

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA HÉCTOR ABAD GÓMEZ		
	Proceso: GESTIÓN CURRICULAR	Código	
Nombre del Documento: TAREAS VIRTUALES PARA LA ATENCIÓN DE ESTUDIANTES DE FORMA FLEXIBLE EN CASAS		Versión 01	Página 1 de 7

DOCENTE: Albadiela Zapata, Dincia Chaverra Leonardo Úsuga		NÚCLEO DE FORMACIÓN: Comunicativo (Lengua castellana, Lecto escritura, Inglés)	
GRADO: Septimo	GRUPOS: 701- 702- 703- 704	PERIODO: Dos	FECHA: Mayo - 2020
NÚMERO DE SESIONES: 7	FECHA DE INICIO : Mayo 26	FECHA DE FINALIZACIÓN: Junio 5	
TEMAS:		Comunicación Asertiva y Relaciones interpersonales	

Propósito de la actividad
<p>- Al finalizar el desarrollo de esta guía los estudiantes comprenderán la importancia de la comunicación asertiva en cualquier idioma y procuraran mantener buenas relaciones interpersonales con la familia, amigos, vecinos, colegio y comunidad en general.</p>
ACTIVIDADES
ACTIVIDAD 1: INDAGACIÓN
<p>Recordemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la comunicación? • ¿Cuáles son los elementos de la comunicación? • ¿Por qué es importante la comunicación? <p>Abrir el link para escuchar conceptos de comunicación asertiva https://www.youtube.com/watch?v=ZgmSfdE2y-s video 1 (concepto comunicación asertiva)</p>

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA HÉCTOR ABAD GÓMEZ		
	Proceso: GESTIÓN CURRICULAR	Código	
Nombre del Documento: TAREAS VIRTUALES PARA LA ATENCIÓN DE ESTUDIANTES DE FORMA FLEXIBLE EN CASAS		Versión 01	Página 2 de 7

CONDUCTA ASERTIVA

Se caracteriza por tener relaciones honestas y sanas; es directo, honesto y respetuoso, mientras se interactúa con los demás



ACTIVIDAD 2: CONCEPTUALIZACIÓN

Lea muy bien el concepto de COMUNICACIÓN ASERTIVA

La Comunicación Asertiva es una herramienta de la comunicación que favorece la comunicación eficaz entre interlocutores.

Al ponerla en práctica estamos fomentando el respeto por uno mismo y respetamos a los demás.
Abrir el link para escuchar otros conceptos y técnicas.

<https://www.youtube.com/watch?v=h23JyjR2Bho> video 2 (Técnicas de expresión asertiva)

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA HÉCTOR ABAD GÓMEZ		
	Proceso: GESTIÓN CURRICULAR	Código	
Nombre del Documento: TAREAS VIRTUALES PARA LA ATENCIÓN DE ESTUDIANTES DE FORMA FLEXIBLE EN CASAS	Versión 01	Página 3 de 7	

¿Qué es la comunicación asertiva?

Llamamos comunicación asertiva a las formas de comunicación diseñadas o pensadas para transmitir de manera mucho más eficaz un mensaje, sacando provecho a factores propios del proceso comunicativo y a otros que, aun siendo externos al mismo, lo acompañan e inciden en su eficacia.

Recordemos que la comunicación es el proceso de transmisión de un mensaje o una información entre un emisor (crea el mensaje) y uno o más receptores (reciben el mensaje), a través de un medio físico (como las ondas sonoras en el aire) y empleando un código específico (como el idioma). Dicho proceso es inherente a los seres vivos y alcanza su mayor nivel de complejidad en el ser humano, único animal dotado de lenguaje estructurado.

Sin embargo, la comunicación puede enfrentar a menudo dificultades para concretarse, como deficiencias en los interlocutores, ruido ambiental y, muchas veces, poca asertividad comunicativa de parte del emisor, es decir, poca capacidad para propiciar un acto comunicativo óptimo.

Así, la comunicación asertiva toma en consideración elementos inherentes a la comunicación verbal como pueden ser el tono de voz, el ritmo de habla, pero también otros aspectos como el lenguaje corporal, para desarrollar cierta inteligencia comunicativa en el emisor que vaya en mejoría sustancial de su capacidad de dar a entender el mensaje.

En el siguiente ejemplo se evidencia la importancia de una comunicación asertiva, para hacernos entender en cada una de nuestras ideas.



	INSTITUCIÓN EDUCATIVA HÉCTOR ABAD GÓMEZ		
	Proceso: GESTIÓN CURRICULAR	Código	
Nombre del Documento: TAREAS VIRTUALES PARA LA ATENCIÓN DE ESTUDIANTES DE FORMA FLEXIBLE EN CASAS	Versión 01	Página 4 de 7	



Componentes básicos del buen servicio

Un buen servicio es: cuando podemos decir que brindamos al usuario cero riesgos, cero peligros y cero dudas en la prestación servicio.

Credibilidad. Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no prometer o mentir al tratar prestar un servicio.

Comunicación. Se debe mantener bien informado al usuario utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender y ser comprendido.

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora y consiliadora.

Actitud: Disposición de una persona hacia algo o alguien.

Cortesía. Tensión, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros usuarios si les damos un excelente trato y brindarles una gran atención con profesionalismo.

Capacidad de respuesta: Hacer las cosas a su tiempo, agilidad para dar respuesta a las inquietudes, disposición de ayudar a los usuarios.

Fiabilidad: Es la capacidad de hacer las cosas bien desde el primer momento.

Expectativas: Es aquello que los usuarios esperan encontrar cuando solicitan algún servicio.

Satisfacción : Estado en el que se encuentran los usuarios cuando le prestan un servicio.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA HÉCTOR ABAD GÓMEZ		
	Proceso: GESTIÓN CURRICULAR	Código	
Nombre del Documento: TAREAS VIRTUALES PARA LA ATENCIÓN DE ESTUDIANTES DE FORMA FLEXIBLE EN CASAS	Versión 01	Página 5 de 7	

“WH” questions - Palabras interrogativas

Las preguntas básicas ‘wh’ que evidencian la dirección de la información que se quiere conseguir son las siguientes:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • ‘what’ (‘qué’). Ej. What are you doing? • ‘which’ (‘cuál’, ‘cuáles’). Ej. Which is your favorite color? • ‘when’ (‘cuándo’). Ej. When is Your birthday? • ‘where’ (‘dónde’). Ej. Where is your pet? • ‘who’ (‘quién’). Ej. Who is your brother? • ‘whose’ (‘de quién’). Ej. Whose is the book? | <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué estas haciendo? ¿Cuál es tu color favorito? ¿Cuándo es tu cumpleaños? ¿Dónde está tu mascota? ¿Quién es tú hermano? ¿De quién es el libro? |
|---|--|

ACTIVIDAD 3: APLICACIÓN Y EVALUACIÓN

Veamos lo aprendido lo harás muy bien:

Desarrolla la actividad en tu cuaderno o un archivo Word y enviarlo a cada docente en los siguientes correos:

liliavides@iehectorabadgomez.edu.co

leonardousuga@iehectorabadgomez.edu.co

dinciachaverra@iehectorabadgomez.edu.co

albadielazapata@iehectorabadgomez.edu.co

NOTA: Recuerda escribir tu nombre completo y el grado al que perteneces.

- Lee detenidamente el texto y responde con tus propias palabras las siguientes preguntas en español.

1. ¿Por qué es importante tener buenas **relaciones interpersonales** y qué se necesita para lograrlo?

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA HÉCTOR ABAD GÓMEZ		
	Proceso: GESTIÓN CURRICULAR	Código	
Nombre del Documento: TAREAS VIRTUALES PARA LA ATENCIÓN DE ESTUDIANTES DE FORMA FLEXIBLE EN CASAS		Versión 01	Página 6 de 7

2. Crea tu propio concepto de comunicación asertiva.
3. ¿Cómo crees que debe ser tu **actitud** y la de tus amigos para obtener buenas relaciones interpersonal?
4. En relación a la **capacidad de respuesta**, di cómo te gustaría ser atendido y cómo debes aplicarlo en tu estudio.
5. Enumera 5 expectativas que tengas al solicitar un servicio.
6. ¿Cuándo quedas **satisfecho** por la prestación de algún servicio?
7. Escribe con tus propias palabras una cartelera de reflexión o aprendizaje del tema.
8. Piensa en un tema que te llame la atención, analiza muy bien los pasos para una comunicación asertiva y luego en 5 o 10 renglones escribe tu apreciación.

- Lee detenidamente el texto y desarrolla los siguientes puntos en inglés:

1. Escriba en inglés el concepto que más le guste de asertividad.
2. Escriba en inglés las siguientes palabras:
atención, concepto, respeto, actitud, afecto, comunicación, asertividad, usuario, honesto, idea, persona, interés, confianza, autoestima, educado, excusa, importante, mensaje, nunca, generoso, responsable.

Ejemplo: SPANISH = ENGLISH

Usuario = User

3. Identifica mínimo 20 verbos en los dos videos y en los textos sobre comunicación asertiva y componentes de un buen servicio, escríbelos en inglés tiempo presente.

Example: SPANISH = ENGLISH

Esperar = To wait

4. Escribe en inglés 10 oraciones interrogativas utilizando vocabulario de los textos, el verbo to be- ser o estar y las palabras WH – interrogativas (ver ejemplo anterior)

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA HÉCTOR ABAD GÓMEZ		
	Proceso: GESTIÓN CURRICULAR	Código	
Nombre del Documento: TAREAS VIRTUALES PARA LA ATENCIÓN DE ESTUDIANTES DE FORMA FLEXIBLE EN CASAS		Versión 01	Página 7 de 7

FUENTES DE CONSULTA

Suggested, curriculum structure. *Colombia Bilingüe*. Ministerio de Educación Nacional (DBA)

<https://www.youtube.com/watch?v=ZgmSfdE2y-s>

<https://www.youtube.com/watch?v=h23JyjR2Bho>

<https://concepto.de/comunicacion-asertiva/#ixzz6MpOjRSKN>

dinciamariachaverrapalacios.blogspot.com