

# Power Skills / Habilidades Blandas

Docente: Víctor Zubiría

# Cronograma

**Sesión 1:** Inteligencia Emocional - Resolución de conflictos - Trabajo en equipo - Comunicación asertiva (sábado 13 de julio de 2024).

**Sesión 2:** Pensamiento estratégico - Metodologías ágiles - Adaptabilidad - Creatividad - Atención al detalle (sábado 27 de julio de 2024).

## Cuarto tema: Comunicación asertiva



# Habilidades blandas / de poder

## Habilidades para la vida

### *Sociales:*

- La comunicación asertiva.

### *Cognitivas:*

- La toma de decisiones.
- El pensamiento crítico.

## Competencias ciudadanas

### *Comunicativas:*

- Escucha activa.
- Asertividad.
- Argumentación.

### *Cognitivas:*

- Generación de opciones.
- Consideración de consecuencias.
- Metacognición.
- Pensamiento crítico.

¿Qué entendemos por  
“comunicación asertiva”?





## Asertividad

“La capacidad para expresar las necesidades, intereses, posiciones, derechos e ideas propias de manera clara y enfática, pero evitando herir a otras personas o afectar las relaciones.

Es una competencia que no solamente facilita la comunicación clara y directa entre las personas sino que contribuye a que se respeten tanto los derechos propios como los de otras personas.” (MEN - 2013)



## Asertividad

“Un modelo comunicativo o estilo de comunicación que busca un balance ideal entre las posturas agresivas y pasivas para comunicarse, y así lograr mantener un proceso franco, equitativo y respetuoso de intercambio de información”.

Asertivo: “Dicho de una persona que expresa su opinión de manera firme y con seguridad, respetando las ideas de los demás”. (Sinónimos: seguro, firme). [RAE]



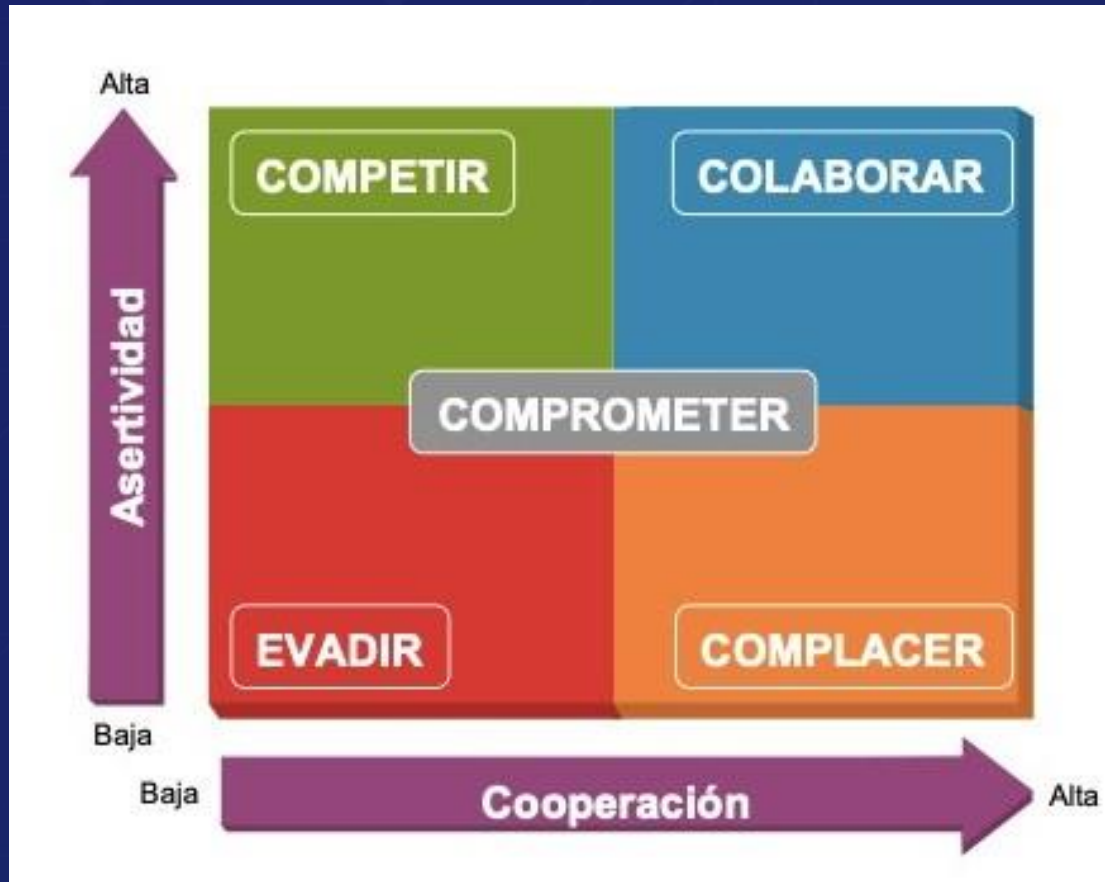
## Ejercicio práctico: identificación de estilos de comunicación, en personajes de películas

<https://www.youtube.com/watch?v=u4sQ9jwySz4>

Proyección de video



# Test de modos de conflicto y la comunicación asertiva



# Ejercicio práctico: Test de asertividad de Rathus (Spencer Rathus -1973-)

<https://www.psicoactiva.com/test/test-de-asertividad-de-rathus.htm>

## Recomendaciones para practicar la comunicación asertiva

- Poner en ejercicio la inteligencia emocional (adecuada identificación, autorregulación y expresión de emociones). También la empatía.
- Establecer contacto visual, centrando la atención en la cuestión.
- Mantener una postura corporal abierta.
- Tener objetivos al comunicarse ➔ saber lo que se quiere y definir conscientemente el modo de expresarlo.
- Balancear la comunicación (que haya tiempo para hablar y para escuchar, no pasivos ni abrumadores).
- Modular la voz (volumen, velocidad, tono).

¿En qué ámbitos de la vida social y/o en qué tipo de situaciones eres más asertiv@ y en cuáles tiendes a ser más complaciente?



# La centralidad de la Inteligencia emocional



Resolución  
de conflictos



Trabajo en  
equipo

Rasgos de personalidad

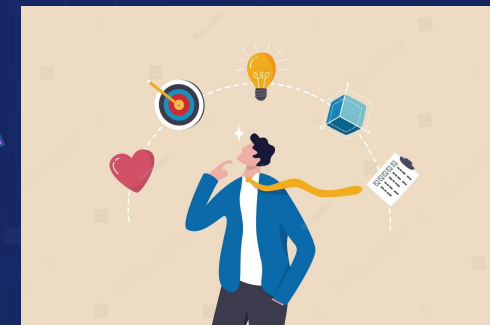


Inteligencia  
emocional

Autoconocimiento  
Autorregulación  
Automotivación  
Empatía  
Habilidades sociales



Comunicación  
asertiva



Pensamiento  
estratégico y creativo



## La Escucha Activa

“Habilidad de escuchar atentamente a los demás, para comprender lo que están tratando de decir, y de demostrarles que están siendo escuchados” (MEN).

- Pausar los propios puntos de vista.
- No interrumpir a los demás cuando hablan.
- Demostrar atención con el lenguaje corporal (contacto visual, posición del cuerpo, etc.).
- Emitir gestos y palabras para dar a entender que estamos escuchando.
- Sin interrumpir → parafrasear lo que la otra persona dice para confirmar que se está entendiendo, hacer preguntas, etc.



# Tipos de Escucha

**La escucha empática:** Cuando escuchamos para comprender. Con esta escucha, centramos la atención en la otra persona, en lugar de en nosotros mismos. Ejemplo: cuando escuchamos a alguien mientras comparte una historia personal.

**La escucha apreciativa:** Cuando escuchamos por placer. Ejemplos: cuando escuchamos música, a un orador motivacional o un partido de fútbol en la radio.

**La escucha comprensiva:** Cuando escuchamos para aprender algo nuevo. Ejemplos: cuando escuchamos un podcast, las noticias, una clase o conferencia.

**La escucha crítica:** Cuando escuchamos para formar una opinión de lo que alguien más dijo. Ejemplo: cuando debatimos con alguien o cuando escuchamos a un vendedor.

# Beneficios potenciales de la escucha activa

- Mejorar la comunicación.
- Impulsar la colaboración.
- Favorecer la participación.
- Demostrar empatía.
- Brindar condiciones propicias para la resolución de conflictos.
- Generar confianza.
- Desarrollar buenos vínculos.

# Quinto tema: Pensamiento estratégico



# Funciones ejecutivas

Habilidades mentales que todos usamos a diario para hacer cosas. Las utilizamos para establecer metas, planificar cómo vamos a hacer algo, priorizar, recordar cosas, manejar nuestro tiempo y pertenencias y terminar lo que comenzamos.

Conjunto de capacidades cognitivas necesarias para controlar la propia conducta, en función de la realización de tareas y la consecución de objetivos. Permiten diseñar, ejecutar, supervisar y corregir los diferentes planes de acción de la cotidianidad.

Actividades mentales complejas, necesarias para planificar, organizar, guiar, revisar, regular y evaluar el comportamiento necesario para adaptarse eficazmente al entorno y para alcanzar metas.



# Funciones ejecutivas

## Funciones Ejecutivas



MEMORIA DE TRABAJO

CONTROL INHIBITORIO

ATENCIÓN

FLEXIBILIDAD COGNITIVA

ANTICIPACIÓN

TOMA DE DECISIONES

PLANIFICACIÓN

RAZONAMIENTO

Autorregulación emocional

Adaptabilidad

Planificación

Anticipación

Resolución de problemas

## Funciones ejecutivas

**Flexibilidad cognitiva (Adaptabilidad):** Capacidad para adaptar nuestra conducta y pensamiento a situaciones novedosas, cambiantes o inesperadas.

**Inhibición (Autorregulación emocional):** Capacidad para controlar respuestas impulsivas o automáticas y generar respuestas mediadas por la atención y el razonamiento.

**Atención:** Capacidad cognitiva que permite atender selectivamente tanto a los estímulos ambientales como a los estados internos de cada uno, en cada momento.

**Planificación (Anticipación):** Capacidad para pensar en el futuro y anticipar mentalmente la forma correcta de ejecutar una tarea o alcanzar una meta específica.

**Memoria de trabajo:** Capacidad para almacenar temporalmente y manipular la información, con el fin de realizar tareas cognitivas complejas.

**Toma de decisiones:** Capacidad para elegir una opción entre diferentes alternativas de manera eficiente y meditada.

**Resolución de problemas (Razonamiento):** Capacidad de llegar a una conclusión lógica ante el planteamiento de una incógnita.

# Pensamiento estratégico

- Es un enfoque, un estilo de ver y analizar las cosas que se utiliza para alcanzar una meta. Modalidad de pensamiento que implica el diseño de un plan de acción enfocado hacia la consecución de un resultado.
- Proceso de pensamiento aplicado por un individuo o grupo en función del logro de objetivos.

¿Con cuáles de las funciones ejecutivas creen que está más directamente asociado el pensamiento estratégico?



Si el pensamiento estratégico incluye el diseño de tácticas o planes para la obtención de resultados, ¿qué tipo de información es necesaria para pensar estratégicamente?; es decir, ¿qué se necesita para diseñar un plan?.





## Elementos centrales del pensamiento estratégico



Saber a dónde  
se quiere llegar



Definir el camino  
a seguir (PLAN)



Saber en qué  
punto estamos



Autoevaluar  
y corregir

## Acciones para diseñar un PLAN

Identificación  
de recursos



Lectura de  
contexto



Matriz  
FODA



Identificación y  
generación de  
opciones



Perspectiva  
de futuro

Anticiparse:  
acciones-efectos

# Matriz FODA

Factores internos Factores externos

Elementos positivos

Elementos negativos



## Acerca del término “estrategia”

**“Estrategia”:** Término de la Grecia antigua (siglo V a.C), proveniente del campo militar, que aludía a la conducción de los ejércitos en las batallas y a la negociación con otras ciudades para evitar o finalizar guerras.

Nicolás de Maquiavelo (finales s. XV – principios s. XVI): “adaptarse al entorno consiste en protegerse de las amenazas que suponen los cambios ocurridos y supone también aprovechar ciertas oportunidades que el entorno ofrece”.

**Ámbito empresarial → “Estrategia”:** “Determinación de las metas y objetivos básicos de una empresa a largo plazo, la adopción de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar dichas metas” (Chandler, 1962)

Años 70 – empresa como sistema abierto → matriz para la toma de decisiones y el análisis DOFA.



# Pensamiento estratégico en la gestión empresarial

- Generación y aplicación de ideas, así como aprovechamiento de oportunidades y recursos, para crear una ventaja competitiva para una empresa u organización.
- Habilidad para planear a largo plazo maximizando el desempeño en el corto plazo.
  - Parte de una visión de conjunto de los recursos disponibles.
  - Contempla los posibles desenlaces de los distintos caminos por emprender: anticipación (consideración de consecuencias).
  - Toma de decisiones → en forma eficiente, atrevida y orientada hacia el éxito.
  - Supervisión constante o frecuente del proceso, con flexibilidad al cambio.



## Pensamiento tradicional

- Al creer que las realidades varían poco, intenta acomodar las situaciones de la realidad para adecuarlas a esquemas rígidos preelaborados, inflexibles y estáticos.
- Es lineal y repetitivo, se ejerce en forma automática aplicando una norma permanente ante situaciones entendidas como similares. En consecuencia, es previsible en su accionar.

## Pensamiento estratégico

- Orientado a interpretar las realidades entendidas como cambiantes, en una búsqueda persistente para adaptarse, haciendo un uso innovador de los recursos disponibles.
- Se configura a partir del análisis de todos los componentes que hacen parte de cada situación a través del tiempo, y la planificación para el logro de ventajas frente a la competencia. En efecto, tiene un cierto grado de imprevisibilidad.