

RESUMEN TEMÁTICO MÓDULO III

ESCUCHA ACTIVA

Escuchar el mensaje y comprender sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo, entendiendo desde el punto de vista de quien habla.

ELEMENTOS QUE FAVORECEN LA ESCUCHA ACTIVA

- *Dejar de hablar: la tendencia a monopolizar la conversación dificulta la escucha.*
- *Prestar atención: estar presente con los cinco sentidos concentrados*
- *Identificar las emociones: las emociones pueden ser una interferencia en el contenido que nos están transmitiendo, por lo que debemos tomar conciencia de ellas y del filtro que representan*
- *No interrumpir o acabar la frase: dejemos que nuestro interlocutor se tome el tiempo de comunicar sus ideas. El apuro por cerrar la conversación nos puede hacer caer en la escucha selectiva.*
- *Fijarse la comunicación no verbal: Prestar atención a gestos, expresiones faciales, tono de voz, volumen y silencios, ya que estos hablan por nosotros.*
- *Participar y confirmar lo que se dice: las personas que escuchan activamente utilizan gestos, expresiones, preguntas y parafraseo de su interlocutor para comunicar que verdaderamente están escuchando.*

ASERTIVIDAD

Capacidad de expresarse de manera libre y espontánea, sin temores infundados ni ansiedades innecesarias. Se resume en defender nuestros derechos y mantener el debido respeto por los derechos ajenos.

ESTA HABILIDAD SE APOYA EN CUATRO PILARES

- 1. La capacidad de decir no, de poner límites*
- 2. La capacidad de poder hacer requerimientos*
- 3. El poder expresar sentimientos positivos y negativos*
- 4. El poder comenzar, continuar y terminar conversaciones.*

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, además de motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones.

EN INTELIGENCIA EMOCIONAL HAY DOS EJES IMPORTANTES:

- 1. La capacidad para la autorreflexión: identificar las propias emociones y regularlas de forma apropiada*
- 2. La habilidad para reconocer emociones, pensamientos y sentimientos de los demás.*