



CURSO: “CONTENCIÓN EMOCIONAL EN CONTEXTOS EDUCATIVOS”

Relator(a): Ps. Karen Bernales Alvear.

IV. AUTORREGULACIÓN EMOCIONAL HACÍA SI MISMOS Y OTROS.

Ejercicio 1: Escuchar activamente

De manera Individual:

- Pensar en alguna vez en que **SE HAN SENTIDO ESCUCHADOS** y hacer un listado con lo que les ha hecho sentirse escuchado (Ej: la persona tenía una actitud atenta, se notaba que le interesaba lo que yo decía). Máximo 5.
- Pensar en alguna vez en que **NO SE HAN SENTIDO ESCUCHADOS** y hacer un listado con aquello que les hizo sentir así. Máximo 5.



¿Qué entendemos por comunicación?

La comunicación supone la interacción o relación entre dos personas o más que toman el rol de emisor y receptor, recíproca o al mismo tiempo.

Se crea una estructura social a partir de estas relaciones.



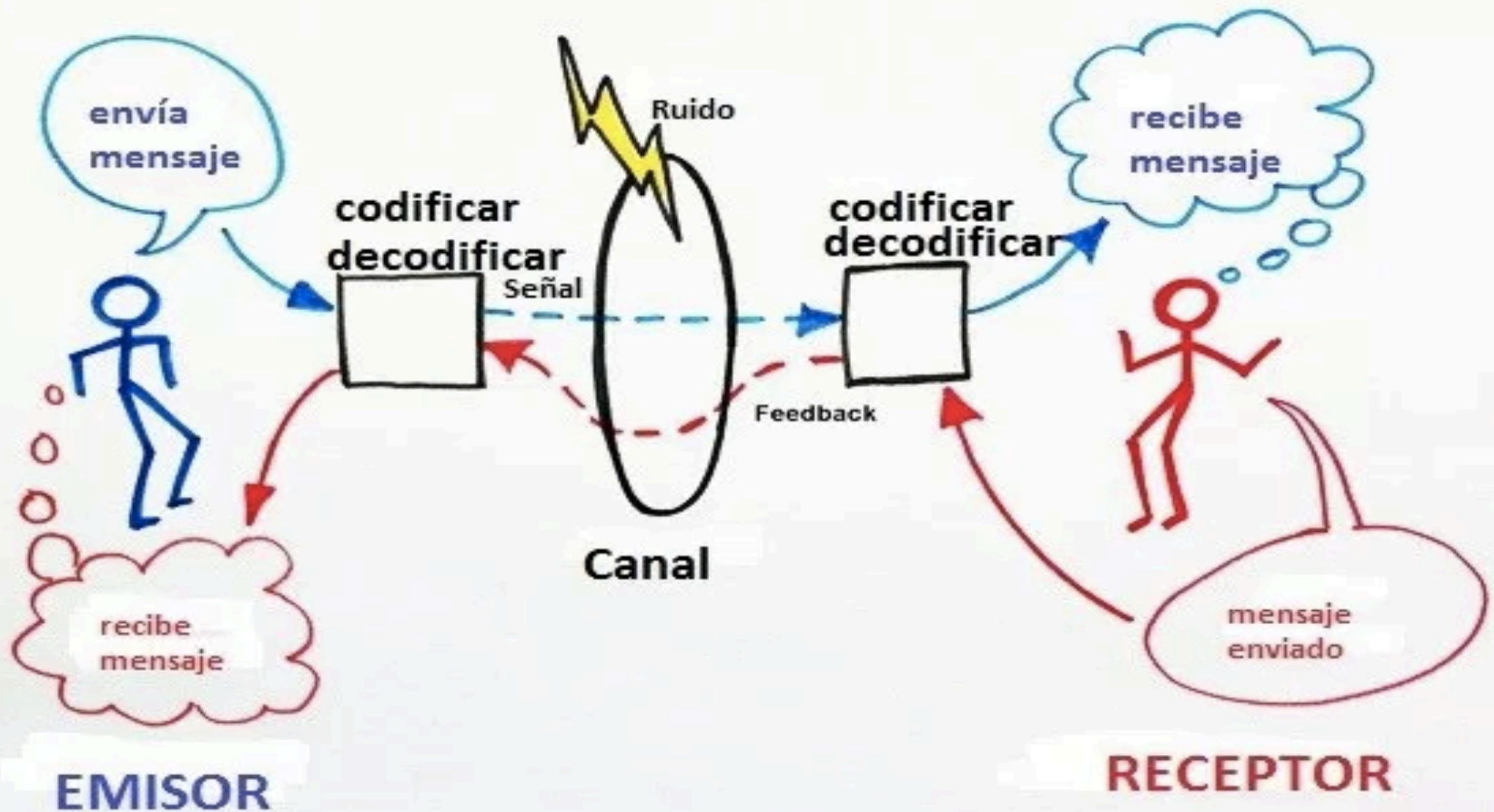


El 93% de
nuestra comunicación
NO está compuesta
por PALABRAS

7 %	EXPRESIÓN VERBAL
38 %	TONO & VOLUMEN
55 %	LENGUAJE CORPORAL

COMUNICACIÓN EFECTIVA

PROCESO DE COMUNICACIÓN





Video: Comercial Comunicación.

REVISE Y VEA EL COMERCIAL BARRERAS
DE LA COMUNICACIÓN.

Preliminares...

Dicho y Decir

- ✓ Lo que se comunica (o nos comunican) tiene varios “niveles”.
- ✓ El **nivel más superficial**, aquello que nos llega como primer nivel, el “lo que se dice” (explícito).
- ✓ El **nivel más profundo** refleja la **intencionalidad** última de la comunicación, a veces secreta hasta para quien comunica.



Ejemplo... “Que hace frío en esta sala”
(miro la ventana abierta)

Echeverría, R. (1998). *Ontología del lenguaje*. Madrid: Gránica.
(Capítulo 3: Los actos lingüísticos básicos)

Comunicación Efectiva - Estrategias:

(Alan Pease, 1996)

1) **Postura, proxémica** (distancia interpersonal), prosodia (entonación, volumen, inflexiones), conducta no verbal (ajuste de movimientos con discurso)

2) **Escucha Activa:**

- ✓ Mantener **contacto ocular** con el que habla.
- ✓ Indicar que se escucha diciendo “sí” o **afirmando por ejemplo con la cabeza**.
- ✓ No expresar inicialmente el propio acuerdo o desacuerdo, mostrar simplemente que **se ha comprendido lo que el otro dice**.
- ✓ **Dejar pausas** para animar al que habla a que lo siga haciendo. **No llenar los silencios**.
- ✓ No desplazar el centro de atención de la conversación del que habla mostrando desacuerdo o **hablando de uno mismo**.
- ✓ Formular **preguntas abiertas** para animar al que habla a continuar hablando.
- ✓ **Responder a los sentimientos** que parecen estar detrás de las palabras.

Elementos que dificultan la Escucha Activa:



- Distraerse mientras el otro comunica.*
- Interrumpir al que esta hablando.*
- Juzgar el mensaje anticipadamente.*
- Devaluación de lo que el otro está sintiendo “no te preocupes eso no es nada”.*
- La autorreferencia “ a mí me pasa que cuando..”*
- La contra argumentación “a lo mejor no estas mal sino ...”*



Comunicación EFECTIVA.

1. Exponer lo que se piensa.
2. Pedir ayuda.
3. Señalar las necesidades.
4. Revisar si la comunicación es Efectiva.
5. Revisar los canales y filtros de la Información.



Orientaciones abiertas a la comunicación



Darle la palabra

- “Continúe, por favor”, “¿qué más se le ocurre?”, “sí, ya entiendo, siga si lo desea,” etc.

Comentarios confirmatorios

- “efectivamente, tienes razón, yo también creo que los problemas en tu casa tiene que ver con sientes que no te comprenden”.

Retroalimentación

- Se trata de repetir lo que el otro ha dicho para asegurarnos de que hemos entendido bien. Por ejemplo: *“Si no he entendido mal, me decías que las cosas se complicaron cuando repetiste por primera vez”*

Orientaciones abiertas a la comunicación:

Preguntas abiertas

- ¿Cómo te llevas con tu familia?, “Hábleme de tu familia” “cuénteme de tus compañeros”

Preguntas cerradas

- ¿Vives con tu mamá o tu papá? ¿Era un buen alumno cuando estabas en la básica?

Evitar Preguntas inducidas

- Responder a un pre juicio personal o social. “¿Cómo superaste el ser madre soltera?” (sin que la persona haya dicho que fue un problema para ella)

Preguntas clarificadoras

- Se trata de preguntar con gestos o con palabras cómo entiende la persona aquello de lo que está hablando: “usted me dice que su hijo es violento... ¿Qué es para usted ser violento?”

1 Controla tu ego

Al escuchar a los demás piensa en el bienestar común y no sólo en el propio.



2 No pienses en una respuesta

Escucha con atención en lugar de pensar en tu respuesta.



3 Reconoce los sentimientos

No importa si no estás de acuerdo con lo que dice el otro, el punto es escucharlo.



4 Admite si no escuchaste

Mejor pregunta si no escuchaste en lugar de emitir juicios con información incompleta.



5 Lenguaje no verbal

Demuestra interés y compromiso con el lenguaje no verbal.



6 Practica la escucha activa

Escucha lo que expresa el otro de manera directa y las ideas o sentimientos que hay detrás.



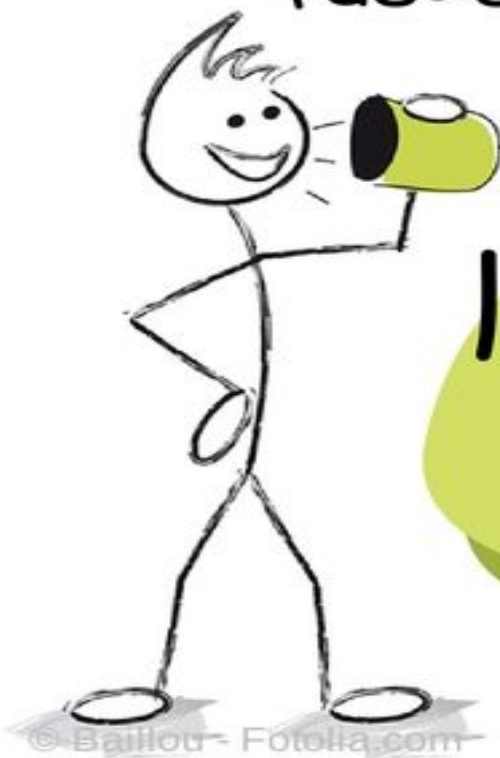
ESTRATEGIAS PARA **6 ESCUCCHAR MEJOR** A LOS DEMÁS

Comunicación **Asertiva**

La persona que se comunica **asertivamente** expresa con claridad lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores.



Pasos para una comunicación asertiva



1 Expresa
cómo te
sientes.

2 Manifiesta
lo que piensas.

3 Di lo que
quieres que
suceda.



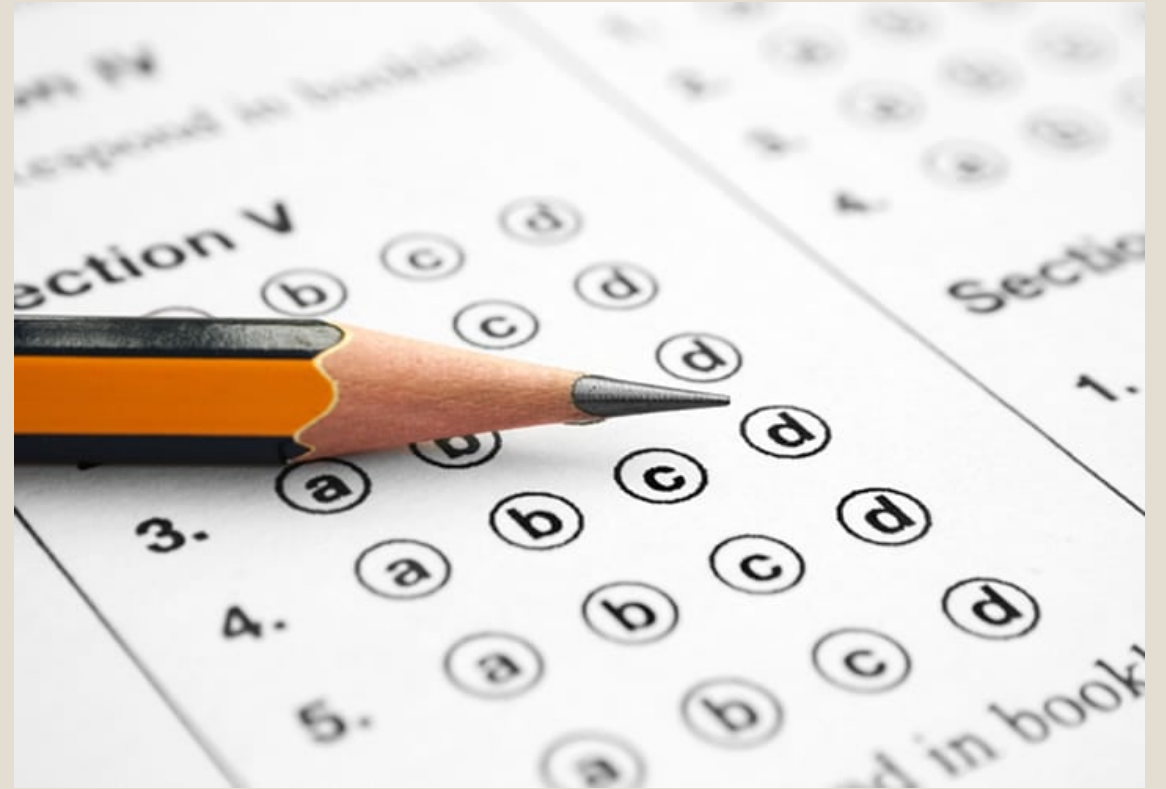
© Baillou - Fotolia.com

Sin agredir a los
demás y a la vez
sin someterse
a la voluntad ajena.



II. TEST ESTILOS DE COMUNICACIÓN.

- Realice el test de Estilo de comunicación.



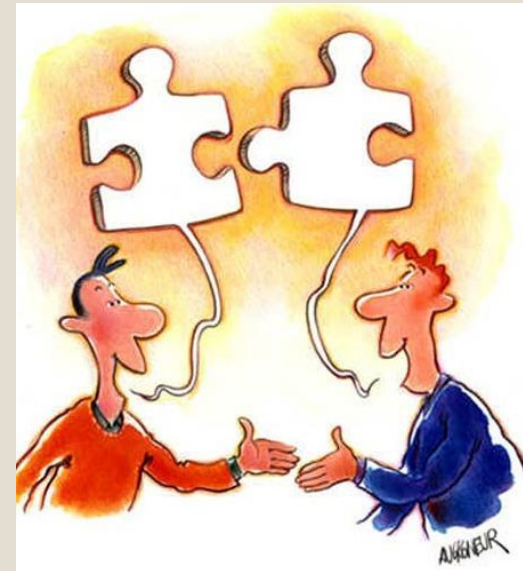
¿Por qué es importante la **asertividad**?



- ❖ Permite el establecimiento de relaciones positivas con los demás.
- ❖ Afirma nuestra autoestima.
- ❖ La falta de asertividad obstaculiza el logro de metas comunes y establecer un clima de colaboración y trabajo en equipo.

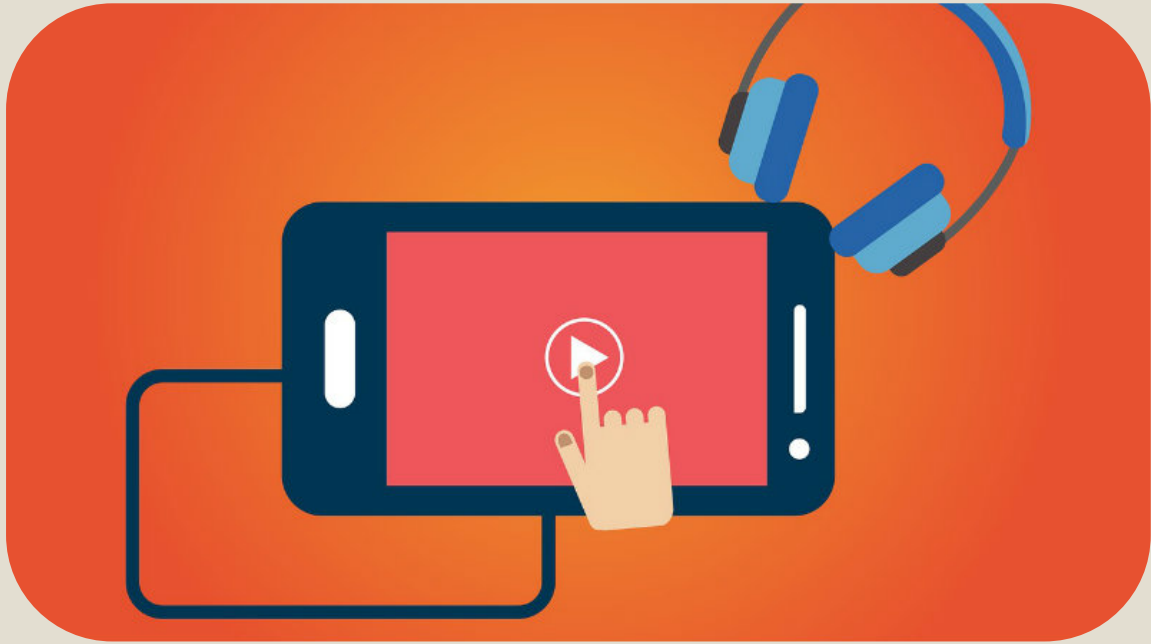
UNA PERSONA ASERTIVA ES HÁBIL PARA:

- Decir NO
- Hacer peticiones/ pedir favores
- Expresar y recibir emociones
- Expresar y recibir opiniones, juicios y propuestas
- Dar y recibir críticas, alabanzas
- Iniciar , mantener, terminar conversaciones
- Resolver conflictos interpersonales
- Actuar en respuesta a un deseo
- Obtener refuerzo positivo



Vídeo: “El poder de las palabras”

❖ Revisa el vídeo el poder de las palabras.





**NO PODEMOS RESOLVER
PROBLEMAS USANDO EL MISMO
TIPO DE PENSAMIENTO QUE
USAMOS CUANDO LOS CREAMOS**

ALBERT EINSTEIN

