

TEMA COMUNICACIÓN

Son muchos los sucesos que se presentan en el ámbito personal, familiar y laboral, problemas que se atribuyen a la comunicación y a la inadecuada transmisión e interpretación de los mensajes.

Se hace caso omiso a estas recomendaciones y solo nos percatamos de su importancia cuando estamos en crisis o en problemas mayores.

Existen diferentes conceptos del término comunicación, los recogeremos de forma sencilla y diremos que la comunicación es la transmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes. Estos símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales.



Estilos de Comunicación

Pasivo

- Es evasivo, fingido, conformista, indiferente, negligente y apático
- Expresa su deseo de evitar tener amigos
- No enfrenta retos, no tiene estímulos para trabajar, ni metas y expectativas claras.
- Se siente culpable si promueve asuntos que necesitan ser resueltos
- Tiene una mirada vacía, falta de contacto visual, cansada

Agresivo

- Es brusco, imperativo, irrespetuoso, grosero, dominante, resentido y manipulador
- Necesita estar en el tope y disminuir al otro.
- Le falta seguridad en sí mismo/a y desconfía de otros/as
- Hace a la otra persona sentirse resentida y sin méritos, sin confianza en sí misma
- Su mirada es agresiva, voz dura, ceño fruncido, puños cerrados, posición desafiante y boca apretada

Asertivo

- Habla en primera persona
- Es directo, claro, respetuoso, positivo, comprensivo y responsable
- Reconoce al otro como una persona de valor, con derechos.
- Sabe escuchar
- El tono es suave. Su mirada es directa, hace contacto visual
- Sabe lo que quiere y lo expresa directamente sin herir.
- Sabe pedir.
- Se siente bien consigo mismo/a
- Sus amigos saben que cuentan con él/ella.
- Sabe expresar sus sentimientos ya sean positivos o negativos y sus necesidades sin molestar
- SABE DECIR QUE NO

Barreras de la comunicación	Actitudes o conductas que obstaculizan la comunicación	Cómo comunicarse mejor
<p><u>Actitudes</u>: reflejan nuestros gustos y aversiones.</p> <p><u>Valores</u>: convicción o norma importante.</p> <p><u>Estereotipo</u>: imagen mental, reacción emocional o conducta que se manifiesta cuando se clasifica a algo o a alguien según el tipo general.</p> <p><u>Prejuicio</u>: estereotipo más arraigado y resistente al cambio.</p> <p><u>Cultura común</u>: hace que juzguemos a los demás basándonos en nuestros modelos culturales.</p> <p><u>Sumisión</u>: se da cuando la adaptación proviene del miedo a un castigo o de la esperanza a una recompensa.</p> <p><u>Factores emocionales</u>: cuando no se controlan pueden obstaculizar la comunicación</p>	<p><u>Ordenar</u>: puede generar rechazo o sumisión.</p> <p><u>Amenazar</u>: intimida. Genera miedo o actitudes amenazantes.</p> <p><u>Discutir</u>: cierra canales de comunicación.</p> <p><u>Juzgar</u>: inhibe y desalienta.</p> <p><u>Persuadir</u>: puede imponer los puntos de vista de la persona que orienta.</p> <p><u>Eludir</u>: no permite aclarar o enfrentar una situación.</p> <p><u>Aconsejar</u>: el consejo directo no permite la toma de decisión libre.</p> <p><u>Compadecer</u>: hace que la persona se sienta vulnerable y no se sienta competente para resolver su problema.</p> <p><u>Minimizar</u>: implica desvalorizar a la persona, lo cual puede disminuir su autoestima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clarifica tus objetivos. - Explora, escucha, observa. - Identifica las reglas de la situación. - Acondiciona el ambiente. - Identifica el deseo de tu interlocutor de querer comunicarse contigo. - No interpretes, pregunta. - Bázate en hechos y no en presunciones. - Cuida el cómo comunicas. - Trata de ser específico/a. - Si deseas saber si alguien te entiende, compruébalo. - Evita estereotipos, etiquetas y generalizaciones. - Procura ser consistente cuando te expresas. - Evita el sarcasmo, las humillaciones, los juicios o valoraciones y las ordenes

Habilidades interpersonales para la comunicación		
<p>Escucha activa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es la disposición física, psíquica y afectiva hacia el otro - Implica hacer un vacío de sí mismo - se relaciona con leer entre líneas, interpretar señales, ser perceptivo - Hacer uso del silencio 	<p>Personalizar</p> <p>Es ofrecer al otro la oportunidad de asumir sus pensamientos, afectos y conductas como propias, tomando conciencia de ello, haciéndose responsable de sus conductas y de las consecuencias de ellas</p>	<p>Respuesta empática</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es mostrar al otro que se lo ha comprendido - Implica renunciar al propio punto de vista para comprender el del otro y así comunicárselo - Implica que el otro se de cuenta que ha sido comprendido - Es comprender y expresar esa comprensión - Fortalece la confianza
<p>Reflejar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es la forma de indicarle al otro que se está en el mismo marco de referencia que él, que está escuchando y siguiendo en su proceso de pensamiento. - Puede referirse al contenido del mensaje o a los sentimientos. Esto último le permite al otro centrarse en sus sentimientos y le permite al profesional demostrarle empatía. 	<p>Focalizar o centrar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se utiliza cuando la comunicación del otro es vaga, cuando divaga o cuando parece que la persona se pone a hablar de varias cosas. - Es importante que el profesional espere hasta que el otro tenga la sensación de haber tratado el asunto principal. 	<p>Asertividad</p> <p>Es la manifestación de los propios derechos como persona que expresa pensamientos, sentimientos y creencias de una manera directa, sincera, apropiada y oportuna, respetuosa siempre de los derechos ajenos y propios</p>

LECTURAS PARA EL EJERCICIO 1: VERSIONES DIFERENTES

VERSION 1: CONTADA POR LOS HERMANOS GRIMM (AUTORES DEL CUENTO)

Había una vez una niña muy bonita. Su madre le había hecho una capa roja y la muchachita la llevaba tan a menudo que todo el mundo la llamaba Caperucita Roja.

Un día, su madre le pidió que llevase unos pasteles a su abuela que vivía al otro lado del bosque, recomendándole que no se entretuviese por el camino, pues cruzar el bosque era muy peligroso, ya que siempre andaba acechando por allí el lobo.

Caperucita Roja recogió la cesta con los pasteles y se puso en camino. La niña tenía que atravesar el bosque para llegar a casa de la Abuelita, pero no le daba miedo porque allí siempre se encontraba con muchos amigos: los pájaros, las ardillas...

De repente vio al lobo, que era enorme, delante de ella.

- ¿A dónde vas, niña?- le preguntó el lobo con su voz ronca.

- A casa de mi Abuelita- le dijo Caperucita.

- No está lejos- pensó el lobo para sí, dándose media vuelta.

Caperucita puso su cesta en la hierba y se entretuvo cogiendo flores: - El lobo se ha ido -pensó-, no tengo nada que temer. La abuela se pondrá muy contenta cuando le lleve un hermoso ramo de flores además de los pasteles.

Mientras tanto, el lobo se fue a casa de la Abuelita, llamó suavemente a la puerta y la anciana le abrió pensando que era Caperucita. Un cazador que pasaba por allí había observado la llegada del lobo.

El lobo devoró a la Abuelita y se puso el gorro rosa de la desdichada, se metió en la cama y cerró los ojos. No tuvo que esperar mucho, pues Caperucita Roja llegó enseguida, toda contenta.

La niña se acercó a la cama y vio que su abuela estaba muy cambiada.

- Abuelita, abuelita, ¡qué ojos más grandes tienes!

- Son para verte mejor- dijo el lobo tratando de imitar la voz de la abuela.

- Abuelita, abuelita, ¡qué orejas más grandes tienes!

- Son para oírte mejor- siguió diciendo el lobo.

- Abuelita, abuelita, ¡qué dientes más grandes tienes!

- Son para...¡comerte mejooooor!- y diciendo esto, el lobo malvado se abalanzó sobre la niña y la devoró, lo mismo que había hecho con la abuelita.

Mientras tanto, el cazador se había quedado preocupado y creyendo adivinar las malas intenciones del lobo, decidió echar un vistazo a ver si todo iba bien en la casa de la Abuelita. Pidió ayuda a un segador y los dos juntos llegaron al lugar. Vieron la puerta de la casa abierta y al lobo tumbado en la cama, dormido de tan harto que estaba.

El cazador sacó su cuchillo y rajó el vientre del lobo. La Abuelita y Caperucita estaban allí, ¡vivas!

Para castigar al lobo malo, el cazador le llenó el vientre de piedras y luego lo volvió a cerrar. Cuando el lobo despertó de su pesado sueño, sintió muchísima sed y se dirigió a un estanque próximo para beber. Como las piedras pesaban mucho, cayó en el estanque de cabeza y se ahogó.

En cuanto a Caperucita y su abuela, no sufrieron más que un gran susto, pero Caperucita Roja había aprendido la lección. Prometió a su Abuelita no hablar con ningún desconocido que se encontrara en el camino. De ahora en adelante, seguiría las juiciosas recomendaciones de su Abuelita y de su Mamá.

VERSION 2: CONTADA POR EL LOBO

El bosque era mi hogar. Yo vivía allí y lo cuidaba. Trataba de mantenerlo bonito y limpio. Entonces un día soleado, mientras estaba limpiando alguna basura que alguien que estaba acampando había dejado, escuché unos pasos.

Salté hacia detrás de un árbol y vi una pequeña niña por el camino con un canasto. Sospeche a simple vista de esta pequeña niña porque estaba vestida de una manera graciosa toda rosada y tenía una caperuza rosa en la cabeza que no les permitía a las otras personas ver quien era.

Naturalmente paré para echarle una chequeada. Le pregunté quién era, a dónde iba, de dónde venía y todo eso. Ella me echó un carretazo diciendo que iba a la casa de su abuelita a llevarle el almuerzo que tenía en el canasto, la niña parecía ser una persona honesta, pero estaba en mi bosque, y ciertamente parecía sospechosa con esa extraña capucha encima de ella.

Entonces decidí enseñarle como es de serio andar por el bosque sin haberse anunciado estando vestida de esa manera tan graciosa.

La dejé seguir su camino, pero yo me adelanté a la casa de su abuelita. Cuando vi esa tierna anciana mujer, le expliqué mi problema y ella estuvo de acuerdo en que su nieta necesitaba aprender una lección de una vez por todas. La anciana mujer acordó no dejarse ver hasta que yo la llamara. De hecho se escondió.

Cuando la niña llegó, la invité a la alcoba mientras estaba en la cama, vestida como su abuelita. La niña llegó con sus mejillas sonrosadas y dijo algo cruel acerca de mis orejas tan grandes. Yo ya había sido insultado antes igual, así que traté de no hacerle caso sugiriéndole que mis grandes orejas me ayudarían a oírla mejor. Ahora, lo que yo trataba de hacerle era que quería ponerle atención a lo que ella me estaba diciendo. Pero la niña me insultó de nuevo, esta vez acerca de mis grandes ojos. Ustedes se podrán imaginar cómo comencé a sentirme acerca de esa niña que aparentemente era muy tierna pero que en el fondo era una persona muy cruel. Sin embargo, intenté usar la política de poner la otra mejilla, así que le contesté que mis grandes ojos me ayudarían a verla mejor.

Su siguiente insulto verdaderamente me dolió. Yo tengo ese problema de tener dientes grandes, y esta pequeña niña me dijo cosas terribles acerca de ellos. Debí haber tenido más control, pero.. salté de la cama y le grité que mis dientes me ayudarían a comerla mejor.

Confrontemos eso ahora, ningún lobo podría comerse nunca a una pequeña niña, todo el mundo sabe eso, pero esta niña loca comenzó a correr por toda la casa gritando, y yo me fui detrás de ella para tratar de calmarla. Me quité la ropa de la abuelita pero eso lo único que hizo fue empeorar las cosas.

De repente la puerta se abrió bruscamente y un leñador gigante apareció con un hacha en su mano. Yo lo miré, e instantáneamente me di cuenta de que estaba en problemas. Había una ventana abierta detrás de mí, así que salí por ahí.

Me gustaría decir que ese fue el final de todo. Pero el carácter de la abuelita hizo que ella nunca contara mi versión de la historia. Así que en corto tiempo se corrió el chisme de que yo era un chico malo. Todo el mundo comenzó a evitarme. Y yo no he vuelto a saber nada de esa pequeña niña con su graciosa caperuzita y además no he podido vivir feliz ni comer perdiz después de eso.

VERSION 3: CONTADA POR CAPERUCITA ROJA

Hola, me llamo Caperucita Rosa. Vivo en la ladera de un gran bosque con mi mamá. Antes vivíamos en la ladera de un gran lago, pero nos tuvimos que cambiar cuando convirtieron el lugar donde estaba nuestra cabaña en una urbanización. ¡¡¡Ah!!! Bueno, pero eso no era exactamente lo que quería contarles. Ayer mi mamá me pidió que le llevara a mi abuelita que vive al otro lado del bosque unas galletas hechas por ella. Bueno, pues yo estaba viendo uno de mis programas preferidos en ese momento "Las Tortugas Ninja" . De todas maneras, le dije a mi mamá que iría más tarde. Bueno, ya se imaginarán lo que dijo ella. Cuando ella quiere que alguien le haga un favor, lo quiere al instante, sin importar lo que esta haciendo esa persona en ese momento.

Lo que hice entonces fue tomar las tontas galletas e irme. En el camino me encontré el gran lobo malo. La verdad no pasé a su lado, él saltó hacia mí. Les quiero contar "ES HORRIBLE" pero él piensa que es chévere. Yo iba de mal genio, así que no me interesó saber nada del tipo ese, por eso le dije que se quitara de mi camino y me dejara en paz, y que si no lo hacía, le patearía su trasero después de dejarle las galletas a mi abuelita. Creo que él pudo ver en mi cara lo que estaba diciendo porque se fue.

Pues bien, al llegar donde mi abuelita, la encontré en una cama. Creí que estaba enfermo, o algo así. Le dije "Oh, abuelita, tu peluda cara me asusta" Tus ojos están aguados y tu nariz tosa empapada. Te ves feísima. Y ella dijo que se sentiría mejor después de que comiera el postre. Repentinamente, me di cuenta que YO era el postre. Fue algo en la manera como lo dijo, lo que me hizo entender. Supe que tenía razón cuando saltó de la cama directo hacia mí.

Leamos y compartamos la siguiente historia:

Un camionero intentaba mover un enorme cajón, de su camión: Pasó por allí otro individuo que al ver la apurada situación del camionero se ofreció voluntariamente a ayudarlo. Después de media hora de inútiles esfuerzos, ambos estaban cansados y de mal humor. Y SE DÁ EL SIGUIENTE DIALOGO: “Me temo que es inútil” dijo el voluntario “ Nunca conseguiremos sacar el cajón del camión”. ¡SACARLO! exclamó el camionero. **NO**, Yo no quiero sacarlo, quiero es echarlo más adentro !!!.

EL DIÁLOGO ES EL ALMA DE TODA COMUNICACIÓN

TEMA ASERTIVIDAD

La Asertividad es la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento. La **asertividad** está relacionada directamente con la **pasividad** y la **agresividad**.

Con la pasividad evitamos decir o pedir lo que queremos o nos gusta	Con la agresividad lo hacemos de forma tan violenta que nos descalificamos nosotros mismos	Una persona asertiva es capaz de hacer cosas como:
<ul style="list-style-type: none"> - Es evasivo, fingido, conformista, indiferente, negligente y apático - Expresa su deseo de evitar tener amigos - No enfrenta retos, no tiene estímulos para trabajar, ni metas y expectativas claras. - Se siente culpable si promueve asuntos que necesitan ser resueltos - Tiene una mirada vacía, falta de contacto visual, cansada 	<ul style="list-style-type: none"> - Es brusco, imperativo, irrespetuoso, grosero, dominante, resentido y manipulador - Necesita estar en el tope y disminuir al otro. - Le falta seguridad en sí mismo/a y desconfía de otros/as - Hace a la otra persona sentirse resentida y sin méritos, sin confianza en sí misma - Su mirada es agresiva, voz dura, ceño fruncido, puños cerrados, posición desafiante y boca apretada 	<ul style="list-style-type: none"> - Habla en primera persona - Es directo, claro, respetuoso, positivo, comprensivo y responsable - Reconoce al otro como una persona de valor, con derechos. - Sabe escuchar - El tono es suave. Su mirada es directa, hace contacto visual - Sabe lo que quiere y lo expresa directamente sin herir. - Sabe pedir. - Se siente bien consigo mismo/a - Sus amigos saben que cuentan con él/ella. - Sabe expresar sus sentimientos ya sean positivos o negativos y sus necesidades sin molestar - Sabe decir que “no”

Derechos asertivos

Cada persona tiene derecho a:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Considerar sus propias necesidades. - Expresar sus ideas y sentimientos. - Ser tratado con respeto y dignidad. - Pedir y dar cuando lo decida. - Establece sus prioridades y decisiones. - Tener éxito. - A la reciprocidad. | <ul style="list-style-type: none"> - Cambiar de opinión. - Decir NO ante una petición sin sentirse culpable. - Cometer errores. - Hacer menos de lo que todos pueden hacer. - Sentirse bien. - Tener privacidad - A no usar sus derechos. |
|--|--|

- A exigir la calidad pactada.

- A ser feliz.

LO FALSO Y VERDADERO DE LOS DERECHOS Y LA ASERTIVIDAD

Hay una serie de ideas falsas acerca de la defensa de los derechos propias:

FALSO: No hay que interrumpir nunca a la gente. Interrumpir es de mala educación.

VERDADERO: Usted tiene derecho a interrumpir a su interlocutor para pedir una explicación.

FALSO: Los problemas de uno no le interesan a nadie más y no hay que hacerles perder el tiempo escuchándolos.

VERDADERO: Usted tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.

FALSO: Hay que adaptarse a los demás, si no es posible arriesgarnos a perder una amistad.

VERDADERO: Usted tiene derecho a decir "NO".

FALSO: Cuando alguien tiene un problema hay que ayudarlo.

VERDADERO: Usted tiene el derecho de decidir cuando prestar ayuda a los demás y cuando no.

TEMA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

QUE ES EL CONFLICTO

Es el choque entre dos o más posturas diferentes dentro de una persona o entre varias personas o entre grupos, estados y otras comunidades.

RAZONES PARA EL COMIENZO DE UN CONFLICTO

- ✓ Pobres estilos de comunicación
- ✓ Búsqueda del poder
- ✓ Insatisfacción con los estilos de supervisión
- ✓ Pobre liderazgo
- ✓ Carencia de apertura
- ✓ Cambio de estilo de liderazgo

INDICADORES DEL CONFLICTO

- ✓ Lenguaje corporal
- ✓ Desacuerdo
- ✓ Conflicto con el sistema de valores
- ✓ Deseo de poder
- ✓ Falta de respeto
- ✓ Falta de metas específicas

CAUSAS DEL CONFLICTO

- ✓ Conflicto con uno mismo
- ✓ Necesidad o deseo no satisfecho
- ✓ Percepciones
- ✓ Poca información
- ✓ Expectativas muy bajas o altas
- ✓ Diferencias en estilos de personalidad, raza y género

EL CONFLICTO PUEDE SER DESTRUCTIVO CUANDO....

- ✓ Controla toda la atención
- ✓ Destruye el auto concepto
- ✓ Divide personas y reduce la cooperación
- ✓ Aumenta las diferencias
- ✓ Conduce a un comportamiento destructivo

EL CONFLICTO PUEDE SER CONSTRUCTIVO CUANDO...

- ✓ Involucra personas para resolver problemas
- ✓ Causa una comunicación auténtica
- ✓ Ayuda a liberar emociones, ansiedad y tensiones
- ✓ Desarrolla cooperación y deseo de aprender de otros
- ✓ Ayuda a desarrollar entendimiento y destrezas

TECNICAS PARA EVITAR O RESOLVER LOS CONFLICTOS

- ✓ Reconocer el conflicto
- ✓ Establecer metas
- ✓ Establecer comunicación frecuente
- ✓ Comunicar las preocupaciones
- ✓ No impedir que hayan desacuerdos
- ✓ Mantener el ego fuera de los estilos de manejo
- ✓ Mantenerse creativo
- ✓ Discutir las diferencias abiertamente
- ✓ Fomentar continuamente el uso de las políticas del departamento
- ✓ Proveer información cuando se necesite

ESTRATEGIAS DE SUPERVISIÓN PARA MINIMIZAR LOS CONFLICTOS

- ✓ Revisar constantemente la descripción del trabajo
- ✓ Periódicamente reunirse con sus supervisados
- ✓ Realizar informes que incluyan: logros, necesidades, planes, entre otros asuntos
- ✓ Realizar diferentes adiestramientos que atiendan las necesidades del personal
- ✓ Desarrollo, implementación y seguimiento de políticas y procedimientos
- ✓ Realizar reuniones periódicas para comunicar iniciativas
- ✓ Considerar un buzón de sugerencias

MANERAS EN QUE LAS PERSONAS MANEJAN EL CONFLICTO

- ✓ Evadiendo
- ✓ Acomodando
- ✓ Compitiendo
- ✓ Comprometiéndose
- ✓ Colaborando

MANEJO DE CONFLICTOS CON UNO MISMO

- ✓ Identificar el conflicto
- ✓ Discutir el conflicto con una persona de confianza o escribir la situación
- ✓ Identificar que se puede hacer con relación al conflicto (tener un periodo de enfriamiento)
- ✓ Tomar acción

MANEJO DE CONFLICTOS CON OTRAS PERSONAS

- ✓ Reflexionar lo siguiente "A menudo no nos gusta de otros lo que nos desagrada de nosotros"
- ✓ Contrólese usted
- ✓ Discuta en un lugar privado si es posible
- ✓ Escuche y no interrumpa a menos que quiera que se le clarifique
- ✓ Verifique lo que escucho y entendió
- ✓ Mencione en lo que está de acuerdo y en lo que está en desacuerdo
- ✓ Trabaje con el conflicto, no se focalice en la persona
- ✓ Identifique una posible acción
- ✓ Si continúa la situación, comuníquelo al supervisor o a una persona que sirva de mediador/a

FALLAS EN EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS

- ✓ Rebelarse
- ✓ Hacer de los conflictos algo profesional
- ✓ Utilizar mecanismos de defensa

- ✓ Tener una actitud de rigidez hacia la situación que se debe resolver
- ✓ Demostrar poca capacidad de negociación
- ✓ Dejar que se desboque la emotividad hasta perder la objetividad

ESTRATEGIAS PARA FAVORECER EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS

- ✓ Saber escuchar
- ✓ Enfrentar el conflicto
- ✓ Fomentar una actitud mental y emotiva de ganar-ganar
- ✓ Tener disposición a la tolerancia con la asertividad
- ✓ Buscar desahogo al expresar los propios sentimientos evitando los extremos (reprimir y explotar)
- ✓ Analizar, diagnosticar los problemas, reconocer las actitudes que generan el conflicto y buscar alternativas de acción
- ✓ Desarrollar la habilidad de negociación
- ✓ Llevar los asuntos a votación cuando no se puede llegar a la unanimidad
- ✓ Recurrir a la negociación y al arbitraje
- ✓ Practicar técnicas de relajación para serenarse y mantener el control de las emociones

CARACTERISTICAS DEL BUEN NEGOCIADOR

- ✓ Tener una actitud ganador/ganador
- ✓ Ser flexible en el enfoque
- ✓ Ser duro en el fondo y suave en la forma
- ✓ Buscar y analizar a fondo las propuestas
- ✓ Ser paciente y tolerante
- ✓ No tomarse a pecho los ataques personales
- ✓ Identificar los intereses de los demás
- ✓ Ser un buen oyente

ERRORES FATALES EN EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS

- ✓ Tener una preparación inadecuada
- ✓ Olvidarse del principio GANAR-GANAR
- ✓ Utilizar un comportamiento de intimidación
- ✓ Ser impaciente
- ✓ Actuar con sangre fría
- ✓ Hablar demasiado y escuchar demasiado poco
- ✓ No tener en cuenta el conflicto

GUIAS DE EJERCICIO 2: Decisión de color

"INSTRUCCIONES INICIALES DEL EJERCICIO"

Dentro de este sobre encontrará 8 sobres debidamente numerados que se entregarán a cada uno de los participantes. Cada uno de los miembros, deberá elegir un sobre y seguir instrucciones individuales contenidas en él.

El objetivo del grupo es seleccionar un color. La forma en que se comportará el grupo queda en absoluta libertad. Después de nombrar un presidente moderador, dispondrán de 30 minutos para la elección.

INSTRUCCIONES PARA EL MODERADOR

Usted como presidente del grupo debe establecer los procedimientos de trabajo para conducir la reunión.

Al término de la elección deberá usted dialogar con sus compañeros sobre los siguientes aspectos:

- ¿Cuáles fueron las conductas de los miembros durante la discusión?
- ¿Qué conductas fueron positivas y permitieron una mayor integración en el grupo y una mejor toma de decisiones?
- ¿Cómo se organizó el grupo y cómo se repartieron los papeles?
- ¿Para qué sirvieron los roles asignados?
- ¿Cómo se eligió al moderador?
- ¿Qué aplicación práctica en el trabajo puede tener el diálogo realizado?

INSTRUCCIONES PARA MIEMBRO No. 1

Usted tiene dos tareas en esta actividad

- a. Haga parte de la discusión de un modo natural, pero en el momento oportuno usted debe desempeñar el siguiente rol:
Relájese usted mismo y trate de crear un clima de confianza, una atmósfera agradable y procure que la moral del grupo esté siempre a un nivel elevado.
- b. A usted le gusta mucho el color naranja; sabe que nadie piensa en dicho color y usted desea introducir una nueva idea que les divirtiera a todos.

INSTRUCCIONES PARA MIEMBRO No. 2

Usted tiene dos tareas en esta actividad

- a. Haga parte de la discusión de un modo natural, pero en el momento oportuno usted debe desempeñar el siguiente rol:
Buscar informaciones, reformular el pensamiento de los demás, o explicitarlo mediante ejemplos, y asegurarse de que todo el mundo lo ha comprendido.
- b. A usted le gusta mucho el color azul porque le trae a la memoria recuerdos muy bellos y agradables.

INSTRUCCIONES PARA MIEMBRO No. 3

Usted tiene dos tareas en esta actividad

- a. Haga parte de la discusión de un modo natural, pero en el momento oportuno usted debe desempeñar el siguiente rol:
Comprobar las ideas que se expresan, hacer de "abogado del diablo", intervenir en los periodos de confusión o de desorden para restablecer la calma.
- b. A usted le encanta el color rojo, y ningún otro le agrada. Solo el rojo.

INSTRUCCIONES PARA MIEMBRO No. 4

Usted tiene dos tareas en esta actividad

- a. Haga parte de la discusión de un modo natural, pero en el momento oportuno usted debe desempeñar el siguiente rol:
Aunque toma parte en la discusión de un modo natural, usted no tiene que desempeñar ningún rol en especial en el grupo, ni ningún gusto particular que defender con respecto a

los colores.

- b. Las instrucciones del juego señalan que el grupo debe elegir un moderador. Busque la manera de que usted sea elegido como moderador.

INSTRUCCIONES PARA MIEMBRO No. 5

Usted tiene dos tareas en esta actividad

- a. Haga parte de la discusión de un modo natural, pero en el momento oportuno usted debe desempeñar el siguiente rol:

Haga lo posible para que el grupo se sienta realmente motivado por este ejercicio. Invite a los demás participantes a tomar la palabra, especialmente a los que menos hablan. Un poco de conflicto debe permitir, que salgan nuevas ideas.

- b. A usted le gustan todos los colores, y fácilmente puede ponerse de acuerdo sobre cualquiera, pero usted no soporta el color rojo... solo el rojo.

INSTRUCCIONES PARA MIEMBRO No. 6

Usted tiene dos tareas en esta actividad

- a. Haga parte de la discusión de un modo natural, pero en el momento oportuno usted debe desempeñar el siguiente rol:

Ayudar al grupo a definir sus objetivos y los conceptos importantes, supervisar el procedimiento seguido, si es que el grupo ha elegido a alguno o proponer uno si todavía no ha escogido ninguno. Ayudar rápidamente a un consenso de grupo a una franca mayoría. Hacer observaciones sobre la marcha del grupo y el proceso de toma de decisiones.

- b. A usted le gusta mucho el color verde.

INSTRUCCIONES PARA MIEMBRO No. 7

Usted tiene tres tareas en esta actividad

- a. Haga parte de la discusión de un modo natural, pero en el momento oportuno usted debe desempeñar el siguiente rol:

Anime la discusión, captando el punto de vista de los demás. Debe velar porque se haga uso adecuado del turno para pedir la palabra. Debe resumir y concretar temas durante la discusión. Promueva la activa participación.

- b. Usted no tiene preferencia por ningún color. Solo que el azul no le gusta.
- c. Exactamente veinte (20) minutos, después del comienzo de la discusión, a usted le corresponde terminar las discusiones, sin importar si ya tomaron una decisión en grupo.

INSTRUCCIONES PARA MIEMBRO No. 8

Usted tiene dos tareas en esta actividad

- a. Haga parte de la discusión de un modo natural, pero en el momento oportuno usted debe desempeñar el siguiente rol:

Solamente observar las conductas de los participantes y el proceso del grupo. Ser capaz de analizar las actitudes y conductas de cada uno de los miembros del grupo para estar en condiciones de proporcionarles retroalimentación o un resumen.

- b. Usted debe ser imparcial en la elección del color y en el proceso de toma de decisiones del grupo. Solo que a usted el verde no le gusta.

TEMA TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto.

El equipo responde del resultado final y no cada uno de sus miembros de forma independiente. Cada miembro está especializado en una área determinada que afecta al proyecto.

Cada miembro del equipo es responsable de un cometido y sólo si todos ellos cumplen su función será posible sacar el proyecto adelante. El trabajo en equipo no es simplemente la suma de aportaciones individuales.

Un grupo de personas trabajando juntas en la misma materia, pero sin ninguna coordinación entre ellos, en la que cada uno realiza su trabajo de forma individual y sin que le afecte el trabajo del resto de compañeros, no forma un equipo.

LAS 5 “C” DEL TRABAJO EN EQUIPO

Complementariedad: cada miembro domina una parcela determinada del proyecto. Todos estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante.

Coordinación: el grupo de profesionales, con un líder a la cabeza, debe actuar de forma organizada con vista a sacar el proyecto adelante.

Comunicación: el trabajo en equipo exige una comunicación abierta entre todos sus miembros, esencial para poder coordinar las distintas actuaciones individuales. El equipo funciona como una maquinaria con diversos engranajes; todos deben funcionar a la perfección, si uno falla el equipo fracasa.

Confianza: cada persona confía en el buen hacer del resto de sus compañeros. Esta confianza le lleva a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal. Cada miembro trata de aportar lo mejor de si mismo, no buscando destacar entre sus compañeros sino porque confía en que estos harán lo mismo; sabe que éste es el único modo de que el equipo pueda lograr su objetivo. Por ejemplo, en una operación de transplante todos los especialistas que intervienen lo hacen buscando el éxito de la operación. El cirujano no busca su lucimiento personal sino el buen hacer del equipo. Además, si la operación fracasa poco va a valer que su actuación particular haya sido exitosa.

Compromiso: cada miembro se compromete a aportar lo mejor de si mismo, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante. La organización (empresa, universidad, hospital, etc) asigna a un equipo la realización de un proyecto determinado: El equipo recibe un cometido determinado, pero suele disponer de autonomía para planificarse, para estructurar el trabajo. El equipo responde de los resultados obtenidos pero goza de libertad para organizarse como considere más conveniente. Dentro de ciertos márgenes el equipo tomará sus propias decisiones sin tener que estar permanentemente solicitando autorización a los estamentos superiores.

REGLAS PARA TENER EN CUENTA EN UN TRABAJO DE EQUIPO

- ❖ Cumplir con las pautas de comunicación: participar con su opinión, escuchar al compañero y tomar en cuenta su aporte, respetar las ideas y el orden de las intervenciones.
- ❖ Respetar los tiempos establecidos: para las intervenciones, las exposiciones y los momentos de descanso.
- ❖ Definir sitios y momentos para la retroalimentación con una persona o con el equipo. La retroalimentación debe ser concreta, oportuna, sincera y que aporte al mejoramiento del trabajo de todos.

PRINCIPIOS PARA EL TRABAJO EN EQUIPO

- 👉 No juzguemos, hablemos siempre de “yo” y de “mi”.
- 👉 Asumamos la responsabilidad para aprender.
- 👉 Tratemos de buscar siempre lo esencial..
- 👉 Juguemos, pero en serio. (Un llamado de creatividad)
- 👉 La verdad no esta dada, se construye.
- 👉 Seamos sinceros con nosotros y con los demás.
- 👉 Todos sabemos algo, nadie sabe todo.

LECTURA DE ANALISIS 1: “EL VUELO DE LOS GANSOS” (Autor desconocido)



La ciencia ha descubierto el porqué los gansos vuelan juntos. Vuelan formando una "V", porque cada pájaro al batir sus alas, produce un movimiento en el aire que ayuda al ganso que va detrás de él. Volando en V, todo el grupo aumenta por lo menos en un 70% su poder de vuelo, comparado a que cada pájaro lo hiciera solo.

Debemos considerar que la unión hace la fuerza.

Cada vez que un ganso se sale de la formación y siente la resistencia del aire, se da cuenta de la dificultad de volar solo y de inmediato se reincorpora al grupo, para beneficiarse del poder del compañero que va adelante.

Unidos vencemos, divididos caemos.

Cuando un líder de los gansos se cansa, se pasa a uno de los puestos de atrás y otro ganso toma su lugar.

Todos debemos estar dispuestos a asumir responsabilidades.

Los gansos que van detrás producen un sonido propio de ellos y lo hacen con frecuencia para estimular a los que van adelante para mantener la velocidad.

Una palabra de aliento incrementa las fuerzas.

Cuando un ganso enferma o cae herido, dos de sus compañeros se salen de la formación y lo siguen para ayudarlo y protegerlo, y se quedan con él hasta que esté nuevamente en condiciones de volar o hasta que muere.

CONCLUSIÓN: si solo tuviéramos la inteligencia de un ganso, nos mantendríamos uno al lado del otro, ayudándonos y acompañándonos.

LECTURA DE ANALISIS 2: “NO ECHAR A NADIE” (Autor: Enrique Mariscal)

Cuentan que en la carpintería hubo una extraña asamblea. Fue una reunión de herramientas para arreglar diferencias.

El martillo ejerció la presidencia, pero la asamblea le notificó que tenía que renunciar. Se pasaba el tiempo haciendo ruidos.

El martillo aceptó la culpa, pero pidió que fuera expulsado el tornillo, argumentando que había que darle demasiadas vueltas para que sirviera.

El tornillo aceptó el ataque pero exigió la expulsión de la lija. Señaló que era áspera en su trato y tenía fricciones con los demás.

Y la lija estuvo de acuerdo pero exigió que fuera expulsado el metro que siempre se la pasaba midiendo a los demás como si fuera el único perfecto.

En eso entró el carpintero, se puso su delantal e inició la tarea.

Utilizó el martillo, la lija, el metro y el tornillo. Finalmente, la tosca madera se convirtió en un hermoso mueble.

Cuando la carpintería quedó nuevamente sola, la asamblea reanudó la deliberación.

Fue entonces cuando el serrucho dijo: Señores, ha quedado demostrado que tenemos defectos, pero el carpintero trabaja con nuestras cualidades. Eso nos hace valiosos. Así que no pensemos en nuestras fallas y concentrémonos en la utilidad de nuestros méritos.

La asamblea pudo ver entonces que el martillo es fuerte, el tornillo une, la lija pule asperezas, el metro es preciso.

Se vieron como un equipo capaz de producir muebles de calidad.

Esta nueva mirada los hizo sentir orgullosos de sus fortalezas y de trabajar juntos.

No fue necesario echar a nadie.

Allí nunca se echó a nadie. Y tal vez era allí donde había que utilizar el famoso "serrucho" de la discordia inicial.