



PROYECTO:

Dinamización del sector artesanal y microempresarial en los municipios de La Unión y San Pablo (departamento de Nariño), y Florencia, Timbío y Patía (departamento del Cauca) como alternativa de desarrollo socioeconómico, reducción de la pobreza y consolidación de una paz duradera 'Artesanos Competitivos para la Paz'

**COMPONENTE DE COMUNICACIÓN Y CONVIVENCIA PACÍFICA
INFORME FINAL**

CARMEN SOFÍA HENAO GUERRERO

COMUNICADORA SOCIAL

CONTRATO No SAF 2007 - 072

**CONTRATO DE SUBVENCIÓN N° 239
ACCIÓN SOCIAL – ARTESANÍAS DE COLOMBIA S.A.**

**SAN JUAN DE PASTO, COLOMBIA
2008**



CONTENIDO

1. TÍTULO.....
1.1. Ficha Técnica.
2. RESUMEN.....
INTRODUCCIÓN.....
3. ANTECEDENTES.....
4. CONTEXTO.....
5. OBJETIVOS.....
5.1. Objetivo General.....
5.2. Objetivos Específicos (Resultados Esperados).....
6. METODOLOGÍA.....
7. EJECUCIÓN.....
7.1. Reconocimiento población artesanal y microempresarial.....
7.2. Resultados diagnóstico.....
7.2.1. Habilidades Comunicativas.....
7.2.2. Habilidades Sociales.....
7.2.3. Comunicación.....
7.2.4. Convivencia Pacífica.....
7.3. Plan de comunicación y convivencia.....



7.4. Talleres de Comunicación.....	
7.5. Encuentro ‘Comunicación y Desarrollo Social’	
7.6. Participación en Talleres y encuentro Regional de Comunicación.....	
7.6.1. Taller Habilidades Comunicativas.....	
7.6.2. Taller Comunicación Estratégica.....	
7.6.3. Encuentro Comunicación y Desarrollo Social.....	
8. LOGROS E IMPACTO.....	
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	
10. LIMITACIONES Y DIFICULTADES.....	
11. CONCLUSIONES.....	
12. RECOMENDACIONES.....	
13. PROYECCIONES.....	
14. MATERIAL COMPLEMENTARIO Y ANEXOS.....	
14.1. Formato diagnóstico Comunicación y Convivencia.....	
14.2. Características de la población beneficiaria.....	
14.3. Instructivos de Aprendizaje y Guías desarrolladas por los beneficiarios.....	
14.4. Mapas parlantes (fotos).....	
14.5. Listados de Asistencia y Control Asistencia Técnica (físico).....	
14.5.1. Constancias de permanencia en los municipios.....	
14.6. Contenidos temáticos: Talleres de capacitación.....	
14.7. Formatos de evaluación componente Comunicación y Convivencia Pacífica.....	



14.8. Productos Impresos: Cartilla y Boletines informativos.....

14.9. Fotografías de los talleres, de la población, productos y sitios de los
Municipios.....

BIBLIOGRAFÍA.....



1. TÍTULO:

COMPONENTE DE COMUNICACIÓN Y CONVIVENCIA PACÍFICA





1.1. Ficha Técnica

INFORME FINAL

REALIZACIÓN DEL ACERCAMIENTO, RECONOCIMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN E INSTAURACIÓN DEL PLAN Y LA RED DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PARA LA CONVIVENCIA PACÍFICA EN EL MARCO DEL PROYECTO “ARTESANOS COMPETITIVOS PARA LA PAZ”

Contrato No. SAF 2007 - 072

Objeto: Realizar el acercamiento, reconocimiento y estructuración e instauración del plan y la red de comunicación e información para la convivencia pacífica en el marco del proyecto “Artesanos Competitivos para la Paz”.

Contratante: ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.

Contratista: CARMEN SOFÍA HENAO GUERRERO

Proyecto: Dinamización del sector artesanal y microempresarial en los municipios de La Unión, San Pablo (Departamento de Nariño) y Florencia, Timbio y Patía (Departamento del Cauca) como alternativa de desarrollo socioeconómico, reducción de la pobreza y consolidación de una paz duradera "Artesanos competitivos para la paz"

Lugar de ejecución: Municipios de La Unión, San Pablo (Nariño); Florencia, Patía y Timbio (Cauca).

Objetivo de la intervención: Mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad del sector artesanal y microempresarial de la región Macizo Colombiano / Alto Patía bajo los enfoques de cadena productiva y equidad de género, y en un contexto de convivencia pacífica.



2. RESUMEN

La asesoría desde comunicación toma como punto de partida el reconocimiento de la situación de los (as) beneficiarios (as) del sector artesanal y microempresarial en los aspectos relacionados con la Comunicación y la Convivencia Pacífica, a través de la aplicación de un diagnóstico. A partir de los resultados encontrados se formulan las estrategias para dar respuesta a la situación develada y buscar así la consolidación del componente de Comunicación y Convivencia Pacífica.

Este componente se articula a través del trabajo comunitario, desarrollando talleres sobre habilidades comunicativas y sociales, servicio al cliente, manejo de medios y promoción de espacios para la participación, el desarrollo humano y la convivencia.

El trabajo se aplica con los (as) beneficiarios (as) del proyecto **‘Artesanos Competitivos para la Paz’** de los municipios de La Unión y San Pablo en el departamento de Nariño y en los municipios de Timbío, Florencia y Patía en el departamento del Cauca.

Asimismo el componente integra el trabajo de profesionales en las áreas de Comunicación, Derechos Humanos, Psicología Social y Diseño Gráfico, ofreciendo a los (as) beneficiarios (as) una asesoría social integral que permite argumentar el trabajo en equipo y consolidar los grupos humanos para promocionar su propio crecimiento y proyección dentro de sus oficios artesanales y microempresariales.



INTRODUCCIÓN

Este informe final presenta el trabajo adelantado en el componente de Comunicación y Convivencia Pacífica, con los (as) beneficiarios (as) del proyecto ‘Artesanos Competitivos para la Paz’. La acción comunicativa se llevó a cabo a través de una programación que incluyó la aplicación de un diagnóstico, la realización de visitas, talleres y un encuentro regional (Comunicación y Desarrollo Social). Las actividades se pusieron en marcha en las fechas comprendidas entre el 17 de septiembre y el 19 de diciembre de 2007; y entre el 22 de enero y el 24 de febrero de 2008.

La narración que se hace en este informe describe la ejecución del componente, precisando los resultados logrados con los grupos humanos y presentando alternativas para posicionar la estrategia de Comunicación y Convivencia entre los sectores que se benefician de este proyecto. El componente hace parte del resultado 1 del proyecto ‘Artesanos Competitivos para la Paz’, en donde se trabajan los aspectos que evidencian el estado de los (as) beneficiarios (as) en sus procesos de interacción, comunicación y convivencia.

Este informe contiene un registro y descripción de las diferentes acciones emprendidas que permitieron realizar un acercamiento hacia los grupos humanos beneficiarios del proyecto, reconociendo sus situaciones de vida, sus expectativas y sus relaciones interpersonales de comunicación y convivencia. Asimismo hizo posible acercar las herramientas de comunicación y convivencia hacia los distintos grupos humanos beneficiarios de este proyecto.

El componente se presenta como el puente para facilitar los procesos de socialización de los grupos ubicados en los cinco municipios beneficiarios del proyecto, reconociendo que el progreso comienza estructurando los tejidos humanos, motivando su acción y promoviendo su desarrollo a través de espacios reales de participación, que integran la parte social con la económica, redundando en una mejor calidad de vida.



3. ANTECEDENTES

Las poblaciones de artesanos y microempresarios de los municipios de La Unión y San Pablo del departamento de Nariño y de los municipios de Timbío, Florencia y Patía del departamento de Cauca, presentan condiciones de vulnerabilidad social, que se manifiestan principalmente por situaciones económicas precarias, por niveles de escolaridad relativamente bajos y por presencia de grupos subversivos, que agudizan los conflictos.

Los espacios de comercialización de los productos son manejados por terceros, la mayoría de los oficios carecen de agrupaciones fuertes que representen sus intereses; se presentan divisiones, situaciones que fragmentan las relaciones y desmotivan el trabajo, de manera especial en el sector artesanal.

El componente de comunicación y convivencia pacífica se presenta como el espacio para articular los grupos, fomentando la participación a través del uso de la comunicación asertiva, del respeto por la dignidad humana y por la valoración de su propia persona. Elementos que permiten promover sus labores, sus vidas y sus oficios; al fortalecer los grupos humanos desde el trabajo social y en equipo.



4. CONTEXTO

La comunicación se define como un proceso de interacción, de encuentro y de socialización, que hace posible e incluso flexibiliza, las relaciones humanas. Si se ubica el rol de la comunicación en los espacios organizacionales y sociales, el lugar que ocupa es estratégico, al reconocerla como un activo, como un elemento ideal para conseguir los objetivos trazados. Asimismo el papel que ejerce la comunicación va orientado a promover los espacios de participación y el desarrollo tanto a nivel del talento humano como de las empresas y organizaciones que la integran en sus procesos.

Sin embargo, no en todas las empresas o grupos se reconoce el valor de la comunicación y en muchos casos tiende a confundirse con los medios, es decir, se la define como información, reduciéndola a un espacio casi mecánico. Aunque la comunicación se vale de la información, su significado se dimensiona al articular los procesos de socialización.

En la mayoría de los grupos humanos beneficiarios de este proyecto, la aplicación del concepto de comunicación no está muy clara y muchas de las situaciones como la fragmentación de los grupos, la poca motivación y en algunos, el bajo interés ante lo que les representa el oficio, se originan por una comunicación deficiente. Además de ello, las condiciones de la población en cuanto a su grado de escolaridad, en una gran parte de los casos, son bajas e incluso hay analfabetismo; y a nivel económico presentan situaciones difíciles, puesto que sus espacios de comercialización son muy reducidos.

Ante la situación que presentan los grupos humanos de los sectores artesanal y microempresarial ubicados en los municipios de: La Unión y San Pablo del departamento de Nariño y Timbío, Florencia y Patía del departamento de Cauca, se presenta el componente de Comunicación y Convivencia Pacífica, con el propósito de identificar y posicionar el componente, de tal manera que conlleve a mejorar sus relaciones interpersonales, promoviendo sus oficios y su crecimiento tanto a nivel humano como social.



5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Movilizar a los agentes de los sectores: artesanal y microempresarial como actores sociales e integrarlos a un proceso de Comunicación y Convivencia, que les permita proyectarse como un grupo humano activo dentro de sus procesos de interacción y desarrollo social.

5.2. Objetivos Específicos (Resultados Esperados)

Fortalecida la convivencia pacífica, la cooperación, la comunicación y el desarrollo humano entre los agentes productivos del sector artesanal.

Para el cumplimiento de estos objetivos se han trazado unas actividades que permiten estructurar el componente con la intervención de los profesionales de Comunicación, Derechos Humanos, Diseño Gráfico y Psicología Social.

En cuanto a la acción comunicativa los logros esperados están enmarcados en los siguientes aspectos:

1. Reconocimiento de la situación actual de comunicación y convivencia pacífica.
2. Estructuración e instauración del plan de comunicación y convivencia pacífica y la red de comunicación e información para la convivencia pacífica y cooperación interempresarial con enfoque de equidad y género.



6. METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta que los grupos humanos de cada municipio presentan características muy heterogéneas en su formación académica y en la realización de sus oficios, fue pertinente re-crear un lenguaje visual. Este lenguaje se utilizó con el fin de promover el aprendizaje y la apropiación de los conceptos utilizados en Comunicación y Convivencia.

El desarrollo del componente de Comunicación y Convivencia Pacífica para la población artesanal y microempresarial se puso en marcha a través de una acción comunicativa, es decir, de un proceso de interacción entre los actores sociales, los conocimientos y las experiencias que conforman este componente.

El producto de este trabajo quedará consignado en una cartilla pedagógica en donde se ha requerido el trabajo del profesional en Diseño Gráfico, pues su aporte en la comunicación visual se convierte en una herramienta fundamental para el aprendizaje. Este producto se realiza con el objetivo de que los grupos humanos puedan continuar trabajando en las herramientas que ofrece la comunicación para promocionar el desarrollo humano y articular el tejido social. Todo ello teniendo en cuenta que las herramientas comunicativas precisan de procesos constantes para que sus resultados sean efectivos. Asimismo se quiere que los productos impresos puedan llegar a las escuelas y centros culturales de cada municipio para que sean utilizados como elementos pedagógicos.

Para el aprendizaje en los talleres de comunicación se hizo uso de fichas didácticas, las cuales permitieron graficar los conceptos para que su percepción sea más precisa. Este trabajo facilitó los espacios de formación y participación de los (as) beneficiarios (as) que tomaron parte de estas actividades.

Otro recurso importante en el desarrollo de los conceptos de comunicación y convivencia fue el uso de fábulas para ilustrar los significados y realidades en las que se pueden encontrar los argumentos que conforman el componente trabajado.

Para aplicar los temas se llevó a cabo el desarrollo de dinámicas de grupo y de trabajo individual, que permitieron develar las habilidades tanto para el trabajo en equipo como la proyección de cada una de las personas asistentes.



El recurso de trabajar en grupos, la realización de mapas parlantes, la participación de los (as) beneficiarios (as) en las dinámicas de motivación y de trabajo, así como sus aportes; permitieron inferir que los grupos cuentan con una gran calidad humana, esto al poner en juego sus habilidades comunicativas y sociales; puesto que en este tipo de actividades se requiere que los integrantes de los grupos participen con sus opiniones e ideas. En el caso de los mapas parlantes, el ejercicio facilita el intercambio de percepciones, el desarrollo de la creatividad y la interacción entre las personas, aspecto que promueve los escenarios de comunicación y convivencia. Este trabajo se registró de manera fotográfica y también se guardaron los ejercicios realizados con el fin de que las realidades y sueños plasmados en ellos puedan comunicar a otros la situación de cada municipio, desde la visión y experiencia de los (as) artesanos (as) y los microempresarios. Los mapas se expusieron en el salón donde se desarrolló el Encuentro ‘Comunicación y Desarrollo Social’ (23 y 24 de febrero de 2008) y sirvieron de base para el trabajo de convivencia y comunicación.

Para cerrar el trabajo del componente de comunicación se llevó a cabo el encuentro regional ‘Comunicación y Desarrollo Social’, del cual tomaron parte cerca de 40 personas representantes de los diferentes municipios que integran el proyecto. El encuentro tuvo como objetivo: Articular la Red de Comunicación y Convivencia Pacífica entre los beneficiarios del proyecto ‘Artesanos Competitivos para la Paz’ con el fin de reconocer y validar el rol de los actores sociales en la promoción de los espacios que integran la Red. Para llevar a cabo este propósito, el encuentro contó con la participación de los asesores del proyecto y del componente de Comunicación y Convivencia Pacífica.

El encuentro que integró a los cinco (5) municipios que reciben los beneficios del proyecto trabajó durante dos días los siguientes aspectos:

- Comunicación y Convivencia
- Aplicación de las herramientas comunicativas
- Autoestima y superación personal
- Derechos Humanos (Derechos y Deberes)
- Políticas Públicas (Gestión de una ley artesanal)

La metodología empleada para el encuentro regional ‘Comunicación y Desarrollo Social’ se basó en espacios lúdicos y didácticos que facilitaron el desarrollo de los temas de forma activa, pro activa y participativa. En este escenario se utilizaron varios recursos visuales y audiovisuales, como la muestra de algunos de los trabajos realizados por los propios grupos humanos, es el caso de los mapas parlantes que se emplearon para trabajar la temática de comunicación y convivencia pacífica. Para apoyar el tema sobre autoestima y superación personal se realizó la presentación de fábulas a través de imágenes en el programa de Power Point; en el caso del eje temático de Derechos Humanos se presentó un vídeo sobre la igualdad, la libertad de expresión y el derecho a la información. Y para el encuentro se abordaron los argumentos relacionados con las Políticas Públicas, espacio que contó con el apoyo de fichas orientadoras para el aprendizaje de los conceptos.



En todos los temas trabajados a lo largo del encuentro, los participantes realizaron importantes aportes orientados a promover sus escenarios de comunicación, socialización y desarrollo tanto a nivel social como económico. Este proceso fue posible gracias a la intervención activa de los (as) beneficiarios (as) asistentes, quienes proyectaron su entusiasmo y motivación a través de un trabajo dinámico que invitó a la integración y al conocimiento entre los (as) participantes.

Para llevar a cabo el encuentro ‘Comunicación y Desarrollo Social’ se estructuró el siguiente esquema:

Objetivo General:

Articular la Red de Comunicación y Convivencia Pacífica entre los beneficiarios del proyecto ‘Artesanos Competitivos para la Paz’ con el fin de reconocer y validar el rol de los actores sociales en la promoción de los espacios que integra la Red.

Objetivos Específicos:

- Promover un espacio de participación, comunicación y convivencia para la interacción de los actores sociales beneficiarios del proyecto.
- Realizar el encuentro de ‘Comunicación y Desarrollo Social’ como escenario para el intercambio de experiencias y saberes entre los grupos humanos que participan del proyecto.

Metodología

El encuentro se desarrollará con la participación de 12 personas por cada municipio beneficiario del proyecto. Los participantes serán representantes de los sectores artesanal y microempresarial de los municipios de La Unión y San Pablo departamento de Nariño y Florencia, Timbío y Patía en el departamento de Cauca. La elección de los delegados se realizará teniendo en cuenta la intervención y constancia de los mismos dentro los talleres que hacen parte del Componente de comunicación y Convivencia Pacífica, así como su rol de líderes dentro de los grupos humanos que integran.

10 de las personas que tomarán parte del encuentro serán beneficiarios del proyecto las 2 restantes serán integrantes de las Emisoras Comunitarias de los municipios, esto con el fin de articular los escenarios de comunicación y convivencia pacífica a través de los medios radiales.

El encuentro trabajará los temas que articulan la acción comunicativa y de convivencia en donde intervendrán los profesionales de Psicología, Derechos Humanos, Diseño Gráfico y Comunicación.



La dinámica del encuentro será altamente participativa con ejercicios prácticos que combinarán los argumentos con la lúdica, con el propósito de establecer un aprendizaje pro activo y positivo.

El encuentro se desarrollará en el último fin de semana del mes febrero, durante los días sábado 23 y domingo 24.

Ejes Temáticos

- Autoestima y promoción social
- Comunicación y Convivencia
- Derechos Humanos y acción social

Logística del evento

Cada alcaldía deberá promocionar a sus beneficiarios distribuyendo un recurso para el desplazamiento desde el sitio de vivienda hacia el lugar donde se llevará a cabo el evento; así como el dinero para un día de alojamiento.

En el caso del municipio de Valle del Patía, que será el anfitrión del evento, la alcaldía deberá, además del desplazamiento de sus beneficiarios financiar el sitio y la alimentación de los participantes

El encuentro se realizará en las instalaciones de la finca La Pachuca, ubicada en la Vereda Piedra de Moler en del municipio Valle del Patía (Cauca).

Día: sábado 23 de febrero de 2008

Hora de recepción: 8:00 de la mañana

Los ejercicios que hacen parte del encuentro ‘Comunicación y Desarrollo Social’ contarán con dinámicas de integración que se desarrollarán en horas de la mañana espacio en el cual deberán llegar todos los participantes.

Una vez arriben los diferentes grupos se iniciaría el trabajo de los ejes temáticos que serán expuestos en horas de la tarde. En la noche se tendrá un espacio para el intercambio cultural, en donde los grupos presentarán sus municipios con lo más relevante de ellos, incluyendo sus procesos artesanales y microempresariales.

Día: domingo 24 de febrero de 2008

Hora de regreso a sus sitios de vivienda: 10:00 de la mañana

El domingo se hará la entrega de los certificados del evento y se despedirá a cada grupo humano.



7. EJECUCIÓN

Para hacer el reconocimiento y el acercamiento hacia la población artesanal y microempresarial beneficiaria del proyecto, se programaron una serie de visitas, talleres y encuentros con los grupos humanos para develar las situaciones que definen aspectos como su nivel de escolaridad, las expectativas hacia el proyecto, sus conocimientos hacia los conceptos sobre: comunicación, convivencia, habilidades sociales y comunicativas, aspectos que se enmarcan en la acción del componente de Comunicación y Convivencia Pacífica del proyecto ‘Artesanos Competitivos para la Paz’.

Algunas de las entrevistas se las realizó a través de encuentros grupales donde cada participante registró su cuestionario; otras entrevistas se hicieron de manera personal, es decir, realizando el desplazamiento hacia los sitios de vivienda y/o trabajo. Es preciso a notar que algunos de los beneficiarios se les apoyó para tomar nota de sus apreciaciones, en consecuencia a su bajo nivel de escolaridad y problemas de visión, en algunos casos.

Las actividades que hacen parte de la ejecución del componente son las siguientes:

1. Aplicación de un diagnóstico que permita reconocer la situación de comunicación y convivencia de los beneficiarios del proyecto: Dinamización del sector artesanal y microempresarial en los municipios de la Unión y San Pablo (departamento de Nariño), y Florencia, Timbío y Patía (departamento del Cauca) como alternativa de desarrollo socioeconómico, reducción de la pobreza y consolidación de una paz duradera. “Artesanos competitivos por la paz”-

Para la aplicación del diagnóstico se visitó a un total de 156 personas, las cuales forman un conjunto representativo de los cinco municipios beneficiarios del proyecto. Al realizar el acercamiento y el reconocimiento de la población beneficiaria, se debió realizar visitas a los talleres y sitios donde ellos se ubican. Esta acción permitió precisar e identificar la ubicación geográfica de la población y sus diferentes oficios. Además se reconoció la situación actual de las relaciones de comunicación y convivencia pacífica.

2. Estructuración de un Plan de comunicación y convivencia que responda a las necesidades encontradas y cumplan con el resultado 1 del proyecto:



Fortalecida la convivencia pacífica, la cooperación, la comunicación y el desarrollo humano entre los agentes productivos del sector artesanal.

Después de analizar la información se organizó el material para desarrollar el componente que cuenta con la intervención de los profesionales en Derechos Humanos, Diseño Gráfico, Psicología Social y Comunicación. Las actividades para apoyar el trabajo del componente se registraron a través de un Plan de Comunicación y Convivencia Pacífica.

3. Puesta en marcha de la Red de Comunicación y Convivencia en los cinco (5) municipios en donde se desarrolla el proyecto: Dinamización del sector artesanal y microempresarial en los municipios de la Unión y San Pablo (departamento de Nariño), y Florencia, Timbío y Patía (departamento del Cauca) como alternativa de desarrollo socioeconómico, reducción de la pobreza y consolidación de una paz duradera. “Artesanos competitivos por la paz”.

La Red de Comunicación y Convivencia se promueve desde el compartir con los grupos humanos en sus espacios de interacción, conociendo sus trabajos, sus experiencias y aspiraciones.

Para consolidar el componente de Comunicación y Convivencia Pacífica se desarrollaron una serie de visitas y talleres que no sólo fueron abordados desde la profesional en Comunicación Social, sino que también se apoyaron desde la asesoría prestada por las profesionales en Derechos Humanos y Psicología Social. Para el espacio de comunicación se desarrollaron tres visitas a los grupos humanos de los cinco (5) municipios, dos talleres y un encuentro regional.

El encuentro regional ‘Comunicación y Desarrollo Social’ llevado a cabo durante los días 23 y 24 de febrero de 2008, se realizó con el propósito de articular la Red a través del intercambio de experiencias, costumbres y la argumentación de los escenarios de comunicación y convivencia desde las tres áreas que lo argumentan: los Derechos Humanos, la Psicología Social y la Comunicación. Este espacio contó con la participación de 41 personas representantes de los cinco (5) municipios beneficiarios del proyecto. El evento tuvo gran receptividad por parte de todos los asistentes, que expresaron su acogida en el ejercicio de todas las actividades y en las respuestas dadas ante la evaluación presentada. El formato de evaluación y las respuestas de los asistentes se anexan a este informe.

Dentro de la Red el aprendizaje en habilidades comunicativas y sociales cumplió un factor determinante al fortalecer en los grupos sus potencialidades tanto a nivel de equipo como a nivel individual. Por otra parte la Red también se articula con la acción y participación de las emisoras comunitarias presentes en los municipios, y con la publicación de los productos de comunicación e información, en estos últimos se cuenta con la asesoría del



profesional en Diseño Gráfico quien estructura la imagen y la comunicación visual de los productos impresos.

4. Realización de los productos que servirán de herramientas de comunicación y convivencia, tales como: boletín informativo, libretos para vídeo sobre resultados del proceso, cuñas radiales, cartilla de capacitación.

La publicación de los impresos cuenta con el trabajo profesional del Diseñador Gráfico, quien apoya la realización de los productos desde la comunicación visual, en donde se conjugan los roles de la Comunicación y el Diseño Gráfico al re-crear un lenguaje que permite mejorar el aprendizaje de los conceptos trabajados en el componente de Comunicación y Convivencia Pacífica.

En las visitas a los municipios se tuvo contacto con los dirigentes de las emisoras comunitarias quienes apoyaron la difusión de las actividades. La función de las emisoras comunitarias dentro de la Red de Comunicación y Convivencia, es promover espacios en los que puedan intervenir los (as) beneficiarios (as), con el fin de promover sus acciones, sus oficios y sus procesos sociales.

Para el cierre del trabajo del componente de Comunicación y Convivencia Pacífica se había contemplado la realización de los libretos para apoyar la parte audiovisual, que recogería algunas de las principales experiencias y situaciones que hacen parte de la vida de los sectores artesanal y microempresarial. Sin embargo, los libretos no se presentan partiendo de que la producción audiovisual no se va a llevar a cabo, y que parte de esa memoria visual se presenta a través de los productos impresos, como es el caso de los boletines informativos, en donde se plasmaron algunas experiencias representativas. Aunque no se hace la producción audiovisual, esto no quita su trascendencia ni niega la importancia que tiene el construir una memoria visual sobre los procesos emprendidos con los grupos humanos, puesto que estos productos permiten medir los impactos en los trabajos realizados con las poblaciones beneficiarias de los proyectos, en este caso del proyecto 'Artesanos Competitivos para la Paz'.



7.1. Reconocimiento población artesanal y microempresarial (Diagnóstico)

Municipio de La Unión (Nariño):

sectores: calzado, ebanistas, artesanos (as), cultivadores de iraca

Población visitada: 63 personas

Cabecera Municipal: Total entrevistados: 19 (18 hombres y 1 mujer)

Corregimiento Santander: Total entrevistados: 25 (7 hombres y 18 mujeres)

Vereda El Guabo: Total entrevistados: 8 (1 hombre y 7 mujeres)

Vereda El Sauce B: Total entrevistados: 11 (0 hombres y 11 mujeres)



Microempresarios de los sectores de: ebanistería, carpintería y calzado. Cabecera Municipal de La Unión (Nariño)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Entrevistados		
					Hombres	Mujeres	Total
Septiembre 18/2007 Septiembre 19/2007	Microempresarios del Calzado. Ebanistas y carpinteros	Cabecera Municipal	8:30 a.m. a 12:00 m.	7	18	1	19
Septiembre 18/2007	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Vereda El Guabo	4:00a 6:30 p.m.	2.5	1	7	8
Septiembre 19/2007	Artesanas de tejeduría en iraca.	Vereda El Sauce B	3:00 p.m. a 6:30 p.m.	3.5	0	11	11
Septiembre 20/2007	Cultivadores y rpiadores de paja toquilla. Artesanas de tejeduría en iraca	Corregimiento de Santander	2:30 p.m. a 6:00 p.m.	3.5	7	18	25
TOTAL				16.5	26	37	63



Artesanos (as) del Corregimiento de Briceño
Municipio de San Pablo (Nariño)

Municipio de San Pablo (Nariño):

Ebanistas, artesanas (os), cultivadores de iraca.

Población visitada: 23 personas

Cabecera Municipal: Total entrevistados: 6 (5 hombres y 1 mujer)

Corregimiento Briceño: Total entrevistados: 17 (1 hombre y 16 mujeres)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Entrevistados		
					Hombres	Mujeres	Total
Septiembre 28/2007	Artesanas (os) tejeduría en iraca.	Corregimiento de Briceño	4:00 a 6:40 p.m.	2.5	1	16	17
Septiembre 29/2007	Artesanas tejeduría en iraca. Microempresarios Ebanistas y carpinteros	Cabecera Municipal	9:00a 12:00 p.m. 3:00 a 5:30 p.m.	5.5	3	0	3
Septiembre 30/2007	Microempresarios Ebanistas y carpinteros	Cabecera Municipal	9:30 a.m. a 1:00 de la tarde	3.5	3	0	3
TOTAL				11.5	7	16	23



Municipio de Florencia (Cauca):
artesanas (os), cultivadores de iraca.

Población visitada: 39 personas

Cabecera Municipal: Total entrevistados: 14 (3 hombres y 11 mujeres) Veredas: Cerro Blanco, Campamento y Angostura.

Corregimiento El Rosario: Total entrevistados: 22 (0 hombres y 22 mujeres) Corregimiento Marsella:

Total entrevistados: 3 (2 hombres y 1 mujer)



Tejedoras de iraca
Veredas: Las Cuchillas-Campamento, Angostura, Cerro Blanco Municipio de Florencia (Cauca)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Entrevistados		
					Hombres	Mujeres	Total
Octubre1/2007	Cultivadoras y artesanas de tejeduría en iraca.	Corregimiento El Rosario	1:30 a 6:00 p.m.	4.5	0	22	22
Octubre2/2007	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Cabecera Municipal Veredas: Las Cuchillas, Campamento, Angostura, Cerro Blanco, El Placer	9:00a 12:30 a.m.	3.5	3	11	14
Octubre2/2007	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Corregimiento Marsella	3:00a 6:00 p.m.	3	3	1	4
TOTAL				11	6	33	39



Artesano tejedor de carrizo- Vereda El Uvo –
Municipio de Timbío (Cauca)

Municipio de Timbio (Cauca):
ebanistas, artesanas (os), cultivadores
de carrizo.

Población visitada: 15

Cabecera Municipal: Total
entrevistados: 11 (8 hombres y 3
mujeres)

Vereda El Uvo: Total entrevistados:
4 (0 hombres y 4 mujeres)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Entrevistados		
					Hombres	Mujeres	Total
Octubre11/2007	Microempresarios Ebanistas y carpinteros	Cabecera Municipal	9:00 a.m. a 12:00 m 2:30 a 6:30 p.m.	8	8	0	8
Octubre12/2007	Cultivadoras y Artesanas de tejeduría en iraca.	Cabecera Municipal	9:00 a.m. a 12:00 m 2:30 a 6:30 p.m	8	0	3	3
Octubre13/2007	Cultivadores y artesanas tejeduría en carrizo	Vereda El Uvo	3:00a 6:00 p.m.	5.5	0	4	4
TOTAL				21.5	8	7	15



Municipio Valle del Patia (Cauca):

ebanistas, artesanas (os) de totumo

Población visitada: 16 personas

Cabecera Municipal: Total

entrevistados: 13 (5 hombres y 8 mujeres)

Corregimientos y vereda: Total

entrevistados: 3 (1 hombre 2 mujeres)

(Corregimientos: Galíndez y El Estrecho, Vereda Piedra de Moler: Finca La Pachuca)



Artesanos (as) trabajadores (as) del totumo
El Bordo, cabecera municipal de Patía
(Cauca)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Entrevistados		
					Hombres	Mujeres	Total
Octubre20/2007	Artesanos (as) trabajadores de totumo	Cabecera Municipal	2:00 a 6:00 p.m.	4	5	8	13
Octubre21/2007	Artesanos (as) trabajadores de totumo	Vereda Piedra de Moler (Finca La Pachuca)	9:00 a.m. a 11:30 m	2.5	0	1	1
Octubre21/2007	Artesanos (as) trabajadores de totumo	Corregimiento El Estrecho	12:30a 3:00 p.m.	2.5	1	0	4
Octubre21/2007	Artesanos (as) trabajadores de totumo	Corregimiento Galíndez	4:00a 6:30 p.m.	2.5	1	0	4
TOTAL				11.5	7	9	16



Consolidado Visitas por municipio

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Número de horas	Total Entrevistados		
				Hombres	Mujeres	Total
Septiembre 18, 19, 20 /2007	Microempresarios del Calzado. Ebanistas y carpinteros Cultivadores, rpiadores y artesanas de tejeduría en iraca.	La Unión	16.5	26	37	63
Septiembre 28, 29 y 30 /2007	Artesanas tejeduría en iraca. Microempresarios Ebanistas y carpinteros	San Pablo	11.5	7	16	23
Octubre 1,2/2007	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Florencia	11	6	33	39
Octubre 11,12 y 13 /2007	Microempresarios Ebanistas y carpinteros Cultivadoras y Artesanas de tejeduría en iraca. Cultivadores y artesanas tejeduría en carrizo.	Timbío	21.5	8	7	15
Octubre 1,2/2007	Artesanos (as) trabajadores de totumo	Valle del Patía	11.5	7	9	16
TOTAL			72	54	102	156

En estas visitas realizadas para aplicar el diagnóstico situacional se tomó una muestra que representa un porcentaje del 52%, teniendo en cuenta que la cobertura del proyecto está alrededor de los (as) 330 beneficiarios(as); la escala comparativa se la hace tomando como referente los (as) 300 beneficiarios (as).



7.2. Resultados del diagnóstico

Manejo de conceptos

Aunque la mayoría de los entrevistados tiene nociones sobre los conceptos de convivencia pacífica y comunicación, aun se debe hacer un trabajo de asesoría sobre estos temas. Podría decirse que un 80 por ciento de la población se acerca a lo que refieren los conceptos.

En lo que tiene que ver con los temas de Habilidades Comunicativas y Sociales, muchos de los (as) beneficiarios (as) confunden los términos y algunos de ellos no identifican su significado, lo cual requiere de un proceso de aprendizaje sobre estos componentes. En este aspecto se podría hablar casi de un 40 por ciento de la población entrevistada.

7.2.1. Habilidades Comunicativas

Este concepto no es muy claro para la gran mayoría de los entrevistados. Sin embargo se puede tener en cuenta la aproximación al concepto. En relación a la definición expresada por los (as) beneficiarios (as) en los cinco municipios se presentan los siguientes resultados:

Departamento de Nariño

Municipio de La Unión

Cabecera Municipal: Entrevistadas 19 personas

- a. Se aproxima: 79%
- b. Confunde: 5%
- c. Desconoce: 16%
- d. No responde: 0%

Corregimiento Santander: Entrevistadas 25 personas

- a. Se aproxima: 64%
- b. Confunde: 8%
- c. Desconoce: 4%
- d. No responde: 24%

Vereda El Guabo: Entrevistadas 8 personas

- a. Se aproxima: 75%
- b. Confunde: 12,5%
- c. Desconoce: 12,5%
- d. No responde: 0%

Vereda El Sauce B: Entrevistadas 10 personas

- a. Se aproxima: 80%



- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 10%
- d. No responde: 10%

Municipio de San Pablo

Cabecera Municipal: Entrevistadas 6 personas

- a. Se aproxima: 84%
- b. Confunde: 16%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 0%

Corregimiento Briceño: Entrevistadas 17 personas

- a. Se aproxima: 70,5%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 6%
- d. No responde: 23,5%

Departamento de Cauca

Municipio de Florencia

Cabecera Municipal: Veredas: Campamento, Las Cuchillas, Angostura, El Placer, Cerro Blanco

Entrevistadas 10 personas

- a. Se aproxima: 70,5%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 6%
- d. No responde: 0%

Corregimiento El Rosario: Entrevistadas 22 personas

- a. Se aproxima: 45%
- b. Confunde: 41%
- c. Desconoce: 4,5%
- d. No responde: 4,5%

Corregimiento Marsella: Entrevistadas 3 personas

- a. Se aproxima: 67%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 33%
- d. No responde: 0%

Municipio de Timbio

Cabecera Municipal: Entrevistadas 11 personas

- a. Se aproxima: 64%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 36%



- d. No responde: 0%

Vereda El Uvo: Entrevistadas 4 personas

- a. Se aproxima: 50%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 50%
- d. No responde: 0%

Municipio de Patia

Cabecera Municipal (El Bordo): Entrevistadas 13 personas

- a. Se aproxima: 92%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 8%

Corregimientos y Vereda * se entrevistó una por sector

* Corregimientos: Galíndez y El Estrecho; Vereda Piedra de Moler (Finca La Pachuca):

Entrevistadas 3 personas

- a. Se aproxima: 67%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 33%
- d. No responde: 0%

7.2.2. Habilidades Sociales

Este concepto no es muy claro para la gran mayoría de los entrevistados. Incluso hay algunos que no saben la definición del mismo. Al igual que el anterior concepto se tiene en cuenta la aproximación al concepto. En relación a la definición expresada por los beneficiarios en los cinco municipios se presentan los siguientes resultados:

Municipio de La Unión

Cabecera Municipal: Entrevistadas 19

- a. Se aproxima: 68,5%
- b. Confunde: 10,5%
- c. Desconoce: 10,5%
- d. No responde: 10,5%

Corregimiento Santander: Entrevistadas 25 personas

- a. Se aproxima: 52%
- b. Confunde: 12%
- c. Desconoce: 4%
- d. No responde: 28%

Vereda El Guabo: Entrevistadas 8 personas



- a. Se aproxima: 50%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 25%
- d. No responde: 25%

Vereda El Sauce B: Entrevistadas 10 personas

- a. Se aproxima: 70%
- b. Confunde: 20%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 10%

Municipio de San Pablo

Cabecera Municipal: Entrevistadas 7 personas

- a. Se aproxima: 84%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 16%
- d. No responde: 0%

Corregimiento Briceño: Entrevistadas 17 personas

- a. Se aproxima: 76%
- b. Confunde: 6%
- c. Desconoce: 6%
- d. No responde: 12%

Departamento de Cauca

Municipio de Florencia

Cabecera Municipal: Veredas: Campamento, Las Cuchillas, Angostura, El Placer, Cerro Blanco

Entrevistadas 14 personas

- a. Se aproxima: 86%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 14%

Corregimiento El Rosario: Entrevistadas 22 personas

- a. Se aproxima: 55%
- b. Confunde: 23%
- c. Desconoce: 14%
- d. No responde: 18%

Corregimiento Marsella: Entrevistadas 3 personas

- a. Se aproxima: 33%
- b. Confunde: 0%



- c. Desconoce: 67%
- d. No responde: 0%

Municipio de Timbio

Cabecera Municipal: Entrevistadas 11 personas

- a. Se aproxima: 91%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 9%
- d. No responde: 0%

Vereda El Uvo: Entrevistadas 4 personas

- a. Se aproxima: 0%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 100%
- d. No responde: 0%

Municipio de Patia

Cabecera Municipal (El Bordo): Entrevistadas 13 personas

- a. Se aproxima: 92 %
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 8%

Corregimientos y Vereda *

* Corregimientos: Galíndez y El Estrecho; Vereda Piedra de Moler (Finca La Pachuca):

Entrevistadas 3 personas

- a. Se aproxima: 67%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 33%
- d. No responde: 0%

7.2.3. Comunicación

Este concepto es el que mayor claridad presenta en los entrevistados, aunque las definiciones sobre este concepto no son totalmente precisas, si existe cierto grado de aproximación. En relación a la definición expresada por los beneficiarios en los cinco municipios se presentan los siguientes resultados:

Municipio de La Unión

Cabecera Municipal: Entrevistadas 19 personas

- a. Se aproxima: 58%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 26%



d. No responde: 16%

Corregimiento Santander: Entrevistadas 25 personas

- a. Se aproxima: 96%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 4%

Vereda El Guabo: Entrevistadas 8 personas

- a. Se aproxima: 62,5%
- b. Confunde: 25%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 12,5%

Vereda El Sauce B: Entrevistadas 10 personas

- a. Se aproxima: 90%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 10%

Municipio de San Pablo

Cabecera Municipal: Entrevistadas 6 personas

- a. Se aproxima: 100%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 0%

Corregimiento Briceño: Entrevistadas 17 personas

- a. Se aproxima: 82%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 18%



Departamento de Cauca

Municipio de Florencia

Cabecera Municipal: Veredas: Campamento, Las Cuchillas, Angostura, El Placer, Cerro Blanco

Entrevistadas 14 personas

- a. Se aproxima: 72%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 28%

Corregimiento El Rosario: Entrevistadas 22 personas

- a. Se aproxima: 86%
- b. Confunde: 9%
- c. Desconoce: 5%
- d. No responde: 0%

Corregimiento Marsella: Entrevistadas 3 personas

- a. Se aproxima: 100%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 0%

Municipio de Timbio

Cabecera Municipal: Entrevistadas 11 personas

- a. Se aproxima: 100%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 0%

Vereda El Uvo: Entrevistadas 4 personas

- a. Se aproxima: 100%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 0%

Municipio de Patia

Cabecera Municipal (El Bordo): Entrevistadas 13 personas

- a. Se aproxima: 100%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 0%

Corregimientos y Vereda *



* Corregimientos: Galíndez y El Estrecho; Vereda Piedra de Moler (Finca La Pachuca):

Entrevistadas 3 personas

- a. Se aproxima: 100%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 0%

7.2.4. Convivencia Pacífica

Aunque sobre este concepto la mayoría de los entrevistados expresan algo de claridad, se presenta cierta dificultad al preguntar sobre la aplicación del mismo a sus vidas. Y no exponen un significado muy argumentado. Al igual que el anterior concepto se tiene en cuenta la aproximación al concepto.

En relación a la definición expresada por los beneficiarios en los cinco municipios se presentan los siguientes resultados:

Departamento de Nariño

Municipio de La Unión

Cabecera Municipal: Entrevistadas 19 personas

- a. Se aproxima: 52,5%
- b. Confunde: 10,5%
- c. Desconoce: 21%
- d. No responde: 16%

Corregimiento Santander: Entrevistadas 25 personas

- a. Se aproxima: 88%
- b. Confunde: 4%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 8%

Vereda El Guabo: Entrevistadas 8 personas

- a. Se aproxima: 62,5%
- b. Confunde: 12,5%
- c. Desconoce: 12,5%
- d. No responde: 12,5%

Vereda El Sauce B: Entrevistadas 10 personas

- a. Se aproxima: 90%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 10%
- d. No responde: 0%



Municipio de San Pablo

Cabecera Municipal: Entrevistadas 6 personas

- a. Se aproxima: 100%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 0%

Corregimiento Briceño: Entrevistadas 17 personas

- a. Se aproxima: 94%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 6%

Departamento de Cauca

Municipio de Florencia

Cabecera Municipal: Veredas: Campamento, Las Cuchillas, Angostura, El Placer, Cerro Blanco

Entrevistadas 14 personas

- a. Se aproxima: 72%
- b. Confunde: 7%
- c. Desconoce: 7%
- d. No responde: 14%

Corregimiento El Rosario: Entrevistadas 22 personas

- a. Se aproxima: 91%
- b. Confunde: 9%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 0%

Corregimiento Marsella: Entrevistadas 3 personas

- a. Se aproxima: 100%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 0%

Municipio de Timbio

Cabecera Municipal: Entrevistadas 11 personas

- a. Se aproxima: 100%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 0%

Vereda El Uvo: Entrevistadas 4 personas



- a. Se aproxima: 50%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 50%
- d. No responde: 0%

Municipio de Patia

Cabecera Municipal (El Bordo). Entrevistadas 13 personas

- a. Se aproxima: 100%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 0%

Corregimientos y Vereda *

* Corregimientos: Galíndez y El Estrecho; Vereda Piedra de Moler (Finca La Pachuca):
Entrevistadas 3 personas

- a. Se aproxima: 100%
- b. Confunde: 0%
- c. Desconoce: 0%
- d. No responde: 0%

7.3. Plan de Comunicación y Convivencia Pacífica

El plan de comunicación se estructura teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico y la propuesta del trabajo del componente de comunicación y convivencia que se quiere desde el proyecto ‘Artesanos Competitivos para la Paz’.

El plan consta de tres fases, en las cuales intervienen los profesionales en Comunicación, Derechos Humanos, Psicología Social y Diseño Gráfico.

Fase uno: Desarrollo Humano y Social

Desarrollo de habilidades comunicativas

(Responsable profesional en Comunicación Social)

- Aprendizaje en los argumentos de comunicación.
- Encuentros participativos con los grupos humanos beneficiarios del proyecto

Derechos Humanos

(Responsable profesional en Derechos Humanos)



- Aprendizaje en los argumentos jurídicos que rigen los derechos humanos
- Asesoría jurídica

Acompañamiento Psicosocial

(Responsable profesional en Psicología Social)

- Aprendizaje en aspectos psicológicos que promuevan el desarrollo psico afectivo y social del grupo humano beneficiario del proyecto
- Motivación para el trabajo en equipo. (Habilidades Sociales)
- Asesoría a las familias de los (as) beneficiarios (as)

Imagen corporativa

(Responsable profesional en Diseño Gráfico)

- Aprendizaje en los argumentos de identidad e imagen corporativa.
- Asesoría en imagen para los (as) beneficiarios (as) del proyecto

Fase dos: Estructuración Red de comunicación y convivencia pacífica

(Responsable profesionales en: Derechos Humanos, Psicología y Comunicación Social)

- Consolidación de grupos de apoyo para la comunicación y la convivencia.
- Apoyo en emisoras comunitarias para la difusión y promoción del sector empresarial y microempresarial de cada municipio.
- Aprendizaje en medios de información.

Fase tres: Red de Comunicación y convivencia pacífica

(Responsable profesionales en: Derechos Humanos, Psicología Social, Diseño Gráfico y Comunicación)



- Construcción de la imagen corporativa del proyecto (Responsable profesional en Diseño Gráfico)
- Elaboración y diseño de productos para la promoción del proyecto.
- Diseño de material pedagógico (Responsable profesionales en: Derechos Humanos, Psicología, Diseño Gráfico y Comunicación)
- Elaboración de productos para la información y la comunicación entre los beneficiarios del proyecto.
- Realización de un encuentro regional.

7.4. Talleres de Comunicación

El aprendizaje en el componente de comunicación y convivencia tomó como eje orientador el diagnóstico aplicado, en donde no sólo se identificaron la claridad sobre los conceptos que hacen parte del componente sino también el grado de escolaridad, expectativas, espacios para recibir los beneficios del proyecto; aspectos que permitieron hacer una coordinación de las actividades de forma participativa.

Para la realización de las asesorías en comunicación se visitaron los cinco (5) municipios, haciendo programación de talleres en cada uno de los corregimientos y veredas que hacen parte de la población beneficiaria del proyecto. Asimismo se compartió espacios en que los participantes compartieron sus intereses e inquietudes alrededor del proyecto, proponiendo por ejemplo que para el año 2008 se programe una semana de asesorías con los profesionales del proyecto para tener un aprendizaje más continuo. Esta idea se presentó por parte de los (s) artesanos (as).que trabajan el totumo en el municipio Valle del Patía, en lo que corresponde a la cabecera, ubicada en El Bordo.

Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico el primer tema que se abordó fue el de Habilidades Comunicativas, haciendo énfasis en el talento humano; posteriormente se trabajó el tema de Comunicación Estratégica haciendo énfasis en Servicio al Cliente. Para finalizar el ciclo se realizó el encuentro regional ‘Comunicación y Desarrollo Social’.

Los contenidos trabajados con los grupos humanos:

1. Habilidades Comunicativas y Talento Humano
 - Concepto sobre comunicación
 - Comunicación e información
 - Proceso de Comunicación
 - Programación Neurolingüística



- Comunicación Asertiva
 - Asertividad
 - Comunicación verbal y no verbal
 - Ejercicios de Dicción
 - Mapas parlantes
2. Comunicación Estratégica y Servicio al cliente
- Competencias y habilidades Comunicativas
 - Niveles de Comunicación
 - Servicio al Cliente
 - Triángulo del Servicio
 - Actitudes y servicio
 - Pirámide de las Necesidades

Los temas se desarrollaron a través de talleres teórico prácticos, en donde se buscó contextualizar lo visto con el objetivo de que el aprendizaje pueda ser reconocido en sus espacios de vida.

Los talleres de Habilidades Comunicativas se llevaron a cabo con los grupos humanos beneficiarios del proyecto en las fechas comprendidas entre el 15 de noviembre y el 19 de diciembre de 2007. Para este propósito se llevaron a cabo 14 talleres que contaron con la participación de 156 beneficiarios en lo que corresponde al trabajo desarrollado en los cinco (5) municipios.

Los talleres de Comunicación Estratégica se realizaron en las fechas comprendidas entre el 22 de enero al 12 de febrero de 2008, realizando un total de 17 talleres recorriendo los cinco (5) municipios beneficiarios del proyecto, en los cuales tomaron parte 217 personas.

7.5. Encuentro Comunicación y Desarrollo Social

El encuentro ‘Comunicación y Desarrollo Social’ se realizó durante los días 23 y 24 de febrero de 2008 en el Corregimiento de Patía (Valle del Patía) en las instalaciones del Parador Turístico Patía. Este encuentro contó con la intervención de las profesionales en Derechos Humanos, Psicología Social y Comunicación, quienes trabajaron los temas de forma activa y participativa, teniendo en cuenta que estas áreas estructuran el componente de Comunicación y Convivencia Pacífica.

Asimismo el encuentro abrió un espacio para hablar sobre Políticas Públicas para lo cual se tuvo como invitado al profesional en esta área que trabajó este componente en el Proyecto ‘Artesanos Competitivos para la Paz’. El espacio de Políticas Públicas se realizó con el fin de presentar algunas herramientas que puedan ser útiles a los grupos humanos beneficiarios del proyecto, en el hecho de hacer la aplicación de esta normatividad en la búsqueda de



espacios de participación social e inclusión dentro de los presupuestos municipales y departamentales.

La realización del encuentro permitió inferir que los espacios de intercambio cultural y social, son determinantes para fortalecer las relaciones de comunicación e interacción entre los grupos humanos, de manera especial entre los (as) beneficiarios (as) del proyecto ‘Artesanos Competitivos para la Paz’; en donde el componente de Comunicación y Convivencia se presenta como articulador de los procesos de socialización e integración.

7.6. Participación en Talleres y encuentro Regional de Comunicación

7.6.1. Taller Habilidades Comunicativas

La participación de los (as) beneficiarios (as) en los talleres de comunicación (Habilidades Comunicativas) puede verificarse a través de los cuadros de registro levantados en cada municipio de acuerdo a los listados de asistencia.

Aquí se presenta los tiempos destinados para la asesoría en cada municipio, vereda y corregimiento.



Municipio de La Unión (Nariño)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Participantes		
					Hombres	Mujeres	Total
Noviembre 16/2007	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Vereda El Sauce B	3:30a 7:30 p.m.	4	2	3	5
Noviembre 17/2007	Cultivadores y rpiadores de paja toquilla. Artesanas de tejeduría en iraca	Corregimiento de Santander	2:00 p.m. a 5:30 p.m.	3.5	8	10	18
Noviembre 18/2007	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Vereda El Guabo	9:30 p.m. a 1:00 p.m.	3.5	7	5	12
TOTAL				11.5	17	18	35

Municipio de San Pablo (Nariño)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Participantes		
					Hombres	Mujeres	Total
Noviembre 23/2007	Microempresarios Ebanistas y carpinteros	Salón Desarrollo Comunitario Cabecera Municipal	5:00 a 8:30 p.m.	3.5	6	0	6
Noviembre 25/2007	Artesanas (os) tejeduría en iraca.	Vereda Bella Vista	10:00 a.m. a 1:30 p.m.	3.5	0	13	13
Noviembre 26/2007	Artesanas (os) tejeduría en iraca.	Corregimiento de Briceño	9:30 a.m. a 1:00 de la tarde	3.5	1	7	8
TOTAL				10.5	7	20	27



Municipio Valle del Patía (Cauca)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Participantes		
					Hombres	Mujeres	Total
Noviembre 30/2007	Artesanos (as) trabajadores de totumo	Cabecera Municipal	4:00 a 7:30 p.m.	3.5	4	7	11
Diciembre 1/2007	Artesanos (as) trabajadores de totumo	Vereda Piedra de Moler (Finca La Pachuca)	2:00 a 5:30 p.m.	3.5	1	10	11
Diciembre 2/2007	Artesanos (as) trabajadores de totumo	Vereda El Tuno	9:30 a.m. a 1:00 p.m.	3.5	1	14	15
TOTAL				10.5	6	31	37



Municipio de Timbío (Cauca)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Participantes		
					Hombres	Mujeres	Total
Diciembre 9/2007	Artesanas de tejeduría en iraca.	Casa de la Cultura Cabecera Municipal	9:00 a.m. a 12:30 m	3.5	0	7	7
Diciembre 10/2007	Artesanas de tejeduría en iraca. Microempresarios: Ebanistas y carpinteros	Colegio Simón Bolívar Cabecera Municipal	3:00 a 6:30 p.m.	3.5	3	8	11
TOTAL				7.5	8	7	15



Municipio de Florencia (Cauca)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Participantes		
					Hombres		
Diciembre 15/2007	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Cabecera Municipal Veredas: Las Cuchillas-Campamento, Angostura, Cerro Blanco	2:30 a 5:00 p.m.	3.5	7	5	12
Diciembre 16/2007	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Vereda Las Palmas	9:30 a.m. 1:30 p.m.	3	2	12	14
Diciembre 17/2007	Cultivadoras y artesanas de tejeduría en iraca.	Corregimiento El Rosario	2:30 a 6:30 p.m.	4	0	10	10
Diciembre 18/2007	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Corregimiento Marsella	2:30 a 6:30 p.m.	4.5	0	7	7
TOTAL				11	9	34	43

CONSOLIDADO:

La temática sobre Habilidades Comunicativas se trabajó en los cinco (5) municipios beneficiarios del proyecto, para este propósito se programaron 15 encuentros para el desarrollo de los talleres con los diferentes grupos humanos que reciben los beneficios del proyecto 'Artesanos Competitivos para la Paz'. Los talleres se promovieron tanto en las cabeceras municipales como en las veredas y corregimientos que hacen parte de la población beneficiaria del proyecto. En este consolidado se registra la participación de 157 beneficiarios (as) dentro de las visitas y talleres de comunicación.



Participación en talleres de comunicación por municipio (Habilidades Comunicativas)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Número de horas	Total Participantes		
				Hombres	Mujeres	Total
Noviembre 16, 17, 18 /2007	Microempresarios del Calzado. Ebanistas y carpinteros Cultivadores, rpiadores y artesanas de tejeduría en iraca.	La Unión (Nariño)	11.5	17	18	35
Noviembre 23, 25 y 26 /2007	Artesanas tejeduría en iraca. Microempresarios Ebanistas y carpinteros	San Pablo (Nariño)	10.5	7	20	27
Noviembre 30 y Diciembre 1,2/2007	Artesanos (as) trabajadores de totumo	Valle del Patía (Cauca)	10.5	6	31	37
Diciembre 9/2007	Microempresarios Ebanistas y carpinteros Cultivadoras y Artesanas de tejeduría en iraca. Cultivadores y artesanas tejeduría en carrizo.	Timbío (Cauca)	7.5	8	7	15
Diciembre 15,16,17 y 18/2007	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Florencia (Cauca)	11	9	34	43
TOTAL			51	47	110	157



7.6.2. Taller Comunicación Estratégica

La participación de los (as) beneficiario (as) en los talleres de comunicación (Comunicación Estratégica) puede verificarse a través de los cuadros de registro levantados en cada municipio de acuerdo a los listados de asistencia.

Municipio de San Pablo (Nariño)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Participantes		
					Hombres	Mujeres	Total
Enero 24/2008	Artesanas (os) tejeduría en iraca.	Escuela vieja Corregimiento de Briceño	2:00 a 5:30 p.m.	3.5	1	10	11
Enero 25/2008	Microempresarios Ebanistas y carpinteros	Cabecera Salón Asociación	7:00 a 10:30 p.m.	3.5	6	0	6
Enero 26/2008	Artesanas (os) tejeduría en iraca.	Hogar Infantil Vereda Bella Vista	1:00 a 5:00 p.m.	4	3	10	13
TOTAL				11	10	20	30

Municipio de Timbío (Cauca)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Participantes		
					Hombres	Mujeres	Total
Enero 28/2008	Artesanas de tejeduría carrizo.	Casa de Marina Vereda El Uvo	3:00 a 7:00 p.m.	5	3	3	6
Enero 29/2008	Artesanas de tejeduría en iraca. Microempresarios: Ebanistas y carpinteros	Casa de la Cultura Cabecera Municipal	4:00 a 7:30 p.m.	3.5	1	15	16
TOTAL				8.5	4	18	22



Municipio Valle del Patía (Cauca)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Participantes		
					Hombres	Mujeres	Total
Enero 31/2008	Artesanos (as) trabajadores de totumo	Escuela Corregimiento Galíndez	6:00 a 8:30 p.m.	4	1	11	12
Febrero 1/2008	Artesanos (as) trabajadores de totumo	Colegio Simón Bolívar Cabecera Municipal	2:00 a 5:30 p.m.	3.5	6	16	22
Febrero 2/2008	Artesanos (as) trabajadores de totumo	Vereda Piedra de Moler (Finca La Pachuca)	2:00 a 5:30 p.m.	3.5	2	5	7
Febrero 3/2008	Artesanos (as) trabajadores de totumo	Vereda El Tuno	9:30 a.m. a 1:00 p.m.	3.5	2	12	14
TOTAL				14.5	11	44	55

Municipio de La Unión (Nariño)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Participantes		
					Hombres	Mujeres	Total
Febrero 4/2008	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Vereda El Sauce B	2:00 a 5:30 p.m.	3.5	2	9	11
Febrero 5/2008	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Vereda El Guabo	2:00 p.m. a 5:30 p.m.	3.5	2	8	10
Febrero 6/2008	Cultivadores y rpiadores de paja toquilla. Artesanas de tejeduría en iraca	Corregimiento de Santander	1:30 p.m. a 5:00 p.m.	4	11	14	25
Febrero 7/2008	Microempresarios sector calzado, ebanistería y carpintería	Cabecera Municipal Salón Parroquial Nstra Sra del Rosario	7:00 a 10:30 p.m.	3.5	15	2	17
TOTAL				14	29	33	62



Municipio de Florencia (Cauca)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Horario	Número de horas	Total Participantes		
					Hombres		
Febrero 8/2008	Cultivadoras y artesanas de tejeduría en iraca.	Corregimiento El Rosario	2:00 a 5:30 p.m.	3.5	0	15	15
Febrero 9/2008	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Cabecera Municipal Veredas: Las Cuchillas-Campamento, Angostura, Cerro Blanco	9:30 a.m. a 1:30 p.m.	2.5	0	2	2
Febrero 10/2008	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Vereda Las Palmas	2:30 a 6:30 p.m.	4	6	8	14
Febrero 11/2008	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Corregimiento Marsella	2:30 a 6:30 p.m.	4.5	5	14	19
TOTAL				14.5	11	37	48

CONSOLIDADO:

La temática sobre Comunicación Estratégica se trabajó en los cinco (5) municipios beneficiarios del proyecto, para este propósito se programaron 17 encuentros en los cuales se desarrollaron los talleres con los diferentes grupos humanos que reciben los beneficios del proyecto 'Artesanos Competitivos para la Paz'. De los talleres tomaron parte 217 beneficiarios (as).



Artesanas (os) Vereda El Sauce B
(La Unión – Nariño)



Participación en talleres de comunicación por municipio (Comunicación Estratégica)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Número de horas	Total Participantes		
				Hombres	Mujeres	Total
Enero 23,24 y 25 /2008	Artesanas tejeduría en iraca. Microempresarios Ebanistas y carpinteros	San Pablo (Nariño)	11	10	20	30
Enero 28 y 29/2008	Microempresarios Ebanistas y carpinteros Cultivadoras y Artesanas de tejeduría en iraca. Cultivadores y artesanas tejeduría en carrizo.	Timbío (Cauca)	8.5	4	18	22
Enero 31, Febrero 1,2 y3 /2008	Artesanos (as) trabajadores de totumo	Valle del Patía (Cauca)	14.5	11	44	55
Febrero 4,5,6 y7 /2008	Microempresarios del Calzado. Ebanistas y carpinteros Cultivadores, rpiadores y artesanas de tejeduría en iraca.	La Unión (Nariño)	14	29	33	62
Febrero 9, 10, 11 y12 /2008	Cultivadores y artesanas de tejeduría en iraca.	Florencia (Cauca)	14.5	11	37	48
TOTAL			61.5	65	152	217

7.6.3. Encuentro Comunicación y Desarrollo Social

Para este evento se contó con la participación de representantes de los distintos sectores que pertenecen a los municipios que se benefician del proyecto ‘**Artesanos Competitivos para la Paz**’. Asistieron 41 beneficiarios (as)

Fecha	Tipo de Beneficiarios	Lugar	Número de horas	Total Participantes		
				Hombres	Mujeres	Total
Febrero 23 y 24 /2008	Artesanas tejeduría en iraca. Microempresarios Sector calzado, ebanistería y carpintería	Parador Turístico Patía (Valle del Patía-Cauca)	Un día y medio	16	25	41
TOTAL			16	15	25	41



8. LOGROS E IMPACTOS

1. Al realizar la aplicación del instrumento de acercamiento a la población artesanal y microempresarial, beneficiaria del proyecto, se logró reconocer por una parte, la ubicación de los grupos humanos y por otra, sus oficios, conocimientos y expectativas hacia el proyecto.
2. En las visitas realizadas a los municipios se logró identificar a líderes de los sectores quienes fueron un apoyo muy importante, puesto que ayudaron a promocionar los espacios de participación y capacitación ofrecidos en el componente de Comunicación y Convivencia Pacífica que hace parte del proyecto **‘Artesanos Competitivos para la Paz’**.
3. El proceso impulsado desde las herramientas de comunicación permitió que las personas que tomaron parte de las acciones del componente, reconocieran sus posibilidades y sus potencialidades para valorar su oficio y sus propias vidas.
4. El trabajo también hizo posible develar las barreras que no han facilitado el crecimiento de los grupos en la proyección de su trabajo artesanal al reconocer que estas se han enmarcado en actitudes basadas en la envidia, la no comunicación y la poca fe en lo que hacen.
5. El componente facilitó los espacios de capacitación a los grupos humanos, permitiendo trabajar espacios de participación y de reconocimiento de las habilidades comunicativas y sociales tanto de en el trabajo en equipo como en el trabajo individual.
6. El desarrollo del Encuentro Regional ‘Comunicación y Desarrollo Social’ permitió fortalecer lazos de unión, cooperación y amistad entre los representantes de los sectores y de los municipios.



9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Es importante reconocer que la Red de Comunicación y Convivencia se articula en el encuentro entre los grupos humanos que la conforman, puesto que los espacios de participación y socialización permiten poner en juego los roles de los grupos humanos, en este caso la acción comunicativa desde los actores sociales del proyecto **‘Artesanos Competitivos para la Paz’**.
2. Sería muy significativo que los procesos adelantados con las comunidades se registren en formatos audiovisuales que permitan promover la construcción de memorias visuales de las mismas, con el fin de conocer y reconocer a los actores sociales desde sus propias narrativas y para que estos validen sus escenarios de comunicación y convivencia pacífica desde sus espacios de vida.



10. LIMITACIONES Y DIFICULTADES

1. Las zonas donde se encuentran ubicados los (as) beneficiarios (as) del proyecto, presentan condiciones de accesibilidad geográficas difíciles, en especial los municipios del norte de Nariño y del sur del Cauca que no tienen vías pavimentadas.
2. Los niveles de formación escolar son bajos en la mayoría de los grupos humanos, lo que dificulta los procesos de aprendizaje.
3. El proceso electoral dificultó la participación de los grupos en los talleres y asesorías, pues muchos de ellos manifestaban cierta incredulidad ante los procesos, en especial por creer que podrían ser espacios para hacer campañas políticas. Situaciones que proyectaron un alto grado de hermetismo entre los grupos.
4. El no tener un contacto permanente y continuo con las poblaciones beneficiarias, hace que no sea fácil posicionar las acciones de comunicación y convivencia, partiendo de que los procesos requieren de continuidad y monitoreo para que puedan consolidarse de forma apropiada. Uno de los principales factores que provocó este ‘distanciamiento’ se debió a los procesos que deben cumplirse con Artesanías de Colombia S.A. Bogotá, en cuanto a legalizaciones y planes de viaje, que hacen que los espacios de trabajo se dilaten por los plazos que se deben seguir para cada caso.
5. La situación de poca comercialización de los productos artesanales ha ocasionado que muchas mujeres busquen otros oficios más rentables e incluso ha provocado que un buen número de los (as) beneficiarios (as) se muestren herméticos e incrédulos ante los proyectos, lo que hizo que bajara el nivel de participación de los grupos humanos en las actividades programadas.
6. El cambio de administración en las alcaldías municipales impactó en algunos municipios de manera negativa, al haber conflictos entre los mandatarios y los líderes de los grupos humanos. Actitud que se manifestó en deserción a los espacios de capacitación; evidenciando un grave problema de comunicación y convivencia entre los grupos humanos, es decir, entre los beneficiarios directos del proyecto y los mandatarios de su localidad. Este caso se presentó de manera muy directa en el municipio de Florencia (Cauca).



11. CONCLUSIONES

1. Los grupos humanos beneficiarios del proyecto requieren desarrollar espacios reales de encuentro y desarrollo, que se articulan a través de una comunicación asertiva y participativa.
2. En el trabajo desarrollado con los (as) beneficiarios (as) del proyecto estos identificaron el papel de la comunicación en la promoción de sus oficios y en la organización de sus equipos de trabajo.
3. La Red de Comunicación y Convivencia Pacífica se conforma entre el trabajo de los profesionales en Derechos Humanos, Psicología Social y Comunicación, quienes integran la parte social de este trabajo; así como los aportes del profesional en Diseño Gráfico, que fortalece la comunicación visual en el aprendizaje del componente.
4. El trabajo en equipo entre los asesores del Componente y la proyección de este hacia los grupos humanos beneficiarios del proyecto, también se constituyó en un factor determinante, al articular las actividades y argumentar de esta forma el componente de Comunicación y Convivencia Pacífica.
5. El Encuentro de Comunicación y Desarrollo Social se presentó como un buen escenario para la el intercambio cultural, el conocimiento de los grupos humanos y la promoción de sus oficios.
6. El componente de Comunicación y Convivencia requiere un trabajo más profundo que permite generar cambios reales en la población, al mejorar sus actitudes y comportamientos.
7. El trabajo en Comunicación y Convivencia Pacífica recibió una importante acogida por parte de las Emisoras Comunitarias de tres (3) de los cinco (5) municipios del proyecto, como es el caso de Café Estereo en La Unión (Nariño), Estelar Estereo en San Pablo (Nariño) y Patía Estereo (Cauca)



12. RECOMENDACIONES

1. Al pensar en Comunicación y Convivencia debe tenerse en cuenta que para aplicar estos componentes se precisa trabajar la parte cultural de los grupos, de las personas que hacen parte de la intervención social. Y que ello requiere cambios que no se logran en dos o tres encuentros sino que requieren de un acompañamiento que permita monitorear el trabajo y medir los logros alcanzados.
2. Es importante integrar a los grupos que hacen parte de las Emisoras Comunitarias en cada municipio, para que hagan parte activa de la Red de Comunicación y Convivencia Pacífica. Aunque el proyecto contó con el apoyo de algunas de estas emisoras en los procesos de difusión de las acciones y tomaron parte del Encuentro Regional; es necesario abrir espacios que promuevan el compartir de las experiencias y el intercambio de saberes entre los grupos humanos beneficiarios del proyecto y sus interlocutores.
3. Se requiere que el componente de Comunicación y Convivencia se consolide a través de espacios que promuevan encuentros entre los grupos de los municipios, puesto que ello posibilita el intercambio cultural y la apertura de nuevas relaciones sociales y comerciales.
4. Los escenarios para compartir e intercambiar experiencias deben verse como espacios para articular los procesos sociales y en este caso como herramientas para articular la Red de Comunicación y Convivencia Pacífica, como ocurrió con el Encuentro Regional ‘Comunicación y Desarrollo Social’, realizado en el Parador Turístico ubicado en el Corregimiento de Patía (municipio Valle del Patía-.Cauca).
5. Es importante que los grupos cuenten con el material de apoyo trabajado en el componente para que pueda difundirse a través de una cartilla pedagógica, con un lenguaje apropiado y con ilustraciones que permitan ser referentes de los términos y conceptos desarrollados en el proceso. Este componente entrega una cartilla y dos boletines informativos.
6. Vale la pena tener en cuenta que una buena forma de evaluar el impacto de los trabajos efectuados con los grupos humanos es recoger sus testimonios, registrar sus oficios, sus espacios de vida, los lugares geográficos en donde se encuentran; y proyectarlos a través de la construcción de un vídeo documental. De esta manera el



producto audiovisual puede constituirse en la memoria visual, tanto del proyecto como de las comunidades; puesto que la gramática audiovisual permitirá mostrar con imágenes, música, palabras y textos las realidades de los grupos humanos y cómo estas se han modificado al recibir los beneficios del proyecto.



13. PROYECCIONES

1. Para lograr que los procesos de Comunicación y Convivencia Pacífica se apropien en los diferentes grupos, se deben articular procesos permanentes que promuevan los espacios de encuentro y participación. Puesto que para hacer que los grupos humanos apliquen en sus vidas y en sus interacciones los argumentos que hacen parte de este componente, se requiere no sólo de espacios de capacitación, sino de escenarios de socialización en los que los (as) beneficiarios (as) puedan poner en juego los roles necesarios para mejorar sus relaciones de comunicación y promover sus espacios de convivencia. Uno de los espacios que evidenció el principio de participación e intercambio social y cultural fue el Encuentro Regional ‘Comunicación y Desarrollo Social’.



14. MATERIAL COMPLEMENTARIO

14.1. Formato diagnóstico Comunicación y Convivencia

14.2. Características de la población beneficiaria.

* 14.2.1. Características de la población beneficiaria: Municipio de La Unión (Nar.)

* 14.2.2. Características de la población beneficiaria: Municipio de San Pablo (Nar.)

* 14.2.3. Características de la población beneficiaria: Municipio de Timbío (Cauca)

* 14.2.4. Características de la población beneficiaria: Municipio de Patía (Cauca)

* 14.2.5. Características de la población beneficiaria: Municipio de Florencia (Cauca)

14.3. Instructivos de Aprendizaje y Guías desarrolladas por los beneficiarios

14.4. Mapas parlantes (fotos)

14.5. Listados de Asistencia y Control Asistencia Técnica (físico)

14.5.1. Constancias de permanencia en los municipios

14.6. Contenidos temáticos: Talleres de capacitación

14.7. Formatos de evaluación componente Comunicación y Convivencia Pacífica

14.8. Productos Impresos: Cartilla y Boletines informativos

14.9. Fotografías de los talleres, de la población, productos y sitios de los municipios

* Los aspectos por municipio se encuentran discriminados en el documento de anexos: Material complementario – Informe Final que se ha registrado desde la página 6 hasta la 20.



Nota:

Teniendo en cuenta que el material trabajado en las diferentes actividades de este componente es amplio, se optó por presentar estos soportes en un solo grupo identificado como: Material Complementario - Informe final. En este documento se presentan los anexos originales que hacen parte del componente de Comunicación y Convivencia Pacífica; correspondientes a la acción emprendida dentro del proyecto **‘Artesanos Competitivos para la Paz’**. Por lo tanto en este informe final se presenta únicamente los formatos trabajados en cada aspecto y el consolidado de la información recogida a través de los mismos, en el caso de los cuestionarios del acercamiento a la población (diagnóstico) y las evaluaciones.

Dentro de los anexos del componente de Comunicación y Convivencia Pacífica, ocupan un espacio muy importante los instrumentos de recolección de la información (diagnóstico), ejercicios realizados por la población beneficiaria y las evaluaciones registradas por la misma, tanto en los talleres como en el encuentro de ‘Comunicación y Desarrollo Social’. En cuanto a los productos impresos que hacen parte del trabajo del componente se presentan los textos trabajados, como es el caso de la cartilla y los dos boletines informativos.



14.1. Formato diagnóstico Comunicación y Convivencia



DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos: _____

Edad: _____ **Oficio al que se dedica:** _____

Lugar de Residencia: _____

Tiempo que lleva en el desarrollo del oficio (En años y meses)

Las siguientes preguntas ayudarán a revisar su motivación e interés hacia el proceso de formación en comunicación y convivencia. Responda según su criterio

1. ¿De qué manera le gustaría que el proyecto le aporte a su vida?

2. ¿Qué le gustaría que ocurra con su oficio?

3. ¿De qué tiempo dispondrá para recibir los beneficios del proyecto?

4. ¿Qué emisora le gusta escuchar y en que horario?

Las preguntas 5 y 6 presentan varias opciones de repuesta, escoja sólo una de ellas. Marque con una **X** la opción que usted crea más apropiada

5. ¿En que días le gustaría que se programe los talleres y las asesorías?

Entre Semana

a. Lunes y Martes

b. Miércoles y Jueves

c. Jueves y Viernes

En el fin de Semana

d. Viernes y Sábado

e. Sábado y Domingo

f. Otro _____

6. ¿En que horario le gustaría que se programe los talleres y las asesorías?

a. En horas de la mañana

b. En horas de la tarde

c. De manera alterna

7. En este numeral encontrará varios temas de capacitación. Ubique en cada casilla un número de 1 a 6, según su importancia.

a. Comunicación

Relaciones Humanas

c. Imagen corporativa

c. Valores

d. Resolución de conflictos

e. Autoestima



ENTREVISTA

OBJETIVO: Reconocer los espacios de comunicación y convivencia de los artesanos (as) y los (as) microempresarios (as) de los municipios beneficiarios del proyecto 'Artesanos Competitivos para la Paz'

PREGUNTAS

Estas preguntas tienen el propósito de reconocer las habilidades comunicativas y sociales, de los grupos humanos entrevistados, y las acciones y los conocimientos que sobre el tema poseen:

I. DESARROLLO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS

1. ¿Qué entiende usted por habilidades comunicativas?

2. ¿Qué expresiones utiliza usted para hablar con los otros?

3. ¿Qué palabras emplea usted cuando se encuentra enojado?

4. ¿Con qué términos puede definir su forma de expresión verbal y en qué aspectos considera que debe mejorar?

5. ¿Con qué términos puede definir su forma de expresión escrita y en qué aspectos considera que debe mejorar?

II. DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES

1. ¿Qué entiende usted por habilidades sociales?

2. ¿Qué facilidad tiene usted para relacionarse con otras personas?

3. ¿Qué actitud suya hace que no pueda llevarse bien con las demás personas?

4. ¿Qué actitud o comportamiento de los otros no le permita llevarse bien con ellos?

5. ¿Qué característica de su personalidad hace que se sienta cómodo o incómodo en un determinado grupo social?



III. CONVIVENCIA PACÍFICA

1. ¿Qué significa para usted la Convivencia Pacífica?

2. ¿Cómo aplica usted la convivencia pacífica en su vida?

3. ¿Qué acciones desestabilizan la convivencia pacífica en su espacio familiar, laboral y social?

4. ¿Qué aspectos permiten que se viva la convivencia pacífica en sector?

5. ¿Qué le gustaría aprender sobre convivencia pacífica?

IV. COMUNICACIÓN

1. ¿Qué entiende usted por comunicación?

2. ¿Cómo aplica usted la comunicación en su vida?

3. ¿Qué aspectos rompen la comunicación en su espacio familiar, laboral y social?

4. ¿Qué acciones fortalecen su comunicación con los otros?

5. ¿Qué le gustaría aprender sobre comunicación?



14.2. Características de la población beneficiaria



14.2. Características de la población beneficiaria

Esta caracterización corresponde a las respuestas dadas por las personas entrevistadas en la actividad 1.1. – Acercamiento y reconocimiento de la situación de convivencia pacífica y relaciones comunicativas del proyecto ‘**Artisanos Competitivos para la Paz**’.

En el diagnóstico se pudieron recoger los datos personales pertinentes a: edad, grado de escolaridad y sexo. La información que se presenta a continuación corresponde al consolidado general de los (as) beneficiarios (as) del proyecto, ubicados en los cinco (5) que hacen parte del mismo.

Los datos de cada municipio se encuentran registrados en los formatos que se aplicaron en el diagnóstico, que hacen parte de los anexos de este informe final. (Revisar a partir de la página 5, Material Complementario - Informe Final)

Total de Entrevistados: 156 personas

Rango de edad	# Personas	%
Menor de 18 años	2	1
18 a 30	31	20
31 a 55	86	55
Mayor de 55	37	24
Total	156	100

Sexo	# Personas	%
Hombres	54	35
Mujeres	102	65
Total	156	100

Escolaridad	# Personas	%
Primaria incompleta	34	22
Primaria completa	20	13
Secundaria incompleta	80	51
Secundaria completa	15	10
Universitarios	7	5
Total	156	100



14.3. Instructivos de Aprendizaje y Guías desarrolladas por los beneficiarios



**RECOMENDACIONES PARA SER UNA PERSONA ASERTIVA
(Expresión Oral. Biblioteca práctica de Comunicación)**

1. SONREIR Y HACER SONREIR.
2. ACEPTARSE A UNO MISMO SIN QUEJAS
3. NO DISCUTIR INÚTILMENTE, SÓLO SI SE SABE QUE SE PUEDE CONSEGUIR UN CAMBIO.
4. SER HONESTO CON UNO MISMO.
5. EVITAR IMITAR LOS COMPORTAMIENTOS DE OTRAS PERSONAS.
6. PROCURAR ADECUAR EL MENSAJE VERBAL CON EL NO VERBAL.
7. EXPRESAR LAS PROPIAS OPINIONES.
8. MIRAR EL LADO POSITIVO DE LAS CRÍTICAS.

NOTA DE INTERÉS

¿Qué es ser una persona Asertiva?

Una persona asertiva es aquella que tiene una buena opinión de sí misma y se siente segura de sus posibilidades. (Expresión Oral. Biblioteca de Comunicación)



EJERCICIOS
(Expresión Oral. Biblioteca práctica de Comunicación)

REPETICIÓN DE CONSONANTES

- 1. N** NADIE CANTA UNA NANA SI LA CAMA ESTÁ VACÍA. LUNA DE COLOR NARANJA, NANA DE LA NIÑA MÍA.

- 2. S** UN SUEÑO SOÑABA ANOCHE LA SÁBANA FRÍA. ERAN SEIS SOLDADOS SOLOS SIN RUMBO Y SIN UNA GUÍA. ERAN SEIS CABALLEROS A QUIENES LA MUERTE ACECHARÍA.

- 3. J** JEREMÍAS Y JOSÉ JUEGAN AL AJEDREZ MIENTRAS UN JUEZ DE ARANJUEZ LOS AJUSTICIA TRAS CONTAR HASTA TRES.

- 4. C** CABRAL CLAVÓ UN CLAVO, ¿QUÉ CLAVÓ CABRAL?

- 5. L** LA LINDA LUPITA LIMPIA LÁNGUIDA LA TULIPA DE LA LÁMPARA.

- 6. T** EN UN PLATO DE TRIGO TRES BRIOSOS TIGRES COMEN TRIGO.

- 7. D** DOCE DECANOS DEBIERON DECIDIR DE INMEDIATO MEDIDAS MENOS ENDEBLES PARA ERRADICAR LOS FALLOS DEL DÍA ANTERIOR.

- 8. RR** ERRE CON ERRE GUITARRA, ERRE CON ERRE BARRIL, RÁPIDO RUEDAN LAS CARRETAS CORRIENDO CARRERAS AL FERROCARRIL.



CLAVES DE UNA BUENA COMUNICACIÓN **(Expresión Oral. Biblioteca práctica de Comunicación)**

- 1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE:** Comprender los sentimientos y los pensamientos que el interlocutor intenta transmitir.
- 2. RECONOCER LO VERDADERO:** encontrar un punto de interés en lo que la otra persona dice.
- 3. DEMOSTRAR EMPATÍA:** Tratar de ponerse en el lugar del otro
- 4. MANTENER UN DIÁLOGO ASERTIVO:** Mediante afirmaciones positivas
- 5. INDAGAR:** Valerse de preguntas discretas para saber más de cómo piensa y siente el otro
- 6. UTILIZAR TÉCNICAS DE EXPRESIÓN PERSONAL:** Expresión de pensamientos y sentimientos. Es importante resaltar los puntos positivos de la otra persona

NOTA DE INTERÉS

Comunicación es interacción...

Las buenas comunicaciones se basan en el respeto e implican un proceso de intercambio de ideas, experiencias, sentimientos y conocimientos. La comunicación invita a la participación, al encuentro en sí, a fortalecer las relaciones humanas
(S.H.G.)



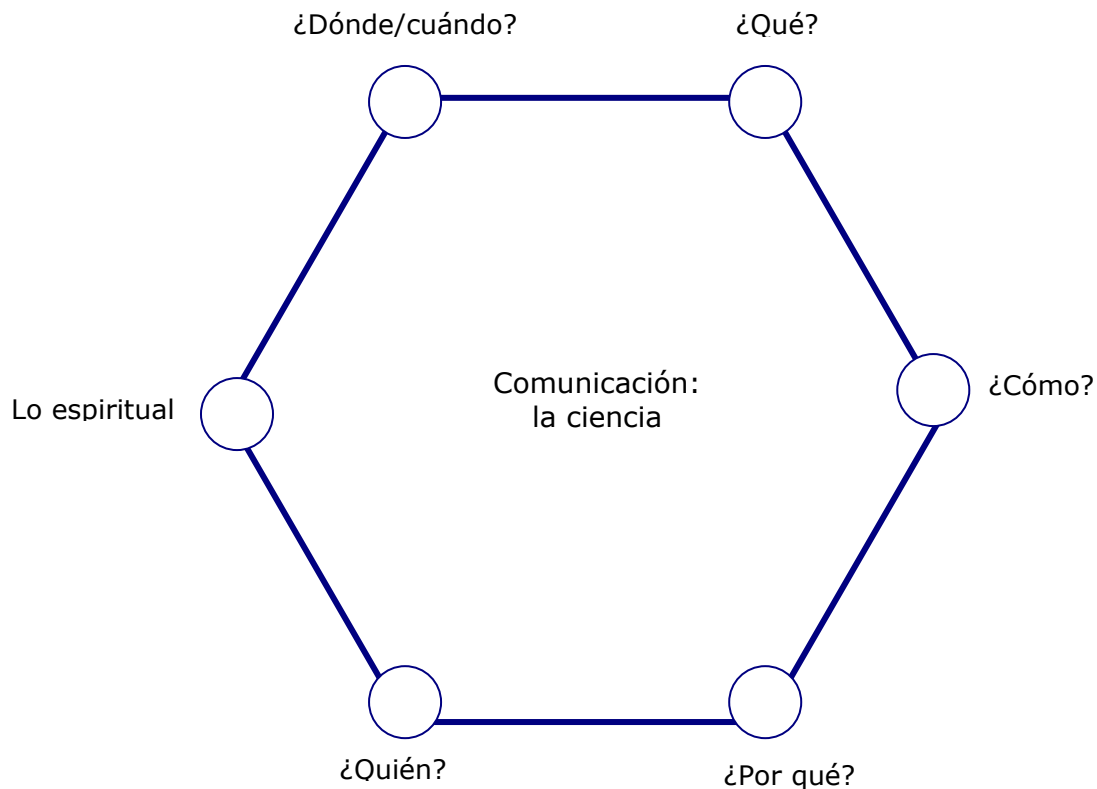
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

La Comunicación estratégica es la coordinación de todos los recursos comunicacionales (productos y acciones de comunicación) que nos permiten alcanzar nuestros propósitos y en la parte empresarial marcar una clara diferencia competitiva. De esta manera la comunicación estratégica se convierte en el parámetro que nos permite ser más eficientes, tanto a nivel individual, social como empresarial.

“La comunicación es un medio porque crea contactos, asocia intereses, genera compromisos y lealtades. Favorece el intercambio y abre canales que retransmiten ideas. La comunicación crea espacios; solidifica decisiones” El Poder de la Comunicación Estratégica. Italo Pizzolante Negrón.

*Niveles de Comunicación

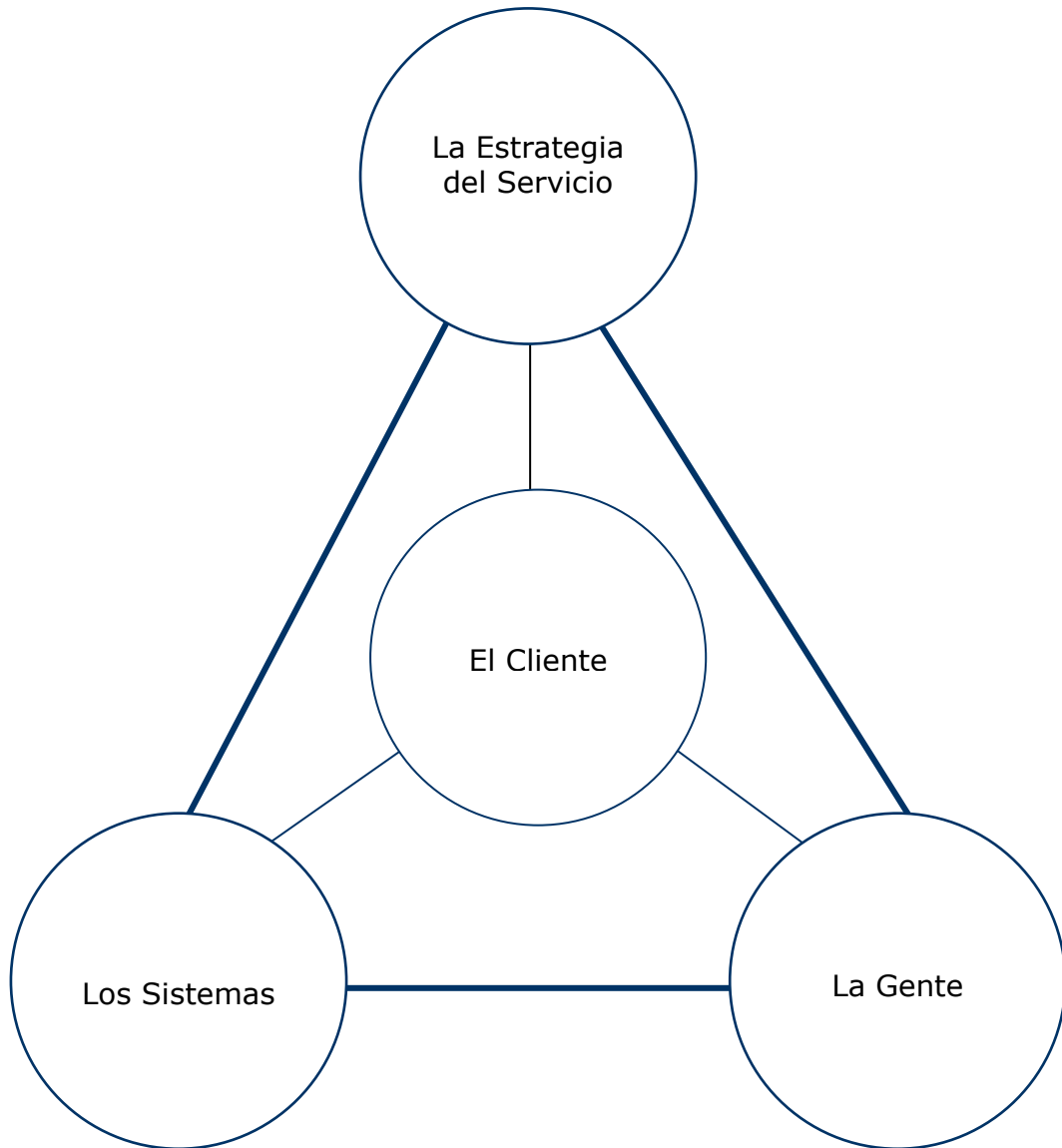
Para lograr que nuestros mensajes logren el efecto deseado debemos tener en cuenta los niveles de comunicación:



*El Poder de la Comunicación Estratégica. Italo Pizzolante Negrón.



***TRIÁNGULO DEL SERVICIO**



* La Revolución del Servicio. Lo único que cuenta es un cliente satisfecho. Kart Albrecht Pág. 29



SERVICIO AL CLIENTE

*Pirámide de las Necesidades de Abraham Maslow



*Ríos, Juan Manuel. Manual de Marketing directo. Intermedios Editores, Bogotá D.C. Pág. 90

Trabajo en equipo

Cada grupo aplicará las siguientes pautas para reconocer los atributos que tienen sus productos y a qué clientes van dirigidos. Los integrantes del grupo deberán escoger un producto para reconocer en él los valores que tiene y hacer que el trabajo tenga mayor apreciación.

Para realizar un buen impacto con los productos y/o servicios se debe tener como referente:

1. Las características de los clientes
2. Beneficios generados al cliente (utilidad del producto)
3. Atributos generadores de los beneficios (calidad, diseño, innovación)
4. Características resaltantes de los productos (valor agregado, diferencia con otros)
5. Atributos menos conocidos de los productos (centrar el interés del cliente)
6. Atributos exclusivos del producto
7. Normativas de diseño (logotipo, identidad)



14.4. Mapas parlantes (fotos)



Mapa Parlante. Cabecera- Municipio Timbó (Cauca) Sector: tejeduría en iraca



Mapa Parlante. Vereda Bella Vista.-
Municipio San Pablo (Nariño) Sector:
tejeduría en iraca

Mapa Parlante. Cabecera Municipal -
San Pablo (Nariño). Sector: ebanistería
y carpintería



Mapa Parlante. Corr. El Rosario.- Municipio de
Florencia (Cauca) Sector: tejeduría en iraca





Construcción mapa parlante por las veredas: El Placer, Las Cuchillas, Cerro Blanco, Campamento, Angosturas Municipio de Florencia (Cauca)



Construcción mapa parlante por las vereda Las Palmas Municipio de Florencia (Cauca)



Mapa Parlante. Corr. Marsella.- Municipio de Florencia (Cauca) Sector: tejeduría en iraca



Mapa Parlante. Cabecera- Municipio Timbío (Cauca) Sector: tejeduría en iraca, ebanistería y carpintería



14.5. Listados de Asistencia y Control Asistencia Técnica (físico)



14.5.1. Constancias de permanencia en los municipios



14.6. Contenidos temáticos: Talleres de capacitación



14.6. Contenidos temáticos: Talleres de capacitación

Los contenidos temáticos que hacen parte del proceso de aprendizaje de comunicación dentro del componente, se desarrollaron teniendo en cuenta los argumentos teóricos y prácticos, para que los grupos humanos participantes de esta acción, puedan apropiarse del conocimiento desde su propia experiencia de vida.

Ejes temáticos del componente de comunicación:

- Introducción a la Comunicación
- Proceso de Comunicación
- Procedencia Etimológica y definición
- Componentes del proceso comunicativo
- Comunicación Asertiva
- Comunicación no verbal. La importancia de los gestos
- Habilidades Comunicativas
- Desarrollo del Lenguaje
- Competencias Comunicativas
- Comunicación Estratégica
- Niveles de Comunicación
- Servicio al Cliente
- Triángulo del Servicio
- Actitudes hacia el cliente
- Ejercicios Prácticos

INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN

Desde los más remotos tiempos el hombre creó el lenguaje frente a una necesidad sentida: la comunicación, esto es la necesidad de transmitir significados entre las personas.

Desde los inicios de la humanidad nació la necesidad de comunicarse, de transmitir sentidos y significados. El hombre reconoció en su entorno los sonidos, los símbolos, signos y señales, que aprendió desde la naturaleza que le rodeaba, construyendo de esta manera y con la evolución de los tiempos, sus propias formas de comunicación, de transmisión de mensajes, para con ello interactuar con los grupos humanos que compartían su espacio de vida.

La comunicación ha ganado su propio escenario al ser el canal que permite acercar a las personas, compartir y retroalimentar desde sus sentimientos, pensamientos, experiencias y acciones.

PROCEDENCIA ETIMOLÓGICA Y DEFINICIÓN



- ☺ Etimológicamente la palabra comunicación viene del latín "communis" que quiere decir "poner en común", del latín "comunicare" que denota "compartir" y del griego "koinoonia" que significa a la vez "comunicación" y "comunidad".
- ☺ El término comunicación, para los filósofos y los sociólogos, designa el carácter específico de las relaciones humanas en cuanto son o pueden ser relaciones de participación recíproca o de comprensión.
- ☺ La comunicación en su sentido más amplio se puede referir a la transmisión de sentimientos, de pensamientos, de modos y actitudes, entre las personas.
- ☺ La verdadera misión de la comunicación está orientada a promover la participación de los seres humanos en sus distintos espacios de interacción, hacerlos conscientes de su papel, y de este modo propiciar su desarrollo y el de la comunidad a la cual pertenecen.
- ☺ Desde la programación neurolingüística se define a la comunicación como un sistema global que valora, regulariza, mantiene y por ello hace posible las relaciones entre los hombres.
 - La programación neurolingüística es un modelo estructurado que permite hacer uso de herramientas que orienten la comprensión de los procesos internos (pensamientos) y de esta manera mejorar el estilo de vida (forma de ver y vivir el mundo)

COMPONENTES DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

En la acción comunicativa intervienen varios elementos que hacen posible la transmisión e intercambio de significados y experiencias.

-Fuente: es el instrumento, persona o medio que contiene o brinda la información necesaria. Origen de la información, punto de partida. "Es la persona o grupo de personas con una razón para ponerse en comunicación" (Berlo, 1977 -El proceso de la Comunicación-)

-Emisor: agente de comunicación que transmite el mensaje. También se lo ha definido como primer interlocutor

-Canal: medio o conducto que se utiliza para la transmisión del mensaje.

-Mensaje: conjunto de señales y estímulos de que se vale el emisor para transmitir información.

-Código: conjunto de señales, signos o estímulos de que se vale el emisor para la transmisión del mensaje. (letras, idioma, palabras).

-Receptor: agente que capta o recibe el mensaje, se lo define también como segundo interlocutor

-Ruido: todo aquello que afecta la comprensión del mensaje.

Los espacios de comunicación tienen un elemento fundamental que es la retroalimentación (feedback) o la información de retorno, que permite medir la efectividad del mensaje, es decir, lograr el propósito y entendimiento entre quienes intervienen.



Actualmente en el proceso de comunicación para distinguir tanto al emisor como al receptor se habla de interlocutores, puesto que las personas que intervienen escuchan y dan una respuesta al mensaje, convirtiéndose en personas activas, teniendo en cuenta sus experiencias, sentimientos y deseos.

PROCESOS DE COMUNICACIÓN

La acción comunicativa implica el compromiso de las parte que la conforman, es decir, que las personas que entablan los espacios de comunicación dispongan todos sus sentidos para que se establezca un proceso enriquecedor y eficaz. La comunicación entonces no puede ser vista como un proceso mecánico sino como un espacio para la interacción de las personas, donde se involucran sentimientos, pensamientos y acciones.

Se habla entonces de dos procesos:

- Proceso de codificación: Consiste en la ordenación y expresión del mensaje en un código determinado
- Proceso de decodificación: Consiste en captar e interpretar el mensaje

COMUNICACIÓN ASERTIVA

¿Qué es ser una persona Asertiva?

Una persona asertiva es aquella que tiene una buena opinión de sí misma y se siente segura de sus posibilidades. (Expresión Oral. Biblioteca de Comunicación)

La comunicación asertiva va encaminada a fortalecer los espacios de convivencia, teniendo en cuenta que cada persona tiene valor y la posibilidad de aportar desde sus propias formas de ver, vivir y sentir el mundo.

Actitudes que mejoran los procesos de comunicación

- ☺ Una buena comunicación se basa en la asertividad que consiste en poder expresar con claridad los significados que se quieren transmitir, teniendo confianza en las propias capacidades y actuando con firmeza pero sin agresividad.
- ☺ La empatía o ponerse en los pies del otro, permite en la comunicación reconocer los sentimientos, necesidades y pensamientos de la persona que comparte el espacio de comunicación. Esto conlleva a generar entendimiento y comprensión entre los interlocutores.

Es muy frecuente...

- Hablamos pero no escuchamos.
- Pretendemos saber de antemano de qué está hablando la otra persona y qué es lo que desea.
- Reaccionamos en función de lo que suponemos que otra persona ha dicho.
- Damos nuestra propia interpretación a las palabras del otro.



- Muchas veces ni siquiera oímos lo que el otro está diciendo. Estas actitudes pueden producir distanciamiento y rompimiento de los escenarios de comunicación.

***COMUNICACIÓN Y EL PROCESO DE COMUNICACIÓN**

1. ES IMPOSIBLE NO COMUNICAR

De forma continua estamos emitiendo conductas. Nuestras conductas provocan en otros el efecto de un mensaje, de una comunicación. Incluso en aquellas ocasiones que elegimos "no comunicar", estamos transmitiendo a nuestro interlocutor lo que sentimos sin expresarlo.

La comunicación transmite una percepción personal del mundo. Lo que piensas, sientes o percibes sobre el entorno, los demás o ti mismo, lo reflejas en tus palabras: estás comunicando.

La comunicación es un proceso de influencia MUTUA entre dos o más personas.

2. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

La comunicación no verbal se define por el "cómo se dice": gestos, expresiones faciales, movimientos corporales, el espacio que nos separa del otro...

Comunicamos a través de la forma en que vestimos, en como nos mostramos -alegres o tristes-, en como nos sentamos, si miramos o no a la cara, si hablamos despacio o deprisa,... Todo ello son signos que permiten a la persona que nos escucha hacerse una idea de quienes y como somos.

3. LA COMUNICACIÓN VERBAL

A) ELEMENTOS DE LA COMUNICACION VERBAL

Comunicar es dar participación al otro de lo que uno tiene. Hay un EMISOR, que es quien tiene la responsabilidad en el proceso de la comunicación, un RECEPTOR y entre ellos se transmite un MENSAJE..

Se comunica a través de un CODIGO común. Para comunicar es necesario adaptar éste al receptor, a su nivel y características. Si pretendemos que suba a nuestro nivel perdemos desde el principio su atención.

El CANAL, medio a través del cual el mensaje llega al destinatario, y el RUIDO, que es todo aquello que impide que el mensaje llegue correctamente, es necesario cuidarlo.

B) EL PROCESO DE LA COMUNICACION

Para que el mensaje sea eficaz es necesario adaptarlo a quién lo escucha. Seguro que utilizas diferentes palabras para hablar con tus "colegas" que para hacerlo con tus padres o con un desconocido.

Comunicar es lanzar información (y recibir) dando en el blanco. El fin es cambiar conductas, no conocimientos. Para que la comunicación cambie las conductas, el mensaje debe de ser:

1º percibido

2º comprendido



3º aceptado

4º integrado

El mensaje es eficaz cuando es intenso, duradero y posee un tono afectivo positivo, agradable. El tono es agradable si el mensaje crea seguridad, simpatía, autonomía. El tono es desagradable si el mensaje genera inseguridad, hostilidad, dependencia.

4. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Las barreras de la comunicación son todas aquellas que interfieren en la captación del mensaje:

- CONCEPCION DE LA IDEA. Es de gran utilidad desarrollar la capacidad de síntesis, la habilidad para resumir en pocas palabras lo que queremos explicar.
- CODIFICACION O FORMULACION DE LAS PALABRAS. Utilizar un lenguaje amplio, pero adecuado al oyente.
- TRANSMISION. Rectificar defectos en la expresión (mala pronunciación, mala articulación) y revisar los medios de que nos valemos.
- RECEPCION.

- Si sometemos a la persona a mucha información, perdemos su atención.

- Verificar si las personas a las que nos dirigimos tienen deficiencias auditivas, visuales... -Controlar factores externos como mal ambientación, ruido, incomodidad.

- DESCODIFICACION. Cada persona tiene esquemas mentales individuales. Estamos llenos de prejuicios.
- INTERPRETACION. Es la percepción subjetiva del mensaje. Cada uno interpreta cosas diferentes a partir de un mismo medio.
- ACEPTACION. Aunque la comunicación haya sido buena, si el receptor cree que no le conviene, no lo acepta. Los individuos tenemos resistencia a aceptar nuevas ideas, es la neofobia o manía a lo nuevo.

* <http://www.cipaj.org> Asesoría Psicológica del CIPAJ



HABILIDADES COMUNICATIVAS

Las habilidades comunicativas son las capacidades que desarrollamos en los procesos de comunicación y que se establecen de acuerdo a las posibilidades que tiene cada persona (interlocutor) para dar a conocer sus ideas, sentimientos y pensamientos. Según Dionisio F. Zaldívar Pérez, Especialista en Psicología Clínica así se caracterizan las habilidades comunicativas:

Habilidades de recepción

- Atención al interlocutor
- Mostrar empatía
- Brindar retroalimentación y reforzar al interlocutor
- Prestar atención al lenguaje no verbal
- Solicitar información

Habilidades de emisión

- Responder adecuadamente a los mensajes
- Expresión libre y oportuna de opiniones, deseos y actitudes
- Brindar información con precisión

Manejo de la comunicación no verbal

- Mirada y contacto visual
- Tono de voz y ritmo del habla
- Manejo de la distancia y el espacio
- Coherencia de los mensajes enviados (canal verbal y no verbal)
- Solicitar información

Habilidades asertivas o de autoafirmación

- Autoexpresión positiva
- Expresión adecuada de las emociones
- Mostrar empatía en relación con las emociones ajenas
- Defensa de los derechos propios y respeto por los derechos de los demás

La comunicación, entonces al utilizarla apropiadamente permitirá que alcancemos nuestros objetivos, al transmitir lo que deseamos.

Vale tener en cuenta las siguientes claves para que nuestra comunicación sea efectiva:

*Claves de una Buena Comunicación

1. Escuchar Activamente: Comprender los sentimientos y los pensamientos que el interlocutor intenta transmitir.
2. Reconocer lo Verdadero: encontrar un punto de interés en lo que la otra persona dice.
3. Demostrar Empatía: Tratar de ponerse en el lugar del otro



4. Mantener un Diálogo Asertivo: Mediante afirmaciones positivas
5. Indagar: Valerse de preguntas discretas para saber más de cómo piensa y siente el otro.
6. Utilizar Técnicas de Expresión Personal: Expresión de pensamientos y sentimientos. Es importante resaltar los puntos positivos de la otra persona

*Tomado del libro Expresión Oral. Biblioteca práctica de Comunicación

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y SERVICIO AL CLIENTE

La comunicación es el canal que permite que nuestras relaciones interpersonales adquieran mayor sentido y significación.

Por ello en el Servicio al Cliente el papel de la Comunicación es fundamental al permitir poner en práctica las habilidades y competencias que hacen parte de este componente, hablamos así de asertividad, persuasión, capacidad de escucha, comprensión y demás actitudes que nos permiten tener mayor cercanía con nuestros interlocutores.

Competencias Comunicativas

La competencia comunicativa se define como "el conocimiento que nos permite utilizar el lenguaje como instrumento de comunicación en un contexto social determinado" (Perez, 1996).

Las competencias comunicativas implican el despliegue de capacidades relacionadas con el uso del lenguaje, competencias lingüísticas, discursivas, pragmáticas, kinésicas, entre otras.

En las competencias comunicativas además de los argumentos que cada uno tiene para establecer sus espacios de comunicación y socialización debe poner a prueba sus habilidades comunicativas.

Dinámica del espejo

Los participantes se ubican en dos filas en donde puedan tener en frente a su compañero. Se darán algunas instrucciones que serán efectuadas por una de las filas mientras tanto los que están frente a ellos repetirán los gestos, como si fueran un espejo.

Plenaria:

Después de efectuado el ejercicio se hace un compartir entre los participantes tomando como guía estas preguntas:

- ¿Qué recursos de la comunicación empleamos en la dinámica?
- ¿Cómo se sintieron desempeñando cada uno de los roles?



COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

La Comunicación estratégica es la coordinación de todos los recursos comunicacionales (productos y acciones de comunicación) que nos permiten alcanzar nuestros propósitos y en la parte empresarial marcar una clara diferencia competitiva. De esta manera la comunicación estratégica se convierte en el parámetro que nos permite ser más eficientes, tanto a nivel individual, social como empresarial.

“La comunicación es un medio porque crea contactos, asocia intereses, genera compromisos y lealtades. Favorece el intercambio y abre canales que retransmiten ideas. La comunicación crea espacios; solidifica decisiones” El Poder de la Comunicación Estratégica. Italo Pizzolante Negrón.

***Niveles de Comunicación**

Para lograr que nuestros mensajes logren el efecto deseado debemos tener en cuenta los niveles de comunicación:

Nivel 1. El dónde y el cuándo: El lugar donde nos encontramos y las personas con quienes nos relacionamos. Tener en cuenta el entorno. El momento en que establecemos nuestras relaciones comunicativas.

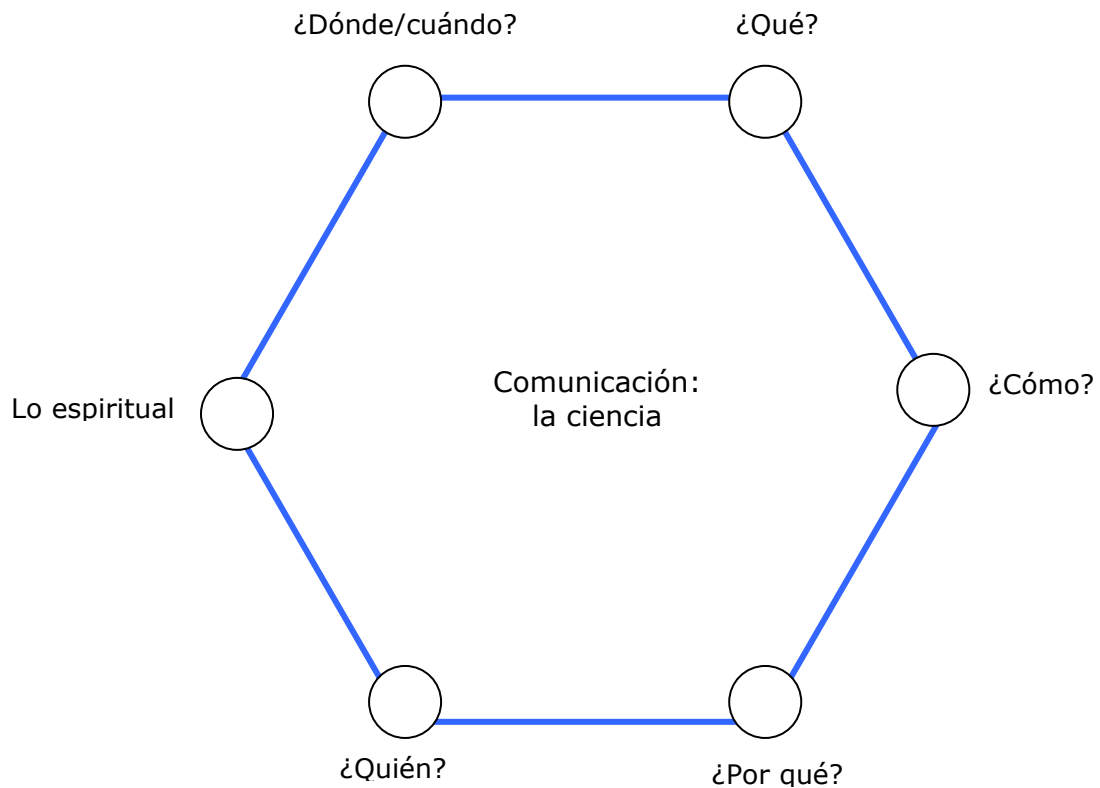
Nivel 2. El qué: Nuestras acciones concretas y conscientes, lo que hacemos y decimos.

Nivel 3. El cómo: Desarrollo de nuestras habilidades y capacidades para comunicarnos. La forma como nos expresamos.

Nivel 4. Por qué: Nuestras convicciones, valores que nos identifican. Por qué opinamos.

Nivel 5. El quién: El sentido que tenemos de nosotros mismos, nuestra la misión. A quién le decimos.

Nivel 6. Lo espiritual: Aquello que nos conecta con los demás y le da sentido a nuestras relaciones interpersonales.



*El Poder de la Comunicación Estratégica. Italo Pizzolante Negrón.

Reglas para Mejorar la Comunicación

1. Deje hablar, demuestre a sus interlocutores que usted es capaz de escuchar.
2. Sea paciente, controle sus impulsos temperamentales y procure crear un clima no defensivo y positivo para la comunicación.
3. Concéntrese y evite las distracciones cuando le hablan.
4. No critique innecesariamente, ni argumente excesivamente.
5. Evite ser sarcástico, sea respetuoso en sus relaciones con los demás.
6. Muestre interés sincero por los demás.
7. Trate de compenetrarse con el punto de vista de su interlocutor.
8. Exprese sus puntos de vista con precisión. Argumente de manera serena.
9. Tenga en cuenta a los demás, estimúelos a expresar sus puntos de vista.
10. No se defienda a toda costa, aproveche las críticas constructivas para su desarrollo personal.



SERVICIO AL CLIENTE

Dinámica de introducción:

Claridades sobre el concepto a través de un dialogo abierto.

Para introducir al tema de Servicio al Cliente se le preguntará a los asistentes:

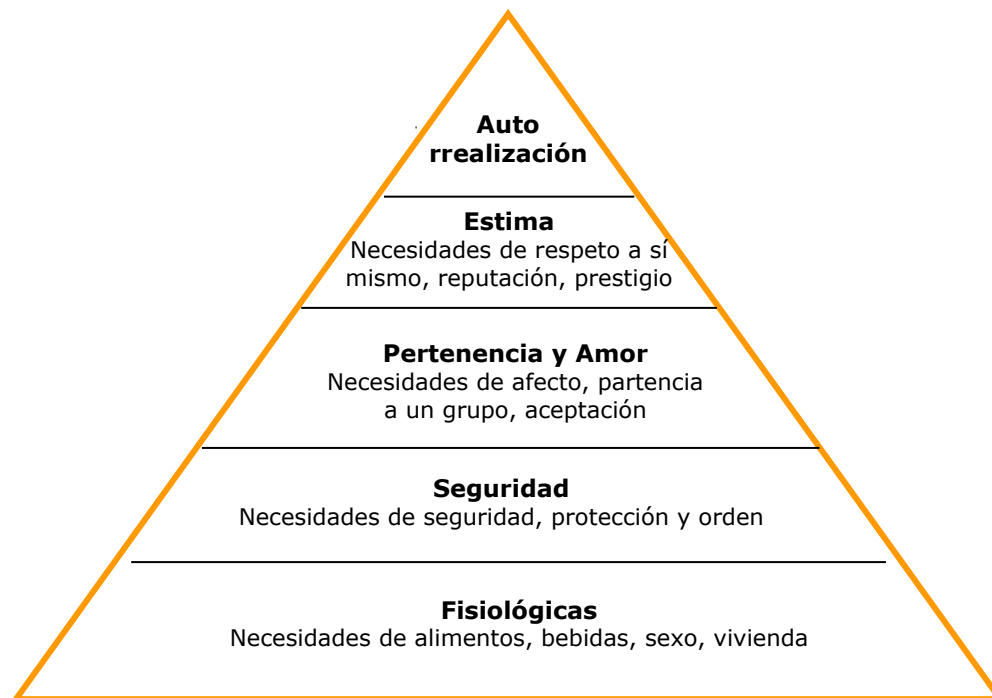
- ¿Qué significa servicio?
- ¿Qué significa cliente?
- ¿qué entienden sobre servicio al cliente?

Se compartirá los significados haciendo un aprendizaje sobre el tema con la participación de los asistentes.

Para tener claro el concepto de servicio al cliente es preciso recordar que todos podemos tener clientes o serlo, igualmente podemos ofrecer y/o recibir un servicio y que dentro de estas interacciones se busca satisfacer diferentes tipos de necesidades.

Un factor para reconocer estas necesidades es observar lo que plantea Maslow en la siguiente pirámide de necesidades. Esto nos permitirá tener claridad sobre los objetivos de nuestros productos y servicios, así como hacia quienes van dirigidos.

*Pirámide de las Necesidades de Abraham Maslow



*Ríos, Juan Manuel. Manual de Marketing directo. Intermedios Editores, Bogotá D.C. Pág. 90



Como se muestra en la pirámide los seres humanos buscamos en primer lugar satisfacer nuestras necesidades fisiológicas, posteriormente y de acuerdo a nuestros intereses y posibilidades iremos subiendo la escala para suplir nuestros deseos de seguridad, pertenencia y amor, estima; y se para promover nuestra realización como personas.

Para realizar un buen impacto con los productos y/o servicios se debe tener como referente:

1. Las características de los clientes
2. Beneficios generados al cliente (utilidad del producto)
3. Atributos generadores de los beneficios (calidad, diseño, innovación)
4. Características resaltantes de los productos (valor agregado, diferencia con otros)
5. Atributos menos conocidos de los productos (centrar el interés del cliente)
6. Atributos exclusivos del producto
7. Normativas de diseño (logotipo, identidad)

Dinámica de trabajo

Cada grupo tomará un producto y definirá los aspectos presentados con el propósito de reconocer su valor y sus cualidades que lo hacen atractivo.

Plenaria:

Se realizará un espacio para compartir lo encontrado en el ejercicio y discutir sobre la facilidad o dificultad para reconocer los atributos de los productos y las necesidades de los clientes a quienes van dirigidos. Teniendo como referentes las siguientes preguntas:

- ¿Conocemos realmente el valor de nuestros productos?
- ¿Tenemos claridad de las necesidades de nuestros clientes?
- ¿Sabemos quiénes son nuestros clientes y las necesidades de los mismos?

Retroalimentación:

El servicio al cliente tiene que ver con la forma como llegamos a las personas que visitan nuestros productos. El trato, las palabras y la actitud juegan un papel determinante.




Es importante tener en cuenta esta frase: "Trate al cliente como le gustaría a usted ser tratado".



14.7. Formatos de evaluación componente Comunicación y Convivencia Pacífica



Evaluación Taller Comunicación y Talento Humano

¿Cómo me sentí? con...			
1. AMBIENTE DE TRABAJO	90%	10%	0%
2. METODOLOGÍA	100%	0%	0%
3. TEMÁTICA	95%	5%	0%
4. FACILITADORA	100%	0%	0%
5. YO MIMO (A)	100%	0%	0%



Evaluación taller 'Habilidades Comunicativas'
Veredas Municipio de Florencia (Cauca)

Esta forma de evaluación se aplicó a los grupos para la evaluación del primer taller, en donde los participantes del mismo se acercaron libremente hacia la cartelera que tenía el gráfico con las preguntas y señaló la respuesta de acuerdo a su sentir, marcando un punto o una 'x', en la cara que representaba su respuesta.

La mayor parte de las respuestas fueron positivas en todos los ejercicios desarrollados con los grupos humanos de los diferentes sectores y municipios beneficiarios del proyecto **'Artesanos Competitivos para la Paz'**.



Evaluación Taller Comunicación Estratégica y Servicio al Cliente

TALLERES Y ESPACIOS DE COMUNICACIÓN

1. ¿Las temáticas trabajadas fueron apropiadas? Si o No y ¿por qué?
2. Qué tema de los vistos en comunicación le pareció más útil? ¿Por qué?
3. ¿Qué tan apropiada fue la metodología? ¿Por qué?
4. ¿Qué tema quisiera aprender usted en comunicación?
5. Defina con sus propias palabras el concepto de comunicación

Estas preguntas fueron desarrolladas por los participantes en el Taller de Comunicación Estratégica y Servicio al Cliente, llevado a cabo en los cinco municipios beneficiarios del proyecto '**Artisanos Competitivos para la Paz**'. En algunos casos la evaluación fue aplicada de forma grupal partiendo de que varios de los (as) beneficiarios (as) presentan dificultades para leer y escribir.

Según las respuestas dadas por los participantes a los talleres de Comunicación se puede inferir que tuvieron gran aceptación y que aún requieren trabajar en argumentos que les permitan validar sus escenarios de comunicación, socialización y participación.

Al dar lectura a los cuestionarios resueltos por los (as) asistentes a los espacios de asesoría en comunicación se encontraron una diversidad de respuestas que manifiestan la satisfacción de los (as) beneficiarios (as) en haber tomado parte activa de los procesos de capacitación. Los formatos diligenciados por los (as) participantes están en registro original en el documento anexo: Material Complementario - Informe Final Componente Comunicación y Convivencia Pacífica. Remitirse a la página **29** numeral **14.7.1**.

Las respuestas fueron muy diversas, por ello para tener mayor claridad de esta evaluación, sus expresiones han sido consolidadas de la siguiente manera:

1. ¿Las temáticas trabajadas fueron apropiadas? Si o No y por qué?

R/ Fueron apropiadas porque...

- Ayuda a entender los procesos de comunicación y aplicarlos.
- Permite mejorar los procesos de ventas
- Se Conoce nuevas metodologías para expresar lo que sentimos
- Aprendimos temas verbales
- Nos sirven para relacionarnos dentro y fuera de la comunidad
- Nos Ilustramos mucho más
- Ayudan para saber llegar a través de la comunicación y tratar a un cliente
- Nos permiten tratar mejor a los demás, escuchar y respetar a los otros



- Adquirimos más conocimiento de conceptos claves para establecer las relaciones interpersonales
- Conocimos nuestras capacidades
- Permite mejorar los niveles de comunicación
- Nos permite una interacción con las demás personas del grupo
- Nos ayudan a tener un pleno conocimiento de conceptos claves para establecer las relaciones interpersonales
- Nos ayudan a manejar mejor nuestros productos
- Nos sirven para entender y practicar los mecanismos de comunicación que en la mayoría de los casos desconocemos y no aplicamos
- Sirvieron mucho para mi formación, son temas que escuchamos pero que no había tenido la oportunidad de estudiarlos
- Aclaremos muchos puntos que no entendíamos

Para la mayor parte de los (as) beneficiarios (as) los talleres fueron acertados, les sirvieron para mejorar sus conocimientos sobre comunicación y para mejorar sus relaciones interpersonales al hacer uso de una comunicación asertiva.

2. ¿Qué tema de los vistos en comunicación le pareció más útil? ¿Por qué?

R/

- Habilidades Comunicativas
- Servicio al Cliente
- Escuchar al otro
- La comunicación verbal y no verbal
- La comunicación estratégica
- Hablar de lo bueno y lo malo de nuestra región
- El del espejo (la oportunidad de vernos tal como somos)
- Todos, porque para tener una buena interacción hay que estar bien empapados y fortalecer las relaciones humanas
- Todos, porque podemos aplicarlos a nuestras vidas
- Todos son importantes a la hora de aprender y establecer relaciones
- El trato a los clientes
- Me gustó la parte en la que un interlocutor expresa su problema y lo escuchaban en lugar de criticarlo.
- Comunicación y convivencia
- El tema de la proyección del municipio imaginario a futuro

En este punto los (as) participantes de los talleres expresaron sentirse muy a gusto con los temas tratados, resaltan el uso de las dinámicas de motivación y de trabajo que les permitieron conocerse un poco más, reconociendo sus debilidades y promoviendo sus cualidades.



3. ¿Qué tan apropiada fue la metodología? ¿Por qué?

R/ Fue apropiada porque...

- Fue muy importante porque aprendimos de diferentes maneras
- Porque se entendía de buena manera
- Fue clara y logró el objetivo de centrar la atención en el tema expuesto
- Fue condichas bastante claras, las ayudas didácticas fueron llamativas
- Fue muy útil
- Se comparte, se analiza y se pone en juego la imaginación
- Fue clara, que es lo importante, para poder hacer un buen desarrollo del taller
- Integra al grupo a trabajar con mucho detenimiento y buena apreciación, es decir, se entiende y se asimila todo lo que se quiere transmitir en la capacitación, de manera fácil y clara
- La metodología de las fichas es muy práctica
- Nos divertimos y los trabajos no eran tan difíciles
- En grupo aportábamos todos y participábamos
- Hubo buen material y se tomaron ejemplos
- Nos sirvió para hacer ejercicios y trabajos con los demás

Todos los participantes manifestaron satisfacción ante la metodología trabajada, porque les permitió aprender los temas del componente de forma dinámica y participativa. En este punto hacen alusión a las fichas y gráficos empleados para el aprendizaje de los diferentes temas, así como los ejercicios individuales y en grupo.

4. ¿Qué tema quisiera aprender usted en comunicación?

R/

- Hablar en Público
- Cómo redactar
- Utilizar técnicas de expresión personal
- Comunicación en grupo
- Cómo hablar en radio
- Comunicación al cliente
- Comunicación humana
- Comunicación organizacional
- Asertividad
- Comunicación verbal y no verbal
- Comunicación y mercadeo
- Mejorar el concepto de comunicación como persona y como grupo
- Cómo redactar
- Todos
- Comunicación estratégica



Todos los participantes expresaron un gran interés en continuar conociendo sobre aspectos de la comunicación que les ayude a mejorar sus relaciones interpersonales y sus formas de expresión personal. Se presenta una gran inclinación por aprender técnicas para hablar en público y para desenvolverse mejor en un grupo y ante sus clientes.

5. Defina con sus propias palabras el concepto de Comunicación:

R/ Comunicación es...

- Aprender a escucharnos
- Saber llegar a las demás personas
- Hablar con diferentes personas y aprender de esas personas
- Un medio de propuestas, tratos, preguntas, tratos con diferentes personas y aprender de los demás para conocernos mejor
- Sabernos dirigir a las demás personas, tener buen vocabulario y que esté al alcance del auditorio
- Hablar, compartir experiencias a través de un lenguaje culto y respetuoso
- Poder hablar el mismo idioma porque sino lo hablamos igual nunca nos entenderemos
- Darnos a conocer o transmitir una información a otra persona y esta se hace por medio del diálogo o palabras
- Es interlocutar con personas teniendo en cuenta muchos aspectos como: qué digo, qué quiero decir, qué me entendieron.
- Es transmitir un mensaje mediante el diálogo o de otras maneras.
- Es como expresarse a un cliente
- Acercamiento con las demás personas utilizando cualquier método para lograr hacerlo
- Saber expresarse con facilidad para que los clientes entiendan el mensaje que les quiero dar a entender
- Transmitir una información a otras personas buscando con ello iniciar un diálogo, interactuar
- Cuando dos personas intercambian conocimientos, ideas y experiencias
- Algo que uno tiene que informar a la comunidad
- Es el arte de relacionarnos de forma adecuada, apropiada o sea es interactuar con nuestros semejantes
- Es el medio que utilizamos con nuestros semejantes para expresar nuestros sentimientos, compartir experiencias nuevas y nuevos conocimientos
- Es muy indispensable en todos porque con ella compartimos todo lo que pensamos, lo que queremos aprender y nos comunicamos para entendernos y relacionarnos en todos los medios.
- Es lo que hacemos para dar a conocer algo a otras personas, que es de interés para la otra persona y para uno propio
- Trabajar en equipo



EVALUACIÓN ENCUENTRO

I. Sus opiniones son muy importantes para medir los alcances logrados en el desarrollo de esta actividad. Por favor responda a cada pregunta según su propio criterio.

1. ¿Qué aspectos le parecieron interesantes dentro del encuentro y por qué?

2. Al tomar parte activa del encuentro, ¿cómo estuvo su estado de ánimo?

3. ¿Cómo se sintió al compartir con personas de diferentes municipios al que usted vive?

4. ¿Qué tan acertados le parecieron los temas desarrollados en el encuentro?

5. Las dinámicas de integración y de trabajo en equipo realizadas durante el encuentro, le parecieron apropiadas? ¿Por qué?

Resultados:



La aceptación por parte de los (as) beneficiarios (as) asistentes al Encuentro ‘Comunicación y Desarrollo Social’ fue expresada por lo mismos en los distintos espacios desarrollados durante los días del evento y en sus respuestas al cuestionario presentado para evaluar este proceso. Esto permite develar que los escenarios de intercambio cultural, integración y participación de los grupos humanos articulan los procesos de socialización y flexibiliza las relaciones comunicativas; reforzando así el argumento de trabajar en equipo para promover sus espacios de desarrollo social.

Los formatos de evaluación originales hacen parte del documento anexo: Material Complementario - Informe Final Componente Comunicación y Convivencia Pacífica, en donde puede verificarse las expresiones de los grupos humanos, ante la actividad mencionada. Remitirse a la página **31** numeral **14.7.2**.



14.8. Productos Impresos: Cartilla y Boletines informativos (contenidos)



Características de la Publicación: Cartilla

Oficio

Policromía

Papel: propalcolte 75 gramos

Número de páginas: 24

Tiraje: 700 ejemplares

Toda acción comunicativa conlleva un proceso de interacción entre los grupos humanos, teniendo como punto de partida el respeto por la dignidad de las personas (S.H.G.)

Presentación

Esta cartilla se presenta como una herramienta formativa para que pueda ser difundida entre los grupos con el fin de fortalecer sus relaciones interpersonales. El aprendizaje se realiza a través de ejercicios prácticos e imágenes que permiten ilustrar los conceptos trabajados en Comunicación y Convivencia Pacífica.

Este trabajo se hace parte del trabajo realizado con los beneficiarios del proyecto 'Artesanos Competitivos para la Paz', desarrollado en el marco del II Laboratorio de Paz y ejecutado por Artesanías de Colombia, S.A. El proyecto tiene incidencia en cinco municipios: La Unión y San Pablo en el departamento de Nariño y Florencia, Timbío y Patía en el departamento de Cauca.

Este producto hace parte del componente de Comunicación y Convivencia Pacífica promovido en el proyecto.

Jorge Mejía Posada
Coordinador CDA Sur Occidente
Artesanías de Colombia S.A.

Contenido

Fábula: Las tres rejas

Introducción a la Comunicación

Procedencia Etimológica y definición

Componentes del proceso comunicativo

Comunicación Asertiva

Comunicación no verbal. La importancia de los gestos

Habilidades Comunicativas

Ejercicios Prácticos

FÁBULA: LAS TRES REJAS

El joven discípulo de un filósofo sabio llegó a casa de este y le dijo:

-Maestro, un amigo suyo estuvo hablando de usted con malevolencia.

¡Espera!- lo interrumpido el filósofo- ¿Ya hiciste pasar por las tres rejas lo que vas a comentarme?

¿Las tres rejas?



- Sí. La primera es la reja de la verdad. ¿Estás seguro que lo que quieres decirme es absolutamente cierto?
No; lo oí comentar a unos vecinos
- Entonces al menos lo habrás hecho pasar por la segunda reja, que es la bondad. Esto que desea decirme, ¿es bueno para alguien?
No, en realidad no. Al contrario...
- ¡Vaya! La última reja es la necesidad. ¿Es necesario hacerme saber eso que tanto te inquieta?
A decir verdad, no.
- Entonces – dijo el sabio sonriendo-, si no es verdadero, ni buen, ni necesario, sepultémoslo en el olvido.
Tomado del libro:
La culpa es de la vaca (Jaime Lopera Gutiérrez y María Inés Bernal Trujillo)

INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN

Desde los más remotos tiempos el hombre creó el lenguaje frente a una necesidad sentida: la comunicación, esto es la necesidad de transmitir significados entre las personas.

(gráficas hombres de cavernas)

Desde los inicios de la humanidad nació la necesidad de comunicarse, de transmitir sentidos y significados. El hombre reconoció en su entorno los sonidos, los símbolos, signos y señales, que aprendió desde la naturaleza que le rodeaba, construyendo de esta manera y con la evolución de los tiempos, sus propias formas de comunicación, de transmisión de mensajes, para con ello interactuar con los grupos humanos que comparten su espacio de vida.

(gráficas: señales de la naturaleza= rayos, nubes - lluvia, sol-día, luna-noche)

La comunicación ha ganado su propio escenario al ser el canal que permite acercar a las personas, compartir y retroalimentar desde sus sentimientos, pensamientos, experiencias y acciones.

(gráficas: grupos humanos compartiendo diferentes espacios)

PROCEDENCIA ETIMOLÓGICA Y DEFINICIÓN

- ☺ La palabra comunicación viene del latín "communis" que quiere decir "poner en común", del latín "comunicare" que denota "compartir" y del griego "koinoonia" que significa a la vez "comunicación" y "comunidad".

- ☺ La verdadera misión de la comunicación está orientada a promover la participación de los seres humanos en sus distintos espacios de interacción, hacerlos conscientes de su papel, y de este modo propiciar su desarrollo y el de la comunidad a la cual pertenecen.



(gráficas: personas participando, dialogando)

- ☺ Desde la programación neurolingüística se define a la comunicación como un sistema global que valora, regulariza, mantiene y por ello hace posible las relaciones entre los hombres.
 - La programación neurolingüística es un modelo estructurado que permite hacer uso de herramientas que orienten la comprensión de los procesos internos (pensamientos) y de esta manera mejorar el estilo de vida (forma de ver y vivir el mundo)

COMPONENTES DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

En la acción comunicativa intervienen varios elementos que hacen posible la transmisión e intercambio de significados y experiencias.

- Fuente: es el instrumento, persona o medio que contiene o brinda la información necesaria. Origen de la información, punto de partida. "Es la persona o grupo de personas con una razón para ponerse en comunicación" (Berlo, 1977 -El proceso de la Comunicación-)
- Emisor: agente de comunicación que transmite el mensaje. También se lo ha definido como primer interlocutor
- Canal: medio o conducto que se utiliza para la transmisión del mensaje.
- Mensaje: conjunto de señales y estímulos de que se vale el emisor para transmitir información.
- Código: conjunto de señales, signos o estímulos de que se vale el emisor para la transmisión del mensaje. (letras, idioma, palabras).
- Receptor: agente que capta o recibe el mensaje, se lo define también como segundo interlocutor
- Ruido: todo aquello que afecta la comprensión del mensaje.

(gráfico: del proceso de comunicación)

Los espacios de comunicación tienen un elemento fundamental que es la retroalimentación (feedback) o la información de retorno, que permite medir la efectividad del mensaje, es decir, lograr el propósito y entendimiento entre quienes intervienen.

Actualmente en el proceso de comunicación para distinguir tanto al emisor como al receptor se habla de interlocutores, puesto que las personas que intervienen escuchan y dan una respuesta al mensaje, convirtiéndose en personas activas, teniendo en cuenta sus experiencias, sentimientos y deseos.

PROCESOS DE COMUNICACIÓN

La acción comunicativa implica el compromiso de las partes que la conforman, es decir, que las personas que entablan los espacios de comunicación dispongan todos sus sentidos para que se establezca un proceso enriquecedor y eficaz.

Se habla entonces de dos procesos:



-Proceso de codificación: Consiste ordenar las ideas y expresar el mensaje en un código determinado

-Proceso de decodificación: Consiste en captar e interpretar el mensaje

(gráfico: personas con actitud de escucha)

COMUNICACIÓN ASERTIVA

¿Qué es ser una persona Asertiva?

Una persona asertiva es aquella que tiene una buena opinión de sí misma y se siente segura de sus posibilidades. (Expresión Oral. Biblioteca de Comunicación)

La comunicación asertiva va encaminada a fortalecer los espacios de convivencia, teniendo en cuenta que cada persona tiene valor y la posibilidad de aportar desde sus propias formas de ver, vivir y sentir el mundo.

Actitudes que mejoran los procesos de comunicación

- ☺ Una buena comunicación se basa en la asertividad que consiste en poder expresar con claridad los significados que se quieren transmitir, teniendo confianza en las propias capacidades y actuando con firmeza pero sin agresividad.
- ☺ La empatía o ponerse en los pies del otro, permite en la comunicación reconocer los sentimientos, necesidades y pensamientos de la persona que comparte el espacio de comunicación. Esto conlleva a generar entendimiento y comprensión entre los interlocutores.

Actitudes que no facilitan nuestra comunicación...

- Hablamos pero no escuchamos.
- Pretendemos saber de antemano de qué está hablando la otra persona y qué es lo que desea.
- Reaccionamos en función de lo que suponemos que otra persona ha dicho.
- Damos nuestra propia interpretación a las palabras del otro.
- Muchas veces ni siquiera oímos lo que el otro está diciendo.

Estas actitudes pueden producir distanciamiento y rompimiento de los escenarios de comunicación.

(gráfico: personas con gestos que proyecten las acciones mencionadas –no escuchar, gestos agresivos)

Recomendaciones para ser una persona asertiva

(Expresión oral. Biblioteca práctica de comunicación)

1. Sonreír y hacer sonreír.
2. Aceptarse a uno mismo sin quejas
3. No discutir inútilmente, sólo si se sabe que se puede conseguir un cambio.



4. Ser honesto con uno mismo.
5. Evitar imitar los comportamientos de otras personas.
6. Procurar adecuar el mensaje verbal con el no verbal.
7. Expresar las propias opiniones.
8. Mirar el lado positivo de las críticas.

Ejercicio

De acuerdo al número de integrantes se forman varios grupos con el objetivo de que cada uno en silencio escoja una de las recomendaciones, para posteriormente presentarla al resto del grupo a través de mímica. El objetivo es utilizar el mayor número de gestos para dar a conocer el mensaje, de tal forma que el grupo pueda reconocer en la interpretación la recomendación de asertividad que se ha representado.

COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

Comunicación no verbal. La importancia de los gestos

Aunque el hombre lleva más de un millón de años utilizando este tipo de comunicación, ésta no se ha empezado a estudiar nada más que hace sólo unas décadas. El investigador Albert Mehrabian descompuso en porcentajes el impacto de un mensaje:

7% es verbal,
38% vocal (tono, matices y otras características)
y un 55% señales y gestos.

El componente verbal se utiliza para comunicar información y el no verbal para comunicar estados y actitudes personales.

“En Una conversación cara a cara el componente verbal es un 35% y más del 65% es comunicación no verbal” (Albert Mehrabian)

Los gestos básicos suelen ser los que más universalizados están:
mover la cabeza para afirmar o negar algo,
fruncir el ceño en señal de enfado,
encogerse de hombros que indica que no entendemos o comprendemos algo, etc.

Otras veces, hay gestos que vienen heredados del reino animal, como puede ser enseñar los dientes en señal de enfado (agresividad).

(gráfico: gestos de personas enfadadas, pensativas)

COMPETENCIAS Y HABILIDADES COMUNICATIVAS

La acción comunicativa requiere que las personas que intervienen en los procesos desarrollen unas habilidades y competencias que les permitan producir y comprender los mensajes que se generan en sus interacciones.

(gráfico: personas expresando ideas, intercambio de información)



Las competencias comunicativas comprenden el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, valores y comportamientos que nos capacitan para la producción, recepción e interpretación de mensajes de diferentes tipos y a través de diferentes canales, que facilitan y promueven el inicio, mantenimiento y fin de relaciones interpersonales positivas

(gráfico: gestos de personas= alegría, tristeza, manos aplaudiendo, orando y señalando)

COMPETENCIAS

La competencia comunicativa se define como "el conocimiento que nos permite utilizar el lenguaje como instrumento de comunicación en un contexto social determinado" (Perez, 1996).

Las competencias comunicativas implican el despliegue de capacidades relacionadas con el uso del lenguaje, competencias lingüísticas, discursivas, pragmáticas, kinésicas, entre otras.

HABILIDADES COMUNICATIVAS, según Dionisio F. Zaldívar Pérez, Especialista en Psicología Clínica

Habilidades de recepción

- Atención al interlocutor
- Mostrar empatía
- Brindar retroalimentación y reforzar al interlocutor
- Prestar atención al lenguaje no verbal
- Solicitar información

(gráfico: personas con actitud de escucha, gestos de amabilidad, de atención)

Habilidades de emisión

- Responder adecuadamente a los mensajes
- Expresión libre y oportuna de opiniones, deseos y actitudes
- Brindar información con precisión

(gráfico: personas con gestos de cordialidad, apoyo, expresando opiniones)

Manejo de la comunicación no verbal

- Mirada y contacto visual
- Tono de voz y ritmo del habla
- Manejo de la distancia y el espacio
- Coherencia de los mensajes enviados (canal verbal y no verbal)
- Solicitar información

(gráfico: personas dialogando cara a cara, gestos de expresión oral-con micrófono)

Habilidades asertivas o de autoafirmación

- Autoexpresión positiva



- Expresión adecuada de las emociones
- Mostrar empatía en relación con las emociones ajenas
- Defensa de los derechos propios y respeto por los derechos de los demás

(gráfico: personas compartiendo, gestos de apoyo)

REGLAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN

11. Deje hablar, demuestre a sus interlocutores que usted es capaz de escuchar.
12. Sea paciente, controle sus impulsos temperamentales y procure crear un clima no defensivo y positivo para la comunicación.
13. Concéntrese y evite las distracciones cuando le hablan.
14. No critique innecesariamente, ni argumente excesivamente.
15. Evite ser sarcástico, sea respetuoso en sus relaciones con los demás.
16. Muestre interés sincero por los demás.
17. Trate de compenetrarse con el punto de vista de su interlocutor.
18. Exprese sus puntos de vista con precisión. Argumente de manera serena.
19. Tenga en cuenta a los demás, estimúlelos a expresar sus puntos de vista.
20. No se defienda a toda costa, aproveche las críticas constructivas para su desarrollo personal.



RECUERDE...

- ☺ El escuchar al otro es un factor determinante para establecer relaciones comunicativas plenas. El saber escuchar implica: ser tolerantes y comprensivos; es brindar a los demás el mismo interés que queremos nosotros. Por ende se debe tener presente estos aspectos:
1. Mirar a quien nos habla
 2. Leer sus gestos y su lenguaje no verbal
 3. Disponernos a dialogar y no a contradecir

CLAVES DE UNA BUENA COMUNICACIÓN
(Expresión Oral. Biblioteca práctica de Comunicación)

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE: Comprender los sentimientos y los pensamientos que el interlocutor intenta transmitir.
2. RECONOCER LO VERDADERO: encontrar un punto de interés en lo que la otra persona dice.
3. DEMOSTRAR EMPATÍA: Tratar de ponerse en el lugar del otro
4. MANTENER UN DIÁLOGO ASERTIVO: Mediante afirmaciones positivas
5. INDAGAR: Valerse de preguntas discretas para saber más de cómo piensa y siente el otro
6. UTILIZAR TÉCNICAS DE EXPRESIÓN PERSONAL: Expresión de pensamientos y sentimientos. Es importante resaltar los puntos positivos de la otra persona

(gráfico: personas manifestando sentimientos, con corazones, signos de admiración o de enfado)

EJERCICIOS PRÁCTICOS

REPETICIÓN DE CONSONANTES
(Expresión Oral. Biblioteca práctica de Comunicación)

1. N NADIE CANTA UNA NANA SI LA CAMA ESTÁ VACÍA. LUNA DE COLOR NARANJA, NANA DE LA NIÑA MÍA.
2. S UN SUEÑO SOÑABA ANOCHE LA SÁBANA FRÍA. ERAN SEIS SOLDADOS SOLOS SIN RUMBO Y SIN UNA GUÍA. ERAN SEIS CABALLEROS A QUIENES LA MUERTE ACECHARÍA.
3. J JEREMÍAS Y JOSÉ JUEGAN AL AJEDREZ MIENTRAS UN JUEZ DE ARANJUEZ LOS AJUSTICIA TRAS CONTAR HASTA TRES.
4. C CABRAL CLAVÓ UN CLAVO, ¿QUÉ CLAVÓ CABRAL?



5. L LA LINDA LUPITA LIMPIA LÁNGUIDA LA TULIPA DE LA LÁMPARA.
6. I EN UN PLATO DE TRIGO TRES BRIOSOS TIGRES COMEN TRIGO.
7. D DOCE DECANOS DEBIERON DECIDIR DE INMEDIATO MEDIDAS MENOS ENDEBLES PARA ERRADICAR LOS FALLOS DEL DIA ANTERIOR.
8. RR ERRE CON ERRE GUITARRA, ERRE CON ERRE BARRIL, RÁPIDO RUEDAN LAS CARRETAS CORRIENDO CARRERAS AL FERROCARRIL.

EJERCICIOS PARA MEJORAR LA DICCIÓN

Si usted es constante puede leer y memorizarse (es bueno ejercitar la memoria) algunos trabalenguas populares. Esto ayuda mucho a la coordinación mental y a la relación cerebro-lenguaje.

Aquí están algunos trabalenguas con los que puede practicar, inclusive ritmo. al comienzo silabéelos. Luego puede ir leyéndolos cada vez más rápido:

"ESTANDO LA GARZA GRIFA CON SUS CINCO HIJITOS GARZOS GRIFOS, VINO EL GARZO GRIFO A ENGARZOGRIFAR A LA GARZA GRIFA; Y LE DIJO ELLA: QUITA DE AQUÍ GARZO GRIFO QUE BIEN ENGARZOGRIFADA ESTOY CON MIS CINCO HIJOS GARZOS Y GRIFOS"

"UNA GALLINITA PINTA, PIPIRIPINTA, PIPIRIGORDA, ROGONATIVA, CIEGA Y SORDA TIENE UNOS POLLITOS PINTOS, PIPIRIPINTOS, PIPIRIGORDOS, ROGONATIVOS, CIEGOS Y SORDOS".

"EL ARZOBISPO DE CONSTANTINOPIA SE QUIERE DESARZOBISPOCONSTANTINOPOLIZAR; EL QUE LO DESARZBBISPOCONSTANTINOPOLITARIZARE MUY BUEN DESARZOBISPOCONSTANTINOPOLITARIZADOR SERÁ".

"ESTA NOCHE VENDRÁ EL MURCIÉLAGO Y NOS DESNARIZOREJARÁ; Y EL QUE LO DESNARIZOREJARE MUY BUEN DESNARIZOREJADOR SERÁ".

"EN ESTA VILLA TRES PEDRO PÉREZ CRESPO HABÍA:
PEDRO PÉREZ CRESPO, EL DE ARRIBA;
PEDRO PÉREZ CRESPO, EL DE ABAJO; Y,
PEDRO PÉREZ CRESPO CRISPÍN,
QUE TIENE UNA YEGUA Y UN POTRANQUÍN.
PERO YO NO BUSCO A PEDRO PÉREZ CRESPO, EL DE ARRIBA;
NI A PEDRO PÉREZ CRESPO, EL DE ABAJO; SINO A PEDRO PÉREZ
CRESPO CRISPÍN, QUE TIENE UNA YEGUA Y UN POTRANQUÍN, CRESPA



LA COLA, CREPA LA CRÍN, CRESPA LA YEGUA Y EL POTRANQUÍN".

Lectura 1: ¿CÓMO ESCUCHAR CON ATENCIÓN?

(fuente: /www.estudiantes.udg.mx/bienestar/tecnicas/escuchar.htm)

¿QUÉ ES ESCUCHAR?

Implica oír y comprender lo que se dice

Para comprender lo que oímos es indispensable atender lo que se dice.

¿QUÉ ES ATENDER?

Atender es fijarse o interesarse en algo o en alguien.

Para comprender lo que se escucha, así como para comprender lo que se lee, es necesario prestar atención.

A veces resulta difícil mantenerse atento. Si se identifican las causas que provocan las distracciones, es posible que se pueda hacer algo para evitarlas o controlarlas.

Los factores que causan distracción pueden ser personales o situacionales.

Ventajas de escuchar con atención.

- Relacionar lo que escuchas con lo que sabes.
- Cuestionar lo que se expresa.
- Replantear lo que sabías respecto a lo que estas escuchando.
- Identificar los aspectos que te resultan confusos y ameritan más estudio.
- Aprender. De la comunicación oral.

HÁBITOS QUE OBSTACULIZAN EL ESCUCHAR.

- Calificar lo que se dice como poco interesante o ya conocido.
- Atender la apariencia del que habla en lugar de lo que expresa.
- Tender fantasear o recordar cosas que no tienen relación con lo que se dice.
- Fijarse en cosas del lugar en que se está, en vez de atender a lo que se explica.
- Dejarse llevar por prejuicios hacia el que habla o acerca de lo que se expone.
-

Escuchar con atención es una acción que puede ser ejercitada y controlada por nosotros, si lo hacemos estratégicamente.

Recomendaciones para escuchar mejor.

Para mejorar el proceso en sus dos etapas: oír y comprender.

El eje central de todas las recomendaciones es mantenerse activo al escuchar, es necesario un deseo de mejorar la participación y presencia en las situaciones donde el escuchar interviene como elemento importante.

Para oír:

- a) debes buscar el lugar adecuado para oír sin problemas.
- b) es importante considerar los gestos y posturas del ponente.
- c) atender al maestro o al ponente.
- d) identificar los elementos que te distraen y su fuente, para disminuirlos o eliminarlos.

Para comprender:

- a) preparar el terreno antes de que se inicie cualquier evento o acción donde se va a escuchar. Mientras más antecedentes se tienen de lo que se va a escuchar, más fácil resulta comprenderlo.
- b) mantener la atención. Tomar actitud activa:



- relaciona lo que oyes con lo que sabes.
 - identifica el punto más importante alrededor del cual gira lo que se dice.
 - analiza permanentemente lo que oyes con lo que dicen otros autores o personas al respecto.
 - anticipa cuál puede ser el punto que sigue en la exposición.
 - toma notas o apuntes.
 - haz preguntas al que habla acerca de las dudas que te deja su exposición.
- c) hacer caso de lo que se dice sin dar importancia a otros aspectos, como la forma en que se expresa o la apariencia del que habla.
- d) recibir la información con una actitud imparcial y abierta antes de formar una opinión o un juicio.
- Debes aprender a aprovechar la diferencia entre la velocidad de tu pensamiento y del habla del que expone, para pensar o realizar acciones relativas al tema que se trata. Y así analizar con juicio crítico toda la información que recibas.

Lectura 2: CUESTIÓN DE ACTITUD

Lucas era el tipo de persona que te encantaría odiar. Siempre estaba de buen humor y siempre tenía algo positivo que decir. Cuando alguien le preguntaba cómo le iba, él respondía: "si pudiera estar mejor, tendría un gemelo".

Era un Gerente único porque tenía varias meseras que lo habían seguido de restaurante en restaurante.

La razón por la que las meseras seguían a Lucas era por su actitud. Él era un motivador natural: Si un empleado tenía un mal día, Lucas estaba ahí para decirle al empleado cómo ver el lado positivo de la situación.

Ver este estilo realmente me causó curiosidad, así que un día fui a buscar a Lucas y le pregunté: No lo entiendo... no es posible ser una persona positiva todo el tiempo ? ¿Cómo lo haces?...

Lucas respondió:

Cada mañana me despierto y me digo a mí mismo, Lucas, tienes dos opciones hoy: "Puedes escoger estar de buen humor o puedes escoger estar De mal humor. Escojo estar de buen humor".

"Cada vez que sucede algo malo, puedo escoger entre ser una víctima o aprender de ello. Escojo aprender de ello".

"Cada vez que alguien viene a mí para quejarse, puedo aceptar su queja o puedo señalarle el lado positivo de la vida. Escojo el lado positivo de la vida".

Si, claro, pero no es tan fácil, protesté. "Sí lo es", dijo Lucas. "Todo en la vida es acerca de elecciones. Cuando quitas todo lo demás, cada situación es una elección".

"Tú eliges cómo reaccionas ante cada situación, tú eliges cómo la gente afectará tu estado de ánimo, tú eliges estar de buen humor o mal humor".

"En resumen, TU ELIGES COMO VIVIR LA VIDA"

Reflexioné en lo que Lucas me dijo...

Poco tiempo después, dejé la industria restaurantera para iniciar mi propio negocio. Perdimos contacto, pero con frecuencia pensaba en Lucas cuando tenía que hacer una elección en la vida en vez de reaccionar contra ella.



Varios años más tarde, me enteré que Lucas hizo algo que nunca debe hacerse en un negocio de restaurante, dejó la puerta de atrás abierta una mañana y fue asaltado por tres ladrones armados.

Mientras trataba de abrir la caja fuerte, su mano temblando por el nerviosismo, resbaló de la combinación. Los asaltantes sintieron pánico y le dispararon.

Con mucha suerte, Lucas fue encontrado relativamente pronto y llevado de emergencia a una Clínica. Después de ocho horas de cirugía y semanas de terapia intensiva, Lucas fue dado de alta aún con fragmentos de bala en su cuerpo.

Me encontré con Lucas seis meses después del accidente y cuando le pregunté cómo estaba, me respondió: "Si pudiera estar mejor, tendría un gemelo". Le pregunté qué pasó por su mente en el momento del asalto.

Contestó:

"Lo primero que vino a mi mente fue que debí haber cerrado con llave la puerta de atrás. Cuando estaba tirado en el piso, recordé que tenía dos opciones: Podía elegir vivir o podía elegir morir. Elegí vivir" ¿No sentiste miedo?, le pregunté. Lucas continuó "Los médicos fueron geniales. No dejaban de decirme que iba a estar bien. Pero cuando me llevaron al quirófano y vi las expresiones en las caras de los médicos Y enfermeras, realmente me asusté. Podía leer en sus ojos: Es hombre muerto. Supe entonces que debía tomar una decisión."

¿Qué hiciste?, pregunté.

"Bueno, uno de los médicos me preguntó si era alérgico a algo y respirando profundo grité Si, a las balas... mientras reían, les dije: estoy escogiendo vivir, opérenme como si estuviera vivo, no muerto". Lucas vivió por la maestría de los médicos, pero sobre todo por su asombrosa actitud.

Aprendió que cada día tenemos la elección de vivir plenamente, la ACTITUD, al final, lo es todo...

Fuente: ACTITUD MENTAL POSITIVA

CiberEscrito No 66 de Mundo Mejor Dr Iván Seperiza Pasquali isp1001@vtr.net

Quilpué, Chile julio de 2001



Características de la Publicación: Boletín informativo 1

Doble carta

Policromía

Papel: propalcolte 75 gramos

Número de páginas: 8

Tiraje: 700 ejemplares

PALABRAS DE PAZ

Coordinador CDA Pasto

Jorge Mejía Posada

Equipo de Trabajo Proyecto

Derechos Humanos

Abogada Claudia Almeida

Acompañamiento Psicosocial

Psicóloga Karina Alvarado

Escuela de Liderazgo

Psicóloga Social Damariz Insuasty

Comunicación Visual

D.G. Gustavo Chávez

Asistencia técnica

Ing. Agr. Francisco Javier Córdoba

Comunicación y Convivencia

C.S. Sofía Henao Guerrero

Políticas Públicas

Econ. Mario Hidalgo Villota

Innovación y Diseño

D.I. Luz Dary Rosero

Publicación

D.G. Gustavo Chávez

C.S. Sofía Henao Guerrero

Fotografías

Mario Hidalgo Villota

Sofía Henao Guerrero

Editorial

El proyecto 'Artesanos Competitivos para la Paz' ha promovido espacios de capacitación integral para los (as) artesanos (as) y microempresarios ubicados en San Pablo y La Unión, en el departamento de Nariño y de Florencia, Timbío y Patía en el departamento de Cauca; municipios beneficiarios del proyecto.

El proyecto busca mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios a través de procesos de aprendizaje orientados por un equipo multidisciplinario que trabaja desde el desarrollo humano hasta el crecimiento social y económico.



Dentro de esos escenarios la promoción de la acción juega un papel fundamental a través de los productos y herramientas de comunicación articulados por medio del Componente de Comunicación y Convivencia Pacífica.

En esta primera publicación de 'Palabras de Paz' queremos mostrar el trabajo que se ha adelantado en los diferentes sectores con el proyecto que tiene como nombre raíz Dinamización del sector artesanal y microempresarial en los municipios de La Unión y San Pablo (departamento de Nariño), y Florencia, Timibío y Patía (departamento del Cauca) como alternativa de desarrollo socioeconómico, reducción de la pobreza y consolidación de una paz duradera.

En este acercamiento hacia los diferentes grupos humanos se hizo el reconocimiento de los grupos y de las diferentes actividades realizadas por los (as) artesanos (as) y los microempresarios.

Jorge Mejía Posada
Coordinador Centro de Desarrollo Artesanal
CDA Sur Occidente

(Fotos: carpeta editorial)

(Fotos: talleres de políticas públicas y comunicación 1: mujer Corr. Santander, 2: artesanas Vereda El Sauce B, 3: ebanistas y zapateros La Unión,)

Comunicación y participación

Toda acción comunicativa conlleva un proceso de interacción entre los grupos humanos, teniendo como punto de partida el respeto por la dignidad de las personas

Este trabajo se hizo desde el acercamiento hacia las poblaciones artesanales y microempresariales, reconociendo falencias pero también validando sus potencialidades y posibilidades de mejorar sus condiciones de comunicación y convivencia en pro de un mejor bienestar para sus vidas y sus oficios.

Los (as) beneficiarios (as) se atrevieron a pintar sus realidades reconociendo las situaciones que se presentan en cada uno de los sitios donde viven y también decidieron soñar un espacio mejor para vivir llenando de color su futuro

(Fotos: carpeta comunicación)

(Fotos: ebanistas San Pablo 1: grupo trabajando 2: mapa parlante, artesanas Vereda Bella Vista San Pablo 3: grupo trabajando,)

Una creatividad que trasciende

La actividad realizada por cada artesano (a), ebanista, carpintero o zapatero muestra la dedicación, el esfuerzo y la creatividad de nuestros beneficiarios. Su talento se manifiesta en la elaboración de los diferentes productos que ha nacido en sus mentes, que adquieren un sello propio al tomar vida a través de la habilidad de sus manos.



Por ello en esta publicación 'Palabras de Paz' queremos entregar una muestra del trabajo de los (as) artesanos (as) y microempresarios de los municipios de San Pablo, La Unión, Timbío, Florencia y Patía; reconociendo su gran talento.

Fotos de los beneficiarios del proyecto en sus quehaceres artesanales y microempresariales
(Fotos: carpeta creatividad)

Un camino de arco iris

Cada sitio visitado presenta su propia magia, que se descubre al observar la naturaleza que le rodea, que va tomando diferentes matices, transmitiendo tranquilidad, paz que se proyecta en paisajes impactantes en lo que es nuestro Macizo colombiano.

(Fotos: carpeta arco iris)

Sus mundos...

En el camino que se recorre para llegar a cada lugar se va tomando contacto con sus realidades, con las dificultades de acceso, de transporte, de comercialización de sus productos; con las condiciones que hacen parte de su cotidianidad.

También nos acercamos a los grupos humanos conociendo sus creencias, recibiendo la amabilidad de su gente, admirando sus aspiraciones, escuchando sus sueños y su capacidad de apostarle a una vida mejor al reconocer el valor y significado de sus obras.

(Fotos: carpeta mundos)

**Características de la Publicación:**

Doble carta
Policromía
Papel: propalcolte 75 gramos
Número de páginas: 8
Tiraje: 700 ejemplares

PALABRAS DE PAZ**Coordinador CDA Sur Occidente**

Jorge Mejía Posada

Equipo de Trabajo**Proyecto: 'Artesanos Competitivos para la Paz'**Derechos Humanos

Claudia Almeida - Abogada

Acompañamiento Psicosocial yEscuela de Liderazgo

Damariz Insuasty - Psicóloga Social

Comunicación Visual

Gustavo Chávez - Diseñador Gráfico

Asistencia técnica

Francisco Javier Córdoba - Ingeniero Agrónomo

Comunicación y Convivencia

Sofía Henao Guerrero - Comunicadora Social

Políticas Públicas

Mario Hidalgo Villota - Economista

Innovación y Diseño

Luz Dary Rosero - Diseñadora Industrial

Publicación

D.G. Gustavo Chávez

C.S. Sofía Henao Guerrero

Fotografías

Sofía Henao Guerrero

Franco Rosero (Apoyo Logístico Encuentro Regional)

Damariz Insuasty



Editorial

En esta segunda edición de Palabras de Paz, presentamos los resultados alcanzados en el trabajo del componente de Comunicación y Convivencia Pacífica dentro del proyecto 'Artesanos Competitivos para la Paz'.

En el mes de febrero tuvimos un espacio para el intercambio cultural y social a través del Encuentro Regional 'Comunicación y Desarrollo Social' llevado a cabo en el Corregimiento de Patía (Valle del Patía- Cauca), en las instalaciones del Parador turístico Patía.

Con el Encuentro se hizo el cierre del componente de Comunicación más no de las acciones que complementan el proceso, como es el caso de la asesoría en Derechos Humanos y en Psicología Social que se continúa fortaleciendo a través de espacios participativos con los grupos humanos beneficiarios del proyecto.

Los escenarios de comunicación y convivencia de los grupos humanos se validaron en el Encuentro Regional 'Comunicación y Desarrollo Social', al promoverse un espacio para el encuentro, la participación y el intercambio cultural y social. Del evento tomaron parte diferentes representantes de los municipios que reciben los beneficios del proyecto 'Artesanos Competitivos para la Paz'.

Los asistentes le dieron una gran acogida al Encuentro que se presentó como el articulador de la Red de Comunicación y Convivencia Pacífica; teniendo como referente que la Red se estructura con las personas, con sus culturas y con sus costumbres y que sus interacciones hacen posible la construcción del tejido social.

Palabras de Paz agradece el respaldo recibido por los líderes de los municipios, veredas y corregimientos, al igual que a las Administraciones locales que apoyaron la realización del encuentro.

Aunque el rol del componente de Comunicación y Convivencia Pacífica cumple su ciclo de asesoría su acción se hará manifiesta, en lo que cada grupo humano ha tomado de estos espacios, que han pretendido que las interacciones entre las personas mejoren día a día; a través de comunicaciones asertivas que promuevan sus oficios y sus vidas hacia el desarrollo.

Jorge Mejía Posada
Coordinador Centro de Desarrollo Artesanal
CDA Sur Occidente

(Fotos: grupo de participantes con el nombre del proyecto)

La creatividad de los grupos

Dentro de los talleres y encuentros desarrollados con la comunidad beneficiaria de este proyecto, se validaron experiencias a través de la identificación de herramientas de comunicación y convivencia pacífica. Cada grupo humano plasmó su sentir hacia su municipio, corregimiento o vereda por medio de la pintura, el dibujo, las frases que se registraron en lo que denominamos mapas parlantes.



Estos mapas son gráficos que cuentan la realidad de los sitios y sus anhelos, narración que es construida a través de la percepción de los mismos habitantes. Este ejercicio se realizó con todos los grupos humanos que reciben los beneficios del proyecto. Los trabajos se expusieron en el encuentro a manera de murales y sirvieron como un buen ejercicio para conocer todas las zonas y poner en juego las habilidades comunicativas.

Aquí presentamos algunos de sus aportes, que sin duda contextualizan los sucesos que rodean a cada sector.

(Fotos: mapas parlantes)

Una Red que se teje a mano

La alegría expresada por los asistentes al compartir con grupos de otros municipios valida el concepto de que la Red de Comunicación y Convivencia Pacífica, se articula a través de encuentros cara a cara, en donde se entretujan sentimientos, oficios y realidades.

El encuentro demostró no sólo la participación de los cinco (5) municipios a través de sus representantes, sino que evidenció una Región que busca mejorar, competir con calidad y promover su desarrollo integral.

Los participantes expresaron que el espacio ofrecido por el encuentro les permitió compartir con otros, al presentarse momentos para dialogar e intercambiar ideas y de alguna manera ampliar la visión sobre sus oficios y sus propias zonas de convivencia; así como para conocer los productos, argumentar posiciones y crear lazos de amistad.

(Fotos: productos)

Los artesanos a que han venido?

En los momentos compartidos con los grupos asistentes al Encuentro surgió un estribillo que identifica el nombre del proyecto sumado con unos valiosos ingredientes: la energía de los (as) artesanos (as), sus ganas para salir adelante y su empeño en trabajar.

Cada municipio tiene sus propias posibilidades y también dificultades, pero al encontrarse con los otros que hacen parte de este proyecto, se expresó la necesidad urgente de apoyarse, de respaldarse, de posicionarse como un sector importante que busca consolidar su oficio y su acción a través de espacios participativos en la gestión pública.

El encuentro entre artesanos y artesanas de los municipios de La Unión y San Pablo (departamento de Nariño), y Florencia, Timibío y Patía (departamento del Cauca) permitió reconocer una vez más que las fibras y materiales naturales toman vida en las manos de cada artesano (a) al imprimir a cada producto su propia identidad cultural, un sello que trasciende fronteras y que proyecta las



costumbres de una Región. Un reconocimiento que llama a los (as) artesanos (as) a trabajar en equipo para producir con calidad, mejorar sus condiciones y acceder a mercados competitivos que les permitan mejorar su estilo de vida a través de la comercialización justa de sus productos.

(Fotos: políticas públicas, productos, participantes con los productos)

El sector artesanal con resonancia

Algunos de los representantes de las Emisoras Comunitarias de los municipios tomaron parte del evento, reafirmando su compromiso con el sector al abrir los micrófonos para que puedan difundir sus acciones. En el encuentro se contó con la presencia de Marinely Muñoz Gerente de Café Estereo, Emisora Comunitaria del municipio de La Unión.

Asimismo se contó con la participación del Coordinador de Cultura de la cabecera municipal de Valle del Patía (El Bordo), Harold Noguera quien registró el evento a través de testimonios radiales que se emitieron en el programa que el dirige en una del las franjas de la Emisora Comunitaria Patía Estero.

(Fotos: entrevistas radiales, representantes emisoras comunitarias)

Un verdadero intercambio cultural

Algunas expresiones de los participantes

“Espero que todos podamos vernos como una sola región, apoyando nuestros oficios y mejorando nuestras condiciones de vida”

Diana Fernanda Llanos Vereda El Tuno (Valle del Patía - Cauca)

“Siempre a uno el intercambio cultural y social lo hace a uno sentirse activo y animado a salir adelante”

Álvaro Franco Gamboa El Bordo (Valle del Patía - Cauca)

“El encuentro tuvo una asertividad total porque se tocaron puntos donde se dan a conocer las necesidades de nuestros municipios y así se les facilita para lograr lo que nosotros necesitamos”

Edih Angulo Corregimiento de Galíndez (Valle del Patía - Cauca)

“Me sentí con mucho amor de compañerismo y muy complacida por participar con personas emprendedoras, con mucha capacidad de talento y comprensión de amigos”

Leonor Bolaños Corregimiento Santander (La Unión - Nariño)

“Al compartir con personas de otros municipios, uno siembra esa semilla que es el conocimiento de lo poco o lo mucho que uno sabe y desea dar a conocer a los compañeros”

Rafael Reyes Timbío (Cauca)

Algunas Palabras que reconocimos en el encuentro...



Guampín: plato típico hecho con leche, mantequilla y plátano.

Birimbí: un dulce a base de maíz.

Chancuco: bebida artesanal

Mitos y Leyendas de mi Región

Por: Olga Chicaíza Vereda El Sauce B (La Unión-Nariño)

El Duende

Me contaban mis abuelos que hace tiempo existía el Duende, con traje elegante, sombrero grande, con aspecto de niño y que se ubicaba en las montañas, chorreras, cascadas y escondía utensilios de trabajo a quienes talaban el bosque.

El Duende un personaje para unos imaginario, para otros en cambio decían verlo con los pies al revés, escondía caballos y les hacían trenzas en las clines.

(Fotos: danza Patía, coplas Olga Chicaíza, fogata, participantes en las dinámicas de motivación y de trabajo)



14.9. Fotografías: talleres, población, productos y sitios de los municipios



Ebanistas
Cabecera Municipal San Pablo (Nariño)



Templo Nuestra Señora de la Playa
Municipio de San Pablo (Nariño)



Artesanos y cultivadores de iraca
Corregimiento Santander- La Unión (N)



Artesanas Vereda El Sauce B
Municipal San Pablo (Nariño)



Artesanas tejedoras de iraca
Correg. Briceño - San Pablo (Nariño)



Artesanías
Municipio de Florencia (Cauca)



Artesana – Correg. Marsella
Municipio de Florencia (Cauca)



Cultivador de iraca– Correg. Marsella
Municipio de Florencia (Cauca)



Atardecer Macizo Corregimiento El
Rosario - Florencia (Cauca)



Ebanista
Cabecera Municipal – Timbío (Cauca)



Tejedora iraca y fique
Cabecera Municipal – Timbío (Cauca)



Vereda El Uvo-
Municipio de Timbío (Cauca)



Artesano de instrumentos musicales
Patía –Valle del Patía (Cauca)



Artesana bisutería
en totumo
Corr. Galindez –
Valle del Patía
(Cauca)



Árbol de totumo
Vereda El Tuno –Valle del Patía



BIBLIOGRAFÍA

ANDER, Egg. Metodología y práctica del desarrollo de la Comunidad. Tomo 3. Editorial Lumen SRL. Buenos Aires, 2002

ASOPATIA. Diagnóstico de Comunicación y Cultura de los municipios de la Región Alto Patía. Unidad de Comunicaciones. San Juan de Pasto, Nariño. Colombia. 2007.

CARRIÓN, Salvador. Programación Nuerolingüística. Biblioteca de Autoayuda. Círculo de Lectores. Intermedio Editores Ltda. Colombia, 2007

CAMPAYO, Ramón. Desarrolla una mente prodigiosa. Círculo de Lectores, S.A. Editorial EDAF. Barcelona, 2004

EXPRESIÓN ORAL, Biblioteca de práctica de comunicación. Intermedio Esditores Ltda. Bogotá D.C., 2004

KARL, Albrecht. La revolución del Servicio. Lo único que cuenta es un cliente satisfecho.

LOPERA, Gutiérrez Jaime y BERNAL Trujillo Marta Inés. La Culpa es de la vaca. Kilico. 2004

NIÑO, Rojas Víctor Miguel. Competencias en la comunicación. Ecoe Ediciones. Bogotá, 2003

PIZZOLANTE, Negrón Italo-El poder de la comunicación estratégica. Intermedio Editores Ltda. Bogotá D.C., 2007.

SERRA, José. Cómo escribir correctamente. Ediciones Robin Book. Bogotá D.C., 2004

Algunos de los sitios Web consultados

<http://www.rppnet.com.ar/comunicacionestrategica.htm>

<http://www.cipaj.org>

<http://revista.consumer.es/web/es/20010101/interiormente/>

<http://www.psicologia-online.com/autoayuda/hhss/HHSS.htm>

<http://ugt-aena.galeon.com/comunicacion.html>