



CSIC

ingenio
CSIC-UPV

CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS (CSIC)
DIRECCIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA: INGENIO (CSIC-UPV)

PROGRAMA DINA-ITC



Tema 56

La comunicación: competencia clave para
generar confianza y fortalecer las relaciones

GUÍA DE APRENDIZAJE

Autoras:
Sofía Aparisi y
Inanna Catalá



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



CSIC
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

Índice

1	Competencias a desarrollar.....	1
2	Relevancia del tema.....	1
3	Resultados de aprendizaje	1
4	Contenidos	2
5	Estructura de la clase a impartir.....	2
6	Agenda de la clase presencial.....	3
7	Desarrollo de la acción formativa	3
8	Material de apoyo	5

1 COMPETENCIA/AS A DESARROLLAR

Con este tema pretendemos desarrollar la comunicación como competencia clave para generar confianza y fortalecer las relaciones entre los distintos actores que intervienen en un entorno multidisciplinar y multiorganizacional, como es el del Intercambio y Transferencia de Conocimiento.

2 RELEVANCIA DEL TEMA

La calidad de la vida en una organización depende de la calidad de las conversaciones y del proceso de comunicación que en ella se producen. Su efectividad depende del modo en que, a través del diálogo se construye una visión compartida, se coordinan sus acciones y se establecen compromisos entre miembros y su entorno (Echeverría, 2011).

Este tema tiene como objetivo que los participantes tomen conciencia del poder transformador del diálogo y desarrollen habilidades de comunicación que, aplicadas en su contexto profesional, les permita generar conversaciones que construyen confianza y facilitan el intercambio de ideas y la concreción de acuerdos, potenciando, así, vínculos duraderos.

3 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Por todo ello, se pretenden conseguir los siguientes resultados de aprendizaje:

- a) Describir el proceso de comunicación, identificando los elementos que lo componen, y sus implicaciones para los equipos de trabajo.
- b) Discriminar y explicar los errores más usuales en los procesos de comunicación como, por ejemplo, los modelos y sesgos mentales, las respuestas reactivas, la falta de empatía o la no escucha.
- c) Explicar cómo se pueden desarrollar las habilidades básicas que mejoran la comunicación en los equipos de trabajo: desarrollar una mentalidad inclusiva, escuchar de manera empática y dar y recibir feedback.
- d) Analizar el proceso de comunicación en las organizaciones y presentar el modelo de la Inteligencia Conversacional.

4 CONTENIDOS

En este apartado se deben indicar los contenidos que son necesarios trabajar para conseguir los resultados de aprendizaje.

Resultados de Aprendizaje	Contenidos Necesarios
Describir el proceso de comunicación, identificando los elementos que lo componen, y sus implicaciones para los equipos de trabajo.	Entender el proceso circular de la comunicación: Los elementos y actividades que intervienen en el proceso de comunicación La importancia del lenguaje verbal y no verbal
Discriminar y explicar los errores más usuales en los procesos de comunicación como, por ejemplo, los modelos y sesgos mentales, las respuestas reactivas, la falta de empatía o la no escucha.	Los 5 axiomas de la Teoría de la Comunicación Humana y las barreras más comunes en la comunicación como: Las barreras de percepción (modelos mentales, sesgos juicios...) Barreras actitudinales o de Emociones (lenguaje no verbal, falta de escucha, falta de empatía...)
Explicar cómo se pueden desarrollar las habilidades básicas que mejoran la comunicación en los equipos de trabajo: desarrollar una mentalidad inclusiva, escuchar de manera empática y dar y recibir feedback.	Desarrollo de las habilidades básicas: a. Mentalidad inclusiva y suspender el juicio: saltos de abstracción, escalera de inferencias... b. Escucha activa empática c. Dar y recibir Feedback
Analizar el proceso de comunicación en las organizaciones y presentar el modelo de la Inteligencia Conversacional.	Entender el poder de las conversaciones en las organizaciones La inteligencia conversacional y su capacidad para conectar y crear relaciones de confianza Tipos de conversaciones que establecemos

5 ESTRUCTURA DE LA CLASE A IMPARTIR

En este apartado se ha de definir los siguientes apartados:

- **Modalidad de la acción formativa:**
Seminario-taller (exposición teórica inicial o clase magistral + algún tipo de actividad, como por ejemplo, estudio de caso, dinámicas, juegos de rol,..)
- **Tiempo dedicado al trabajo autónomo:**
El alumnado SI ha de realizar trabajo autónomo y se estima en 1 hora.
- **Tiempo estimado para dar feedback de las tareas realizadas:**
SI está previsto entrega de tareas con feedback posterior fuera de la clase presencial. El tiempo estimado para ello es de 2 horas.

6 AGENDA DE LA CLASE PRESENCIAL

Sesión	Duración	Temática
Día 1	12:00-13:00	Actividad de reflexión práctica: Ejercicio de reflexión para entender la importancia de la comunicación y el diálogo en la organización
	13:00-14:30	COMIDA
	14:30-15:30	Exposición teórica: El proceso de comunicación en el contexto de las organizaciones y los tipos de diálogos que se generan.
	15:45-16:00	Descanso
	16:00-17:30	Actividad práctica: Detectar y analizar los 5 axiomas de la comunicación y las barreras en la comunicación.
	17:30-18:00	Exposición teórica: Síntesis de las barreras en la comunicación
Día 2	9:00-10:30	Actividad práctica: Dinámica grupal para detectar los impulsores en la comunicación y los activadores de la inteligencia conversacional
	10:30-11:00	Exposición teórica: Síntesis de los impulsores de la comunicación y activadores de la inteligencia conversacional
	11:00-11:30	Descanso
	11:30-13:00	Actividad práctica: Dinámica grupal para aplicar las buenas prácticas en la comunicación en una situación cercana al contexto profesional de los participantes
	13:00-13:30	Reflexión individual y grupal, síntesis de la sesión y propuestas de mejora personal

7 DESARROLLO DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Desarrollo de la acción formativa		
Resultados / Objetivos de Aprendizaje	Tareas / Actividades	Medios de evaluación (Productos esperados)
<i>Describir el proceso de comunicación, identificando los elementos que lo componen, y sus implicaciones para los equipos de trabajo.</i>	Previo a la clase presencial: Lectura del texto del tema y petición de envío de un caso deficiente de comunicación que haya vivido el asistente En la clase presencial: Exposición teórica sobre el proceso de comunicación, elementos que lo componen y barreras e impulsores de una comunicación eficaz Ejercicio: Análisis en grupo de un caso en el que se plantea una situación en la que una deficiente comunicación impidió llegar a un acuerdo entre grupos. Exposición a todo el grupo de las respuestas generadas por los equipos de trabajo. Reflexión grupal	Reflexión individual reflejada en el portafolio*. Escucha activa a la exposición de los contenidos. Análisis y reflexión individual y grupal a partir de las respuestas de los equipos de trabajo a las respuestas del caso.

Desarrollo de la acción formativa		
Resultados / Objetivos de Aprendizaje	Tareas / Actividades	Medios de evaluación (Productos esperados)
<i>Discriminar y explicar los errores más usuales en los procesos de comunicación como, por ejemplo, los modelos y sesgos mentales, las respuestas reactivas, la falta de empatía o la no escucha</i>	En la clase presencial: Exposición teórica sobre los errores más usuales en los procesos de comunicación Dinámica por equipos: Escenificar una situación cercana al contexto profesional de la gestión del ITC en la que se detectan las barreras más usuales en los procesos de comunicación. Feedback en cada equipo a partir de la experiencia. Identificación de errores detectados. Reflexión grupal	Análisis y reflexión individual y grupal a partir del feedback de la experiencia Escucha activa a la exposición de los contenidos. Reflexión individual reflejada en el portafolio*.
<i>Explicar cómo se pueden desarrollar las habilidades básicas que mejoran la comunicación en los equipos de trabajo: desarrollar una mentalidad inclusiva, escuchar de manera empática y dar y recibir feedback.</i>	En la clase presencial: Exposición teórica sobre las habilidades en los procesos de comunicación que permiten impulsarla Dinámica por equipos: Trabajar una conversación con un proceso de comunicación abierto, inclusivo donde se aprenden a aceptar los distintos puntos de vista Feedback en cada equipo a partir de la experiencia. Identificación de los impulsores. Reflexión grupal	Análisis y reflexión individual y grupal a partir del feedback de la experiencia Escucha activa a la exposición de los contenidos. Reflexión individual reflejada en el portafolio*.
<i>Analizar el proceso de comunicación en las organizaciones y presentar el modelo de la Inteligencia Conversacional.</i>	En la clase presencial: Elaboración de una guía Dinámica por equipos: asentar y practicar el modelo. Feedback en cada equipo a partir de la experiencia. Reflexión grupal Posterior a la clase presencial: Sesión on-line para averiguar las dificultades encontradas y posibles habilidades a aplicar.	Reflexión individual reflejada en el portafolio*. Escucha activa a la exposición de los contenidos.

*En el portafolio el alumno tendrá la opción de responder a las cuestiones planteadas en el apartado “reflexión individual” con los siguientes objetivos:

Open mind

En relación con los conceptos teóricos expuestos en este tema, ¿Qué es lo que te ha sorprendido y te ha abierto los ojos, o son sus principales aportaciones?

Adaptarse

Cada organización, equipo e individuo adapta los conceptos o enfoques aprendidos a sus propias necesidades. ¿Cómo lo adaptarías para poder utilizar estas nuevas habilidades o mentalidades en tu trabajo?

Aplicar

Es importante probar para aprender. ¿En qué te gustaría comprometerte para empezar a intentar aplicar a tu propio trabajo en las próximas dos semanas?

8 MATERIAL DE APOYO

El material será el propio tema y los textos de ampliación y se necesitará el portafolio.

PROGRAMA DINA-ITC

DINAMIZACIÓN Y FORMACIÓN
PARA FOMENTAR EL INTERCAMBIO Y LA
TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO EN
EL SISTEMA ESPAÑOL DE INNOVACIÓN



Entidades colaboradoras:

