

## Comunicación

Las habilidades para la comunicación son igualmente importantes para todos, pues son las que usamos para dar y recibir información, y para transmitir nuestras ideas y opiniones a quienes nos rodean. La comunicación puede adoptar diferentes modalidades:

- verbal (sonidos, lenguaje y tono de voz)
- auditiva (oír y escuchar)
- no verbal (expresiones faciales, lenguaje corporal y postura)
- escrita (diarios, mensajes electrónicos, blogs y mensajes de texto)
- visual (signos, símbolos e imágenes)

Según una encuesta realizada en 2010 por la Asociación Nacional de Universidades y Empleadores (*Association of Colleges and Employers*), las habilidades para la comunicación son las PRIMERAS entre las habilidades y cualidades que “deben tener” los postulantes para un empleo.

Es importante desarrollar una variedad de habilidades, tanto para comunicar A los demás como para aprender a interpretar la información que recibimos DE los demás. Conocer a nuestra audiencia y comprender cómo necesitan recibir la información es tan importante como conocernos a nosotros mismos.

Para los empleadores, las buenas habilidades de comunicación son esenciales. De hecho, los empleadores sistemáticamente consideran que las buenas habilidades para la comunicación son una de las primeras que esperan de los posibles empleados.

Durante las entrevistas, por ejemplo, a los empleadores les generan buena impresión los candidatos que no responden a las preguntas con monosílabos (como “sí”, “no” o “no sé”), demuestran que están escuchando atentamente las preguntas y comunican su información y sus ideas (haciendo preguntas aclaratorias y/o de seguimiento). A los empleadores, las entrevistas les muestran cómo interactuarán los candidatos o postulantes con sus supervisores, compañeros y clientes, y cómo resolverán los problemas que se les presenten. Cabe recordar que, en las entrevistas, la comunicación no verbal también desempeña un papel de crucial importancia. Los empleadores esperan de los candidatos contacto visual franco, buena postura y una escucha “activa”.

Una de las dificultades de los lugares de trabajo es descubrir el estilo de comunicación específico de los demás y la forma en que cada uno comparte sus ideas o preocupaciones. Si bien algunos supervisores les piden expresamente su opinión a los empleados, otros suponen que, si hay algo importante que deban saber, los empleados se lo van a decir, y que si un empleado tiene alguna duda, los va a consultar. También es importante saber escuchar atentamente y saber cuándo pedir ayuda. Si un empleado y su supervisor logran entablar una buena comunicación (mediante cualquier método apropiado), hay mayores probabilidades de que el empleado conserve su trabajo o sea promovido.

Las actividades de este capítulo no solo ayudarán a los participantes a practicar y reconocer la forma en que dan información a los demás, sino también a analizar cómo prefieren recibir la información. Es importante recalcarles a los participantes que las habilidades de comunicación implican dar y recibir, y que, con el tiempo, esas habilidades pueden ser aprendidas y fortalecidas.

***Advertencia a los facilitadores:** Las habilidades para la comunicación son necesarias para el desarrollo de la autopromoción y la autodeterminación, que son habilidades de elevada importancia para el éxito personal a lo largo de la vida. Con tales propósitos, las actividades de este capítulo ofrecen muchas oportunidades para que los jóvenes practiquen la comunicación de sus fortalezas y ventajas y, a la vez, aprendan a minimizar la gravedad de las barreras que perciben en su búsqueda de empleo. Recomendamos a los facilitadores que aprovechen esta oportunidad para complementar o modificar las actividades de modo que se centren mejor en las necesidades particulares de cada grupo.*

*Por ejemplo, si un facilitador trabaja con jóvenes que tienen discapacidades, debe crear oportunidades para que practiquen cómo, cuándo y a quién dan a conocer su discapacidad en el trabajo o la escuela posterior a la secundaria, así como diferentes formas de plantear la necesidad de contar con adaptaciones razonables. Si un facilitador trabaja con jóvenes del sistema de justicia juvenil, debe mejorar las actividades de ampliación de este capítulo a efectos de incluir prácticas sobre cómo comunicar los cambios proactivos que están logrando en su vida, qué han aprendido de sus experiencias pasadas y cómo sus errores del pasado los han ayudado a ser adultos jóvenes más centrados y dedicados.*

# 1. ¿Qué es lo que realmente quieres decir?

**PROPÓSITO BÁSICO:** Esta actividad ayuda a los participantes a comprender la importancia de expresarse claramente cuando hacen o reciben una comunicación. Con frecuencia, nuestros mensajes se pierden o son distorsionados o malinterpretados porque no fuimos lo suficientemente específicos en nuestra comunicación o no recibimos ninguna pregunta aclaratoria. Estas actividades de desempeño de roles tienen el propósito de demostrar el valor de la claridad en las comunicaciones, tanto las que nosotros hacemos A los demás como las que recibimos DE otras personas.



## Tiempo

20 minutos



## Materiales

- Algunas copias de la Actividad 1 (al menos una por cada uno de los actores y actrices que voluntariamente participen en la actividad).
- Disfraces y otros accesorios, si fuera posible.



## Instrucciones

Solicite que se ofrezcan voluntarios para participar en la actuación. En cada episodio participan dos personajes: un empleado y un supervisor.

En la primera actividad, Jade trabaja en jardinería y recibe algunos comentarios no muy positivos de su cliente, el Sr. Z.

En la segunda, Will trabaja en el consultorio de un dentista y ha tenido algunos problemas con su jefa, la Sra. T.

*Sugerencia: Estimule a los participantes a improvisar, si desean hacerlo, pues eso contribuirá a que las actividades sean más “reales” y memorables. Además, también se puede permitir que los jóvenes repitan uno o más de los episodios, o creen sus propios personajes.*

Después de leer cada episodio, plantee las siguientes preguntas:

- **Episodio N° 1:** ¿Cómo manejó Jade los comentarios del Sr. Z? ¿Qué fue lo que hizo correctamente? ¿Podría haber hecho algo diferente? ¿Y el Sr. Z? ¿Qué podría haber hecho de otro modo?
- **Episodio N° 2:** ¿Cómo creen que manejó la Sra. T el problema de las llegadas tarde de Will? ¿Cómo manejó Will la desaprobación de la Sra. T? ¿Qué podría haber hecho de otro modo? ¿Qué podría haber hecho de otro modo la Sra. T?



## Conclusiones

En los dos episodios de desempeño de roles, el empleado podría haberse encorcorado o podría haberse puesto a la defensiva ante el adulto. Lea nuevamente uno de los episodios, o los dos, y haga que los participantes representen la situación de una manera diferente. ¿Cómo se hubiera visto y escuchado el episodio si Jade no hubiera demostrado una actitud tan madura? ¿Cómo se hubiera visto o escuchado el episodio si Will no hubiera sugerido una forma de resolver el problema?

Como los dos empleados mantuvieron la calma y plantearon preguntas para comprender claramente la situación, pudieron comunicarse bien con la otra persona e identificar claramente el problema.

En la mayoría de los casos, ¿es esto fácil o difícil para ustedes? Si les resulta fácil, ¿qué estrategias usan para mantener la calma? Si les resulta difícil, ¿qué cambio de actitud podrían adoptar?



## Anotaciones personales

Dígales: Recuerda alguna vez en que fuiste criticado por tu padre, un maestro o un amigo. ¿Qué ocurrió? ¿Cómo te sentiste? ¿Cómo manejaste la situación? ¿Estás orgulloso de la forma en que lo hiciste? ¿Qué podrías hacer de otro modo si se repitiera una situación similar en el futuro? ¿Te ayudó esta experiencia a cambiar la forma en que les haces comentarios a otras personas?



## Ampliación de la actividad

Divida al grupo en grupos más pequeños (de cuatro participantes o menos). Pida a los participantes que, si no les molesta hacerlo, le cuenten al grupo la situación que usaron como referencia en sus anotaciones personales. Use esas situaciones para que los grupos creen y actúen nuevos episodios de desempeño de roles ante los demás grupos. Asimismo, también puede escribir y hacer que el grupo analice tres preguntas. Cree las tres preguntas que iniciarán un debate del grupo una vez que haya terminado la representación de los episodios.

## Actividad 1. ¿Qué es lo que realmente quieres decir?

### EPISODIO N° 1

**Contexto:** Jade ha conseguido su primer trabajo de jardinería. Trabaja para el hermano de su mejor amiga, que tiene una compañía de diseño de espacios abiertos. Empezó a trabajar hace unas tres semanas y siente que está cada vez más contenta. De hecho, es un trabajo ideal para ella, porque le encanta estar al aire libre y valora el hecho de que puede trabajar sola e incluso escuchar música en su MP3. Jade llega temprano a la casa del Sr. Z (su primer cliente del día) y se dispone a empezar a cortar el césped.

**Sr. Z:** ¡Por fin has llegado!

**Jade:** Hola, Sr. Z. Sí; vine a cortar el césped del jardín.

**Sr. Z:** Bueno, pero recuerda que la semana pasada no lo hiciste muy bien.

**Jade:** Yo no soy la persona que vino la semana pasada; pero me gustaría que me dijera por qué no le agradó el trabajo.

**Sr. Z:** ¡Fue un desastre!

**Jade:** ¿Podría usted ser más específico? ¿Qué fue exactamente lo que no le gustó? ¿Por qué fue todo un desastre?

**Sr. Z:** ¡Quedó horrible!

**Jade:** Sr. Z, realmente me gustaría saber con certeza qué fue lo que le molestó la última vez, para asegurarme de que no vuelva a pasar lo mismo. Si usted me dice exactamente qué es lo que quiere que se haga diferente en el futuro, me ayudará realmente a asegurarme de que corto el césped exactamente como usted lo desea.

**Sr. Z:** Bueno, el césped que cortaron quedó desparramado por el jardín, y los bordes no estaban derechos.

**Jade:** A ver, déjeme asegurarme de que le comprendí bien. Aparte de que cortemos el césped, usted quiere que rastrillemos el jardín, quitemos el césped cortado y tengamos más cuidado de que los bordes queden derechos.

**Sr. Z:** ¡Sí! ¡Eso es exactamente lo que espero!

**Jade:** Gracias, Sr. Z. Me aseguraré de hacer las cosas a su gusto hoy, y también le avisaré a mi jefe qué es lo que usted quiere a partir de ahora.

**Sr. Z:** Perfecto. Muchas gracias.

## Actividad 1. ¿Qué es lo que realmente quieres decir?

### EPISODIO N° 2

**Contexto:** Will trabaja en un consultorio grande de varios dentistas y debe darse mucha prisa para llegar al trabajo todos los días después de la escuela. Su trabajo incluye archivar, hacer fotocopias, llenar sobres y contestar el teléfono. La Sra. T, que es la encargada del consultorio, le dijo a Will que quería hablar con él sobre su horario de trabajo.

**Sra. T:** Hola, Will. Me gustaría hablar contigo.

**Will:** Sí; dígame qué desea, Sra. T.

**Sra. T:** Esta semana estuve observando tu horario de trabajo, y estoy bastante preocupada.

**Will:** Entiendo que hay algo que no le agrada; pero le agradecería que fuera más específica.

**Sra. T:** No estás llegando en hora a trabajar.

**Will:** Sí, sé que he llegado tarde algunas veces, y lo siento mucho.

**Sra. T:** Mira hoy, por ejemplo. Tendrías que haber llegado a las 3:15; pero ahora son las 3:30 y recién acabas de entrar. Nosotros necesitamos poder contar con que tú estarás aquí a la hora que fijamos para que empieces a trabajar.

**Will:** Sí, yo entiendo que ustedes esperen que yo llegue puntualmente. Pero, créame que vengo lo más rápido que puedo después de la escuela. ¿No sería posible que cambiáramos mi hora de llegada para las 3:30? Yo podría después salir 15 minutos más tarde.

**Sra. T:** Bien, supongo que podríamos intentarlo. ¿Estás absolutamente seguro de que podrás llegar aquí todos los días a las 3:30?

**Will:** Yo lamento mucho haber estado llegando tarde y que eso la haya molestado. Realmente creo que puedo llegar todos los días puntualmente a las 3:30; pero si por algún motivo algún día no puedo llegar, la llamaré por teléfono para avisarle.

**Sra. T:** Sí, eso me sería de gran ayuda. Gracias, Will.

## 2. Cambia de canal

**PROPÓSITO BÁSICO:** El propósito de esta actividad es alentar a los jóvenes a analizar los diferentes tipos de comunicación que usan en diferentes situaciones y ambientes. Presenta la idea de que el lenguaje y la comunicación varían según el contexto, y que es importante comprender que lo que puede ser aceptable y esperable en un ambiente puede no ser apropiado en otro.



### Tiempo

30 Minutos



### Materiales

- Actividad 2.
- Opcionales: Rotafolios y marcadores.



### Instrucciones

Pídales a los participantes que describan o demuestren cómo se comunican con sus amigos. Luego, pregúnteles cómo se comunican con sus familiares. Por último, pregúnteles cómo es probable que deban comunicarse con el empleador en una entrevista de trabajo.

Analice las diferencias y similitudes de las respuestas de los participantes.

Pregúntele al grupo:

- ¿Por qué todas las situaciones son diferentes?
- ¿Qué expectativas tiene cada persona?
- ¿Qué pasaría si saludaran a sus amigos de la misma forma que a quien los entrevista?
- ¿Qué pasaría si saludaran a su posible empleador como saludan a sus amigos?

Saber cómo comunicarse dentro del contexto de cada situación que se presente es una habilidad de importancia, dado que con frecuencia existen reglas y normas de las que no se habla pero se espera que todos cumplan. Por ejemplo, en el mundo profesional es habitual que las personas se saluden dándose la mano, y no chocando los cinco ni dándose un abrazo. Con nuestros amigos podemos utilizar lenguaje callejero cuando hablamos de lo que pasó en la escuela o en una fiesta; pero cuando hablamos sobre los mismos temas con nuestros padres normalmente usamos palabras y modismos diferentes.

Use la Actividad 2 para comparar y contrastar las diferencias entre las formas de comunicar la misma información a diferentes grupos de personas.



## Conclusiones

Analice las siguientes ideas con los participantes y estimúlelos para que el diálogo sea sincero:

1. Cuando cambia el grupo, ¿cambia también el mensaje? ¿Por qué sí o por qué no?
2. ¿Qué ejemplos de comunicación (verbal y no verbal) deberían siempre intentar usar en las comunicaciones con un empleador? ¿Cómo reaccionarían sus amigos si ustedes se comunicaran con ellos del mismo modo que lo hacen con un empleador?



## Anotaciones personales

Dígalos: Todos nos comunicamos de manera diferente con las distintas personas que nos rodean. La forma en que te comunicas (o dices las cosas), ¿tiene algún efecto en la forma en que te ven los demás? Explica tu respuesta.



## Ampliación de la actividad

Si aprendemos a ser buenos comunicadores, podemos lograr crear excelentes relaciones. Esto no siempre resulta fácil, pues a veces podemos sentir que en la comunicación hay barreras, especialmente en el lugar de trabajo. Tómese algún tiempo para explorar con el grupo las ocho barreras que se mencionan más adelante. Haga que el grupo piense en qué consisten las barreras y sugiera formas de mitigarlas o eliminarlas para lograr una comunicación exitosa. Aquí los facilitadores también pueden hincapié en la importancia de las habilidades para la comunicación no verbal, pues los jóvenes con frecuencia no les dan importancia. Nos referimos a barreras:

- Físicas
- Perceptivas
- Emocionales
- Culturales
- Idiomáticas
- De género
- Interpersonales
- Generacionales



## Actividad 2. Cambia de canal

Para analizar las siguientes situaciones, cree una lista, genere un debate, realice un dibujo o inste a los participantes a representar diferentes formas de comunicarse con cada uno de los siguientes grupos de personas:

- AMIGOS
- FAMILIARES
- PROFESIONALES (ENTREVISTADORES, EMPLEADORES, MAESTROS, ETC.)

Asegúrese de explorar TANTO el lenguaje verbal (lo que decimos, cómo lo decimos, y con qué tono de voz, por ejemplo) COMO el lenguaje no verbal (expresiones faciales, actitud, lenguaje corporal, etc.)

### SITUACIÓN 1: SALUDAR O DESPEDIRSE

Amigos:

---

Familiares:

---

Profesionales:

---

### SITUACIÓN 2: PEDIR AYUDA

Amigos:

---

Familiares:

---

Profesionales:

---

### SITUACIÓN 3: ENVIAR MENSAJES ELECTRÓNICOS O MENSAJES DE TEXTO

Amigos:

---

Familiares:

---

Profesionales:

---

### SITUACIÓN 4: MOSTRAR ENTUSIASMO

Amigos:

---

Familiares:

---

Profesionales:

---

### SITUACIÓN 5: (SUGIERA OTRA SITUACIÓN)

Amigos:

---

Familiares:

---

Profesionales:

---

### 3. ¡Uuuufa! ¡Poooooor favoooooor!

**PROPÓSITO BÁSICO:** El propósito de esta actividad es ayudar a los jóvenes a comprender mejor cómo pueden interpretar los demás las comunicaciones no verbales (tanto deliberadas como involuntarias), y el impacto y los efectos de este tipo de comunicación.



#### Tiempo

20 minutos



#### Materiales

- Actividad 3 (palabras y/o imágenes recortadas).



#### Instrucciones

Pregúnteles a los participantes si alguna vez los descubrieron haciéndoles muecas de disgusto a sus padres, maestros, compañeros de trabajo o supervisores. Pídales que le respondan levantando la mano. Ya sea que lo hayan hecho deliberadamente o sin darse cuenta, ¿cómo creen que se interpretó su gesto? Las respuestas serán variadas, pero podrían incluir las siguientes: qué aburrimiento; realmente me estás molestando; sí, seguro; tengo taaaaan poco interés en lo que me estás diciendo o en lo que estás haciendo.

En todos estos casos se produjo una comunicación. Aunque cueste creerlo, la comunicación sin palabras es la más importante. En términos de comunicación, con frecuencia es más probable que la gente recuerde más lo que VIO que lo que leyó o escuchó. A esto normalmente se le llama “lenguaje corporal”, e incluye expresiones faciales, miradas, gestos, posturas y otras expresiones. El lenguaje corporal puede expresar emociones, sentimientos y actitudes. ¡Incluso puede ser contradictorio con lo que uno está diciendo verbalmente! Algunas expresiones no verbales universales son comprendidas por todas las personas, cualquiera sea su cultura; pero otras pueden ser específicas de una u otra cultura.

Si en el grupo hay participantes de diferentes culturas, pregúnteles si pueden dar algún ejemplo de una comunicación no verbal que sea exclusiva de su cultura.

Recorte las palabras de la Actividad 3, dóblelas y colóquelas en un sombrero, tazón o bolsa. Pídales a cada estudiante que tome un trozo de papel y manifieste, solamente con lenguaje corporal y expresiones faciales, la emoción que representa la palabra, para que los demás la adivinen. Como alternativa, descargue emoticones de Internet y haga que los participantes identifiquen la emoción que representa cada uno. Continúe esta actividad hasta que se hayan usado y adivinado todas las palabras o imágenes.



## Conclusiones

Léale la siguiente afirmación al grupo: UN ACTO VALE MÁS QUE MIL PALABRAS. Luego, pregúnteles:

- ¿Cuántos de ustedes han escuchado esta expresión? ¿Dónde? ¿Cuándo?
- ¿Qué significa?
- ¿Cómo es esto posible si los actos no “hablan”?



## Anotaciones personales

Dígalas: Muchas personas sueñan con ser exitosas, pero sus actos a veces se lo impiden. ¿Qué puedes hacer para asegurarte de que tus actos te ayuden a lograr lo que deseas de la vida?



## Ampliación de la actividad

Examine con el grupo los siete siguientes tipos de señales e indicaciones no verbales que usamos con frecuencia para comunicar a los demás nuestro interés por ellos. Cree un listado de lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer para evitar cometer errores comunes de lenguaje corporal en el trabajo.

1. **Expresiones faciales:** El rostro del ser humano es extremadamente expresivo y puede transmitir incontables emociones sin decir una sola palabra. Además, a diferencia de otras formas de comunicación no verbal, las expresiones faciales son universales. Las expresiones faciales que muestran felicidad, tristeza, enojo, sorpresa, miedo y disgusto son las mismas en todas las culturas.
2. **Movimientos corporales y posturas:** Analice cómo varía la impresión que causa una persona según cómo se sienta, camina, se para o sostiene la cabeza. La forma en que nos movemos le da al mundo muchísima información sobre nosotros. Este tipo de comunicación no verbal incluye el porte, la forma de pararse, la posición y también los movimientos más sutiles.
3. **Gestos:** Con las manos, nosotros saludamos, señalamos e imploramos, y también las movemos animadamente cuando estamos discutiendo o hablando. Sin embargo, el significado de los gestos puede ser muy diferente en las distintas culturas y regiones, por lo que es importante ser cuidadoso para evitar malentendidos.
4. **Contacto visual:** Como el sentido de la vista es el dominante en la mayoría de las personas, el contacto visual es un tipo de comunicación no verbal que reviste singular importancia. La forma en que uno mira a otra persona puede comunicar muchas cosas, incluidos interés, afecto, hostilidad o atracción. El contacto visual también es importante para mantener una conversación fluida y evaluar la reacción de la persona con la que estamos hablando.

5. **Contacto corporal:** El contacto corporal con otra persona también transmite mucha comunicación. Analice el mensaje que transmiten las siguientes situaciones: un fuerte apretón de manos, un golpecito suave en el hombro, un abrazo apretado, una palmada de aliento en la espalda, una palmadita benévola en la cabeza, o una mano fuerte que toma a la otra persona del brazo.
  
6. **Espacio:** ¿Alguna vez se han sentido incómodos durante una conversación porque la otra persona se ponía muy cerca de ustedes e invadía su espacio? Todos necesitamos un espacio físico determinado, que varía según la cultura, la situación y la relación con la otra persona. El espacio físico se puede usar para comunicar muchos mensajes no verbales que incluyen señales de intimidad, agresión, dominio o afecto.
  
7. **Voz:** Aun cuando no usemos palabras, nuestra voz por sí sola es una vía de comunicación. Los sonidos no verbales del habla -entonación, tono, volumen, inflexión, ritmo y velocidad- también son importantes elementos de la comunicación. Cuando hablamos, las otras personas no solamente escuchan nuestras palabras, sino que también “leen” nuestra voz. A pesar de su sutilidad, estos sonidos no verbales del lenguaje son poderosas fuentes de información sobre nuestros verdaderos sentimientos y lo que realmente queremos decir. Pensemos, por ejemplo, en cómo a través del tono de una voz podemos identificar sarcasmo, enojo, afecto o una confidencia.

### Actividad 3. ¡Uuuuufa! ¡Pooooor Favoooooor! (Palabras)

**Instrucciones:** Los facilitadores pueden desplegar su creatividad para la realización de esta actividad. Nuestras sugerencias son las siguientes:

- Escriba cada una de las siguientes palabras en una tarjeta (o imprima la hoja y recorte las palabras). Doble todas las palabras y colóquelas en un tazón, sombrero o bolsa. Pida a los alumnos que tomen una palabra y la actúen para el grupo. Si hay alumnos que leen Braille, use una impresora Braille para asegurarse de que todos puedan leer y comprender la palabra.
- Escriba las palabras en notas o tiras autoadhesivas y colóquelas en diferentes lugares del salón. Actúe cada una de las emociones y vea si los participantes la adivinan y se desplazan hacia la palabra correcta.
- Diga en voz alta cada palabra y pídale a los participantes que hagan un dibujo que represente cada emoción y se lo muestren al grupo.
- Descargue de Internet emoticones (o imágenes) que representen cada emoción. Los participantes podrán establecer correspondencias entre las imágenes y las palabras.

ASUSTADO

ENOJADO

ANSIOSO

ABURRIDO

CONFUNDIDO

SATISFECHO

CURIOSO

ENTUSIASMADO

FRUSTRADO

FELIZ

INTERESADO

CELOSO

ORGULLOSO

TRISTE

ATEMORIZADO

IMPRESIONADO

COHIBIDO

ESTRESADO

SORPRENDIDO

AGRADECIDO

PREOCUPADO

## 4. ¡¡Escuchen!! ¡¡Oigan!!

**PROPÓSITO BÁSICO:** Esta actividad rápida tiene el propósito de hacer que los participantes reflexionen sobre la importancia de la comunicación de dos vías.



### Tiempo

15–20 minutos



### Materiales

- Una hoja de papel (8-1/2 x 11) por cada participante.
- Una hoja para el facilitador.



### Instrucciones

Después de distribuir una hoja a cada participante, plantee las siguientes instrucciones, haciendo una pausa después de cada una para darle tiempo al grupo para realizarla. (Haga usted también la actividad en su propia hoja.)

1. Tomen la hoja de papel y sosténgala frente a ustedes. Cierren los ojos y escuchen atentamente mis instrucciones. Las reglas son: (1) no abrir los ojos y (2) no hacer preguntas.
2. Lo primero que quiero que hagan es doblar la hoja a la mitad. (Pausa)
3. Ahora, rompan y arranquen la esquina superior de la derecha. (Pausa)
4. Doblen nuevamente el papel a la mitad y rompan y arranquen la esquina superior izquierda. (Pausa)
5. Dóblenla nuevamente a la mitad. (Pausa)
6. Ahora, rompan y arranquen la esquina inferior de la derecha. (Pausa)

Una vez que todos hayan terminado, dígalos:

Ahora abran los ojos y desdoblen la hoja. Si yo les comuniqué bien las instrucciones y ustedes las escucharon bien, todas nuestras hojas deberían tener la misma forma.

Levante su hoja para que todos la vean. Pídale a los participantes que comparen las hojas. Si ahora les pregunta por qué será que ninguna hoja coincide exactamente con la suya, probablemente le van a decir: “Porque no nos dejó hacer preguntas” o “Porque las instrucciones no eran claras”.



### Conclusiones



Parte del proceso de la comunicación (y de ser un buen comunicador) es reconocer que es posible que, para que la comunicación sea exitosa, las diferentes personas necesiten recibir información de maneras diferentes. Si la meta de esta actividad hubiera sido que todos realmente tuvieran copos de nieve exactamente iguales, ¿qué cambios se podrían haber hecho en las instrucciones?

Analice con el grupo la necesidad de una comunicación eficaz de dos vías en la casa, en el trabajo, y también en la comunidad, con los amigos. Pídales que trabajen todos juntos o en grupos más pequeños en la creación de una definición de “buena comunicación” y que, para eso, reflexionen sobre cómo es una buena comunicación. Asegúrese de que la lista incluya la responsabilidad de ser un buen comunicador y también la de ser un buen oyente.



### Anotaciones personales

Dígales: Recuerda algún momento en que podrías haberte comunicado mejor o deberías haber escuchado mejor. Describe la situación. ¿Qué ocurrió? ¿Qué es más importante: comunicarnos de la forma que nos resulta más fácil o comunicarnos de una forma que los demás puedan comprender? ¿Son dos cosas diferentes? Explica tu respuesta.



### Ampliación de la actividad

Hable con el grupo sobre los diferentes programas de televisión que ven los participantes. Analice las diferentes formas de comunicarse (o no comunicarse) de las personas, y por qué la mala comunicación ha causado problemas y conflictos entre los personajes del programa. Elija un conflicto de un episodio reciente de la televisión y haga que los participantes describan, analicen o actúen la forma en que se resolvió y/o presentó el problema en dicha escena.

**Analice:** ¿Cuál era el conflicto? ¿Qué estrategias usaron los personajes para resolverlo? ¿Fueron eficaces las estrategias para resolver el problema pacíficamente? Si no lo fueron, ¿qué otras estrategias se podrían haber usado? Por último, inicie un debate con los jóvenes sobre cómo creen que los medios de comunicación influyen en la forma en que las personas manejan sus problemas.

Como conclusión, elabore un anuncio televisivo de servicios públicos que promueva la solución pacífica de los conflictos.

*\*Si lo desea, consulte al Departamento de Servicios Juveniles u otro organismo local de servicios sociales para averiguar qué especialistas en mediación en conflictos hay en su área. Podría invitar a un especialista a hablar con el grupo sobre los conflictos y las formas de manejar las situaciones indeseables antes de que se vuelvan incontrolables.*

## 5. ¡Basta! ¡Ya sé qué es lo que tengo que hacer!

**PROPÓSITO BÁSICO:** El propósito de esta actividad es analizar la importancia de comprender las instrucciones antes de comenzar una tarea. Los participantes analizarán los pros y los contras de los diferentes tipos de instrucciones y también determinarán qué tipo de instrucciones prefieren y qué hacer para recibir ese tipo de instrucciones con la mayor frecuencia posible.



### Tiempo

15 minutos



### Materiales

- Una copia de la Actividad 5 para cada participante.
- Un cronómetro o un reloj con segundero.



### Instrucciones

Esta actividad puede realizarse individualmente o en parejas. Dícales: En esta actividad, van a tener que resolver una pequeña prueba en tres minutos. Les voy a repartir estas hojas; pero les pido que no las miren hasta que yo diga. A partir del momento en que les diga “¡Ya!”, van a tener exactamente tres minutos para hacer lo que se les pide en la hoja. ¡Prontos! ¡Listos! ¡Ya!



### Conclusiones

Analice con el grupo cómo se sintieron con respecto a esta actividad. ¿Cómo les resultó? ¿Divertida? ¿Frustrante? ¿Fácil? ¿Difícil? ¿Qué aspectos de la actividad les generaron esa sensación? ¿Cuál es la moraleja o el mensaje de esta lección? ¿Cómo se relaciona este mensaje con el trabajo?



### Anotaciones personales

Dícales: Recuerda alguna vez en que realmente hayas creído que sabías qué era lo que tenías que hacer pero de hecho no lo sabías. ¿Qué ocurrió?



### Ampliación de la actividad

Analice con el grupo las maneras diferentes en que se pueden dar instrucciones y cómo pueden ser recogidas o recibidas, incluido el caso de las personas que tienen dificultad para leer o comprender lo que se les dice en español. ¿De qué diferentes maneras se podrían haber dado las instrucciones para que TODOS las comprendieran?



A continuación, haga que los participantes piensen qué sistema les resulta mejor para aprender (de ser posible, explíqueles los diferentes estilos básicos de aprendizaje). ¿Son primordialmente estudiantes visuales, auditivos o cinéticos? ¿Prefieren la experimentación directa? Analice diferentes formas de hacer saber a los demás qué tipo de aprendizaje preferimos antes de recibir información. Tomando como ejemplo la escuela o un trabajo, ¿cómo puede un estudiante o trabajador ayudar proactivamente a su maestro o supervisor a comprender cómo necesita que le enseñen las cosas? Haga que el grupo comparta las diferentes estrategias.

## Actividad 5. Prueba en tres minutos

1. Lee toda la hoja antes de hacer nada.
2. Escribe tu nombre en la esquina superior izquierda de la hoja.
3. Traza un círculo en torno a la palabra “nombre” en la segunda oración.
4. Dibuja cinco cuadrados pequeños en la esquina superior derecha de la hoja.
5. Escribe una X en cada uno de los cuadrados que dibujaste.
6. Haz un círculo alrededor de cada cuadrado.
7. Pon tu firma debajo del título de la hoja.
8. Después del título, escribe “sí, sí, sí”.
9. Subraya las oraciones séptima y octava.
10. Escribe una X en la esquina inferior izquierda de la hoja.
11. Dibuja un triángulo en torno a la X que acabas de escribir.
12. Párate y grita tu nombre de pila.
13. En la parte de atrás de la hoja, multiplica 5 por 4.
14. Dibuja un círculo en torno a la palabra “superior” en la cuarta oración.
15. En la parte de atrás de la hoja, suma los números 25 y 100.
16. Cuenta en voz alta normal de 1 a 10.
17. Si eres la primera persona que ha llegado hasta esta oración, di: “¡YO, YO, YO!”.
18. En la parte inferior de la hoja, haz tres pequeños orificios con el lápiz.
19. Si crees que has seguido atentamente estas instrucciones, párate, date vuelta y susurra: “He seguido atentamente las instrucciones”.
20. Ahora que has terminado de leer atentamente todas las instrucciones, cumple solamente las instrucciones de las oraciones uno y dos. Quédate sentado hasta que todos hayan terminado.