

Solucionario Manual

CTRP0008: Habilidades de comunicación

SOLUCIONES

Actividades

Test de Repaso

Soluciones Actividades

Tema 1

Actividad 1

Gesto regulador.

Actividad 2

A la hora de establecer contacto con la clientela pueden tener lugar ciertas barreras comunicativas: unas proceden del emisor (del vendedor), otras del receptor (generalmente el comprador) y otras son barreras ambientales o del entorno, como en el caso que nos ocupa. La presencia de estas interfiere con la transmisión de la información dificultándola en la mayoría de los casos.

Actividad 3

- Guiñar un ojo a alguien: no verbal.
- El balbuceo de un bebé: no verbal.
- Un tic nervioso: no verbal.
- Fruncir el ceño al leer algo: no verbal.
- El ladrido de un perro: no verbal.
- Los jeroglíficos egipcios: verbal.
- Un cartel donde se prohíbe el paso: verbal.
- La luz verde de un semáforo: no verbal.

- La lengua de signos de las personas sordas: verbal.

Actividad 4

Rosa utiliza dos técnicas asertivas:

- Banco de niebla: la pone en marcha al mostrarse de acuerdo en algunos puntos con Ana (por ejemplo, “Sé que últimamente ha habido mucho trabajo”, “Soy consciente de ello”).
- Disco rayado: esta estrategia la utiliza al insistir y repetir el punto de vista propio, ya que durante la conversación persevera en la idea de que debe tener mayor celeridad a la hora de gestionar las llamadas telefónicas.

Tema 2

Actividad 1

Funciones de las emociones	Descripción
Funciones adaptativas	Preparan al organismo para emitir una conducta y adaptarnos a las exigencias del entorno. Se aprende por la experiencia directa (sentir miedo al ser atacados o ira ante un obstáculo), observando un modelo.
Funciones sociales	Ayudan a las personas a interactuar con los demás, al entender sus emociones y conectar de este modo con quienes se rodean. Propicia la interacción social al manifestar emociones positivas.
Funciones motivacionales	Proporcionan energía y motivación para orientar al ser humano hacia metas concretas.

Actividad 2

Teniendo en cuenta que no hay una única solución correcta, una respuesta válida sería la siguiente:

- **Alegría:** En una empresa de tecnología, después de meses de desarrollo y pruebas, el equipo de ingeniería logra finalmente lanzar un producto innovador al mercado. La noticia del éxito de las ventas iniciales se propaga por toda la empresa, generando un ambiente de alegría y satisfacción. Se organizan celebraciones para reconocer el esfuerzo y dedicación del equipo.
- **Sorpresa:** En una agencia de publicidad, durante una reunión de equipo, la persona responsable de la dirección creativa anuncia de repente que uno de sus clientes más grandes ha decidido cambiar su imagen de marca

completamente. La noticia toma a todos por sorpresa, ya que no se esperaba un cambio tan radical. La sorpresa inicial pronto da paso a un torbellino de emociones, desde la emoción hasta la preocupación, dependiendo de cómo cada persona del equipo percibe el desafío que se avecina.

- **Tristeza:** En una organización sin ánimo de lucro, una persona muy querida del equipo anuncia que se va para perseguir nuevas oportunidades. Aunque todas las personas entienden y apoyan su decisión, no pueden evitar sentir una profunda tristeza. Se organizan despedidas y se comparten recuerdos, pero la tristeza persiste, un recordatorio de la conexión que todas compartían.
- **Miedo:** En una empresa de fabricación de suministros, circulan rumores de que la empresa está considerando despidos debido a la disminución de las ventas. Aunque la gerencia no ha confirmado nada, el miedo se apodera de las personas empleadas. La incertidumbre sobre el futuro crea un ambiente de tensión y ansiedad.
- **Ira:** En una empresa de consultoría, una consultora descubre que una colega ha estado presentando su trabajo como propio. Aunque inicialmente se siente sorprendida, pronto su sorpresa da paso a la ira. Se siente traicionada y frustrada, y decide llevar el asunto a la gerencia.
- **Asco:** En una oficina, durante una reunión de equipo, una persona hace un comentario inapropiado sobre una colega. Aunque intenta disfrazarlo de humor, a las demás personas del equipo les resulta repugnante. Se sienten incómodas y disgustadas, y deciden informar del incidente a los recursos humanos.
- **Desprecio:** En una empresa de servicios, la persona al frente de la gerencia trata con condescendencia a sus subordinados y les habla de manera despectiva. Aunque intentan mantener la profesionalidad, no pueden evitar sentir desprecio por su falta de respeto y consideración. Deciden unirse y presentar una queja formal a la presidencia.

Actividad 3

Considerando que no hay una solución única, una respuesta correcta podría ser esta: imaginemos un equipo de trabajo en una empresa que está tratando de decidir si deben lanzar un nuevo producto. Las personas del equipo podrían usar la técnica de los seis sombreros para tomar esa decisión de la siguiente manera:

- **Sombrero blanco:** El equipo recopila todos los datos y hechos que tienen sobre el nuevo producto. Esto podría implicar la realización de una investigación de mercado exhaustiva, el análisis de los costos de producción y la proyección de las ventas potenciales. Es importante que se mantengan objetivos y se ciñan a los hechos durante esta etapa.
- **Sombrero rojo:** Cada persona del equipo comparte sus sentimientos e intuiciones sobre el lanzamiento del nuevo producto. Algunas pueden sentir que es emocionante y prometedor, mientras que otras pueden tener una sensación de incertidumbre.
- **Sombrero amarillo:** El equipo debate todos los posibles beneficios de lanzar el nuevo producto. Esto podría incluir un aumento en las ventas, la posibilidad de ganar una mayor cuota de mercado, y la oportunidad de superar a los competidores. Es importante que cualquier afirmación positiva esté respaldada por una lógica sólida.
- **Sombrero negro:** En esta etapa, el equipo debe pensar en lo que podría salir mal. Consideran todas las posibles desventajas y riesgos de lanzar el nuevo producto. Esto podría incluir costos de producción altos, la posibilidad de que el producto no sea bien recibido por los clientes, y el riesgo de que el producto no sea rentable. Aunque puede ser desalentador, esta etapa es crucial para evitar errores costosos.

- **Sombrero verde:** Ahora, el equipo tiene la oportunidad de pensar de manera creativa y sugerir soluciones innovadoras a los problemas identificados en las etapas anteriores. Esto podría incluir ideas para campañas de marketing innovadoras, estrategias para reducir los costos de producción, y sugerencias para características únicas del producto que podrían atraer a los clientes.
- **Sombrero azul:** La persona al frente del equipo se asegura de que sus integrantes sigan el proceso correctamente, mantiene el orden en las conversaciones y ayuda al equipo a llegar a una decisión final basada en la discusión y análisis que ha tenido lugar.

Actividad 4

Teniendo presente que la respuesta es libre, una solución válida podría ser la siguiente.

Supongamos que, en un equipo de trabajo, una parte de un proyecto conjunto no se ha completado a tiempo. Esta situación está afectando la capacidad de otras personas del equipo para avanzar en sus tareas y el proyecto en general.

Ejemplo de comunicación asertiva: en lugar de ignorar el problema, criticar o hablar mal de la persona responsable a sus espaldas, la comunicación asertiva implica abordar el problema de manera directa y respetuosa. Una muestra de comunicación asertiva en esta situación podría ser: “Se ha observado que una parte del proyecto aún no está terminada. Esto está dificultando el avance del resto del equipo en sus respectivas tareas. Existe preocupación de que, si no se terminan las respectivas partes a tiempo, podría afectar la calidad del proyecto en general y la capacidad para cumplir con la fecha límite. ¿Podría encontrarse una solución conjunta? Quizás se podrían replantear los plazos o dividir las tareas de manera diferente”. En este caso, se está expresando la situación de manera clara y respetuosa, sin culpar ni criticar

a la persona responsable. Además, se está mostrando disposición para encontrar una solución que funcione para todos los miembros del equipo.

Ejemplo de comunicación no asertiva: una comunicación no asertiva en la misma situación podría ser: “No se ha hecho nada. Siempre se tiene que hacer todo por parte de otros. Hay irresponsabilidad”. Este enfoque puede generar conflicto y resentimiento. Se está criticando y culpando a la persona responsable en lugar de expresar las necesidades y sentimientos propios. No se está ofreciendo una solución constructiva y se está cerrando la puerta a la comunicación efectiva.

Soluciones Test de Repaso

1. b) Cualquier distracción que dificulte la recepción precisa del mensaje
2. c) Prestar atención completa al mensaje del hablante y responder de manera reflexiva
3. b) Proporcionar información sobre la efectividad del mensaje
4. c) Repetir exactamente las palabras del hablante para confirmar la comprensión
5. a) La comunicación verbal se realiza solo a través de palabras, mientras que la no verbal utiliza gestos y expresiones faciales
6. b) Utilizar las manos para describir el tamaño de un objeto
7. d) Una situación de estrés, de nerviosismo
8. c) Estar distraído por preocupaciones personales durante la interacción
9. b) Evitar el conflicto y ceder fácilmente ante las opiniones de los demás
10. a) Explicar claramente nuestras razones y ofrecer alternativas si es posible

11. d) Emociones
12. c) Neuronas espejo
13. c) Son exclusivas de los seres humanos
14. d) Competitiva
15. c) Apatía
16. d) Una
17. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
18. c) Capacidad de comunicar sentimientos y emociones
19. c) La neutralidad
20. c) Negro