

Despierta tu vocación

COMUNICACIÓN



En esta sesión grupal para el entrenamiento de la competencia comunicativa se invita a las/os participantes a realizar ejercicios reflexivos y de interacción que ayuden a mejorar sus habilidades comunicativas y faciliten las relaciones interpersonales con el entorno profesional, desde el análisis de las situaciones, la identificación de las necesidades propias y el entrenamiento de las propias habilidades para realizar una comunicación asertiva y efectiva.

Sesión grupal - comunicación

OBJETIVO GENERAL

Entrenar distintas estrategias para realizar una comunicación asertiva y facilitar las relaciones interpersonales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Relacionarse de manera positiva y eficaz con el entorno, ayudando a manifestar sentimientos, actitudes, ideas.
- Reforzar la gestión de las relaciones profesionales desde un marco del respeto hacia una/o misma y hacia las otras personas.
- Comunicarse desde el asertividad.
- Prevenir y gestionar situaciones de conflicto de una forma adecuada.

ESTRUCTURA DE LA SESIÓN

- 1. La Comunicación. [60 minutos]**
 - a) **Concepto 1: La importancia de comunicarse.** (10 min)
 - b) **Actividad 1: el lenguaje corporal** (20min)
 - c) **Concepto 2: El lenguaje de los gestos** (30 min)
- 2. Comunicarse desde la asertividad [45 min]**
 - a) **Concepto 3: Asertividad.** (15 min)
 - b) **Actividad 2: escala de la conducta asertiva** (30 min)
- 3. Descanso 15 minutos. [15 min]**
- 4. Resolución de conflictos y toma de decisiones. [50 min]**
 - a) **Concepto 4: ¿Cómo mejorar en la resolución de conflictos?** (10 min)
 - b) **Actividad 3** (40 min)
 - c) **Concepto 5: Negociación exitosa**
- 5. Cierre [10 minutos]**
 - a) ¿Cómo te has sentido?
 - b) ¿Qué te ha parecido la sesión?

RECURSOS Y MATERIALES NECESARIOS

- Hojas impresas con las viñetas de la primera dinámica (**Anexo I**), con la escala de la conducta asertiva de la segunda (**Anexo II**).
- Bolígrafos o rotuladores.

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

- Guía para el desarrollo personal. Mujeres en proceso de integración social y laboral. Instituto de la Mujer. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado <http://publicacionesoficiales.boe.es>
- “Mujer, tú vales” de Pérez Moreno, Antonia Berta y cols.
- Fundación BBVA-Laura Rojas-Marcos (Psicóloga): **Qué es la asertividad y para qué sirve**

* Recursos basados en la Guía para el desarrollo personal. Mujeres en proceso de integración social y laboral. Instituto de la Mujer. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado <http://publicacionesoficiales.boe.es>

Concepto1: La importancia de comunicarse

Reflexión inicial sobre comunicación y la importancia de comunicarse:

- ¿Por qué se comunica la gente?
- ¿Para qué nos comunicamos?
- ¿Qué es para nosotras la comunicación?

Concepto de comunicación:

Comunicarse no es sólo la transmisión de una información, se requiere la confirmación de la recepción y que sea comprendida, de otra forma existen interferencias en la comunicación.

La persona que emite el mensaje deberá adaptar el contenido de éste a la persona receptora e igualmente deberá cerciorarse de que la información se ha entendido correctamente.

“La comunicación se define como un **proceso bilateral** de **intercambio de información** entre al menos dos personas o dos grupos: emisor el que trasmite el mensaje, y el receptor el que recibe la información, y comprensión porque la información debe tener una significación para el receptor. **“Dolan, S., y Martín, I., (2002).**”

Puede ser verbal o no verbal, dependerá del contexto en el que el emisor codifique el mensaje:

- **La comunicación verbal** en la cual se usa el lenguaje se clasifica en comunicación oral y escrita
- **La comunicación no verbal** en la que no se usa el lenguaje, sino un sistema especial de signos o señales. Esta es más utilizada en la comunicación con personas con alguna incapacidad para la comunicación verbal.

A través de la comunicación expresamos pensamientos, sentimientos, resolvemos problemas y solucionamos conflictos. La forma en que nos comunicamos también es importante, ya que podemos usar tanto lenguaje verbal como gestual o mixto, y dependerá del contexto en el que estemos y la manera en que codifique el mensaje el emisor del mismo.

“Lo que más difícil resulta a las personas en una relación es comunicarse efectivamente”
John Gottman, Profesor Emérito de Psicología en la Universidad de Washington



Despierta tu vocación

Comunicarse no es sólo la transmisión de una información, se requiere la confirmación de la recepción y que sea comprendida, de otra forma existen interferencias en la comunicación.

La persona que emite el mensaje deberá adaptar el contenido de éste a la persona receptora e igualmente deberá cerciorarse de que la información se ha entendido correctamente



Por tanto, la buena comunicación existe cuando:

- La persona que recibe la información mantiene una actitud de escucha.
- Se responde adecuadamente.
- Se tiene en cuenta que la persona receptora de nuestro mensaje pueda entender el mensaje que queremos transmitir.
- Presuponer que la información recibida ha sido comprendida puede tener consecuencias: malentendidos, toma de decisiones no acertadas, acuerdos fallidos... Por tanto, quien recibe debe cerciorarse de haber entendido bien mediante la reformulación de preguntas o el parafrasear.

Dinámica grupal 1 – Lenguaje corporal

Con esta actividad, de toma de conciencia y aceptación, pretendemos que los participantes consigan:

- Tomar conciencia de la importancia de lo que expresamos a partir del cuerpo.
- Identificar algunas posturas que utilizamos cotidianamente y tomar conciencia de lo que transmitimos con ella.
- Promover conductas asertivas en nuestra comunicación adaptando la postura, gestos, expresión y voz.

Descripción y desarrollo de la actividad:

- FASE 1: Se entregan una hoja con las viñetas a cada participante y se divide el grupo en subgrupos.
- FASE 2: Cada persona tiene que mirar las viñetas y anotar debajo lo que cree que expresan cada una de las figuras.
- FASE 3: Reflexión y debate.

Invitar a las participantes a compartir sus anotaciones y reflexiones al leer las viñetas.

- FASE 4: Compartir conclusiones: ¿Qué expresan cada una de las figuras? Identificar algunas posturas que utilizamos cotidianamente y comentar lo que transmitimos con ellas. Relacionarlas con el cuadro “El lenguaje de los gestos”.

EL LENGUAJE DE LOS GESTOS

POSTURA		
No asertivas	Asertivas	Agresivas
Recostada.	Erguida pero relajada.	Erguida, tensa, rígida.
Con los hombros hacia adelante.	Con los hombros rectos.	Hombros hacia atrás.
Moviéndose constantemente.	Pocos movimientos y cómodos, en el mismo sitio.	Movimientos bruscos.
Mentón abajo.	Cabeza recta o un poco inclinada	Mentón hacia arriba o lanzado hacia delante
	Sentada, piernas juntas o cruzadas.	Sentada, pie sobre el escritorio, manos detrás de la cabeza, tensamente inclinado hacia delante.

GESTOS		
No asertivas	Asertivas	Agresivas
Manoteo agitado.	Movimientos casuales de las manos.	Golpe de kárate o boxeo con la mano.
Movimiento de retorcimiento.	Manos relajadas, manos abiertas, palmas hacia fuera.	Puños cerrados o apuntado con el dedo
Hombros encogidos.	Posición centrada de los hombros.	Brazos extendidos.
Asentir frecuentemente con la cabeza.	Asentir ocasionalmente con la cabeza.	Asentir con cortos y bruscos movimientos de la cabeza.

Despierta tu vocación

EXPRESIONES FACIALES		
No asertivas	Asertivas	Agresivas
Cejas levantadas, mirada suplicante, ojos muy abiertos, pestañeo rápido.	Cara relajada, mirada atenta, escaso parpadeo.	Ceño fruncido, mandíbula rígida, mirada tensa sin pestañar
Sonrisa nerviosa o culpable.	Sonrisa auténtica.	Sonrisa con aire de superioridad o sarcástica
Se muerde labio inferior.	Boca relajada.	Labios tensos.
Muestra enojo apartando la mirada.	Muestra enojo con destello en los ojos.	Muestra enojo con ceño fruncido, boca muy firme

VOZ		
No asertivas	Asertivas	Agresivas
Callado, voz baja, tono alto	Resonante firme, agradable	Voz baja de acero o áspera y recia
Muchas veces "eh..." "esto." se detiene en la mitad de la frase	Cómoda	"Se come" las palabras, habla muy controlada
Risa nerviosa	Risa solo cuando hay humor	Risa sarcástica
Afirmaciones que suenan como una pregunta con	Tono de voz permanece uniforme cuando hace afirmaciones	Afirmaciones que suenan como órdenes o declaraciones

* Guía para el desarrollo personal. Mujeres en proceso de integración social y laboral. Instituto de la Mujer. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado
<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Concepto 2: ¿Cómo mejorar la comunicación?

Las habilidades personales y sociales que se requieren para ello son:

- Expresar clara y directamente los deseos, opiniones, sentimientos:
“Yo prefiero que...” “Esto me parece interesante...”
“Yo estoy en desacuerdo”
- Aceptar la parte de razón que pueda tener la otra persona.
- Adaptarse a la situación y al tema que se está hablando.
- Valorar las cosas positivas que dicen los demás y expresarlo (“Me parece una buena idea lo que has dicho”).
- Aceptar las críticas positivas que alguien te haga amablemente.
- Saludar y despedirse de modo adecuado.

Concepto 3: Comunicarse desde la asertividad

Para entender qué es la asertividad, debemos imaginarnos una línea continua, en el que en un extremo está la persona inhibida (la que se calla o no actúa por miedo) y en el otro la persona agresiva (la que actúa hiriendo a las demás). En el medio de esta línea estaría la persona asertiva, que es aquella que dice lo que piensa, pero de una forma en la que no haga daño a las otras personas.

Asertividad, significa comunicar a otra u otras personas lo que sientes y piensas sin que suponga una ofensa para ellas y que al mismo tiempo te permita expresarte.



Dinámica grupal 2 – Escala de conducta asertiva

Con esta actividad, de toma de conciencia y comunicación, pretendemos que los participantes consigan:

- Tomar conciencia de nuestra forma de relacionarnos.
- Identificar los estilos comunicativos que utilizamos en nuestra comunicación.

Descripción y desarrollo de la actividad:

- FASE 1: Se entregan una hoja con la escala de la asertividad del Anexo II a cada participante y se solicita que lo rellene individualmente, procurando que marquen aquella opción que más se acerque a cómo actuarían.
- FASE 2: Se deja a un lado el cuestionario del Anexo II y se explica el concepto de asertividad guiándonos con lo visto en el video.
- FASE 3: Se analiza con el grupo, ítem a ítem, qué opciones de respuesta son asertivas, agresivas o inhibidas. Invitar a las participantes a compartir sus anotaciones y reflexiones al leer las viñetas.
- FASE 4: Se les pide que observen si la mayoría de sus respuestas en la escala fueron asertivas, inhibidas o agresivas.

Concepto 4: Resolución de conflictos y toma de decisiones

Si adoptamos comportamientos que desarrollen las habilidades sociales, que favorezcan la capacidad de resolver conflictos y negociarlos, podemos tomar decisiones sin miedo, escuchar de forma activa a nuestras compañeras o compañeros, etc.

Entrenarnos en negociación es fundamental no sólo para el ámbito personal, sino también para el laboral. Un ejemplo sería el negociar las condiciones laborales, que es algo que a las mujeres, en general, les cuesta mucho.

Relacionarse de forma positiva permite manifestar ideas, sentimientos y actitudes, respetando y respetándose a una misma, dando la posibilidad de resolver situaciones de forma adecuada y logrando mayor grado de autoestima y confianza.

Dinámica grupal 3 – Resolución de conflictos

Con esta actividad pretendemos simular la defensa y el ataque de temas que suscitan conflicto para que los participantes consigan:

- Conceptualizar, explorar y defender las opiniones propias.
- Practicar la escucha activa.
- Aplicar los comportamientos asertivos.
- Ejercitar la argumentación y el convencimiento en la negociación.

Descripción y desarrollo de la actividad:

- FASE 1: Dividimos el grupo en dos. Explicamos que se les van a presentar dos temas para debatir, unos estarán a favor y otros en contra.
 - Se recalca que intenten mantenerse al margen de sus sentimientos e ideas, ya que se trata solo de un juego donde apreciaran su capacidad de convencer y negociar. No se trata de que expliquen cuál es su posición, sus sentimientos, su opinión acerca de cada uno de los temas, ni que digan por qué situación se decantan....
 - Se trata más bien de que sepan colocarse en la piel de dos personajes diferentes y sean unas maravillosas defensoras, tanto cuando defiendan un argumento a favor, como cuando defiendan un argumento en contra.
- FASE 2: Se les entregan los dos temas a debatir:
 - A favor de la incorporación de las mujeres al mercado de trabajo en igualdad de condiciones que los hombres / En contra de la incorporación de las mujeres al mercado de trabajo en igualdad de condiciones que los hombres.
 - A favor de la educación y formación profesional de las mujeres / En contra de la educación y formación profesionales de las mujeres.
- FASE 3: Después de que cada una de las participantes haga el ejercicio individualmente, es decir escribas sus propios argumentos en una hoja, la dinamizadora propondrá que se abra un debate en torno a los temas elegidos y cada grupo dará a conocer sus argumentos.

Concepto 5: ¿Cómo mejorar en la resolución de conflictos?

Una negociación exitosa aporta beneficios a todas las personas que intervienen.

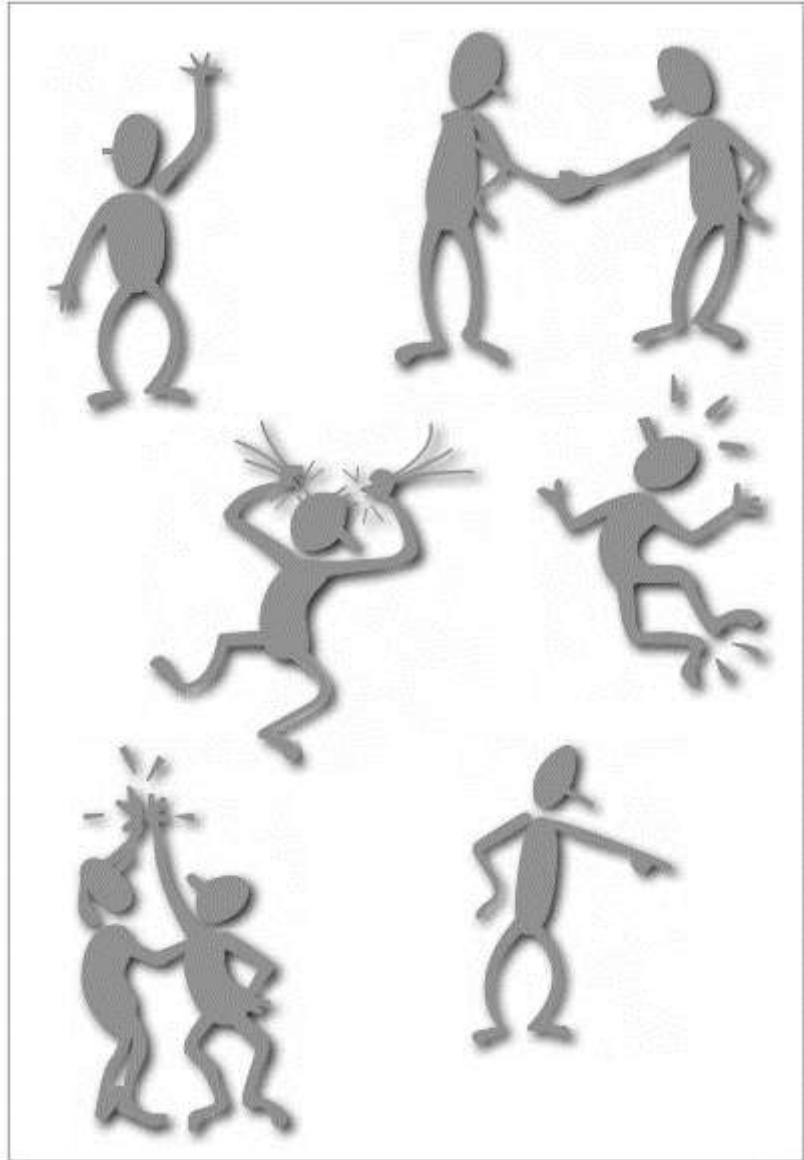
¿Cómo mejorar en la resolución de conflictos?:

- Conceder a la otra persona el **derecho a la diferencia**, afirmando la propia identidad.
- Creer en la posibilidad de enriquecerse gracias al **desacuerdo**, aprendiendo de los recursos de la persona interlocutora.
- Estar convencida que una **negociación exitosa** aporta beneficios a todas las personas que intervienen.
- Admitir que **defender las propias ideas** no es sinónimo de imponerlas, sino más bien de enriquecerlas con una confrontación.
- No temer defender las propias ideas, realizarlo **sin autocensura y obstinación** en caso de un posible desacuerdo
- No dar signos de agresividad, de inquietud, desinterés y aburrimiento.
- Saber escuchar a la otra persona, sus argumentos, sus posiciones; comenzar a **escuchar con empatía**.
- Saber capturar elementos y encontrar argumentos que permitan defender temas conflictivos. Buscar siempre un área de posibilidad de intervención.

Cierre de la sesión

- ¿Cómo te has sentido?
- ¿Qué te ha parecido la sesión?

ANEXO I Viñetas



* Guía para el desarrollo personal. Mujeres en proceso de integración social y laboral. Instituto de la Mujer. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado <http://publicacionesoficiales.boe.es>

ANEXO II - ESCALA DE CONDUCTA ASERTIVA:

1. Llegas tarde a una cita y me dicen: "Eres un desastre, ya podrías ser más puntual"
 - a) No dices nada y te pones colorada.
 - b) Dices: "¡Mira quién habla! ¿Qué sabrás tú de ser puntual?"
 - c) Dices: "No creo que porque haya llegado tarde una vez sea un desastre. Todo el mundo puede retrasarse alguna vez".
2. Tus vecinos tienen la música puesta muy alta y te está molestando.
 - a) Dices: "¿Les importaría bajar un poco la música? Es que quisiera dormir un rato y no puedo. Gracias."
 - b) No dices nada.
 - c) Dices: "O bajan la música o entro yo y les rompo el equipo de música".
3. Te acabas de comprar un vestido nuevo y una amiga te lo pide, pero no quieres prestárselo
 - a) Dices: "Ni loca pienso prestártelo."
 - b) Dices: "Si quieres te lo presto en otra ocasión. Entiende que quiero estrenarlo yo".
 - c) Dices: "Tómalo".
4. Estás preocupada por tu hijo y alguien te dice: "Pareces preocupada"
 - a) Dices: "Déjame en paz".
 - b) Dices: "No me pasa nada".
 - c) Dices: "Estoy preocupada, pero preferiría no hablar ahora sobre ello. Gracias por interesarte"
5. En el autobús sólo hay un sitio libre y cuando te vas a sentar, un joven te quita el asiento
 - a) Le dices: "Eres un imbécil, ¿no te diste cuenta de que me iba a sentar yo?"
 - b) Dices: "Disculpa, no sé si te diste cuenta de que aquí me iba a sentar yo"
 - c) No dices nada y te quedas de pie a pesar de llevar varias bolsas.
6. Tu mejor amiga está preocupada.
 - a) Dices: "Pareces preocupada, ¿te puedo ayudar?"
 - b) Estas con ella y no haces ningún comentario sobre su preocupación.
 - c) Te ríes y le dices: "Mira que eres tonta, te preocupas por cualquier cosa".
7. Cocinando te quemas con el aceite. Un amigo te pregunta: ¿Te hiciste daño?
 - a) Dices: "No te metas donde no te llaman".
 - b) Dices: "Si, me quemé con el aceite caliente".
 - c) Dices: "No me pasa nada".
8. Tu mejor amiga te invita al cine, pero a ti no te apetece ir
 - a) Dices: ¡Ni muerta voy al cine hoy!"
 - b) Dices: "Gracias por invitarme, pero la verdad es que estoy algo cansada. Mejor quedamos otro día."
 - c) Vas al cine con ella.

Despierta tu vocación

9. Has hecho una tarta y alguien te felicita por ello
 - a) Dices: “Ya lo sabía, generalmente la hago mejor que los demás”.
 - b) Dices: “Gracias”.
 - c) Dices: “No, no está tan bien”.

10. Una compañera tuya ha cometido un error en el trabajo y tu jefe te culpa a tí
 - a) Dices: “¡Estás loco, eso no lo hice yo!”.
 - b) No dices nada.
 - c) Dices: “No fue un error mío, lo ha cometido otra persona”.

11. Necesitas que alguien te ayude en la mudanza
 - a) Dices: “Tienes que ayudarme”.
 - b) Preguntas si te puede hacer un favor y le explicas lo que quieres.
 - c) Te quejas de lo estresada que estás a ver si alguien se ofrece a ayudarte.

12. Estás leyendo y alguien te pregunta lo que haces
 - a) Dices: “A tí que te importa”.
 - b) No dices nada.
 - c) Dices: “Estoy leyendo un libro muy bueno”.

13. Tu pareja se ha comido la ración de comida que te habías guardado para la cena
 - a) No dices nada.
 - b) Dices: “Esa comida era mi cena. Me gustaría que hubieras preguntado primero”.
 - c) Grifas: “¡Te vas a enterar! Esa era mi cena”.

14. En el trabajo algunas de tus compañeras están hablando sobre un tema que te interesa.
 - a) No dices nada.
 - a) Haces algún comentario mientras te acercas al grupo.
 - b) Te acercas e interrumpes a quien esté hablando.

15. Tu pareja te comenta que no has limpiado bien la casa
 - a) No dices nada.
 - b) Dices: “¡Qué sabrás tti!”.
 - c) Dices: “No sólo es mi responsabilidad, es la de todos.”

16. A la hora de salir con tu pareja
 - a) Suelas dar alguna propuesta de qué hacer.
 - b) No dices nada.
 - c) Suelas participar cuando van a donde tú quieres.

17. Sólo ha sobrado un trozo de pastel y te apetece comértelo:
 - a) Lo guardas para tus hijos/as.
 - b) Preguntas, antes de comértelo, si alguien lo quiere.
 - c) Te lo comes.

18. Has tenido una discusión con tu pareja. Piensas que ha sido injusto contigo, porque crees que tenías la razón:
 - a) Le pides perdón para tener tranquilidad.
 - b) Cas un golpe sobre la mesa y le dices que aquí mandas tú.
 - c) Intentas retomar el tema cuando esté más calmado.

Despierta tu vocación

19. Haces un cuadro que te ha costado mucho tiempo acabarlo y un amigo tuyo te gasta una broma y lo mancha:

- a) Dices: "Imbécil, no quiero saber nada más de ti, déjame en paz".
- b) No dices nada.
- c) Dices: "Me costó mucho acabar el cuadro. Me ha dolido mucho lo que me has hecho".

20. Necesitas un coche para ir a una entrevista de trabajo y un buen amigo tuyo tiene uno:

- a) Le explicas para qué necesitas el coche y le preguntas si te lo presta.
- b) Se lo coges sin permiso.
- c) Hago un comentario sobre el tema, pero no se lo pido.

Clave de respuestas:

0= conducta asertiva

1= conducta agresiva

-1= conducta inhibida

ITEM	A	B	C
1	-1	1	0
2	0	-1	1
3	1	0	1
4	1	-1	0
5	1	0	-1
6	0	-1	1
7	1	0	-1
8	1	0	-1
9	1	0	-1
10	1	-1	0
11	1	0	-1
12	1	-1	0
13	-1	0	1
14	-1	0	1
15	-1	1	0
16	0	-1	1
17	-1	0	1
18	-1	1	0
19	1	-1	0
20	0	1	-1

* Guía para el desarrollo personal. Mujeres en proceso de integración social y laboral. Instituto de la Mujer. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado <http://publicacionesoficiales.boe.es>