

COMUNICACIÓN

Actividad 1: Comuniquémonos

Actividades para promover las habilidades personales, sociales y para aprender de los alumnos adultos

Descripción de iniciativas comprendidas en este manual.

Título/nombre?	Comuniquémonos
Habilidad LifeComp tratada	<input type="checkbox"/> Autorregulación <input type="checkbox"/> Flexibilidad <input type="checkbox"/> Bienestar <input type="checkbox"/> Empatía <input checked="" type="checkbox"/> Comunicación <input type="checkbox"/> Colaboración <input type="checkbox"/> Predisposición al crecimiento <input type="checkbox"/> Pensamiento crítico <input type="checkbox"/> Gestión de aprendizaje
Duración ¹	50 minutos
Tipo de actividad	Juego de rol
Descripción corta	Esta actividad debe realizarse en grupos y fomenta las habilidades de comunicación de los participantes, para que puedan resolver con éxito situaciones difíciles
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entender el objetivo de la comunicación y el proceso de comunicación ➤ Aprender pasos sobre cómo mejorar el proceso de comunicación
Montaje ²	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 facilitador ➤ 1 sala que permita la interacción del grupo ➤ Sillas arregladas en forma de U para alentar la participación y la discusión ➤ Proyector o pantalla grande, si es posible
Consejos para los facilitadores ³	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crea un ambiente cómodo y sin prejuicios para alentar a los participantes a compartir abiertamente sus pensamientos y experiencias ➤ Escucha activamente y alienta a los participantes a escucharse activamente unos a otros, también ➤ Proporciona instrucciones y directrices claras

¹ Se puede organizar distintas veces

² Materiales y recursos necesarios para la implementación, incluidos los recursos financieros, humanos, y los espacios. En caso de que se necesite una hoja de trabajo, por favor, utilizar el documento siguiente para prepararla.

³ El que una persona necesita saber per implementar la actividad

	<p>✘ Para facilitar la implementación de la tarea, el facilitador puede dar un ejemplo al grupo para practicar: “Ud. está hablando con su médico, que habla muy rápido y utiliza palabras que no entiende. ¿Cómo le hará saber, de una manera respetuosa pero firme, que necesita entender mejor cuál es el problema?”</p>
Paso a paso	<ol style="list-style-type: none"> 1. El facilitador realiza una introducción corta sobre competencias de comunicación y el proceso de comunicación (para más información, ver la hoja de trabajo de Material para facilitadores) 2. Después de la presentación, el facilitador divide a los participantes en grupos de 2 o 3 personas 3. El facilitador invita a cada grupo a practicar el hecho de comunicarse en situaciones cotidianas, adoptando roles en diversas situaciones (los ejemplos pueden incluir: pedir comida en un restaurante, pedir cómo ir a un sitio, tener una conversación con un médico para saber qué incluyen los procedimientos médicos de rutina que tendrán que seguir, tener una conversación con el maestro de su hijo porque el niño tiene problemas en la escuela) 4. Los participantes adoptan diferentes roles mientras practican 5. Se invita a los grupos pequeños a desarrollar una situación delante de todo el grupo 6. El facilitador pide a los participantes que compartan con todo el grupo qué han sentido cuando han realizado la actividad y las dificultades que han sufrido en las diferentes situaciones
Sesión informativa	<ul style="list-style-type: none"> ✘ ¿Cuáles son algunos de los desafíos en la comunicación con los que te has enfrentado hasta el momento? ✘ ¿Sabes escuchar? ✘ ¿Piensas en tu lenguaje corporal, cuando hablas? ✘ ¿Observas el lenguaje corporal de los demás? ✘ ¿Te gustaría comunicarte con mayor efectividad? ✘ ¿De qué modo te gustaría mejorar?
Referencias	<p>https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-process</p> <p>Provoke Media. “El coste de una comunicación pobre, https://www.provokemedia.com/latest/article/the-cost-of-poor-communications.” Acceso 18 de Mayo, 2023</p> <p>The University of Texas Permian Basin. "Hasta qué punto la comunicación es no-verbal?, https://online.utpb.edu/about-us/articles/communication/how-much-of-communication-is-nonverbal/." Accés 18 de Maig, 2023.</p>



Comuniquémonos – Material para facilitadores

Hoja de trabajo – Comunicación

El objetivo de la comunicación es transmitir información de una persona a otra para que el emisor y el receptor entiendan el mensaje de la misma forma.

1. Formación de ideas

El proceso de comunicación comienza cuando el emisor tiene una idea por comunicar. El emisor debe empezar por clarificar la idea y el propósito. ¿Qué quiere alcanzar exactamente el emisor? ¿Cómo es probable que se perciba el mensaje?

2. Codificación del mensaje

La idea debe codificarse en palabras, símbolos y gestos que expresen significado. Dado que no hay dos personas que interpreten la información de la misma manera exacta, el emisor debe tener cuidado a la hora de elegir las palabras, los símbolos y los gestos que se entienden de manera habitual, para reducir las posibilidades de malentendidos.

3. Transmisión del mensaje/canal de comunicación

Elegir el medio para transmitir el mensaje es el siguiente paso en el proceso de comunicación. Los mensajes se pueden transmitir de forma verbal, escrita o visual.

4. Descodificación

Cuando el mensaje llega al receptor, el mensaje debe descodificarse para extraer su significado buscado. Dado que no hay dos personas que interpreten la información de la misma manera exacta, decodificar erróneamente un mensaje puede provocar malentendidos.

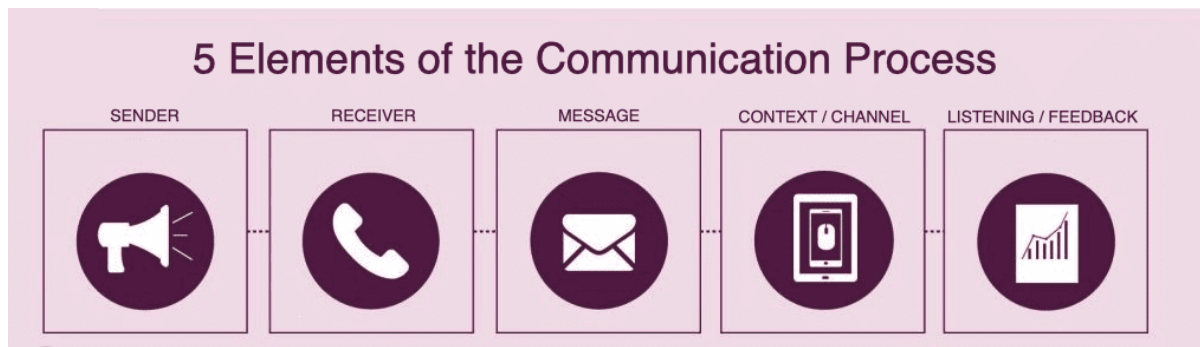
5. Realimentación

Una parte vital del proceso de comunicación es la realimentación. La realimentación se da cuando el emisor y el receptor comprueban que el mensaje se ha entendido de la forma pretendida. La realimentación es una responsabilidad compartida entre el emisor y el receptor.

5 elementos del Proceso de Comunicación

Emisor receptor mensaje contexto/canal escucha/realimentación





Fuente: <https://www.makingbusinessmatter.co.uk/communication-skills-ultimate-guide/>

- ✓ El código de comunicación debe entenderlo tanto el emisor como el receptor para que el mensaje se pueda interpretar correctamente
- ✓ Durante el día, codificas inconscientemente enormes cantidades de datos para transmitir a través de canales múltiples mientras simultáneamente recibes una corriente constante de información de todo lo que te rodea, a través de los cinco sentidos
- ✓ En conversaciones cara a cara, es muy importante cómo utilizamos nuestros cuerpos.

Según el investigador Albert Mehrabian, sólo el 7% de la comunicación tiene que ver con las palabras que decimos. El resto está constituido en un 38% por cómo digamos estas palabras (con el tono de voz, por ejemplo) y en un 55% por nuestro lenguaje corporal.

Lenguaje Corporal Negativo

Brazos cruzados





Expresión facial tensa

Lenguaje Corporal Positivo

Posición corporal abierta (brazos desplegados)

Expresión facial relajada y confiada



Negative Body Language	Positive Body Language 
 <p data-bbox="304 607 501 645">Folded arms</p>	 <p data-bbox="692 591 1091 667">Open body position (arms unfolded)</p>
 <p data-bbox="225 965 592 1003">Tense facial expression</p>	 <p data-bbox="719 947 1070 1023">Relaxed and confident facial expression</p>

Fuente: <https://www.fuzia.com/blog/details/body-language>

- ✓ **Lenguaje corporal positivo** es cuando ofrecemos un aspecto abierto y amistoso. Estamos de pie o sentados con la espalda recta, con las manos abiertas, y demostramos interés con la inclinación del cuerpo y asintiendo.
- ✓ **Lenguaje corporal negativo** es cuando ofrecemos un aspecto nervioso o desinteresado. Esto puede incluir mordernos el labio, parecer aburrido, cruzar los brazos, ponernos las manos en las caderas, o golpear el pie con impaciencia.

ELEMENTOS CLAVE DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA:

Simplifique su mensaje:

- ✓ Mantenga su lenguaje conciso y directo para asegurarse una comprensión clara. Utilice frases simples y palabras comunes.

Conozca a su público:

- ✓ Tenga en cuenta las necesidades e intereses de la gente que recibirá su mensaje. Utilice ejemplos con los que todo el mundo se pueda identificar y explíquelos.
- ✓ No dé por supuesto que todo el mundo le entiende.

Escuche bien:



- ✓ Escuche activamente a los demás para asegurarse una comunicación efectiva. Preste atención cuando los demás hablan, mírelos y demuestre interés. Anímeles cuando compartan sus experiencias o preocupaciones. No interrumpa cuando alguien hable.

Haga preguntas:

- ✓ Haga preguntas perspicaces para mantener un flujo constante de comunicación. Haga preguntas abiertas que permitan a las personas compartir sus pensamientos y experiencias, como “¿Qué le ha parecido de ayuda a la hora de tratar con clientes difíciles?”
- ✓ No haga preguntas complicadas o confusas que puedan desalentar la participación.

Tómate tiempo para responder:

- ✓ Haz un momento de pausa para pensar sobre la cuestión o el problema, proporcionando después una explicación clara y sencilla o una solución que tenga sentido.
- ✓ No respondas rápidamente sin tener en cuenta si la persona te ha entendido, o sin dar una respuesta completa y comprensible.

Ten en cuenta el lenguaje corporal:

- ✓ Sé consciente de tu propio lenguaje corporal cuando te comuniques a través de diferentes medios, observando el lenguaje corporal de la otra persona. Siéntate cómodamente y con una postura abierta, utiliza gestos amistosos, y mira a los ojos para demostrar que eres cercano y estás interesado en ayudar.
- ✓ No cruces los brazos, no evites mirar a los ojos, ni te muestres inquieto, lo que podría hacer pensar a la gente que no estás interesado o que no quieres ayudar.

Mira a los ojos:

- ✓ Demuestra una escucha activa mirando a los ojos a la persona o grupo con quien te comunicas.
- ✓ No evites mirar a los ojos, lo que podría hacer pensar a la gente que no escuchas o que no valoras lo que dicen.

Clarifica tu mensaje:

- ✓ Si el receptor necesita que clarifiques tu mensaje, ofrece explicaciones para aumentar la comprensión. Utiliza ejemplos prácticos, lenguaje simple, y fragmenta las ideas complejas en distintas partes más pequeñas y fáciles de entender.
- ✓ No repitas la misma explicación sin ajustar tu perspectiva o encontrar formas diferentes de explicarlo cuando alguien no lo entiende.

