

Evaluación final

Técnicas de comunicación efectiva y solución de conflictos

Nombre y Apellido: _____ RUT: _____

Empresa: _____ Calificación: _____

Instrucciones:

Responde clara y precisamente las preguntas a continuación:

MODULO I : Principios de la comunicación

Objetivo: Identificar los principios de la comunicación, respetando contexto situaciona

1. En relación a los principios de la comunicación, es correcto afirmar que: (10 pts)

- A** Es posible no comunicar, a través del silencio por ejemplo.
- B** Tanto lo que efectivamente decimos al comunicar, como lo que buscamos comunicar al decir lo que decimos, forman parte del proceso de comunicación.
- C** El nivel de contenido de toda comunicación dice relación con lo que buscamos comunicar al decir lo que decimos.
- D** El nivel de contenido de toda comunicación dice relación con lo que efectivamente decimos al comunicar.
- E** Existen dos tipos de codificación humana para la comunicación: la comunicación digital y la comunicación analoga.

- I** a), b) y e)
- II** a) y c)
- II** b), d) y e)
- IV** b), c) y e)
- V** a), b), d) y e)

2. ¿Cuándo la comunicación es efectiva? Refiérase a ella indicando además, los supuestos fundamentales (o habilidades) para que ella sea posible. (20 pts)

MODULO II : La comunicación dentro de la empresa

*Objetivo: Clasificar las funciones de la comunicación, dentro de la empresa.

1. Indique ¿Cuál es la función de la comunicación dentro de la empresa y los alcances de una comunicación efectiva al interior de ésta?. (30 pts)

2. Respecto a la comunicación dentro de la empresa se puede afirmar que: (10 pts)

- | | |
|----------|--|
| A | Control, motivación, expresión emocional e información son funciones de la comunicación. |
| B | Las emociones y el lenguaje pueden significar barreras presentes en la comunicación. |
| C | La PNL (Programación Neurolingüística) es un modelo de comunicación efectiva. |
| D | En función de los efectos que producen, los conflictos se pueden clasificar en conflictos manifiestos y conflictos latentes. |
| E | Las percepciones subjetivas acerca de la realidad no influyen en la comunicación. |

- I** a), c) y d)
- II** a), b) y c)
- III** a), b), c) y d)
- IV** b), c), d) y e)
- V** Todas son correctas.

MODULO III : herramientas de comunicacion para la resolucion de conflictos

*Objetivo: Aplicar métodos y estrategias para la mediación de conflictos en la organización

1. Indique ¿Cuáles son los pasos a seguir frente a posibles conflictos o problemas al interior de la empresa?. (20 pts)

2. Son herramientas o técnicas para la resolución de un conflicto las siguientes: (10 pts)

- | | |
|----------|---|
| A | El banco de niebla. |
| B | La pregunta asertiva. |
| C | La técnica DESC, |
| D | El cambio de roles |
| E | Permitir y estimular la diversidad de enfoques constructivos. |

- I** b) y c)
- II** d) y e)
- III** a), b) y c)
- IV** b), c) y d)
- V** Todas son correctas.