
- ❸ El mensaje que se desea enviar
- ❹ El canal o medio a utilizar
- ❺ El receptor del mensaje
- ❻ La decodificación o interpretación que se le da al mensaje
- ❼ La retroalimentación o retorno del impacto de la comunicación sobre el receptor, según es advertido por el emisor

Además, observamos la presencia de ruidos del ambiente, el entorno que afecta al que envía o recibe el mensaje y la característica de que el estado de emisor –receptor se modifica continuamente

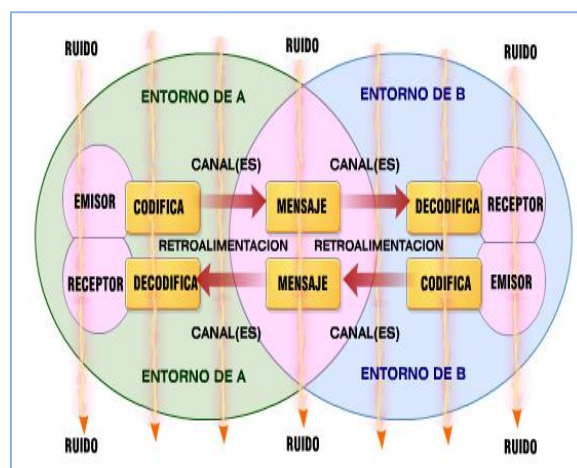
La **fuentes** o emisor es el que inicia el mensaje para lo cual **codifica** un pensamiento o idea que necesita transmitir. El **mensaje** es el producto físico codificado por el emisor. Y puede tomar una expresión oral o escrita

El **canal** es el medio por el cual viaja el mensaje. Por ejemplo, las actividades laborales de los colaboradores de la institución se pueden hacer a través de revistas internas, ficheros, redes sociales, etc. Hay otro tipo de mensaje, como los personales o sociales, que recorren los canales informales de la organización.

El **receptor** es el sujeto al que se dirige el mensaje. Sin embargo, antes de que éste pueda recibir el mensaje, debe traducirlo o entenderlo de manera tal que lo pueda comprender o interpretar. Esto es la **decodificación del mensaje**.

La **retroalimentación** es el último eslabón de cierre del proceso de comunicación y se puede considerar como un control para saber si hemos logrado transmitir nuestros mensajes de acuerdo con el propósito original; determina si ha habido comprensión.

.Dado que las personas se comunican desde contextos diferentes (propios y de su entorno) en un ambiente que puede ser alterado por los ruidos que provocan distorsiones



Resumiendo, en toda COMUNICACION EFECTIVA::

- El mensaje llega a la persona o grupos apropiados.
 - Es interpretado (decodificado) en forma satisfactoria por el **receptor**.
 - La consecuencia de la comunicación es el cambio de conducta esperado en el receptor.
 - Permite que el ser humano se desarrolle.
 - Promueve la interrelación auténtica entre las personas.
 - Facilita la expresión de los pensamientos y los sentimientos.
 - Promueve la obtención y difusión de conocimientos.
 - Estimula la retroalimentación.
 - Existe coherencia entre lo que decimos y cómo lo decimos (lenguaje verbal y el corporal).
- ☞ **Toda comunicación eficaz es producto de un acuerdo entre el comunicador y el destinatario.**

Barreras de la comunicación interpersonal



Por desgracia, la mayor parte de los componentes del proceso de comunicación pueden provocar distorsiones y, por consiguiente, entorpecer la comunicación perfecta. Estas fuentes de distorsión explican por qué el mensaje que interpreta el receptor rara vez es el mensaje exacto que pretendió el emisor. **Veamos algunas de esas barreras o distorsiones para luego entregar enfoques y herramientas que permiten superarlas:**

La percepción selectiva- las emociones- el lenguaje - los filtros

El temor a comunicarse- Selección del canal de comunicación

1. LA PERCEPCIÓN SELECTIVA

En la comunicación se presenta una distorsión debido a que los **receptores** escuchan y ven, de manera selectiva, de acuerdo con sus **necesidades, motivaciones, experiencia, antecedentes** y **demás características personales**. Así, podemos asegurar que los mismos estímulos pueden ser percibidos de forma diferente por cada persona y además interpretados de modo distinto.

Dos razones por la cual se distorsiona un mensaje pueden ser la **inseguridad** que hace percibir el mensaje como amenaza y las **expectativas o prejuicios** que tengamos acerca de una persona, objeto o situación.

Así, por ejemplo, si una persona es percibida como incumplidora de sus compromisos y en su último encargo no puede entregar un informe por razones verdaderamente justificadas, se tenderá a atribuir el retraso a su propia responsabilidad (cría fama y échate a dormir)

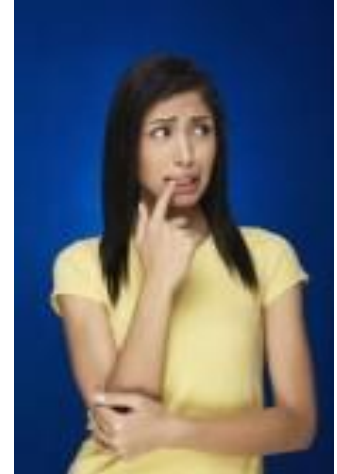


2. LAS EMOCIONES

La forma en que se sienta el receptor en el momento de recibir el mensaje de la comunicación influirá en la forma de su interpretación. Es probable que si usted está enojado o alterado reciba un mensaje y lo interprete de otra manera que si su disposición es neutral.

También, es muy probable que las emociones extremas (como el júbilo o la depresión) entorpezcan la comunicación efectiva. En estos casos, es raro que hagamos uso de procesos racionales o pensamientos objetivos, pues los sustituimos con juicios emocionales.

Si somos capaces de percibir el estado anímico de otro individuo o grupo, ya sea por analogía con nuestras emociones y sentimientos, o ya sea porque hemos experimentado situaciones similares o porque tenemos algún conocimiento de las mismas, estaremos mucho más propensos a la comprensión y podremos hablar de una **escucha empática**



3. EL LENGUAJE

“El significado de las palabras no está en las palabras, sino en nosotros mismos”

Las palabras tienen diferentes significados para distintas personas: la edad, la educación y los antecedentes culturales son tres de las variables más evidentes que influyen en el lenguaje que usa una persona y en las definiciones que adjudica a las palabras. Además, el hecho de agrupar a los funcionarios en departamentos produce especialistas que desarrollan su propia jerga o lenguaje técnico.

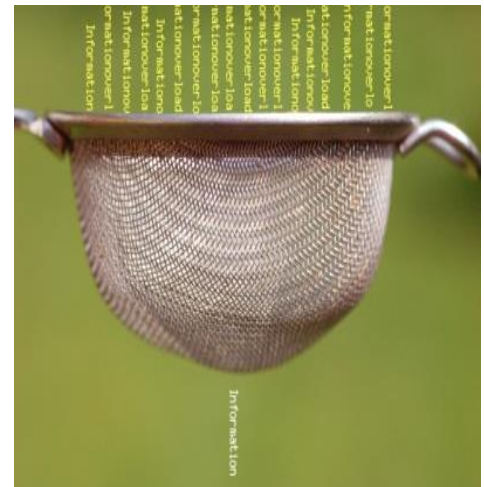
En las grandes organizaciones, los miembros también suelen estar muy dispersos geográficamente (incluso trabajan en diferentes regiones) y las personas de cada localidad emplearán términos y frases singulares de su zona.

La existencia de muchos niveles verticales también puede ocasionar problemas de lenguaje. Por ejemplo, se han encontrado diferencias de significado con relación al uso de determinadas palabras como *incentivos* y *bonos*, dependiendo de los niveles en que se usen estos conceptos.

4. LOS FILTROS

Los filtros *permiten al emisor manipular* la información para que el receptor la reciba más favorablemente. Por ejemplo, cuando un colaborador le dice a su jefe lo que cree que éste quiere oír, está filtrando la información. ¿Es esto frecuente en las organizaciones? ¡Claro que sí! Conforme la información va llegando a los altos mandos, tiene que ser condensada y sintetizada por los subordinados, de tal manera que la cima no se sature de información. Los **intereses** personales y la **percepción** de lo que es importante para quienes realizan las síntesis producirán un proceso de filtración.

Además, cuantos más niveles verticales tenga la jerarquía de la organización, tantas más oportunidades para filtrar.



5. TEMOR A COMUNICARSE

Otro gran obstáculo para la comunicación efectiva es la angustia o el temor a comunicarse que padecen ciertas personas (**entre un cinco y veinte por ciento de la población**) y que resulta muy debilitante. Aunque muchas personas temen hablar delante de un grupo, el temor a comunicarse representa un problema más grave porque afecta a toda una categoría de técnicas de la comunicación.

Pero casi todos los trabajos requieren cierta comunicación oral. Sin embargo, la evidencia de que las personas que tienen gran temor a comunicarse oralmente distorsionan la comunicación que exige su trabajo, con objeto de reducir al mínimo la necesidad de comunicarse, es mucho más preocupante. Por tanto, debemos estar conscientes de que las organizaciones tienen cierta cantidad de personas que limitan mucho su comunicación oral y que explican racionalmente el hecho, diciéndose que no necesitan comunicarse más para realizar un trabajo eficaz.



6. SELECCIÓN DEL CANAL DE COMUNICACIÓN.

Investigaciones recientes encontraron que los canales de comunicación difieren en su capacidad para transmitir información. Algunos son ricos porque a) tienen capacidad para manejar muchas pistas de manera simultánea, b) facilitan la retroalimentación de manera rápida y c) ser muy personales.

Si bien es cierto que las tecnologías de comunicación han ampliado casi sin límites los medios o canales, las **conversaciones cara a cara** son las que tienen **calificaciones más** altas en términos de riqueza del canal, porque transmiten una cantidad máxima de información durante un episodio comunicativo. Es decir, ofrecen muchas pistas de información (palabras, postura, expresiones del rostro, gestos, entonaciones), proporcionan retroalimentación inmediata (verbal y no verbal) y tiene el toque personal de “estar presente”.



Los medios escritos impersonales, como los boletines y los informes generales obtienen las calificaciones más bajas en cuanto a riqueza, y pueden ser útiles solo en mensajes rutinarios. En cambio, **mensajes especiales o no rutinarios** pueden ser complicados y pueden tener un potencial para malas interpretaciones por lo que deben transmitirse seleccionando canales de mayor riqueza.

IMPORTANTE



EN LOS SIGUIENTES CAPITULOS VEREMOS LOS CONCEPTOS Y TÉCNICAS QUE AYUDAN A COMPRENDER MEJOR ESTAS BARRERAS Y COMO SUPERARLAS.

Funciones de la comunicación organizacional.



La comunicación en cualquier institución cumple un rol esencial en la fijación de metas y criterios de desempeño, en relacionar a la Organización con el medio externo, en contribuir al desarrollo de la cultura organizacional basada en el compromiso con su misión y también en la organización de los recursos económicos, materiales y humanos de la Organización. Veamos ordenadamente estas funciones de la comunicación

Alinear la conducta de sus colaboradores con la Misión.

La comunicación formal desempeña una función orientadora de los esfuerzos de sus colaboradores o de control cuando se pide a los funcionarios (as) que primero comuniquen las quejas laborales a su jefe inmediato, que se responsabilicen de las funciones asignadas a sus puestos o que cumplan con las políticas de la institucional.

Sin embargo, también existe la comunicación informal que influye en la conducta. Cuando los grupos de trabajo molestan o presionan a un miembro que produce demasiado (y hace que el resto del grupo quede mal) se están comunicando con ese miembro de manera informal y controlando su conducta.



Motivar a los individuos y equipos de trabajo.

La comunicación alienta la motivación porque le aclara a los funcionarios qué deben hacer, cómo lo están haciendo y qué pueden hacer para mejorar un rendimiento deficiente. En efecto, la definición de metas concretas, la retroalimentación sobre el avance logrado hacia las metas y el reforzamiento de la conducta deseada, estimulan la motivación y requieren que exista comunicación.



Expresar emociones.

En el caso de muchos funcionarios (as), el grupo de trabajo es su fuente primaria de interacción social. La comunicación que ocurre en el grupo es un mecanismo fundamental que permite a sus miembros manifestar sus frustraciones y sentimientos de satisfacción. Por consiguiente, **la comunicación se convierte en una puerta de expresión emocional** de sentimientos y de realización de las necesidades sociales.



Informar.

La última función de la comunicación se refiere al papel que desempeña cuando **facilita la toma de decisiones** mediante la transmisión de antecedentes y datos que permiten que la Administración institucional pueda identificar y evaluar posibles cursos de acción.



RESUMIENDO: No se debe pensar que alguna de estas cuatro funciones es más Importante que las demás. Para que los grupos funcionen como deben, es preciso tener cierto control de los miembros, estimularlos para que trabajen, proporcionarles un medio para expresar emociones y para tomar decisiones. Podemos considerar que casi cualquier Intercambio de comunicación en una organización o grupo cumple con una o varias de estas cuatro funciones.

Direcciones de la comunicación



En toda organización que se estructura en departamentos especializados en determinadas tareas o procesos para lograr su misión, la comunicación juega tres roles fundamentales: primero permite la comunicación de los directivos hacia sus colaboradores, segundo permite la comunicación de los colaboradores a sus directivos y tercero permite la comunicación lateral entre distintas áreas o cargos de la institución.

COMUNICACIONES INSTITUCIONALES

1º) DESCENDENTES.

Es el medio por el cual los directivos pueden :

- @ Implementar objetivos y metas.
- @ Transmitir las instrucciones de trabajo.
- @ Crear empatía
- @ Generar trabajo de equipo.
- @ Procedimientos.
- @ Motivación.
- @ Amonestación.
- @ Retroalimentación

2º) ASCENDENTES:

Es el medio por el cual los colaboradores de la institución pueden:

- @ Hacer presente los problemas.
- @ Realizar sugerencias.
- @ Presentar los informes.
- @ Canalizar los reclamos.
- @ Efectuar las peticiones.
- @ Rumores.

3º) HORIZONTALES

Es la que se da entre colaboradores de un mismo nivel o de distintas áreas a fin de

- @ Solucionar problemas.
- @ Coordinar actividades.
- @ Proporcionar u obtener asesoría.



RECURSOS FORMATIVOS

1. RESUMEN DEL CAPITULO.

- A. En este capítulo se analizan los aspectos más relevantes que condicionan la “comunicación para la acción”, herramienta determinante en las organizaciones orientadas a satisfacer las expectativas de sus clientes o usuarios del producto o servicio que ofrecen.
- B. Partimos revisando el clásico modelo del proceso, destacando los múltiples factores que condicionan su eficacia.
- C. Examinamos las barreras de la comunicación personal, las funciones que cumple en cualquier organización y las direcciones que se le asignan para que sea efectivamente una comunicación para la acción
- D. Resumiendo, con estos contenidos, las personas que dirigen o influyen en el desempeño de colaboradores pueden evaluar en qué factores puede fallar la comunicación, qué aspectos de su propia comunicación están afectando su efectividad comunicacional y qué uso concreto puede darle al proceso comunicativo en su labor.



2. VIDEOGRAFIA

La importancia de la comunicación no verbal

Le sugerimos que utilice su conexión a Internet para visualizar un video que no le tomará más de 6 minutos. En él se destaca la importancia de la comunicación gestual que acompaña, enriquece y completa la comunicación verbal. Es importante porque nos daremos cuenta de lo que transmitimos con los gestos corporales y por tanto es una forma de aprender a usar conscientemente este eficaz medio de comunicación.

El uso del link sugerido los llevará a un conjunto de otros videos sobre la temática que le ayudaran a reforzar lo aprendido



Si se encuentra conectado a Internet le recomendamos que visualice el video de la comunicación no verbal utilizando el siguiente link:

https://www.youtube.com/watch?v=xL_moicGpvg

No le tomará más de 6 minutos y tendrá acceso a otros interesantes videos del mismo tema

3. PREGUNTAS FORMATIVAS



Seleccione la alternativa correcta:

¿Cuál de las siguientes actitudes corresponde (n) al emisor de la comunicación?

- a) Expresa sus opiniones en forma clara y directa
- b) Trata de comprender los dichos del otro
- c) Utiliza un vocabulario sencillo y de fácil comprensión
- d) Todas las anteriores
- e) Solo a y c

Seleccione la alternativa correcta:

¿Cuál de las siguientes características permiten definir la riqueza de un canal para transmitir la información?

- a) La capacidad para manejar muchas pistas de manera simultánea,
- b) Facilitar que se proporcione retroalimentación de manera rápida
- c) Ser muy personales
- d) Todas las anteriores

Seleccione la alternativa correcta:

La señora Jazmín Echeverría trabaja desde muy joven en la institución en labores de asistente administrativa. Su trabajo siempre ha sido evaluado como eficiente y tiene un reconocimiento por ello. Sin embargo, en los últimos meses ha estado enfrentando una situación personal debido a la enfermedad de su madre a cuyo cuidado se mantiene desde que ella enviudó. Necesita presentar su problema para obtener algunos permisos especiales.

¿Qué medio a canal de comunicación le recomendaría para presentar su problema?

- a) El correo electrónico
- b) Un oficio reservado
- c) Una entrevista con la unidad que corresponde

Verifique sus respuestas en www.prodem.cl

CAPITULO II: EL MODELO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA.



Todos tenemos experiencia en comunicarnos con otros en diversas situaciones. Sin embargo, hay niveles de dominio diferentes. Tener la capacidad de comunicarse eficazmente no significa solamente el uso correcto de la gramática o una buena dicción, sino la *habilidad para relacionarse con éxito con el mundo, perfeccionar las capacidades de coordinación entre personas y desarrollar la responsabilidad y el cuidado por los otros.*

Siempre hay brechas en esta competencia personal, las que pueden ser rastreadas hacia atrás, a lo menos en parte, en la historia particular de una persona. También hay cosas tales como no hacer una adecuada relación entre **lo que decimos** y los **compromisos** que de ello se pueden derivar.

Etapas del modelo de comunicación efectiva

Dadas las barreras que retrasan la comunicación efectiva, ¿qué puede hacer una persona para reducirlas? Se requiere de mucho esfuerzo para aprender las habilidades de la comunicación y de años para perfeccionarlas. Sin embargo, es posible aprenderlas aplicando un modelo de comunicación basado en dos de las habilidades medulares para la comunicación efectiva como son **le escuchar de manera activa y dar o pedir retroalimentación**. Este modelo implica una disposición de APOYO al hablante o emisor de la comunicación y una retroalimentación SINCERA de su comprensión..... y usted puede estar en cualquiera de estas posiciones

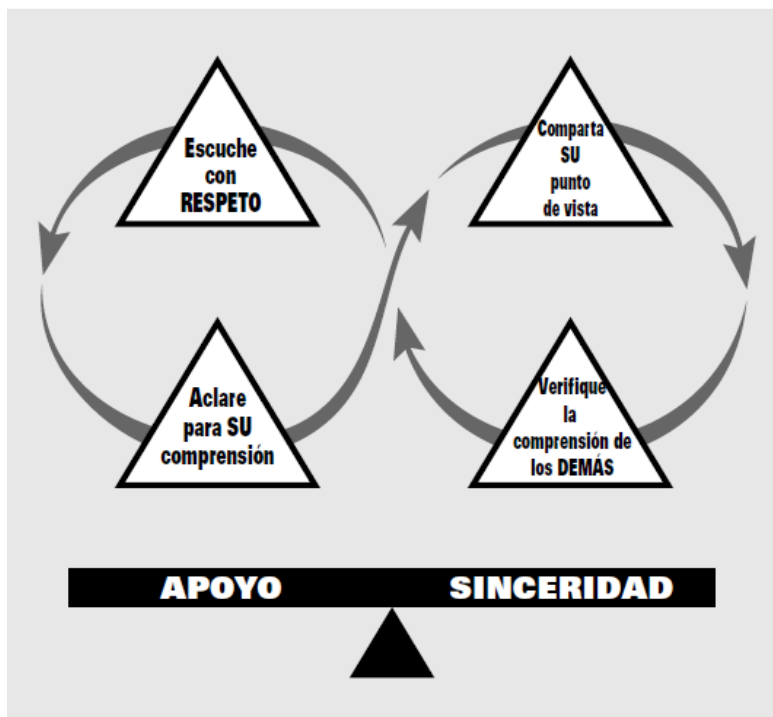
Presentación del modelo de la Comunicación Efectiva:

El modelo de comunicación de probada efectividad equilibra **APOYO** y **SINCERIDAD** en un proceso continuo.

El modelo de la comunicación basado en esos dos aspectos, se muestra como un proceso de cuatro pasos que ayudará a los integrantes de un equipo de colaboradores a mejorar la calidad de la comunicación personal y laboral

Lo primero es escuchar el mensaje con respeto por el otro y no adelantándose a conclusiones haciendo preguntas para asegurarse que entendió

Luego Ud. comparte su punto de vista contextualizando su respuesta en función del tema planteado, evitando dar respuestas autobiográficas (esto yo lo resuelvo así) y verificando la comprensión de su interlocutor. Veamos en detalle este proceso



Sin embargo, antes de iniciar nuestro perfeccionamiento en la competencia de comunicar, recordemos que aquí se trata de “escuchar y entender al otro, para recibir en forma clara y oportuna la información requerida **a fin de alcanzar los objetivos organizacionales**, manteniendo los canales de comunicación abierta”. **Se trata por tanto de conversaciones para la acción.**

Las **conversaciones para la acción** evitan quedarnos pegados en situaciones que no producen ningún cambio favorable, son puras justificaciones y comentarios inconducentes (ejemplos: yo suponía, lo que pasa es que..., ojalá se pudiera, etc.), en que no hay un verdadero compromiso para mejorar.

Las **conversaciones para la acción** son directas y tiene parámetros claros, existe compromiso para avanzar, producen coordinaciones efectivas y bienestar.(Ej. "Te pido...", "Te ofrezco...", "Te prometo...", y si es necesario, decir que NO)

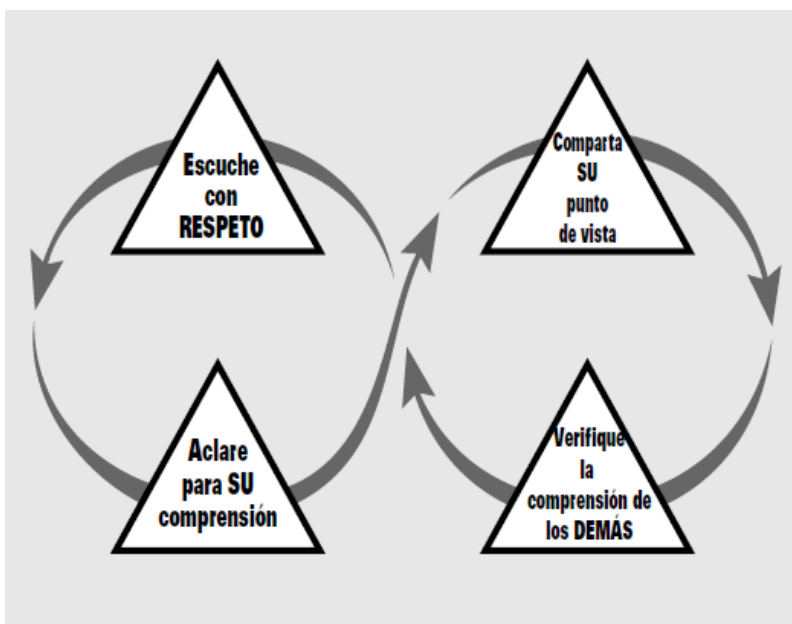
Usted puede potenciar sus capacidades de comunicación efectiva si considera las sugerencias para cada una de las fases del procedimiento recomendado.

Paso 1: Escuche con respeto

- Es una habilidad activa y no pasiva
- Crea comunicación y establece las bases para una relación interpersonal sólida
- Requiere la atención del receptor en las palabras claves, los hechos, los sentimientos y la dinámica corporal del emisor

Paso 2: Aclare para su comprensión

- Desconecte el “filtro” mediante el cual interpretamos automáticamente lo que oímos.
- Verifique con el hablante para eliminar los equívocos y estar seguros que lo que hemos escuchado es verdaderamente los que se quería decir. Esto se puede lograr mediante una variedad de técnicas:



RESUMIENDO. : Resumir los hechos o el mensaje en unas cuantas frases claves.

PARAFRASEANDO: Expresar con diferentes palabras exactamente el mismo mensaje recibido.

ORGANIZANDO: Reestructurar la información transmitida en diferentes categorías, ideas clave, o pensamientos y sensaciones.

CON PREGUNTAS “ABIERTAS”: Requerir más información del emisor.

CON EJEMPLOS ESPECÍFICOS: Pedir que se dé una aclaración o un ejemplo concreto.

Paso 3: Comparta su punto de vista

- Permite al receptor **presentar su punto de vista individual** y crear un sentimiento de comprensión mutua. Las ideas se deben presentar de forma clara y concisa y, deben respetar el punto de vista de los demás.
- Puede destapar preocupaciones y descontentos que reclamen su atención; pero la relación solo podrá evolucionar al máximo mediante el intercambio sincero de puntos de vista.
- Si compartir sus puntos de vista significa dar una opinión o retroalimentación sincera a otro, tenga en cuenta lo siguiente.

Una retroalimentación sincera debería:

- Darse con delicadeza (sincera y comprensiva)
- Ser específica, clara y justificable
- No ser paternalista ni como un examen
- Darse en el momento oportuno
- Contar con el acuerdo de todo el equipo

PASO 4: Verifique la comprensión de los demás

- Le da la seguridad de que el mensaje ha sido recibido como se pretendía.
- Le hace detectar rápidamente los malentendidos.

Como verificar la comprensión:

- Observar al auditor para detectar mensajes no- verbales, falta de atención o señales de despiste o incomprensión.
- Pida al auditor que repita o resuma su mensaje para asegurarse si ha sido claro
- Haga una pausa y pregunte al auditor si necesita alguna aclaración

Los niveles del escuchar

Cuando otros hablan, escuchamos a uno de los siguientes cinco niveles: ignorar, pretender escuchar, escuchar selectivo, escuchar atentamente o escuchar empático. La gente que escucha en los primeros cuatro niveles con frecuencia persigue motivos personales. La gente que practica el quinto nivel de escuchar, el escuchar empático, trata de descubrir lo que la otra persona realmente quiere decir y siente desde su punto de vista.

Ignorar	No hacer esfuerzo por escuchar.
Pretender escuchar	Hacer creer o dar la apariencia de que se está escuchando.
Escuchar selectivo	Escuchar sólo las partes de la conversación que le interesan
Escuchar atento	Poner atención y concentrarse en lo que la persona dice y compararlo con sus propias experiencias.
Escuchar Empático	Escuchar y responder con el corazón y con la mente para entender las palabras, la intención y los sentimientos de la persona.

Las habilidades para escuchar de manera activa.

Basados en un repaso de las obras para escuchar de manera activa, se pueden identificar conductas específicas que observan los receptores efectivos, las que se identifican a continuación. Conforme repase estas conductas, pregúntese en qué medida describen su forma de escuchar. Si no está usando estas técnicas, ha llegado el momento ideal para que empiece a desarrollarlas.

- **Mire a su interlocutor a los ojos.** Recuerde que aunque “se escucha con los oídos, la gente juzga si uno está escuchando o no mirando a los ojos de su interlocutor”.
- **Mueva la cabeza asintiendo y haga las expresiones faciales adecuadas.** El receptor efectivo manifiesta interés por lo que se está diciendo por medio de indicadores no verbales como mover la cabeza y mirando a los ojos
- **Evite actos y gestos que distraigan.** Evite actos que sugieren que su mente está en otra parte (como mirar el reloj o papeles) que son interpretados como falta de atención y distorsión del mensaje que el emisor quiere e transmitir.
- **Evite interrumpir al emisor.** Permita que el emisor termine su idea antes de contestarle. No trate de adivinar hacia dónde se dirigen los pensamientos del emisor. Cuando el emisor haya terminado, ¡usted lo sabrá!
- **No hable demasiado.** La mayoría preferiríamos expresar nuestras ideas en lugar de escuchar lo que dicen otros. usted no puede hablar y escuchar al mismo tiempo. El buen receptor reconoce esta realidad y no habla demasiado.
- **Transite tranquilamente entre el rol de emisor y el de receptor.** En la vida práctica solo en las aulas la comunicación es, en esencia, de una sola vía. Por consiguiente, el receptor efectivo transita tranquilamente de emisor a receptor. Desde el punto de vista de quien escucha, esto significa que se debe concentrar en lo que el emisor tiene que decir no pensando desde ya en lo que va a decir tan pronto como tenga posibilidad de hacerlo.

Las habilidades para proporcionar retroalimentación.

Pregúntele a un Directivo o Supervisor cuánta retroalimentación proporciona a sus subordinados y es probable que obtenga una respuesta válida. Si la retroalimentación proporcionada es positiva, es probable que sea suministrada con rapidez y entusiasmo. Sin embargo, la retroalimentación negativa suele recibir un trato muy diferente.

Los Supervisores, como la mayoría de nosotros, lo pasan mal cuando son portadores de noticias negativas. Temen ofender o tener que enfrentarse con la defensiva del receptor. El resultado es que, con frecuencia, la **retroalimentación negativa se evita, demora o distorsiona bastante.**

El propósito de este apartado es demostrarle que es importante proporcionar retroalimentación positiva y negativa, así como identificar técnicas específicas para que la retroalimentación que proporcione sea más efectiva.





Retroalimentación positiva comparada con retroalimentación negativa.

La retroalimentación positiva es percibida con mayor rapidez y precisión que la negativa. Es más, mientras que la información positiva es aceptada casi siempre, la de tipo negativo encuentra resistencia con frecuencia. ¿Por qué? Al parecer la respuesta lógica es que la **gente desea escuchar buenas noticias** y se bloquea ante las malas. La retroalimentación positiva coincide con aquello que las personas desean escuchar y ya piensan acerca de sí mismas.

¿Significa esto que debe evitar dar retroalimentación negativa? Desde luego que no. Lo que significa es que debe advertir la resistencia potencial y aprender a utilizar la retroalimentación negativa en situaciones en las que es probable que sea aceptada. ¿Cuáles son estas situaciones? La investigación indica que es más probable que la información negativa sea aceptada cuando es objetiva y en un ambiente adecuado (felicitaciones en público y críticas en privado)



La **retroalimentación negativa** que se apoya en datos incuestionables –cifras, ejemplos específicos e información similar – puede ser aceptada en mejor forma por el receptor.

Cuando critique, recuerde que está censurando una conducta específica y no necesita agredir a la persona. Quizá sienta la tentación de decirle a alguien que es “grosero e insensible” (que puede ser muy cierto); sin embargo, eso no es impersonal. Más vale que diga algo como: “Me interrumpió tres veces con preguntas que no eran urgentes y usted sabía que estaba hablando a larga distancia para cerrar el informe de Auditoría”.

Y no olvide de aplicar estas recomendaciones en su vida social, especialmente si tiene hijos o dependientes a los cuales debe guiar



EJERCICIO: Ejercitando las habilidades para escuchar de manera activa:

Escoja una persona de confianza y explíquelo que está realizando este curso, y pídale ayuda para realizar este ejercicio. Pídale que le cuente una situación positiva que haya experimentado recientemente y observe su comunicación (lo que dice y cómo lo dice)

- *Mire a su interlocutor a los ojos.*
- *No lo interrumpa hasta que termine de contar su situación*
- *Mueva la cabeza asintiendo y haga las expresiones faciales adecuadas.*
- *Evite actos y gestos que distraigan.*
- *Formule preguntas.*
- *Parafrasee*
- *Evite interrumpir al emisor.*
- *No hable demasiado.*
- *Transite tranquilamente entre el rol de emisor y él de receptor.*
- *Agradezca el espacio de confianza.”*
- ***Redacte un comentario de su experiencia considerando el uso de las indicaciones de la tabla y remítalo a cflores@prodem.cl***

RECURSOS FORMATIVOS

1. RESUMEN DEL CAPITULO.

- A. En este capítulo destacamos la presentación del modelo de comunicación efectiva que se basa en un ciclo dinámico de dar **APOYO** al interlocutor para luego expresar con **SINCERIDAD** nuestro punto de vista. Lo importante es destacar en este ciclo que lo primero es **escuchar**, para luego **responder** de modo asertivo a lo que se nos dice o plantea.
- B. Y en verdad es necesario aprender a escuchar ya que la sensación de ser escuchado que le proporcionamos al otro es de alta efectividad en lograr compromiso y empatía entre los que se comunican.
- C. Otro aspecto relevante de la comunicación es que se trata de un acto **ALTAMENTE DIRECTIVO** donde queremos lograr compromiso en el colaborador con que nos relacionamos, de aquí la importancia de saber dar retroalimentación sea ésta negativa o positiva.
- D. Finalmente se destaca la importancia de practicar para aprender a ser un eficaz comunicador. Le recomendamos que intente escuchar al otro en cualquier ambiente (sea laboral, profesional o social) para darse cuenta de lo que se gana en la comunicación efectiva.



2. VIDEOGRAFIA

"EL ARTE DE SABER ESCUCHAR"

Este video destaca la importancia de la comunicación en el desarrollo de relaciones interpersonales efectivas, y sobre todo, de saber escuchar y comprender al otro. Saber escuchar, pensar, analizar antes de responder tiene enormes beneficios, especialmente si capturamos el metamensaje que se transmite a través de los gestos y el tono del hablante.



Si se encuentra conectado a Internet le recomendamos que visualice el video del arte de saber escuchar utilizando el siguiente link:

<https://www.youtube.com/watch?v=DWY-bxtt5sE>

No le tomará más de 3 minutos y tendrá acceso a otros interesantes videos del mismo tema

3. PREGUNTAS FORMATIVAS



1. Indique si la siguiente afirmación es verdadera o falsa.

V----F: Desde el punto de vista organizacional las conversaciones en que intercambiamos estados de ánimo no están alineadas con metas institucionales. La que verdaderamente requieren esfuerzos de comunicación efectiva son las conversaciones para la acción.

2. Poner atención y concentrarse en lo que la persona dice y compararlo con sus propias experiencias es parte del :

- a) Escuchar selectivo
- b) Escuchar empático
- c) Escuchar atento
- d) Ninguno de los anteriores

3. Un punto clave en la retroalimentación negativa es:

- a) Debe darse a las personas conocidas solamente
- b) Debe evitar dar datos y cifras de errores cometidos
- c) Debe indicar la conducta que a Ud. le afecta sin humillar u ofender
- d) Todas las anteriores

4. En cuál de las siguientes fases no se respeta la retroalimentación negativa

- a) Es el segundo error que cometes
- b) Me desagrada recibir ese trato
- c) Te comportas equivocadamente
- d) Eres un desastre

Verifique sus respuestas en www.prodem.cl

CAPITULO III: ASPECTOS PSICOLOGICOS DE LA COMUNICACIÓN

Inteligencia emocional



“Inteligencia Emocional es la capacidad que tiene un individuo de tomar conciencia de sus propias emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones, acentuar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social que lo lleve a abrir las posibilidades de desarrollo personal” Daniel Goleman¹

Uno de los dogmas de la cultura occidental ha sido el concepto de inteligencia, entendida ésta como el coeficiente intelectual (CI), o sea, como aquello que miden los test de inteligencia. Pero, en verdad, Lo único que medían los test eran las capacidades (lingüísticas, matemáticas...) propias del rendimiento académico.

En contraposición a este concepto de inteligencia hoy en día se encuentra ampliamente extendido el concepto de **inteligencia emocional** que comprende aptitudes como las habilidades sociales. Según este enfoque, el coeficiente de inteligencia no es el único que mide el éxito profesional, social o sentimental sino otros factores como la conciencia de si mismo, el control emocional, la automotivación, la empatía y la habilidad para las relaciones interpersonales (Liderazgo).

Según el diccionario, la emoción define cualquier agitación, sentimiento, pasión, relevancia o estado mental alterado. Los sentimientos son padres de nuestros pensamientos y éstos de nuestros actos.

Hasta los años '60 la acción humana parecía motivada por fuerzas externas; según los freudianos, por el conflicto. Según los conductistas, por el esfuerzo. Según los etólogos, por la genética. Desde los '60 avanza la idea de elección, de responsabilidad, de control sobre nuestras propias vidas.



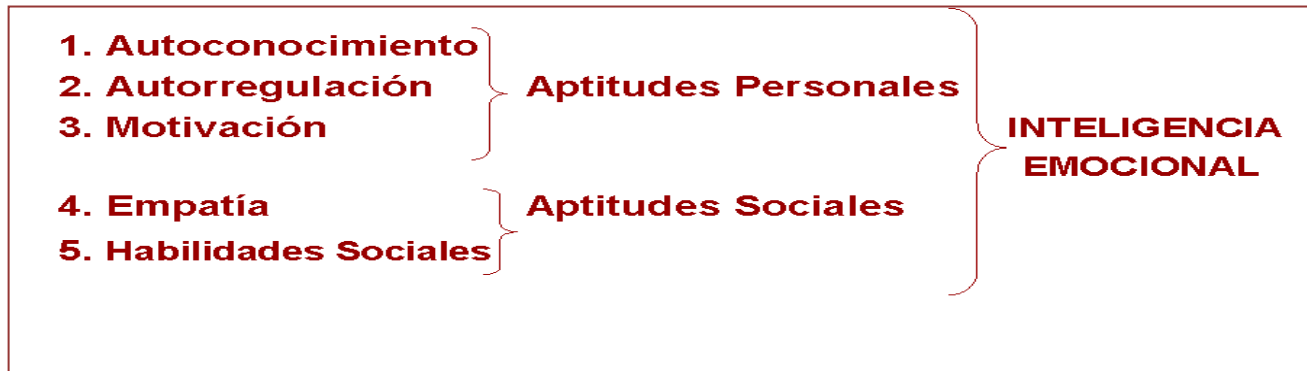
Albert Ellis², uno de los padres de la Terapia Cognitiva, ha desarrollado el **Modelo ABC**, el que explica de la siguiente forma: si enfrentamos una situación adversa (**A**) que visualizamos puede generar consecuencias (**C**) indeseables, la **magnitud real** de esas consecuencias **NO depende** de la adversidad, sino de la creencias (**B** del inglés belief) con que enfrentamos esa adversidad; son éstas las que provocan unas consecuencias u otras.

¹ www.eiconsortium.org/index.html

² www.cop.es/colegiados/PV00520/TRE7.pdf

Los cinco dominios de la inteligencia emocional

El modelo que nos presenta Goleman en su libro fue propuesto por primera vez en 1990 por Peter Salovey³, de Yale y John Mayer, de la universidad de New Hampshire, en un libro que no alcanzó tanto éxito. Ambos consideran que hay cinco dominios de la inteligencia emocional ordenados en dos grupos: **Aptitudes Personales y Sociales**



1. Autoconocimiento Emocional: reconocer un sentimiento mientras éste se presenta es la clave de la Inteligencia Emocional. La falta de habilidad para reconocer nuestros propios sentimientos nos deja a merced de nuestras emociones. Las personas con esta habilidad consiguen conducir mejor sus vidas debido a que hacen una autoevaluación precisa y se tienen mayor confianza.



2. Autorregulación o Control Emocional: Es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándolos a cualquier situación. Las personas que carecen de esta habilidad caen constantemente en estados de inseguridad, mientras que aquellas que poseen un mejor control emocional tienden a recuperarse más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida.

3. Motivación o afán de logro: Dirigir las emociones para conseguir un objetivo es esencial para mantenerse en un estado de búsqueda permanente y para mantener la mente creativa para encontrar soluciones. Las personas que tienen esta habilidad tienden a ser más productivas y eficaces, cualquiera que sea su emprendimiento.



³ www.rosario.org.mx/biblioteca/inteligencia%20emocional.htm#L4

4. **Empatía:** es el reconocimiento de las emociones ajenas y es otra habilidad que construye autoconocimiento emocional. Esta habilidad permite a las personas reconocer las necesidades y los deseos de otros, permitiéndoles relaciones más eficaces.

5. **Habilidades Sociales:** El arte de relacionarse es, en gran parte, la habilidad de producir sentimientos en los demás. Esta habilidad es la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Las personas con esta cualidad son más eficientes en todo lo que dice relación con la interacción entre individuos. Son las "estrellas sociales".

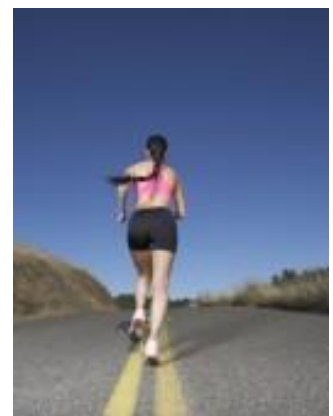


¿Es desarrollable la inteligencia emocional?

Volviendo a las diferencias entre el CI y la inteligencia emocional, sabemos que el primero es genético. Pero ¿y el segundo? Los investigadores⁴ diferencian entre lo genético y lo heredable. Por ejemplo, la autoconfianza puede ser heredable –padres con gran autoconfianza suelen tener hijos iguales–, porque “cuanto más éxito tiene una persona, más optimista suele ser”. La belleza, la inteligencia verbal, la capacidad motora y otros rasgos que sí pueden ser genéticos provocan experiencias cruciales que conllevan, por ejemplo, a una mayor o menor autoestima. Pero en modo alguno, la inteligencia emocional es genética. La desarrollamos y la hemos desarrollado desde la niñez.

Por ejemplo, pensemos que la perseverancia o afán de logro es nuestro punto débil, entonces debemos concretarla en términos de comportamiento: saber dónde estamos y dónde queremos llegar, y no contentarnos con puros discursos. A partir de lo que hace actualmente, tiene que definir qué nuevas cosas debe emprender, y encontrar satisfacción en los resultados que vaya obteniendo.

La inteligencia emocional de una persona se puede desarrollar, pero con seriedad, con humildad y paso a paso. Sin fórmulas mágicas, ni grandes palabras. Con esfuerzo, **haciendo las cosas de forma diferente** y consiguiendo, a través de un proceso de capacitación –*coaching*– que la persona que se desarrolla experimente satisfacción en aquellas actividades en las que antes no la encontraba. Es el optimismo realista y ambicioso –no la ingenuidad– el gran motivador para lograr los cambios.



⁴ www.authentichappiness.sas.upenn.edu/

La empatía.

La empatía es una destreza básica de la comunicación interpersonal. Ella permite un entendimiento sólido entre dos personas. En consecuencia, la empatía es fundamental para comprender en profundidad el mensaje del otro y así establecer un diálogo⁵.

La empatía puede cambiar la disposición del interlocutor, sea esta de molestia, desconfianza, oposición o simplemente tensión. La respuesta empática tranquiliza al interlocutor, porque éste se da cuenta que no tiene que hacer esfuerzo para darse a entender.



¿Cómo demostrar empatía?

Como la mayoría de las habilidades, no basta con entender al otro, hay que demostrarlo. El otro percibe que se le comprende cuando:

- Nos disponemos física y psicológicamente a prestar atención a los mensajes centrales de su discurso y nos mantenemos alerta a sus gestos corporales como tensión, resistencia y aceptación.
- Mantenemos la cordialidad sin evadir los temas importantes que surgen durante la conversación, demostramos que seguimos su pensamiento y que estamos dispuestos a conversar los temas que él considera importantes.
- Le expresamos por medio de nuestro propio estilo verbal y afectivo que hemos entendido su mensaje y como nos llega.
- En todo momento nos cuidamos de no evaluarlo, juzgarlo o descalificarlo. Se busca comprenderlo poniéndonos en su lugar, para ver la situación desde su perspectiva y entenderla.

El respeto:

Significa el ver y apreciar a otro en su calidad de ser humano, valorándolo por sí mismo como una persona diferente que tiene los mismos derechos que reclamamos para nosotros.

¿Cómo expresar respeto? El respeto se manifiesta en el modo como nos relacionamos con los otros, tanto en lo que decimos como en lo que hacemos. Algunas acciones que ayudan a crear un clima de respeto son

- Prestar atención a sus opiniones, requerimientos y objeciones, indicando que se reconoce su punto de vista original y su condición de persona única e individual.
- Escuchar activamente crea un clima de cordialidad, tratando de comprender los puntos de vista del otro y evitando distorsionar los mensajes.
- Expresar nuestras opiniones directa y espontáneamente, sin atribuir segundas intenciones a las palabras del otro. Si percibimos una intención solapada, tenemos el derecho de consultarla con respeto y franqueza.
- Las críticas, juicios y llamados de atención se dirigen a comportamientos y conductas observables y demostrables, se evita la descalificación de la persona.
- Mantener relaciones centradas en la persona, no discriminadas por jerarquía, actividad o lugar de trabajo en la organización.

⁵ **Irena Sendler:** Durante la ocupación de Polonia, encaró a los nazis y logró salvar a 2.500 niños judíos. **Ni la Gestapo ni sus torturas consiguieron que Irena Sendler** desvelara dónde estaban los pequeños. Hoy, Irena vive todavía en Varsovia.

EJERCICIO APLICADO DE EMPATÍA



Escuchar con empatía es **reflejar en sus propias palabras** lo que una persona siente y dice sobre un tema o contenido cualquiera. El tipo de sentimiento que embarga a la persona puede ser:

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| > Enojado(a), Frustrado (a) | > Incomprendido (a) |
| > Entusiasmado(a), triste | > Feliz, nervioso (a) |
| > Irritado (a), abandonado (a) | > Alterado (a), desanimado (a) |

Para dar una respuesta empática utilice expresiones del siguiente tipo:

- ***Como yo lo entiendo, tu sientes que...***
- ***Debes haberte sentido muy.....***
- ***Entonces , como tu lo ves.....***
- ***No estoy seguro de seguir tu planteamiento, pero me parece que....***

Escriba una respuesta empática a cada una de las siguientes situaciones o mensajes

1.- Un Supervisor ha pedido a dos de sus colaboradores, Carlos y Alicia, que sean responsables de organizar una comisión de trabajo interdepartamental. Carlos dice, "Que Alicia lo haga sola. No quiero trabajar con ella nuevamente. Ella nunca hace lo que tiene que hacer"

Possible respuesta empática del Supervisor para Carlos:

2.- Gabriel debe supervisar un programa de control de calidad para modernizar los procesos y reducir los ciclos de tiempo. Otro Supervisor agita la cabeza y dice, "Ya empezamos otra vez. Intentaste lo mismo el año pasado y no funcionó"

Possible respuesta empática de Gabriel para el otro Supervisor

3.- Juan ha estado escuchando música en el trabajo y distrae a Carolina. Carolina levanta los brazos y dice, "¿No podrías ser más considerado ya que los demás estamos tratando de trabajar? Si no puedes usar audífonos, ¡no oigas música!"

Possible respuesta empática de Juan para María:

Le recomendamos que baje a su escritorio el ejercicio de empatía y respóndalo para poner en práctica esta competencia social. Si tiene alguna duda o necesita comentarlo, contáctese con el facilitador mediante correo a cflores@prodem.cl

La asertividad

Es la habilidad que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos en forma oportuna y adecuada, respetando los derechos de los demás. Implica la capacidad de manifestar nuestras emociones y deseos positivos y negativos (decir que no o estar en desacuerdo), hacer y recibir críticas, oponernos y defender nuestros derechos, sin sentir vergüenza.

De este modo, la asertividad es un comportamiento comunicacional maduro que se ubica entre dos extremos de la **agresividad** y la **pasividad**, que también puede tener una componente agresiva, como se observa en el siguiente esquema

La asertividad no es una forma general de comportarse, sino una habilidad que hemos aprendido y que depende de la situación en que nos encontremos.

	ASERTIVO	PASIVO	AGRESIVO
Mensaje	Así es como yo veo la situación. Esto es lo que pienso. Y estos son mis sentimientos.	Tiene usted razón. No importa lo que yo piense. No importa cómo me sienta yo.	Yo tengo razón. Si usted no piensa como yo, está equivocado. Sus sentimientos no cuentan.
Meta	Crear comunicación y respeto mutuos.	Evita cualquier conflicto.	Conseguir lo que se quiere: ganar
Resultados	Sostiene y amplía el respeto de sí mismo. Logra las metas que desea.. Crea relaciones interpersonales adecuadas.	Muy poco respeto a uno mismo. Lástima o encono hacia los demás. Necesidades insatisfechas..	Dudoso respeto de sí mismo. Lleva las riendas en todo momento. Relaciones interpersonales deterioradas



EJERCICIO APLICADO A ASERTIVIDAD

Este cuestionario le permitirá autoevaluar su estilo de comunicación. Para ello baje a su escritorio el archivo Word y utilice el instructivo que explica cómo evaluarse- Si lo desea puede enviarlo a cflores@propdem.cl para recibir recomendaciones adicionales o hacer consultas sobre el ejercicio.

Los actos del Habla: conversando construimos realidades



El lenguaje no sólo describe realidades, sino que también es capaz de generarlas. De esta manera, cada vez que mantenemos una conversación, somos capaces de cambiar el devenir de las cosas. Podríamos decir, que sólo podemos ver aquello que distinguimos en el lenguaje y es increíble tomar conciencia de que nuestro mundo puede ser infinitamente enriquecido con el aumento de estas distinciones. A partir de esta consideración, podemos expandir nuestra capacidad de observar y a partir de mirar mundos nuevos se hace posible desarrollar acciones que antes eran desconocidas.

Si digo, “te paso a buscar a las 9”, el otro esperará por mí; si confirmo que el informe estará en su escritorio esta tarde, la persona probablemente agende su reunión para mañana contando con mi informe. Por lo tanto, no es trivial lo que digo o a qué me comprometo, porque de esa manera estoy generando mi identidad pública. Qué piensan y esperan los demás de mí.

¿Qué piensan y esperan los demás de mí?. Todo lo que decimos genera un compromiso, cuando prometo me comprometo a cumplir, cuando pido me comprometo a ser sincero (necesito lo que pido), cuando realizo una evaluación me comprometo a dar fundamento, cuando efectúo una declaración, tengo la autoridad para hacerla.

¿Es posible encontrar una estructura para determinar sistemáticamente diferentes clases de compromisos en las expresiones que utilizamos en nuestras conversaciones en el espacio laboral? John Searle y John Austin⁶ realizaron una investigación que nos permite distinguir con éxito las dimensiones básicas de las organizaciones definidas como “un espacio de compromisos sociales generados en y a través de actos lingüísticos”,



- (1) Afirmaciones (actos **asertivos**) (2) Peticiones (actos **directivos**),
- (3) **compromisos** (4) Actos **expresivos** y.
- (5) Declaraciones

Ahora bien, en este apartado nos interesa establecer cuáles son los requisitos de éxito de estos actos ilocucionarios para que cumplan su objetivo (influyan la conducta del receptor en el sentido que lo desea el emisor). Para que el mensaje cumpla su objetivo – en nuestro caso que lo que dice un directivo produzca el resultado que desea- debe comprometerse a sí mismo a incorporar **claridad, verdad, sinceridad** y **oportunidad** en lo que dice. Estas

nociones llegarán a ser gradualmente más claras en lo que dice relación con las comunicaciones directivas, como lo explicamos a continuación.

Las afirmaciones.

Al expresar una afirmación el hablante se compromete a la credibilidad (o incredulidad) de que lo que expresa se justifica y es justificable. Dicho de otro modo todas las expresiones *de este tipo son evaluables en la dimensión de Verdadero o Falso*. Al decir por ejemplo que “hay despilfarro de tiempo en las tareas” es más o menos equivalente a decir: “yo puedo demostrarles que hay tiempo despilarrado en actividades que no necesitamos”. **Es por tanto necesario responsabilizarse por un compromiso adicional, el de demostrar esto por la propia experiencia.**

Las **garantías, testimonios, y afirmaciones** son todos asertivos porque todos ellos involucran implícitamente compromisos con el hecho del que se puede dar evidencias o razones que justificarían creer en lo que se asegura, afirma o atestigua.

⁶ La teoría de los actos de habla es una teoría de la [filosofía del lenguaje](#). Su formulación original se debe a [John Langshaw Austin](#) en su obra póstuma *Cómo hacer cosas con palabras*.

Actos lingüísticos Directivos.

Las expresiones de tipo directivo son intentos del emisor para conseguir que el receptor realice alguna acción futura. Podemos distinguir varios tipos de proposiciones directivas según las circunstancias particulares e incluso los tonos de la voz que se empleen, como por ejemplo:

- las solicitudes
- las peticiones
- las órdenes y
- los consejos

Uno de los aspectos más importantes para evitar los quiebres en la comunicación directiva es que lo que se pide sea percibido como legítimo y realizable por el receptor. Las personas perciben cuando se piden cosas irrealizables y no se apoya en las formas de lograr las metas que se intenta imponer.



Compromisos.

Se refieren a expresiones que nos comprometemos a la ejecución de una acción futura. Las expresiones que contienen verbos tales como **jurar**, **comprometer**, **declarar enfáticamente** y **prometer**, normalmente implican compromisos de este tipo. Los compromisos, al igual que las peticiones definen “ahora” una realidad no existente y las acciones operacionales que deben hacerse para verla a futuro. Los compromisos que declaramos dejan hipotecada nuestra credibilidad si las promesas no se cumplen en tiempo y forma. Los elementos esenciales que permiten evitar los quiebres comunicacionales en este tipo de interacción son la sinceridad y la legitimidad. Prometer que algo se realizará o se estudiará debe acompañarse de la sincera voluntad de hacerlo en el legítimo espacio de posibilidades o atribuciones que se posee.



Actos expresivos.

En la ejecución de un acto expresivo, por ejemplo "me disculpo por no haber llegado a tiempo", el hablante se compromete a que se le especifique el estado de ánimo para la condición de **sinceridad** asociada con el estado de los hechos representados por el contenido proposicional de la expresión.

"Estado de ánimo" como se entiende aquí, no es equivalente a un estado psicológico; más bien, los estados de ánimo son esencialmente sociales y revelan la forma en que estamos abiertos a nuestra situación en el mundo de un momento al siguiente.



Las declaraciones:



Resumiendo

Repetimos que un **hablante que está expresando** algo **no puede evitar comprometerse**. Algunos de estos compromisos tienen que ver con los cambios en las relaciones sociales entre el orador y el auditor, que ocurren en el acto de hablar. Los actos del lenguaje son afirmativos, directivos, comisivos, o expresivos, dependiendo del tipo de cambio social que de ellos se deriven. Otros compromisos conciernen a lo adecuado de la expresión, sus habilidades para comunicar lo que el hablante está intentado presentar como una materia de interés mutuo. Una observación exitosa debe articular solamente aquello que no es obvio en el mundo de interés del que escucha.

RECURSOS FORMATIVOS

1. RESUMEN DEL CAPITULO.

- A. La capacidad de comunicarse con efectividad no solo se basa en el manejo del proceso en todas sus características (emisor, mensaje, receptor, etc.), también depende del capital psicológico del comunicador, especialmente de su capacidad de darse cuenta de cómo expresa sus emociones y de cómo puede regularlas para no quebrar la comunicación
- B. Un ejemplo de elementos que fortalecen la capacidad comunicativa son la empatía, el respeto y la asertividad, aspectos que de ser desarrollados y manejados apropiadamente pueden ser la base de la “comunicación para la acción”
- C. ¿Cree Usted que es desarrollable la inteligencia emocional? El primer paso para crecer en esta capacidad es darse cuenta de su importancia para luego ejercitarse en su desarrollo, especialmente en estos días en que ya nos dimos cuenta que la pura competencia técnica no es suficiente (cosa que entendemos cuando asciende a nuestro colega).
- D. El desarrollo de la computación y la variedad de software de coordinación de acciones desarrolladas a través de procesos comunicacionales ha permitido precisar cuales son los *actos comunicacionales que desarrollamos en nuestras organizaciones* y tomamos conciencia que si afirmamos algo, nos comprometemos a cumplir determinada actividad o formulamos peticiones o definimos determinadas tareas, se generan responsabilidades de las cuales tenemos que hacernos cargo.



2. VIDEOGRAFIA

Este video requiere tomarse un tiempo (30 minutos) pero realmente vale la pena. En él se destacan los estudios más avanzados expuestos por sus propios descubridores del desarrollo de la inteligencia emocional, como Richard Davison, Mathieu Ricard y Daniel Goleman. En especial se concluye que ésta, a diferencia de la inteligencia racional más genética, se puede desarrollar.



Si se encuentra conectado a Internet le recomendamos que visualice este video utilizando el siguiente link:

<https://www.youtube.com/watch?v=q-KkdMrAz-8>

3. PREGUNTAS FORMATIVAS



1. Determine qué afirmaciones son verdaderas o falsas:

- a) El lenguaje corporal puede mentir , pero no las palabras
- b) Cuando evitamos el contacto visual con otro es señal que no queremos comunicarnos

2. Seleccione la alternativa correcta_

Respecto del lenguaje corporal, cuáles de las siguientes afirmaciones son falsas:

- a) Es una muy buena fuente de información
- b) Incide en cerca del 40 % en la comunicación diaria
- c) Abarca elementos no verbales y paraverbales
- d) Solo a y b
- e) Solo b y c

3. La escucha activa implica que:

- a) Prestamos atención a lo dice nuestro interlocutor
- b) Mostramos empatía
- c) No prejuizamos
- d) No interrumpimos
- e) Todas las anteriores

4. Dentro de las formas de demostrar empatía podemos mencionar

- a) Parafrasear
- b) Resumir
- c) Asentir con la cabeza
- d) Todas las anteriores

Verifique sus respuestas en www.prodem.cl

CAPITULO IV: RESOLUCION DE CONFLICTOS.

Visión tradicional y moderna del conflicto.

No es posible comprender la dinámica de la comunicación si no se asimila la noción de conflicto. Si la comunicación es una transacción, de alguna manera deben negociarse mutuamente las diferencias individuales para desarrollar significados comunes. No pueden existir diferencias sin conflicto, y éstos se deberían resolver a través de una comunicación efectiva

La idea de que el conflicto es inevitable en la comunicación interpersonal es relativamente nueva; tradicionalmente el conflicto se vislumbraba de una manera muy diferente. Antes, se presumía sobre la falta de conflictos, de lo bien que se llevaba la gente o incluso **que la organización estaba libre de conflictos**. Las ideas organizacionales tradicionales sobre el conflicto señalaban que éste era malo, evitable y se relacionaba con el comportamiento de algunos individuos indeseables. Según este razonamiento, sólo una persona mala discordaría, se enojaría o pelearía.

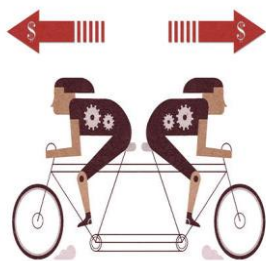


Por supuesto, los efectos negativos potenciales del conflicto son muy reales. A gran escala, las guerras entre las naciones son la máxima expresión del conflicto. A escala menor, pero no menos dolorosa, los divorcios, las separaciones, renuncias, retiros psicológicos y relaciones belicosas son ejemplos de conflicto y luchas interpersonales.

Sin embargo, enfoques más recientes se basan en el concepto de que el **conflicto es inevitable**, de que a menudo está determinado por factores estructurales dentro de la organización, y de que es parte integral de los procesos de cambio. De hecho, es útil que exista cierto grado de conflicto.

Según esto, el conflicto es parte natural de cualquier relación de comunicación. Independientemente de lo cerca que uno se encuentre de otra persona, de lo mucho que se quiera a otro, de lo compatible que uno sea con otra persona o grupo de personas, siempre habrá épocas en que las necesidades, acciones y sentimientos chocan con los de los demás. Lo importante no es tanto la existencia del conflicto, sino cómo se maneja el mismo. Aunque no pueda hacer nada respecto a su existencia, tal vez pueda alterarse la manera como se enfoca, se trata, se maneja y se resuelve.

Consecuencias potenciales del conflicto.



No todos los conflictos tienen los mismos resultados. Algunos son destructivos y otros, constructivos. El conflicto es potencialmente destructivo en una organización cuando consume mucha energía de los colaboradores y deja poco espacio para el trabajo. Los conflictos pueden interferir con el trabajo y causar tantas hostilidades interpersonales y sentimientos antagónicos que los colaboradores se vuelvan incapaces o no estén dispuestos a trabajar con los demás.

El conflicto también puede traer consigo elevados cambios de personal e incluso ausentismo, pero en su mayor parte impide la coordinación de grupo y el flujo de tareas que requieren actividades interdependientes. En los grupos interdependientes la cooperación puede ser la única manera de desempeñar el trabajo; la competencia abierta y oculta entre los miembros del grupo o entre los diferentes grupos, tiende a sabotear la ejecución efectiva de las tareas. Casi siempre se prefiere perder sólo para que nadie gane.

Resultados positivos del conflicto:

Si se consideran los resultados negativos que derivan del conflicto, es fácil comprender por qué es necesario dedicar tanto esfuerzo para evitarlo o suprimirlo. Aun así, es posible derivar un gran beneficio del conflicto o tensión en las organizaciones.

En efecto, el conflicto también puede propiciar la innovación, la creatividad y el cambio. Si se suprime el conflicto para lograr conformidad, uniformidad y seguridad, existe poca probabilidad de que surjan ideas creativas. Al propiciar la autoexpresión individual, puede llegarse a un mayor rendimiento organizacional y a hábitos de participación y compromiso más fortalecidos, lo cual finalmente mejora la coordinación intergrupal y el flujo de información. En la tabla siguiente se resumen los criterios para juzgar **si un conflicto es constructivo** y si se está **tratando de manera positiva**.

1. El conflicto constructivo promueve el cuestionamiento sobre la eficacia de las políticas o valores organizacionales o personales.
2. El conflicto constructivo origina mejores comunicaciones entre los participantes.
3. El conflicto constructivo produce una distribución más equitativa de los recursos y el poder.
4. El conflicto constructivo trae consigo el desarrollo y la estandarización de los procedimientos para el manejo eficaz de los conflictos.
5. El conflicto constructivo restringe el uso del poder por parte del (los) participante (s) dominante (s)

Tipos de conflictos

Existen muchos tipos de conflictos y cada uno tiene sus raíces en diferentes niveles de la estructura de la organización. Los conflictos personales se presentan en un individuo que experimenta 1) necesidades, deseos y valores conflictivos; 2) maneras competitivas de satisfacer una necesidad o deseo determinados; 3) frustración proveniente de obstáculos que se interponen en la satisfacción de una necesidad, y 4) discrepancias de papeles

Es bastante común experimentar necesidades o deseos conflictivos. En determinado momento puede ser necesario satisfacer deseos que compiten entre sí y que, en ocasiones, parecen ser mutuamente excluyentes. En la siguiente tabla se **resumen los cuatro tipos de objetivos en conflicto**. Es posible que en el conflicto de acercamiento- acercamiento uno sea atraído hacia dos objetos seductores, pero sólo pueda lograrse uno de ellos; en el conflicto de acercamiento- evasión, puede desearse algo que presente tanto ventajas como desventajas. En el conflicto de evasión- evasión puede enfrentarse a dos posibilidades, ambas negativas. En el conflicto de doble acercamiento- evasión, se tienen dos objetivos, pero cada uno presenta aspectos positivos y negativos.

Conflictos interpersonales.

El conflicto interpersonal es básicamente causa de: 1) diferencias individuales, y 2) recursos limitados.

- (1) Si se considera la **diversidad** de valores, estilos, creencias, motivos, metas y conductas de las personas, las oportunidades de conflicto son tan abundantes que este resulta inevitable.
- (2) Una fuente del conflicto interpersonal en una organización es la **escasez de recursos** de tipo físico, financiero o humano. Cada persona en la organización puede tener una idea de cual es la mejor y más equitativa forma de asignarlos. Este tipo de confrontación puede ocasionar comportamientos disfuncionales que pueden afectar seriamente la efectividad el equipo de colaboradores.
- (3) Otra fuente de conflicto se define como la **diferenciación de roles** que se origina en desacuerdos acerca de cómo están definidas las relaciones entre las personas. Es posible que éste supere las naturales dependencias del subordinado con respecto al superior en ciertos aspectos en que éste no está dispuesto a transar. Por ejemplo, en materia de tiempo extra, el subordinado quiere mantener el control acerca de su disposición a utilizarlo, de modo que es preferible a que éste se ofrezca antes de que el supervisor se lo pida.
- (4) También surgen conflictos derivados de la **estructura de la organización**, sobre todo las excesivamente jerarquizadas. Es sabido que las políticas y estrategias gerenciales no siempre son comprendidas ni menos compartidas por los niveles inferiores de la pirámide organizacional.
- (5) Otro tipo de conflictos esperables en una organización son los de **tipo funcional**. Estos hacen referencia a que los objetivos que persigue cada unidad especializada de la organización podrían entrar en conflicto y se ilustra frecuentemente con los roces que pueden haber entre Ventas, Producción y Adquisiciones. O también entre Unidades asesoras y operativas. En este último caso las unidades que se encargan de estudiar y proponer sistemas de gestión suelen criticar a la línea de operación por la refractariedad que suelen mostrar hacia los cambios o mejoras, en tanto la gente de operación ven las propuestas como sugerencias teóricas sin base real.

Indicadores o síntomas de conflictos latentes:

- Lenguaje corporal
- Desacuerdo, sin importar el asunto
- Retener información o malas noticias
- Sorpresas repentinas
- Declaraciones públicas fuertes
- Ventear los desacuerdos a través de los medios comunicativos
- Conflictos en los sistemas de valores



¿Cómo manejar los conflictos?

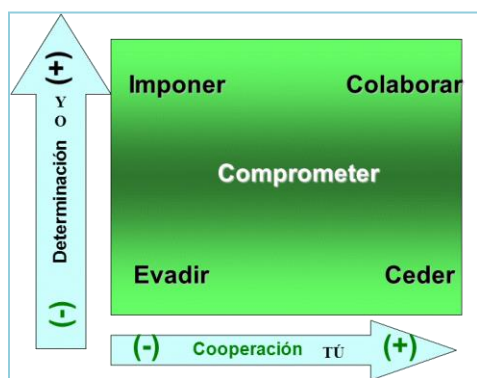
Para ser efectivo en el manejo de conflictos, uno debería ser capaz de:

1. identificar situaciones conflictivas
2. realizar un diagnóstico de la situación
3. manejar diversos estilos de resolución de conflictos
4. recurrir al estilo más adecuado según la situación y según las personas involucradas.

Los estilos de manejo de conflictos son definidos a partir de dos dimensiones (Thomas, 1976):

1º: La medida en que el individuo intenta satisfacer sus propios intereses (YO) versus la medida en que el individuo intenta satisfacer los intereses de la otra persona (TÚ)

¿QUÉ ESTILO UTILIZAR?



IMPONER Refleja un deseo de satisfacer sus propias necesidades a expensas de la otra parte. Las personas más asertivas y menos cooperadoras utilizan este estilo. Puede ser utilizado efectivamente en situaciones amenazantes que exigen acciones rápidas y decisivas, o bien para protegerse de quienes tienden a aprovecharse de una conducta no competitiva.

EVADIR: Conducta no cooperativa ni asertiva de ambas partes. Quienes utilizan este estilo son indiferentes a las necesidades e intereses mutuos y eluden el conflicto. Puede ser utilizado efectivamente como una estrategia de dilatación.

COMPROMETER: Requiere condiciones moderadas de cooperación

y asertividad. Quienes utilizan este estilo buscan una solución mutuamente aceptable y parcialmente satisfactoria. Es efectivo y aceptable cuando se buscan soluciones temporales para asuntos complejos o cuando el tiempo es escaso. También en situaciones en que las necesidades e intereses de las personas pueden ser postergados en favor de los objetivos de la organización.

CEDER: Se caracteriza por la conducta cooperativa y no asertiva. Las necesidades o interés de la otra parte, se sitúan por sobre los propios.

Normalmente conduce a relaciones de cooperación. Es apropiada y efectiva sin una de las partes no esta tan interesada como la otra; si es especialmente importante preservar la armonía y evitar la perturbación y si la otra persona tiene mucho más poder.

COLABORAR: Implica el máximo uso, tanto de la cooperación como- de la asertividad. Requiere un procesamiento integral del conflicto y la identificación de intereses y metas. Es el mejor estilo a usar para situaciones en que las necesidades e intereses de las personas son extremadamente importantes y no pueden ser ignorados.



EJERCICIO DE ESTILO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

Ud puede evaluar su estilo para manejar conflictos bajando este archivo Word a su escritorio y contestando las preguntas que allí aparecen. La forma de conocer el resultado se incluye en el mismo test, pero si tiene alguna duda, por favor contáctenos a cflores@prodem.cl

Técnicas de control emocional y manejo del estrés

TÉCNICA Nº 1: EL MODELO DE DETENCIÓN DEL PENSAMIENTO

- Esta técnica puede utilizarse también antes, durante o después de la situación que nos causa problemas.
- Esta estrategia se centra en el control del pensamiento. Para ponerla en práctica debes seguir los siguientes pasos:
- Cuando te empieces a encontrar incómodo, nervioso o alterado, préstale atención al tipo de pensamientos que estás teniendo, e identifica todos aquellos con connotaciones negativas (centrados en el fracaso, el odio hacia otras personas, la culpabilización, etc.)
 - Elabora un mecanismo para detener esos pensamientos
 - Sustitúyelos por otros más positivos

Esta técnica requiere cierta práctica para identificar los pensamientos negativos, así como para darles la vuelta y convertirlos en positivos.

PENSAMIENTOS NEGATIVOS	PENSAMIENTOS POSITIVOS
“Soy un desastre” “No puedo soportarlo” “Me siento desbordado” “Todo va a salir mal” “No puedo controlar esta situación” “Lo hace a propósito”	“Soy capaz de superar esta situación” “Si me esfuerzo tendré éxito” “Preocuparse no facilita las cosas” “Esto no va a ser tan terrible” “Seguro que lo lograré” “Posiblemente no se haya dado cuenta “que lo que hace me molesta

TÉCNICA Nº 2: LA TÉCNICA DE CONTROL Y MANEJO DE LA IRA

Control de pensamientos que generan la ira: Detecte y detenga aquellos pensamientos automáticos

Control de respuesta de activación fisiológica: Controle la respiración o utilice cualquier otra técnica de relajación (distiéndase; apriete fuertemente los puños y luego suelte en forma lenta, haga lo mismo con sus músculos de brazos y piernas)

Cambio de conductas motoras inútiles o desadaptativas: Considere que en el momento en que se producen las respuestas de ira es difícil tomar decisiones sobre qué cosas se pueden hacer en lugar de las que se hacen. Por ello, prepare de antemano algunas conductas que se llevarán a cabo automáticamente cuando aparezcan las primeras sensaciones de ira. Por ejemplo pensar en un ser querido, en un ambiente en que se ha encontrado muy calmado y a gusto

***RECUERDE:** No son las situaciones en sí las que provocan nuestra ira, sino la forma de interpretar las situaciones.*

TÉCNICA N.º 3: RESPIRACIÓN COMPLETA

Esta técnica es muy fácil de aplicar y es útil para controlar las reacciones fisiológicas antes, durante y después de enfrentarse a las situaciones emocionalmente intensas. Básicamente es la unificación de 3 tipos de respiraciones, abdominal, costal y clavicular.

- ✓ Vaciar bien los pulmones con una profunda espiración
- ✓ Llenar los pulmones con el descenso del diafragma (resp. Abdominal)
- ✓ Dilatar las costillas y que entre todo el aire que pueda (resp. Costal)
- ✓ Por último levante las clavículas (resp. Clavicular)
- ✓ No se hinche como un balón, debe ser una respiración relajada

La inteligencia emocional y calidad de vida⁷

Determinados experimentos han cambiado nuestro criterio sobre las relaciones existentes entre el sistema inmunológico y el sistema nervioso central. Cada vez son más los médicos que reconocen la incidencia de las emociones en el desarrollo de enfermedades. Un ejemplo, el pánico y la ansiedad aumentan la tensión arterial. Con ello las venas dilatadas por la presión sanguínea sangran más profusamente y ésta es una de las principales complicaciones a las que se enfrenta cualquier intervención quirúrgica.

También podemos hablar de las enfermedades infecciosas como la gripe, el resfriado y el herpes. Nuestro sistema inmunológico suele mantenerlos a raya excepto en aquellos momentos en los que el estrés emocional disminuye nuestras defensas. La vulnerabilidad a estos virus de las personas preocupadas y alteradas es mucho mayor.

La importancia médica del estrés es tal que las técnicas de relajación orientadas a reducir la excitación fisiológica se están utilizando clínicamente, según Goleman, para aliviar los síntomas de numerosas enfermedades crónicas entre las que se incluyen, entre otras, las enfermedades cardiovasculares, ciertos tipos de diabetes, la artritis, el asma, los desórdenes gastrointestinales y el dolor crónico.

⁷ *El directivo emocionalmente Inteligente Caruso & Salovey Ed Algaba. España 2005*

RECURSOS FORMATIVOS

1. RESUMEN DEL CAPITULO.

- A. Un aspecto novedoso del conflicto en las Organizaciones es que nos hace pensar que ésta no es necesariamente malo ya que su presencia alerta de una situación que es necesario analizar desde sus síntomas tempranos, ya que si este crece puede ser una fuente de energías negativas paralizante
- B. Otro aspecto interesante es reconocer que las causas del conflicto y por tanto el punto en que se debe intervenir para superarlo son, por ejemplo, las diferencias individuales o puntos de vistas y la realidad de que los recursos son limitados por lo que no están al alcance de todos. En la práctica laboral otra fuente común de conflictos son los desajustes entre personas y cargos, o personas tareas.
- C. Se ha reconocido como eficaz superar los conflictos reconociendo que es necesario mantener una actitud colaborativa entre las partes en el propósito de superar las posiciones desde una perspectiva GANAR-GANAR
- D. En el manejo de las situaciones conflictivas se reconocen también la importancia de controlar las emociones para superar las situaciones estresantes que originan a través de técnicas de reconocida eficacia (contar hasta 10)



2. VIDEOGRAFIA

Este video dura solo 3 minutos y lo proponemos para reflexionar de lo tratado en este módulo.

Haga usted la relación del estilo con que se resuelve este conflicto de disputa de un recurso en relación con el cuadrante desde el que se manejó (¿ fue imponer, ceder, colaborar? ¿ Qué beneficios tuvo?).



Si se encuentra conectado a Internet le recomendamos que visualice el video de manejo de conflictos(caso de un recurso escaso)

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

3. PREGUNTAS FORMATIVAS



1. Selección de la(s) alternativa correcta

- a) Verdadero-Falso: Todos los conflictos son potencialmente destructivos
- b) Verdadero Falso: Los conflictos en una organización son una pésima señal

2. Seleccione la alternativa correcta

Los conflictos personales se presentan en una persona que experimenta

- a) Necesidades, deseos y valores conflictivos
- b) compite para el logro de un deseo determinados
- c) Percibe obstáculos para el logro de una meta
- d) Todos los anteriores

3. Algunas formas conductuales que presagian conflictos potenciales:

- a) Enojos sin sentido
- b) Subir el tono de voz
- c) Sorprender
- d) Retener información
- e) Todas las anteriores

4. El modelo de manejo de conflictos en que se busca una solución mutuamente aceptable y parcialmente satisfactoria es:

- a) Evasión
- b) Cesión
- c) Compromiso
- d) Colaboración
- e) Ninguna de las anteriores

Verifique sus respuestas en www.prodem.cl