

**CONVIVENCIA SOCIAL, GUÍA N°4, MAYO, 1°NIVEL (1ro y 2do) MÓDULO I: RELACIONES INTERPERSONALES, UNIDAD 2: LAS HABILIDADES SOCIALES INVOLUCRADAS EN UNA POSITIVA INTERACCIÓN SOCIAL.**

NOMBRE: \_\_\_\_\_ CURSO: \_\_\_\_\_ RUT: \_\_\_\_\_

**Contenidos:**

1.- Habilidades de asertividad, empatía y escucha activa.

**Habilidades para una comunicación efectiva: asertividad, empatía y escucha activa.**

**Asertividad:** Una conducta asertiva es aquella que implica la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos legítimos u opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de los demás. Es más que saber decir NO. La conducta no verbal debe acompañar al contenido del mensaje, si no es así, se los receptores del mensaje se fijarán más en el contenido no verbal. La asertividad implica un respeto por los demás, respeto a nuestras propias opiniones, así como el respeto hacia los derechos y necesidades de la otra persona.



**La empatía** es la capacidad de comprender la vida emocional de otra persona, casi en toda su complejidad. Esto no supone necesariamente compartir las mismas opiniones y argumentos que justifiquen el estado o reacción que expresa la otra persona. Ni siquiera significa estar de acuerdo con el modo de interpretar las situaciones con carga afectiva del interlocutor.

La empatía está referida entre otras cosas a **la escucha activa**, la comprensión y el apoyo emocional. Además, la empatía implica tener la capacidad suficiente para diferenciar entre los estados afectivos de los demás y la habilidad para tomar perspectiva, tanto cognitiva como afectiva, respecto a la persona que nos expresa su estado emocional.

**¿Cómo cultivar la empatía?**

**Practicar la empatía nos ayuda a ampliar nuestras perspectivas y con ello a enriquecer nuestro mundo con nuevas ideas, puntos de vista y oportunidades.**

Es una habilidad social clave que, nos permite escuchar mejor, comprender y formular mejores preguntas, tres aspectos fundamentales de una buena comunicación. Además, es una de las bases para construir relaciones sólidas y enriquecedoras, basadas en la confianza, la comunicación y el respeto.



**La escucha activa** se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a una persona se precisa cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona, la que nos está hablando, transmitiendo un mensaje que desea que entendamos y al que necesita que demos respuesta.

En la escucha activa, la empatía es importante para situarse en el lugar del otro, pero también la **Validación emocional**, la aceptación y el *feedback*, pues se debe escuchar sin juzgar y es necesario comunicar a la otra persona que se le ha entendido. Por esto, existen dos elementos que facilitan la escucha activa, son los siguientes:

- **Disposición psicológica:** la preparación interna es importante, estar en el momento presente, prestar atención constante y observar al otro.
- **Expresión** de que se está escuchando al otro interlocutor con comunicación verbal, y el **lenguaje no verbal** (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

<p>Vamos a ver las <b>ventajas</b> que la escucha activa tiene, tanto sobre la persona que escucha como sobre la que se siente escuchada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un clima de confianza que facilita la comprensión mutua.</li> <li>• Se puede comunicar aceptación e incrementar la motivación del usuario.</li> <li>• Se reduce la tensión, las diferencias de criterios.</li> <li>• Se aprende del otro.</li> <li>• Se facilita la reducción de conflictos.</li> <li>• Ayuda a tomar mejores decisiones.</li> <li>• Se aprende a trabajar mejor.</li> <li>• Se gana tiempo para pensar.</li> <li>• Se estimula la cooperación del usuario.</li> </ul>	<p><b>¿Qué no hacer en la escucha activa?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A continuación repasamos algunos errores que se pueden producir cuando se escucha a la otra persona:</li> <li>• Distraerse durante la conversación</li> <li>• Interrumpir al que habla</li> <li>• Juzgarlo y querer imponer tus ideas</li> <li>• Ofrecer ayuda de manera prematura y con falta de información</li> <li>• Rechazar y no validar lo que el otro esté sintiendo</li> <li>• Descalificar al dar tu opinión</li> <li>• Contar tu propia historia en vez de escuchar la suya.</li> </ul>
---	---



### Actividad

1. ¿Qué es la comunicación asertiva? (2 puntos).
2. De un ejemplo de una decisión asertiva en la vida cotidiana (2 puntos)
3. Explique con sus palabras el concepto de Empatía (2 puntos)
4. ¿Qué importancia tiene el lenguaje no verbal dentro de la escucha activa? (2 puntos).
5. Identifique 3 aspectos negativos dentro de una conversación (2 puntos).



<https://www.youtube.com/watch?v=ZgmSfdE2y-s>

Comunicación asertiva.

[https://www.youtube.com/watch?v=s4dfy22j\\_1E](https://www.youtube.com/watch?v=s4dfy22j_1E)

Empatía

<https://www.youtube.com/watch?v=la1F2U7YZTY>

Escucha activa.