

FORMACIÓN PROFESIONAL · IPE · GRADO BÁSICO · UNIDAD 3

Me comunico y me hago entender

Izan contesta mal a una clienta en el salón de prácticas y escribe en el grupo de clase un mensaje que después querría borrar: ahora aprende a responder con calma, a presentarse y a escribir con claridad.

PARA EMPEZAR

En este tema aprenderás a…

- Explicar por qué comunicarte bien te ayuda a conseguir y conservar un empleo.
- Distinguir una respuesta pasiva, una agresiva y una asertiva.
- Calmar una emoción antes de responder.
- Presentarte en 30 segundos.
- Escribir un mensaje breve, claro y respetuoso.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Si no le gusta, es su problema»

Martes 26 de enero. En el salón de prácticas, Susana, la tutora, prepara una simulación. Vanesa, una alumna de 2.º, hace de clienta. Protesta: *«Este no es el tono que pedí»*.

Izan se pone rojo, cruza los brazos y contesta sin mirarla: *«Yo he hecho lo que me ha dicho. Si no le gusta, es su problema»*. Vanesa levanta la voz.

Jueves 28. Hay ensayo de presentaciones de 30 segundos. Esa tarde, Izan escribe en el grupo de clase un mensaje que después le gustaría borrar.

❓ **Piensa en alguien que explica bien las cosas. ¿Qué hace?**

❓ **Cuando alguien te habla enfadado, ¿qué sueles hacer? O piensa: ¿qué podría haber hecho Izan?**

❓ **¿Qué harías antes de enviar un mensaje con enfado? O piensa en Izan.**

MAPA DEL TEMA

Lo que vamos a ver

3.1 Comunicar bien: lo que digo, cómo lo digo, cómo lo escribo

3.2 Escucho y respondo con asertividad

3.3 Me presento en 30 segundos

Lo que digo, cómo lo digo y cómo lo escribo

Comunicar es conseguir que otra persona entienda lo que quieres decir.



Oral

Las palabras que dices en voz alta.



No verbal

Cómo lo dices: tono de voz, mirada, gestos y postura.



Escrita

Mensajes, notas y correos. Queda guardada y se puede releer.

CLAVE

Cuando hablas, tus palabras y tus gestos van juntos.

Las palabras dicen una cosa, el cuerpo otra


Vanesa

Este no es el tono que pedí.

(Rojo, brazos cruzados, sin mirarla) Yo he hecho lo que me ha dicho.


Izan


Vanesa

(Levanta la voz.)

Si no le gusta, es su problema.


Izan

CLAVE

Si tus palabras y tus gestos no coinciden, la otra persona duda de lo que dices. Izan no escuchó ni mantuvo la calma ante la queja.

Te contratan por lo que sabes hacer. Te mantienen por cómo tratas



Clienta bien atendida

Vuelve aunque algo haya salido mal.

VS



Clienta mal atendida

No vuelve.

CLAVE

Escuchar, explicar con calma, trabajar en equipo o aceptar una crítica: son **competencias personales y sociales**. Te ayudan a conseguir un empleo y, sobre todo, a conservarlo.

Antes de hablar: ¿quién me escucha y qué necesita saber?

SITUACIÓN	MEJOR CANAL	POR QUÉ
Un malentendido	En persona	Se aclara mejor cara a cara.
Una fecha o un horario	Por escrito	Para que quede claro.
Insultos o amenazas	Pide ayuda a una persona adulta	No es un malentendido: no lo resuelves tú solo.

Canal: el medio que usas para comunicar: en persona, por teléfono o por escrito.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Ver respuesta

Tienes que recordar a una clienta el día y la hora de su cita. ¿Qué canal eliges?

A Se lo dices en el pasillo si la ves

B Un mensaje escrito

C Un gesto al despedirte

«Este no es el tono que pedí»: ¿qué contesta Izan?

ESTILO	QUÉ DICE IZAN	QUÉ PASA DESPUÉS
Pasivo	«Perdón, perdón, lo que usted diga.»	Se calla lo que piensa y el problema sigue.
Agresivo	«Si no le gusta, es su problema.»	Culpa a la clienta y la relación empeora.
Asertivo	«Entiendo que no le guste. Miramos juntos la ficha y buscamos una solución.»	Dice lo que piensa con respeto y busca una salida.

CLAVE

Asertividad: decir lo que piensas y lo que necesitas con respeto, sin atacar y sin callarte.

Tres ideas sobre las emociones

Pulsa cada tarjeta para ver la respuesta.

«Si me pongo rojo o me tiembla la voz, no sirvo para atender al público»

👆 ¿Bulo o realidad? Pulsa para ver

«Ser asertivo es dar siempre la razón a la clienta»

👆 ¿Bulo o realidad? Pulsa para ver

«Si alguien te insulta o te amenaza, no basta con dialogar»

👆 ¿Bulo o realidad? Pulsa para ver

Cuatro pasos para no contestar en caliente

1

Para

No contestes en caliente.

2

Respira

Dos o tres veces, despacio.

3

Escucha

Deja que termine. Asiente o mírala.

4

Resume

«Si la he entendido bien, usted quería un tono más claro.»

CLAVE

Escuchar y resumir así es **escucha activa**: escuchas con atención y lo demuestras con gestos y con un resumen.

Víctor recibe una falta dura

En un partido le sale contestar mal. Usa los mismos pasos:

✋

Para

No contesta mal.

→

😮‍💨

Respira

Se calma.

→

⚽

Vuelve

Regresa a su posición.

→

🗨️

Lo habla

Al terminar, con su entrenador.

CLAVE

Los cuatro pasos sirven en el trabajo, en clase y en el deporte.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Ver respuesta

En el comedor pedagógico, un cliente dice: «La sopa está fría». ¿Cuál es la respuesta asertiva?

A «Pues en la cocina estaba caliente.»

B «Ah... vale» (y no hace nada).

C «Lo siento. Ahora mismo se la cambio y aviso en cocina.»

«Siempre dejas el puesto sucio»



«¡Y tú más!»

Agresiva: ataca y la discusión crece.

VS



«Hoy no me ha dado tiempo. Lo limpio ahora. Si otro día lo ves, dímelo.»

Asertiva: no culpa y no se calla.

CLAVE

Una respuesta agresiva se puede reescribir: «No me gusta que me lo digas así. Lo limpio ahora».

30 segundos, tres partes

Parte 1

Quién soy

«Hola, soy Izan. Estudio 1.º de Peluquería y Estética en el IES Fuente Clara.»

Parte 2

Qué sé hacer

«Se me dan bien las trenzas: practico desde pequeño con mi hermana.»

Parte 3

Qué busco

«Quiero aprender a aplicar color y a atender a la clientela.»

CLAVE

La parte 3 cambia según a quién te presentes: en una feria, en la empresa o en una entrevista.

Ensaya hasta que suene natural



Antes

Ensaya en voz alta con un cronómetro, mejor delante de alguien.



Durante

Mira al público, habla despacio y haz una pausa entre las partes.



Si te quedas en blanco

Respira y vuelve a la parte 1.

CLAVE

No aprendas tu presentación de memoria palabra por palabra.

El mensaje de Izan a su tutora de empresa

Izaskun será su tutora en el Salón Bruma.

1

Saludo

«Buenos días, Izaskun:»

2

Quién soy

«Soy Izan, alumno de 1.º de Peluquería y Estética del IES Fuente Clara.»

3

Para qué escribo

«Le escribo para presentarme y preguntarle qué ropa debo llevar el primer día.»

4

Despedida y nombre

«Muchas gracias. Un saludo, Izan.»

CLAVE

Antes de enviarlo, léelo otra vez: ortografía, nada en mayúsculas y ningún dato de otras personas.

El mensaje de Izan al grupo de clase

LÍNEA	QUÉ FALLA
«YA ESTÁ BIEN CON LO DEL MARTES...»	Escrito en mayúsculas: parece que grita.
«...la de 2.º, que repitió 1.º el año pasado.»	Da datos de otra persona.
«Hay alguien aquí que mejor se calla...» 🙄	Ataca con una indirecta: no es respetuoso.

Las líneas «Buenas, grupo» y «El lunes traigo el guion de mi presentación» están bien.

CLAVE

Lo escrito queda guardado y otras personas lo pueden releer.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Izan atiende a una clienta enfadada



Izan responde · Susana, la tutora, decide

Después del recreo se repite la simulación. Vanesa: «¡Este color no es el que pedí! Yo quería un castaño claro». Caso ficticio.

1. **Qué me pasa.** Nota que se pone rojo y que le sale defenderse. No contesta: para y respira dos veces.
2. **Escucho y resumo.** Deja que Vanesa termine, la mira y asiente: «Si la he entendido bien, usted esperaba un castaño más claro que este».
3. **Busco una solución sin culpar.** Miran juntos la ficha. «Vamos a comprobarlo con mi tutora»: el color lo decide Susana.
4. **Cierro y aprendo.** Da las gracias. Mejora: enseñar el tono en la carta de colores y apuntarlo en la ficha.

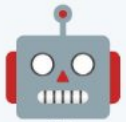
✔ Vanesa termina tranquila. Izan no ha peleado ni se ha callado: ha sido asertivo y ha pedido ayuda cuando la necesitaba.

La IA ayuda, pero tú compruebas


Violeta

¿Qué le digo a una clienta a la que no le gusta su corte de pelo?

Mantén la calma y escúchala hasta el final. Dile que el corte está bien hecho y que la próxima vez explique mejor lo que quiere. Después, ofrécele revisarlo con la persona responsable.


IA


Violeta

Hay una frase que culpa a la clienta...

CLAVE

El error: «que la próxima vez explique mejor lo que quiere». Culpar es agresivo. Si la pruebas, en clase, sin cuenta personal y sin datos de nadie.

Tu presentación y tu mensaje

30 s
dura una presentación oral breve

3
partes: quién soy, qué sé hacer, qué busco

25–35 s
tiempo que debe durar al ensayarla con cronómetro

4
partes del mensaje: saludo, quién soy, para qué, despedida

Puedes hacer la ficha con un personaje ficticio. El mensaje se escribe, pero no se envía.

CLAVE
Comprueba: tres partes y un ejemplo real, entre 25 y 35 segundos, y un mensaje releído.

REPASO

Ideas clave

- Te comunicas de tres formas: oral, no verbal y escrita. Lo escrito queda guardado.
- Si tus palabras y tus gestos no coinciden, la otra persona duda de lo que dices.
- Las competencias personales y sociales te ayudan a conseguir un empleo y, sobre todo, a conservarlo.
- Elige el canal: un malentendido, en persona; una fecha o un horario, por escrito.
- Ante una queja puedes ser pasivo, agresivo o asertivo. Asertivo: dices lo que piensas con respeto y buscas una salida.
- Antes de responder: para, respira, escucha y resume. Eso es escucha activa.
- Si alguien te insulta, te amenaza o te humilla, no basta con dialogar: pide ayuda.
- Preséntate en 30 segundos: quién soy, qué sé hacer y qué busco. Y relee cada mensaje antes de enviarlo.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

Resumen	Test	Interactivos

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**