

GA4-240201524-AA2-EV01 - INFORME. CREACIÓN DE CONTENIDOS COMUNICATIVOS.

Sor Junny Londoño Rivera
Aprendiz

Diana Lucia Ruiz Moreno
Instructora

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA
ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE (2627038)
Regional Quindío.
2023

INDICE.

1. Portada.....	1
2. Índice.....	2
3. Retomar situación Problema.....	3 - 4
4. Palabras Claves.....	5
5. Introducción.....	6
6. Desarrollo.....	7- 8
7. Conclusiones.....	9
8. Bibliografía.....	10

ENTRE LA NECESIDAD, EL DESEO, LA INSISTENCIA Y PERSISTENCIA.

Soy de las personas convencidas que los seres humanos venimos al mundo con un camino trazado por esa fuerza superior, llamada Dios.

Pero en ocasiones, tienen que pasar varios años y múltiples vivencias para poder encontrar respuesta a una de las preguntas que más nos hemos podido hacer: ¿Por qué yo?

En el año 2014, por cuestiones de azar, casualidad, coincidencia o por lo que haya sido, llego a trabajar a la cárcel de menores de la ciudad de Medellín, conocida como la Pola, pero su nombre real es Centro de Atención al Joven Carlos Lleras Restrepo, allí, van los adolescentes y/o jóvenes privados de la libertad, bajo el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes, por los delitos más escalofriantes que puedan imaginar.

Un contexto nuevo y totalmente desconocido a mi realidad.

En la entrevista me había notificado que mi cargo sería como docente de Matemáticas y Ciencias Naturales, claro está, con una población sin deseos de aprender, inmersa en la vida delictiva, dependientes de las Sustancias Psicoactivas, desafiantes, intolerantes, apáticos, asociales, renuentes a la norma y demás calificativos que se puedan encontrar y mencionar.

El martes 16 de abril del 2014, con toda la motivación, entusiasmo y amor por la profesión llego al aula de clase, por respeto, por enseñanza, por educación emito un saludo, vaya sorpresa, ni el tablero me contesta. Desde allí comprendí que no sería fácil, pero tampoco imposible, yo iba con toda la intención de asumir este nuevo reto.

Inicie mi clase, recuerdo que debía realizar un repaso de las operaciones básicas en el grado sexto y séptimo, que trágico inicio, que desorden, que locura, pero siempre conservé la calma, sostuve una postura de respeto para con ellos, cuando en el fondo deseaba salir corriendo de allí y no volver jamás.

Por muchos meses pasé por momentos difíciles, en los cuales mi integridad física y emocional estuvo en riesgo, en palabras de los jóvenes de hoy en día, comenzaron a medir mi paciencia, a llevarme al extremo, me escondían el material de clase, llegaban sin cuadernos, fumaban en mi clase, realizaban dibujos obscenos, se pasaban de un salón a otro por las ventanas, arrojaban las sillas desde alturas considerables, insultos, amenazas, ello se me estaba convirtiendo en un caos, en un infierno, pero recordaba la necesidad de trabajar para suplir las obligaciones básicas propias y familiares.

Entonces decidí buscar ayuda, acudí a los coordinadores Pedagógico y académico, les puse en contexto las situaciones, las cuales fueron reiterativas, las abordé sin tener ningún logro, por tanto, ya era el momento de buscar otras opciones y ellos eran la opción directa, por sus cargos y haciendo uso del conducto regular.

Pero que gran equivocación, no había terminado de manifestarles, cuando me pregunta uno de ellos: ¿Le quedó grande trabajar aquí?, y el otro dice: ¿Es que yo he dicho, esto no es para

mujeres?, y no falta el que siempre remata: Tranquila, si quiere renuncie, quien trabaje hay mucho.

De la rabia me senté a llorar, preguntaba a Dios ¿Por qué había llegado a ese lugar?, me sentía maltratada, veía perdidos mis esfuerzos por enseñar, algo que hasta ese día había disfrutado tanto.

Pasada una semana volví a estos grupos, encontrando que se había filtrado la información que le había compartido a los coordinadores, tal y como se las conté, entonces, ahora era una sapa, bocona, chismosa y demás, recibía expresiones como: Los sapos mueren estripados, por eso es que las matan, si no le gusta que se vaya, de ahí en adelante sí que fue duro dictar una clase en este grupo.

Esta situación me permitió comprender lo importante que suele ser la comunicación asertiva, ya que, un mensaje puede tomar el camino equivocado cuando necesitamos ser convenientes ante los demás, aprobar sus acciones y convertir los lugares de trabajo en las peores pesadillas.

PALABRAS CLAVES

- **Comunicación asertiva:** Una habilidad fundamental para el convivir. Este tipo de comunicación nos permite dialogar con calma y respeto, expresando lo que queremos decir, pero sin herir los sentimientos de las otras personas.
- **Dialogo:** Es el sustantivo que crea comunidad. En las sociedades con las necesidades básicas cubiertas, la resolución de conflictos genera más convivencia que la persecución de fines comunes. En la naturaleza, la supervivencia incita a agruparse para protegerse, sin embargo, los lazos más fuertes se trenzan con el lenguaje y las conductas. Del diálogo surge el acuerdo entre percepciones, deseos, obligaciones, decisiones y acciones. (Velasco, 2013).
- **Contexto:** Entorno físico o de situación, ya sea político, histórico, cultural o de cualquier otra índole, en el cual se considera un hecho.
- **Conducta:** El conjunto de respuestas, bien por presencia o por ausencia, que presenta un ser vivo en relación con su entorno o mundo de estímulos. Puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, según las circunstancias que lo afecten.
- **Valores:** Las conductas se transforman en valores cuando se reiteran hasta el punto de alimentar la impronta de la organización. Son principios diferenciales que deben transpirar en todas las comunicaciones. Una referencia permanente y estructural para las personas que se sienten parte de una empresa o institución. Los valores general implicación y compromiso. (Velasco, 2013).
- **Ambiente Laboral:** Clima organizacional es el nombre dado por diversos autores; se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.
- **Mala comunicación:** Es uno de los problemas más fuertes a los que nos enfrentamos a diario, pues, aunque aparentemente todos hablamos el mismo idioma, la forma de decir las cosas, la entonación, el contexto, las expresiones o los movimientos que utilizamos hacen difícil la comprensión recíproca.

INTRODUCCIÓN.

De los diferentes tipos de textos orales y escritos que producimos, la narración es sin duda el más importante porque está muy presente en nuestra vida cotidiana: desde una simple anécdota hasta escribir un correo electrónico a un amigo, contando lo que nos sucedió, hasta leer las noticias en los periódicos; de esta manera, se convirtió en la forma de texto más utilizada, porque lo habitual en nuestra vida diaria es contar cosas. Además, debe quedar claro que la narrativa no excluye la existencia de otro tipo de texto, de hecho, el diálogo o la descripción son muy comunes, brindan información más detallada y enriquecen el texto narrativo discutido, es por eso que tomaremos en este informe un tema que abordamos en la anterior evidencia sobre la comunicación como expresión humana.

Es por ello que el tema planteado tiene que ver con una compleja experiencia en mi entorno laboral, aspecto que cobra suma importancia, ya que, es muy recurrente en las diferentes empresas e instituciones y que pocas veces tenemos la oportunidad de hacer mención de ello.

Probablemente pases más tiempo en la oficina que con tu familia o tu pareja, así que no está nada mal procurarse un entorno agradable en el que desempeñar las tareas con satisfacción. Que exista ese buen rollo en la empresa depende en gran parte del jefe. A veces un mal responsable puede resultar determinante para que un empleado renuncie al empleo. Hasta el punto de que en el ámbito de los recursos humanos la experiencia dice que “la gente no deja el trabajo, deja a los jefes”.

Es más, por esa idea de jefe-pesadilla tan arraigada, el concepto se ha quedado un poco “antiguo” y ha adquirido connotaciones negativas por entenderse como alguien que básicamente da órdenes. Ahora avanza la figura del líder, alguien mucho más abierto, que motiva, escucha e inspira a sus empleados. Los trata más de igual a igual y no dentro de una jerarquía.

Aunque está claro que algunas personas nacen con habilidades para ser líderes, cualquier jefe puede convertirse en un líder si se lo propone. Para lograr este objetivo resulta prioritario trabajar el autoconocimiento y entender los distintos estilos relacionales, según explica Maribel Garben. Para esta experta “existen tanto tipos de jefes como personas”, pero distingue siete patrones (tal vez te identifiques más con uno o quizás con varios). Y por si no eres jefe, Garben da a EL ESPAÑOL algunas pistas de cómo trabajar con cada uno de ellos para crear un ambiente laboral mejor.

DESARROLLO

ASPECTOS RELEVANTES DE LA PROBLEMÁTICA.

- Después hacer lectura de algunos artículos y apartados de la ley 1098, código de infancia y adolescencia, he podido comprender que el sistema privativo de la libertad para adolescentes en ocasiones suele ser mal interpretada por algunos oferentes, ya que, se desdibujan muchos aspectos en su función a la tarea de garantizar los derechos, limitando a sus empleados en el ejercicio en sus tres principios: Preventivo, Reeducativo y privativo.
- Jefaturas, sin criterio y la ética requerida para liderar este tipo de programas, donde se requiere un equilibrio para manejar una población tan compleja, llena de malas prácticas y caretes de autoridad.
- Las normas eran negociadas y consensuadas con los adolescentes y jóvenes, a fin de tener espacios tranquilos, sin mayor esfuerzo.
- Como Docente, muchas veces me sentí vulnerada, insegura, temerosa, sin apoyo para ejercer la labor por la cual fui contratada.
- Problemas de comunicación y reconocimiento de las problemáticas relevantes del entorno.

ARGUMENTOS DEL PROCESO INVESTIGATIVO, SEGÚN LA PROBLEMÁTICA EXPUESTA.

- ✓ El Código de la Infancia y la Adolescencia, tiene por objeto establecer normas sustantivas y procesales para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades consagrados en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, en la Constitución Política y en las leyes, así como su restablecimiento. Dicha garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el Estado.

Tomado de: <https://www.icbf.gov.co/bienestar/ley-infancia-adolescencia>.

- ✓ Existen algunos tipos de jefes que cree saber más de tu trabajo que tú mismo y que te están indicando constantemente cómo hacer las cosas. No deja de aportar cantidad de sugerencias en las áreas que realmente quedan fuera de su experiencia. Son personas excesivamente instructoras e imponentes. He tenido jefes, que resultaban terribles en cuanto al asesoramiento de grupos, tratando de indicarme cómo debía realizar un taller

de formación. Incluso han querido imponer sus propios métodos y criterios, después de haberme contratado a mí para tal fin. (Sobel, 2014).

- ✓ El jefe autoritario – autocrático: Por lo general son personas inseguras, que necesitan imponerse dando órdenes. No delegan funciones y no confían en su personal. Normalmente se obedecen sus órdenes sin dar oportunidad al dialogo, por lo tanto, no existe colaboración ni consenso. Es difícil establecer comunicación con ellos, hacer críticas o plantear alternativas. Generalmente está pendiente de criticar el trabajo, pero pocas veces reconoce el esfuerzo. (Lewin. 2018).
- ✓ Jefe Tóxico- Inseguro: Decía Karl Marx, esta clase de jefe suele buscar una camarilla de aliados que le sigan allá donde vaya. Utiliza a estos seguidores como vigilantes de lo que ocurre a su alrededor ya que teme que los empleados que tiene a su cargo se puedan volver contra él en cualquier momento.
- ✓ Jefe tóxico muy común, el mandón arrogante. A las personas con este perfil jamás las escucharás pedir una disculpa, pues son incapaces de equivocarse. Por añadidura, tampoco suelen escuchar a nadie más que a sí mismos. (Marx, 2019).

MI POSTURA ANTE LA PROBLEMÁTICA.

No tiene presentación que por varios meses haya tenido que vivir esta compleja situación laboral, agobiante sentir que corres y asumes riesgos en los que pones en juego hasta tu propia vida, vulnerable ante lo vivido, sin la posibilidad de comunicar porque era claro que no iba a ser escuchada, mucho menos apoyada.

Como nada es para siempre, llega el momento en que se hacen unas modificaciones considerables en relación al personal de la institución, allí se desprenden una serie de novedades, que movilizan a las directivas y los llevan a indagar sobre asuntos delicados desde lo disciplinario, legal y contractual, lo que desencadenó despidos masivos para empleados e incluso repercusiones legales para los jóvenes que estuvieron de la mano de estos “jefes”.

En esa etapa de reacomodación y mejora, las cosas fueron cambiando notablemente, las nuevas jefaturas tenían claro que no podían repetir las experiencias anteriores, por tanto, continuábamos con una población compleja, pero la norma, las pautas, las indicaciones, eran para ser cumplidas y quien no se sujetará a ello, no iba a imponer su ley.

En este tipo de Instituciones, donde se labora bajo presión y en medio de tantos riesgos, lo mejor que podemos hacer es crearles confianza a los empleados y tratar de reducir la percepción de riesgo, ser amable, utilizar un tono de voz suave pero firme, realizarle preguntas breves y oportunas, asumir responsabilidades, entablar discusiones propositivas, tener respeto por todos y todo, si bien, los usuarios siempre creen tener la razón, también hay límites que no se pueden sobrepasar.

CONCLUSIONES.

- Haber realizado este informe me hizo comprender lo importante que es la comunicación en todos los aspectos tanto en lo personal como en lo laboral, y tomar este tipo de herramientas para que sean utilizadas en nuestro contexto.
- Hoy en día, para que cualquier empresa logre su permanencia y crecimiento dentro del sector productivo debe estar alerta a los cambios que se van presentando, y por consiguiente preparar a su recurso humano para que vayan acorde a las exigencias del mercado.
- Para lograr esto, en la actualidad las empresas implementan procesos y programas de calidad con la finalidad de estandarizar sus prácticas ya que con ello se busca no solo mejorar la oferta del servicio, sino también la calidad de nuestros empleados.

BIBLIOGRAFÍA O CIBERGRAFÍA

https://sena.territorio.la/content/index.php/institucion/Titulada/institution/SENA/Transversales/OVA/Comunicacion_oral_y_escrita/CF4_Escribiendo/main.html#page/produccion_textos/.

<https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/codigoinfancialey1098.pdf>

<https://www.salusplay.com/blog/clasificacion-liderazgo-max-weber/>

<https://psicologiaymente.com/organizaciones/estilos-liderazgo-lewin>