

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE
CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS
Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ECONOMÍA**

HABILIDADES PARA LA VIDA
Ing. SANDRA HUILCAPI PEÑAFIEL M.D.E.

CONTENIDO

UNIDAD III

LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

3 1 ARGUMENTACIÓN COMO HABILIDAD DE LÍDER

3.1.1 CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA Y TIPOS DE ARGUMENTACIÓN

3.1.2 LA SEGURIDAD EN EL DISCURSO

3.1.3 LA ÉTICA EN LA COMUNICACIÓN

3.2 MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

3.2.1 LA MEDIACIÓN

3.2.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA

3.2.3 TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CONTENIDO

UNIDAD III

LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

3.3 TOMA DE DECISIONES

3.3.1 ANÁLISIS DE PROBLEMAS

3.3.2 IDENTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

3.3.3 DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN

3.4 MANEJO DE GRUPOS

3.4.1 TIPOLOGÍA DE GRUPOS

3.4.2 TRABAJO EN EQUIPOS

3.4.3 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN GRUPAL

3.2.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA

DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

La comunicación asertiva es aquella en la que el hablante puede expresar sus ideas, opiniones y sentimientos de manera clara y simple, respetando los derechos y las ideas de los demás. La capacidad de comunicarse de manera asertiva permite a las personas expresar todo lo que quieren en un mensaje que se adapta al contexto. Por lo tanto, importa no solo lo que se dice, sino cómo se dice, en qué lugar y momento. (Giani, 2024)



3.2.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA



DIFERENCIAS ENTRE COMUNICACIÓN ASERTIVA, AGRESIVA Y PASIVA

La comunicación asertiva se diferencia de la comunicación pasiva y la comunicación agresiva.

En la comunicación pasiva, la persona no expresa sus ideas y sus sentimientos porque tiene temor a hablar, sobre todo cuando sus opiniones son distintas a las del interlocutor. Además, no suele defender sus derechos, emite mensajes confusos con pocas palabras y frecuentemente con un tono bajo, intenta evitar el conflicto y siempre respeta a los otros.

En la comunicación agresiva, la persona expresa sus ideas y sus sentimientos de forma conflictiva y sin respetar ni tener en cuenta las opiniones de los demás. Además, emite mensajes claros y con un tono alto, y no se esfuerza por llegar a un acuerdo o evitar las discusiones.

3.2.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA

BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

- Las personas aprenden a decir lo que piensan y sienten de manera simple y teniendo en cuenta las emociones de los demás. .
- Se encuentran soluciones a problemas en menos tiempo.
- El trabajo grupal mejora en distintos ámbitos, como en el deporte, la educación y el trabajo.

3.2.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA

BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

- Las personas confían más en sí mismas y en los demás, y se sienten menos estresadas en situaciones difíciles.
- Distintas habilidades sociales, como la socialización, la negociación y la colaboración, se desarrollan mejor.
- Los derechos de quien habla y de quien oye están garantizados, porque se valoran sus opiniones, emociones y creencias.

3.2.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA

BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

- Las personas se conocen más a sí mismas, porque deben reflexionar sobre lo que sienten y piensan.
- Las personas pueden conocer mejor a aquellos que los rodean, porque los escuchan de manera activa.

3.2.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA

HABILIDADES Y TÉCNICAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

HABILIDADES:

- ✓ Autoconfianza
- ✓ Autocontrol emocional
- ✓ Empatía
- ✓ Claridad
- ✓ Escucha activa
- ✓ Resiliencia



3.2.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA

HABILIDADES Y TÉCNICAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

TECNICAS

- ✓ Uso del "Yo" en lugar del "Tú"
- ✓ Lenguaje corporal positivo
- ✓ Discursos directos y concretos
- ✓ Repetición asertiva (Disco rayado)

3.2.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA

HABILIDADES Y TÉCNICAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

TECNICAS

- ✓ Aplazamiento o pausas estratégicas
- ✓ Solicitar retroalimentación
- ✓ Ofrecer alternativas



3.2.3 TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

Un conflicto es una discusión, disputa o discrepancia que se da cuando dos o más personas tienen intereses, necesidades u opiniones diferentes que no pueden desarrollarse al mismo tiempo, es decir, que se contradicen. El conflicto puede darse en el ámbito de las relaciones interpersonales o a nivel social. Para la resolución de un conflicto, las partes en disputa tienen que llegar a algún acuerdo o negociación y en algunos casos, aceptar que ninguno de los dos objetivos podrá satisfacerse completamente

3.2.3 TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TIPOS DE CONFLICTO?

PERSONALES	INTERPERSONALES	GRUPALES
<p>Se dan en el interior de una persona consigo misma. Pueden surgir cuando una persona experimenta dudas internas, dilemas éticos, o lucha entre sus propios valores, metas o deseos contradictorios.</p>	<p>Se dan entre dos o más personas debido a diferencias en opiniones, religiones, valores, necesidades, o estilos de comunicación. Este tipo de conflicto es común en relaciones personales, laborales y sociales. Por ejemplo, discutir con un compañero de trabajo sobre la mejor manera de realizar una tarea.</p>	<p>Se dan cuando el problema se origina entre grupos de personas pueden ocurrir en conflictos políticos, equipos de trabajo, familias, o comunidades. Como cuando un equipo de estudiantes está dividido por desacuerdos sobre el enfoque de un proyecto.</p>

3.2.3 TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

MÉTODOS Y ESTRATEGIAS PARA RESOLVER CONFLICTOS



Identificar el Conflicto

- Reconocer las problemáticas presentes
- Tratar de expresar la problemática claramente
- Utilizar un medio de comunicación apropiado



Explorar Soluciones

- Utilizar un diálogo constructivo
- Comunicación Efectiva
- Generar opciones de solución



Implementar Acuerdos

- Identificar intereses y necesidades comunes
- Ser transparentes
- Explorar diferentes alternativas u opciones



Resolución

- Aceptar y comprender los diferentes puntos de vista
- Elegir las mejores soluciones
- Respetar los acuerdos