USAR HABILIDADES DE COMUNICACIÓN DE MANERA EFICAZ

4
LECCIÓN

AGENDA

- Actividad inicial
- Dije esto, pero quise decir aquello
- Mensajes en primera persona
- A ponerlo en práctica
- Conclusión
- Evaluación del estudiante

Objetivos

Los estudiantes reconocerán cómo la falta de comunicación puede intensificar un conflicto e incluso crear otros nuevos.

Los estudiantes pondrán en práctica habilidades de comportamiento asertivo en situaciones de conflicto.

Los estudiantes pondrán en práctica habilidades de comunicación en los conflictos de su propia vida.

Materiales necesarios

- Una copia de la hoja de actividades "Segundo acto" para cada estudiante (Parte I)
- Una copia de la hoja de actividades "Mensajes en primera persona" para cada estudiante (Parte

II)

Actividad inicial *(3 minutos)*

Dibuje una cuadrícula de tres en línea en la pizarra y coloque una "X" en una de las casillas. Sin decir nada, señale a un estudiante e indíquele que pase al frente del aula. Entréguele un trozo de tiza y mire hacia el juego. Juegue en silencio. Si gana, sonría de oreja a oreja y levante los puños en señal de victoria. Si pierde, frunza el ceño mientras se cruza de brazos y se enfada.

Agradézcale y pídale que se siente. Haga las siguientes preguntas:

- ¿Qué acaba de suceder aquí? (*Usted y un estudiante jugaron al juego tres en línea*).
- ¿Cómo sucedió si nunca dije una palabra? (*Usó gestos, o señales no verbales, para desafiar al estudiante, y ambos sabían cómo jugar*).
- ¿Al final del juego demostré entusiasmo o decepción? ¿Cómo se dieron cuenta?

Recuerde a los estudiantes el poder de la comunicación asertiva, tanto verbal como no verbal. Diga: "Hoy analizaremos cómo la falta de comunicación afecta los conflictos y cómo pueden comunicarse de manera más efectiva para resolverlos".

Parte I Dije esto, pero quise decir aquello *(20 minutos)*

Propósito: los estudiantes reconocen cómo la falta de comunicación puede intensificar un conflicto e incluso crear otros nuevos.

1. Los estudiantes representan un escenario.

Distribuya copias de la hoja de actividades "Segundo acto" a los estudiantes. Concédales tiempo para leer la hoja de actividades. A continuación, pida a voluntarios que interpreten los roles del padre y de Sam, utilizando solo la primera parte del diálogo (las palabras que se dijeron realmente).

2. Los estudiantes debaten el escenario.

Comience un debate sobre los niveles de falta de comunicación en este escenario formulando las siguientes preguntas:

- ¿Dónde comenzó realmente este conflicto? En otras palabras, ¿cuál fue el primer acto? (*Recibir un castigo en la escuela*).
- ¿Cómo reaccionó Sam ante el enojo del padre al principio del segundo acto? (*De manera agresiva*).
- ¿Por qué creen que Sam reaccionó de esta manera? (*Porque el padre estaba enojado y Sam estaba a la defensiva*).
- ¿Por qué Sam no dijo lo que realmente quería decir? (*Porque Sam estaba avergonzado*).
- ¿Qué hizo Sam después de darse cuenta de que había olvidado llamar a casa? (*Culpó a la maestra*).
- ¿Cuál será la consecuencia de esta falta de comunicación? (*El padre llamará a la maestra de Sam*).
- ¿Creen que este conflicto ha terminado? ¿Por qué sí o por qué no? (*No: si el padre llama a la maestra de Sam, comenzará otro conflicto*).

3. Los estudiantes representan otras versiones del escenario.

Pida a otros dos voluntarios que representen los papeles del padre y de Sam, esta vez utilizando el segundo conjunto de diálogos (lo que los personajes querían decir).

Cuando hayan finalizado, pregunte dónde falla la comunicación en esta versión. (*Después de la frase del padre: "¿Te olvidaste de que tenías una cita con el dentista?*"). Explique que, en este punto, la comunicación colapsa porque, a veces, Sam y el padre ya no hablan de las mismas cosas.

Pida a otros dos voluntarios que interpreten los papeles del padre y de Sam. Explique que, cuando el padre llegue a su segunda línea ("¿Te olvidaste de que tenías una cita con el dentista?"), pedirá a los voluntarios que se detengan e improvisen un final completamente nuevo para el escenario, uno en el que los personajes digan lo que en verdad quieren decir y eviten crear un conflicto nuevo.

Si es necesario, guíe al personaje de Sam para que explique por qué llegó tarde y al personaje del padre para que le recuerde a Sam la importancia de llamar a casa si se retrasa por cualquier motivo.

4. Los estudiantes reflexionan sobre la importancia de la comunicación.

Señale que no siempre nos resulta fácil decir lo que realmente queremos decir y que con frecuencia decimos cosas que no queremos. Diga: "En el caso de Sam, cuando se vio expresando mal lo que quería decir, continuó. ¿Qué más podría haber hecho?". (*Los estudiantes podrían responder: podría haberse corregido*). Pregunte: "¿Cómo esto habría cambiado las cosas?". (*Los estudiantes deberían decir que la comunicación entre Sam y el padre podría haber mejorado*).

Diga: "Comunicarse de manera efectiva diciendo lo que se quiere decir puede ser difícil, pero cuanto más trabajen en ello, más fácil será".

Parte II Mensajes en primera persona *(15 minutos)*

Propósito: los estudiantes pondrán en práctica habilidades de comportamiento asertivo en situaciones de conflicto.

1. Los estudiantes recuerdan la importancia del comportamiento asertivo.

Señale que, en la última versión del escenario, Sam y el padre demostraban un comportamiento más asertivo. Hablaban y actuaban de manera asertiva y, por lo tanto, podían comunicarse de manera más efectiva.

Pregunte si alguien puede recordar cómo ser asertivo, en lugar de pasivo o agresivo. Mediante preguntas e indicaciones, guíelos para que revisen los siguientes criterios que aprendieron a principios de año (vea la "lección 4: Ser asertivo" del *módulo uno: Comunicación)*:

- Hagan contacto visual.
- Hablen con calma, claridad y seguridad.
- Usen palabras que demuestren que son responsables.
- Digan lo que quieren decir con respeto.
- Asegúrense de que su lenguaje corporal y sus palabras envíen el mismo mensaje.
- Escuchen a la otra persona y piensen en lo que está diciendo.

Recuérdeles que el comportamiento asertivo suele ser la manera más exitosa de comunicarse, sobre todo durante los conflictos. Diga: "La comunicación efectiva es la clave para resolver conflictos".

2. Los estudiantes ponen en práctica habilidades de comunicación asertiva en los conflictos.

Dígales que cuando se sientan molestos o enojados, pueden recurrir a los "mensajes en primera persona" como ayuda para ser asertivos. Mientras distribuye copias de la hoja de actividades "Mensajes en primera persona", explique que estos mensajes pueden ayudarlos a asumir la responsabilidad de sus sentimientos y comenzar conversaciones que ayudarán a resolver conflictos.

Concédales tiempo para leer el ejemplo de la hoja de actividades. Señale lo siguiente sobre cada parte del mensaje en primera persona:

- Comienza con "yo", no con "tú/usted". También comienza con una afirmación sobre tus sentimientos. Empezar de esta manera garantiza que el orador y el oyente se enfoquen en las emociones del orador y no en una acusación dirigida al oyente. Las acusaciones no fomentan el diálogo, sino que desencadenan conflictos, porque el oyente se siente como si lo estuvieran atacando y, por lo tanto, suele negarse a escuchar. (Escriba: "comenzar con ‘yo’, no con ‘tú/usted’" en la pizarra).
- La segunda parte es una descripción fáctica de la acción que evocó determinadas emociones en el orador. Simplemente plantea el problema o lo que ha sucedido. Observen que no incluye acusaciones ni insultos, como "cuando eres desconsiderado". Este tipo de palabras solo intensificarán un conflicto. (Escriba "describir el comportamiento" en la pizarra).
- La última parte del mensaje explica por qué están experimentando determinadas emociones. Esta parte permite al oyente saber cómo y por qué el comportamiento afectó al orador. Una vez más, es importante enfocarse en lo que es importante para ustedes, y no en acusar o culpar a la otra persona. (Escriba "explicar cómo nos afectó el comportamiento" en la pizarra).

3. Los estudiantes usan mensajes en primera persona para expresar sus sentimientos.

Invite a los estudiantes a completar el resto de la hoja de actividades. Sugiérales que consulten la hoja de actividades "A veces me siento…" de la lección 2 a modo de ayuda. Recuérdales que la hoja de actividades "A veces me siento…" incluye una lista completa de vocabulario de sentimientos.

Cuando hayan finalizado, pida a voluntarios que compartan lo que escribieron. A medida que respondan, pídales que se expresen de manera asertiva. Si el tiempo lo permite, invite a otros estudiantes a interpretar el papel de la persona que recibe el mensaje, describir cómo reaccionaría ante el mensaje y explicar el motivo. Señale que la práctica de estos mensajes en voz alta ayudará a los estudiantes a preparar los mensajes en primera persona con mayor efectividad.

4. Los estudiantes debaten cómo los mensajes en primera persona demuestran un comportamiento asertivo.

Pídales que describan el comportamiento asertivo. Pregunte: "¿El uso de mensajes en primera persona puede ayudarlos a comportarse de manera más asertiva? ¿Cómo?" (*Los estudiantes deben decir que el uso de mensajes en primera persona les permite hablar con calma, claridad y seguridad, y decir lo que quieren decir con respeto*).

Parte III A ponerlo en práctica *(10 minutos)*

Propósito: los estudiantes ponen en práctica habilidades de comunicación en los conflictos en su propia vida.

1. Los estudiantes reflexionan sobre los conflictos en su propia vida.

Pídales que reflexionen sobre un conflicto en el que hayan estado involucrados recientemente, o en uno en el que estén involucrados ahora. Pídales que reflexionen sobre los detalles del conflicto y que piensen en la manera en que reaccionaron. Recuérdeles que piensen también en la otra persona involucrada en el conflicto.

2. Los estudiantes eligen un conflicto para abordar.

Conceda el resto del período de clase para que escriban mensajes en primera persona en los que expliquen cómo se sintieron y por qué. Dígales que se aseguren de identifican los conflictos antes de escribir sus mensajes en primera persona.

Recuérdeles que, cuando escriban sus mensajes en primera persona, es muy importante que sean asertivos, para hablar con calma y claridad, y que controlen sus emociones. Si pueden hacerlo, podrán escuchar de manera activa la respuesta de la otra persona y continuar un diálogo que resuelva el conflicto.

Conclusión *(2 minutos)*

Pídales que vuelvan a consultar la hoja de actividades del "Segundo acto" y que identifiquen los mensajes en primera persona que encuentren. (*Tanto el padre como Sam utilizaron formas de mensajes en primera persona en sus diálogos de lo que "realmente querían decir"*). Obtenga los siguientes **puntos clave** que se enseñaron en esta lección:

- Hablar y actuar de manera asertiva nos ayuda a comunicarnos de una manera más efectiva, sobre todo en los conflictos.
- Hablar con calma y controlar nuestras emociones nos ayuda a expresarnos de manera asertiva y a resolver conflictos.
- Una buena comunicación es la clave para resolver conflictos.

Evaluación del estudiante

1. Enumera tres razones por las que ocurre la falta de comunicación.
2. Imagina que estás intentando leer, pero otra persona cercana habla muy fuerte. Describe una manera agresiva de pedirle a esa persona que se calle, sin usar un mensaje en primera persona. Luego, describe una manera en que podrías pedirle a esa persona de forma asertiva que se calle, sin usar un mensaje en primera persona.
3. Enumera las razones por las que usar mensajes en primera persona es una manera eficaz de comunicarse.

EXTENSIONES DE LECCIÓN

Usar citas

"La bondad es más importante que la sabiduría, y el reconocimiento de esto es el comienzo de la sabiduría". -Theodore Isaac Rubin, autor de *One to One: Understanding Personal Relationships*

Como clase, analicen juntos cómo la amabilidad y la comprensión pueden ayudar a resolver un conflicto, mientras que forzar las opiniones de una persona puede, con frecuencia, intensificarlo. Pida a los estudiantes que aporten ideas sobre momentos en los que podrían haber usado la amabilidad para resolver un conflicto.

Abordar múltiples estilos de aprendizaje

Los mensajes en primera persona se enfocan en la atención y conversación de la persona que habla y sus sentimientos. Pida a los estudiantes que dibujen mensajes "en primera persona". Pídales que doblen a la mitad un trozo de papel de dibujo. Pida a los estudiantes que reflexionen sobre un conflicto que hayan tenido y dibujen la forma en que vieron el conflicto en una mitad y la perspectiva de la otra persona en la otra mitad.

Analicen cómo ver ambos lados de un conflicto puede ayudar a resolverlo.

Escribir en el diario

Pida a los estudiantes que escriban sobre una experiencia que hayan tenido la semana pasada en la que hayan podido evitar una discusión o conflicto.

Debata cómo los estudiantes pudieron lograr esto. Pregunte: "¿Evitar esta discusión o conflicto fue fácil o difícil?".

Usar tecnología

Pida a los estudiantes que busquen en línea información sobre la etiqueta en Internet. Analicen juntos las infracciones comunes de la etiqueta en Internet y cómo se perciben (p. ej., escribir en mayúsculas se considera gritar).

Analice cómo enviar un correo electrónico, un mensaje de texto o un mensaje instantáneo, a menudo, puede intensificar un conflicto, ya que las emociones son difíciles de transmitir en línea. Diga a los estudiantes que seguir la etiquete en Internet adecuada puede ayudarlos a expresarse en línea.

Tarea

Pida a los estudiantes que investiguen diferentes gestos que se usan para comunicarse en otras culturas. Pídales que también investiguen los gestos que tienen diferentes significados según la cultura.

Debata cómo los errores de comunicación simples debido a las diferencias culturales pueden causar conflicto.

Recursos adicionales

Analice la escritura como un medio de comunicación eficaz.

Permita que los estudiantes elijan un mensaje de *350 Fabulous Writing Prompts* de Jacqueline Sweeney. Pida a los estudiantes que trabajen en sus indicaciones. Luego, pídales que compartan su trabajo con la clase y expliquen lo que esperaban comunicar.

SEGUNDO ACTO

Lee lo que dice cada persona. Además, lee el texto debajo del diálogo para descubrir lo que quiso decir cada persona.

PADRE: (*molesto, enojado*) ¿Dónde has estado?
(*Llegas más de una hora tarde y he estado muy preocupado*).

SAM: (*a la defensiva*) En la escuela.
(*Me castigaron y estoy algo avergonzado*).

PADRE: (*confundido*) ¡Pero las clases terminaron hace más de una hora! ¿Qué estuviste haciendo?
(*¿Te olvidaste de que tenías una cita con el dentista?*)

SAM: (*ofendido*) ¡Te lo dije! ¡Estaba en la escuela! La maestra nos hizo quedar hasta tarde.
(*¿No me crees? Ay, ¿dije "nos"?*)

PADRE: (*frustrado*) ¿Por qué?
(*Por favor, sólo explica por qué llegaste tan tarde*).

SAM: (*ansioso*) Porque alguien estaba tirando bolitas de papel masticado y la maestra se enojó y castigó a la clase.
(*Bueno, en realidad solamente a mí, porque lancé algunas bolitas de papel masticado*).

PADRE: (*desconfiado*) Eso suena injusto, pero deberías haber tenido la sensatez de llamar.
(*¿Y tú no estuviste involucrado?*)

SAM: (resentido) ¡Es que la maestra no nos dejaba salir del salón!
(*Me olvidé de llamar. Eso es lo que debería haber hecho*).

PADRE: (*enojado*) ¡Ya está! ¡Voy a llamar a tu maestra para hablar de esto! ¡Tuve que cancelar tu cita con el dentista!

© 2022 OVERCOMING OBSTACLES

MENSAJES EN PRIMERA PERSONA

Los mensajes en primera persona son una muy buena manera de expresarte cuando estás molesto. Cuando los usas, las personas están más dispuestas a escucharte y responder sin enojarse ni ponerse a la defensiva. Lee el ejemplo y luego intenta escribir tus propios mensajes en primera persona.

EJEMPLO

Alguien en tu casa a menudo se olvida de darte tus mensajes.

Me siento *molesto*

cuando tú *no me das mis mensajes*

porque *son importantes para mí.*

1. **Un compañero de clase comenzó a llamarte con un apodo que no te gusta.**

   Me siento _____

   cuando tú _____

   porque _____

2. **Tu maestra no te ha elegido para hablar en clase en toda la semana, aunque has levantado la mano.**

   Me siento _____

   cuando tú _____

   porque _____

3. **Uno de tus amigos a menudo toma tus cosas prestadas, pero no te las devuelve.**

   Me siento _____

   cuando tú _____

   porque _____

© 2022 OVERCOMING OBSTACLES