UD4. La persona mediadora y las habilidades comunicativas:

Buscad información en parejas y responded a las siguientes preguntas:

1.- ¿Por qué es muy importante utilizar mensajes en primera persona? Porque significa que el hablante se compromete y se implica en su comunicación, se hace responsable de sus palabras.

2.- ¿A qué hace referencia el concepto de autoconciencia? Es la capacidad de reconocer las propias emociones y saber cómo afectan al estado de ánimo y al comportamiento. Supone tomar perspectiva de los propios actos y pensamientos de manera consciente. Es el primer paso para la autorregulación y el cambio de conductas indeseadas.

3.- ¿Qué dos componentes conforman la empatía? Tiene un componente afectivo y otro cognitivo ¿en qué se diferencian? Desde lo afectivo intentamos sentir lo que siente la otra persona y desde lo cognitivo procuramos entender por qué lo está sintiendo así.

4.- Indica algunos aspectos relacionados con una comunicación verbal adecuada por parte de la persona mediadora. La comunicación verbal puede ser oral o escrita, y a este nivel comunicativo las habilidades se relacionan con la construcción de un mensaje organizado, estructurado y correcto tanto gramaticalmente como semánticamente, es decir, en su significado. Debe ser sencillo y claro. Debemos evitar tecnicismos y el tono y el volumen serán adecuados. El discurso será fluido, debe ser comprendido por los participantes e integrar las pausas necesarias para la reflexión.

5.- Señala algunos aspectos relacionados con la comunicación no verbal adecuada por parte de la persona mediadora. La persona mediadora debe mostrar una postura de acercamiento (cuerpo ligeramente inclinado hacia las personas y manos y brazos sin cruzar. Las manos extendidas hacia ellos/as para mostrar interés. No debemos invadir el espacio personal (no nos conocen) y la distancia será correcta (45-120 cm.). Es importante el contacto visual y que el encuentro sea en un lugar con una mesa redonda, de modo que miraremos a quien habla sin dejar de prestar atención a la actitud del/la otro/a. debemos evitar una gesticulación excesiva y mostrarnos sonrientes.

6.- Indica algunos ejemplos de actitudes y comportamientos propios de una persona asertiva

* Sabe escuchar
* Es capaz de dialogar y llegar a acuerdos
* Respeta los derechos de los demás
* Expresa su opinión sin temor
* Inicia, mantiene y finaliza una conversación adecuadamente
* Formula preguntas de modo correcto
* Sabe dar las gracias, pedir ayuda y disculparse
* Utiliza un habla fluida y un tono adecuado
* Conoce sus propios sentimientos y sabe expresarlos sin temor a los demás
* Se comunica verbal y no verbalmente, siendo ambas comunicaciones coherentes entre sí.
* Sabe decir no
* Acepta las críticas de las otras personas
* Goza de buena autoestima
* Tiene control emocional
* Muestra comodidad en la relación con los/las otros/as
* Manifiesta iniciativa y participación

7.- ¿En qué consisten los estilos pasivo, agresivo, y pasivo-agresivo? Son los contrarios al asertivo.

El estilo pasivo implica que la persona no reacciona por temor a enfrentamientos. Supone un no hacer y un no decir y la actitud mostrada es de inseguridad.

El estilo agresivo implica una falta de empatía y no siente interés por las ideas o sentimientos de la otra persona; simplemente impone sus puntos de vista, pudiendo valerse de intimidación chantaje y violencia.

En el combinado de los dos, el pasivo-agresivo, la persona calla y asume una posición pasiva pero expresa sus verdaderos sentimientos a escondidas o a otras personas no implicadas en la situación.

8.- ¿Qué pasos hay que dar para poder escuchar activamente?

Forma parte de la comunicación no verbal y se llama a veces escucha empática. Hay varias cosas imprescindibles:

* Mostrar una actitud previa positiva (predisposición) a aquello que la otra persona está contando
* Demostrar respeto por la otra persona y no interrumpirla
* Verificar la información a medida que se va recibiendo, de modo que te aseguras de entender el mensaje. Puede hacerse de varias formas: parafraseando al otro (repitiendo lo que dice), clarificando aspectos algo confusos, o resumiendo las conclusiones extraídas del mensaje