




# HABILIDADES CONDUCTUALES

MÓDULO III  
Taller de Comunicación

A decorative yellow line starts from the left edge of the slide, loops around, and then curves upwards and to the right, ending near the top of the blue definition box.

Definición: “Son habilidades relacionadas con el actuar y por lo tanto se perciben por otros” (Gago Muñiz, 2017).

Incluye:

- **Conductas verbales.** Forma de expresión verbal en una plática, cuestionamientos , respuestas.
- **Conductas no verbales.** Hacer el uso correcto de elementos no verbales para no contraponer lo que se habla verbalmente.
- **Evitar conflictos.** Es la negociación con el interlocutor, autocontrol, filosofía ganar – ganar.

## EJEMPLO

### En el ámbito laboral

Imagine usted a un trabajador de una empresa restaurantera en la que se desempeña como mesero y cada que su supervisor de área (capitán de meseros) le indica que realice la limpieza de una mesa o la atención de nuevos comensales este le responde -¡Porqué yo de nuevo! ya trabajé mucho, díles a los demás que no hacen nada... entre otras cosas. Y en caso contrario respecto a la actitud del mesero, cuando este mismo supervisor le dice a otro subordinado que atienda estas actividades de trabajo y el mesero no pregunta que tantas mesas son, no le informa que tiene mucho trabajo ya asignado que no alcanzará a atender a los cliente y arriesga el buen servicio (sonríe y acentúa la cabeza con seguridad), no comparte una situación real en la que requiere apoyo ya que el trabajo excede sus posibilidades. Al final el mesero quedará frustrado, habrá conflictos y probablemente se desmotivará después de las llamadas de atención.

## CONCLUSIÓN

Este tipo de conductas en las que no expresamos en plática, no preguntamos para definir con objetividad lo que se requiere hacer, y calcular si es alcanzable para nosotros generan muchos de los conflictos actuales, aunado a no hacer uso adecuado de elementos de la comunicación no verbal cuando se piensa y expresa algo. Es importante tener la predisposición de evitar conflictos y saber que entre su interlocutor y usted habrá siempre un camino para lograr los objetivos de ambos, mantener la relación y pensar en que yo gane y él gane, una filosofía de ganar - ganar cuando nos comunicamos.





## Referencias

Gago Muñiz, M. (10 de 2017). Manual. Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa. Recuperado el 26 de 09 de 2018, de books.google.com.mx: [https://books.google.com.mx/books/about/Manual\\_Comunicaci%C3%B3n\\_asertividad\\_y\\_escuc.html?id=LuxCDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.mx/books/about/Manual_Comunicaci%C3%B3n_asertividad_y_escuc.html?id=LuxCDwAAQBAJ&redir_esc=y)