

**SESIÓN 2.4:**

**Comunicación  
efectiva**

## Sesión 2.4: Comunicación efectiva

Dice un refrán popular: no hay palabra mal dicha sino mal interpretada, esta parece ser una gran verdad, revela el problema de la comunicación entre los seres humanos. Tenemos muchos avances en la información y comunicación, los avances son gigantescos pero el problema de la comunicación continúa, parece que el mundo no quiere escuchar al otro. Pero el joven cristiano debe asumir este reto de hacerse escuchar y hacerse entender, comunicar bien sus ideas, establecer un discurso que sea entendible en su relación con los demás.

El camino es saber usar esta capacidad en nuestras ocupaciones, cuando estamos ejerciendo un rol laboral o familiar, en nuestro núcleo social pequeño y el de gran alcance. Dios usó la palabra y comunicó su verdad, se acercó al hombre, nos dejó ejemplo, para usar palabras sasonadas, decir la verdad sin herir a nadie, y nos dio el don de comunicar de varias maneras, y el mas visible el uso del habla, Santiago dice que el hombre que no ofende de palabra ha sido perfeccionado para dominar todo su cuerpo. (Stgo. 3.2)



En esta sesión, los jóvenes van a explorar y a practicar buenas técnicas de comunicación. Aprenderán a hablar asertivamente, a escuchar efectivamente y como comunicarse de forma apropiada en su lugar de trabajo y con los clientes.

### Objetivos de la sesión

Al Finalizar de la sesión, los jóvenes podrán:

#### Objetivo general

Fortalecer las habilidades de comunicación mediante la aplicación de las diferentes formas de expresión.

#### Objetivos específicos.

1. Conocer la importancia de la comunicación para nuestras relaciones laborales y desarrollar habilidades de escucha.
2. Fortalecer la capacidad de tener comunicación efectiva mediante la acción de dar o seguir instrucciones.
3. Reconocer la importancia de ser asertivos a través de los ejemplos presentados.
4. Desarrollar la utilización del lenguaje corporal y el tono de voz como elementos clave de la comunicación efectiva.
5. Desarrollar la capacidad de dar y recibir realimentación de forma constructiva.

#### Notas del Facilitador

❖ En esta sesión (actividad Comunicación asertiva) tres parejas de jóvenes deberán preparar dramatizaciones. Es conveniente que asigne estos roles previos al desarrollo de la sesión para dar tiempo a que se preparen para el desarrollo de esta actividad.

## Introducción

- **Tiempo:** 5 minutos
  - **Materiales Requeridos:** Cartel de la Sesión
1. Inicie la sesión dando la bienvenida a los jóvenes otra vez.
  2. El tema de hoy es "Comunicación Efectiva". La buena comunicación involucra tanto habilidades para hablar como habilidades para escuchar. Vamos a pensar en cómo una buena comunicación nos puede ayudar en nuestras relaciones en la casa o en el trabajo, y nos puede llevar a nuevas perspectivas de nosotros mismos y del mundo.
  3. Muestre un cartel con los objetivos de la sesión y léalos lentamente al grupo en voz alta. Pregunte si todos los objetivos están claros y si tienen alguna pregunta.

### Actividad 2.4.1: Habilidades de escucha

- **Tiempo:** 35 minutos.
- **Objetivos:** Conocer la importancia de la comunicación para nuestras relaciones laborales y desarrollar habilidades de escucha.
- **Materiales Requeridos:** Rota folio.
- **Habilidades fortalecidas:** Comunicación efectiva

#### Descripción

Buenas habilidades para hablar, son una parte importante en las relaciones. Pero de igual importancia son las habilidades de escuchar bien, con esta actividad se pretende fortalecer justamente esta habilidad.

#### PARTE 1

##### Paso a paso

1. Divida a los miembros del grupo en 3 equipos. Pídale al equipo 3 que se espere fuera del aula.
2. El Equipo 1 escribe un mensaje de 3 a 5 oraciones o una historia. El Equipo 1 debe estar bien retirado lo suficiente como para que el Equipo 2 no les pueda escuchar.
3. Ahora cada uno de los miembros del Equipo 1 repite el mensaje para que todos lo memoricen.
4. Pídale a cada miembro del Equipo 1 que le diga el mensaje a una persona del Equipo 2 solamente una vez.
5. El equipo 3 regresa al aula.
6. Ahora pídale a cada uno de los miembros del Equipo 2 que repita de memoria la historia a una persona del equipo 3.
7. Reúna a los 3 Equipos en un círculo. Después, pídales a diferentes personas del Equipo 3 que repita el mensaje al grupo entero.

### Discusión y reflexión:

¿Cambio el mensaje al ser pasado de persona a persona? ¿Quedaron algunos detalles por fuera? ¿Se agregó información nueva?

Explique que cuando escuchamos bien, escuchamos para aprender de la otra persona, siempre y cuando no estemos prejuzgando lo que la otra persona está contribuyendo. La mayoría de las personas piensan que escuchar bien es algo que todos sabemos hacer. Pero, ser un buen escucha es una habilidad que podemos practicar. Cuando escuchamos a otras personas, con frecuencia cometemos errores. Pero hay cosas que podemos hacer para mejorar nuestra habilidad para escuchar.

## PARTE 2

### Paso a paso

1. Presente las buenas y malas habilidades para escuchar en las listas siguientes. De ser posible, escriba o dibuje la lista en el rotafolio o la pizarra.

#### Habilidades de una Buena (Activa) Escucha:

Cuando escuchamos bien, nosotros:

- Resumimos todos los detalles importantes
- Hacemos preguntas sobre cosas que la persona dijo y que no entendimos.
- Repetimos lo que la persona acaba de decir para asegurarnos que entendimos correctamente.
- Pensamos en lo que la persona nos está diciendo.
- Decimos algo como esto: "Me suena como... O sea, lo que estás diciendo es que..."

#### Habilidades de una Mala Escucha:

Cuando no estamos escuchando bien, nosotros:

- Resumimos la información y dejamos detalles por fuera.
- Recordamos detalles sin importancia.
- Si no entendemos, le agregamos detalle para intentar hacer que la historia sea mejor..
- Empezamos a hacer conjeturas de porqué algo pasó.

2. Ahora pida dos voluntarios. Una persona contará una corta historia a la otra persona de lo que hizo ayer. La otra persona va a practicar las habilidades para una buena escucha.
3. Díglele a los demás miembros del grupo que observen a los dos voluntarios, para asegurarse que están practicando las habilidades para escuchar bien. Haga que el grupo comente acerca de sus habilidades para escuchar bien.
4. Recuérdele a los miembros del grupo las habilidades para hablar que han aprendido.
  - Identifique lo que piensa, sintiendo o creyendo.
  - Comunique lo que piensa, siente, quiere o cree de forma asertiva.

### Reflexión y Discusión

Dele al grupo un par de minutos para que discutan estas preguntas y después invite al grupo a que compartan algunos de sus comentarios para cada pregunta con todo el grupo, refiriéndose a una pregunta a la vez.

- ¿Puedes recordar algún momento en que el mensaje fue mal transmitido? ¿Qué habilidades para escuchar bien y de comunicación, hubieran ayudado a evitar la situación?
- Mencione dos habilidades para escuchar bien y de comunicación que necesita practicar. ¿Cómo va a practicar?

## Actividad 2.4.2: Escucha activa y problemas en la comunicación

- **Tiempo:** 30 minutos
- **Objetivos:** Fortalecer la capacidad de tener comunicación efectiva mediante la acción de dar o seguir instrucciones.
- **Materiales requeridos:** una variedad de tarjetas con diferentes imágenes en ellas.
- **Habilidades fortalecidas:** Comunicación efectiva; resolución de problemas, seguir instrucciones

“La comunicación no solo es expresar palabras, también comunicamos con expresiones físicas, gestos, miradas y acciones.”

### Descripción

Esta actividad enfatiza la importancia de la comunicación recíproca para realizar una tarea. Señale como los conflictos a veces pueden surgir en grupos por un simple mal entendido que no tiene fundamento real. Dichos conflictos tienen su raíz en que las personas usan diferentes palabras para expresar la misma idea. La comunicación recíproca es hacer preguntas aclaratorias, dando retroalimentación y escuchando, lo que permite que los individuos aclaren sus pensamientos y superen desacuerdos.

Se debe contar con varias copias de formas en pequeños pedazos de papel. Estas pueden incluir círculos, cuadrados, triángulos, flechas, nubes, garabatos, octágonos, una luna, o un sol, rectángulos, un espiral, estrellas o cualquier cosa similar a estas.

### Paso a paso

1. Divida al grupo en parejas.
2. Cada pareja se sienta espalda contra espalda.
3. Una persona en cada pareja debe tener un portapapeles y lápiz.
4. Entréguele a la otra persona en cada pareja la plantilla con una figura.
5. La persona con la plantilla tiene que guiar a su pareja para que dibuje un duplicado exacto de la figura en el pedazo de papel, usando solamente direcciones verbales, tales como “ponga su lápiz sobre el papel, dibuje una línea recta hacia la derecha y deténgase. No se puede describir la figura, o tratar que adivinen la figura, solamente pueden dar instrucciones claras. Y no se vale espiar lo que la pareja está haciendo.
6. Cuando hayan terminado, las parejas deben comparar la figura que se les entregó con la que se dibujó.
7. Haga que el grupo repita la actividad más de una vez, con diferentes plantillas y siga las siguientes instrucciones:

Después que completen 3 rondas de dibujo, recoja los materiales y muestre algunos ejemplos contrastando la original versus la realizada en el ejercicio.

- La primera vez que se hace el ejercicio, la persona dibujando no tiene permitido hablar con la persona que le está dando las instrucciones.
- La segunda vez, el que está dibujando tiene permitido hacer preguntas con Si o No como respuesta.
- La tercera vez, el dibujante puede hacer las preguntas que desee.

### Reflexión y Discusión

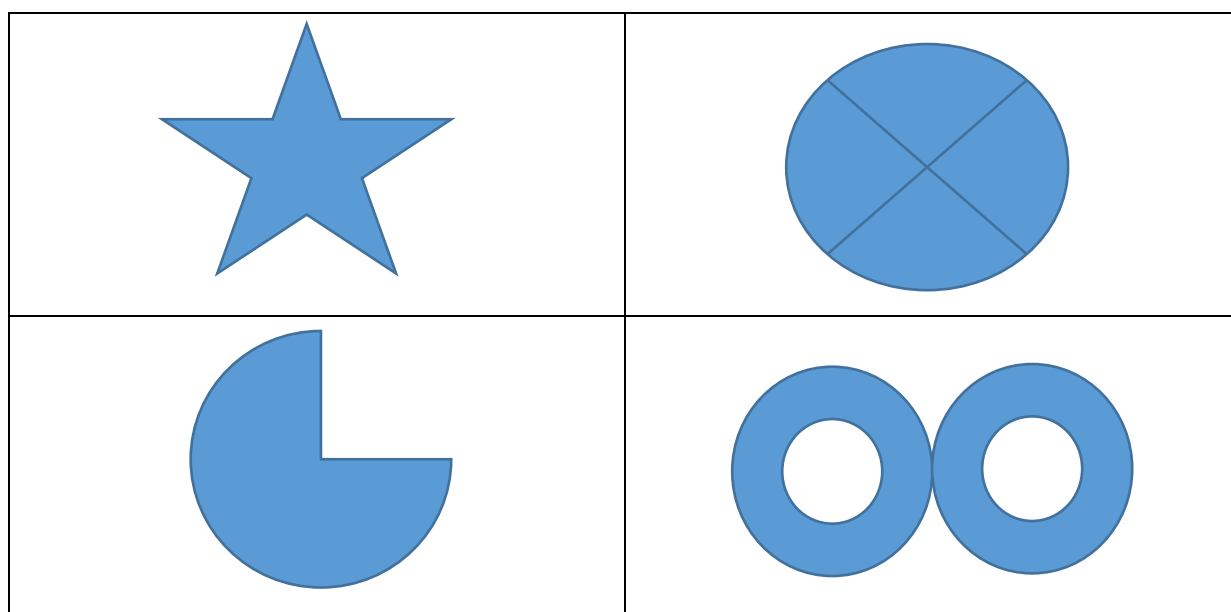
Discuta lo siguiente con los jóvenes -

- ¿Qué se sintió al dar instrucciones? ¿Que fue diferente cuando el dibujante podía hacer preguntas de cuando no podía?
- ¿Cómo se sintió recibir instrucciones?
- ¿Cómo se sintió cuando no se le permitió hacer preguntas?
- Una vez que ya podía hacer preguntas, ¿hizo eso que el trabajo fuera más fácil? ¿Por qué?

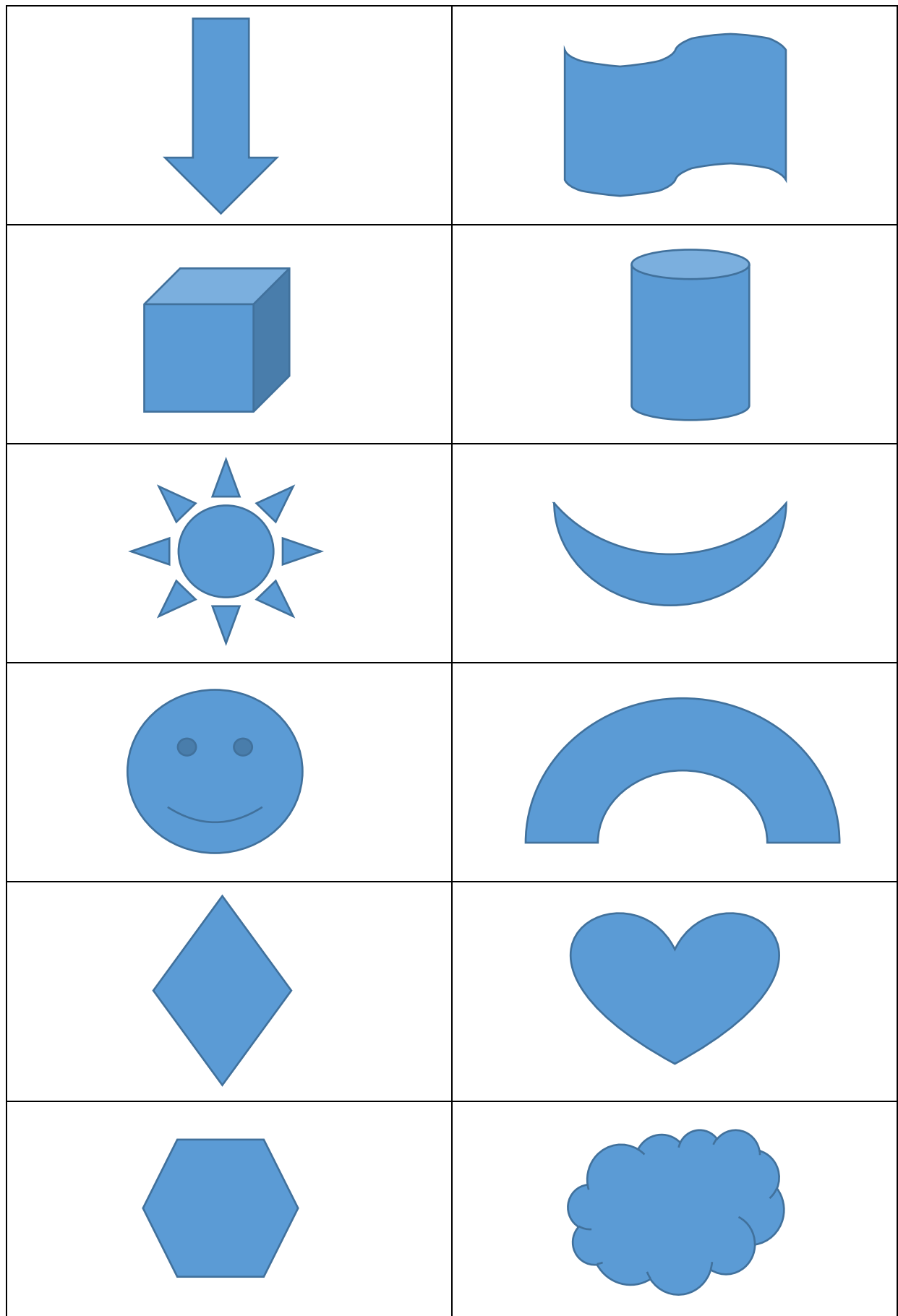
Dele al grupo un par de minutos para que discutan estas preguntas y después invite al grupo a que compartan algunos de sus comentarios para cada pregunta con todo el grupo, refiriéndose a una pregunta a la vez.

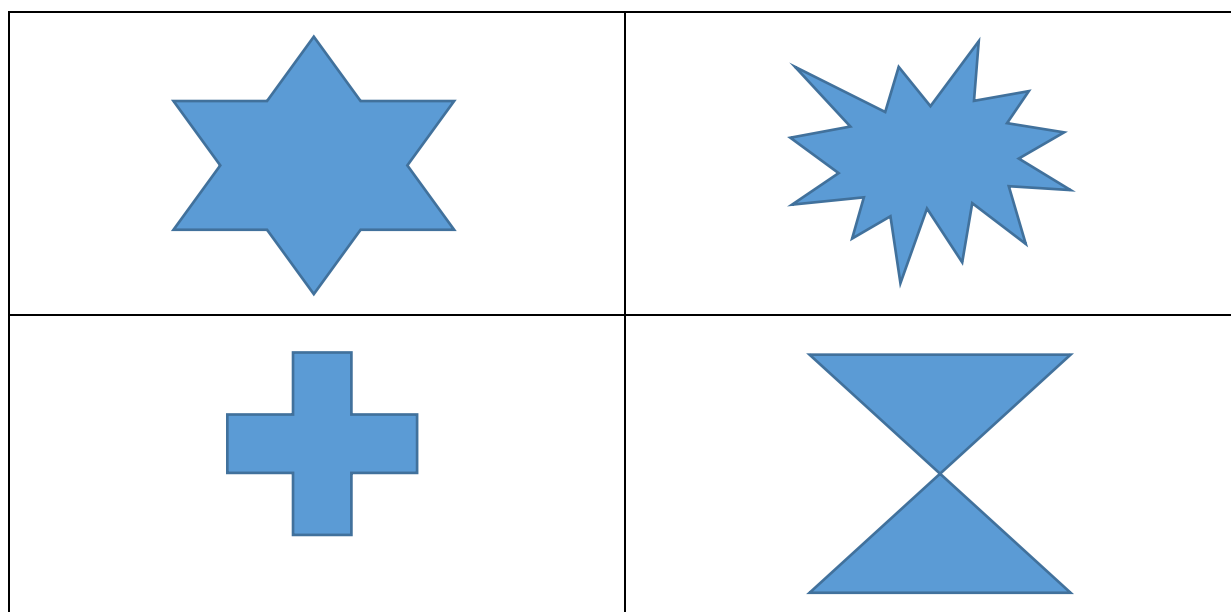
- ¿Por qué los dibujos son diferentes, si todos escucharon el mismo mensaje?
- ¿Creen que las personas se pueden comunicar de forma diferente?
- ¿Crees que las personas reciben o perciben de igual manera las instrucciones? ¿Qué debería hacer o qué haría para aclarar? ¿Qué te detiene de simplemente preguntar?

Imprimible- Figuras a Dibujar



Módulo 2: Listos para el empleo





### Actividad 2.4.3: Comunicación asertiva.

- **Tiempo:** 45 minutos.
- **Objetivos:** Reconocer la importancia de ser asertivos a través de los ejemplos presentados.
- **Materiales Requeridos:** Hojas de trabajo
- **Habilidades fortalecidas:** Comunicarse profesionalmente. Ser asertivo
- **Habilidades Secundarias:** Manejo del tiempo, respetar reglas

#### Descripción:

Esta actividad puede realizarse de dos maneras diferentes. Si se desea desafiar al grupo a mejorar su habilidad y comprensión lectora la actividad debe realizarse reflexionando en grupos sobre la lectura "Comunicación asertiva" que aparece en el hoja de trabajo. Sin embargo, para que la actividad sea más dinámica puede pedir a tres grupos que desarrollen dramatizaciones de los ejemplos que aparecen a continuación.

#### Paso a paso:

1. Seleccione a tres personas que actuarán como Manuel y a tres personas que harán el papel de jefe
2. Cada grupo (pareja) dramatizará cada ejemplo según cada estilo de comunicación, actuaran como un jefe llamando la atención a una persona de su equipo de trabajo. (Ver hoja con ejemplos)
3. Después de que cada pareja hace su corta presentación, haga las siguientes preguntas
  - 
  - ¿Qué cosas crees que hizo mal o bien el jefe de Manuel?
  - ¿Cómo crees que se sintió Manuel en esta situación? ¿Cómo crees que afectará el desempeño de Manuel en su trabajo?
3. Aclare que el ejemplo 1 se trata de un estilo agresivo, porque en lugar de señalar hechos, hace juicios descalificadores a Manuel. No escucha, ofende



y recurre a amenazas para hacer sentir su poder. Tal actitud puede provocar que Manuel, a pesar de cumplir con su tarea a tiempo, no la realice de manera correcta, además de generar un ambiente tenso para el resto de colaboradores. El ejemplo dos se trata de un estilo sumiso, el jefe está más preocupado por lo que Manuel pensará de él, su inseguridad lo lleva a no querer enfrentarlo y no hacerle ver su falta de forma clara. Tampoco expone las consecuencias de esa conducta. Finalmente, el ejemplo 3 se trata de un estilo asertivo, en el cual se ponen en práctica las cinco claves de una comunicación asertiva.

4. Muestre el ejemplo 3 resaltado en **qué** momento aparece las cinco claves:

*Manuel he notado que últimamente estás entregando tus proyectos tarde (1. Describe hechos concretos y no juicios) lo que me tiene bastante preocupado (porque da la sensación de que todo el departamento es muy desorganizado (2. Manifiesta tus sentimientos y pensamientos). Te recuerdo que tu contrato estipula que debes cumplir con tus productos a tiempo, corres el riesgo de ser sancionado (3. Describe las consecuencias). ¿Puedes explicarme que está pasando? (4. Pedir la versión del otro). Quiero pedirte que a partir de ahora procures ser más puntual en la entrega, te recomiendo que organices mejor tu tiempo y priorices la entrega de los proyectos (5. Pide de forma concreta lo que quieres. Propone una solución)."*

### Reflexión y Discusión

1. Dele al grupo un par de minutos para que discutan estas preguntas y después invite al grupo a que compartan algunos de sus comentarios para cada pregunta con todo el grupo, refiriéndose a una pregunta a la vez.
  - ¿Es siempre fácil hablar asertivamente? ¿Por qué?
  - ¿Por qué es tan importante hablar asertivamente?
2. Comente que no siempre es fácil hablar asertivamente en nuestras relaciones. Hay momentos en los que quisiéramos hablar asertivamente, pero sabemos que no es seguro hacerlo. En la mayoría de las relaciones mejorar la comunicación puede hacer que estas funcionen mejor, y hasta prevenir el abuso y la violencia. También necesitamos aprender a hablar asertivamente a los adultos sin ser irrespetuosos.
3. Recuérdeles que la manera como le hablamos a los clientes o a los proveedores es diferente de cómo hablamos con nuestros amigos. Debemos evaluar el grupo en el que nos encontramos y los sentimientos de los demás antes de escoger la manera cómo vamos a comunicarnos.
4. Invítelos a leer la lectura sobre asertividad que aparece en el hoja de trabajo.

## HOJA DE EJEMPLOS DE DIFERENTES TIPOS DE COMUNICACIÓN

### Ejemplo 1

MANUEL, ¡ESTOY HARTO DE TU COMPORTAMIENTO!, ERES UN HOLGAZÁN E INCOMPETENTE, NUNCA TERMINAS TUS TRABAJOS A TIEMPO. ALGUIEN COMO TÚ NO DEBERÍA TRABAJAR EN ESTA EMPRESA, LO ÚNICO QUE LOGRAS ES HACERNOS QUEDAR MAL. ¿QUÉ PRETENDES, QUÉ YO HAGA TU TRABAJO? SOLO ESO FALTABA. NO QUIERO ESCUCHAR TUS EXCUSAS. ¡SI ESO VUELVE A SUCEDER SERÁS DESPEDIDO! YA SABES QUE AQUÍ YO SOY EL JEFE Y SI QUISIERA DE CORRO AHORA MISMO.

### Ejemplo 2

Manuel, eh-hh, ¿tienes tiempo? Quiero decirte algo, pero no quiero molestarte, tú sabes que somos amigos, no quiero que pienses que soy un jefe gruñón o algo así, je-je-je. Eh-hh, ¿será que ya terminaste el proyecto que teníamos que presentar la semana pasada? Me imagino que tuviste algún problema, ¡pero sabes qué!, yo te puedo ayudar si quieres, para eso estamos los buenos jefes ¿verdad? Je-je-je. Me avisas como te ayudo. ¿Te puedo acompañar al almuerzo? Así hablamos... bueno eso si quieres.

### Ejemplo 3

Manuel, he notado que últimamente estás entregando tus proyectos tarde, lo que me tiene bastante preocupado, porque da la sensación de que todo el departamento es muy desorganizado. Te recuerdo que tu contrato estipula claramente que debes cumplir con tus productos a tiempo, por lo que corres el riesgo de ser sancionado ¿Puedes explicarme que está pasando? Tienes hasta mañana al medio día para ponerte al día. Quiero pedirte que a partir de ahora procures ser más puntual en las entregas. Te recomiendo que organices mejor tu tiempo, anotes las fechas de entrega y no dejes las cosas para última hora.

## Actividad 2.4.4: Lenguaje corporal y tono de voz.

1. **Tiempo:** 20 minutos.
2. **Objetivos:** Desarrollar la utilización del lenguaje corporal y el tono de voz como elementos clave de la comunicación efectiva.
3. **Materiales Requeridos:** Pedazos de papel y un sombrero o recipiente.
4. **Habilidades fortalecidas:** utilizar efectivamente el lenguaje corporal.

### Descripción

Las palabras no son la única forma de comunicación. El lenguaje corporal y el tono de voz pueden drásticamente cambiar la forma en que otros perciben el mensaje. Los jóvenes van a identificar como el lenguaje corporal puede ser usado para

mejorar su comunicación. En esta actividad los jóvenes se comunicarán a través de un lenguaje incompresible con sus palabras, sin embargo, deben hacerse entender a través de su lenguaje corporal y su tono de voz.

### Paso a paso

1. La actividad se trata de una dramatización sobre una entrevista al estilo Guiriguay, es decir, un discurso hablado o escrito sin sentido o incomprensible; palabras absurdas. Para prepararse para esta dramatización, haga que los miembros del grupo hagan una lluvia de ideas de productos que tienen que publicitar y que los escriban en los pedazos de papel (pasta de dientes, carro, celular, etc.) y que los pongan en el sombrero o en el recipiente.
2. Explique al grupo lo que es guiriguay y déles un ejemplo. Pídale a los miembros del grupo que se pongan en parejas y que practiquen su guiriguay antes de la actividad. Tómese de 2 a 3 minutos para hacer esto. Mientras practican, anímelos a usar diferentes tonos de voz y formación. Anímelos a usar movimientos con las manos y expresiones faciales.
6. Prepare el escenario para la dramatización: Un grupo de ejecutivos de mercadeo están entrevistando gente para una posición en su agencia. Los entrevistadores hablan en español, mientras que los candidatos para el trabajo hablan guiriguay. Cada aplicante entra al cuarto, hace la entrevista y se va. En cada entrevista, uno de los miembros del panel hace una pregunta. Los aplicantes contestan en guiriguay y el entrevistador traduce la respuesta al español. Si el entrevistador dice: "¿Así que su último trabajo fue de luchador profesional? El aplicante debe actuar como si eso es lo que él o ella quiso decir. Entonces, se le pide al aplicante que debe crear un anuncio publicitario (aún está hablando en guiriguay) para el producto. Esto no debería tomar de 30 segundos. Los 3 aplicantes estarán anunciando el mismo producto, el cual se tomará del sombrero o el recipiente. Al final de la entrevista, el panel discute cuál le gustó. Después de las 3 entrevistas, el panel le pide al grupo que voten por el mejor comercial.

### Reflexión y Discusión

Dele al grupo un par de minutos para que discutan estas preguntas y después invite al grupo a que compartan algunos de sus comentarios para cada pregunta con todo el grupo, refiriéndose a una pregunta a la vez.

- ¿Cómo pudo el lenguaje corporal de los candidatos al trabajo encontrar sentido a las palabras sin sentido?
- ¿Cómo le dio sentido su tono de voz? ¿Qué indica propósito el tono de voz de una persona? Si estoy hablando fuerte, ¿qué significa? ¿Qué significa si estoy hablando suave?
- Si usted fue un entrevistador, ¿cómo pudo traducir las palabras?
- Si usted fue un candidato para el trabajo, ¿se acercó en algo la interpretación del entrevistador a lo que usted estaba pensando cuando habló con las palabras guiriguay?

- ¿Qué es lo que nos dice el lenguaje corporal – qué es lo que la gente está comunicando?

Explique que, lenguaje corporal son los movimientos y posturas conscientes o inconscientes por medio de los cuales se transmiten actitudes y sentimientos. Esto suele variar de acuerdo a la cultura. Algunos ejemplos incluyen – contacto visual o no, encorvarse, cómo estrechas las manos o no lo haces.

### Actividad 2.4.5: La retroalimentación constructiva

- **Tiempo:** 40 minutos
- **Objetivos:** Desarrollar la capacidad de dar y recibir retroalimentación de forma constructiva
- **Materiales Requeridos:** Hoja de trabajo.
- **Habilidades Fortalecidas:** Dar y recibir retroalimentación constructiva; comunicarse profesionalmente.
- **Habilidades Secundarias:** Mantenerse abierto al aprendizaje.

#### Descripción

Dar retroalimentación constructiva es una habilidad que necesita ser practicada. Los jóvenes identificarán lo que es retroalimentación constructiva y como la pueden usar para comunicarse mejor con las demás personas.

#### Paso a paso:

1. Indique a los participantes que se formarán parejas para practicar darse retroalimentación el uno al otro. Pida que se formen por afinidad (con la que sientan mayor confianza y que realmente se refieran a algo que han notado en la otra persona).
2. Cada pareja se dirá primero algo positivo, una cualidad, algo que hizo bien etc.
3. Luego se referirán a un aspecto de la vida de la otra persona que ellos creen que deben mejorar, puede ser algo relacionado con su manera de actuar en general o referirse a un hecho específico, puede ser algo sobre su aspecto físico etc.
4. Conceda de cinco a siete minutos para realizar esta actividad.
5. Reúna al grupo y pida a algunas parejas que compartan como se sintieron dando y recibiendo retroalimentación.
6. Lea y discuta los principios para dar retroalimentación que se presentan en el hoja de trabajo y luego pida que realicen la evaluación de que principios aplicaron al dar la retroalimentación

#### Reflexión y Discusión

Conceda al grupo un par de minutos para que discutan estas preguntas y después invite al grupo a que compartan algunos de sus comentarios para cada pregunta con todo el grupo, refiriéndose a una pregunta a la vez.

## Módulo 2: Listos para el empleo

- ¿Es fácil recibir comentarios críticos o crítica constructiva acerca de nosotros mismos?
- ¿Cómo reaccionas cuando las personas te dicen cosas negativas, pero ciertas?
- ¿Por qué deberíamos invitar a otros que nos den retroalimentación crítica?
- ¿Será que es mejor decirle la verdad a un amigo, aún y cuando puede que al principio hiera sus sentimientos?
- ¿Cómo podemos hacer comentarios críticos de manera amorosa?

Explique que promover las críticas constructivas es una manera de mejorar nuestras habilidades sociales y de comunicación. Podemos escoger ver la crítica como una oportunidad para madurar y desarrollarnos, y dar críticas es una manera de amar a nuestros enemigos.

### Cierre

➤ **Tiempo:** 5 minutos

➤ **Materiales Requeridos:** Cartel de la sesión

Muestre otra vez los objetivos de la sesión y léalos. Pregunte al grupo si ellos completaron los objetivos de las sesiones.

Pida 2-3 voluntarios que digan qué fue lo que encontraron más interesante o más importante de la sesión.

Lean el tema para responder juntos para garantizar que todos comprenden lo que dice y significa.

*“Piensa en un tiempo en que tenía un discurso con un familiar o jefe, y ellos te dijeron a hacer algo que no quieres hacer. ¿Cómo puedes cambiar la conversación usando comunicación asertiva para tener un fin más feliz por todos?”*

Cierre con algunas palabras sobre como los jóvenes pueden practicar comunicación asertiva en sus vidas normales.

### Aplicación

La comunicación usa muchos medios para darse a conocer, el habla es una capacidad para acercarnos, pero no es la única, hay formas de comunicar dar a conocer que nos pasa o que quieres que los demás sepan de ti o de lo que quieres que sepan los demás. Tienes la oportunidad de poner en práctica lo aprendido, busca la oportunidad para ver cuanto estas preparado para una comunicación asertiva y adecuada.