

Instituto de Capacitación para el Trabajo

del Estado de Quintana Roo

# Dirección General

Dirección Técnica-Académica

**PROGRAMA DEL CURSO NO REGULAR**

**“COMUNICACIÓN ASERTIVA”**

20 HORAS

|  |
| --- |
| PRESENTACIÓN |
| El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, presenta para la capacitación y formación de la población en general el curso-taller **“Comunicación Asertiva”** con el objetivo de proporcionar una capacitación específica, basada en la práctica de una comunicación afectiva, efectiva y eficaz, que nos sirva para expresarnos con claridad, con propiedad, y como herramienta para el manejo adecuado con problemas referentes a la falta de asertividad en la comunicación.  La falta de asertividad en la comunicación se ha convertido hoy en día en una situación cotidiana, ya sea en el trabajo, la escuela, la familia etc. Es importante identificar cuáles son las causas y consecuencias que provocan situaciones de conflicto que conllevan a tomar actitudes sumisas hasta a la violencia.  Analizaremos estas situaciones desde una perspectiva positiva, favoreciendo su comprensión y promoviendo un aprendizaje basado en la construcción de relaciones de respeto y no violencia.  Solucionar este tipo de situaciones está relacionado, casi siempre, con establecer niveles de relación y canales de comunicación efectivos, que nos permitan llegar a consensos y compromisos.  Se presenta en 3 unidades, con una duración de 20 horas:   1. **EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN** 2. **COMUNICACIÓN ASERTIVA** 3. **MANEJO DE LA ASERTIVIDAD** |
| JUSTIFICACIÓN |
| El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, en su misión de proporcionar cursos de capacitación para cubrir las necesidades de la sociedad quintanarroense, espera que con el curso **“Comunicación Asertiva”**, se aporten los conocimientos necesarios para que mediante el asertividad nos comuniquemos y conduzcamos afectiva, efectiva y eficazmente.  La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, y comunicar, es hacer saber a alguien cierta cosa. De esta información se desprenden dos ideas fundamentales, en primer lugar, mediante la comunicación, hacemos llegar a otras personas nuestros pensamientos e ideas, manifestamos nuestros sentimientos, y nos relacionamos; la comunicación es, por tanto, un proceso mediante el cual enviamos y recibimos mensajes. Es un intercambio de información, de mensajes transmitidos mediante una serie de códigos que aceptamos y comprendemos. Desde este punto de vista no es aventurado decir que la comunicación es la forma más importante de interacción social, es la base de todas las relaciones humanas.  La asertividad es la capacidad de decir lo que sentimos y pensamos de una forma adecuada, sin sentirnos culpables y respetando a los demás y a nosotros mismos, es descubrir el valor relativo del lenguaje verbal y no verbal en el comportamiento humano, identificar barreras en la comunicación y mejorar nuestros recursos personales de comunicación. |

|  |
| --- |
| OBJETIVO |
| Al finalizar el curso de **“COMUNICACIÓN ASERTIVA”**, los participantes comprenderán que la comunicación es la base fundamental de cualquier relación de trabajo, desarrollarán sus habilidades de comunicación y persuasión para incorporarlas a su entorno, comprenderán la diferencia entre juicios y afirmaciones para la mejora de sus comunicaciones cotidianas.  . |

|  |
| --- |
| DIRIGIDO A |
| El curso **“COMUNICACIÓN ASERTIVA”** está dirigido a todos los interesados en adquirir los conocimientos y habilidades básicas que fortalezcan sus capacidades de comunicación, para exigir el respeto de sus derechos.  A los padres de familia interesados y comprometidos en la formación y educación de sus hijos en materia de comunicación igualitaria y respetuosa, así como en la búsqueda del mejoramiento de la comunidad en donde viven.  El aspirante que desee ingresar a este curso deberá cubrir los siguientes requisitos:  Aplicar la comunicación verbal.  Aplicar la comunicación escrita.  Habilidad para propiciar un ambiente cordial y de confianza.  Contar mínimo con 15 años de edad  Para poder inscribirse al curso de capacitación, además de cubrir el perfil de ingreso, el aspirante deberá cumplir con los requerimientos del Manual de Control Escolar del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo (ICATQR). |

**PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | | | NOMBRE |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |
| **1** |  |  | **EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN** |
|  | **1.1** |  | **Concepto, características y elementos de la comunicación verbal** |
|  |  | 1.1.1 | El buen manejo de la comunicación oral |
|  |  | 1.1.2 | La importancia de la claridad en la comunicación escrita |
|  | **1.2** |  | **Concepto, características y elementos de la comunicación no verbal** |
|  |  | 1.2.1 | Lenguaje corporal de la comunicación no verbal |
|  |  | 1.2.2 | Paralingüística como opción para la comunicación no verbal |
|  |  | 1.2.3 | La importancia de la Kinesia en el lenguaje no verbal |
|  |  | 1.2.4 | Proxémica en la comunicación no verbal |
|  | **1.3** |  | **Barreras en la comunicación** |
|  |  | 1.3.1 | Conceptos de barreras, interferencias y ruidos |
|  |  | 1.3.2 | Barreras de tipo físico |
|  |  | 1.3.3 | Barreras de tipo fisiológico |
|  |  | 1.3.4 | Barreras de tipo psicológico |
|  | **1.4** |  | **Cualidades de la buena comunicación** |
|  |  | 1.4.1 | La importancia de comunicarnos con claridad ante los demás |
|  |  | 1.4.2 | La importancia de comunicarnos con sencillez |
|  |  | 1.4.3 | La importancia de poner la atención adecuada a cada situación. |
|  |  | 1.4.4 | La importancia de ser empáticos para lograr una excelente comunicación. |

**PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | | | NOMBRE |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |
| **2** |  |  | **COMUNICACIÓN ASERTIVA** |
|  | **2.1** |  | **Asertividad** |
|  |  | 2.1.1 | Definiciones, clasificaciones, características y dimensiones |
|  |  | 2.1.2 | Aspectos específicos: conductual, personal y situacional |
|  |  | 2.1.3 | Pasividad, agresividad y asertividad |
|  |  | 2.1.4 | Principios de la asertividad |
|  |  | 2.1.5 | Derechos asertivos |
|  | **2.2** |  | **Estrategias y técnicas** |
|  |  | 2.2.1 | Escucha activa |
|  |  | 2.2.2 | Actitud empática |
|  |  | 2.2.3 | Habilidades asertivas |
|  |  | 2.2.4 | Comunicación efectiva: mantener abiertos los canales de comunicación |
|  |  | 2.2.5 | Técnicas de escucha activa: yo receptor |
|  |  | 2.2.6 | Las preguntas |
|  |  | 2.2.7 | El parafraseo |
|  |  | 2.2.8 | La reformulación |
|  |  | 2.2.9 | La legitimación |
|  |  | 2.2.10 | Técnicas de expresión asertiva: yo emisor |
|  |  | 2.2.11 | Mensajes asertivos: mensajes en primera persona y el No positivo: sí-no-si |

**PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | | | NOMBRE |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |
| **3** |  |  | **MANEJO DE LA ASERTIVIDAD** |
|  | **3.1** |  | **Actitud asertiva** |
|  |  | 3.1.1 | Autocontrol |
|  |  | 3.1.2 | Expresión de sentimientos |
|  | **3.2** |  | **Reglas básicas** |
|  |  | 3.2.1 | Conocerse a uno mismo: analizar nuestras fortalezas y debilidades |
|  |  | 3.2.2 | Actitud mental positiva: fomentar el diálogo |
|  |  | 3.2.3 | Saber expresarse correctamente |
|  |  | 3.2.4 | Saber escuchar |

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES ACADÉMICAS** | | | |
| **ASISTENCIA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 40 | 32 |  |
| EVALUACIÓN CONTINUA | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 30 | 24 |  |
| **EVALUACIÓN ESCRITA Y/O PRÁCTICA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 30 | 24 |  |
| HORAS DE PRÁCTICA | **HORAS** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 20 | 16 |  |

**NOTA: DE ACUERDO AL CURSO Y A SUS CARACTERÍSTICAS PARTICULARES SE PUEDEN TOMAR EN CUENTA OTROS ASPECTOS COMO ELEMENTOS DE EVALUACIÓN.**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 1:** | **EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN** | | | | |
| **PROPÓSITO:** | Al término de la unidad los participantes comprenderán que la comunicación es la base fundamental de cualquier relación familiar, social, laboral, política, económica y de superación personal. | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| **1.1 Concepto, características y elementos de la comunicación verbal**  1.1.1 Comunicación oral  1.1.2 Comunicación escrita  **1.2 Concepto, características y elementos de la comunicación no verbal**  1.2.1 Lenguaje corporal  1.2.2 Paralingüística  1.2.3 Kinesia  1.2.4 Proxémica  **1.3 Barreras en la comunicación**  1.3.1 Conceptos de barreras, interferencias y ruidos  1.3.2 Barreras de tipo físico  1.3.3 Barreras de tipo psicológico  1.3.4 Barreras de tipo fisiológico  **1.4 Cualidades de la buena comunicación**  1.4.1 Empatía  1.4.2 Sencillez  1.4.3 Atención  1.4.4 Claridad | | **Encuadre grupal:**   * Bienvenida, presentación general del curso y del instructor * Presentación de los objetivos y esquema del curso * Dinámica de integración grupal * Evaluación diagnóstica y expectativas del grupo * Ficha de registro * Evaluación formativa de la unidad 1   **Contextualización:**   * Presentación de diapositivas y videos para reforzar el contenido de la temática del curso-taller.   **Teorización:**   * El instructor explicará y reforzará con la ayuda de diapositivas los conceptos de comunicación oral y escrita. * El instructor explicará y reforzará con la ayuda de diapositivas los conceptos de comunicación no verbal. * El instructor explicará y reforzará con la ayuda de diapositivas los conceptos de barreras de la comunicación. * El instructor explicará y reforzará con la ayuda de diapositivas los conceptos de empatía, sencillez, atención y claridad. | **Instalaciones:**   * Aula de capacitación   **Mobiliario:**   * Escritorio * Mesa * Sillas   **Equipo:**   * Cañón * Computadora o laptop * Videograbadora * Grabadora * Rotafolio * Hojas de rotafolio * Pintarrón y marcadores * Hojas * Lápices   **Material:**   * Diapositivas * Videos * Manuales | **Evaluación diagnóstica:**   * Documental * Cuestionario opción múltiple   **Evaluación formativa:**   * Documental * Cuestionario * Prácticas. | **4 hrs**. |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 1:** | **EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN** | | | | |
| **PROPÓSITO** | Al término de la unidad los participantes comprenderán que la comunicación es la base fundamental de cualquier relación familiar, social, laboral, política, económica y de superación personal. | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | | **Ejercitación:**   * El instructor dividirá al grupo en equipos de trabajo, donde elaborarán, ejemplificarán y presentarán los conceptos, características y elementos de la comunicación verbal. * El instructor dividirá al grupo en equipos de trabajo, donde dramatizarán los conceptos, características y elementos de la comunicación no verbal. * El instructor dividirá al grupo en equipos de trabajo, donde dramatizarán los conceptos de barreras de la comunicación. * El instructor dividirá al grupo en equipos de trabajo, donde dramatizarán los conceptos de empatía, sencillez, atención y claridad.   **Reflexión:**   * El instructor realizará una retroalimentación y aclaración de dudas con una dinámica de preguntas y respuestas. |  |  |  |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 2:** | **COMUNICACIÓN ASERTIVA** | | | | |
| **PROPÓSITO:** | Al finalizar la unidad los participantes desarrollarán habilidades de comunicación y persuasión para incorporarlas a su entorno, mejorarán su capacidad de escucha, de modo de volverla más efectiva, así como aprenderán las estrategias y técnicas de la asertividad. | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| **2.1 Asertividad**  2.1.1 Definiciones, clasificaciones y dimensiones  2.1.2 Aspectos específicos: conductual, personal y situacional  2.1.3 Pasividad, agresividad y asertividad  2.1.4 Principios de la asertividad  2.1.5 Derechos asertivos  **2.2 Estrategias y técnicas**  2.2.1 Escucha activa  2.2.2 Actitud empática  2.2.3 Habilidades asertivas  2.2.4 Comunicación efectiva: mantener abiertos los canales de comunicación  2.2.5 Técnicas de escucha activa: yo receptor  2.2.6 Las preguntas  2.2.7 El parafraseo  2.2.8 La reformulación  2.2.9 La legitimación  2.2.10 Técnicas de expresión asertiva: yo emisor  2.2.11 Mensajes asertivos: mensajes en primera persona y el No positivo: sí-no-si | | **Encuadre grupal:**  Bienvenida y pase de lista   Presentación de la temática de la unidad 2  Evaluación formativa de la unidad 2  **Contextualización:**   * Presentación de diapositivas y videos para reforzar el contenido de la temática del curso-taller.   **Teorización:**   * El instructor explicará y reforzará con la ayuda de diapositivas los conceptos que definen, clasifican y dimensionan la asertividad; sus aspectos específicos conductuales, personales y situacionales; pasividad, agresividad y asertividad; principios y derechos asertivos. * El instructor explicará y reforzará con la ayuda de diapositivas y dibujos los conceptos de escucha activa, actitud empática, habilidades asertivas, preguntas, parafraseo, reformulación, legitimación y mensajes asertivos. * El instructor explicará, demostrará y enfatizará la importancia del estudio, práctica y fomento de las diferentes estrategias y técnicas de la asertividad en la vida cotidiana. | **Instalaciones:**   * Aula de capacitación   **Mobiliario:**   * Escritorio * Mesa * Sillas   **Equipo:**   * Cañón * Computadora o laptop * Videograbadora * Grabadora * Rotafolio * Hojas de rotafolio * Pintarrón y marcadores * Hojas * Lápices   **Material:**   * Diapositivas * Videos   Manuales | **Evaluación formativa:**   * Documental * Cuestionario * Prácticas. | **12 hrs.** |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 2:** | **COMUNICACIÓN ASERTIVA** | | | | |
| **PROPÓSITO** | Al finalizar la unidad los participantes desarrollarán habilidades de comunicación y persuasión para incorporarlas a su entorno, mejorarán su capacidad de escucha, de modo de volverla más efectiva, así como aprenderán las estrategias y técnicas de la asertividad. | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | | **Ejercitación:**   * El instructor dividirá al grupo en equipos de trabajo, donde analizarán, elaborarán, presentarán y ejemplificarán los conceptos que definen, clasifican y dimensionan la asertividad; sus aspectos específicos conductuales, personales y situacionales; pasividad, agresividad y asertividad. * El instructor dividirá al grupo en equipos de trabajo, donde analizarán, elaborarán, presentarán y ejemplificarán los principios y derechos asertivos. * El instructor dividirá al grupo en equipos de trabajo, donde analizarán, elaborarán, presentarán y ejemplificarán los conceptos de escucha activa, actitud empática, habilidades asertivas y comunicación efectiva. * El instructor dividirá al grupo en equipos de trabajo, donde analizarán, elaborarán, presentarán y ejemplificarán los conceptos de técnicas de escucha activa, técnicas de expresión asertiva y mensajes asertivos.   **Reflexión:**   * El instructor realizará una retroalimentación y aclaración de dudas con una dinámica de preguntas y respuestas. |  |  |  |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 3:** | **MANEJO DE LA ASERTIVIDAD** | | | | |
| **PROPÓSITO:** | Al término de la unidad los participantes aprenderán y desarrollarán las habilidades básicas de utilizar la comunicación asertiva en diferentes situaciones que se presentan en el día a día. | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| **3.1 Actitud asertiva**  3.1.1 Autocontrol  3.1.2 Expresión de sentimientos  **3.2 Reglas básicas**  3.4.1 Conocerse a uno mismo: analizar nuestras fortalezas y debilidades  3.4.2 Actitud mental positiva: fomentar el diálogo  3.4.3 Saber expresarse correctamente  3.4.4 Saber escuchar | | **Encuadre grupal:**   * Bienvenida y pase de lista * Retroalimentación de los temas vistos * Presentación de la temática de la unidad 3 * Evaluación formativa de la unidad 3 * Evaluación final del curso-taller   **Contextualización:**   * Presentación de diapositivas y videos para reforzar el contenido de la temática del curso-taller.   **Teorización:**   * El instructor explicará y reforzará con la ayuda de diapositivas y videos los conceptos de autocontrol, expresión de sentimientos. * El instructor explicará, demostrará y enfatizará la importancia de conocer, estudiar, practicar y fomentar las reglas básicas del manejo de conflictos con comunicación asertiva.   **Ejercitación:**   * El instructor dividirá al grupo en equipos de trabajo donde elaborarán, ejemplificarán y presentarán los conceptos de actitud asertiva: autocontrol y expresión de sentimientos. * El instructor dividirá al grupo en equipos de trabajo donde elaborarán, ejemplificarán y presentarán las reglas básicas para el manejo y solución de conflictos con comunicación asertiva: conocerse a uno mismo, debilidades y fortalezas; actitud mental positiva; saber expresarse y saber escuchar | **Instalaciones:**   * Aula de capacitación   **Mobiliario:**   * Escritorio * Mesa * Sillas   **Equipo:**   * Cañón * Computadora o laptop * Videograbadora * Grabadora * Rotafolio * Hojas de rotafolio * Pintarrón y marcadores * Hojas * Lápices   **Material:**   * Diapositivas * Videos * Manuales | . **Evaluación formativa:**   * Documental * Cuestionario * Prácticas.   . **Evaluación final:**   * Documental * Cuestionario * Prácticas. | **4 hrs.** |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 3:** | **MANEJO DE LA ASERTIVIDAD** | | | | |
| **PROPÓSITO** | Al término de la unidad los participantes aprenderán y desarrollarán las habilidades básicas de utilizar la comunicación asertiva en diferentes situaciones que se presentan en el día a día. | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | | **Reflexión:**   * El instructor realizará una retroalimentación y aclaración de dudas con una dinámica de preguntas y respuestas. * El instructor coordinará en plenaria con los capacitados del grupo el resumen y las conclusiones de la unidad 3 * Comentarios de fin de curso. |  |  |  |

**DISTRIBUCIÓN DE CARGA HORARIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **TEMAS** | **SUBTEMAS** | **CARGA HORARIA** | **HORAS DE PRÁCTICA** |
| 1 | 4 | 14 | 4 | 3 |
| 2 | 2 | 16 | 12 | 10 |
| 3 | 2 | 6 | 4 | 3 |
| **TOTALES** | **8** | **36** | **20** | **16** |

|  |
| --- |
| BIBLIOGRAFÍA |
| **Aguilar Morales, Jorge Everardo**, y **Vargas Mendoza, Jaime Ernesto**. *Comunicación Asertiva*. Asociación Oaxaqueña de Psicología, A.C. 2010.México.  **Caballo E., Vicente.** *Asertividad: Definiciones y Dimensiones.* Estudios de Psicología no. 13. Universidad Autónoma de Madrid. 1983. España.  **Departamento de Psicología de la Salud.** *Comunicación e Interacción Social.* Universidad de Alicante. 2009. España.  **Dulcic S. Mónica,** y **Fajardo Parra, Paulina.** *Habilidades de comunicación.* Centro de Investigación para la Paz. España.  **Espinosa Martínez, Rosario**. *Comunicación y Negociación Efectiva: Manual del Participante*. Fundación Friedrich Ebert Stiftung y Centro de Colaboración Cívica, A.C. 2010.México.  **Instituto de Formación y Estudios Sociales.** *Técnicas de Comunicación con Personas Dependientes en Instituciones.* Junta de Andalucía y Unión Europea. 2010. España.  **Secretaría del Trabajo y Previsión Social.** *Comunicación Asertiva.* http:www.slideshare.net. México. |

|  |
| --- |
| CRÉDITOS |
| **INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**  **Unidad Chetumal**  **Diseñó:**  **LIC. YURIDIA DEL CARMEN EVANGELISTA JOAQUÍN.**  **Elaboró:**  **LIC. YURIDIA DEL CARMEN EVANGELISTA JOAQUÍN.**  **Revisó:**  **Yara Elena Ávila Dorantes** |