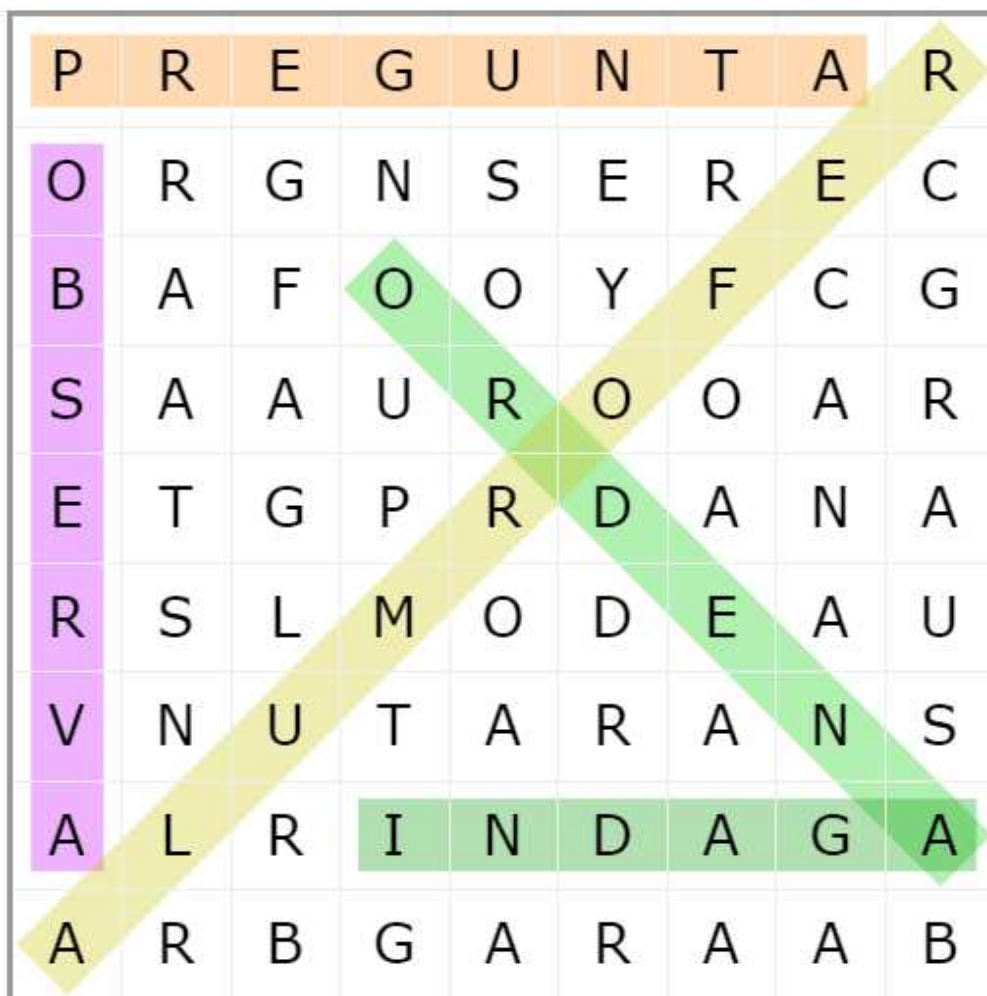


A.1. Escribe las diferencias entre comunicación verbal y no verbal:

COMUNICACIÓN VERBAL 	COMUNICACIÓN NO VERBAL 
<ul style="list-style-type: none">- Sirve de vehículo para transmitir el contenido del mensaje.- Puede ser oral o escrito.	<ul style="list-style-type: none">- Intervienen las palabras, el tono de voz y los movimientos del cuerpo.- Son los más importantes.

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



Ahora, rellena los huecos utilizando las palabras encontradas:

Para escuchar activamente:



- **Indaga:** pregunta, muestra interés.
- **Observa:** capta los detalles, estate atento/a
- **Ordena** la información.
- **Reformula:** confirma lo que has escuchado.

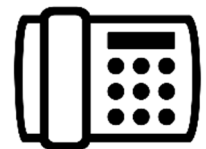
A.3. Imagina que estás trabajando en el ayuntamiento de Donostia/San Sebastián, y tienes que realizar llamadas de teléfono para avisar que han llegado paquetes.

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...



- **Saluda y preséntate**
di tu nombre y lugar de trabajo.
- Explica **para qué has llamado.**

Durante la llamada:

- Explica el tema de forma clara y profesional.
- Aplica las técnicas de **escucha activa**
- Crea un **clima agradable**.
- Concreta lo acordado, si hace falta lo **repites** para asegurarte.
- Si hace falta **apuntalo**.



Al final de la llamada:

- **Despídete adecuadamente.**



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 **voz**
2. La actitud
3. El **lenguaje**
4. El **silencio**

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

