

**FORMACIÓN
DE LA PVE**



COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

.....

GUÍA DEL ALUMNADO

FORMACIÓN ONLINE



PLATAFORMA
DEL VOLUNTARIADO
DE ESPAÑA

C/ Tribulete nº 18, 1ª Planta · 28012 Madrid
Tel: 91.541.14.66
info@plataformavoluntariado.org
plataformavoluntariado.org

**CERTI
FICA**
CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS
A TRAVÉS DE LA FORMACIÓN EN
VOLUNTARIADO



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

Contenido

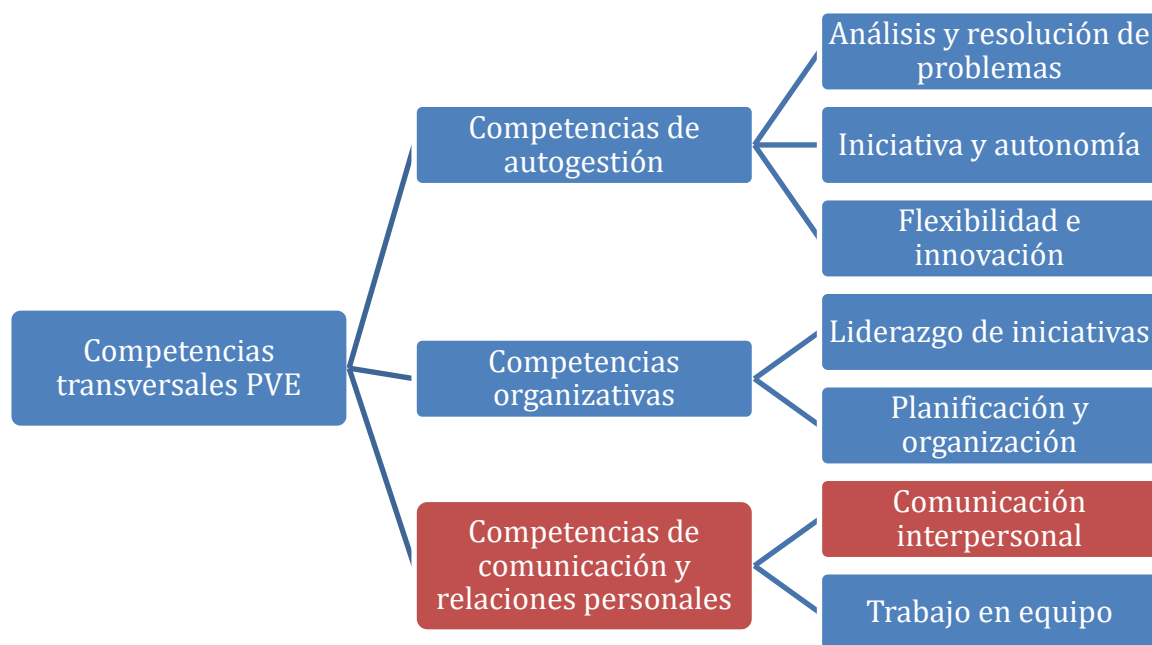
Objetivos del curso.....	2
Materiales didácticos.....	5
Recomendaciones para el estudio	7
Metodología y cronograma	8
Evaluación.....	8
Tutorización.....	9



Objetivos del curso

El Marco Europeo de Cualificaciones define una competencia como *“la capacidad demostrada para utilizar conocimientos, destrezas y habilidades personales, sociales y metodológicas en situaciones de trabajo o estudio y en el desarrollo profesional y personal”*¹.

La Plataforma de Voluntariado de España (en adelante PVE) ha establecido en 7 las competencias que se desarrollan con un carácter transversal en todos los ámbitos y tipos de voluntariado. Están contempladas en los marcos europeos de desarrollo de competencias y también son competencias muy demandadas en el ámbito laboral.



Las competencias se refieren a los conocimientos, las habilidades y las actitudes, y se muestran en comportamientos.

El “saber” de una competencia es necesario, pero no sirve de mucho si luego no se “sabe hacer” o no se “quiere hacer”. Por este motivo, esta formación sólo te resultará útil si es que el aprendizaje que adquieras se traduce en resultados (lo que eres capaz de hacer).

¹ PVE (s.f.). Guía para el diseño de las formaciones en competencias transversales del voluntariado. Aspectos clave.

Si eres capaz de recordar conceptos estarás ya en un nivel básico de la competencia, pero lo realmente interesante es que consigas avanzar en la misma a través de la comprensión y la aplicación de los contenidos (nivel intermedio), e incluso seas capaz de analizar, evaluar y crear (nivel avanzado) un estilo de comunicación propio y que muestre una adecuada autoestima, desarrollar la empatía con otras personas voluntarias y las destinatarias de los proyectos, y adaptar el estilo de comunicación a los recursos disponibles que tengas en cada momento.

En cada módulo te encontrarás una serie de contenidos teóricos, test y ejercicios para realizar, con el objetivo general de conseguir la competencia “Comunicación Interpersonal”, definida por la PVE como²: “Capacidad para establecer el intercambio de ideas y emociones a través de la producción de mensajes orales, escritos o gestuales, considerando el contexto y el medio más adecuado para lograrlo de manera efectiva”.

A la finalización óptima del curso serás capaz de desplegar conductas propias de la competencia “comunicación interpersonal” y que, tomando como referencia el desarrollo competencial que se propone en la guía Certifica Plus, se ubican en los niveles básico, intermedio y avanzado:

Nivel Básico:

- Reconocer las características de la competencia “comunicación interpersonal” y su impacto en las relaciones con otras personas.
- Observar las actitudes y expresiones de otras personas, identificando el impacto de la comunicación verbal y no verbal en el desarrollo de la interacción comunicativa y, reconociendo los elementos que promueven una comunicación efectiva en el entorno del voluntariado.
- Enumerar las principales dimensiones y técnicas asertivas.
- Reconocer los elementos que componen la comunicación oral y escrita en el entorno del voluntariado.

² PVE (s. f) Guía para el diseño de las formaciones en competencias transversales del voluntariado. Aspectos clave.

Nivel Intermedio:

- Comprender y asimilar la existencia de barreras en la comunicación, estableciendo mecanismos para su minimización.
- Relacionar la empatía con la comprensión del otro, la capacidad de escucha y la asertividad.
- Interpretar los principales gestos de la comunicación no verbal, ligados a emociones y actitudes.
- Explicar el proceso de escucha activa en el marco de la comunicación interpersonal, sus fases y barreras.
- Relacionar acciones y emociones en el intercambio con otras personas dentro del marco de la acción voluntaria.
- Expresar ideas y emociones, considerando a las otras personas que están involucradas.
- Observar las opiniones y sentimientos de las otras personas, promoviendo una comunicación respetuosa y empática en el entorno.

Nivel Avanzado:

- Distinguir la comunicación asertiva de la pasiva y la agresiva, determinando las emociones que acompañan a cada uno de los tipos.
- Analizar y evaluar la idoneidad de la comunicación oral u escrita en cada contexto y determinar el uso del medio que resulte más eficaz y eficiente.
- Aplicar las principales técnicas asertivas en las situaciones cotidianas
- Utilizar el lenguaje como expresión de ideas y emociones, determinando la calidad de las expresiones en un marco ético de “saber estar” con los demás.
- Demostrar que la autoconfianza, el compromiso, la diversidad y el respeto favorecen la comunicación entre las personas voluntarias y los destinatarios de los proyectos.
- Escoger el estilo de comunicación más efectivo para la interacción entre las diferentes partes de un proyecto de voluntariado.

- Priorizar la empatía y la escucha activa que facilitan la comunicación entre voluntarios y destinatarios del proyecto.
- Adaptar el estilo de comunicación a los recursos disponibles (tradicionales y digitales), teniendo en cuenta el uso más adecuado de cada canal de comunicación para la interacción efectiva entre las partes involucradas en el proyecto de voluntariado.
- En el ámbito de la empatía y la escucha a los demás, ser capaz de desarrollar un estilo de diálogo positivo que genere una comunicación adecuada en el entorno del voluntariado.

En el curso, además se establecen las bases técnicas para que, con práctica y determinación, consigas:

- Desarrollar estrategias de comunicación que promuevan la autoconfianza y la motivación en las interacciones con otras personas voluntarias.
- Construir estilos de comunicación efectivos entre las personas voluntarias y los destinatarios de un proyecto.
- Integrar la escucha activa en el proceso empático que permite comprender y proporcionar las respuestas adecuadas a otras personas voluntarias y a los destinatarios de los proyectos.

Materiales didácticos

Los materiales didácticos que integran este curso son:

- La presente guía didáctica, en la que puedes encontrar indicaciones generales sobre el desarrollo del curso.
- Manual de estudio, que constituye la base fundamental de los contenidos del módulo.

El índice abreviado del manual contiene los siguientes 6 módulos:

1. La competencia comunicación interpersonal
 - 1.1. Las competencias socioemocionales
 - 1.2. El concepto de comunicación
 - 1.3. Componentes y etapas
2. Los tipos de comunicación
 - 2.1. La comunicación verbal
 - 2.2. La comunicación no verbal
3. Las barreras a la comunicación
 - 3.1. Los obstáculos en la comunicación
 - 3.2. Las barreras físicas
 - 3.3. Las barreras semánticas
 - 3.4. Las barreras psicológicas
4. La escucha
 - 4.1. La escucha activa
 - 4.2. Los obstáculos para la escucha
 - 4.3. El proceso de escucha
5. La asertividad
 - 5.1. El concepto de asertividad
 - 5.2. Las dimensiones de la asertividad
6. La empatía
 - 6.1. El concepto de empatía
 - 6.2. Los niveles en el desarrollo de la competencia “empatía”
 - 6.3. Las preguntas como herramienta para ayudar a la comprensión

Conclusiones

Bibliografía

Al principio de cada módulo encontrarás también la relación de objetivos que podrás conseguir con el aprendizaje de los contenidos teóricos, prácticos y actitudinales que se te proponen.



Recomendaciones para el estudio

Los contenidos que encontrarás en el manual abarcan objetivos que tienen un componente técnico, pero especialmente práctico.

Se propone que hagas una lectura detallada de cada uno de los contenidos, tomando notas, preparando un esquema con las ideas principales, anotando aquellos contenidos que te resulten de mayor interés para la posterior elaboración de tus propias prácticas o mapas de apoyo.

Encontrarás numerosos ejemplos de cada una de las habilidades que se proponen, con el objetivo de que te resulte más sencillo ir asimilando cada uno de los conocimientos.

También, en muchas ocasiones encontrarás un apartado que se denomina “para reflexionar”. Es trabajo personal que se te propone realizar para ayudarte en el autoconocimiento. Son ejercicios para ti, que no tienes que pasar al tutor como parte de la autoevaluación.

Para avanzar con soltura en el curso es conveniente no avanzar hasta que no se vayan teniendo claros los distintos conceptos. Si necesitas ayuda, contacta con tu tutor/a.



Metodología y cronograma

En la plataforma encontrarás distintos foros:

- Uno por cada módulo (6 en total).
- Un foro de Bienvenida, para poder presentaros y conoceros un poco más.
- Un foro final de conclusiones.

Se estima que dediques al estudio del manual alrededor de 13 horas, alrededor de 6 horas para la realización de las reflexiones y ejercicios que se te proponen en cada uno de los contenidos, las pruebas de conocimientos tipo test y los ejercicios de los distintos módulos.

Así mismo, se estima que necesitarás alrededor de otras 5 horas para tus colaboraciones en el chat, la revisión de los contenidos una vez que hayas recibido la evaluación de los ejercicios, y también para resolver dudas con el tutor/a.

Al final del curso deberás rellenar un cuestionario de satisfacción que nos ayudará a mejorar.

Evaluación

Al final de cada módulo encontrarás una prueba de evaluación tipo test, que deberás cumplimentar. El resultado positivo de la misma te dará paso al siguiente módulo.

Para considerar el módulo aprobado tendrás que sacar una calificación de 6/10, considerando el mejor de tres intentos.

También encontrarás diversos ejercicios prácticos, que deberás enviar a la persona que tutorice el curso para que sean revisados y evaluados. Para considerar el ejercicio aprobado, la calificación tendrá que ser al menos de 6/10.

Los ejercicios que tienes que realizar para este curso son los siguientes:

Módulo 1. La competencia “comunicación interpersonal”	Ejercicio 1. Las etapas de la comunicación Ejercicio 2. Acciones y emociones
Módulo 2. Los tipos de comunicación	Ejercicio 3. Lenguaje no verbal en la escena de una película Ejercicio 4. Decálogo de buen uso de los medios de comunicación
Módulo 3. Las barreras a la comunicación	Ejercicio 5. Barreras en la comunicación
Módulo 4. La escucha	Ejercicio 6. Escucha activa
Módulo 5. La asertividad	Ejercicio 7. Asertividad
Módulo 6. La empatía	Ejercicio 8. Empatía

Los resultados que recibas en la evaluación del aprendizaje te proporcionarán buena información respecto al desarrollo que tienes en la competencia “Comunicación Interpersonal”.

Tu calificación en el curso sumará las diferentes actividades que hayas ido realizando:

- Lectura comprensiva de los materiales 30%
- Ejercicios prácticos obligatorios 40%
- Test de conocimientos 30%

Tutorización

También tienes a tu disposición el correo de consultas:

formacion@plataformavoluntariado.org.

NOTAS

¹ PVE (s.f.). Guía para el diseño de las formaciones en competencias transversales del voluntariado. Aspectos clave.

² PVE (s. f) Guía para el diseño de las formaciones en competencias transversales del voluntariado. Aspectos clave.