

Instituto de Capacitación para el Trabajo

del Estado de Quintana Roo

# Dirección General

Dirección Técnica-Académica

**PROGRAMA DEL CURSO-NO REGULAR**

**“Comunicación Asertiva”**

40 HORAS

|  |
| --- |
| PRESENTACIÓN |
| El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, en convenio con el Ayuntamiento de Tulum y en el marco del Programa de Rescate de Espacios Públicos 2013, presenta para la capacitación y formación de la población del Municipio de Tulum, 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 y solución de conflictos.  El conflicto se sitúa en el centro de las relaciones humanas y sociales, siendo un factor positivo en éstas y en el cambio, o destructivo, según la manera de regularlo. Se trata de abordar el conflicto 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 40 horas:   1. El proceso de la comunicación: los participantes comprenderán que la comunicación es la base fundamental de cualquier relación familiar, social, laboral, política, económica y de superación personal. 2. Comunicación asertiva: los participantes desarrollarán sus 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. 3. Manejo de conflictos: los participantes aprenderán y desarrollarán las habilidades básicas para utilizar la comunicación asertiva en el manejo y solución de conflictos   Se establece con un mínimo de 15 capacitandos. |
| JUSTIFICACIÓN |
| Todas las personas como seres sociales interactúan diariamente con otras personas, con las que discrepan y tienen intereses, necesidades y valores diferentes. El mundo actual se caracteriza por el predominio de una cultura de violencia, las personas sufren conflictos e incluso en los ámbitos más cercanos como la familia o la escuela, la violencia se utiliza como un medio para resolver problemas.  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.  El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, en su misión de proporcionar cursos de capacitación para cubrir las necesidades del municipio de Tulum, espera que con el curso-taller **“Comunicación Asertiva”**, se aporten los conocimientos necesarios para que mediante la asertividad nos comuniquemos y conduzcamos afectiva, efectiva y eficazmente. |

|  |
| --- |
| 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, mejorarán su capacidad de escucha, modelando sus comunicaciones en función a su interlocutor, de modo de volverla más efectiva, diseñar y llevar a cabo conversaciones para la acción, comprender la diferencia entre juicios y afirmaciones para la mejora de sus comunicaciones cotidianas, dar y recibir retroalimentación de manera correcta y efectiva y utilizar la comunicación asertiva para el manejo y solución de conflictos.  . |

|  |
| --- |
| DIRIGIDO A |
| El curso-taller **“Comunicación Asertiva”** está dirigido a todos los interesados en adquirir los conocimientos y habilidades básicos 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 | 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 fisiológico |
|  |  | 1.3.4 | Barreras de tipo psicológico |
|  | **1.4** |  | **Cualidades de la buena comunicación** |
|  |  | 1.4.1 | Claridad |
|  |  | 1.4.2 | Sencillez |
|  |  | 1.4.3 | Atención |
|  |  | 1.4.4 | Empatía |

**PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | | | NOMBRE |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |
| **2** |  |  | **COMUNICACIÓN ASERTIVA** |
|  | **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 |

**PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | | | NOMBRE |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |
| **3** |  |  | **MANEJO DE CONFLICTOS** |
|  | **3.1** |  | **Actitud asertiva** |
|  |  | 3.1.1 | Autocontrol |
|  |  | 3.1.2 | Expresión de sentimientos |
|  | **3.2** |  | **Naturaleza del conflicto** |
|  |  | 3.2.1 | Definición y características |
|  |  | 3.2.2 | Toma de decisiones y solución de conflictos: la persona y el problema |
|  | **3.3** |  | **El proceso de la negociación** |
|  |  | 3.3.1 | Intereses |
|  |  | 3.3.2 | Opciones |
|  |  | 3.3.3 | Identificar criterios objetivos |
|  |  | 3.3.4 | Identificar la mejor alternativa a un acuerdo negociado: plan B |
|  |  | 3.3.5 | Propuestas: negociación colaborativa |
|  | **3.4** |  | **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 |

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES ACADÉMICAS** | **%** | **% MÍNIMO REQUERIDO** | **OBSERVACIONES** |
| **ASISTENCIA** | 40 | 36 |  |
| **DISCIPLINA, PARTICIPACIÓN, PRESENTACIÓN, ESPÍRITU, COLABORACIÓN, HORAS EXTRAS** | 30 | 24 |  |
| **EVALUACIONES** | 30 | 24 |  |
| **TOTAL** | 100 | 84 |  |
| **ACTIVIDADES ACADÉMICAS** | **%** | **% MÍNIMO REQUERIDO** | **OBSERVACIONES** |
| **HORAS PRÁCTICAS** | **32** | **32** |  |

**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 fifisiológico  **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 * Reglamento grupal * Ficha de registro * Evaluación formativa de la unidad 1   **Contextualización:**   * Dinámica expositiva para explicar los procesos, tipos, barreras y cualidades de la comunicación; asertividad; comunicación, conducta y actitud asertiva; los conflictos humanos, manejo de conflictos y negociación. Enfatizar la importancia de la comunicación asertiva en la solución de problemas personales, familiares, laborales, económicos y políticos. * Dinámica expositiva con la presentación de diapositivas y videos para reforzar el contenido de la temática del curso-taller. | **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:**   * Evaluación de conocimientos previos con un cuestionario sobre los conceptos de: procesos de la comunicación, comunicación asertiva y manejo de conflictos.   **Evaluación formativa:**   * Caso práctico: exposición por equipos de los conceptos de comunicación oral y escrita. * Caso práctico: exposición por equipos de los conceptos de comunicación no verbal. * Caso práctico: exposición por equipos de los conceptos de barreras de la comunicación. * Caso práctico: exposición por equipos de los conceptos de empatía, sencillez, atención y claridad. | 10 horas |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 1:** | **EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN** | | | |
| **PROPÓSITO** |  | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | **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.   **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. |  |  |  |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 1:** | **EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN** | | | |
| **PROPÓSITO** |  | | | |
| 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 capacitandos del grupo el resumen y las conclusiones de la unidad 1. |  |  |  |

**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  **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:**   * Caso práctico: exposición por equipos sobre conceptos que definen, clasifican y dimensionan la asertividad; sus aspectos específicos conductuales, personales y situacionales; pasividad, agresividad y asertividad. * Caso práctico: exposición por equipos de los principios y derechos asertivos. * Caso práctico: exposición por equipos de escucha activa, actitud empática, habilidades asertivas y comunicación efectiva. * Caso práctico: exposición por equipos de técnicas de escucha activa, técnicas de expresión asertiva y mensajes asertivos. * Caso práctico: demostración grupal con ejercicios de comunicaciones asertivas y no asertivas. | 20 horas |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 2:** | **COMUNICACIÓN ASERTIVA** | | | |
| **PROPÓSITO** |  | | | |
| 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. |  |  |  |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 2:** | **COMUNICACIÓN ASERTIVA** | | | |
| **PROPÓSITO** |  | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | * El instructor promoverá después de las presentaciones el diálogo entre los participantes para mantener una discusión grupal centrada en las diferencias de la comunicación asertiva y la no asertiva.   **Reflexión:**   * El instructor realizará una retroalimentación y posterior resumen en conjunto con los capacitandos del grupo para aclarar dudas de la unidad 2. |  |  |  |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 3:** | **MANEJO DE CONFLICTOS** | | | |
| **PROPÓSITO:** | Al término de la unidad los participantes aprenderán y desarrollarán las habilidades básicas de utilizar la comunicación asertiva para el manejo y solución de conflictos. | | | |
| 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 Naturaleza del conflicto**  3.2.1 Definición y características  3.2.2 Toma de decisiones y solución de conflictos: la persona y el problema  **3.3 El proceso de la negociación**  3.3.1 Intereses  3.3.2 Opciones  3.3.3 Identificar criterios objetivos  3.3.4 Identificar la mejor alternativa a un acuerdo negociado: plan B  3.3.5 Propuestas: negociación colaborativa  **3.4 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 * Presentación de la temática de la unidad 3 * Evaluación formativa de la unidad 3 * Evaluación final del curso-taller   **Teorización:**   * El instructor explicará y reforzará con la ayuda de diapositivas y videos los conceptos de autocontrol, expresión de sentimientos; conflictos, toma de decisiones y solución de problemas. * El instructor explicará y reforzará con la ayuda de diapositivas y videos los conceptos de la negociación: intereses, opciones, criterios objetivos, plan b y propuestas de negociación. * El instructor explicará, demostrará y enfatizará la importancia de conocer, estudiar, practicar y fomentar las reglas básicas del manejo de conflictos con comunicación asertiva. | **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:**   * Caso práctico: exposición y presentación por equipos de los conceptos de actitud asertiva: autocontrol y expresión de sentimientos. * Caso práctico: exposición y presentación por equipos de los conceptos de naturaleza, definición y características del conflicto; las personas y los problemas, toma de decisiones y solución de conflictos. * Caso práctico: exposición y presentación por equipos de los conceptos del proceso de la negociación: intereses, opciones, identificación de criterios objetivos, identificación de la mejor alternativa a un acuerdo negociado (plan b), propuestas y negociación colaborativa. * Caso práctico: exposición y presentación por equipos de los conceptos 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. | 10 horas |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 3:** | **MANEJO DE CONFLICTOS** | | | |
| **PROPÓSITO** |  | | | |
| 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 de actitud asertiva: autocontrol y expresión de sentimientos. * El instructor dividirá al grupo en equipos de trabajo donde elaborarán, ejemplificarán y presentarán los conceptos de naturaleza, definición y características del conflicto; las personas y los problemas, toma de decisiones y solución de conflictos. * El instructor dividirá al grupo en equipos de trabajo donde elaborarán, ejemplificarán y presentarán los conceptos del proceso de la negociación: intereses, opciones, identificación de criterios objetivos, identificación de la mejor alternativa a un acuerdo negociado (plan b), propuestas y negociación colaborativa. * 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. |  | **Evaluación final:**   * Evaluación de conocimientos finales con un cuestionario sobre los conceptos de: proceso de la comunicación, comunicación asertiva y manejo de conflictos. * Caso práctico: demostración grupal con una dramatización de casos de comunicación asertiva, no asertiva, manejo y solución de conflictos. |  |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 3:** | **MANEJO DE CONFLICTOS** | | | |
| **PROPÓSITO** |  | | | |
| 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 capacitandos 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 | 10 | 8 |
| 2 | 2 | 17 | 20 | 16 |
| 3 | 4 | 13 | 10 | 8 |
| **TOTALES** | **10** | **44** | **40** | **32** |

|  |
| --- |
| 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**  Elaboró:  ING. MANUEL JESÚS ARANDA MANZANERO  Revisó:  LIC. TERESA DE JESÚS CASTILLO CONRRADO |