



MÓDULO #CÓMO INSPIRAR CONFIANZA O DESCONFIANZA COMO ORIENTADOR



**Co-funded by
the European Union**

ESTE PROYECTO HA SIDO FINANCIADO CON EL APOYO DE LA COMISIÓN EUROPEA. ESTA PUBLICACIÓN REFLEJA ÚNICAMENTE LAS OPINIONES DEL AUTOR Y LA COMISIÓN NO SE HACE RESPONSABLE DEL USO QUE PUEDA HACERSE DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ELLA.
NÚMERO DE PROYECTO: 2022-1-SE01-KA220-VET-000089994

INTRODUCCIÓN

La comunicación escrita en línea se caracteriza por una reducción de canales. A diferencia del habla oral, los canales paraverbales y no verbales se omiten y, por lo tanto, no se pueden percibir. Incluso en la asesoría en línea presencial solo se ve una parte del rostro, no todo el rostro.

El asesoramiento presencial permite a algunas personas que buscan asesoramiento ganar confianza en la otra persona, mientras que para otras es más posible confiar en el asesor en el entorno de asesoramiento en línea. El asesoramiento presencial sin la presencia de un ordenador y una pantalla a veces implica una atmósfera de seriedad y secreto. En el asesoramiento en línea, no siempre queda del todo claro para quienes buscan asesoramiento cuál es la situación con la confidencialidad, si las palabras pronunciadas se graban, se envían por correo electrónico o se reenvían.



OBJETIVOS



- Construir relaciones de confianza con los clientes y mantener un alto nivel de interés en el proceso.

TIPO



DISCUSIÓN GRUPAL

DURACIÓN

30 minutos

MATERIALES NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

- Papelógrafo y bolígrafos.



METODOLOGÍA

PASO 1

En este ejercicio, los participantes se dividen en dos grupos de 5 o 6 personas y tienen que trabajar con dos modelos a seguir: uno es el peor asesor profesional online posible y el otro es el mejor asesor profesional online posible. Uno debe inspirar desconfianza y el otro confianza.

Ejercicio 1: ¿Cuál es el comportamiento del mal modelo a seguir? ¿Cómo debe comunicarse para inducir desconfianza?

Ejercicio 2: ¿Cuál es el comportamiento del buen modelo a seguir? ¿Cómo debe comunicarse para generar confianza?

METODOLOGÍA

PASO 2

Los dos subgrupos dibujan dos imágenes y escriben posibles comportamientos y frases que podrían decir los orientadores profesionales. El formador distribuye papelógrafo en el que los miembros del grupo tienen que dibujar y registrar los resultados de la discusión grupal.

Luego les pide que presenten sus carteles grupales y los discutan. El capacitador actúa como moderador y puede hacer preguntas y suposiciones.

