



RELACIONES HUMANAS

CURSO #1

ID:EMP-001



UNIDAD 3

Emprendamos

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN NO FORMAL DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**



Televisión
Universitaria

101.1
FM  Radio
Universitaria

CRÉDITOS:

Universidad Técnica del Norte

Este material es parte del desarrollo de la Tesis Doctoral del Programa de Formación de la Sociedad del Conocimiento de la Universidad de Salamanca (España)

Directora: Ana Iglesias Rodríguez

Título de la Tesis: Modelo de Educomunicación Intercultural para la formación de Emprendedores (MEIFE)

Módulo 1: Relaciones Humanas

Autora: Claudia Ruiz C.

Docentes Invitados:

Oswaldo Echeverría, Saúd Yarad, Alfonso Cachimuel (Kichwa), Lic. Tanya Aguirre (señas)

Producción audiovisual:

Bladimir Herrería, Diego Bedoya

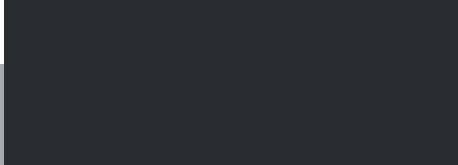
Diseño Gráfico:

Ximena Quilumbango

Colaboración Especial

Dirección de Comunicación Organizacional- UTN
Unidad de Relaciones Públicas

Abril- 2021





BIENVENIDOS

A partir de este momento usted es participante del curso “Relaciones Humanas”, lo que le da acceso a los distintos materiales de estudio y servicios tutoriales que componen el Programa Emprendamos UTN.

Guía didáctica: Material de apoyo de cada unidad, al inscribirse usted puede descargar este documento e imprimirlo.

Videos Tutoriales: Observe los videos preparados por los docentes, en www.utn.edu.ec/emprendamos. Además, se transmitirán por UTV Canal Universitario, 24 en Imbabura, 40 en Carchi, Radio Universitaria 101.1. Los horarios publicarán en las cuentas de redes sociales del programa, Síguenos como /EmprendamosUTN.

Centro Tutorial: Consulte dudas e inquietudes a través de Whatsapp al número 00000000, escribiendo al email: emprendamos@utn.edu.ec, tutorías virtuales o presenciales en el Campus el Olivo-UTN, Edificio Central, Piso 1; Avenida 17 de Julio y José María Córdova; -PREVIAMENTE consulte horarios en las redes sociales.

**Si has decidido emprender y convertirte
en un empresario exitoso:**

!!!Felicitaciones!!!

Has dado el primer paso.

OBJETIVOS:

Comunicación Asertiva

El curso *Relaciones Humanas* pone al alcance de los participantes, los conocimientos básicos de las ciencias humanas para promover el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

Se espera, que una vez finalizado el curso, los participantes se encuentren mejor preparados para:

- Comprender los problemas que se presentan frecuentemente en las relaciones interpersonales.
- Conocer los tipos de comportamiento frente a situaciones conflictivas.
- Fomentar hábitos que mejoren la comunicación interpersonal.
- Compartir las experiencias y aprender de los testimonios y vivencias de otros emprendedores.



Comunicación Asertiva

UNIDAD TRES



Descripción del contenido:

Esta Unidad plantea el estudio de la comunicación efectiva y afectiva, como el medio más importante que poseemos para comunicarnos de forma verbal y no verbal, con respeto a las opiniones del otro. La comunicación asertiva es un estilo de comunicación en el que se expresen ideas, sentimientos y necesidades de forma directa, segura, tranquila y honesta, al mismo tiempo que es empático y respetuoso con las otras personas.

Bienvenidos

ACTIVIDAD:

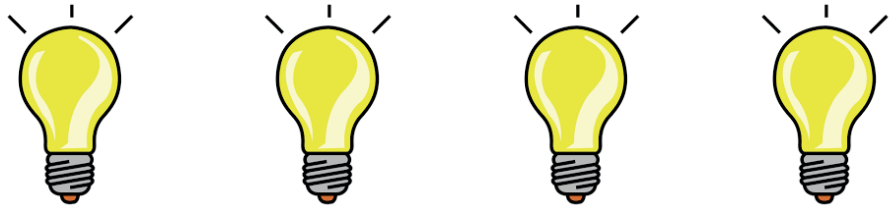


LLUVIA DE IDEAS.

Un cliente visita su emprendimiento.

¿Cómo lo persuade usted para que compre su producto?

¿Qué frases utiliza?



La comunicación asertiva consiste en mantener una comunicación positiva, respetuosa, armoniosa, productiva y eficaz con los demás.

En esta Unidad abordaremos temas como:

- Practicar la escucha activa.
- Evitar ser cortante y argumentar.
- Utilizar el lenguaje extraverbal.
- Ser empático.
- No juzgar, ni poner etiquetas.



Cuando podemos expresar de forma simple, clara y oportuna algún sentimiento, pensamiento o deseo, hablamos de una comunicación asertiva con los demás.

Lograrlo es tener una habilidad social de gran valor, pues se utiliza la inteligencia emocional y la capacidad de comunicarse armoniosa y eficazmente con otras personas.

Se produce una comunicación asertiva cuando se expresa un mensaje en el que las palabras y los gestos transmiten claridad, y, al mismo tiempo, una actitud de empatía hacia el interlocutor. En otras palabras, se trata de comunicar las propias ideas de manera sincera y creando un clima positivo y sin ánimo de conflicto.

¿Cuántas veces se ha sentido frustrado porque cuando intentó decir a alguien lo que pensaba o lo que sentía la interacción terminó en discusión o malentendido, o se quedó callado aceptando condiciones que no quería?

A todos nos ha ocurrido. Y cuando pasa con frecuencia en las relaciones de negocio se vuelve un problema, porque afecta negativamente a nuestras posibilidades de éxito.

Pero, cuando hay un acuerdo total entre nosotros y nuestro interlocutor, la comunicación generalmente es sencilla, porque estamos todos, como quien dice “en la misma página”, y, en consecuencia, no hay tensión.

Los inconvenientes se inician cuando hay tensión entre lo que ambas partes desean. Entre lo que una parte solicita y la otra está dispuesta a dar.

Cuando hay tensión en la comunicación, la armonía y el acuerdo se rompen.

Hay diversas formas de resolver las tensiones, y no todas conducen a un acuerdo en el que ambas partes quedan satisfechas.

¿Cuántas veces se ha sentido frustrado porque cuando intentó decir a alguien lo que pensaba o lo que sentía terminó en discusión o malentendido?



Cuando hay tensión en la comunicación, la armonía y el acuerdo se rompen.



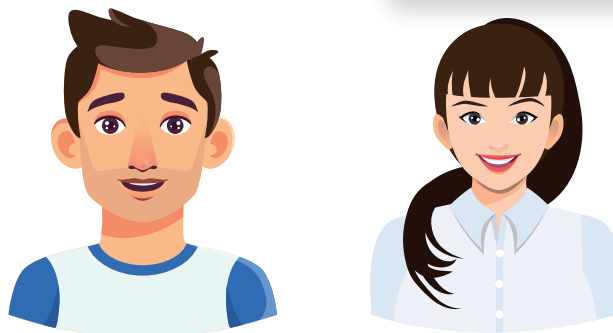
Una forma de resolver la tensión es mediante la **agresividad**, es decir, atacando al otro de palabra o incluso físicamente. Tratando de imponer nuestro punto de vista por encima del otro. De más está decir, que esta forma difícilmente conduce al logro de objetivos y a un final exitoso. Generalmente conduce a la ruptura.

COMPORTAMIENTO AGRESIVIDAD



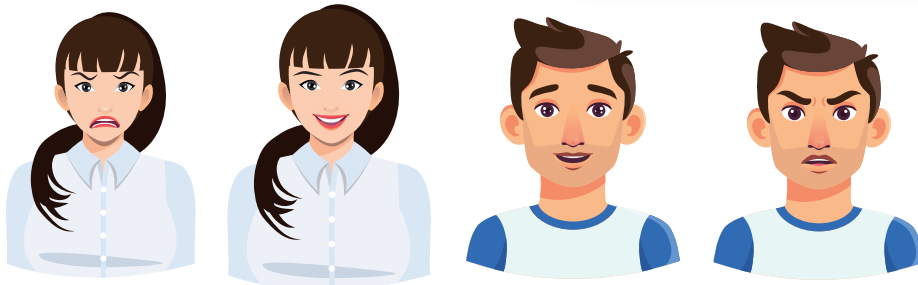
Otra forma de resolver esta tensión es mediante la **pasividad o sumisión**. Esto es, aceptando las condiciones del otro para evitar el conflicto. Lamentablemente, aunque esta forma de comunicación no genera peleas, tampoco permite el logro de nuestros objetivos, porque los doblegamos a los objetivos de los demás. Generalmente conduce a la necesidad de postergar o cambiar las metas.

COMPORTAMIENTO PASIVO



Una tercera forma de resolver esta tensión es mediante el **comportamiento pasivo-agresivo**. Evitando la confrontación directa, pero al mismo tiempo resistiéndose a las solicitudes de la otra parte. En cierta forma, nos oponemos a los objetivos del otro.

COMPORTAMIENTO PASIVO-AGRESIVO



La cuarta forma es la única que es saludable y conduce efectivamente al logro de los objetivos en un entorno que permite llegar a acuerdos satisfactorios. Se trata de la **actitud asertiva, del comportamiento asertivo**.

Por lo tanto, la comunicación busca transmitir de manera clara y objetiva un punto de vista, es decir, nuestros deseos o nuestros sentimientos, pero siempre con honestidad y respeto, sin afectar u ofender a otra persona o a sus ideas u opiniones.

La comunicación asertiva influye positivamente en nuestra relación con los otros: a nivel personal, con nuestra familia, pareja y amigos. A nivel laboral, con nuestros compañeros de trabajo, nuestro jefe, o con nuestros clientes o proveedores.

Basándose fundamentalmente en el respeto y en la empatía, la comunicación asertiva existe para respetar al otro; también para permitir un acercamiento y confianza mutua entre las personas, aun cuando tengan diferentes puntos de vista.

La comunicación asertiva influye positivamente en nuestra relación con los otros: a nivel personal, con nuestra familia, pareja y amigos.



Elementos:**Practicar la escucha activa**

Concentrarse en escuchar para comprender a la otra persona en vez de escuchar sólo para responder sin que exista realmente un interés.

Escuchar es mucho más que limitarse a captar sonidos con nuestro sentido del oído, es más que oír. Es atender a lo que se nos dice, interiorizarlo, comprenderlo y traducirlo en algún tipo de respuesta: una acción, una exclamación, un sentimiento.

Escuchar enriquece la comunicación, ya que nos permite comprender los puntos de vista de los demás y establecer un verdadero diálogo, con intercambio de ideas, apreciaciones y razonamientos. Al escuchar pongo atención a mi interlocutor, oigo lo que me dice, y lo confronto con la expresión de sus ojos, los movimientos de su cuerpo, de su rostro; así completo el mensaje que él me ha querido comunicar.

Al escuchar no miro hacia otras partes, ni de un lado a otro; tampoco paseo mi vista alrededor como buscando a otra persona.

Al escuchar estoy atento a lo que se me está diciendo, no dejo volar mi imaginación ni mis pensamientos, me concentro y lo interiorizo. Nunca interrumpo abruptamente a quien me habla; espero el momento oportuno para hacerlo y me disculpo por ello, yo también tengo cosas importantes que decir. Si no entiendo algo y tengo alguna duda, pregunto, pido que me aclaren lo que acaban de decir; así evito malos entendidos y confusiones que podrían afectar la relación.

Pero, sobre todo, lo que me dicen aquí, no lo repito, no participo de chismes y rumores.

Evitar ser cortante y argumentar

Se trata de mantener una conversación, no de querer evadirla. Además, al argumentar un punto de vista dejará en claro su posición frente a un hecho u opinión.

PRACTICAR LA ESCUCHA ACTIVA



Utilizar el lenguaje extraverbal

De esta manera se pueden transmitir y generar emociones positivas, aumentar la comprensión y obtener una respuesta positiva de las demás personas, se le conoce como lenguaje corporal.

Hay gestos que muestran una actitud negativa y deben evitarse:

- Puños cerrados.
- Cruzarse de brazos.
- Ojos que se mueven o que pierden el contacto con la otra persona.
- Encogerse de hombros o agachar la cabeza.
- Imitar las acciones de la otra persona.
- Señalar con el dedo.

Ser empático

Cuando me pongo en el lugar del otro, la comunicación resulta más fácil, amigable y respetuosa entre todas las partes.

UTILIZAR EL LENGUAJE EXTRAVERBAL



No juzgar, ni poner etiquetas Aprender a reconocer las diferencias entre uno mismo y los demás, evitará juzgar y etiquetar a las personas sin razón.

Además de estas habilidades que debemos practicar siempre, existen también otras pautas para mejorar la comunicación:

- Mantener una actitud positiva.
- Ser consciente de cómo te están percibiendo los demás.
- Tener confianza en uno mismo.
- Haber preparado antes la conversación, en el caso de que se trate de una exposición en público, una entrevista de trabajo, etc.
- Presentarse adecuadamente (ropa, peinado, olor corporal, etc.)

NO JUZGAR, NI PONER ETIQUETAS



Para concluir:

Aunque la comunicación es una habilidad inherente al ser humano, no todo el mundo es un buen comunicador. Como si de un deporte se tratara, la buena comunicación necesita practicarse a menudo para perfeccionarla y corregir nuestros errores.

La asertividad se define como la forma de expresar SUS opiniones sin agresividad y sin pasividad. Respetando a los demás, pero respetando lo que uno mismo piensa. Implica ser amable con los demás al tiempo que sabemos decir NO a situaciones o propuestas que no nos resultan satisfactorias.

ACTIVIDAD:

¿Qué aprendí?

Por favor, escriba en pocas palabras lo que aprendió en esta unidad:

De la información que revisamos en esta unidad. ¿cuál le resulta más útil en su emprendimiento?

Analice ¿por qué se originan los conflictos o tensiones?. ¿Qué importancia tiene la comunicación para evitarlos?

Caso Práctico:

En una situación hipotética, vamos a pensar que se genera un escenario problemático con un cliente. Él reclama la calidad del producto que usted vende.

¿Cuál es la mejor salida a esta situación? Discutir con el cliente, explicar las características del producto, le da la razón al cliente.

Escriba su respuesta y explique cómo lo haría aplicando la comunicación asertiva

TUTORÍA VIRTUAL

Vamos a recibir una clase con la Profesora Claudia Ruiz. Ella es docente de la UTN especialista en comunicación. Claudia, nos va a contar su experiencia de capacitación a los emprendedores. Consulte el horario de la Tutoría en la plataforma o en redes sociales. Asimismo,

- No olvide realizar la evaluación del curso en la plataforma.
- Recuerde que los videos tutoriales se transmiten en canal universitario UTV y radio Universitaria.



BIBLIOGRAFÍA:

Aguilar A., y Tziviah, P. (2013). *Lenguaje corporal: Interpretación y comunicación*. SYMMR.

Díaz, D., Izquierdo, E., y Bajo, M. (2017). *Psicología de la Comunicación*. Centro de Estudios Financieros.

García, E. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Paraninfo.

The Education Club (31 de marzo de 2017). 11 claves para una comunicación no verbal efectiva. *Divulgación Dinámica*. <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/11-claves-comunicacion-no-verbal-efectiva/>

Ocampo, R., y Vásquez, S. (2010). *Método de comunicación asertiva*. Trillas.

Verderber, S., Sellnow, D., y Verderber, F. (2017). *¡Comunícate!* Cengage Learning.

