

# Unidad modular 2

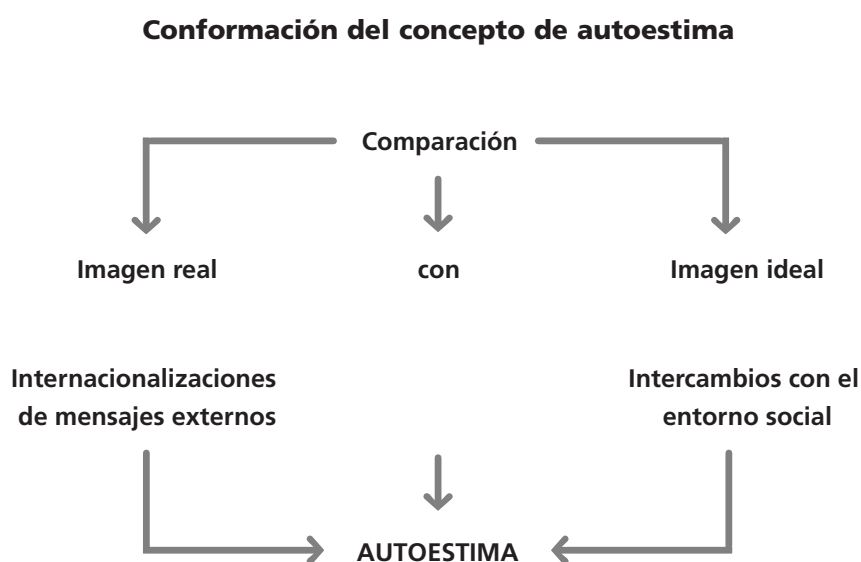
## Pertenencia y cooperación

### **OBJETIVO GENERAL**

Aplicar, en ejemplos, estrategias y herramientas para desarrollar y/o aumentar el grado de empleabilidad de la persona dentro o fuera de un determinado trabajo.

## INTRODUCCIÓN

En la Introducción de la Unidad 1 se planteaba un concepto operacional de *autoestima* explicando que esa primera Unidad estaría destinada a los aspectos más relacionados con la autoaceptación del individuo y que la segunda Unidad tendría que ver con los vínculos sociales, la pertenencia y la cooperación entre las personas. En forma gráfica, se podría decir que la Unidad 1 guardó una mayor relación con la primera parte del gráfico, mientras que la Unidad 2 abordará fundamentalmente la relación con los demás.



Cada persona necesita de un grupo para poder conocerse y conocer la realidad que la rodea. La sociedad actúa sobre las personas a través de sus distintos grupos de pertenencia. Así, por ejemplo, la familia media entre los mensajes, valores y oportunidades ofrecidos por la sociedad y los miembros que la integran. Dos familias con iguales recursos pueden distribuir de distinta manera las oportunidades educativas entre niños y niñas. Las dinámicas económicas y las propuestas de cambio en la relación laboral de distintas empresas van a tener un efecto diferente según el grado de desarrollo y características del grupo de trabajadores/as.

El grupo acoge a sus miembros, los protege y los ayuda a conocerse a sí mismos y a los demás; también juega un papel fundamental para entender el entorno social e identificar las oportunidades y dificultades que enfrentan los sujetos para desarrollarse a nivel personal y como miembros de grupos específicos.

En la relación con los demás al comparar semejanzas y diferencias con los/as otros/as, cada ser humano reconoce su singularidad personal y grupal. En esta comparación, conoce mejor las cualidades positivas que tiene para ingresar a un empleo, como asimismo aquellas que debería desarrollar para elevar su empleabilidad. En el grupo, las personas adquieren conciencia de las experiencias comunes que les unen a otros. Las mujeres trabajadoras en forma colectiva se dan cuenta más fácilmente de los límites que impone el trabajo doméstico no compartido para el ingreso al mercado laboral. Al contrastar los jóvenes –varones y mujeres– sus experiencias, identifican con mayor precisión los obstáculos y problemas que enfrentan como grupo para ingresar en el mercado de trabajo.

De esta manera, mujeres adultas y –varones y mujeres jóvenes– pueden darse cuenta que los problemas que enfrentan no son sólo responsabilidad de ellos/as o parte de un destino personal, sino que tienen causas sociales más amplias. El grupo les permite, entonces, identificar las capacidades y estrategias que deberían desarrollar a nivel personal y colectivo para contrarrestar los obstáculos que enfrentan para acceder y avanzar en el mercado laboral.

Sin embargo, tan importante como contar con grupos de pertenencia es poder cada uno/a desarrollar su individualidad dentro de ellos. Los grupos deberían permitir a sus miembros diferenciarse entre sí y opinar con libertad. Un grupo diferenciado internamente es más fuerte, permite a sus miembros desarrollarse y previene fenómenos sociales derivados de la arbitrariedad o dominio de un miembro o de una parte del grupo sobre otros.

Los grupos y redes sociales que rodean a las personas juegan también un papel muy importante en la orientación e ingreso en el mercado de trabajo. La mayoría de los/as trabajadores/as entran al mercado de trabajo a través de la información provista por sus familiares, amigos y contactos cercanos, personas de su medio social inmediato. Estas redes sociales, que constituyen un capital social de importancia indiscutible, afectan las posibilidades de acceso según la extensión y las diferencias de los miembros que integran la red. Sin embargo, pese a esta importancia, los/as trabajadores/as deberían trascender esta red para iniciar una búsqueda más activa de formación y de trabajo.

En esta Unidad se trabaja con los grupos de pertenencia de las personas, tratando de facilitar un análisis de las distintas posiciones que tienen las personas dentro de los grupos y un ejercicio de la autoafirmación con miras a estimular el desarrollo personal y el de los grupos de referencia.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA UNIDAD

- 2.1 Favorecer la mutua comprensión y cooperación mediante el intercambio de experiencias, gustos y sentimientos.
- 2.2 Reconocer la importancia de los grupos y las redes sociales en el momento de ingresar al campo laboral.
- 2.3 Identificar los diferentes grupos de pertenencia y los recursos que cada uno de ellos aporta en el proceso de búsqueda, ingreso y permanencia en el trabajo.
- 2.4 Escuchar activamente como base para comunicarnos con los demás y trabajar en equipo.
- 2.5 Aplicar, en ejemplos, elementos que pueden ser útiles para mejorar la conversación con los/as demás.
- 2.6 Mejorar el sentido de pertenencia y calidad de la cooperación en los distintos grupos de pertenencia.
- 2.7 Ayudar a los/as participantes a afirmar su individualidad y sus valores personales como miembro de un grupo solidario.



Junto con estos objetivos, en la Unidad se procurará desarrollar un conjunto de objetivos destinados a incorporar perspectiva de género para contribuir a mejorar la situación de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y que en este caso se formula en la siguiente forma:

- ➔ **Analizar las diferencias en las experiencias de los hombres y de las mujeres respecto a temáticas relacionadas con *pertenencia y cooperación*.**

En términos del Informe SCANS modificado, en el siguiente cuadro se valorizan, con **letra negrita**, las habilidades, cualidades y capacidades que se trata de desarrollar especialmente, aunque no exclusivamente, en esta segunda Unidad:

## INFORME SCANS MODIFICADO

### Unidad Modular 2: «Pertenencia y cooperación»

#### 1. PRINCIPALES HABILIDADES BÁSICAS A DESARROLLAR

---

##### 1.1. **Habilidades relacionadas con la comunicación verbal.**

---

1.2. Operaciones aritméticas básicas, porcentajes y fracciones.

---

#### 2. PRINCIPALES HABILIDADES DE PENSAMIENTO A DESARROLLAR

---

2.1. Resolución de problemas.

---

##### 2.2. **Toma de decisiones.**

---

#### 3. PRINCIPALES CUALIDADES A DESARROLLAR

---

3.1. Autoestima.

---

3.2. Autonomía y autorregulación.

---

##### 3.3. **Responsabilidad e integridad.**

---

3.4. **Iniciativa.**

---

#### 4. PRINCIPALES CAPACIDADES A DESARROLLAR

---

##### 4.1. **Abordaje sistémico de la realidad.**

---

4.2. Acción interpersonal.

---

##### 4.3. **Manejo de elementos.**

---

4.3.1. **Manejo del recurso *tiempo*.**

---

4.3.2. **Manejo de la *información*.**


---

4.3.3. **Manejo de la *tecnología*.**

---

## DESARROLLO PEDAGÓGICO

El cuadro entrega una propuesta de objetivos específicos, principales contenidos y experiencias de aprendizaje para el cumplimiento de esta Unidad.

 <b>Pertenencia y cooperación</b>		
Objetivos específicos	Contenidos	Experiencias de aprendizaje
<b>Construcción de confianzas</b> <b>2.1</b> Favorecer la mutua comprensión y cooperación mediante el intercambio de experiencias, gustos y sentimientos.	La confianza entre las personas. Grados de confianza. Cómo se construye una mayor confianza.	<b>EJERCICIO 2. A:</b> «La confianza en el grupo».
<b>Grupos de pertenencia y redes sociales</b> <b>2.2</b> Reconocer la importancia de los grupos y las redes sociales en el momento de ingresar al campo laboral.  <b>2.3</b> Identificar los diferentes grupos de pertenencia y los recursos que cada uno de ellos aporta en el proceso de búsqueda, ingreso y permanencia en el trabajo.	Sentido de los grupos de pertenencia y redes sociales: familia de origen, familia actual, amigos, grupos de mujeres, sindicatos.  Exclusión social y dificultades para el ingreso laboral. Papel de los grupos de referencia y las redes sociales para el ingreso al campo laboral y el mantenimiento y desarrollo de un trabajo.	<b>EJERCICIO 2.B:</b> «¿Son importantes los grupos y las redes sociales?».  <b>EJERCICIO 2.C:</b> «¿A cuáles grupos pertenezco?».
<b>Comunicándonos</b> <b>2.4</b> Escuchar activamente como base para comunicarnos con los demás y trabajar en equipo. <b>2.5</b> Aplicar, en ejemplos, elementos que pueden ser útiles para mejorar la conversación con los/as demás.	Los actos comunicativos: <i>escuchar, hablar, leer, escribir</i> . Cómo nos comunicamos. Cómo escuchar bien.  La conversación. Partes de una conversación: la apertura o inicio, el cuerpo de la conversación, las conclusiones, el cierre.	<b>EJERCICIO 2.D:</b> «¿Cómo escucho lo que dicen en clase?».  <b>EJERCICIO 2.E:</b> «Conversando con los/as demás».
<b>Autoafirmación y cooperación</b> <b>2.6</b> Mejorar el sentido de pertenencia y calidad de la cooperación en los distintos grupos de pertenencia. <b>2.7</b> Ayudar a los participantes a afirmar su individualidad y sus valores personales como miembro de un grupo solidario.	La autoafirmación frente a los/as demás. Concepto y valor.  La asertividad. Agresividad y elusividad (silencio, no participación) como conductas no asertivas.	<b>EJERCICIO 2.F:</b> «Afirmándonos frente a los/as demás».
<b>2.8</b> Analizar las diferencias en las experiencias de los hombres y de las mujeres respecto a temáticas relacionadas con pertenencia y cooperación.		Se trata de un objetivo transversal, que se cumple a través de todos los ejercicios.
<b>CIERRE DE LA UNIDAD</b>		

## EJERCICIOS



### EJERCICIO 2.A: «La confianza en el grupo»

→ PRIMERA FASE: <b>GRUPOS PEQUEÑOS</b>
→ SEGUNDA FASE: <b>PLENARIA</b>
→ TERCERA FASE: <b>AUTOEVALUACIÓN COLECTIVA</b>

Este ejercicio pretende servir de continuidad para lo realizado en el Manual 3 del Sistema de Orientación Profesional y Laboral, principalmente en cuanto a la importancia de darse cuenta que la pertenencia a grupos de referencia y a redes sociales se hace en base a la confianza en las personas y que sin ésta, la construcción que se pueda hacer falla desde sus cimientos.

#### → PRIMERA FASE: **GRUPOS PEQUEÑOS**

Este ejercicio busca demostrar que se puede desarrollar la confianza entre los miembros del grupo y que esto se puede demostrar a través de acciones concretas tales como la del ejercicio.

Se trata de realizar un ejercicio que permita mostrar cómo dependen unos/as de otros/as y cómo pueden potenciarse a través de la confianza mutua. Se intenta igualmente que los integrantes tengan la experiencia de la doble función que puede tener un grupo: proteger y dar libertad a sus miembros para definir sus caminos.

Se puede comunicar que se trabajará en tres situaciones diferentes. En cada una de ellas, un miembro del curso simulará ser ciego y deberá atravesar la sala para llegar a una meta que se le ha mostrado previamente. En el camino a la meta hay una serie de obstáculos que deberá sortear con la ayuda del grupo.



Se forman tres grupos de voluntarios/as, el resto observa.

En un primer grupo, cuando la persona trata de desplazarse los miembros del grupo están tan cerca de ella que le impiden moverse o decidir por donde caminar. En un segundo grupo, los miembros se encuentran a la distancia precisa, dan libertad de movimiento, pero anticipan los obstáculos. En el tercer grupo, la persona no encuentra el apoyo necesario y, en algunas ocasiones, se enfrenta sola a los obstáculos.

Para expresar posteriormente sus impresiones en la plenaria, los/as voluntarios/as de los grupos podrían ayudarse con las preguntas contenidas en el formulario N° 2.1 y los/as demás que observan podrían comparar los comportamientos de los tres grupos e intercambiar ideas en función de temas tales como los que se proponen en el formulario N° 2.2.

La propuesta de este ejercicio pretende ser sólo un ejemplo del tipo de ejercicio que se puede realizar para mostrar:

- a) La dependencia que tienen los seres humanos entre sí.
- b) La necesidad de confiar y no creer que solos/as se puede avanzar y desarrollarse.

La idea sería realizar este ejercicio o cualquier otro a través del cual se pueda conseguir el mismo propósito.

Los puntos importantes de abordar podrían ser:

- La necesidad de una confianza inteligente y razonada y no una confianza ingenua e impulsiva que se entrega a personas que no se conoce y que pueden traicionarla con mucha facilidad.
- La necesidad de confiar respetando la diversidad de las personas, y no solamente en las personas que se parecen a nosotros, porque tienen el mismo sexo o porque piensan igual, o porque son del mismo pueblo, etc.
- El grupo debe proteger y ayudar a sus miembros sin quitarles la libertad de decidir sobre su vida y afirmar su individualidad. A su vez, los miembros de un grupo deben preservar al grupo de las tendencias a la dispersión por presiones que vienen desde fuera o desde dentro.

**Formulario N° 2.1**

Para los/as voluntarios/as de los grupos

1. ¿Qué ha sentido?
2. ¿Cómo ha percibido al grupo?
3. ¿Qué es lo que más le ha gustado?
4. ¿Hay algo que le haya molestado? ¿Qué?
5. ¿Puede relacionar esta necesidad de confianza con el trabajo en equipo?

**Formulario N° 2.2**

Para los/as participantes que han observado la experiencia

1. ¿Qué importancia tiene confiar en los grupos?
2. ¿Cuáles son las características que debería tener un grupo para aumentar la confianza de sus miembros en si mismo/a y en el grupo?
3. ¿Cuándo se rompe la confianza en el grupo?
4. ¿Qué puede hacerse para recuperar la confianza en los/as otros/as?

→ SEGUNDA FASE: **PLENARIA**

La plenaria consiste en poner en común lo dialogado dentro de los pequeños grupos, tanto por parte de los/as voluntarios/as de la experiencia, como de los/as observadores.

Cada persona comunica las sensaciones que ha tenido en cada una de las situaciones y el/la docente procura identificar elementos comunes y solicitar que lleguen a algunas conclusiones sobre la confianza y la construcción de confianza.

→ TERCERA FASE: **AUTOEVALUACIÓN COLECTIVA**



**Formulario N° 2.3: EJERCICIO 2.A – Autoevaluación colectiva**



- A. ¿Qué pasa cuando no existe confianza entre las personas?
- B. ¿Qué pasa cuando existe confianza entre las personas?
- C. ¿Ven alguna diferencia entre la forma en que confían la mayoría de las mujeres y de los hombres? Si su respuesta es positiva, señalar, por favor, la/s diferencia/s.

**EJERCICIO 2.B:****«¿Son importantes los grupos y las redes sociales?»**

- |   |
|---|
| → PRIMERA FASE: <b>GRUPOS PEQUEÑOS</b>          |
| → SEGUNDA FASE: <b>PLENARIA</b>                 |
| → TERCERA FASE: <b>AUTOEVALUACIÓN COLECTIVA</b> |

Ninguna persona está totalmente sola. Cada una pertenece a algún grupo, porque es parte de una familia, se relaciona con personas en su barrio, en su trabajo, en su iglesia (si practica alguna religión), en su partido político (si es activa en la política partidaria), en un club deportivo, etc. Se pertenece a distintos grupos a lo largo de la vida y en cada uno la persona desempeña un papel (hijo/a, padre/madre, subalterno, jefe, etc.)

Este ejercicio busca que los/as participantes tengan en cuenta la importancia de los grupos de pertenencia, de las amistades y conocidos/as. Una aclaración importante a hacer sería la idea que los grupos y las redes deben servir como fuente de información y contacto, pero que la relación de una persona con su trabajo es en base al mérito y la justicia para cada cual. Ingresar al mundo laboral y progresar en él es una tarea difícil y prácticamente imposible si la persona no se relaciona con otros/as, pero esto es muy distinto a pretender que por el hecho de ser pariente de alguien o de tener un determinado amigo se podrá conseguir un trabajo sin tener las condiciones para ello.

El ejercicio busca también mostrar cómo la posición que tienen dentro de las relaciones con los/as otros/as favorece o dificulta su acceso a distintos tipos de recursos que influyen en el ingreso al campo laboral.

En el caso de las mujeres, las redes familiares y de vecinas son fundamentales, por ejemplo, para apoyarlas en las tareas de cuidado y crianza de los/as hijos en el caso de mujeres trabajadoras. Las redes de amigos/as en los/as jóvenes son igualmente decisivas para acceder a la información sobre fuentes y calidad de trabajo, así como también sobre los comportamientos y desempeños esperables.

**→ PRIMERA FASE: GRUPOS PEQUEÑOS**

Se forman cuatro grupos y cada uno de ellos analiza una de las historias laborales. Se trata de que los integrantes identifiquen en cada historia los grupos de pertenencia de los protagonistas y las personas que más han influido para ingresar y mantenerse en el mercado de trabajo. La idea es que todos/as tengan oportunidad de leer las cuatro historias, pero cada grupo se hará cargo de una para que posteriormente, en la plenaria, entregue sus respuestas sobre ella.

**Historia uno**

Isabel pertenece a una familia numerosa de bajos recursos. Los padres decidieron que los hombres tuvieran mayor escolaridad que las mujeres, porque ellos iban a mantener la familia, mientras que sus hijas estarían en sus casas. Isabel quiere estudiar como sus hermanos, pero por ser mujer le dan menos importancia a sus opiniones. A los 13 años, una amiga le aconseja que trabaje y estudie. Decide, entonces, entrar a trabajar en una casa particular y seguir cursos vespertinos. Debe enfrentar la resistencia del padre, que ve peligroso que su hija salga joven de la casa, pero recibe el apoyo de la madre. En la ciudad donde se traslada se hace de amigas, quienes luego de un tiempo le aconsejan qué hacer para cambiarse a un servicio en mejores condiciones. Ellas le dicen dónde capacitarse y luego le avisan cuando hay vacantes en sus lugares de trabajo.

**Historia dos**

Juan es el hijo del medio de una familia campesina pobre. Desde pequeño su sueño ha sido trasladarse a la ciudad y llegar a ser mecánico. Va a la escuela, le va bien pero no tiene dinero para seguir los estudios en el pueblo vecino, donde hay cursos de mecánica. Aunque existen algunas becas para jóvenes en su situación, ni él ni su familia tienen esa información, ni saben dónde obtenerla. Por casualidad los visitan unos amigos y ellos les informan sobre esta posibilidad. Los padres se entusiasman y acompañan a Juan a hacer las averiguaciones.

### Historia tres

María es hija única. Gracias al estímulo de sus padres, en particular de su padre, ha terminado sus estudios básicos y seguido cursos de perfeccionamiento en mecánica dental. Le importa mucho trabajar, le gusta su independencia y no quiere repetir la situación de su madre, que lamenta no haber tenido una mayor independencia para decidir trabajar o no fuera del hogar.

Tiene un novio que quiere casarse con ella. Pese a que sus padres y suegros presionan para que ella se case y tenga muchos hijos, María trata de llegar a un acuerdo con su novio en cuanto al reparto del trabajo doméstico y a una maternidad y paternidad responsables. Establecen el número y fecha de nacimiento de los hijos para que ambos puedan criarlos y educarlos bien y atender también a sus propios desarrollos personales y como familia.

### Historia cuatro

Manuel entra a trabajar en una fábrica de confecciones como auxiliar. Viene del campo. Al comienzo se siente rechazado por el grupo de trabajadores que son de la ciudad. Luego, como trabaja bien y ayuda a los trabajadores (les alcanza las piezas), estos lo aceptan y le empiezan a enseñar el uso de las máquinas. Incluso ellos le proponen al jefe de que lo nombren operador. El grupo le enseña a Manuel cómo negociar su salario y condiciones de trabajo.

Para trabajar cada historia, el grupo podría ayudarse con las preguntas del formulario N° 2.4.



#### Formulario N° 2.4

1. ¿Cuáles son los grupos de referencia de cada uno/a de los/as protagonistas de cada historia?
2. ¿Quiénes los conformaban?
3. ¿Cómo influyeron las personas de esos grupos en las decisiones que tomaron los protagonistas?
4. ¿Qué dificultades encontraron las personas para seguir estudios e ingresar al trabajo?

#### → SEGUNDA FASE: **PLENARIA**

Un/a representante de cada grupo entrega el análisis de la historia. El/la docente procura estimular comentarios desde los/as integrantes de los otros grupos e impulsar que el grupo llegue a algunas conclusiones.

→ TERCERA FASE: **AUTOEVALUACIÓN COLECTIVA**



**Formulario N° 2.5: EJERCICIO 2.B – Autoevaluación colectiva**



Las preguntas que se les proponen a continuación se refieren a este caso:

Miguelina es una mujer solitaria. «Prefiero andar sola que mal acompañada», es su dicho preferido. Sus padres están muertos y se relaciona muy poco con sus otros parientes. Ella ha tenido una desilusión amorosa muy grave y considera que tampoco tiene «suerte» con las amigas.

- A. ¿Piensan Uds. que ella debería seguir tal como está? ¿Por qué?
- B. ¿Qué podría hacer Miguelina frente a su situación actual?



**EJERCICIO 2.C:**

«¿A cuáles grupos pertenezco?»

- |   |
|---|
| → PRIMERA FASE: <b>GRUPOS PEQUEÑOS</b>          |
| → SEGUNDA FASE: <b>PLENARIA</b>                 |
| → TERCERA FASE: <b>AUTOEVALUACIÓN COLECTIVA</b> |

El ejercicio tiene por finalidad que los/as participantes identifiquen sus grupos de referencia más importantes. Sin embargo, el/la docente debería también llamar la atención en el hecho que no todos/as los/as integrantes de un grupo de referencia actúan en el mismo sentido y ejercen la misma influencia. En una familia, la madre puede haber alentado a la hija a trabajar y haberle ayudado activamente en el cuidado de sus nietos/as cuando la hija ingresó al trabajo, mientras el padre puede oponerse pensando que el trabajo fuera del hogar no es actividad para las mujeres.



→ PRIMERA FASE: **GRUPOS PEQUEÑOS**

Se forman grupos de cinco a seis personas y colectivamente identifican los grupos de referencia más importantes en sus vidas.

En cada grupo se podrían debatir los temas sugeridos en el Formulario N° 2.6 a partir de la experiencia o conocimiento personal de sus miembros.

**Formulario N° 2.6**

Grupos de referencia	
1.	3.
2.	4.

**Temas de debate**

- Importancia de los distintos grupos en la formación e ingreso laboral de sus miembros; papel de sus integrantes: padre, madre, hermano/as, amigos/as, profesores/as, compañeros/as.
- ¿La influencia de la familia es similar en hombres y mujeres en lo que respecta a formación e ingreso al mundo laboral?
- Situaciones en las cuales el papel de los grupos ha sido positivo o, por el contrario, sus miembros han obstaculizado el desarrollo personal: razones y posibles soluciones.
- Recursos que los distintos grupos de referencia transfieren a sus miembros en el proceso de formación, búsqueda e ingreso al campo laboral.

→ SEGUNDA FASE: **PLENARIA**

Un/a representante de cada grupo entrega las conclusiones y el/la docente invita a todos/as a trabajar en ellas hasta obtener las conclusiones generales del gran grupo-curso con relación a algunos o todos los temas de debate incluidos en el formulario N° 2.6.

→ TERCERA FASE: **AUTOEVALUACIÓN COLECTIVA**



**Formulario N° 2.7: EJERCICIO 2.C – Autoevaluación colectiva**



- A. ¿Han descubierto algo nuevo respecto a la importancia de los grupos en su desarrollo personal y laboral?
- B. La influencia de la familia, ¿es similar en hombres y mujeres?
- C. ¿Cómo podría mejorar una persona (tal vez Uds. mismos/as) su relación con su equipo de trabajo?
- D. ¿Ven alguna diferencia entre la forma que tienen de relacionarse con la familia la mayoría de las mujeres y de los hombres? Si la respuesta es positiva, señalar, por favor, la/s diferencia/s.
- E. ¿Ven alguna diferencia entre la forma que tienen de relacionarse con el grupo laboral la mayoría de las mujeres y de los hombres? Si la respuesta es positiva, señalar, por favor, la/s diferencia/s.

**EJERCICIO 2.D:****«¿Cómo escucho lo que dicen en clase?»**

Un aspecto fundamental en la convivencia humana y en el desarrollo de las personas es la comunicación. La comunicación permite no sólo acceder a la información, recurso fundamental para identificar las oportunidades que ofrece el medio para formarse y acceder al campo laboral. También hace posible conocer las opiniones, puntos de vista, expectativas y metas de los/as otros/as. Mediante la comunicación las personas pueden identificar los problemas que comparten, intercambiar opiniones sobre sus causas, pensar en cómo solucionarlos y ponerse de acuerdo sobre qué hacer o a quién o quiénes acudir para expresar sus demandas.

Escuchar bien lo que los/as otros/as dicen, para evitar malos entendidos, estar atento/a a lo que los otros/as esperan de uno/a, es una importante capacidad a desarrollar que aumenta las posibilidades de ingreso al campo laboral.

Este ejercicio es el primero de varios ejercicios de comunicación que se presentarán en los Módulos de Formación para la Empleabilidad y la Ciudadanía. Los ejercicios están enfocados a preparar para situaciones reales del campo laboral<sup>1</sup> y para las cuatro acciones principales de la comunicación verbal: escuchar, hablar<sup>2</sup>, leer y escribir y han sido adaptados de contenidos de materiales ad hoc<sup>3</sup>.

---

**1** Ver, por ejemplo, «Contenidos de las interacciones entre el trabajador y las personas que lo rodean (supervisor y compañeros) en el entorno específico del grupo de trabajo» (Novick et al., 1998) de los cuales hemos seleccionado y adaptado elementos teniendo como referencia situaciones comunicacionales reales tales como:

- Interacción para requerir órdenes de trabajo al supervisor.
- Interacción ante problemas: comunicar que hay un problema, buscar soluciones.
- Interacción para enseñar/aprender, presente en los procesos de aprendizaje *on-the-job*.

**2** Escuchar y Hablar tanto en comunicación cara a cara como en comunicación telefónica.

**3** Ver, por ejemplo, «Panorama de reglas y formas de la comunicación», Guatemala, Editora Tercer Milenio, Apoyo a la Colección ¡A saber...!, 1999.

Se trata de una actividad de todo el grupo que consiste en lo siguiente:

- a) El/la docente dice algo sin pedir que pongan atención ni que se callen las personas que estuvieran eventualmente hablando. Podría decir, por ejemplo: «El próximo lunes vamos a tener una visita en la clase. Viene de otra ciudad y quiere conversar con Uds. sobre el curso. Me gusta esta idea y les ruego que le entreguen toda la información que puedan». A continuación solicita que reaccionen.
- b) Muy probablemente se podrían esperar reacciones como las siguientes:
  - «No entendí nada».
  - «Disculpe, estaba distraído/a, ¿podría decirlo de nuevo, por favor?».
- c) Ante las reacciones, el/la docente podría, con todo el grupo:
  - anunciar que se trata de un ejercicio de comunicación;
  - conversar sobre lo que es el proceso comunicativo (quién era, en este caso, el emisor/a, quiénes los/as receptores/as y cuál era el mensaje, etc.);
  - explicar en ejemplos los actos comunicativos de escuchar, hablar, leer y escribir;
  - explicar qué es escuchar, la importancia de escuchar y cómo una persona podría escuchar mejor (podrían darse ejemplos de consecuencias negativas por haber escuchado mal, no haber puesto atención, quedarse con lo que se creyó haber escuchado, tener vergüenza de preguntar, etc. y ejemplos de las ventajas de hacer preguntas como la que aparece en la letra b).
- d) Se sugieren algunas estrategias para escuchar más activamente:
  - Poner lo escuchado en sus propias palabras («Quiero saber si entendí bien. En mis propias palabras, lo que Ud. dijo fue que va a venir una visita y que sería bueno que le contáramos sobre el curso...»).
  - Expresar que se entienden los sentimientos del que habla («Parece que Ud. se siente contento/a porque va a venir una visita...»).
  - Hacer preguntas para asegurarse de que uno/a entiende («¿A qué hora va a venir la visita el lunes?»).

- e) Se solicita que se practique esta «escucha activa» a lo menos una vez al día durante el curso y que, para eso, elijan un/a compañero/a distinto/a cada semana con el/la que practicarán.

*Nota:* La práctica de ejercicios de comunicación entre pares que van rotando tiene el objetivo adicional de lograr un mayor conocimiento entre los/as compañeros/as del curso.



### **EJERCICIO 2.E: «Conversando con los/as demás»**

Se trata de una actividad de todo el grupo que consiste en lo siguiente:

- a) El/la docente les recuerda a los/as participantes el ejercicio que hicieron recientemente respecto a escuchar y los invita a avanzar en la comunicación hacia lo que es entre las personas.
- b) Se les pide a dos participantes que pasen en forma voluntaria hacia adelante y conversen brevemente sobre algo (desempeño de papeles). Sería conveniente que los temas de conversación fueran sobre situaciones laborales tales como, por ejemplo, una conversación entre un/a vendedor/a y su cliente, una conversación entre una persona que ofrece un servicio (plomería, peluquería, reparación de muebles, etc.) y la persona que puede solicitar el servicio. Sobre la base de esta conversación, el/la docente introduce las partes de una conversación (apertura, cuerpo, conclusiones y cierre), ilustrando su explicación con los casos concretos.
- c) Se les pide a otros/as dos participantes que pasen hacia delante y conversen ilustrando un contraejemplo de lo que debe ser una conversación (no se saludan, no se escuchan, sino que cada cual se pone a hablar antes de que termine la otra persona, no resumen ni sacan conclusiones sobre lo que hablaron, no se despiden). El/la docente le pide al grupo que analice los problemas que ha habido en esta conversación.

- d) El/la docente reitera las partes de una conversación y explica que estos aspectos son formales, pues pueden cumplirse todos muy bien y la conversación puede tener, sin embargo, un contenido que no vale la pena. Introduce la idea de forma y contenido, insistiendo en la importancia de una conversación con sentido y bien expresada.
- e) Se sugieren algunas estrategias para llevar en mejor forma una conversación:
- Manejo del lenguaje verbal y no verbal.
  - Manejo de la voz (volumen y pronunciación).
  - Manejo de las palabras.
  - Errores frecuentes que se pueden evitar (interrumpir, no terminar las frases, hablar muy bajo o gritar, hablar demasiado poco o en exceso, repetir, hablar en forma agresiva o en forma acomplexada, etc.)
- f) Se solicita que los/as participantes realicen a lo menos una conversación breve al día, primeramente con las personas con las cuales tienen más confianza para ir avanzando después y conversar con un/a docente o con alguna persona que le parezca que tiene mayor autoridad.

*Nota:* El cumplimiento y autoevaluación de esta actividad debería ser registrada por el/la participante en su cuaderno.

**EJERCICIO 2.F:****«Afirmándonos frente a los/as demás»**

→ PRIMERA FASE: <b>GRUPOS PEQUEÑOS</b>
→ SEGUNDA FASE: <b>PLENARIA</b>
→ TERCERA FASE: <b>AUTOEVALUACIÓN COLECTIVA</b>

Se trata de un ejercicio muy importante, principalmente porque tiene que ver con el desarrollo de la autoafirmación o asertividad. Se llama la atención hacia el primer párrafo que se encuentra en el texto de la Unidad, que se refiere a que las personas deben «aprender a pedir lo que se quiere, a formular correctamente un problema, a hacer y recibir elogios, a defender los derechos propios, a decir que “no” cuando corresponde hacerlo, sin temor, pero dando razones valederas y sin gritos ni rabia».

La asertividad es difícil de trabajar en la mayoría de los grupos. Habitualmente existe un aprendizaje anterior de conductas agresivas (reacciono y respondo mal) o elusivas (eludo dar respuesta, me aílo, me callo para no involucrarme o para evitar ser herido/a). En escenarios más amplios tiende también a existir una atmósfera general de poco diálogo abierto y hay medios de comunicación social que son rápidos para tildar de conflictiva a la persona que dice lo que piensa.

La asertividad es un componente fundamental en el desarrollo de la autonomía y la habilidad de autorregulación. El nivel de autoestima y el grado de convicción de las personas sobre sus necesidades y opiniones influye en el grado de su asertividad. Se expresa en la postura corporal, en los gestos, en la expresión facial, en el tono de voz, en la mirada, en la claridad de lo que se comunica.

La autoafirmación o asertividad es una capacidad que al desarrollarse permite un mejor conocimiento de las necesidades e intereses de cada quién y actuar en armonía con lo que uno/a necesita y quiere. A la vez, esto permite comunicarse con claridad con los/as demás, lo que generalmente es valorado y respetado por los grupos. La asertividad permite mantener la individualidad de los sujetos al interior de un grupo. Sin embargo, la autoafirmación no debe ser confundida con agresividad e imposición de las necesidades e ideas de uno/a sobre otro/a.

El ejercicio consiste en la representación de situaciones conflictivas en las que la persona debe ser capaz de reconocer y defender sus derechos.

→ PRIMERA FASE: **GRUPOS PEQUEÑOS**

Esta fase está dedicada a que los grupos, de cuatro personas cada uno, se organicen para que dentro de cada uno, una persona represente una situación de las que se proponen a continuación y/o semejantes que el/la docente pudiera considerar relevantes para el curso.

El grupo desarrolla, en conjunto, el final de la situación, es decir, decide cómo seguirá el tema y cómo reaccionará finalmente la persona de ellos que hará la actuación en la plenaria.

Esta fase parece ideal para relevar el tema de la toma de decisiones, haciendo ver que el grupo de cuatro personas deberá tomar, a lo menos, dos decisiones muy importantes:

- a) Elegir una situación para representar.
- b) Decidir un final para la situación.
- c) Elegir la persona que actuará representando la situación.



**Situación uno**

María (o Pedro) va a la tienda y compra una radio.

Al llegar a su casa muy contenta se la muestra a su familia y se da cuenta de que está dañada.

La familia reacciona frente a este hecho y María (o Pedro) decide:

.....

**Situación dos**

María (o Pedro) trabaja de conserje (repcionista) en un edificio de departamentos. Un/a propietario/a de uno de los departamentos le habla todos los días para exigirle que riegue el jardín, limpie los vidrios y otras tareas que no corresponden a su compromiso de trabajo. En esta situación, María (o Pedro) decide:

.....

**Situación tres**

María (o Pedro) está en un grupo de amigos/as con los/as cuales trabaja. Todos/as discuten sobre un tema. Todos/as los/as amigos/as están de acuerdo, pero María (o Pedro) tiene otra opinión. En esta situación, María (o Pedro):

.....

**Situación cuatro**

María (o Pedro) está en su casa. Su pareja llega molesta y al verlo/a sentado/a le dice: «Es el colmo, mientras yo trabajo todo el día, tú, como siempre, estás ahí sin hacer nada». Entonces, María (o Pedro):

.....

→ SEGUNDA FASE: **PLENARIA**

- Representación de una situación por parte de cada grupo.
- Discusión grupal sobre el comportamiento del o la protagonista en la afirmación de sus intereses. Para esta discusión puede ayudar el que cada participante registre sus opiniones en el formulario N° 2.8.

En esta fase se podría aprovechar a destacar los siguientes aspectos:

- a) El valor de la crítica bien hecha. Se podría recordar que «criticar» viene de «cernire» que significa pasar por un cedazo. Como la acción de pasar, por ejemplo, harina por un cedazo, puede ser muy cercana a los/as participantes, se podría aprovechar de mostrar que lo que queda arriba no es necesariamente malo; es, de todos modos, harina. En el proceso de cernir se trata, más bien, de obtener lo mejor y no necesariamente de distinguir entre bueno y malo.
- b) El valor del uso de tecnología. Hacer una crítica al azar sobre la representación es distinto de una crítica basada, por ejemplo, en una pauta de factores como la que se propone en el formulario N° 2.8.



## Formulario N° 2.8

ASPECTO	Situación 1	Situación 2	Situación 3	Situación 4
Actitud corporal				
Gestos				
Mirada				
Expresión de la cara				
Tono de voz				
Claridad de lo que dice				
Logro obtenido				
Grado de autoafirmación				

Luego se solicita a los/as participantes que contesten en conjunto las preguntas contenidas en el formulario N° 2.9.

**Formulario N° 2.9**

1. ¿Por qué es difícil autoafirmarse frente a los demás?
2. ¿Como reaccionan los demás frente a una persona que no defiende sus puntos de vista o intereses?
3. ¿En qué forma les podría ayudar la autoafirmación en el estudio? Dar, por favor, un ejemplo.
4. ¿En qué forma les podría ayudar la autoafirmación en el trabajo? Dar, por favor, un ejemplo.
5. ¿Notan alguna diferencia entre la forma que tienen de autoafirmarse la mayoría de las mujeres y de los hombres? Si la respuesta es positiva, señalar, por favor, la/s diferencia/s y dar un ejemplo.

El trabajo de esta plenaria debería ser selectivo, focalizado en obtener conclusiones de algunas de las preguntas.

→ TERCERA FASE: **AUTOEVALUACIÓN COLECTIVA**

**Formulario N° 2.10: EJERCICIO 2.C – Autoevaluación colectiva**

Esta autoevaluación colectiva podría consistir en que todos/as señalen cuáles son los aspectos que más les cuestan para autoafirmarse y se propongan un plan de desarrollo a través del cual van a trabajar cada aspecto durante una semana.

Por ejemplo, si la conclusión fuera que lo que más les cuesta o lo que les cuesta a la mayoría es decir las cosas claramente, pero sin enojarse, y mirar a el/la interlocutor/a a los ojos al momento de hablar, el curso podría organizarse en pares y cada par comprometerse a observarse entre sí sobre cómo están avanzando en la materia, haciendo una semana lo de la forma de hablar y agregando a la semana siguiente el cuidado por tomar contacto visual con la persona con la cual se habla.

## CIERRE DE LA UNIDAD

Se sugiere terminar la Unidad con una revisión de lo que se ha hecho durante su desarrollo, evocando los objetivos y dialogando con los/as participantes sobre la forma y grado en que se consideran cumplidos y lo que habría que seguir trabajando más adelante, a lo largo del curso.