

■ Modelos de prácticas

| | | | | | |
|--|---|--|--------------|-----------|------|
| MF: | 2 | UNIDADES DE APRENDIZAJE A LAS QUE RESPONDE: | UF2UA1 y UA2 | Duración: | 10 h |
| PRÁCTICA N°: | 3 | | | | |
| ANÁLISIS DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA | | | | | |
| <p>DESCRIPCIÓN</p> <p>Como todas las prácticas relacionadas con este módulo MF2, esta es una práctica que lleva mucho tiempo de preparación por el docente pero que resulta muy útil y motivadora para los alumnos.</p> <p>En esta práctica se presenta un caso con diferentes circunstancias relacionadas con las relaciones dentro de la empresa y se divide a los alumnos en grupos de tres.</p> <p>Se procede como sigue:</p> <p>PRIMERA PARTE.-</p> <p>Se presenta a una empresa elaborada por el docente que va a servir de referente a toda la UF2 de este MF2 y los diferentes trabajadores que la componen. Conviene situarlos en un organigrama donde se vea la posición que cada uno ocupa en la empresa.</p> <p>A continuación se plantean en forma de frases breves circunstancias entre ellos que pongan de manifiesto conflictos y la necesidad de solucionarse en equipo: Problemas con los pedidos, con la ejecución del trabajo en sus fases, con la presentación a los clientes, incluyendo quejas de estos. Y a continuación se ha de plantear qué valor tendrían entre los compañeros de trabajo actitudes como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa. - Comunicación. - Empatía. - Capacidad de trabajo en equipo. - Flexibilidad. - Asertividad. - Otras habilidades. - Y también la falta de estas actitudes. <p>SEGUNDA PARTE.-</p> | | | | | |



En el organigrama de la empresa se establecen con claridad las dependencias y posiciones de cada puesto en el organigrama y se definen los accesos a cada uno de sus miembros. Por ejemplo, para dirigirse a la Dirección General se precisa dirigir la comunicación a su secretaria, es decir, la definición de los conductos.

A partir de ahí el docente entrega a cada grupo diferentes situaciones que implican que sean comunicadas dentro del organigrama a diferentes áreas: charlas del primer día a empleados nuevos, un asunto con un proveedor o cliente, una visita que va llegar, una situación de emergencia dígase un incendio o similar, la necesidad de una consulta al departamento jurídico o al departamento financiero, la preparación de una reunión, un cambio en la forma de trabajar, la implantación de un sistema de calidad o de gestión medioambiental, un conflicto interno entre compañeros, un requerimiento de la Administración Pública, etc. A cada una de esas situaciones se ofrecerá una respuesta diseñada por el docente que también deberá ser comunicada.

Los alumnos tendrán que dar forma y contenido a esas comunicaciones, dirigirlas a las personas adecuadas, saber actuar en función de las respuestas recibidas porque a cada una de esas situaciones se ofrecerá también una respuesta diseñada por el docente que también deberá ser comunicada a sus destinatarios.

Los alumnos deberán diseñar sistemas de comprobar que las comunicaciones llegan, se entienden y se llevan a cabo, y deberán saber cómo actuar si algo de eso falla.

Se parte del principio básico de que “la culpa no es del que habla sino del que escucha”.

Finalmente se deja un tiempo para las exposiciones y los comentarios.

Se deberá hacer hincapié en actitudes como Iniciativa.

- Comunicación.
- Empatía.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Flexibilidad.
- Asertividad.
- Otras habilidades.
- Y también la falta de estas actitudes.

MEDIOS PARA SU REALIZACIÓN



- Enunciados de los casos describiendo la empresa, el organigrama y las diferentes circunstancias.
- Preguntas del enunciado.
- Material didáctico proporcionado para el Módulo.
- Cañón de proyección.

PAUTAS DE ACTUACIÓN DEL FORMADOR

En la primera parte, el formador describe la práctica (lo que se va hacer y lo que se pretende conseguir con ella) haciendo especial hincapié en seguir sin desviaciones las tareas de la práctica en este orden secuencial, a saber:

1. División en grupos y reparto del enunciado.
2. Instrucciones: Los alumnos deben estudiar el enunciado y las situaciones, por ejemplo, un pedido mal hecho, un trabajador que se agobia y frena la producción, otro que le da demasiada importancia al trabajo, otro que es desconfiado y no delega, etc. Se ha de analizar cómo las actitudes de los trabajadores son la causa de esas circunstancias y buscar las formas que lleven a la empresa a saber por qué sucede eso.
3. A su vez los compañeros adoptan diferentes actitudes ante ellos, compañeros cuyo trabajo depende directamente de ellos u otros con dependencia más indirecta. Estas respuestas son empáticas o no, asertivas o no, flexible o no.
4. Se le dice al alumno que él como miembro del departamento de RRHH tiene que valorar lo que le parece todo esto y lo que diría a cada uno.
5. Exposición de las conclusiones por grupo y debate.

En la segunda parte el formador describe la práctica (lo que se va hacer y lo que se pretende conseguir con ella) haciendo especial hincapié en seguir sin desviaciones las tareas de la práctica en este orden secuencial, a saber:

1. División en grupos, petición de que pongan delante los organigramas ya elaborados anteriormente en la UA1 de esta UF2 y se reparten los enunciados con las preguntas.
2. Instrucciones: Los alumnos, en función de esas situaciones, diseñan sus mensajes y dicen cómo deben ser comunicados.
3. Se procede a la puesta en común de las tareas realizadas y el docente entrega a cada grupo las respuestas que considere oportunas en cuanto a cómo se han entendido esos mensajes, a cómo deben actuar si uno de los mensajes no llega, o no se cumple. De nuevo los grupos deberán elaborar soluciones o propuestas a todo ello.
4. Se finaliza con la exposición de las conclusiones por grupo y debate.



| ESPECIFICACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA | |
|---|--|
| Resultados a comprobar | Indicadores de logro |
| 1. El alumno estima correctamente la importancia de las habilidades y conductas sociales según CE1.1. | 1.1 En la resolución de los casos aplica correctamente a diferentes entornos lo aprendido sobre las habilidades sociales identificando las características del grupo. |
| 2. Valora la importancia de las comunicaciones según CE.1.3 y relaciona las habilidades y conductas con dichas comunicaciones según CE1.4 en interés de la empresa de modo que sean fluidas, puntuales y periódicas según CE.1.5. | 2.1 Las formas de comunicación utilizadas son efectivas pues consiguen los resultados pretendidos seleccionando las más adecuadas. 2.2 Presenta habilidades para resolver con éxito todo lo relacionado con la comunicación (problemas, situaciones inesperadas...) aplicando las técnicas correctas. |
| 3. Es consciente de cómo las relaciones humanas afectan a la productividad conforme a CE1.2. | 3.1 Consciente de que las relaciones humanas son esenciales en la buena marcha de la empresa, en la resolución del caso, presenta habilidades para resolver con éxito todo lo relacionado con la comunicación (problemas, situaciones inesperadas...) redactando de modo claro el mensaje a comunicar y el medio para tal comunicación. 3.2 En la resolución de los asuntos aplica los principios de concesión, brevedad, claridad y asertividad siendo consciente de la importancia de las comunicaciones interpersonales. |
| 4. Aplica, a su nivel, las habilidades y técnicas adecuadas para prevenir o resolver la aparición de conflictos según CE2.5, valorando el trabajo en equipo según CE2.1 y las técnicas de liderazgo según CE.2.2, y lo hace en una simulación al modo de CE2.8. | 4.1 Resuelve los conflictos adecuadamente siguiendo un procedimiento sistemático y adopta técnicas para su prevención en el futuro: analiza la situación, impulsa la solución especialmente en equipo y valora los cambios necesarios para prevenirlos. |



Sistema de valoración

Definición de indicadores y escalas de medida

La definición de indicadores y escalas de medida se definen en la tabla siguiente.

Ponderaciones

La ponderación está reflejada en las puntuaciones máximas de cada resultado a comprobar.

Mínimo exigible

De un total de 30 puntos serán necesario 15 para considerar que la práctica realizada es aceptable.



| PRACTICA: ANÁLISIS DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA | | | | | |
|---|---|---|--------------|-------------------|---------------------|
| Resultados a comprobar | Indicador de logro | Escalas | | Puntuación máxima | Puntuación obtenida |
| 1. El alumno estima correctamente la importancia de las habilidades y conductas sociales. | 1.1 En la resolución de los casos aplica correctamente a diferentes entornos lo aprendido sobre las habilidades sociales identificando las características del grupo. | Sí Sí pero con defectos leves. No. | 3 1 0 | 3 | |
| 2. Valora la importancia de las comunicaciones y relaciona las habilidades y conductas con dichas comunicaciones en interés de la empresa de modo que sean fluidas, puntuales y periódicas. | 2.1 Las formas de comunicación utilizadas son efectivas pues consiguen los resultados pretendidos seleccionado las más adecuada. | Sí. Sí pero con defectos leves. No. | 5 3 0 | 8 | |
| | 2.2 Presenta habilidades para resolver con éxito todo lo relacionado con la comunicación (problemas, situaciones inesperadas...) aplicando las técnicas correctas. | Sí. Sí pero con limitaciones. No. | 3 1 0 | | |
| 3. Es consciente de cómo las relaciones humanas afectan a la productividad. | 3.1 Consciente de que las relaciones humanas son esenciales en la buena marcha de la empresa, en la resolución del caso, presenta habilidades para resolver con éxito todo lo relacionado con la comunicación (problemas, situaciones inesperadas...) redactando de modo claro el mensaje a comunicar y el medio para tal comunicación. | Sí. Sí con limitaciones. No. | 10 5 0 | | |



| | | | | | |
|--|---|---|-----------------------------|----|--|
| | 3.2 En la resolución de los asuntos aplica los principios de concesión, brevedad, claridad y asertividad siendo consciente de la importancia de las comunicaciones interpersonales. | Sí. No pero lo plantea bien. No. | 4 2 0 | 14 | |
| 4. Aplica, a su nivel, las habilidades y técnicas adecuadas para prevenir o resolver la aparición de conflictos según CE2.5, valorando el trabajo en equipo según CE2.1 y las técnicas de liderazgo según CE2.2, y lo hace en una simulación al modo de CE2.8. | 4.1 Resuelve los conflictos adecuadamente siguiendo un procedimiento sistemático y adopta técnicas para su prevención en el futuro: analiza la situación, impulsa la solución especialmente en equipo y valora los cambios necesarios para prevenirlos. | Sí. Sí pero con defectos leves. No. | 5 3 0 | 5 | |
| | | | Valoración máxima. | 30 | |
| | | | Valoración mínima exigible. | 15 | |

