

MÓDULO 2: COMUNICACIÓN

CUESTIONARIO

1. **¿A qué elementos de la comunicación debemos prestar especial atención cuando teletrabajamos?**
 - a) Emisor e idioma, puesto que tenemos que trabajar muy bien nuestro mensaje para que el receptor logre comprenderlo.
 - b) Canal y *feedback*, para asegurar en todo momento que nuestros interlocutores han recibido bien nuestro mensaje. El canal determinará cómo construir nuestro mensaje y el *feedback* nos asegurará que lo han entendido.**
 - c) Código y contexto, evitando barreras socioculturales entre miembros de una misma organización.
 - d) Mensaje y receptor, asegurando la calidad de la información hacia la persona que la recibe.

2. **Según lo trabajado en este módulo, ¿qué tipo de comunicación consideras que es una de las más importantes cuando teletrabajamos; en concreto, cuando hablamos con otros por teléfono?**
 - a) La comunicación verbal, preparando muy bien nuestro mensaje en contenido.
 - b) La comunicación no verbal, siempre y cuando en nuestro discurso no haya congruencia en lo que respecta al contenido.
 - c) La comunicación paralingüística, puesto que al no estar cara a cara con nuestro interlocutor, la entonación, el volumen y los silencios, entre otros elementos de nuestra voz, juegan un papel fundamental.**
 - d) La comunicación postural, cuidando la expresión corporal de nuestro cuerpo en una videoconferencia, por ejemplo.

3. **¿A qué nivel de escucha se corresponde el hecho de atender sólo a algunos mensajes de nuestro interlocutor?**
 - a) Fingida.
 - b) Biológica.
 - c) Selectiva.**
 - d) Activa.

4. **¿A qué nivel de escucha se corresponde el hecho de entrar en el marco de referencia de nuestro interlocutor?**
 - a) Empática.**
 - b) Activa.
 - c) Fingida.
 - d) Biológica.

5. **¿Qué pautas debemos seguir para comunicarnos eficazmente a través del correo electrónico?**
 - a) Usar expresiones coloquiales, saludar de manera informal y haciendo uso de las abreviaturas.
 - b) La buena ortografía, un lenguaje profesional, revisando la redacción del asunto y prestando atención a las opciones “responder” y “responder a todos”.**
 - c) Utilizar frases compuestas, utilizando el medio escrito como único y haciendo uso excesivo de las mayúsculas.
 - d) Hacer uso de frases indirectas, evitar *spam* y usar siempre la opción “responder a todos”.

6. **¿Qué significa el concepto de empatía?**
 - a) **Habilidad que nos permite saber cómo se sienten las otras personas o qué es lo que están pensando, lo que favorecerá nuestra comunicación.**
 - b) Expresarse de manera correcta, honesta, directa y clara diciendo lo que verdaderamente pensamos o sentimos.
 - c) Es toda respuesta o reacción relevante que el receptor envía al emisor de un mensaje.
 - d) Es atender y confirmar lo que nuestro interlocutor está diciendo, con una actitud positiva.

7. **¿Cuál de estas actitudes no te ayudará a trabajar y desarrollar tu asertividad?**
 - a) Manifestar disconformidades cuando surjan.
 - b) **Echar la culpa a otros.**
 - c) Hablar desde el “yo”.
 - d) Preparar el mensaje previamente.

8. **¿Cómo debe ser un buen *feedback*? Selecciona la respuesta más completa:**
 - a) Completo y riguroso, incluyendo siempre los aspectos negativos.
 - b) Completo, equilibrado, específico y basado en hechos.
 - c) **Equilibrado, específico, concreto, útil, con sentido, y basado en hechos.**
 - d) Equilibrado, concreto, incluyendo aspectos positivos y negativos, con sentido.

9. **Señala la característica que no se corresponde con una persona asertiva:**
 - a) **Tiende a deteriorar las relaciones personales al transmitir sus opiniones.**
 - b) Dice “no” cuando lo considera necesario.
 - c) Respeta las opiniones de sus interlocutores.
 - d) Se expresa de forma honesta y directa.

10. **¿Cómo debemos hacer uso de la escucha en el teletrabajo?**
 - a) Sin interrumpir a la otra persona, bajo ningún concepto.
 - b) No es necesario hacer entender a la otra persona que estamos presentes, escuchando.
 - c) Asegurándonos de que el canal funciona correctamente y haciendo hincapié en la comunicación verbal.
 - d) **Prestando especial atención a los elementos paralingüísticos de la comunicación de nuestro interlocutor, y procurando que entienda que estamos presentes y atentos a lo que nos está diciendo.**