

U.D. 3 - Habilidades de comunicación e xestión de conflitos_GAL



OBXECTIVOS

Obxectivos

CONTIDO

1 - Comunicación

2 - Analizando un malentendido

3 - Escoita activa

4 - Mensaxes... "eu"

5 - Negociación. Todos gañan.

6 - Un xeito de comportarse: "ser asertivo"

AVALIACIÓN





Avaliación final

Obxectivos



- Que o alumnado recoñeza que na comunicación interveñen por igual o emisor e o receptor
- Que identifiquen os facilitadores e obstáculos que interveñen na comunicación
- Valora-la importancia da escoita para poder entenderse coas persoas interlocutoras.
- Evitar facer interpretacións sobre o que estan a dicir as persoas interlocutoras.
- Facilita-la non confrontación durante un diálogo/comunicación
- Coñecer e practicar unha habilidade que axude o alumnado a comunicarse.

- Evitar que o estado de ánimo das persoas interlocutoras non inflúa negativamente na conversa e na toma de decisións.
- Expresar os nosos sentimentos sen culpabilizar os demais durante unha conversa, e autoresponsabilizarnos do que facemos e dicimos.
- Que o alumnado se sinta mellor emocionalmente

CONTINÚA

1 - Comunicación



Moitos problemas e conflitos cos nosos compañeiros e compañeiras, cos nosos amigos e amigas, cos nosos pais... teñen que ver coa CAPACIDADE QUE TEMOS PARA COMUNICARNOS. Pero, ¿que entendes por “comunicación”?

Pensa o que ti entendes por comunicación, xa sexa unha breve definición, sinónimos, etc.

Agora que xa sabes o que, para ti, significa “comunicación”, estarás de acordo en que unhas veces parece algo moi sinxelo de conseguir, mentres que noutras temos a sensación de que nos resulta imposible.

O que ocorre é que hai factores que facilitan a comunicación, pero tamén hai obstáculos que a dificultan.

Le na seguinte ficha a fábula da ostra e o peixe.

Ficha para descargar



Ficha 1 - Comunicación.pdf

43.7 MB



CONTINÚA



Definición de comunicación

O proceso de comunicación é unha acción bidireccional, onde interveñen interrelacionados tódolos elementos: o emisor organiza a súa mensaxe e transmítea cun código común a través dun canal, o receptor recíbea e descodifícaa nun proceso interno dándolle un significado, completando o proceso cunha retroalimentación para avaliar ou controla-la información recibida.

A comunicación significa "compartir ou poñer en común". A información é o contido da mensaxe. Comunicación é a suma de coñecementos máis información.

Na comunicación interpersonal utilizamos simultaneamente a comunicación verbal e non verbal.

Partes que compoñen a comunicación

O emisor, o receptor, a mensaxe, o código, o canle, o contexto, os ruídos, os filtros, a retroalimentación.

Obxectivos da comunicación:

☐

Que o receptor acepte a mensaxe

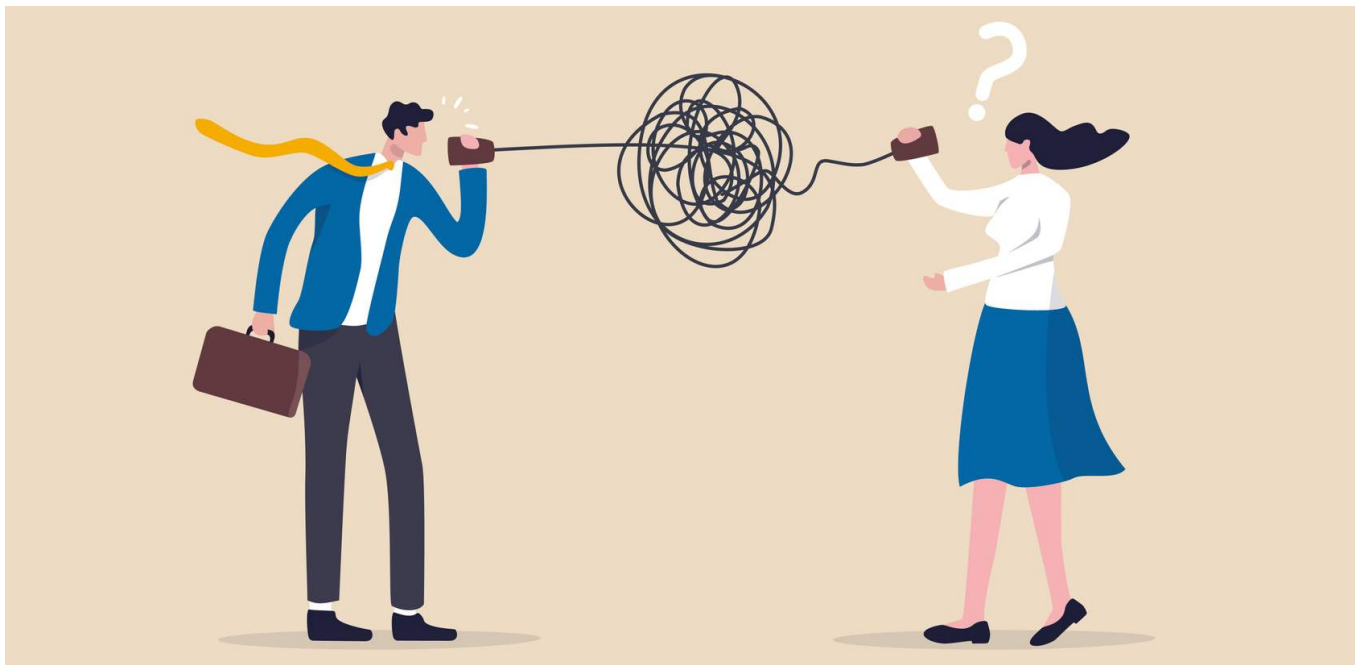
☐

Que a comprenda

☐

Que o incite á acción

CONTINUÁ



Obstáculos á comunicación

Lista de "pechastras":

- Obxectivos contraditorios.
- O lugar ou momento esixido.
- Estados emocionais que perturban a atención, comprensión e recordo ou acordo das mensaxes.
- Acusacións, ameazas e / ou esixencias ("mensaxes Ti").
- Preguntas de reproche.
- Declaracións do tipo "deberías".
- Incoherencia das mensaxes.
- Cortes ou interrupcións da conversación.
- Etiquetar/insultar (ti semellas un...)
- Xeneralizacións ("sempre").
- Ignorar mensaxes importantes da persoa interlocutora.
- Xulgar a mensaxes do interlocutor.
- Interpretar e "facer diagnósticos de personalidade" ("careces de motivación", "O teu carácter lévate a ...", "quizáis pola educación recibida convertécheche nunha persoa ...", "claro, sendo rapaza comprendo que ...", etc.).
- Disputa sobre diferentes versións de sucesos pasados.
- Xustificación excesiva das propias posicións.
- Falar "en chinés".
- Non escoitar.
- Outras.

- Consello prematuro e non pedido.
- Utilización de termos imprecisos.

Facilitadores da comunicación

Lista de "abreostras":

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • O lugar ou momento elixido. • Estados emocionais facilitadores. • escoitar activamente. • Poñerse no lugar da outra persoa (empatizar). • Facer preguntas abertas ou específicas. • Petición de parecer ("¿que se che ocorre que podíamos facer?", "gustaríame coñecer a túa opinión sobre ...", etc.). • Declaración de desexos, opinións e sentimentos "mensaxes eu" ("gustaríame", "desexo", "non desexo que ...", "síntome ..."). | <ul style="list-style-type: none"> • Mensaxes coherentes. • Aceptación ou acordo parcial cunha crítica, obxección ou argumento. • Acomodación do contido ás necesidades do interlocutor, obxectivo, momento. • Información positiva. • Ser reconfortante. • Utilización do mesmo código. • Mención de condutas e observacións específicas. • Expresar sentimentos. |
|---|--|

CONTINUÁ

Tipos de comunicación

A maioría das comunicacións que efectuamos inclúen un compoñente verbal e un compoñente non verbal. Para comunicar con claridade, os mensaxes verbal e non verbal deben coincidir.



Comunicación verbal

- Palabras (o que decimos)
- Tono da nosa voz

1 of 2

- Contacto visual

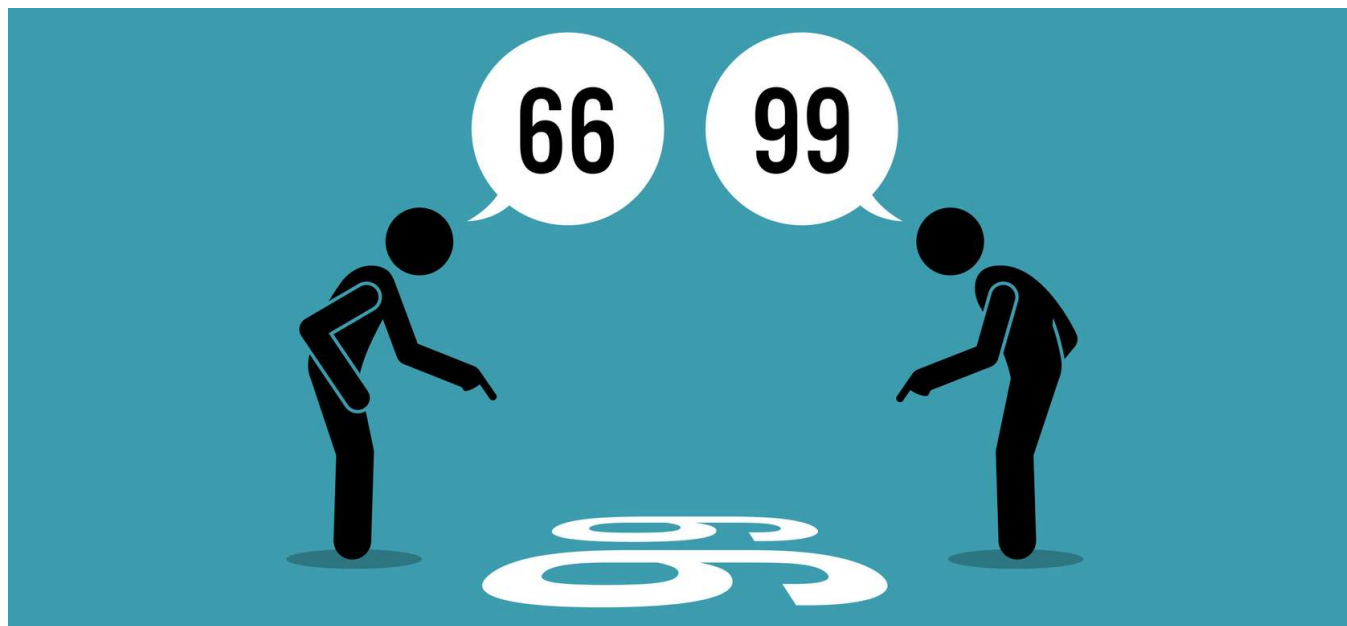
Comunicación non verbal

2 of 2

E A

- Xestos faciais (expresión da cara)
- Movementos de brazos e mans
- Postura e distancia corporal

2 - Analizando un malentendido



Un malentendido é un fallo na comunicación polo cal non conseguimos comunicarnos con claridade.

Ficha para descargar:



Ficha 2 - Analizando un malentendido.pdf
42.9 MB



Cómo evitar os malentendidos

Moitos problemas entre as persoas son simplemente o resultado dun malentendido, e poderían ser totalmente evitados se fósemos coidadosos nas nosas comunicacións. Cando lle contes algo a outra persoa, asegúrate de que esa persoa sabe que lle estás querendo dicir. Se non o fas así e o teu mensaxe non é claro, a persoa á que estás a falar pode pensar que queres dicir algo diferente ao que realmente pretendes comunicarlle. A continuación presentámosche algunhas formas simples de evitar malentendidos. Practícaa e utilízaa.

Se específico/a. —

Di exactamente o que queres dicir. Non digas cousas de forma vaga e xeral. Se non es específico, a outra persoa pode non saber que queres dicir; e terá que adiviñalo. Se dis exactamente o que queres dicir, os outros non terán que adiviñar nada e non haberá lugar a que se produzan malentendidos. Por exemplo, no canto de dicir "Verémonos o sábado pola tarde", especifica unha hora e un lugar ("Chegarei á túa casa ás 4 e media").

Envía o mesmo mensaxe polas canles verbal e non verbal. —

Asegúrate de que o que dis e como o dis coincide. Lembra que, a miúdo, como dis algo é tan importante como o que dis. O teu ton de voz, as túas expresións faciais, a túa posición corporal... están a enviar importantes mensaxes. Se dis algo (comunicación verbal) cunha expresión facial inadecuada (comunicación non verbal), a persoa que che oía estará confusa. Por exemplo, se dis "Estás tola", pero sorrís cando o dis, a persoa á que estás a falar pensará que estás a chancelar.

Utiliza a paráfrase. —

Outra forma de asegurarte de que unha mensaxe queda claro, é utilizar a paráfrase (repetir con nosas propias palabras algo que nos dixeron). Como a anterior, esta técnica é útil tanto para o que envía a mensaxe (emisor), como para quen o recibe (receptor). Se lle estás contando algo a alguén e queres

asegurarte de que te entendeu, pídelle que che repita o que lle dixeches. Por outra banda, se alguén che conta algo e queres asegurarte de que entendiches ben, podes repetírllo. Isto dálle á outra persoa a oportunidade de darche máis información ou de explicarche algo de novo. Por exemplo, unha vez que alguén che explicou algo, podes dicir “Moi ben, déixame asegurarme de que entendín o que queres dicir” (e repites coas túas palabras o que a persoa che dixo).

Fai preguntas. —

Isto é algo que podes facer, tanto se es a persoa que envía a mensaxe, coma se es a persoa que o recibe. Facer preguntas adoita funcionar cando estás a contar a alguén como facer algo ou cando estás a explicar algo. Unha vez que finalizases a túa explicación, pregúntalle á outra persoa se che entendeu. Por outra banda, se alguén che está contando algo que non che queda claro, podes facer a esa persoa preguntas para obter información máis específica. Por exemplo, “Non te entendo, podes explicarmos de novo?”

CONTINÚA



A importancia de facer preguntas



Para que vexas a importancia de facer preguntas pensamos nunha actividade moi simple. Busca unha persoa para que che describa un debuxo e ti debes debuxalo nos seguintes recadros. No da esquerda débello facer sen realizar ningún tipo de preguntas que poidan aclarar o que non entendas. No da dereita xa poderás facer preguntas

Exemplo de cadro:

Debuxo realizado sen facer preguntas	Debuxo realizado coa axuda de preguntas



O profesor/a debe propoñer os debuxos

SEGUINTE APARTADO

3 - escoita activa



Obxectivos:

- Valorar a importancia da escoita na comunicación efectiva

- Darse conta de que é imprescindible escoitar para saber o que din as outras persoas
- Aprender a non facer interpretacións sobre o que están a dicir os nosos interlocutores

Na comunicación escoitar é tan importante como falar. Pero "escoitar" non é sinónimo de "oír". Compre escoitar de forma activa.

É esta unha habilidade que nos permite ser consciente do que nos están dicindo e do que nos queren comunicar. Ademais permítenos transmitirlle ó noso interlocutor que estamos atentos/as e entendendo o que nos quere transmitir.

Ficha para descargar:



Ficha 3 - Escoita activa.pdf

42.9 MB



CONTINÚA

¿Por que é importante nas nosas relacións? ¿Para que nós serve?

- Porque nos axuda a entendernos mellor coas persoas (comunicarnos mellor).
- Porque se un amigo / a se sente escoitado, tamén se sente aceptado / a con respecto ó que nos propón.
- Porque a capacidade para convencer ós nosos amigos / pais e nais / noivo-a de algo que queremos, incrementase se eles e elas se senten escoitados.
- Porque se incrementa a nosa capacidade de influencia sobre os demais.

- Porque se escoitas, é máis probable que te escoiten logo a ti.

CONTINÚA

Completa as seguintes frases, que constitúen os dez mandamentos do bo escoitador:

1. Garda _____: non se pode escoitar se se está falando.

Escribe a túa resposta aquí

SUBMIT

2. Trata de conseguir que a persoa que fala se atope nun clima de _____.

Escribe a túa resposta aquí

SUBMIT

3. Demostra que queres escoitar: amosa _____.

Escribe a túa resposta aquí

SUBMIT

4. Evita os motivos de _____.

Escribe a túa resposta aquí

SUBMIT

5. Amosa _____ co interlocutor/a: trata de poñerte no seu lugar, de ver o seu punto de vista.

Escribe a túa resposta aquí

SUBMIT

CONTINÚA

6. Ten _____: dálle tempo non interrompas.

Escribe a túa resposta aquí

SUBMIT

7. Mantén a _____. non te enfades.

Escribe a túa resposta aquí

SUBMIT

8. Non fagas _____, dialoga.

Escrebe a túa resposta aquí

SUBMIT

9. Fai _____ e anima o interlocutor.

Escrebe a túa resposta aquí

SUBMIT

10. Garda _____. O primeiro e o último: todos os demais se basean nel.

Escrebe a túa resposta aquí

SUBMIT

CONTINÚA

Sopa de letras

A continuación, busca na sopa de letras as palabras que faltan para completar os dez mandamentos do bo escoitador:

S	U	I	H	T	F	V	B	Y	E	R	E	V	B
A	I	A	J	K	E	M	P	A	T	I	A	R	C
T	G	L	Y	U	N	P	U	Y	F	A	N	V	E
D	E	R	E	A	O	T	U	C	V	K	J	B	E
C	H	E	R	N	I	O	Y	R	E	W	C	V	L
D	F	A	Y	J	C	W	R	E	I	O	H	E	A
C	H	I	E	F	C	I	V	C	A	D	A	T	Ñ
E	E	T	X	V	A	E	O	P	K	E	N	C	P
W	Q	A	T	I	R	O	B	I	N	E	R	V	R
E	S	E	R	E	T	N	I	D	F	J	T	E	E
D	E	R	A	S	S	R	T	A	E	C	X	O	G
U	X	P	A	C	I	E	N	C	I	A	W	A	U
G	P	D	T	W	D	F	U	C	M	G	U	R	N
E	R	Q	I	T	U	O	E	L	F	E	T	Z	T
I	E	F	E	E	T	G	A	E	R	T	E	C	A
L	S	E	A	Q	I	C	R	I	T	I	C	A	S
N	I	R	H	S	W	A	T	G	A	J	I	O	V
T	O	Y	J	B	R	F	Ñ	S	Z	T	U	I	O
A	N	F	T	G	I	J	R	T	U	C	A	S	A

CONTINÚA

Os 10 mandamentos do bo escoitador

- 1 **Cale**, non se pode escoitar se se está falando.
- 2 Trate de conseguir que a persoa que fala se encontre nun clima de **liberdade de expresión**.
- 3 Demostre que quere escoitar. Actúe e pareza **interesado**.
- 4 **Evite** os motivos de **distracción**.
- 5 Póñase en **empatía** co interlocutor. Trate de poñerse no seu lugar, trate de velo seu punto de vista.
- 6 Sexa **paciente**. Déalle tempo. Non interrompa.
- 7 Manteña a **calma**, non se enfade.
- 8 Non critique. Evite a disputa. **Dialogue**.
- 9 **Faga preguntas**. Anime o interlocutor.
- 10 **Cale**. O primeiro e o último, todos os demais baséanse nel.



Ficha para descargar:



Ficha_10 mandamentos.pdf

546.3 KB



SEGUINTE APARTADO

4 - Mensaxes... "eu"

Obxectivos:

- Explicar en qué consisten as mensaxes "eu" e as mensaxes "ti".
- Ensinar a utilizar as mensaxes "eu" en lugar de mensaxes "ti" para mellorar a nosa comunicación.

Con frecuencia cando falamos con outras persoas e estamos en desacordo con elas, ou enfadados, ou simplemente non nos gusta o que nos están dicindo, adoitamos empregar as "mensaxes ...ti".

Este tipo de mensaxes obstaculizan a comunicación e dificultan a resolución dos temas/problemas formulados. Fan que a outra persoa se peche ante o que lle estamos dicindo, e mesmo poden xerar unha confrontación entre os interlocutores:

Max é moi torpe





CONTINÚA

- Ti es o responsable de

MENSAXES "TI"

eu" t
cións
es e t

que eu estea pasando mal.

- Se ti non dixeras iso, ningún se tería dado conta.
- Ti es un imbécil.
- Ti nunca estás de acordo

MENSAXES "EU"

- Eu síntome mal polo que dixeches.
- Gustaríame que non lles dixeras...
- Quixera que te comportases doutra forma.
- Temos dificultades para



Resumindo podemos dicir que a secuencia dunha "Mensaxe Eu" é: Describir unha situación concreta, facendo referencia ás consecuencias ou efectos da mesma e expresando os sentimentos que nos produce.

SEGUINTE APARTADO

5 - Negociación. Todos ganan.

Todos ganan



Objetivos:

- Evitar confrontaciones innecesarias
- Buscar alternativas
- Descubrir beneficios mutuos

- Que emocionalmente se sintan mellor

Estamos negociando constantemente: cos nosos pais -a paga semanal, a hora de regreso...-; cos nosos irmáns, amigos e amigas -a película a alugar, a pizza a encargar...-; cos nosos profesores e profesoras -a materia de exame, os deberes...-.

A negociación é unha habilidade que favorece a comprensión dos sentimentos dos demais, introducindo a busca de solucións que permitan a resolución/aceptación do problema suscitado, de forma que tódalas partes implicadas saian o máis favorecidas que sexa posible.

Hai persoas que son moi duras negociando e que o seu obxectivo inamovible pasa única e exclusivamente por gañar. Outras son demasiado brandas/suaves na súa negociación, demasiado inhibidas, facendo concesións que van incluso en contra das súas conviccións e en consecuencia fainas sentirse moi mal consigo mesmas.



Entre unha forma dura que supón un enfrontamento esgotador, e unha forma suave de negociación que non nos permite conseguir ningún dos nosos obxectivos e nos fai sentir mal, existe a posibilidade dunha negociación na que busquemos beneficios mutuos e solucións aceptables para tódalas partes implicadas. É un método no que TODOS GAÑAN.



Ficha para descargar



Ficha 4 - Todos ganan.pdf

43.5 MB



SEGUINTE APARTADO

6 - Un xeito de comportarse: "ser asertivo"



Obxectivos

- Recoñecer os diferentes estilos de respostas na comunicación persoal.
- Valorar os efectos, vantaxes e desvantaxes das respostas pasivas, agresivas e asertivas.

Un xeito de comportarse: "ser asertivo"

Seguro que cando liches o título de actividade pensaches ¿que é iso de ser asertivo?... Pois ben, a asertividade é un estilo comunicativo por medio do cal expresamos as nosas opinións, os nosos desexos, as nosas necesidades e sentimentos, dun xeito respectuoso, sen agresividade, desde unha comunicación "desde o eu", recoñecéndome como persoa con dereitos pero recoñecendo tamén os dereitos das demais persoas.

Ademais da conduta asertiva existen outras formas de comportarnos ou relacionarnos; así, podemos facelo mediante condutas pasivas ou condutas agresivas. No caso da conduta pasiva o suxeito acepta as cousas sin obxeccións nin resistencia ou faino enfrontándose de forma pouco clara. No caso da conduta agresiva deféndense os propios dereitos á custa dos dereitos dos demais.



Ficha 5 - Ser asertivo.pdf

43 MB



	Resposta pasiva	Resposta asertiva	Resposta agresiva
VANTAXES	Evítanse conflitos	Evítanse conflitos. Estamos	Facemos valer os nosos dereitos

	Resposta pasiva	Resposta asertiva	Resposta agresiva
		satisfeitos con nós mesmos porque fixemos valer os nosos dereitos, repectando os dos demais	
DESVANTAGES	Sentimento de inferioridade. Non facemos valer os nosos dereitos e os outros aproveítanse da situación. A persoa acaba sentíndose marxinada e mostrándose irritada pola frustración acumulada.		Xeración de conflitos. Rexeitamento dos demais por non ter en conta os seus dereitos. Sentimentos de culpabilidade por ter unha actitude violenta.

SEGUINTE APARTADO

Avaliación final

Pregunta

01/05

Ademais da conducta asertiva, existen outras formas de comportarnos ou relacionarnos, cales son?

- ☐ Agresiva e pasiva
- ☐ Positiva e agresiva
- ☐ Ningunha é correcta

Cal dos seguintes non se atopa dentro dos dez mandamentos do bo escoitador?

- ☐ Demostra que queres escoitar: amosa interese
- ☐ Fai preguntas e anima ao interlocutor/a
- ☐ O lugar no que se dialoga non ten demasiada importancia

Cales son os obxectivos da negociación?

- ☐ Buscar solucións á problemática detectada
- ☐ Atopar beneficios mutuos
- ☐ Todas son correctas

Cal destes elementos forma parte da comunicación?

- ☐ O ruído
- ☐ A mensaxe
- ☐ As dúas respostas son correctas

Na comunicación, as mensaxes verbal e non verbal deben de coincidir?

- ☐ Si
- ☐ Non é necesario
- ☐ A máis importante é a mensaxe non verbal