

**Jueves
17
de marzo**

Segundo de Secundaria Formación Cívica y Ética

Comunicación eficaz para establecer acuerdos

Aprendizaje esperado: *analiza el conflicto y opta por la forma más conveniente para lograr objetivos personales sin dañar al otro.*

Énfasis: *reconocer que la comunicación asertiva es una forma de lograr objetivos personales sin dañar a los otros.*

¿Qué vamos a aprender?

A lo largo de esta sesión, podrás reconocer en la comunicación asertiva una forma eficaz para llegar a acuerdos y lograr tus objetivos personales sin dañar a las y los demás.

¿Qué hacemos?

¿Alguna vez has tenido un conflicto con otra persona y te ha costado mucho trabajo ponerte de acuerdo con ella para resolverlo?

Es muy común sentir frustración cuando se tiene un desacuerdo con otra persona y ésta no te permite expresarlo y limita las posibilidades de intercambiar puntos de vista y exponer tu descontento. Todas las personas quieren ser escuchadas y que las tomen en cuenta.

¿Te gustaría saber qué otros sentimientos y sensaciones experimentan las personas cuando tienen un conflicto y quieren que se las escuchen?

Se te invita para que pongas atención a algunos testimonios de la sección “La voz de la juventud”.

1. Audio 1. “Abril Camila_emisor”

https://aprendeencasa.sep.gob.mx/multimedia/RSC/Audio/202102/202102-RSC-uPEf4vcrqZ-1.Audio1_AbrilCamila_emisor1.mp3

“Cuando comparto algo con otra persona, que para mí es importante, quiero que me ponga atención y sea respetuosa. Me molesta mucho que lo tomen a broma o no le den la misma importancia que yo.”

Abril Camila

2. Audio 2. “Daniel_emisor”

https://aprendeencasa.sep.gob.mx/multimedia/RSC/Audio/202102/202102-RSC-z4MedyJJDR-2.Audio2_Daniel_emisor.mp3

“Cuando tengo un desacuerdo con una persona, para mí es muy importante que me escuche, porque de esa manera yo le puedo explicar mi punto de vista, yo quiero que me comprenda. Si no me deja hablar no le podría expresar lo que siento o pienso respecto al problema.”

Daniel.

3. Audio 3. “Liliana_emisor”

https://aprendeencasa.sep.gob.mx/multimedia/RSC/Audio/202102/202102-RSC-c0SadniLQI-3.Audio3_Liliana_emisor.mp3

“Cuando he tenido un conflicto con alguien creo que lo más importante para mí ha sido enfocarme en que la otra persona me entienda. Quiero que entienda lo que pienso y siento, trato de ser muy clara con lo que digo, pero me ha pasado que no llegamos a ningún acuerdo, porque no siempre me quieren dejar hablar, eso me causa enojo y tristeza.”

Liliana

4. Audio 4. “Daana_emisor”

https://aprendeencasa.sep.gob.mx/multimedia/RSC/Audio/202102/202102-RSC-5xbBLY8fOY-2.Audio2_Daniel_emisor.mp3

“Para poder comunicarnos con una persona con la que tenemos un conflicto, creo que lo más importante es que ambos pongamos de nuestra parte, que los dos estemos dispuestos a resolverlo. Eso lo puedo notar si me prestan atención cuando yo estoy hablando y explicando mi opinión. Si eso no sucede, dejo que la persona se calme y después vuelvo a intentar hablar con ella.”

Daana.

5. Audio 5. “Fátima_emisor”

https://aprendeencasa.sep.gob.mx/multimedia/RSC/Audio/202102/202102-RSC-b1QxjZTJhw-5.Audio5_Fatima_emisor.mp3

“Cuando nos comunicamos con una persona con la que hemos tenido un desacuerdo, creo que nos debemos esforzar en comprender y captar lo que dice, pero también lo que hace. Si hace caras o se mueve de alguna forma, o si hace algún ruido mientras estoy hablando. A veces se necesita escuchar con el corazón, o sea tratar de entender los sentimiento o emociones.”

Fátima

Después de leer y escuchar los testimonios de las chicas y chicos, te puedes dar cuenta de que no eres el/la único(a) que se siente de esa forma cuando no te escuchan. Incluso, quizás te hayas podido identificar con estas situaciones.

Saber escuchar a las personas y exigir que te escuchen es parte importante de una aproximación asertiva durante un conflicto, pues se previene una reacción violenta o pasiva que no va a ayudar a resolver el problema.

Como pudiste darte cuenta, las y los adolescentes comentaron sobre observar las expresiones faciales y corporales de la persona con la que estás hablando ¿Esto sirve para saber si la otra persona te está entendiendo?

Así es, se llama retroalimentación no verbal. Cuando las personas se comunican, además de recibir el mensaje que la o el interlocutor está compartiendo con ellas, también pueden prestar atención a su lenguaje no verbal, pues les va a brindar más información sobre su estado de ánimo o la intención de su discurso, así como su reacción ante lo que están compartiendo con él o ella.

De esta forma sabrán si expresan claramente su mensaje, si les están poniendo atención o si la persona con la que están hablando también está siendo clara o directa. Estos elementos son muy importantes cuando se busca ser asertiva o asertivo en la comunicación.

Ahora, se te invita a prestar atención al siguiente fragmento audiovisual que te habla, precisamente, sobre qué cualidades debes trabajar si quieres expresarte de forma asertiva.

6. “Expresión de sentimientos y asertividad”

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

Revisa del 1:47 al 2:08.

En el video, pudiste reconocer que para resolver un conflicto debes ser más claro(a) y preciso(a) en los argumentos que compartas, debes ser congruente con lo que sientes

y piensas para que tu discurso sea coherente y, sobre todo, no debes omitir nada que pueda ayudar a que la otra persona entienda tu perspectiva.

Un primer paso para la comunicación asertiva es asegurarte de compartir la información completa y necesaria para entablar un diálogo que te lleve al establecimiento de acuerdos que den solución a tu conflicto.

Pero eso no siempre es fácil. ¿Habrá alguna forma en la que puedas aprender a ser más asertivo(a) a la hora de comunicarte?

Hay algunos pasos que puedes seguir para transformar, día a día, tu actitud en asertiva, para hacer frente a situaciones de comunicación que te pueden causar problemas al encarar un conflicto.

¿Qué te parece si escuchas los consejos que la profesora Tamara Islas tiene para ti respecto a este tema? Observa el siguiente video y escucha el audio.

7. “Video 1_Introducción”

<https://youtu.be/AHipX6ZxFY>

8. Audio 6. “Tamara_decálogo”.

https://aprendeencasa.sep.gob.mx/multimedia/RSC/Audio/202102/202102-RSC-K7X4X7LoRt-8.Audio6_Tamahara_Declogo.mp3

Decálogo para la comunicación asertiva	
1.	Estar abierto a cambiar de opinión.
2.	Decir no sin sentir culpa.
3.	Detenerse a pensar antes de actuar.
4.	Hacerte responsable de tus propios errores.
5.	Ignorar los consejos no solicitados que te den los demás.
6.	Pedir información cuando la necesites.
7.	Pedir lo que quieres, teniendo en cuenta de que tu interlocutor también tiene derecho a decir que no.
8.	Protestar cuando eres tratado de manera injusta.
9.	No justificarte ante los demás.
10.	Sentir y expresar tus emociones reales.

9. Video 2_Cierre.

https://youtu.be/_sC55wbnuJQ

Los consejos y el decálogo de la comunicación asertiva que se te proporcionaron en los recursos audiovisuales son muy útiles, pues no sólo te ayudan a tomar una postura asertiva sobre lo que sientes y piensas, sino que también te hacen consciente de que todas y todos los involucrados comparten la responsabilidad de llegar a una solución para los conflictos ¿No te parece?

Saber expresar tus opiniones y sentimientos es sólo una parte de la comunicación asertiva. También es importante que pongas en práctica la escucha activa y la empatía.

¿Has escuchado hablar de ellas?

La escucha activa implica poner especial atención a lo que la otra persona te dice y cómo lo dice; mientras que la empatía te permite ponerte en sus zapatos y tratar de comprender o aceptar sus puntos de vista, mientras la escuchas.

¿Qué consideras, qué es más importante, saber comunicarse o saber escuchar?

Las dos habilidades son igual de importantes, pero muchas veces cuesta más trabajo aprender a escuchar, e incluso, a veces se te puede olvidar cuando estas discutiendo con alguien.

¿A ti qué te resulta más fácil, aprender a ser un buen comunicador o aprender a saber escuchar?

Ahora que ya sabes cómo comunicarte asertivamente, se repasarán algunas ideas sobre cómo aprender a escuchar activamente.

La escucha activa requiere prestar atención y tener concentración en las palabras e ideas para entender mejor el mensaje. También se pide observar el lenguaje no verbal, como los gestos, ademanes o movimientos que la otra persona hace mientras está hablando. Incluso, su postura te puede advertir si está tranquilo o a la defensiva.

La distancia corporal entre quien habla y quien escucha, así como el contacto visual que establezcan deja ver si existe confianza para hablar abiertamente del tema o se está empleando evasivas. Cuando se escucha a alguien es importante no interrumpir, dejar que la otra persona termine sus argumentos, aún si no se esté de acuerdo.

Sin embargo, se puede pedir amablemente la palabra si se considera que no se comprende algo, puedes solicitar aclaraciones o ampliaciones de la información. También resulta útil resumir lo que has entendido para corroborar que lo has hecho bien.

Un factor fundamental en este ejercicio es evitar, a toda costa, el prejuicio o la predisposición ante lo que vas a escuchar. Debes mantener la mente abierta a los alegatos de tu contraparte. Y, aunque pareciera ser el paso más difícil, no debes comenzar a pensar en cómo formular tu respuesta sino hasta que se haya concluido,

pues eso evitará que dejes pasar puntos importantes al concentrarte en no olvidar lo que quieres decir.

Es importante evitar las distracciones externas o internas, lo cual facilitará concentrarte en comprender los puntos de vista ajenos y, quizá, hasta te des cuenta de que hay algo de razón en ellos.

Si te esfuerzas en mejorar tu escucha se reducen la escalada de conflictos por malas interpretaciones, te das la oportunidad de aprender de los conocimientos y percepciones de las otras y otros y, también, amplias tu marco de referencia, en cuanto a cultura e intereses.

No debes olvidar que tu objetivo primordial es establecer acuerdos o lograr una resolución favorable para ambas partes, por lo que hay otro factor que debes tener presente todo el tiempo ¿Sabes cuál es?

La empatía, que no sólo requiere que escuches con la mente abierta y trates de entender cómo y por qué se siente de tal o cual manera una persona; sino que también te pide aprender a diferenciar entre el estado emocional de la persona durante la charla y los motivos que la han llevado a actuar de tal manera y a entablar un conflicto contigo.

Es decir, que no sólo debes atender a cómo se siente al dialogar contigo, sino que también debes tomar en cuenta sus sentimientos y formas de pensar de forma general. Cuál es su ideología, su contexto, la forma en que este conflicto le afecta y las posibles causas de su forma de actuar.

Es por ello que la escucha activa y la empatía se relacionan íntimamente. En ambos casos se requiere escuchar con atención, interpretar las señales no verbales, mostrar comprensión y ofrecer apoyo, en caso de que sea necesario.

Cuando muestras empatía, contribuyes en la búsqueda de una solución del tipo ganar-ganar, aun cuando alguna o ambas partes tengan que ceder un poco para hacerlo.

Si practicas la empatía de forma regular, te vuelves más consciente del respeto e incluso, aporta beneficios al desarrollo de tus capacidades de liderazgo, negociación y colaboración, muy útiles en este tipo de situaciones.

Después de escuchar sobre la comunicación asertiva, la escucha activa y la empatía, quizás te preguntes, si habrás desarrollado estas habilidades de forma suficiente.

Se propone que realices un test para identificar qué tan asertivo(a) eres en la forma en que resuelves tus conflictos. Prepara tu libreta o algunas hojas blancas, divide el espacio en tres columnas como se muestra a continuación y copia las siguientes oraciones.

<input type="checkbox"/> • Cuando surge una discusión acepto opiniones distintas y reservo la mía para evitar conflictos.	<input type="checkbox"/> • Considero la opinión de las y los demás, pero también defendiendo la mía.	<input type="checkbox"/> • Descarto la opinión de las y los demás cuando esta no me parece.
<input type="checkbox"/> • Tengo temor de compartir mis emociones porque me hace sentir vulnerable, así es que las guardo sólo para mí.	<input type="checkbox"/> • Expreso mis emociones y defendiendo mis derechos.	<input type="checkbox"/> • Realizo críticas negativas sin considerar el impacto que puede tener en las personas.
<input type="checkbox"/> • Permito que mis derechos se vean afectados, pues no me gusta confrontar a la gente cuando sufro un atropello.	<input type="checkbox"/> • Ofrezco y acepto las críticas constructivas.	<input type="checkbox"/> • Impongo mis ideas, derechos y necesidades por encima de cualquier persona.
<input type="checkbox"/> • Me siento culpable de las decisiones que tomo si alguien no está de acuerdo.	<input type="checkbox"/> • Asumo las consecuencias de mis actos.	<input type="checkbox"/> • Delego la responsabilidad de mis acciones en otras y otros y les hago sentir culpa por los malos resultados.

Lee las oraciones, reflexiona sobre ellas y coloca una marca dentro del cuadro de aquellas con las que te identifiques más. Una vez que hayas terminado, identifica en qué columna tuviste mayor puntaje, pasiva, asertiva o violenta.

No te preocupes, si tuviste más puntajes en las columnas de pasiva o violeta, pues puedes comenzar a poner en práctica lo que has aprendido para desarrollar tu asertividad.

Ahora se te invita a que escuches y leas algunas ideas que brindan las y los adolescentes en la sección “La voz de la juventud” para perfeccionar sus habilidades.

10. Audio 7. “Daniel_receptor”

https://aprendeencasa.sep.gob.mx/multimedia/RSC/Audio/202102/202102-RSC-faFQeMITRV-10.Audio7Daniel_receptor.mp3

“Si alguien comparte conmigo cómo se siente yo debo escuchar con atención, observar sus gestos faciales o sus expresiones corporales y así tratar de comprender mejor lo que está experimentando.”

Daniel

11. Audio 8. “Fátima_receptor”

https://aprendeencasa.sep.gob.mx/multimedia/RSC/Audio/202102/202102-RSC-yW36LrSVkW-11.Audio8Fatima_receptor.mp3

“Es importante que nos comprometamos a entender lo que nos dicen o lo que la otra persona siente respecto al problema que tenemos.”

Fátima.

12. Audio 9. “Liliana_receptor”

https://aprendeencasa.sep.gob.mx/multimedia/RSC/Audio/202102/202102-RSC-WkfkNNiV7U-12.Audio9Liliana_receptor.mp3

“Si quiero resolver un desacuerdo con alguien, voy a prestar atención a lo que me diga, preguntarle si no lo estoy entendiendo o si no me queda claro a qué se refiere con lo que me dijo, me comprometo a entender todos sus puntos de vista.”

Liliana.

13. Audio 10. “Abril_receptor”

https://aprendeencasa.sep.gob.mx/multimedia/RSC/Audio/202102/202102-RSC-2Us4d4yGT6-13.Audio10AbrilCamila_receptor.mp3

“Creo que una de las cosas más importantes que debo hacer cuando alguien me está explicando algo, es poner mucha atención y tratar de comprender sus motivos.”

Abril Camila.

14. Audio 11. “Daana_receptor”

https://aprendeencasa.sep.gob.mx/multimedia/RSC/Audio/202102/202102-RSC-VWVR2AVGIJ-14.Audio11Daana_receptor.mp3

“Para resolver un conflicto voy a ser respetuosa de la otra persona y voy a ofrecer la atención que quiero que me presten a mí cuando me toque hablar. Así habrá confianza, respeto y tolerancia.”

1. Daana.

¿Qué opinas sobre las respuestas que brindaron las y los adolescentes?

Tal vez, debas tomarlas en cuenta, para mejorar en defender tus puntos de vista de forma que también se tome en cuenta tu opinión.

Todas las personas deben perfeccionar sus habilidades para la resolución de conflictos. Quizás, al inicio te cueste trabajo hacer valer tus ideas o no adelantarte a imponer tus puntos de vista, pero lo más importante es que no dejes ningún conflicto sin resolver. Pues, tal vez serían más grandes o provocarían otras situaciones igual de complicadas.

Revisa el siguiente fragmento audiovisual que lo explica a mayor profundidad.

15. La provención de los conflictos.

https://www.youtube.com/watch?v=mejtHUw_eo0

Revisa del tiempo 2:02 al 2:29.

Después de haber revisado el video, y ver lo que se menciona sobre la violencia, puedes reafirmar tu idea de que es mejor resolver los conflictos de manera rápida y oportuna. Existen diferentes formas de abordar un diálogo para poder resolver un conflicto.

En algunas ocasiones, serás capaz de negociar y llegar a un acuerdo, en otras, quizá necesites de un tercero que medie para regular la conversación. En ambos casos es importante no olvidar tener una perspectiva asertiva sobre el problema.

Ahora se hará un recuento de lo que revisaste en esta sesión.

Recordaste lo importante que es establecer una comunicación eficaz cuando se quiere resolver un conflicto. Estableciste las características de la comunicación asertiva para evitar malos entendidos.

También te diste cuenta de que escuchar a la otra persona y concentraste en comprender sus puntos de vista es igual de importante que lograr que te escuchen y te entiendan.

En ambos casos el mensaje debe ser claro, coherente y completo, acompañarse de lenguaje no verbal que reafirme la intención, para brindar información adicional y expresar mejor las ideas o sentimientos.

No puedes olvidar que, durante un proceso de resolución de conflicto, la empatía es necesaria, pues contribuye al entendimiento entre partes y te predispone a querer arreglar las cosas.

El reto de hoy:

Consulta tu libro de texto e identifica que otras conductas favorecen la asertividad y la empatía. Recuerda ejercitar la escucha activa todos los días al platicar con tu familia.

¡Buen trabajo!

Gracias por tu esfuerzo.

Para saber más:

Lecturas

<https://www.conaliteg.sep.gob.mx/>