

## A.1. Escribe las diferencias entre comunicación verbal y no verbal:

**COMUNICACIÓN VERBAL**



**COMUNICACIÓN NO VERBAL**



**A.2. En esta sopa de letras, encontrarás palabras que tienen que ver con la escucha activa:**

P	R	E	G	U	N	T	A	R
O	R	G	N	S	E	R	E	C
B	A	F	O	O	Y	F	C	G
S	A	A	U	R	O	O	A	R
E	T	G	P	R	D	A	N	A
R	S	L	M	O	D	E	A	U
V	N	U	T	A	R	A	N	S
A	L	R	I	N	D	A	G	A
A	R	B	G	A	R	A	A	B

## Ahora, rellena los huecos utilizando las palabras encontradas:

Para escuchar activamente:



- \_\_\_\_\_: Es decir, muestra interés o p\_\_\_\_\_
- O\_\_\_\_\_: Capta los detalles, estate atento/a.
- O\_\_\_\_\_ la información.
- R\_\_\_\_\_: confirma lo que has escuchado

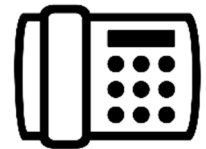
**A.3. Imagina que estás trabajando en el ayuntamiento de Donostia/San Sebastián, y tienes que realizar llamadas de teléfono para avisar que han llegado paquetes.**

**La manera en la que respondes va a ser muy importante. ¿Cómo lo harás?**

### **Antes de llamar**

- Prepara bien lo que quieres decir.

### **Al principio de la llamada...**



- S\_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_  
di tu nombre y lugar de trabajo.

- Explica \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **Durante la llamada:**

- Explica el tema de forma clara y profesional.

- Aplica las técnicas de \_\_\_\_\_



- Crea un \_\_\_\_\_

- Concreta lo acordado, si hace falta lo \_\_\_\_\_ para asegurarte.

- Si hace falta \_\_\_\_\_

### **Al final de la llamada:**



- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### **A.4. Teniendo en cuenta el ejemplo anterior, haz un pequeño teatro o "role playing" con una pareja.**

Una persona, será la persona el empleado o empleada que realiza la llamada y la otra la recibirá.



**Durante la comunicación telefónica ¿qué 4 elementos hay que tener en cuenta?**

1. La \_\_\_\_\_

2. La actitud \_\_\_\_\_

3. El l \_\_\_\_\_

4. El s \_\_\_\_\_

## **A.5. Completa el crucigrama con las 5C-s en el Trabajo en equipo.**

### **Vertical**

1. Juntar las habilidades de cada uno para lograr un buen resultado.

### **Horizontal**

2. Dar lo mejor de sí mismo/a para conseguir un objetivo en equipo.

3. Sinónimo de hablar, escuchar y transmitir ideas.

4. Actuar de forma organizada.

5. Fiarse de cada persona del equipo.

