

## ACTIVIDAD RECAPITULATIVA:

1. ¿Con qué habilidad social crees que está relacionada esta afirmación de Gandhi? Razona tu respuesta.

“Las tres cuartas partes de las miserias y malos entendidos en el mundo terminaría si las personas se pusieran en los zapatos de sus adversarios y entendieran su punto de vista”.

2. Braulia Velasco trabaja en una empresa dedicada a la eliminación y el reciclaje de pilas y baterías. Sus superiores le han encargado que haga una presentación para concienciar a los ciudadanos de los peligros de desechar las pilas y las baterías agotadas y de los beneficios del reciclaje.

Braulia tiene que intervenir ante dos públicos muy distintos: en una reunión de la asociación de comerciantes y en un instituto con alumnos de la ESO.

¿Podrá Braulia realizar la misma intervención en las dos situaciones?

3. Un cliente llega a la recepción de la empresa en la que trabajas como técnico en gestión administrativa y te dice:
  - ¡No me puedo fiar de su servicio técnico! ¡Son ustedes unos mentirosos y unos caraduras! Dejé mi ordenador portátil hace una semana para repararlo y no he vuelto a saber de ustedes. Dijeron que en dos días me llamaba y sigo esperando.

¿Cuál debería ser tu respuesta si utilizaras la técnica del parafraseo?

4. Avelino López trabaja en el departamento de atención al cliente de una empresa editorial. Hoy tiene que atender el mostrador de la recepción por la tarde y ha decidido quedarse a comer allí. Se desabrocha la corbata y se siente relajadamente. Mientras está tomando un sándwich y un refresco, llega un cliente. Antonio, con la boca llena, le dice: “Perdona, es mi hora del almuerzo. Espera un momento, que enseguida te

atiendo". Cuando termina de comer, llama a su pareja para avisarle de que saldrá tarde y no podrá recoger al niño de la guardería.

¿Aprecias algún error relacionados con los protocolos de comunicación verbal no verbal ?

¿Cómo debería haber actuado?

5. De las siguientes acciones, ¿cuáles debemos realizar antes, durante y después de una charla?
  - a. Adaptar el mensaje al nivel del receptor.
  - b. Verificar la comprensión del mensaje.
  - c. Organizar el contenido del mensaje.
  - d. Indicar el motivo de nuestra exposición.
  - e. Crear y mantener el interés del receptor del mensaje.