



Consejo Superior
de la Judicatura
Sala Administrativa

Escuela Judicial
"Rodrigo Lara Bonilla"

HABILIDADES COMUNICATIVAS

HABILIDADES COMUNICATIVAS

MÓDULO DE APRENDIZAJE AUTODIRIGIDO PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL

PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

SALA ADMINISTRATIVA

Presidente

HERNANDO TORRES CORREDOR

Vicepresidente

JOSÉ ALFREDO ESCOBAR ARAÚJO

Magistrados

JORGE ANTONIO CASTILLO RUGELES

NÉSTOR RAÚL CORREA HENAO

FRANCISCO ESCOBAR HENRÍQUEZ

RICARDO MONROY CHURCH

ESCUELA JUDICIAL "RODRIGO LARA BONILLA"

GLADYS VIRGINIA GUEVARA PUENTES

Directora

LUZ MARLÉN LARA LANDÍNEZ
Coordinador Académica Zona Norte

HABILIDADES COMUNICATIVAS

MÓDULO DE APRENDIZAJE AUTODIRIGIDO PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
SALA ADMINISTRATIVA
ESCUELA JUDICIAL "RODRIGO LARA BONILLA"**

ISBN

REINEL RAMÓN BELEÑO QUIROZ
JOSÉ EDUARDO GÓMEZ FIGUEREDO
GERMAN OSWALDO REY CASTRO
LUIS EDUARDO VARELA GUTIÉRREZ
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA, 2011

Derechos exclusivos de publicación y distribución de la obra
Calle 11 No 9ª -24 piso 4
www.ramajudicial.gov.co

Primera edición: junio de 2011

Con un tiraje de 3000 ejemplares

Asesoría Pedagógica y Metodológica: Carmen Lucía Gordillo Guerrero

Impreso en Colombia

Printed in Colombia

PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL

PROGRAMA DE FORMACIÓN JUDICIAL GENERAL ÁREA BÁSICA PRESENTACIÓN

El Módulo habilidades comunicativas forma parte del Programa de Formación Judicial General Área Básica del Plan de Formación de la Rama Judicial, aprobado por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y construido por la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla" de conformidad con su modelo educativo y enfoque curricular integrado e integrador y constituye el resultado del esfuerzo articulado entre Magistradas, Magistrados y Jueces, Juezas y la Red de Formadores y Formadoras Judiciales, los Comités Académicos y los Grupos Seccionales de Apoyo, bajo la coordinación del Magistrado Hernando Torres Corredor, con la autoría de los doctores **REINEL RAMÓN BELEÑO QUIROZ, JOSÉ EDUARDO GÓMEZ FIGUEREDO, GERMAN OSWALDO REY CASTRO y LUIS EDUARDO VARELA GUTIÉRREZ** quienes con su conocimiento y experiencia y con el apoyo permanente de la Escuela Judicial, se propusieron responder a las necesidades de formación desde la perspectiva de una administración de justicia cada vez más justa, oportuna y cercana a todos los colombianos.

El módulo habilidades comunicativas que se presenta a continuación, responde a la modalidad de aprendizaje autodirigido orientado a la aplicación en la práctica judicial, con absoluto respeto por la independencia judicial, cuya construcción responde a los resultados obtenidos en los talleres de diagnóstico de necesidades que se realizaron a nivel nacional con servidoras y servidores judiciales y al monitoreo de la práctica judicial con la finalidad de detectar los principales núcleos problemáticos, frente a los que se definieron los ejes temáticos de la propuesta educativa a cuyo alrededor se integraron los objetivos, temas y subtemas de los distintos microcurrículos. De la misma manera, los conversatorios organizados por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura a través de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla", sirvieron para determinar los problemas jurídicos más relevantes y ahondar en su tratamiento en los módulos.

El texto entregado por los autores **REINEL RAMÓN BELEÑO QUIROZ, JOSÉ EDUARDO GÓMEZ FIGUEREDO, GERMAN OSWALDO REY CASTRO y LUIS EDUARDO VARELA GUTIÉRREZ** fue validado con los Funcionarios y Empleados de los Comités Académicos quienes con sus observaciones enriquecieron este trabajo.

Se mantiene la concepción de la Escuela Judicial en el sentido de que todos los módulos, como expresión de la construcción colectiva, democrática y solidaria de conocimiento en la Rama Judicial, están sujetos a un permanente proceso de retroalimentación y actualización, especialmente ante el control que ejercen las Cortes.

Enfoque pedagógico de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla"

La Escuela Judicial como Centro de Formación Judicial Inicial y Continua de la Rama Judicial responde al modelo pedagógico sistémico y holista de la educación, es decir, que el conocimiento se gesta y desarrolla como resultado de un proceso de interacción sistémica entre pares, todos los

cuales participan de manera dinámica como formadores o discentes, en el contexto de innovación, investigación y proyección social de las sociedades del conocimiento, a partir de los siguientes criterios:

- Respeto por los Derechos Fundamentales.
- Respeto por la independencia de Jueces y Juezas.
- Un modelo basado en el respeto a la dignidad humana y la eliminación de todas las formas de discriminación
- Consideración de la diversidad y la multiculturalidad.
- Orientación hacia el ciudadano.
- Una dimensión personalizada de la educación.
- Énfasis en una metodología activa apoyada en el uso de las TICs en educación, con especial énfasis en las tecnologías de educación virtual B-learning.
- Mejoramiento de la práctica judicial
- Compromiso socializador.
- Dimensión creativa de la educación.
- Aproximación sistémica, integral e integrada a la formación.
- Aprendizaje basado en el estudio de problemas a través del método del caso y el análisis de la jurisprudencia.

La EJRLB desarrolla la gestión pedagógica con base en los tres ejes fundamentales alrededor de los cuales se fundamenta la sociedad el conocimiento: investigación académica aplicada, el Plan de Formación de la Rama Judicial y la proyección social de la formación.

1. **Investigación Aplicada:** Conjunto de actividades que posibilita la integración de todos los elementos que contribuyen al desarrollo, la introducción, la difusión y el uso del conocimiento.

2. **Plan de Formación:** Desarrollo de la capacidad y las condiciones para que los discentes construyan su propio modelo interpretativo de la realidad en búsqueda de lograr la transformación de su proyecto de vida y del contexto en el que interactúa. El aprendizaje se asume como el resultado de la interacción entre pares que con su experiencia se convierten en insumos de los unos para con los otros y de esta manera enriquecen los elementos y juicios para la toma de decisiones.

3. **Proyección Social de la Formación:** Se trata de la extensión de los programas de formación que realiza la EJRLB a comunidades distintas a los servidores y servidoras de la Rama Judicial. Se concibe el rol que la Escuela Judicial tiene como integradora de conocimiento y su labor de proyectarlo no sólo dentro de la Rama Judicial sino también en todas las comunidades que tienen que ver con la formación en justicia bajo todas sus manifestaciones.

Igualmente, el modelo pedagógico se enmarca dentro de las políticas de calidad y eficiencia establecidas por el Consejo Superior de la Judicatura en el Plan Sectorial de Desarrollo, con el propósito de contribuir con la transformación cultural y el fortalecimiento de los fundamentos conceptuales, las habilidades y las competencias de los y las administradoras de justicia, quienes desarrollan procesos formativos sistemáticos y de largo aliento orientados a la cualificación de los

mismos, dentro de criterios de profesionalismo y formación integral, que redundan, en últimas, en un mejoramiento de la atención de los ciudadanos y ciudadanas.

Aprendizaje activo

Este modelo educativo implica un *aprendizaje activo* diseñado y aplicado desde la práctica judicial para mejorar la organización; es decir, a partir de la observación directa del problema, de la propia realidad, de los hechos que impiden el avance de la organización y la distancian de su misión y de sus usuario/as; invita a compartir y generalizar las experiencias y aprendizajes obtenidos, sin excepción, por todas las y los administradores de justicia, a partir de una dinámica de reflexión, investigación, evaluación, propuesta de acciones de cambio y ejecución oportuna, e integración de sus conocimientos y experiencia para organizar equipos de estudio, compartir con sus colegas, debatir constructivamente los hallazgos y aplicar lo aprendido dentro de su propio contexto.

Crea escenarios propicios para lograr estándares de rendimiento que permiten calificar la prestación pronta y oportuna del servicio en ámbitos locales e internacionales complejos y cambiantes; crear relaciones estratégicas comprometidas con los "usuarios y usuarias" clave del servicio público; usar efectivamente la tecnología; desarrollar buenas comunicaciones, y aprender e interiorizar conceptos organizativos para promover el cambio. Así, los Jueces, Juezas y demás servidores y servidoras no son simples transmisores del aprendizaje, sino gestores y gestoras de una realidad que les es propia, y en la cual construyen complejas interacciones con los usuarios y usuarias de esas unidades organizacionales.

Aprendizaje social

En el contexto andragógico de esta formación, se dota de significado el mismo decurso del aprendizaje centrándose en procesos de *aprendizaje social* como eje de una estrategia orientada hacia la construcción de condiciones que permitan la transformación de las organizaciones. Es este proceso el que lleva al desarrollo de lo que en la reciente literatura sobre el conocimiento y desarrollo se denomina como la promoción de *sociedades del aprendizaje "learning societies"*, *organizaciones que aprenden "learning organizations"*, y *redes de aprendizaje "learning networks"*¹.

Los procesos de aprendizaje evolucionan hacia los cuatro niveles definidos en el esquema mencionado: (a) nivel individual, (b) nivel organizacional, (c) nivel sectorial o nivel de las instituciones sociales, y (d) nivel de la sociedad. Los procesos de apropiación de conocimientos y saberes son de complejidad creciente al pasar del uno al otro.

En síntesis, se trata de una formación que a partir del desarrollo de la creatividad y el espíritu innovador de cada uno de los y las participantes, busca convertir esa información y conocimiento personal, en *conocimiento corporativo* útil que incremente la efectividad y la capacidad de desarrollo y cambio de la organizacional en la Rama Judicial, trasciende al nivel sectorial y de las instituciones sociales contribuyendo al proceso de creación de "lo público" a través de la

¹ *Teaching and Learning: Towards the Learning Society*; Bruselas, Comisión Europea, 1997.

apropiación social del mismo, para, finalmente, en un cuarto nivel, propiciar procesos de aprendizaje social que pueden involucrar cambios en los valores y las actitudes que caracterizan la sociedad, o conllevar acciones orientadas a desarrollar una capacidad para controlar conflictos y para lograr mayores niveles de convivencia.

Currículo integrado-integrador

En la búsqueda de nuevas alternativas para el diseño de los currículos se requiere partir de la construcción de *núcleos problemáticos*, producto de la investigación y evaluación permanentes. Estos núcleos temáticos y/o problemáticos no son la unión de asignaturas, sino el resultado de la integración de diferentes disciplinas académicas y no académicas (cotidianidad, escenarios de socialización, hogar) que alrededor de problemas detectados, garantizan y aportan a la solución de los mismos. Antes que contenidos, la estrategia de integración curricular, exige una mirada crítica de la realidad.

La implementación de un currículo integrado-integrador implica que la "enseñanza dialogante" se base en la convicción de que el discurso del formador o formadora, será formativo solamente en el caso de que él o la participante, a medida que reciba los mensajes magistrales, los reconstruya y los integre, a través de una actividad, en sus propias estructuras y necesidades mentales. Es un diálogo profundo que comporta participación e interacción. En este punto, con dos centros de iniciativas donde cada uno (formador, formadora y participante) es el interlocutor del otro, la síntesis pedagógica no puede realizarse más que en la interacción- de sus actividades orientadas hacia una meta común: la adquisición, producción o renovación de conocimientos.

Aplicación de la Nuevas Tecnologías

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, a través de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla", consciente de la necesidad de estar a la vanguardia de los avances tecnológicos al servicio de la educación para aumentar la eficacia de los procesos formativos ha puesto al servicio de la Rama Judicial el Campus y el Aula Virtuales. Así, los procesos formativos de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla", se ubican en la modalidad b-learning que integra la virtualidad con la presencialidad, facilitando los escenarios de construcción de conocimiento en la comunidad judicial.

La virtualización de los programas y los módulos, permite actualizar los contenidos en tiempo real y ampliar la información, ofrece la oportunidad de acceder a una serie de herramientas como videos, audios, animaciones, infografías, presentaciones multimediales, hipertextos, etc., que hacen posible una mayor comprensión de los contenidos y una mayor cobertura.

Planes de Estudio

Los planes de estudio se diseñaron de manera coherente con el modelo educativo de la Escuela, en donde los autores/as contaron con el acompañamiento de la Red de Formadores y Formadoras Judiciales constituida por Magistrados y Jueces, quienes con profundo compromiso y vocación de servicio se prepararon a lo largo de varios meses en la Escuela Judicial tanto en los

aspectos pedagógicos y metodológicos, como en los contenidos del programa, con el propósito de facilitar el proceso de aprendizaje que ahora se invita a desarrollar a través de las siguientes etapas:

Etapas I. Preparatoria. Reunión Preparatoria. Con esta etapa se inicia el programa de formación; en ella la red de formadores/as con la coordinación de la Escuela Judicial, presenta los objetivos, la metodología y la estructura del curso; se precisan los módulos transversales y básicos que le sirven de apoyo, y se reitera el uso del Aula y Campus Virtuales. Así mismo, se lleva a cabo el *Análisis Individual* tanto de los módulos como del caso integrado e integrador cuyas conclusiones se comparten mediante su publicación en el Blog del Curso.

Etapas II. Integración a la Comunidad Judicial. Los resultados efectivos del proceso formativo, exigen de los y las participantes el esfuerzo y dedicación personal, al igual que la interacción con sus pares, de manera que se conviertan el uno y el otro en insumo importante para el logro de los propósitos formativos. Esta etapa está conformada por cuatro fases claramente identificables:

La *Reunión Inicial del Módulo* en la cual se presentan los objetivos del módulo, la agenda, las guías didácticas y los materiales para su estudio y se fijan los compromisos pedagógicos por parte de los y las discentes con el curso de formación que inician.

El *Análisis Individual* que apunta a la interiorización por parte de cada participante de los contenidos del programa, mediante la lectura, estudio y análisis del módulo, el desarrollo de los casos y ejercicios propuestos en el mismo, con apoyo en la consulta de jurisprudencia, la doctrina y el bloque de constitucionalidad, si es del caso.

El *Foro Virtual* constituye la base del aprendizaje entre pares cuyo propósito es buscar espacios de intercambio de conocimiento y experiencias entre los y las participantes mediante el uso de las nuevas tecnologías, con el fin de fomentar la construcción colectiva de conocimiento en la Rama Judicial.

El *Conversatorio del Curso* que busca socializar el conocimiento, fortalecer las competencias en argumentación, interpretación, decisión y dirección alrededor del estudio de nuevos casos de la práctica judicial previamente seleccionados y estructurados por los formadores y formadoras con el apoyo de los expertos, así como la simulación de audiencias y juego de roles, entre otras estrategias pedagógicas.

Etapas III. Aplicación a la Práctica Judicial: La aplicación a la práctica judicial es a la vez el punto de partida y el punto de llegada, ya que es desde la cotidianidad del desempeño laboral de los servidores que se identifican los problemas, y, mediante el desarrollo del proceso formativo, se traduce en un mejoramiento permanente de la misma y por ende, una respuesta con calidad y más humana para los usuarios y usuarias. Esta etapa se desarrolla mediante tres fases:

La *Aplicación in situ* busca "aprender haciendo" de manera que la propuesta académica se convierta en una herramienta útil en el quehacer judicial permitiendo identificar las mejores prácticas en los casos que se sometan al conocimiento de la respectiva jurisdicción o especialidad.

El *Seguimiento* a través de conversatorios presenciales o por videoconferencia que posibiliten a los operadores y operadoras identificar las fortalezas y debilidades en la práctica cotidiana, con miras a reforzar los contenidos de los módulos desarrollados y fomentar el mejoramiento continuo de la labor judicial mediante su participación en el Blog de Mejores Prácticas.

Las *Monitorias* en donde los formadores y formadoras se desplazan a los distintos distritos, con el fin de observar el funcionamiento de los despachos en cuanto a la aplicación de los contenidos de los módulos o reformas e intercambiar puntos de vista sobre dicha gestión; este ejercicio se complementa con los "conversatorios distritales" en los que participan todos los magistrados, magistradas, juezas y jueces de la sede, al igual que, otros intervinientes y usuarios involucrados en la problemática que se aborda. Todo lo anterior, con el fin de plantear nuevas estrategias de mejoramiento de la práctica, mediante la cualificación del programa formativo

Etapa IV. Evaluación del Curso: Todo proceso formativo requiere para su mejoramiento y cualificación, la retroalimentación dada por los y las participantes del mismo, con el fin de establecer el avance en la obtención de los logros alcanzados frente a los objetivos del programa, así como la aplicación de indicadores y su respectivo análisis y mediante la profundización sobre casos paradigmáticos de la especialidad o jurisdicción en el *Observatorio Académico* de la EJRLB cuyos resultados servirán de insumo para EJRLB futuros programas de formación.

Los módulos

Los módulos son la columna vertebral en este proceso, en la medida que presentan de manera profunda y concisa los resultados de la investigación académica realizada durante aproximadamente un año, con la participación de Magistrados de las Altas Cortes y de los Tribunales, de los Jueces la República, Empleados y expertos juristas, quienes ofrecieron lo mejor de sus conocimientos y experiencia judicial, en un ejercicio pluralista de construcción de conocimiento.

Se trata entonces, de valiosos textos de autoestudio divididos secuencialmente en unidades que desarrollan determinada temática, de dispositivos didácticos flexibles que permiten abordar los cursos a partir de una estructura que responde a necesidades de aprendizaje previamente identificadas. Pero más allá, está el propósito final: servir de instrumento para fortalecer la práctica judicial para prestar un buen servicio a las y los ciudadanos.

Cómo abordarlos

Al iniciar la lectura de cada módulo el o la participante debe tener en cuenta que se trata de un programa integral y un sistema modular coherente, por lo que para optimizar los resultados del

proceso de formación autodirigida tendrá en cuenta que está inmerso en el **Programa de Formación Judicial General Área Básica**. A través de cada contenido, los y las discentes encontrarán referentes o remisiones a los demás módulos del plan de formación de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla", que se articulan mediante diversos temas transversales, tales como: La Ética Judicial, Igualdad de Género en la Administración de Justicia, Argumentación Judicial en Debates Orales y Escritos, Filosofía del Derecho, Estructura de la Sentencia, Prueba Judicial, Interpretación Constitucional, Interpretación Judicial, Derechos Humanos, Constitución Política de 1991, Bloque de Constitucionalidad, la ley específica, al igual que la integración de los casos problemáticos comunes que se analizan, desde diferentes perspectivas, posibilitando el enriquecimiento de los escenarios argumentativos y fortaleciendo la independencia judicial.

Por lo anterior, se recomienda tener en cuenta las siguientes sugerencias al abordar el estudio de cada uno de los módulos del plan especializado: (1) Consulte los temas de los otros módulos que le permitan realizar un diálogo de manera sistémica y articulada sobre los contenidos que se presentan; (2) Tenga en cuenta las guías del y la discente y las guías de estudio individual y de la comunidad judicial para desarrollar cada lectura. Recuerde apoyarse en los talleres para elaborar mapas conceptuales, esquemas de valoración de argumentaciones, el estudio y análisis, la utilización del Campus y Aula Virtual y el taller individual de lectura efectiva del plan educativo; (3) Cada módulo presenta actividades pedagógicas y de autoevaluación que permiten al y la discente reflexionar sobre su cotidianidad profesional, la comprensión de los temas y su aplicación a la práctica. Es importante que en el proceso de lectura aborde y desarrolle con rigor dichas actividades para que críticamente establezca la claridad con la que percibió los temas y su respectiva aplicación a su tarea judicial. Cada módulo se complementa con una bibliografía básica seleccionada, para quienes quieran profundizar en el tema, o complementar las perspectivas presentadas.

Finalmente, el Programa de Formación Judicial General Área Básica, que la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla" entrega a la judicatura colombiana, acorde con su modelo educativo, es una oportunidad para que la institucionalidad, con efectiva protección de los derechos fundamentales y garantías judiciales, cierre el camino de la impunidad para el logro de una sociedad más justa.

Agradecemos el envío de todos sus aportes y sugerencias a la sede de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla" en la Calle 11 No 9A -24 piso 4, de Bogotá, o al correo electrónico escuelajudicial@ejrlb.net los cuales contribuirán a la construcción colectiva del saber judicial alrededor del **Programa de Formación Judicial General Área Básica**.

Tabla de Contenido

Presentación

Objetivos Del Módulo

Curso de Inducción Módulo Habilidades Comunicativas

1. La Comunicación

1.1.- Significado De La Comunicación

1.2.- ¿Qué Es La Comunicación?

1.3.- Importancia De La Comunicación

1.4.- Tipos De Comunicación

1.4.1.- La Comunicación Oral

1.4.2. - La Comunicación Escrita

2.- La Comunicación Asertiva

2.1.- Definición

2.2.- Beneficios De La Comunicación Asertiva

2.3.- Estilos De Comunicación

3.- Lenguaje Verbal Y No Verbal

3.1.- La Kinesia

3.1.1.- Postura Corporal

3.1.2.- Los Gestos

3.1.3.- Expresión Facial

3.1.4.- La Mirada

3.1.5.- La Sonrisa

3.2.- La Paralingüística

3.2.1.- El Tono

3.2.2.- El Volumen

3.2.3.- El Ritmo

3.3.- La Proxémica

3.3.1.-Estudios Acerca Del Espacio Personal

3.3.2.- Conducta Territorial Humana

4.- Comunicación Organizacional

5.- El Mensaje

5.1.- Las Redes Y Los Medios De Comunicación

5.2.- Elementos Esenciales De La Comunicación

5.3.- Cómo Mejorar Las Formas De Comunicación

6.- Bibliografía

Presentación

Este módulo destaca las herramientas idóneas para la comprensión de los contenidos básicos de una comunicación efectiva. La dinámica de la naturaleza y formas de comunicación permiten dar a conocer los principios básicos y todos los asuntos transversales del Consejo Superior de La Judicatura señalados en la Constitución Política y la Ley Estatutaria de Administración de Justicia.

El fin último del Estado es beneficiar integralmente a la comunidad que puede tener acceso a más servicios si tiene una oportuna información que recibirá a través de canales de comunicación, llevando por parte de un emisor (Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura) un mensaje que recibe un receptor (Funcionarios, funcionarias, empleados y empedadas de la Rama Judicial, otras ramas del poder público y comunidad en general), unos mensajes sin ningún tipo de interferencias.

Un mensaje claro difundido, a través de canales de comunicación redunda en la buena imagen de la Rama Judicial y con las habilidades comunicativas se genera una mejor prestación del servicio ofreciendo una adecuada atención, modos de comportamiento y asistencia al público contribuyen a cambiar la percepción de la administración del servicio público de la justicia que se ve afectada por la falta de un adecuado conocimiento de la institución y de los mecanismos utilizados para difundir la información oportuna.

Ofrecer la existencia de herramientas de comunicación que permiten socializar documentos, percepciones, estudios y aportes para el mejoramiento continuo de los servicios que ofrece el Consejo Superior de la Judicatura y en general la Rama Judicial.

Socializar espacios de comunicación que permitan aumentar la confianza en una imagen institucional que beneficia la comunidad acortando la existencia de mensajes con interferencias que impide masificar la verdadera imagen institucional por la cobertura en el mantenimiento de los mensajes.

Objetivos del Módulo Habilidades Comunicativas

Objetivos Generales:

- Identificar y afianzar el uso de las técnicas de comunicación organizacional disponibles en el Consejo Superior de la Judicatura.
- Garantizar el envío de mensajes apropiados para una verdadera comunicación no solo institucional, sino organizacional
- Lograr el fortalecimiento de la comunicación institucional para mejorar el compromiso corporativo.

Objetivos Específicos:

Al finalizar el módulo los servidores judiciales están en capacidad de:

- Incorporar a su desempeño como servidor judicial, el uso de las herramientas de comunicación disponibles en el Consejo Superior de La Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.
- Garantizar una cobertura mayor a la comunicación institucional partiendo de las políticas que fija la sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Lograr una mayor interacción entre los diferentes servidores que permita la fluidez en el mensaje institucional.
- Aplicar los conocimientos adquiridos a su desempeño como servidor de la Rama Judicial.

CURSO DE INDUCCIÓN MÓDULO HABILIDADES COMUNICATIVAS

1.- La Comunicación

1.1.- Significado de la comunicación

Comunicación viene del latín *communis* que significa común.

La Real Academia de la Lengua Española dice: Hacer a otro participe de lo que uno tiene.

Conversar.

Tratándose de cosas: Correspondencia o paso de unos elementos a otros.

1.2.- ¿Qué es la comunicación?

La comunicación es una relación entre un emisor y un receptor a través de un mensaje que es transmitido con un código de signos y por un canal o medio determinado y todo ello condicionado por un contexto o circunstancias ambientales.

1.3.- Importancia de la comunicación

Los hombres tenemos una necesidad vital de relacionarnos. No podemos vivir aislados. El funcionamiento de nuestra sociedad es posible gracias a la comunicación.

Comunicarse es entrar en relación con los demás e implica un intercambio de pareceres porque alternativamente somos emisores y receptores de continuos mensajes.

Comunicarse es manifestar a los otros nuestros pensamientos, nuestros deseos y nuestra interpretación de las cosas y del mundo. En definitiva, es participar de una vida en común, por lo tanto también implica un respeto a las opiniones y a los mensajes ajenos.

La comunicación no sólo es emitir mensajes sino también es escuchar a nuestro interlocutor: La comunicación más perfecta se da en el diálogo

En nuestro mundo actual, con el desarrollo de la prensa, la radio, el cine y la televisión, el hombre dispone de un mayor número de mensajes comunicativos.

Los instrumentos de comunicación de masas lanzan mensajes que golpean las mentes del ciudadano, incitándoles a acomodar sus comportamientos, sus necesidades y sus aspiraciones de la forma que interesa a quienes detentan estos medios.

El hombre debe aprender a analizar con independencia y espíritu crítico los mensajes para poder y saber actuar con libertad.

1.4.- Tipos de comunicación

El Lenguaje es nuestro principal medio de comunicación, es el más perfecto y el más importante, pero no es el único. En cualquier caso, al utilizar los diferentes métodos, estamos haciendo funcionar algún sistema de signos que permitan la comunicación.

Algunos de estos métodos o sistemas son:

- La mímica o lenguaje de los gestos. En la actualidad es un auxiliar de la comunicación oral. Entre los sordomudos existe todo un alfabeto, lo mismo que una ciencia, la pasimología, que ha llegado a diferenciar setecientos mil gestos elementales.

- La matemática o lenguaje numérico. En él se basa la comunicación de conceptos rigurosamente medido. Los signos numéricos y la forma de numerar han sido diversos en épocas y culturas diferentes.
- La plástica o lenguaje de imágenes. Es utilizado en la comunicación intuitiva y en la artística, pueden destacarse: La pintura, la fotografía, y el cine mudo.
- La música o lenguaje de sonido rítmicos. Aunque cueste explicar y clasificar su contenido significativo, sin duda contiene un mensaje y una intención comunicativa. Puede ser muchas veces subjetiva la evocación que despierta en el sujeto receptor pero su valor comunicativo es universal.

Otras formas de comunicación

- Gestos y formas de saludo y cortesía
- El morse y la cibernética
- Las señales de humo o luces
- Las señales de tránsito y semáforos
- El sistema de banderas y señales militares
- Los toques de campana o tambores
- Sistema de silbidos, trompetas o cuernos
- Sistema de mensajes cifrados y en claves
- Ritos simbólicos y litúrgicos

La condición fundamental para que cualquier método o sistema de signos funcione es que el código utilizado para construir los mensajes sea común y conocido por el emisor y el receptor.

La función de todos los signos es la de comunicar ideas por medio de mensajes, pero estos signos deben ser comprendidos por los que los utilizan, es decir, debe existir un acuerdo o una convención entre las personas para poder comprender los mensajes.

1.4.1.- La comunicación oral

La comunicación oral se basa en este mecanismo de estímulo-respuesta.

Ante un mensaje, el receptor expresa su respuesta respondiendo a una pregunta, ejecutando una acción, asimilando una idea, o contestando recíprocamente con una pregunta ante el mensaje del emisor.

La conversación entre dos personas se produce a causa del mecanismo estímulo-respuesta, ya que la respuesta del receptor, suele ser estímulo para que el emisor siga comunicándose y se establezca un proceso comunicativo continuado.

En definitiva: La lengua es un sistema de comunicación por medio de signos orales, porque el lenguaje es esencialmente oral. La escritura es un recurso para representar el habla.

La mímica colabora en la exactitud de la expresión oral especialmente cuando la riqueza léxica es precaria, con movimientos, gestos y miradas se sustituyen las dificultades expresivas orales.

El hombre comunica con sus palabras realidades vegetativas, sensitivas, intelectuales. Al transmitir estas realidades intelectivas está haciendo un acto comunicativo específicamente humano. Pero el hombre no solo puede comunicarse, sino que necesita estar en contacto con sus semejantes para hacerse entender y manifestar sus experiencias, sus opiniones y sus conocimientos: **La comunicabilidad hace del hombre un ser sociable, la expresión oral es la principal forma de integración social a la comunidad.**

La forma más completa donde se expresa la integración verbal de un individuo en su comunidad, lo mismo que la mutua interacción del mecanismo estímulo-respuesta, es en la conversación

La conversación y el diálogo oral: La conversación es un intercambio comunicativo de ideas a través del contraste de criterios y opiniones diversas.

En la conversación se establece un clima de acercamiento mutuo entre los interlocutores, que permite la confrontación de opiniones de forma amigable.

La conversación es muy útil para el desarrollo intelectual de las personas ya que se practica un activo ejercicio mental y se ejercitan las facultades humanas de forma espontánea.

Cuando la conversación versa sobre un tema previsto de antemano y hay intención de intercambiar opiniones, se produce **el diálogo**. El diálogo es el resultado de la concurrencia e interacción de varias opiniones con voluntad de llegar a unas conclusiones comunes.

Tanto la Conversación como el diálogo ofrecen las siguientes Ventajas:

- Facilita la expresión coherente de los propios razonamientos
- Ayuda a interpretar otros razonamientos
- Facilita el intercambio de opiniones e ideas que da una visión más amplia de los hechos
- Las soluciones no son unilaterales, claras y evidentes, porque la verdad tiene muchas perspectivas.
- Crea una capacidad de juicio ponderado y equilibrado
- Potencia los lazos de solidaridad y de convivencia porque expresa sus opiniones y escucha las ajenas.
- Se robustece la personalidad
- Fomenta las actitudes democráticas

1.4.2. - La comunicación escrita:

El libro: Durante el período escolar y posteriormente en la vida profesional de las personas dedicadas al mundo científico o al mundo de los negocios, debe hacerse uso frecuentemente de libros, memorias e informes, ya sean de tipo científico, cultural o comercial.

Es muy importante adquirir una destreza en saber utilizar los libros para que las consultas que se realicen en ellos puedan hacerse con rapidez y eficacia.

Lo primero que se debe realizar al tomar un libro es leer el índice de su contenido, que a través de los títulos, los capítulos y los epígrafes, puede descubrirse la línea del contenido del texto. El índice es la visión general y de conjunto de lo que la obra puede ofrecer.

Hay libros que tienen otro tipo de índices que son muy útiles, estos otros índices suelen ser de dos tipos:

- Índice alfabético de materias
- Índice alfabético de personas

Entre las partes externas del libro están:

La cubierta, que ofrece el aspecto exterior del libro.

La portada, es muy importante porque ofrece todos los datos bibliográficos del libro, necesarios para confeccionar su ficha y que son: autor, título, editorial, población, año de impresión, número de edición, talleres tipográficos y depósitos legales.

Las solapas, que ofrecen una síntesis de la obra o una biografía del autor, que suelen ser muy interesantes para iniciar el contenido con el libro.

Las Bibliotecas son centros que tienen a disposición del público una cantidad suficiente de libros, los cuales pueden ser consultados por los que les interesen o les sea necesario.

El trabajo intelectual requiere frecuentemente realizar Investigaciones en libros o publicaciones periódicas.

Las Hemerotecas guardan ordenadamente periódicos y revistas.

En la actualidad el conocimiento se ha desarrollado tanto que nadie puede pensar que sabe todo sobre algo. Cuanto más creemos saber, descubrimos que hay mucho más que desconocemos. La mente no puede abarcar todo el saber.

Las bibliotecas se manejan por ficheros y son de varias categorías:

- Alfabético de autores
- Alfabético de títulos de obras
- Alfabético de materias
- Alfabético de clasificación decimal

Los ficheros más útiles son los alfabéticos, especialmente el temático o de materias.

Para una buena lectura se debe tener en cuenta que cada parada de los ojos es una fijación y durante estas fijaciones se produce la lectura, porque no hay lectura durante los instantes en que los ojos estén en movimientos. De todas formas, la longitud de los saltos de la vista (cinco veces cada doce palabras), están siempre condicionados a la agilidad del lector, a la fatiga, al interés del tema y a las dificultades de la terminología.

El Diccionario: El diccionario es un libro o un conjunto de libros que contienen por orden alfabético todos los vocablos de la materia a que se refiera.

Los diccionarios son de una gran utilidad porque además de la rapidez, se puede encontrar el significado de las palabras.

El manejo de cualquier diccionario es sencillo puesto que todos los tópicos están dispuestos alfabéticamente.

Son de tres clases:

- Generales
- Especializados
- Enciclopédicos

Comunicación e información: Información es el tratamiento que recibe un hecho noticioso que se va a comunicar, por tanto hace referencia al contenido del mensaje y a la forma como está expresado.

En la comunicación interpersonal siempre existe un proceso recíproco en el que emisor y receptor alternan sus funciones.

El periódico es sencillamente un medio de Información que tiene al corriente a sus lectores de lo que sucede a nivel local, nacional e Internacional de la forma más completa y objetiva posible. El periódico es un órgano de difusión de ideas, por tanto de opiniones con connotación política que aspira a presentar a sus lectores su versión de los hechos noticiosos, para que el lector se forme su propia opinión.

Los periódicos tienen tres funciones:

Función Informativa: Notificar lo que ocurre en el mundo, aunque condicionado por la finalidad.

Función Política: Tiene que tener una línea de opinión.

Función Social: Sensibiliza al lector ante una realidad creando opinión pública.

El individuo frente a los medios masivos de comunicación: Los medios de comunicación de masas son unos instrumentos adecuados que la tecnología y la ciencia moderna han puesto al servicio del

hombre, para que haciendo uso honesto de ellos, contribuyan a dar una dimensión más abierta, comprensiva e introspectiva del hombre y de la humanidad.

Estos medios bien utilizados son unos instrumentos que pueden ayudar a afianzar los valores humanos, pueden facilitar la formación del individuo y hacer más humanas las relaciones entre las personas.

Opinión Pública: Es la exteriorización de un cierto tipo de posición que sustentan las personas durante un periodo de tiempo.

Mentalidad Social: El hombre moderno se ha creado la necesidad de estar informado de todo lo que sucede en el mundo. Los medios de comunicación lo han convertido en un incansable devorador de noticias.

La Correspondencia Privada

La Carta: La comunicación por carta es una de las formas de expresión y comunicación escrita interpersonal más antigua.

Su existencia se explica por el hecho de que es una forma sencilla y simple que permite mantener la relación con personas que estando alejadas del que escribe, no puede mantener con ella una comunicación oral directa o a través del teléfono.

La carta es el medio más adecuado para transmitir un mensaje a otra persona y muestra la personalidad, la cultura y los conocimientos de la persona que la envía.

Se caracteriza por ser:

- Un medio rápido, económico y directo
- Un mensaje eminentemente personal
- Una respuesta concreta a una situación
- Una forma de fortalecer vínculos amistosos
- Un sustituto de la Comunicación directa.

La carta contiene una redacción personal en la que se expresa lo que cada uno opina ante una determinada situación. Como cada uno tiene una forma particular de ser, de actuar y de expresarse, la carta será el reflejo de una personalidad individual y concreta

Cualidades de las cartas:

- Claridad
- Concisión
- Precisión
- Tono

- Presentación

La demora en contestar correspondencia demuestra desorganización y desinterés.
Una empresa debe tener muy bien organizado su sistema de correspondencia

Estructura de una carta:

- Encabezamiento

- Membrete
- Población y fecha
- Numeración o archivo
- Destinatario y dirección
- Atención
- Referencia
- Saludo

- Texto o Cuerpo

- Frase de introducción
- Párrafos de contenido
- Conclusión final

- Cierre

- Frase de despedida
- Firma
- Nombre del remitente y cargo
- Incluso documentos que se anexan
- Con copia
- Iniciales de identificación

La información escrita dentro de la empresa:

La empresa, que es un grupo humano organizado con sus medios de producción y sus fines propios, es el marco en el que el hombre entra en relación con otros hombres en un ambiente específico de esfuerzos comunes y metas idénticas, dando lugar a que surjan todos los aspectos de la convivencia humana.

En este trabajo en común es imprescindible la existencia de unos contactos de comunicación para analizar órdenes, instrucciones y sugerencias.

Las relaciones humanas en la empresa se cristalizan a través de la comunicación y esta mantiene la cohesión en la organización.

La comunicación en la organización se divide en tres:

Comunicación preceptiva: se transmiten las órdenes desde arriba hacia abajo de la organización.

Comunicación formativa: se transmiten las enseñanzas necesarias para perfeccionar el trabajo y prevenir los peligros con seguridad e higiene.

Comunicación Informativa: se transmiten datos concretos de abajo hacia arriba para que la toma de decisiones sea correcta.

La información en una empresa es absolutamente necesaria e ineludible tanto para los mandos ejecutivos como para el personal subordinado.

Entre esta comunicación podemos destacar:

- Memorando
- La nota interior
- El informe escrito
- Cartas al personal
- Circulares
- Encuestas

2.- LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

2.1.- Definición

La palabra asertividad se deriva de la palabra latina aseverare cuyo significado es afirmar, asegurar, aseverar.

La comunicación asertiva es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

También se puede definir como aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, planteando con seguridad y confianza lo que se quiere, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos de forma directa, abierta y honesta. Se podría decir que es un comportamiento comunicacional maduro en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos.

2.2.- Beneficios de la comunicación asertiva

Logrando una comunicación asertiva nuestra relación con los demás estará basada en el respeto mutuo, mejorando así las relaciones interpersonales, familiares y laborales.

La asertividad permite decir lo que uno piensa y actuar en consecuencia, haciendo lo que se considera más apropiado para uno mismo, defendiendo los propios derechos, intereses o necesidades sin agredir u ofender a nadie, ni permitir ser agredido u ofendido y evitando situaciones que causen ansiedad.

La asertividad es una actitud intermedia entre un comportamiento pasivo o inhibido y otro agresivo, que además de reflejarse en el lenguaje hablado se manifiesta en el lenguaje no verbal, como en la postura corporal, en los ademanes o gestos del cuerpo, en la expresión facial y en la voz. Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que les atacan verbalmente.

La asertividad impide en fin que seamos manipulados por los demás en cualquier aspecto y es un factor decisivo en la conservación y el aumento de nuestra autoestima, además de valorar y respetar a los demás recíprocamente.

Con comunicación asertiva en las empresas desaparecen los jefes y los subordinados, nacen nuevas relaciones entre líderes y colaboradores, se desarrolla el trabajo en equipo, se genera sinergia, se estimula la creatividad, se logran equipos de trabajo competitivo, productivo y la empresa logra mayor productividad y rentabilidad.

2.3.- Estilos de comunicación

Existen tres estilos básicos de comunicación diferenciados por la actitud que revelan hacia el interlocutor: pasivo, asertivo y agresivo.

Pasividad o no asertividad: Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades dando un valor superior a las de los demás.

Agresividad: Este estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad, y se caracteriza por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás.

Asertividad: Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, planteando con seguridad y confianza lo que se quiere, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos de forma directa, abierta y honesta.

A menudo se habla de un cuarto estilo comunicativo, el pasivo-agresivo. Consiste en evitar el conflicto mediante la discreción, evitando las situaciones que puedan resultarle incómodas o

enfrentarle a los demás con excusas, falsos olvidos o retrasos entre otros medios. Así, no asume la necesidad de hacer valer sus propios derechos (pasividad), aunque tampoco se muestra receptivo hacia los de la otra parte (agresividad).

Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la agresividad y la pasividad.

A menudo se habla de un cuarto estilo comunicativo, el pasivo-agresivo. Consiste en evitar el conflicto mediante la discreción, evitando las situaciones que puedan resultarle incómodas o enfrentarle a los demás con excusas, falsos olvidos o retrasos entre otros medios. Así, no asume la necesidad de hacer valer sus propios derechos (pasividad), aunque tampoco se muestra receptivo hacia los de la otra parte (agresividad).

Aprender a comunicarnos asertivamente es hacer respetar nuestros propios derechos respetando los de los demás, sin agresión ni sumisión.

3.- Lenguaje Verbal y No Verbal

Los psicólogos y psiquiatras han reconocido hace ya mucho tiempo, que la forma de moverse de una persona proporciona indicaciones sobre su carácter, sus emociones y sus reacciones hacia la gente que lo rodea.

Uno puede enfrentarse ante la comunicación no verbal, al menos de tres formas:

- Inhibirse de la comunicación no verbal que, de acuerdo a su conocimiento o creencia, significan algo en la interacción que no quiere que se note o sepa.
- Sentirse liberado al reconocer cómo deja traslucir sus emociones. La gente conoce acerca de uno intuitivamente mucho más de lo que uno mismo es capaz de decir en palabras.
- Sentirse simplemente despreocupado, al tomar conciencia de que es inevitable comunicar algo que todo el mundo capta.

Existen tres ámbitos de estudio de la comunicación no verbal: kinesia, paralingüística y proxémica.

3.1.- La kinesia: se ocupa de la comunicación no verbal expresada a través de los movimientos del cuerpo.

Las principales fuentes de este comportamiento son:

3.1.1.- Postura corporal: La postura es la disposición del cuerpo o sus partes en relación con un sistema de referencia que puede ser, bien la orientación de un elemento del cuerpo con otro elemento o con el cuerpo en su conjunto, bien en relación a otro cuerpo. En la interacción son susceptibles de ser interpretadas las señales que provienen de la posición, de la orientación o del movimiento del cuerpo.

Las posiciones corporales se definen por la disposición del cuerpo a aceptar a otros en la interacción. Así se habla de posiciones más abiertas o más cerradas. Una posición abierta implica que brazos y piernas no separan a un interlocutor de otro, la posición cerrada implicaría utilizar las piernas, brazos o manos bien en forma de protección del propio cuerpo o que sirva de barrera. Como vemos la posición da señales que indican los dispuestos que estamos a recibir, a interaccionar, con los otros.

3.1.2.- Los gestos: El gesto es el movimiento corporal propio de las articulaciones, principalmente de los movimientos corporales realizados con las manos, brazos y cabeza. El gesto se diferencia de la gesticulación. La gesticulación es un movimiento anárquico, artificioso e inexpressivo.

3.1.3.- Expresión facial: La expresión facial es el medio más rico e importante para expresar emociones y estados de ánimo, junto con la mirada. Principalmente, y aparte de la expresión de emociones, la expresión facial se utiliza para dos cosas: para regular la interacción, y para reforzar al receptor. La investigación ha determinado la existencia de seis expresiones faciales principales, las cuáles son indicadores de emociones como: alegría, tristeza, asco, enfado, temor e interés.

3.1.4.- La mirada: Se le atribuyen un importantísimo papel en la percepción y expresión del mundo psicológico. La variedad de movimientos posibles que podemos llevar a cabo con los ojos y su área próxima resulta ínfima si la comparamos con la de las expresiones faciales. Sin embargo, una elevación de cejas, por ejemplo, es un acto físico localizado, que nace y muere en un área física localizada. La mirada, aunque ubicada y originada en los ojos, no muere en ellos, va más allá. Esa capacidad de proyección es la que confiere tanta importancia a la mirada. El estudio de la mirada contempla diferentes aspectos, entre los más relevantes se encuentran: la dilatación de las pupilas, el número de veces que se parpadea por minuto, el contacto ocular, la forma de mirar.

La mirada cumple varias funciones en la interacción, las más relevantes son estas:

- Regula el acto comunicativo: con la mirada podemos indicar que el contenido de una interacción nos interesa, evitando el silencio.
- Fuente de información: la mirada se utiliza para obtener información.
- Expresión de emociones: podemos leer el rostro de otra persona sin mirarla a los ojos, pero cuando los ojos se encuentran, no solamente sabemos cómo se siente el otro, sino que él sabe que nosotros conocemos su estado de ánimo.

Comunicadora de la naturaleza de la relación interpersonal: al encontrarse las miradas se dice el tipo de relación que mantienen, del mismo modo que la intención de que no se encuentren.

3.1.5.- La sonrisa: Normalmente la sonrisa se utiliza para expresar simpatía, alegría o felicidad. La sonrisa se puede utilizar para hacer que las situaciones de tensión sean más llevaderas. Una sonrisa atrae la sonrisa de los demás y es una forma de relajar la tensión. Por otra parte, la sonrisa tiene un efecto terapéutico.

3.2.- La paralingüística: Estudia el comportamiento no verbal expresado en la voz.

El comportamiento lingüístico está determinado por dos factores: el código y el contenido que se pretende comunicar. Sin embargo estos dos factores no constituyen la totalidad del comportamiento ni verbal ni comunicativo. Existen variaciones lingüísticas, entre las que se puede citar la elección del idioma, la utilización de un lenguaje simple o elaborado, la elección de los tiempos verbales, etc., y existen, por otro lado, variaciones no lingüísticas como el ritmo, el tono y el volumen de la voz. Al estudio de las variaciones no lingüísticas se dedica la paralingüística.

3.2.1.- El tono: La cualidad del tono que interesa aquí es el tono afectivo, esto es, la adecuación emocional del tono de voz utilizado en la conversación. El tono es un reflejo emocional, de forma que la excesiva emocionalidad ahoga la voz y, el tono se hace más agudo.

3.2.2.- El volumen: quién inicia una conversación en un estado de tensión mal adaptado a la situación, habla con un volumen de voz inapropiado.

3.2.3.- El ritmo: El ritmo se refiere a la fluidez verbal con que se expresa la persona. El ritmo cálido, vivo, modulado, animado, está vinculado a la persona presta para el contacto y la conversación.

3.3.- La proxémica se encarga de estudiar el comportamiento no verbal relacionado con el espacio personal. Se refiere al amplio conjunto de comportamientos no verbales relacionados con la utilización y estructuración del espacio inmediato de la persona. Hay dos principales ámbitos de estudios:

3.3.1.- Estudios acerca del espacio personal: El espacio personal se define como el espacio que nos rodea, al que no dejamos que otros entren a no ser que les invitemos a hacerlo o se den circunstancias especiales. Se extiende más hacia delante que hacia los lados, y mínimo en nuestras espaldas.

3.3.2.- Conducta territorial humana: Los estudios sobre el tipo de espacio que necesita la gente para vivir razonablemente, se ha observado que ciertos diseños de casas favorecen más que otros las disputas entre vecinos.

4.- Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la misma organización, o externo entre organizaciones.

La Rama Judicial de Colombia, como una organización compleja, tiende a llevar sus comunicaciones teniendo en cuenta el sistema organizacional partiendo de las directrices que imparte la alta dirección, pasando por toda la estructura de roles y generando mayor compromiso en la emisión de la información por parte de la Oficina de Comunicaciones de la Rama Judicial.

Para este fin El Consejo Superior de la Judicatura cuenta con mecanismos propios para la Comunicación Organizacional:

- Folletos
- Revistas
- Programa Institucional de Televisión
- Boletines Internos
- Boletines de Prensa
- Comunicación Interna (mesa de entrada)
- Intranet
- Página WEB www.ramajudicial.gov.co
- Campus Virtual de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla"
- Software Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad

5. El Mensaje

5.1.- Las redes y los medios de comunicación

Lo más representativo de la sociedad actual es el desarrollo alcanzado por la comunicación y la sofisticación de los medios que la hacen posible.

De una parte, existen los cauces que permiten al hombre trasladarse y transportar los productos que elabora, como ejemplo encontramos diversas redes de comunicación: carreteras y autopistas, puertos marítimos, vías férreas y aeropuertos.

La riqueza y el nivel de desarrollo de una nación se mide, no tanto por la producción de los sectores primarios e industrial, sino por el desarrollo de los servicios que utiliza para poner en comunicación el mundo de la producción con el mundo del consumo y para ello se han desarrollado unos medios de comunicación interpersonal y de ideas conocidos como medios de comunicación social: libros, revistas, periódicos, teléfono, conferencias, congresos, teatro, radio, cine, televisión.

Los medios de comunicación de masas establecen la aproximación espiritual y de ideas entre los hombres. La comunicación implica reciprocidad:

EMISOR	MEDIO	RECEPTOR
--------	-------	----------

Sin un medio de transporte no se pueden trasladar productos. Sin un medio de comunicación no hay posibilidad de comunicarse, pero ese medio debe ser comprensible para ambos comunicantes. Para que un mensaje cumpla su misión debe usar un lenguaje común a ambos.

Para que sea posible comunicarse es necesario que funcionen todos los **factores** que Intervienen en el acto comunicativo:

	CODIGO	
EMISOR	CANAL	RECEPTOR

MENSAJE

Emisor: Persona que emite el mensaje
Receptor: Persona que recibe el mensaje
Código: Normas y reglas establecidas para transmitir el mensaje.
Canal: Medios que utilizan el emisor y el receptor para ponerse en contacto y pueden ser:

Directos: Voz, gestos, movimientos
Indirectos: Carta, Teléfono, Radio


Contexto: Entorno ambiental, psicológico, social y humano que condicionan la comunicación ya sea facilitándola o entorpeciendo.

En primer orden están: la atención, la motivación y el interés de los sujetos. También hay que tener en cuenta: circunstancias personales y condicionantes externos del momento. También son circunstancias que dificultan o facilitan la comprensión del mensaje y el entendimiento comunicativo.

5.2- Elementos esenciales de la comunicación:

El elemento esencial de la comunicación es el signo lingüístico. El hombre puede emitir sonidos articulados que combinados forman las palabras. La palabra es un signo, que está en lugar de otra para comunicar algo, Si se combinan estos signos en conjuntos más amplios de comunicación se forman los mensajes.

El signo lingüístico tiene dos facetas: el significante o expresión y el significado o contenido, concepto o idea:

SIGNIFICADO	CONTENIDO	f/l/o/r/
SIGNIFICANTE	EXPRESION	Imagen Flor 

Estos dos elementos están inseparablemente unidos como las dos caras de una moneda y se reclaman recíprocamente de forma que no se puede concebir el uno sin el otro.

Cada lengua tiene su propio código: Entre significante y significado la relación es: convencional, fruto de un acuerdo, y también puede ser arbitraria, no necesaria, para la comunicación.

Tanto en el plano de la expresión (significante) como en el del contenido (significado) usamos ciertos esquemas combinados que forman la estructura dual de todas las lenguas

Una lengua puede ser definida como un sistema de comunicación constituido por signos lingüísticos y por reglas de utilización de los mismos.

La capacidad lingüística se da por igual en todas las comunidades; pero cada una organiza de modo diverso su sistema expresivo, con lo cual da origen a las diferentes lenguas. Al igual que las costumbres y las formas de vida que también son diferentes.

Todos los signos de una lengua están interrelacionados y no están colocados arbitrariamente. La relación mutua y recíproca de los signos tiene tanta importancia como los elementos mismos.

La lengua es una estructura porque los signos se comportan como los elementos de un sistema o como las piezas de una maquinaria.

5.3.- Cómo mejorar las formas de comunicación.

- Hablar no es lo mismo que comunicarse. Conozca cómo hacer llegar su mensaje.
- Reconozca cuáles son las necesidades básicas de la comunicación que debe averiguar, para mejorarla.

Descubra cómo una serie de pequeños detalles, muy habituales en nuestra vida diaria, pueden hacerle mejorar en su comunicación con los demás.

Bibliografía

Fragmentos de la comunicación

JAIMES CARVAJAL, Gladys. Comprensión y producción de textos orales y escritos en el nuevo Sistema Penal Acusatorio. Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla. Bogotá, 2006. Unidad 4: La escritura.

Ley 270 de 1996. Estatutaria de la Administración de Justicia.

Constitución Política de Colombia, 1991.

FUENTES, Juan Luis. Comunicación. Primera edición. M. Fernández y Cia S.A. Madrid, España, 1980.

MONTOYA RODRÍGUEZ, Alfonso. http://vipmarketconsultores.com/pdf/lectura_3.pdf.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Asertividad>

Curso de Inducción a Servidores y Servidoras de la Rama Judicial

Módulo 7: HABILIDADES COMUNICATIVAS

Autores:

Reinel Ramón Beleño Quiroz
José Eduardo Gómez Figueredo
German Oswaldo Rey Castro
Luis Eduardo Varela Gutiérrez

1. Justificación:

La ley 270 de 1996, por medio del cual se establece la capacitación y actualización de los Funcionarios, Funcionarias, Empleadas y Empleados de la administración de justicia, dispone en su artículo 176, que las personas que sean nombradas por primera vez para desempeñar cualquier cargo de la Rama Judicial, deberá adelantar un curso de inducción, bajo la supervisión del funcionario, funcionaria, empleado o empleada de mayor jerarquía en el despacho. (Apartes tomados del Macrocurrículo)

2. Caracterización del Módulo:

a. Qué aporta el Módulo a los propósitos generales de la formación?

La Rama Judicial en Colombia es un organismo vivo y cambiante y como tal, tiene una forma, función y operación característica que lo identifican. La dinámica de este organismo consiste en asumir una dirección correcta, apuntar hacia ella, optimizar sus procesos y unirse a los demás organismos del Estado para lograr su misión como ente vivo: la justicia. (Tomado del *módulo Estructura y Cultura Organizacional de la Rama Judicial*. 2006)

b. ¿De qué se ocupa el módulo de habilidades comunicativas?

Este Modulo se ocupa de lograr destacar las herramientas idóneas para la comprensión de los contenidos básicos para una comunicación efectiva. La dinámica de la naturaleza y formas de comunicación permiten dar a conocer los principios básicos y todos los asuntos transversales del Consejo Superior de la Judicatura señalados en la Constitución Política y la Ley Estatutaria de Administración de Justicia.

El fin último del Estado es beneficiar integralmente a la Comunidad que puede tener acceso a más servicios si tiene una oportuna información que recibirá a través de Canales de Comunicación

llevando por parte de un emisor (Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura) un mensaje que recibe un receptor (Funcionarios, funcionarias, empleados y empleadas de la Rama Judicial, otras ramas del poder público y comunidad en general), unos mensajes sin ningún tipo de interferencias.

Un mensaje claro difundido. a través de canales de comunicación redunda en la buena imagen de la Rama Judicial y con las habilidades comunicativas se genera una mejor prestación del servicio ofreciendo una adecuada atención, modos de comportamiento y asistencia al público contribuyen a cambiar la percepción de la administración del servicio público de la Justicia que se ve afectada por la falta de un adecuado conocimiento de la institución y de los mecanismos utilizados para difundir la información oportuna.

Ofrecer la existencia de herramientas de comunicación que permiten socializar documentos, percepciones, estudios y aportes para el mejoramiento continuo de los servicios que ofrece el Consejo Superior de la Judicatura y en general la Rama Judicial.

Socializar espacios de comunicación que permitan aumentar la confianza en una imagen institucional que beneficie a la comunidad acortando la existencia de mensajes con interferencias que impide masificar la verdadera imagen institucional por la cobertura en el mantenimiento de los mensajes

3. ¿Cuáles son los principales problemas que resuelve el módulo?

En el área del saber, se destaca el desconocimiento de la nueva estructura de la Oficina de Comunicaciones y el rol que cumple como principal puente de la información en la Rama Judicial y su interacción con la comunidad a través de los medios masivos de comunicación social.

Es manifiesta la debilidad de algunos servidores judiciales que no ofrecen la información pertinente al interior de la Rama Judicial e incluso a la misma comunidad, bien por desconocimiento de la existencia de la oficina de comunicaciones como soporte en la entrega de los mensajes orientados bajo la política de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura o bien por asuntos relacionados con temas de su competencia.

En el área del saber hacer, también se presenta una desarticulación frente a las competencias que asume la Oficina de Comunicaciones de la Rama Judicial frente al Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad, al igual que los procedimientos del Proceso de Comunicación Institucional y su vinculación en el LINK de la Rama Judicial

En el área del saber ser, se observan dificultades en la integración de los nuevos empleados y empleadas, no solo a nivel del funcionamiento de la oficina, sino también a nivel de grupo de trabajo. (Apartes tomados del Macrocurrículo)

4. ¿De qué manera se evidencian en el módulo, el o los ejes transversales del programa?

El módulo de habilidades comunicativas pretende actualizar a los recientes Empleados y Empleadas de la Rama Judicial y en particular de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura en los aspectos relacionados con la entrega y flujo de la información que puede suministrar la Oficina de Comunicaciones de la Rama Judicial a los distintos públicos teniendo como soporte los fundamentos legales y constitucionales vigentes en el país.

5. ¿Por qué los temas y subtemas planteados para el desarrollo del módulo son los adecuados?

El diagnóstico de necesidades surgido a partir del taller en el que participaron Directores y colaboradores de las diferentes unidades permitió identificar y definir los núcleos problemáticos y temáticos, que se convierten en los principales temas y subtemas a trabajar en el desarrollo del módulo.

6. Objetivos generales del módulo

Identificar y afianzar el uso de las técnicas de comunicación organizacional disponibles en el Consejo Superior de la Judicatura

Garantizar el envío de mensajes apropiados para una verdadera comunicación no solo institucional, sino organizacional

Lograr el fortalecimiento de la comunicación institucional para mejorar el compromiso corporativo.

7. Objetivos específicos del módulo

Al finalizar el módulo los servidores judiciales están en capacidad de:

- Incorporar a su desempeño como servidor judicial, el uso de las herramientas de comunicación disponibles en el Consejo Superior de La Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.
- Garantizar una cobertura mayor a la comunicación institucional partiendo de las políticas que fija la sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura
- Lograr una mayor interacción entre los diferentes servidores que permita la fluidez en el mensaje institucional
- Aplicar los conocimientos adquiridos a su desempeño como servidor de la Rama Judicial.

8. Contenidos programáticos

1. La Comunicación
2. La comunicación asertiva
3. El lenguaje verbal y no verbal.
4. La comunicación organizacional
5. El mensaje

9. Actividades Pedagógicas y Autoevaluación

Por las características del Módulo y las estrategias metodológicas adoptadas, las sesiones de trabajo se desarrollarán a partir de simulaciones, juego de roles y lecturas dirigidas, entre otros.

10. Estrategias metodológicas

El módulo se orienta pedagógicamente por la estrategia por el modelo de formación adoptado por la Escuela Judicial. Esta consiste en desarrollar los temas en sesiones de aula que se constituyen en talleres participativos.

Las sesiones se abren y desarrollan a partir de preguntas, hechos o textos generadores, esto es, motivadores del trabajo de reflexión y construcción de los participantes de juicios y orientaciones para la acción.

En el modelo de formación de la Escuela Judicial el docente debe ser un facilitador que conduce el proceso pedagógico con sensibilidad y conocimientos abiertos al debate de los temas, siendo, además, un hábil y recursivo comunicador con competencias para la conducción de procesos de aprendizaje de adultos.

Algunas de las formas de enseñanza-aprendizaje que se tendrán en cuenta son: Exposiciones dialogadas, apoyadas con medios audiovisuales, preguntas generadoras, lluvia de ideas, trabajo de grupos, juegos de roles, simulación, estudios de caso y plenarias de discusión.

11. Estrategias evaluativas

La evaluación se centrará no tanto en medir el logro de aprendizaje teórico sino en verificar y apoyar actitudes de motivación para el aprendizaje y en resaltar los aportes del grupo en la discusión, reflexión y apropiación de los temas analizados en cada sesión de trabajo.

Con base en esta orientación el docente facilitador asignará trabajos de lectura, investigación bibliográfica para preparar las sesiones subsiguientes.



Plan de Formación de la Rama Judicial
Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Sala Administrativa

Escuela Judicial
"Rodrigo Lara Bonilla"

Bibliografía seleccionada

Fragmentos de la Comunicación

JAIMES CARVAJAL, Gladys. Comprensión y producción de textos orales y escritos en el nuevo Sistema Penal Acusatorio. Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla. Bogotá, 2006. Unidad 4: La escritura.

Ley 270 de 1996. Estatutaria de la Administración de Justicia.

Constitución Política de Colombia, 1991.

FUENTES, Juan Luis. Comunicación. Primera edición. M. Fernández y Cia S.A. Madrid, España, 1980.

MONTOYA RODRÍGUEZ, Alfonso. http://vipmarketconsultores.com/pdf/lectura_3.pdf.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Asertividad>

Perfil de los Autores del Módulo

Reinel Ramón Beleño Quiroz: Comunicador Social – Periodista de la Universidad Autónoma del Caribe de Barranquilla y Abogado de la Corporación Universitaria Republicana. Con 24 años de experiencia en diferentes medios de Comunicación de Barranquilla y Bogotá. Especializado en Derecho Público.

Profesor de: Periodismo Judicial en la Universidad Externado de Colombia, en la especialización de Legislación de Medios de la Universidad de Boyacá. Corresponsal de Guerra e Información Militar del Comando General de las Fuerzas Militares y miembro de la Asociación de Corresponsales Militares. Ganador del Premio de Periodismo "Simón Bolívar" como periodista judicial de RCN Radio.

José Eduardo Gómez Figueredo: Especialista en Alta Dirección del Estado; Magíster en Administración Pública; Administrador Público. Coordinador de Direcciones Seccionales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. Docente y consultor de la Escuela de Alto Gobierno, del Departamento de Capacitación y de las Direcciones Territoriales de la ESAP; del Centro de Investigaciones y Desarrollo –CID– de la Universidad Nacional; de la Red de Gestores Sociales de la Presidencia de la República. Ex director de Capacitación del Proyecto Sistema Nacional de Capacitación Municipal, Cooperación Técnica de la Unión Europea. Consultor en Desarrollo Institucional Territorial y de Servicios Públicos de la Agencia Alemana de Cooperación Técnica GTZ y Banco del Estado del Ecuador. Ex-Director ESAP, Regional Cundinamarca y Distrito Capital.

Germán Oswaldo Rey Castro: Comunicador Social y Periodista de la Fundación Universidad Central. Especialista en "Gerencia en Telecomunicaciones" de la Fundación Universidad Central. Diplomado en "Comunicación Estratégicas para Organizaciones Sociales". Con experiencia en manejo y monitoreo de medios, cubrimiento de fuentes políticas, durante 3 años en el Concejo de Bogotá.

Luis Eduardo Varela Gutiérrez: Periodista de la Universidad Los Libertadores. 13 años de experiencia en diferentes medios de comunicación, enfocados en su mayoría en los temas judiciales. Durante su experiencia en medios además de realizar cubrimientos de noticias, reportajes, crónicas, notas para páginas de internet, entre otros; también coordinó noticieros radiales y redacción de prensa escrita.

En el campo jurídico alternó el cubrimiento de noticias en el Palacio de Justicia con estudios de derecho, cursando satisfactoriamente 12 semestres en la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Republicana. Además aprobó un diplomado internacional de manejo de información militar, organizado por la Quinta División del Ejército Nacional; es corresponsal de guerra con estudios del Comando General de las Fuerzas Militares, realizó un seminario de Medios de Comunicación Frente a la Libertad Personal y un diplomado de redacción y locución en la Academia Arco.

NÚCLEO TEMÁTICO NÚMERO 7: HABILIDADES COMUNICATIVAS

MICROCURREÍCULOS:

Habilidades Comunicativas.

UNIDAD: Oficina de Comunicaciones y Coordinación de Direcciones Seccionales.

GRUPO RESPONSABLE: José Eduardo Gómez, Reinel Beleño Quiroz, Germán Rey Castro y Luis Eduardo Varela G.

COORDINADOR DEL GRUPO: Reinel Beleño Quiroz.

CORREO ELECTRÓNICO: reibeg@hotmail.com

JORNADA PRESENCIAL			JORNADA EN SUBGRUPOS			
TABLA DE CONTENIDOS	TIEMPO	RECURSO	TEMA	ACTIVIDAD	TIEMPO	RECURSO
1. La Comunicación	20'	Diapositivas (2)	La comunicación.	Dinámica grupal (Teléfono roto)	20'	Vasos desechables y pita.
2. La comunicación asertiva	20'	Diapositivas (3)	Comunic. asertiva	Estilos de comunicación	20'	Socio drama (Estados de ánimo). Texto
3. El lenguaje verbal y no verbal.	20'	Diapositivas (3)	Lenguaje no verbal	Lenguaje gestual	20'	Video
4. La comunicación organizacional	20'	Diapositivas (3)	Lenguaje no verbal	Visita a página web	25'	Computadores con conexión de internet (3)
5. El mensaje	20'	Diapositivas (4)	Comunic. organizacional	Taller de redacción	25'	Formatos SIGC: Carta, Circulares, Memorandos, Acuerdos.
	20'	Diapositivas (3)	Comunic. escrita			

GUÍA PARA EL FORMADOR O FORMADORA PARA EL DESARROLLO DEL NÚCLEO TEMÁTICO HABILIDADES COMUNICATIVAS

JORNADA PRESENCIAL

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DURACIÓN	RECURSOS
<p>INICIO</p> <p><u>Saludo de bienvenida y presentación del formador o formadora:</u> Después de presentarse como formador o formadora del módulo y de la Unidad a que pertenece, desarrolle una breve intervención de motivación y compromiso frente a la temática a tratar, destacando su importancia y beneficio que ofrece para el ejercicio de las funciones de los nuevos empleados y empleadas.</p> <p><u>Presentación de los objetivos del módulo:</u> Presente la diapositiva sobre los objetivos del módulo, realice su lectura en voz alta y coméntelos brevemente. Cerciórese que sean entendidos plenamente.</p> <p><u>Presentación de la metodología de las jornadas:</u> Presente la metodología del curso. Recuerde que se divide en 2 jornadas (presencial y de subgrupos). Resuelva las inquietudes de los y las participantes al respecto. Igualmente, recuerde los acuerdos con respecto al horario, uso de celulares, la participación y respeto por la palabra del otro, agenda, descansos, etc., Enuncie el lugar donde se desarrollará la jornada de subgrupos.</p>	10'	Diapositiva sobre los objetivos del módulo (1)
<p>DESARROLLO TEMÁTICO</p> <p>Explicación de cada uno de los contenidos del módulo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La comunicación 2. Comunicación asertiva 3. Lenguaje verbal y no verbal 4. Comunicación organizacional 5. El mensaje <p><u>Desarrollo de las Actividades Pedagógicas:</u> Para el desarrollo de la jornada presencial el coordinador contará con recursos didácticos que ayuden a la asimilación de las charlas tales como anécdotas, ejemplos de casos reales, dinámicas, video, observación de escritos, etc.</p>	<p>20'</p> <p>20'</p> <p>20'</p> <p>20'</p> <p>20'</p> <p>20'</p>	<p>Diapositivas (2)</p> <p>Diapositivas (3)</p> <p>Diapositivas (3)</p> <p>Diapositivas (4)</p> <p>Diapositivas (3)</p>
<p>CIERRE CONCEPTUAL</p> <p>Repaso de los conceptos más importantes mediante preguntas a los participantes. Al cierre las conclusiones de la jornada y un llamado a los asistentes para continuar en el estudio del tema.</p>	10'	Resumen

JORNADA EN SUBGRUPOS		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DURACIÓN	RECURSOS
INICIO <ul style="list-style-type: none"> Breve repaso sobre la jornada presencial del tema, mencionado los conceptos más importantes. Presentación de los objetivos de la jornada, destacando la importancia del trabajo en subgrupos y el desarrollo de los talleres. Presentación de la metodología de la jornada. 	10'	
DESARROLLO TEMÁTICO <ol style="list-style-type: none"> La comunicación Comunicación asertiva Lenguaje verbal y no verbal Comunicación organizacional El mensaje 	15' 20' 25' 20' 25'	Seis vasos desechables y 20 metros de pita. 40 Copias de instrucciones para el socio drama. Video beam Computadores con internet (3) Formatos institucionales
CIERRE CONCEPTUAL <p>Conclusiones de la jornada, haciendo énfasis en las ideas claves del tema y acordando compromisos hacia el tema por parte de los participantes.</p> <p>Agradecimientos por asistencia y participación en el módulo, enunciando el correo electrónico y número de extensión de la oficina para cualquier duda.</p> <p>Destacar que ya pertenecen a la familia de la Rama Judicial y por ende el compromiso que ello conlleva.</p>	5'	Resumen

GUÍA DEL TALLER

TALLERES DE COMUNICACIÓN

OBJETIVOS:

Identificar y afianzar el uso de las técnicas de comunicación organizacional disponibles en el Consejo Superior de la Judicatura.

Garantizar el envío de mensajes apropiados para una verdadera comunicación no solo institucional, sino organizacional

Lograr el fortalecimiento de la comunicación institucional para mejorar el compromiso corporativo.

ACTIVIDAD	TIEMPO	RECURSO
INICIO <ul style="list-style-type: none"> • Saludo de bienvenida. • Breve explicación de la metodología de los talleres que se van a realizar, haciendo énfasis en que el cumplimiento y el trabajo pro-activo habilitarán al participante para el logro de los objetivos. • Organización de subgrupos. • Repartición del material que se va a utilizar. 	10'	
DESARROLLO TEMÁTICO <p>Taller número 1: Uno de los asistentes se comunica con otro por medio de dos vasos desechables que están unidos por una pita de unos siete metros. Al final se compara el mensaje que fue emitido desde un extremo con el que fue recibido en el otro.</p> <p>Taller número 2: Se divide el grupo en subgrupos y a cada uno de ellos se les entrega un mismo escrito. Los subgrupos deben haber una representación pero con estados de ánimo diferentes.</p> <p>Taller número 3: El grupo primero verá un corto video con una escena de lenguaje no verbal, luego se divide en subgrupos; uno de los integrantes de cada subgrupo escoge de una bolsa un papel que tiene un escrito que hace referencia a la Corporación, él debe hacer una mímica de ese escrito para que los demás lo adivinen.</p> <p>Taller número 4: Redactar un texto en el que se diligencie cada uno de los formatos con que cuenta la institución tales como carta, resolución, acuerdo, etc.</p>	15' 20' 25' 25'	Seis vasos desechables y 20 metros de pita. 40 Copias de instrucciones para socio drama. Video beam. Formatos institucionales
CIERRE CONCEPTUAL <p>Conclusiones del taller con énfasis en las ideas centrales; habrá espacio para la resolución de inquietudes.</p>	5'	

CURSO DE INDUCCIÓN A SERVIDORES Y SERVIDORAS DE LA RAMA JUDICIAL

MÓDULO Y GUÍA DEL Y LA DISCENTE PARA EL DESARROLLO DEL CURSO

A continuación, usted encuentra la guía para desarrollar el estudio del módulo habilidades comunicativas, del Curso de Inducción para empleados y empleadas de las unidades del Consejo Superior de la Judicatura y de la Dirección Ejecutiva de la Administración Judicial.

PROPÓSITOS DE LA GUÍA

1. Lograr unidad en la presentación del Curso de Inducción
2. Proporcionar al y la discente un instrumento de apoyo para desarrollar con efectividad el proceso formativo que realizan
3. Ofrecer todos los materiales educativos necesarios para estudiar cada uno de los módulos
4. Contribuir a asegurar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de los y las participantes

EL Y LA DISCENTE DEBERÁN LEER CUIDADOSAMENTE LA PRESENTE GUÍA.

En ella encontrarán paso a paso lo siguiente:

1. Los objetivos generales y específicos del módulo
2. La agenda que se desarrollará en la jornada presencial y de subgrupos
3. La guía para desarrollar el trabajo de subgrupos
4. Los casos para trabajar durante la jornada
5. La bibliografía de apoyo para profundizar en el tema
6. Los documentos del módulo

“RECUERDE QUE USTED ES EL PRINCIPAL PROTAGONISTA DEL APRENDIZAJE, SU INTERÉS Y COMPROMISO EN EL CURSO DE INDUCCIÓN, BENEFICIARÁ SU DESEMPEÑO LABORAL”

OBJETIVOS DEL MÓDULO HABILIDADES COMUNICATIVAS

OBJETIVOS GENERALES:

Objetivos Generales del Módulo

- Identificar y afianzar el uso de las técnicas de comunicación organizacional disponibles en el Consejo Superior de la Judicatura
- Garantizar el envío de mensajes apropiados para una verdadera comunicación no solo institucional, sino organizacional.
- Lograr el fortalecimiento de la comunicación institucional para mejorar el compromiso corporativo.

Objetivos Específicos:

Al finalizar el módulo los servidores judiciales están en capacidad de:

- Incorporar a su desempeño como servidor judicial, el uso de las herramientas de comunicación disponibles en el Consejo Superior de La Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.
- Garantizar una cobertura mayor a la comunicación institucional partiendo de las políticas que fija la sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura
- Lograr una mayor interacción entre los diferentes servidores que permita la fluidez en el mensaje institucional
- Aplicar los conocimientos adquiridos a su desempeño como servidor de la Rama Judicial.

CURSO DE INDUCCIÓN PARA EMPLEADOS Y EMPLEADAS DE LAS UNIDADES DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA Y DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA ADMINISTRACIÓN JUDICIAL

MÓDULO HABILIDADES COMUNICATIVAS

JORNADA PRESENCIAL Y JORNADA EN SUBGRUPOS (Primera sesión)

7:00 a.m.	Saludo y presentación del formador o formadora	
	Entrega de materiales	
7:10 a.m.	Presentación de los objetivos del módulo	
	Visión global del módulo a desarrollar	
	Desarrollo pedagógico del primer tema del módulo.	
7:30 a.m.	Formación de subgrupos, explicación de la metodología de trabajo en subgrupos y desarrollo del taller número 1.	<i>Presentación de las Diapositivas.</i>
7:45 a.m.	Desarrollo pedagógico del segundo tema del módulo	
8:05 a.m.	Desarrollo del taller número 2.	
8:25 a.m.	Desarrollo pedagógico del tercer tema del módulo	
8:50 a.m.	Resolución de inquietudes y conclusiones de la jornada.	
9:00 a.m.	Fin de la sesión.	

JORNADA PRESENCIAL Y JORNADA EN SUBGRUPOS (Segunda sesión)

7:00 a.m.	Saludo y breve repaso de la jornada anterior.	
7:05 a.m.	Desarrollo del taller número 3.	
7:30 a.m.	Desarrollo pedagógico del cuarto tema del módulo	
7:50a.m.	Visita a la página web de la Rama Judicial	<i>Utilización de los recursos.</i>
8:05 a.m.	Desarrollo pedagógico del quinto tema del módulo	
8:30 a.m.	Desarrollo del taller número 4.	
8:55 a.m.	Conclusiones de la jornada.	
9:00 a.m.	Fin de la sesión.	

BREVE DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Este Modulo destaca las herramientas idóneas para la comprensión de los contenidos básicos para una comunicación efectiva. La dinámica de la naturaleza y formas de comunicación permiten dar a conocer los principios básicos y todos los asuntos transversales del Consejo Superior de la Judicatura señalados en la Constitución Política y la Ley Estatutaria de Administración de Justicia.

El fin último del Estado es beneficiar integralmente a la Comunidad que puede tener acceso a mas servicios si tiene una oportuna información que recibirá a través de Canales de Comunicación llevando por parte de un emisor (Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura) un mensaje que recibe un receptor (Funcionarios, Funcionarias, Empleados y Empleadas de la Rama Judicial, Otras Ramas del Poder Público y Comunidad en General), unos mensajes sin ningún tipo de interferencias.

Un mensaje claro difundido. a través de canales de comunicación redundando en la buena imagen de la Rama Judicial y con las habilidades comunicativas se genera una mejor prestación del servicio ofreciendo una adecuada atención, modos de comportamiento y asistencia al público contribuyen a cambiar la percepción de la administración del servicio público de la Justicia que se ve afectada por la falta de un adecuado conocimiento de la institución y de los mecanismos utilizados para difundir la información oportuna.

Ofrecer la existencia de herramientas de comunicación que permiten socializar documentos, percepciones, estudios y aportes para el mejoramiento continuo de los servicios que ofrece el Consejo Superior de la Judicatura y en general la Rama Judicial.

Socializar espacios de comunicación que permitan aumentar la confianza en una imagen institucional que beneficie a la comunidad acortando la existencia de mensajes con interferencias que impide masificar la verdadera imagen institucional por la cobertura en el mantenimiento de los mensajes.

GUÍA PARA LOS Y LAS DISCENTES PARA DESARROLLAR EL TRABAJO EN SUBGRUPO

Durante el trabajo en subgrupos los y las discentes desarrollarán cuatro talleres a saber:

Taller número 1: Uno de los asistentes se comunica con otro por medio de dos vasos desechables que están unidos por una pita de unos siete metros. Al final se compara el mensaje que fue emitido desde un extremo con el que fue recibido en el otro.

Taller número 2: Se divide el grupo en subgrupos y a cada uno de ellos se les entrega un mismo escrito. Los subgrupos deben hacer una representación pero con estados de ánimo diferentes.

Taller número 3: El grupo primero verá un corto video con una escena de lenguaje no verbal, luego se divide en subgrupos; uno de los integrantes de cada subgrupo escoge de una bolsa un papel que tiene un escrito que hace referencia a la Corporación, él debe hacer una mímica de ese escrito para que los demás lo adivinen.

Taller número 4: Redactar un texto en el que se diligencie cada uno de los formatos con que cuenta la institución tales como carta, resolución, acuerdo, etc.