

Solucionario Manual

ADGD149PO:
Habilidades sociales:
comunicación,
inteligencia
emocional y trabajo
en equipo

SOLUCIONES

Actividades

Test de Repaso

Soluciones Actividades

Tema 1

Actividad 1

En esta actividad, se utiliza la comunicación ascendente, implicando los siguientes elementos:

- Emisor. Yo.
- Mensaje. «Mi ordenador no arranca».
- Canal. A través del lenguaje hablado (en persona o por teléfono) o escrito (correo electrónico, herramientas de comunicación interna de la empresa, Microsoft Teams, etc.).
- Receptor. Mis superiores.

Actividad 2

Un ejemplo de venta de un producto mediante la comunicación grupal podría ser el siguiente:

- Presentación del producto.
- Intercambio de ideas acerca del producto.
- Manejo de la comunicación verbal mediante preguntas y obtención de respuestas.
- Puesta en común.
- Toma de decisiones grupal.

Actividad 3

Para la realización de esta actividad deben tenerse en cuenta los elementos de construcción del mensaje: identificar el objetivo del mensaje, conocer a la audiencia, definir el contenido del mensaje, elegir el medio de comunicación adecuado, adaptar el mensaje al medio seleccionado, revisar y editar el mensaje y transmitir el mensaje.

Tema 2

Actividad 1

La inteligencia emocional es la habilidad para utilizar la información emocional de manera efectiva para guiar el pensamiento y la conducta, tanto en uno mismo como en las relaciones con los demás. Saber utilizarla correctamente nos aporta una serie de beneficios, como mejorar la empatía, mejorar la capacidad de comunicarnos con los demás, controlar las emociones o resolver mejor los conflictos.

Actividad 2

Los empleadores pueden fomentar la inteligencia emocional en el trabajo mediante la capacitación y el desarrollo de habilidades emocionales, así como mediante la creación de una cultura laboral positiva y colaborativa.

Actividad 3

Si queremos un candidato con buenas capacidades emocionales, debemos fijarnos en los siguientes aspectos:

- **Conciencia emocional.** La capacidad de reconocer y comprender las propias emociones.
- **Regulación emocional.** La capacidad de gestionar las propias emociones de manera efectiva y adaptativa.
- **Motivación emocional.** La capacidad de utilizar las emociones para impulsar la acción y la consecución de objetivos.

- **Empatía.** La capacidad de comprender y responder a las emociones de los demás.
- **Habilidades sociales.** La capacidad de construir relaciones efectivas y positivas, y de comunicarse de manera efectiva.

Tema 3

Actividad 1

Trabajar en equipo es fundamental para cualquier empresa, ya que conlleva muchos beneficios tanto a nivel personal como empresarial. Por ejemplo, mayor eficiencia, mayor compromiso, mayor motivación y mayor aprendizaje.

Actividad 2

En una empresa, la comunicación es muy importante para que el equipo se entienda y trabaje correctamente, siguiendo todos una misma línea. Para ello, existen varios tipos de comunicación que debemos tener en cuenta: la comunicación externa, la comunicación interna, la comunicación formal y la comunicación informal.

Actividad 3

La negociación es un proceso en el que dos o más partes con intereses y objetivos divergentes se reúnen para intentar llegar a un acuerdo que satisfaga a ambas partes. Consta de cinco etapas principales:

- **Preparación.** Es la primera etapa del proceso de negociación y es crucial para el éxito. En esta etapa, cada parte debe conocer sus objetivos y limitaciones, así como también entender la perspectiva y objetivos de la otra parte. La investigación y el análisis cuidadosos son importantes para preparar una estrategia sólida y para anticipar las posibles respuestas de la otra parte.

- **Establecimiento de objetivos.** Es la segunda etapa y donde cada parte debe definir claramente lo que espera obtener de la negociación. Los objetivos deben ser realistas y alcanzables, y deben ser lo suficientemente flexibles para permitir que ambas partes logren un acuerdo satisfactorio.
- **Discusión.** Es la tercera etapa y es donde se lleva a cabo la negociación real. Cada parte debe presentar sus posiciones y argumentos de manera clara y concisa, escuchar las posiciones de la otra parte y tratar de encontrar puntos en común. Es importante que ambas partes mantengan una comunicación abierta y respetuosa para poder avanzar hacia un acuerdo.
- **Propuesta.** Es la cuarta etapa y es donde ambas partes presentan una oferta o propuesta para resolver el problema en cuestión. Cada parte debe estar dispuesta a hacer concesiones y a comprometerse para poder llegar a un acuerdo que satisfaga a ambas partes.
- **Implementación del acuerdo.** Es la quinta y última etapa del proceso de negociación. Una vez que se llega a un acuerdo, ambas partes deben estar comprometidas a implementar lo acordado y a mantener una comunicación abierta para resolver cualquier problema que surja.

Soluciones Test de Repaso

1. c) Comunicación
2. b) En una exposición oral no pronuncia bien o habla en tono muy bajo
3. a) La vertical fluye entre diferentes niveles jerárquicos, mientras que la horizontal fluye entre miembros del mismo nivel jerárquico en una organización
4. d) Orden del mensaje
5. a) Barrera de comunicación.
6. c) Construcción del mensaje
7. b) Inteligencia emocional
8. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
9. d) Autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales
10. a) Competencias emocionales
11. d) Autoconciencia
12. b) Autorregulación
13. d) Todas las respuestas anteriores son correctas

14. c) Comunicación formal e informal
15. a) Presentación
16. b) Propuesta
17. d) Negociación colaborativa
18. c) Perder-ganar
19. c) Amenaza
20. d) Las respuestas a) y b) son correctas