

OEA | Facilitadores  
JUDICIALES



# Manual de Autoaprendizaje sobre las **Habilidades Sociales y la Resolución de Conflictos**





# Manual de Autoaprendizaje sobre la Resolución Alternativa de Conflictos

## Comité editorial

### Secretaría para el Fortalecimiento de la Democracia

#### Francisco Guerrero

Secretario para el Fortalecimiento de la  
Democracia

#### María Teresa Mellenkamp

Oficial a cargo del Departamento de  
Sustentabilidad Democrática y Misiones  
Especiales

### Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales

#### Juan Carlos Roncal Pajares

Coordinador General del Programa Interamericano  
de Facilitadores Judiciales

#### Claudia Verónica Urbina

Asistente del Programa Interamericano de  
Facilitadores Judiciales

#### Iliana Esmeralda Barahona

Asistente del Programa Interamericano de  
Facilitadores Judiciales

#### Rosa Elia Portillo

Asistente de Contenidos Digitales del Programa  
Interamericano de Facilitadores Judiciales

## Equipo Técnico

#### Claudia Verónica Urbina

Creación y adaptación de contenido didáctico

#### Rosa Elia Portillo

Diseño y diagramación



# OEA

Más derechos para más gente

Este documento ha sido realizado con el  
financiamiento del Gobierno de Italia



Ministero degli Affari Esteri  
e della Cooperazione Internazionale

# OEA

*Derechos de autor© (2023)  
Organización de los Estados  
Americanos. Todos los derechos  
reservados bajo las Convenciones  
Internacionales y Panamericanas.*

*Ninguna porción del contenido de  
este material se puede reproducir o  
transmitir en ninguna forma, ni por  
cualquier medio electrónico o  
mecánico, total o parcialmente, sin  
el consentimiento expreso de la  
Organización.*

*Preparado por el Departamento de  
Sustentabilidad Democrática y  
Misiones Especiales de la OEA a  
través del Programa Interamericano  
de Facilitadores Judiciales.*

*Los contenidos expresados en este  
documento se presentan  
exclusivamente para fines  
informativos y no representan la  
opinión o posición oficial alguna de  
la Organización de los Estados  
Americanos, de su Secretaría  
General o de sus Estados Miembros.*

# ÍNDICE

<b>Presentación</b> .....	<b>1</b>
<b>Módulo 1: La sociedad y el conflicto</b> .....	<b>2</b>
La naturaleza social del ser humano.....	3
El desarrollo social del ser humano.....	5
De la naturaleza social a vivir en sociedad.....	7
La vida en sociedad y el conflicto.....	8
Evaluación.....	11
<b>Módulo 2: Introducción a las habilidades sociales</b> .....	<b>14</b>
¿Qué son las habilidades sociales?.....	15
¿En qué consisten las habilidades sociales?.....	16
Por qué son importantes las habilidades sociales?.....	19
Evaluación.....	21
<b>Módulo 3: Las habilidades sociales esenciales para todo líder y lideresa</b> .....	<b>24</b>
Las 3 habilidades sociales que necesitas.....	25
Escucha activa.....	25
Capacidad de negociar.....	26
Asertividad.....	27
Evaluación.....	30
<b>Módulo 4: Las habilidades sociales para resolver conflictos</b> .....	<b>34</b>
Desarrolla las 3 habilidades sociales que todo líder y lideresa necesita.....	35
¿Cómo desarrollar la escucha activa?.....	35
¿Cómo desarrollar la capacidad de negociar?.....	37
¿Cómo desarrollar la asertividad?.....	39
Evaluación.....	41
Respuestas.....	44
Caja de herramientas.....	52

# PRESENTACIÓN

El Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de los Estados Americanos (PIFJ/OEA), es una iniciativa de la Secretaría General (SG/OEA), ejecutada en 11 países de la región, que promueve el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos, a fin de conducir a los Estados Miembros hacia el efectivo cumplimiento del derecho de acceso a la justicia y a vivir en paz.

En el marco de uno de sus ejes de trabajo, el PIFJ/OEA busca fortalecer las aptitudes y habilidades de personas "facilitadoras judiciales" (FJ), "conciliadoras en equidad" (CE) y "orientadoras judiciales" (OJ), a través de la ejecución de diversos esfuerzos de carácter educativo, tales como manuales de autoaprendizaje, diplomados, cursos y talleres virtuales enfocados en temas sobre derechos humanos, resolución de conflictos y procesos judiciales.

Así, en 2023, el PIFJ/OEA elaboró el manual de autoaprendizaje sobre "Las habilidades sociales y la resolución de conflictos", una guía de presentación inicial a este tema de gran relevancia para los operadores de solución alterna de justicia en la región. Con la elaboración de este documento, se espera habilitar un instrumento que permita comprender, de forma clara y sencilla, los principios básicos para la gestión adecuada de conflictos.

El PIFJ/OEA espera que este esfuerzo pueda llegar a manos de todas las personas FJ, CE y OJ, que puedan disfrutar de su contenido y poner en práctica las herramientas y recomendaciones que en él se albergan, a fin de facilitar su labor, como agentes de cambio que son.

**Del equipo PIFJ/OEA,  
con la mayor de las consideraciones.**

# 1

## MÓDULO

# La sociedad y el conflicto

### Reflexiona:

1. ¿Por qué crees que el ser humano se relaciona con otras personas?
2. ¿Convivir con otros es una necesidad o es una decisión?



# La naturaleza social del ser humano

“El hombre es un ser social por naturaleza”, una expresión que seguramente has escuchado antes. El filósofo Aristóteles utilizaba esta frase para explicar que cada uno de nosotros nace con cualidades sociales que vamos perfeccionando a medida vamos creciendo. La razón es muy simple, y es que necesitamos de los demás en nuestro diario vivir.



Aristóteles

La naturaleza social del ser humano hace referencia al estado constante de convivencia que mantenemos con nuestros semejantes, para el alcance de objetivos individuales y/o colectivos. Asociando lo anterior a la frase de Aristóteles, deducimos que las personas tenemos un instinto natural de interacción que se activa cuando buscamos lograr algo en específico y que, por cierta razón, no podemos obtener por nuestros propios medios.



# Algunos fines que impulsan al hombre a asociarse:

## Supervivencia:

Sentir seguridad y protección.



## Compañía:

Recibir afecto, apoyo emocional y compartir experiencias.

## Cooperación:

Dividir obligaciones y recibir apoyo en el desarrollo de actividades.



## Aprendizaje:

Cultivar prácticas, conocimientos y habilidades.

# El desarrollo social del ser humano

Las personas, al nacer, tenemos nuestro primer encuentro social a través de la familia. A partir de ese instante nos encontramos condicionados a relacionarnos unos con otros, y lo hacemos prácticamente como si estuviésemos respondiendo a un impulso natural, es decir, de forma automática e involuntaria. La misión es apoyarnos de nuestros semejantes para el alcance de objetivos.



Los bebés, por ejemplo, desarrollan su curiosidad social entre los cuatro y seis meses de vida. Durante esta etapa comienzan a disfrutar la compañía de sus padres, hermanos u otros familiares y a hablar por medio de palabras simples y específicas que les ayudan a comunicar sus deseos y a satisfacer sus necesidades. La socialización que ejerce el ser humano en este periodo se limita, únicamente, al alcance de fines personales.



Posteriormente, en la niñez y adolescencia, los seres humanos experimentan situaciones sociales más complejas y externas al núcleo familiar, como es el caso de las interacciones que diariamente sostienen con sus compañeritos y profesores en la escuela. También desarrollan relaciones de amistad con otros niños y niñas, por medio de las cuales aprenden a compartir, cooperar y gestionar emociones, o, lo que es igual, a respetar y validar los intereses de los demás.



Cuando el ser humano llega a la adultez, se espera que haya alcanzado el nivel máximo de desarrollo social. Según esta idea, la persona adulta debe ser experta en el manejo de las relaciones interpersonales y poseer distinguidas habilidades para la comunicación; no obstante, el desarrollo social es un proceso continuo y dependiente de diversos factores, como el entorno social y las experiencias personales, por lo que podemos permanecer en evolución durante toda nuestra vida.



# De la naturaleza social a vivir en sociedad

Debemos tener claro que hay una diferencia entre ser naturalmente social y vivir en sociedad:

La naturaleza social es un instinto inherente al ser humano que lo motiva a interactuar con los demás, es decir, a comunicarse y entablar acciones de mutua cooperación. La naturaleza social genera vínculos temporales o específicos, ya que su fin es simplemente alcanzar un objetivo; así podemos destacar interrelaciones que concluyen al haber alcanzado el fin buscado o a las que se recurre únicamente cuando se es necesario.



**Ejemplo:** Una relación de vendedor y comprador que terminará cuando se logre el objetivo: vender.



Cuando hablamos de vivir en sociedad aludimos a la decisión de establecer un vínculo permanente con un grupo de personas en específico. La vida en sociedad implica saber compartir, respetar y tolerar, ya que se refiere a coexistir con personas que coinciden con algunos de nuestros objetivos, pero que también tienen ciertos ideales contrarios a los nuestros.

**Ejemplo:** Un matrimonio ya que ambas partes establecen un vínculo permanente.

A pesar de ser disímiles<sup>1</sup>, ambas terminologías están interconectadas; de hecho, la vida en sociedad es una manifestación de la naturaleza social, es gracias a esta cualidad que el ser humano puede tomar la decisión de vivir en compañía de otros.

Prácticamente, el ser humano es libre y tiene la potestad para decidir el estilo de vida que quiere llevar dentro de la sociedad. Lo anterior conlleva a la necesidad de someterse a normas y reglamentos de convivencia, con el fin de garantizar un ambiente de paz y equidad entre miembros tan diversos.

## La vida en sociedad y el conflicto

Es un hecho que la vida en sociedad proporciona beneficios, pero es también verdad que para mantenerla nos enfrentamos a ciertas dificultades. El interactuar con otras personas requiere de esfuerzo, sobre todo cuando están de por medio factores como diferencias de pensamiento, intereses opuestos o recursos escasos.

El conflicto es una parte prácticamente inevitable de la vida en sociedad. Los seres humanos somos diversos, cada uno tiene experiencias, perspectivas, valores y creencias únicas y diferentes a la de los demás; es por ello que se generan los conflictos, ya que ninguno de nosotros concibe la vida de la misma manera.



<sup>1</sup>Disímil: aquello que es diferente o desigual.

Por su parte, los seres humanos presentamos ciertas cualidades intrínsecas a nuestra naturaleza que favorecen al surgimiento de conflictos, entre las cuales podemos mencionar:

### 1. Desligamiento de culpa:

frente a un conflicto, las personas solemos tener la convicción de que nos han tratado injustamente y, por lo tanto, nos posicionamos como la “víctima” y a la contraparte como el “agresor”; este pensamiento nos lleva a ignorar las faltas o atropellos que cometimos y que aportaron a generar el problema.



### 2. Orgullo:

también puede ser que las personas sean conscientes de su culpa en el conflicto, pero por no perder su “dignidad” prefieren no reconocerla frente a su contraparte.

### 3. Egoísmo:

es válido que las personas prioricen sus objetivos y necesidades personales; el problema es que, muchas veces, esto provoca pasar por sobre las necesidades de los demás.





#### 4. Falta de empatía:

no ponernos en el lugar de nuestra contraparte nos limita a no comprender sus puntos de vista con respecto a la situación, lo cual puede dificultar el estado de paz y fácil solución de diferencias.

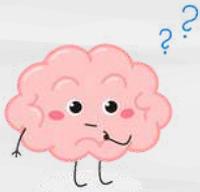
#### 5. Descontrol de las emociones

actuar bajo el impulso de nuestras emociones y sin raciocinio ni criterio respecto a la magnitud de lo que hacemos nos lleva a reaccionar de manera desproporcionada, provocando que los problemas empeoren.



No debemos olvidar que los conflictos son importantes, ya que nos ayudan a evolucionar, crecer y mejorar; esto siempre y cuando la gestión sea adecuada. La forma en la cual nos manejamos durante un conflicto determinará si los resultados serán constructivos o destructivos, por ello es necesario que al desarrollar nuestra capacidad personal de resolución de conflictos tengamos como base las habilidades sociales.

**¡Bien hecho completaste el 1er. Módulo!**



# Evaluación Módulo 1

1. Ubica en los paréntesis de cada oración el número respectivo a la respuesta correcta:

## ORACIONES

( ) La naturaleza social del hombre se refiere

( ) El impulso de relación por supervivencia hace alusión

( ) El impulso de relación por compañía hace alusión

( ) El impulso de relación por cooperación hace alusión

( ) El impulso de relación por aprendizaje hace alusión

## RESPUESTAS

1 A que el hombre se relaciona con los demás para recibir afecto, apoyo emocional y compartir experiencias.

2 Al estado constante de convivencia que mantenemos con nuestros semejantes, para el alcance de objetivos individuales y/o colectivos.

3 A que el hombre se relaciona con los demás para cultivar prácticas, conocimientos y habilidades.

4 A que el hombre se relaciona con los demás para sentir seguridad y protección.

5 A que el hombre se relaciona con los demás para dividir obligaciones y recibir apoyo en el desarrollo de actividades.

2. Define las diferencias entre “naturaleza social” y “vivir en sociedad”, escribiendo cada característica en el espacio que corresponda:



### Características

Instinto inherente al ser humano	Decisión que toma el ser humano	Coexistencia basada en el alcance de objetivos mutuos y el respeto de ideales opuestos
Establece vínculos permanentes	Genera vínculos temporales o específicos	Relación para el alcanzase de un objetivo

Ubica las características:

Naturaleza social	Vivir en sociedad

3. Con base en cada descripción, escribe la cualidad intrínseca a la naturaleza humana que favorecen el surgimiento de conflictos:



- Desligamiento de culpa
- Orgullo
- Egoísmo
- Falta de empatía
- Descontrol de las emociones

Descripción	Cualidad intrínseca
Ignorar las faltas o atropellos que hemos cometido y que han aportado a la generación del problema.	
Actuar de manera desproporcionada, bajo impulso de nuestras emociones, sin raciocinio ni criterio de lo que hacemos.	
Pasar por encima de las necesidades de la otra persona para poder satisfacer las nuestras.	
Evitar reconocer nuestra culpa frente a la otra persona, para no perder nuestra “dignidad”.	
No ponernos en el lugar de la otra persona y no querer comprender su punto de vista	

*Página de respuestas:*

# Introducción a las habilidades sociales

Para comenzar, autoevalúa tus conocimientos previos sobre el tema.

Escribe 3 palabras con las que definirías a las “habilidades sociales”:

Palabra 1	Palabra 2	Palabra 3



# ¿Qué son las habilidades sociales?

Ya hemos establecido que los seres humanos deciden agruparse como un mecanismo de supervivencia y como una estrategia para satisfacer sus necesidades; algo que no hemos mencionado es que toda organización humana tiene la presencia de líderes, cuya función principal es velar por el alcance de las necesidades colectivas.

Enfocado en su deber, todo líder y lideresa busca mantener el orden y la estabilidad social y, para ello, necesita técnicas y otras herramientas que le permitan relacionarse adecuadamente con las personas a las que dirige; y esto mismo son las habilidades sociales, un conjunto de herramientas que simplifican la interacción que tenemos con los demás.

<b>Definición 1</b>	Conjunto de conductas sociales dirigidas hacia un objeto, interrelacionadas, que pueden aprenderse y que están bajo el control del individuo.
<b>Definición 2</b>	Expresión adecuada de cualquier emoción, que no sea la respuesta de ansiedad.
<b>Definición 3</b>	Capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente a aquellos que provienen del comportamiento de los demás.
<b>Definición 4</b>	Conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando todo ello en los demás.

Fuente: Elaboración del PIFJ/OEA, con información recopilada de Martínez, A. (2021). Las habilidades sociales. Ensayo. Universidad Privada San Juan Bautista. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication>

# ¿En qué consisten las habilidades sociales?

Las habilidades sociales tienen dos componentes mutuamente relacionados:

Por un lado, las habilidades sociales son la **distinción e interpretación de los impulsos sociales**, es decir, entender las razones por las cuales las personas actúan de una forma u otra.

## Veámoslo a través de un ejemplo:

*Alberto y Elena son una pareja que justo acaba de tener su primera pelea. Terminando de cenar, Alberto se levantó directo a ver la televisión, mientras que Elena recogió la mesa, limpió la cocina y lavó los platos. Habiendo transcurrido solo un par de minutos, Alberto se levantó del sillón por un vaso con agua; al ver a Elena, procedió a abrazarla, pero ella lo empujó, rechazando el gesto.*



¿Por qué crees que Elena actuó de esa forma?  

R/.

¡Correcto! Fue en razón a que se enojó con Alberto porque no le ayudó. Pero, ¿cómo fue que llegaste a esa conclusión?

A lo mejor usaste tus habilidades sociales para interpretar que la reacción de Elena podría muy fácilmente ser tu reacción, si esa situación te estuviese pasando a ti; en palabras más técnicas, distinguiste el motivo de un suceso social, mediante la identificación de posibles respuestas, basadas en la lógica del actuar humano.

Ahora bien, ya sabemos la razón por la que Elena actuó de esa forma, pero, a lo mejor y puedes llegar a pensar que su conducta no fue la más adecuada.

Es natural que el ser humano responda a una situación por instinto y no por raciocinio, así como lo hizo Elena. Está claro que Elena buscaba demostrar su enojo para que Alberto comprendiera que lo que hizo le disgustó; pero ¿qué pasa si Alberto desconoce sobre las habilidades sociales y no puede interpretar su reacción? Puede que Alberto incluso se enoje con Elena por el empujón que le dio.



Entonces, ¿qué debería hacer Elena para que Alberto entienda lo que está pasando? La respuesta es sencilla y te la explicamos con el segundo componente.

Resulta que las habilidades sociales son también la **expresión de nuestros sentimientos, opiniones y deseos**, de forma adecuada.

Si Elena sabe que para Alberto es difícil interpretar el lenguaje no verbal, entonces lo que debe buscar es que la expresión de sus emociones sea mediante el uso de palabras. Una buena forma para demostrarle su descontento habría sido explicándole lo que no le gustó; posiblemente Alberto hasta habría ayudado si ella se lo hubiese pedido desde un principio.

Así, expresarte adecuadamente significa saber cuál es la manera más apropiada para que el público con el que estás tratando entienda el mensaje que quieres transmitir, y es también transmitirlo controlando cualquier expresión de enojo o ansiedad para no lastimar o agredir a nadie.

 **Veámoslo con otro ejemplo:**



*Patricia es una niña de 3 años con una inmensa creatividad. Un día, tomó prestado el vestido que su mamá había comprado esa misma tarde, para confeccionar un conjunto para su muñeca favorita.*

¿Cómo le expresarías a Patricia lo que sientes?



R/.

¡Muy bien! Seguro concuerdas en que Patricia es muy chica y sus intenciones no eran malas, por lo que gritarle o agredirle solo provocaría un daño emocional en ella; muy seguramente pensaste en que la mamá debe dejar que el enojo le pase, para luego explicarle que los objetos personales de los demás no se deben agarrar sin su permiso. La mamá incluso podría explicarle que lo que ella siente por ver arruinado su vestido es lo mismo que Patricia sentiría si le arruinaran su muñeca favorita. De esta forma, la niña entendería los sentimientos de la madre, sin necesidad de gritos ni agresiones.

## ¿Por qué son importantes las habilidades sociales?

Las habilidades sociales son imprescindibles para un desarrollo personal estable y significativo, debido a que posibilitan la construcción de una vida social apropiada, por tres motivos principales:

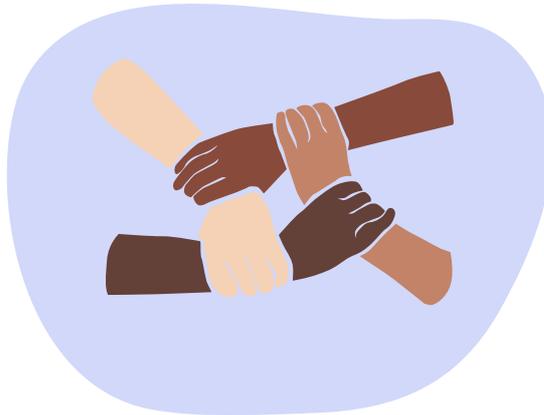
### **1** Permiten un desempeño interpersonal saludable

Con el manejo de las habilidades sociales se facilita el comprender a los demás y, con ello, el tratarlos de manera adecuada, según lo requieran sus emociones o necesidades.



## **2** Simplifican la fácil adaptación:

La vida va cambiando progresivamente y con ello los ideales y perspectivas colectivas; en este caso, las habilidades sociales nos permiten comprender y respetar la diversidad de nuevas costumbres y culturas, así como adaptarnos a diferentes situaciones sociales.



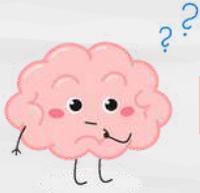
## **3** Contribuyen a una mejor calidad de vida:

Las relaciones saludables conllevan a una vida sin conflictos o a su solución pronta y oportuna, permitiendo una vida llena de paz y bienestar emocional, tanto para nosotros como para quienes nos rodean.



A medida que adquirimos y perfeccionamos nuestras habilidades sociales nos facultamos para enfrentar cualquier situación social con mayor seguridad. Desenvolvernoss de forma satisfactoria en diferentes contextos nos dará la oportunidad de alcanzar nuestros objetivos con mayor facilidad.

**¡Bien hecho completaste el 2do. Módulo!**



## Evaluación Módulo 2

### 1. Encierra en un círculo la respuesta correcta:

#### ¿Qué son las habilidades sociales?

a) Conjunto de herramientas que facilitan el mentir y engañar a las personas.

c) Conjunto de herramientas para dominar a los demás y conseguir lo que queremos.

b) Conjunto de herramientas que nos ayudan a ignorar los problemas sociales.

d) Conjunto de herramientas que simplifican la interacción que tenemos con los demás.

### 2. Trazando una línea, agrupa cada respuesta con el componente de las habilidades sociales que le corresponde:

#### Distinción e interpretación de los impulsos sociales

a) Saber cuál es la manera más apropiada para que las personas con las que hablas entiendan tu mensaje.

b) Entender las razones por las cuales las personas actúan de una forma u otra.

#### Expresión adecuada de sentimientos, opiniones y deseos

c) Transmitir tu mensaje controlando cualquier expresión de enojo o ansiedad para no lastimar o agredir a nadie.

d) Distinguir el motivo de un suceso social, bajo la lógica del actuar humano.

### 3. Lee el siguiente caso y luego responde:

Violeta y Nicolás son vecinos desde hace 2 años, aproximadamente. Durante su primer año viviendo en el mismo edificio, ambos crearon una linda amistad; pero, las cosas cambiaron en febrero del año siguiente, cuando Violeta dejó de hablarle a Nicolás sin mayor explicación.

Nicolás nunca intentó acercarse a Violeta, ya que él consideró que ella estaba siendo muy grosera al ignorarlo y que un verdadero amigo no se comportaría así. Fue hasta seis meses después, en el cumpleaños de Nicolás, que Violeta le llamó para felicitarlo y decidieron aclarar las cosas.

Durante la conversación, Violeta le explicó a Nicolás que su enojo se debió a que él olvidó su cumpleaños (31 de enero); Nicolás muy apenado le preguntó “¿Por qué no me lo dijiste?”, a lo que Violeta respondió “Nunca me lo preguntaste”.



Responde:

a) ¿Cuál es el componente de las habilidades sociales en el que Nicolás falló?

a) Distinción e interpretación de los impulsos sociales

b) Expresión adecuada de sentimientos, opiniones y deseos

**b) Explica el porqué de tu respuesta:**

*R/.*

**c) ¿Cuál es el componente de las habilidades sociales en el que Violeta falló?**

a) Distinción e interpretación de los impulsos sociales

b) Expresión adecuada de sentimientos, opiniones y deseos

**d) Explica el porqué de tu respuesta:**

*R/.*

**e) Según tu opinión, ¿cómo Violeta y Nicolás tendrían que haber manejado la situación?**

*R/.*

*Página de respuestas:*

# Las habilidades sociales esenciales para todo líder y lideresa

## 3 MÓDULO



Clasifica estas **acciones** según tu criterio:

- Gritar
- Comunicar
- Escuchar
- Ignorar
- Negociar
- Respetar
- Golpear
- Insultar

Está bien		Está mal	

# Las 3 habilidades sociales que necesitas

Son muchas las habilidades sociales, pero entre las principales podemos destacar:



## Escucha activa

¿Sabías que no es lo mismo oír que escuchar? Lo comprobaremos a continuación.

### Proyecta lo siguiente:

Estas conversando con un amigo y de repente te dice **“pagaría por no volver al trabajo nunca más”**.



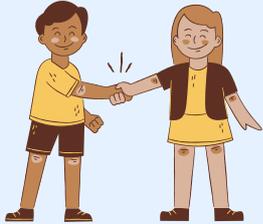
¿Qué interpretas de lo que acaba de decir?

R/.

A lo mejor estás de acuerdo en que hay dos formas de ver lo que él expresó. La primera es la forma racional, es decir, percibir tal cual lo que dijo, captando que tu amigo no quiere trabajar más; la segunda forma es la intuitiva, que se refiere a analizar el trasfondo de lo expresado, o, lo que es igual, descifrar que hay un escenario oculto en sus palabras.

Oír es percibir los sonidos que se emiten, dicho de otra forma, es una interpretación racional. La escucha activa, por su parte, es la capacidad para prestar atención a lo emitido, o sea, una interpretación intuitiva. Escuchar activamente es ser consciente de lo que una persona está diciendo, comprender plenamente su mensaje y responder conforme a lo que necesita recibir.

Tal vez tu amigo tuvo un conflicto que lo motivó a expresarse de esa forma, pero tiene miedo de contarlo. Una persona que solo oye a su interlocutor se quedaría con el contexto que este acaba de expresar; pero una persona que ha desarrollado la escucha activa comprendería que sus palabras pueden no ser literales, sino que pueden estar influenciadas por un problema o una situación.



## Capacidad de negociar

Convivir con otras personas normalmente dará la apertura a coalición de pensamientos u opiniones respecto a las formas de vivir o de hacer algo en específico; pero, ¿sabías que puedes ejercitar tu capacidad de negociar para hacer valer tus intereses, respetando también los de los demás?

### Imagina esto:

Estás estudiando arquitectura y te toca hacer un trabajo grupal, el cual decides realizar con tu amiga, María; cotidianamente concuerdan en todo, pero, resulta que para el desarrollo del trabajo asignado no logran ponerse de acuerdo:

María quiere que la casa sea amarilla con ventanas azules.

A ti, la idea de las ventanas azules te gusta, pero el color de la casa lo prefieres blanco.



¿Qué harías para ponerte de acuerdo con María?

R/.

Una solución es dejar las ventanas de color azul, ya que ambos concuerdan en ello; luego, para convencer a tu amiga de pintar la casa de blanco podrías proponerle que ella escoja el color de la puerta o, también, podrías sugerirle que escojan un color intermedio entre el blanco y el amarillo, como el beige.

A eso se refiere la capacidad de negociar, saber proponer, discutir y acordar opciones que permitan el “ganar-ganar”, es decir, llegar a un punto aceptable no solamente para ti, sino para tu contraparte. La capacidad de negociar es buscar un arreglo conveniente para todas las personas involucradas, a través de la discusión de diversos términos a los que estamos dispuestos a ceder o renunciar, con el fin de obtener algo en específico.

¿Te imaginas que María termine aceptando escoger el color de la puerta y la decida roja? A lo mejor la combinación no te guste, pero es una opción que estás decidiendo aceptar con tal de que la casa sea del color que tú quieres. Es por eso que la negociación, generalmente, nos lleva a un estado de conformidad en el cual los resultados no salen tal y como los planeamos, sin embargo, nos dejan satisfechos.



## Asertividad

Hay tres formas distintas de responder ante situaciones que nos desagradan: la forma agresiva, la forma pasiva y la forma asertiva. ¿Sabes cual es la diferencia entre ellas?

### Te lo explicamos con este ejemplo:

En el trabajo tienes un nuevo compañero, Jaime, quien se ha incorporado hace solo 3 días y desconoce las reglas de la oficina.

Desde que Jaime llegó, has notado que utiliza cosas de todos los empleados sin pedirles permiso primero.



A Jaime nadie le ha explicado aún que el equipo en los escritorios está asignado para uso personal de cada empleado; él piensa que se puede disponer de ellos libremente porque son bienes colectivos. Con base en ese malentendido es que él considera correcto tomar las cosas sin consultar.

Resulta que tú este día tienes una reunión virtual con tu jefa. Al llegar a tu escritorio ves que tu laptop no está y comienzas a buscarla. Sin poder encontrarla, recurres a prestar la de tu compañera de la par. Cuando por fin entras a la reunión, tu jefa te regaña, pues has ingresado 15 minutos más tarde de lo acordado.

La reunión termina, te levantas por una taza de café y cuando pasas frente al escritorio de Jaime te das cuenta de que él tiene tu laptop.

¿Qué le dirías a Jaime?

R/.

Imagina por un momento que tu respuesta es **agresiva**, es decir, actúas violentamente, dañando física o verbalmente a tu contraparte porque antepones tus emociones por encima de las suyas.

En este caso procedes a gritar e insultar a Jaime. Él, al escuchar tus ofensas sin saber que la laptop es tuya puede llegar a considerar que el problema es que tú no quieres compartir el equipo de trabajo, convirtiéndote en la “mala persona” y generando un pleito entre ambos. Así, debes entender que las respuestas agresivas generan que el ambiente se torne hostil y que los problemas se prolonguen.



Ahora, piensa que tu respuesta es más bien **pasiva**, con acciones de sumisión o evasión que colocan las emociones de los demás por encima de las tuyas. Siendo así, tu respuesta sería no decir nada para evitar el confrontamiento y no molestar a Jaime. Hasta este punto hemos entendido que Jaime no actúa con la intención de dañarte, sin embargo, su actuación te perjudica y si no se lo haces saber él seguirá violentando tus derechos de forma involuntaria. Las respuestas pasivas lo que hacen es dar consentimiento a que el problema siga sucediendo y provocándote daño indefinidamente.

Por ello, si lo que quieres es que el problema no vuelva a suceder, busca que Jaime entienda la razón de tu enojo dándole una respuesta asertiva:



“Jaime, sé que eres nuevo y apenas te estás adaptando al ambiente laboral. Me gustaría aclararte que el equipo de trabajo es asignado a cada empleado; por ejemplo, la laptop que encontraste en mi escritorio está destinada para mí uso personal.

Me ha molestado que la tomaras sin avisar, pues me ha ocasionado acceder tarde a la reunión virtual con mi jefa y ella me ha regañado por ello. ¿Te parece si a la próxima me preguntas antes de utilizarla?”

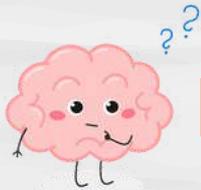
La **asertividad** se refiere a la habilidad de expresar nuestras opiniones, necesidades y deseos de forma clara y precisa, tomando en consideración el impacto que esto pueda tener en los demás.



Ser asertivo te permite exigir y defender tus derechos, siendo consciente que también debes respetar los derechos de tu contraparte. En el caso del ejemplo anterior, tú tienes derecho a que se respeten tus pertenencias tanto como Jaime tiene derecho a ser respetado y que no lo insulten.

Ahora que ya sabes cuáles son las **3 habilidades esenciales** para todo líder y lideresa, aprende a utilizarlas para ayudar a los demás en la resolución de sus conflictos.

**¡Bien hecho completaste el 3er. Módulo!**



## Evaluación Módulo 3

### 1. Lee el siguiente caso y luego responde:

Marcos y Diana son una pareja de hermanos cuyos fines de semana los dedican para salir y almorzar juntos. Siendo equitativos, han estipulado un día específico en el que cada uno decidirá el lugar al que irán; Marcos decide los sábados y Diana los domingos.

Hoy, domingo, Diana ha decidido que quiere hamburguesas. Marcos usualmente disfruta comer hamburguesas, es solo que el sábado almorzaron alitas de pollo picantes y a su estómago no le cayeron muy bien que digamos... Él ya se encuentra bien, sin embargo, preferiría comer algo más liviano, como una sopa.

Marcos le comenta la situación a Diana proponiéndole que, si ella acepta, él la dejará escoger tanto el sábado como el domingo del próximo fin de semana. Diana, fascinada con la idea, acepta y lleva a Marcos a comer sopa.





## Responde

a) ¿Cuál es la habilidad social que Marcos utilizó para convencer a Diana?

- a) Escucha activa
- b) Negociación
- c) Asertividad

b) Explica el porqué de tu respuesta:

R/.

2. Encierra en un círculo las características que correspondan a la escucha activa

- Interpretación intuitiva del mensaje transmitido por una persona
- Comprender plenamente el mensaje de una persona y responder conforme a lo que necesita recibir
- Oír los sonidos que se emiten
- Prestar atención a lo que se emite
- Interpretación racional del mensaje transmitido por una persona
- Asumir el contexto literal/palabras precisas que una persona expresa

### 3. Lee el siguiente caso y luego responde:



Emilia y Cristóbal compraron un carro para la celebración de su primer mes de casados. Quien más lo utiliza es Emilia, pues ella es doctora y debe ir al hospital todos los días, contrario a Cristóbal que maneja su negocio desde casa.

Muy seguido ocurría que Emilia regresaba, se parqueaba y dejaba encendidas las luces del carro. A Cristóbal le preocupaba, porque era un descuido que afectaba la batería. Él comprendía que su esposa, posiblemente cansada por un largo día, olvidara revisar si las apagó; por ello, buscando evitar una discusión, decidió no tocar el tema y cerciorarse él mismo de que estuviesen apagadas. Esto lo hacía cada noche.

En una ocasión Cristóbal tuvo que viajar por cosas relativas a su negocio, así que paso la noche en un hotel. Al día siguiente, Emilia le llamó para contarle que el carro no encendía. Cristóbal rápidamente entendió que su esposa había dejado las luces encendidas toda la noche y que eso había agotado la batería del carro.

Cristóbal, viendo lo ocurrido, decidió por fin explicar todo a Emilia. Una vez él le contó lo que pasaba y la decisión que había tomado al respecto, ella contestó: “Amor, sé que tus intenciones fueron buenas y agradezco mucho el gesto; sin embargo, hubiese sido mejor que me lo advirtieras desde un inicio. Preferiría que en futuras situaciones hables inmediatamente conmigo, para prevenir resultados como este”.



**a) ¿Qué tipo de respuesta implementó Cristóbal?**

- a) Respuesta agresiva
- b) Respuesta pasiva
- c) Respuesta asertiva

**b) Explica el porqué de tu respuesta:**

R/.

**c) ¿Qué tipo de respuesta implementó Emilia?**

- a) Respuesta agresiva
- b) Respuesta pasiva
- c) Respuesta asertiva

**d) Explica el porqué de tu respuesta:**

R/.

*Página de respuestas:*

# Las habilidades sociales para resolver conflictos

Pero antes, reflexiona:

1. ¿Se pueden desarrollar las habilidades sociales o es algo con lo que ya se nace?

## 4 MÓDULO



# Desarrolla las 3 habilidades sociales que todo líder y lideresa necesita

Etimológicamente<sup>2</sup>, las habilidades sociales se refieren a las destrezas de una persona para relacionarse con la sociedad o sus diferentes grupos. Las destrezas son acciones que se aprenden y se van perfeccionando con la práctica, por lo que podemos afirmar que las habilidades sociales son adquiridas y mejoradas mientras las vamos utilizando, a fin de establecer un vínculo con los que nos rodean.



Por su parte, las habilidades sociales no son ajenas a la solución de conflictos, sino, más bien, desempeñan un rol fundamental para que dichos procesos sean efectivos; lo anterior debido a que permiten manejar los desacuerdos de forma pacífica y constructiva. Por ello, desarrollar las habilidades sociales en función de la solución de controversias comunales es una herramienta sin duda importante que todo líder debe ambicionar.

**Nosotros te damos la clave para hacerlo:**

## ¿Cómo desarrollar la escucha activa?



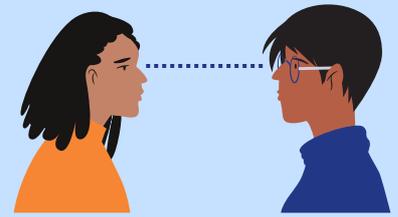
En la resolución de conflictos, la escucha activa te permitirá detectar la raíz del problema y las repercusiones que este ha generado.

Siempre que estés escuchando los testimonios de las partes, no te olvides de: **mantener contacto visual, prestar atención a cada palabra, hacer preguntas alusivas, parafrasear o repetir el mensaje y emitir palabras u acciones de refuerzo,**

<sup>2</sup>De la palabra “etimología”: origen y significado de las palabras.

## Mantener contacto visual:

Las personas utilizamos el lenguaje corporal al hablar, esto nos ayuda a reflejar nuestras emociones a través de lo que expresamos. Al mantener contacto visual con tu interlocutor te será fácil detectar si lo que te está contando le produce felicidad, tristeza, enojo, miedo o cualquier otra emoción. Si te es difícil, escoge un punto neutro al cual fijar tu atención; de preferencia los ojos, ya que son las facciones más expresivas.



## Prestar atención a cada palabra:

Las palabras junto al tono de voz y las pausas utilizadas en la conversación son clave, imagínatelas como piezas de un rompecabezas que estás a punto de armar. Prestar atención a cada palabra implica fijar tu concentración y estar mentalmente presente durante la conversación para captar el mensaje que se está transmitiendo. Por ello, al entablar una conversación, procura escoger un lugar donde sepas que no tendrás distracciones de ningún tipo. Procura, además, no interrumpir mientras tu interlocutor habla, deja que termine de expresar sus ideas y luego prosigues tu.



## Hacer preguntas alusivas:

Es válido que el instinto no nos dé la respuesta correcta al instante, por eso debemos apoyarle un poquito. Cuando tu interlocutor termine de hablar procura dar continuidad a su mensaje, a través de preguntas como “¿quieres hablarme un poco más sobre ello?”, “¿eso cómo te hace sentir?”. Preguntas de este tipo mostrarán que en verdad estás interesado en su mensaje y le dará mayor seguridad para contarte lo que en realidad siente o piensa.



## Parafrasear o repetir el mensaje:

Una vez cuentas con el mensaje completo, lo que debes hacer es validar la información. Parafrasear es repetir la esencia del mensaje con nuestras propias palabras para confirmar si lo hemos entendido bien; esto nos ayuda a captar las ideas claves y el verdadero significado de lo que se nos está queriendo comunicar. Puedes hacerlo iniciando con “Según deduzco, lo que intentas decir es...”. Utiliza el parafraseo hasta haber comprendido exactamente lo que tu interlocutor quiere transmitir.



## Emitir palabras u acciones de refuerzo:



Ahora es el momento de validar emociones y pensamientos. Reforzar a nuestro interlocutor es hacerlo sentir comprendido y respetado, a través de palabras o acciones de consuelo y apoyo. Intenta utilizar frases como “entiendo lo que dices”, “comprendo cómo te sientes”, “me parece válida tu reacción”, entre otras.

## ¿Cómo desarrollar la capacidad de negociar?



La capacidad de negociar durante la resolución de conflictos te dará la oportunidad de encontrar una respuesta favorable para todas las personas involucradas, ayudándote a prevenir la regeneración o creación de nuevos conflictos.

Cuando tengas que negociar la solución de un conflicto, intenta: **definir el fin común, identificar intereses individuales y colectivos y generar soluciones.**



### **Definir el fin común:**

El fin común podemos concebirlo como aquello que las partes buscan alcanzar inamoviblemente y que es el centro del conflicto suscitado. Haciendo referencia al ejemplo del módulo 3, de la “capacidad de negociar”, deducimos que tanto para María como para ti lo más importante es obtener una buena calificación, comprobando que el fin común es dejar la casa lo mejor posible, a modo de aprobar la evaluación. Si durante la escucha activa del testimonio de las partes no pudiste detectarlo, puedes intentar preguntándoles “¿qué es lo que quieres lograr de esta situación?”.



### **Identificar intereses individuales y compartidos:**

Los intereses son posiciones que las partes buscan hacer valer durante el conflicto. Hay intereses individuales, que son puntos en los que las partes desacuerdan, e intereses compartidos, que son puntos en los que las partes coinciden. Con el ejemplo anterior, podemos identificar como interés individual el color de la casa, donde María y tú difieren, y como interés compartido el color de las ventanas, donde ambos concuerdan. Si durante la escucha activa de las partes no pudiste detectarlos, intenta preguntar a cada una “¿qué solución implementarías para lograr lo que quieres de esta situación?”; de las respuestas que den, destaca las ideas en las que las partes armonizan y en las que se oponen.



### **Generar soluciones:**

Cuando hayas determinado los puntos uno y dos, puedes iniciar con la negociación de soluciones al problema. Para ello, centra la base de la negociación en el fin común, buscando obtener una solución donde ambas partes puedan alcanzarlo; en el caso del ejemplo anterior, la negociación debe llegar a una solución donde ambos sientan que la casa quedó lo mejor posible. En cuanto a la solución del problema, propón opciones en las cuales resaltes los intereses compartidos y defines un punto medio entre los intereses individuales; en el caso del ejemplo anterior, todas las propuestas deben contemplar que las ventanas sean color azul y buscar un punto medio entre el color que María y tu quieren dar a la casa. Si no te es permitido sugerir, orienta a cada una de las partes para que propongan y establezcan una solución, tomando en cuenta lo antes mencionado.

## ¿Cómo desarrollar la asertividad?



Implementar la asertividad a la hora de generar soluciones a los conflictos te permitirá expresar tu punto de vista sin desestimar los sentimientos u opiniones de ninguna de las personas involucradas.

Cuando tengas que intervenir en la generación de soluciones, procura: **abordar emociones, mencionar razones, desaprobar conductas y sugerir acciones.**

### Abordar emociones:



Tu opinión, como ser imparcial en un conflicto, posiblemente vaya en contra de ciertas acciones realizadas por una o ambas partes implicadas; no te sientas mal de ponerlo en manifiesto, ya que, a fin de erradicar el problema desde la raíz, deberás hacer visible lo que es correcto y lo que no para que las personas puedan corregirlo. Eso sí, si te toca hacerlo, procura que tus palabras no desacrediten los sentimientos que los interlocutores en plena confianza te han transmitido, ya que si lo haces podría empeorar la situación y escalar a un conflicto mayor. Para prevenirlo, al emitir tu postura inicia enfatizando en las emociones de las partes y validándolas con palabras como “comprendo” y “entiendo”: “Comprendo que **te molestes...**” “Entiendo que **te enojas...**”.

### Mencionar razones:



Habiendo enfatizado en las emociones de una de las partes, puedes seguir con una aclaración sobre las razones que las provocan, es decir, mencionar las acciones que la otra parte ha realizado y que han causado ese malestar o daño. Hazlo utilizando conectores como “cuando” o “porque”: “Comprendo que te molestes **cuando te quitan tus cosas...**”, “Entiendo que te enojas **porque te insultan...**”. Intenta omitir el nombre de la contraparte, pues la idea no es culpar a la persona, sino su actuación.

## Señalar conductas:



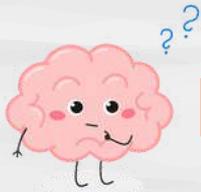
Una vez has mencionado el actuar de su contraparte, debes hacer lo mismo con su propio actuar; es decir, señalar las acciones que esta persona ha hecho y que han dañado a su contraparte. Para ello, puedes utilizar palabras como “pero”, “más”, “no obstante” o “sin embargo”: “Comprendo que te molestes cuando te quitan tus cosas; **sin embargo, no es correcto insultar a nadie...**”, “Entiendo que te enojas porque te insultan; **pero es una reacción natural que obtienes al ocupar cosas sin el permiso de sus dueños...**”.

## Sugerir acciones:



Ya que has reflexionado en los comportamientos de ambas partes, procura brindar una recomendación que puedan utilizar a futuro para evitar la regeneración del problema. La idea es motivar a las personas involucradas a mejorar el manejo de la situación, por medio de acciones asertivas: “Comprendo que te molestes cuando te quitan tus cosas; sin embargo, no es correcto insultar a nadie. A la próxima **podrías mejor explicarle que te molesta**”, “Entiendo que te enojas porque te insultan; pero es una reacción natural que obtienes al ocupar cosas sin el permiso de sus dueños. En futuras ocasiones, **deberías preguntar antes de utilizarlas**”.

¡Bien hecho completaste el 4to. Módulo!



## Evaluación Módulo 4

### 1. Lee el siguiente caso y luego responde:

Ariel es una persona facilitadora judicial. Este día se le han acercado don Fermín y don Rigoberto para solicitarle que les ayude a resolver un conflicto que están teniendo con los hermanos García. Ariel los cita a todos en su casa para poder escuchar sus versiones.



Don Fermín y don Rigoberto cuentan a Ariel como hace 10 años doña Isabel García, dueña de la finca más grande en la comunidad, les autorizó sembrar caña de azúcar en su terreno. Le cuentan también, con voz temblorosa y caras muy pálidas, que desde hace 10 días que doña Isabel murió, sus hijos, a quienes llaman “los hermanos García”, les han impedido el acceso a su cosecha. Mientras ellos cuentan esto a Ariel, uno de los hermanos García frota sus ojos bajando la mirada y el otro suspira muy profundamente.

Los hermanos García, sosteniendo un tono de voz desafiante, expresan a Ariel que don Fermín y don Rigoberto se aprovecharon de la bondad de su madre y por ello ahora se niegan a darles acceso a su cosecha. Don Fermín y don Rigoberto, levantando la voz, lo refutan basándose en que con la cosecha de caña de azúcar crearon un negocio muy rentable y de las ganancias que obtenían al mes siempre entregaban un 10% a doña Isabel, aún y cuando ella nunca les pidió nada a cambio.

Los hermanos García le dicen a Ariel que el 10% es una cantidad muy pequeña y que deberían obtener, al menos, un 30%. Don Fermín y don Rigoberto consideran que no, ya que el 30% de las ganancias es un precio que valdría la pena pagar si el porcentaje de terreno en el que se les permite sembrar fuera un tercio más grande.



**a) Haciendo uso de la escucha activa, ¿qué sentimientos identificaste a través del testimonio de las partes y cómo dirías que estos han influido en el surgimiento del conflicto?**

De los hermanos García	
De don Fermín y don Rigoberto	

**b) Haciendo uso de la capacidad de negociar, identifica el fin común y los intereses individuales y compartidos:**

Fin común	
Intereses individuales	
Intereses compartidos	
Posible solución para negociar con las partes en conflicto	



c) Haciendo uso de la asertividad, redacta una respuesta para cada una de las partes en conflicto, con la cual propondrías la posible solución al problema:

<p>Para los hermanos García:</p>	
<p>Para don Fermín y don Rigoberto:</p>	

*Página de respuestas:*

# Páginas de respuestas



## ✓ Evaluación Módulo 1

1. Ubica en los paréntesis de cada oración el número respectivo a la respuesta correcta:

	ORACIONES		RESPUESTAS
(2)	La <u>naturaleza social del hombre</u> se refiere	1	A que el hombre se relaciona con los demás para recibir afecto, apoyo emocional y compartir experiencias.
(4)	El impulso de <u>relación por supervivencia</u> hace alusión	2	Al estado constante de convivencia que mantenemos con nuestros semejantes, para el alcance de objetivos individuales y/o colectivos.
(1)	El impulso de <u>relación por compañía</u> hace alusión	3	A que el hombre se relaciona con los demás para cultivar prácticas, conocimientos y habilidades.
(5)	El impulso de <u>relación por cooperación</u> hace alusión	4	A que el hombre se relaciona con los demás para sentir seguridad y protección.
(3)	El impulso de <u>relación por aprendizaje</u> hace alusión	5	A que el hombre se relaciona con los demás para dividir obligaciones y recibir apoyo en el desarrollo de actividades.

2. Define las diferencias entre “naturaleza social” y “vivir en sociedad”, escribiendo cada característica en el espacio que corresponda:

Naturaleza social	Vivir en sociedad
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Instinto inherente al ser humano.</li> <li>-Genera vínculos temporales o específicos.</li> <li>-Relación para el alcance de un objetivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Decisión que toma el ser humano.</li> <li>-Establece vínculos permanentes.</li> <li>-Coexistencia basada en el alcance de objetivos mutuos y el respeto de ideales opuestos.</li> </ul>

3. Con base en cada descripción, escribe la cualidad intrínseca a la naturaleza humana que favorecen el surgimiento de conflictos:

Descripción	Cualidad intrínseca
Ignorar las faltas o atropellos que hemos cometido y que han aportado a la generación del problema.	Desligamiento de culpa
Actuar de manera desproporcionada, bajo impulso de nuestras emociones, sin raciocinio ni criterio de lo que hacemos.	Descontrol de las emociones
Pasar por encima de las necesidades de la otra persona para poder satisfacer las nuestras.	Egoísmo
Evitar reconocer nuestra culpa frente a la otra persona, para no perder nuestra “dignidad”.	Orgullo
No ponernos en el lugar de la otra persona y no querer comprender su punto de vista	Falta de empatía

## ✓ Evaluación Módulo 2

1. Encierra en un círculo la respuesta correcta:

¿Qué son las habilidades sociales?

a) Conjunto de herramientas que facilitan el mentir y engañar a las personas.

c) Conjunto de herramientas para dominar a los demás y conseguir lo que queremos.

b) Conjunto de herramientas que nos ayudan a ignorar los problemas sociales.

d) Conjunto de herramientas que simplifican la interacción que tenemos con los demás.

2. Trazando una línea, agrupa cada respuesta con el componente de las habilidades sociales que le corresponde:

Distinción e interpretación de los impulsos sociales

Expresión adecuada de sentimientos, opiniones y deseos

a) Saber cuál es la manera más apropiada para que las personas con las que hablas entiendan tu mensaje.

b) Entender las razones por las cuales las personas actúan de una forma u otra.

c) Transmitir tu mensaje controlando cualquier expresión de enojo o ansiedad para no lastimar o agredir a nadie.

d) Distinguir el motivo de un suceso social, bajo la lógica del actuar humano.

A partir del caso: ¿Cuál es el componente de las habilidades sociales en el que Nicolás falló?

a) Distinción e interpretación de los impulsos sociales

b) Expresión adecuada de sentimientos, opiniones y deseos

**b) Explica el porqué de tu respuesta:**

Respuesta basada en el criterio del estudiante; pero, una posible respuesta podría ser:

*Nicolás no buscó explicación al enojo de Violeta. No consideró que su reacción se debía a algo que él hizo, sino que directamente echó toda la culpa a Violeta.*

**c) ¿Cuál es el componente de las habilidades sociales en el que Violeta falló?**

a) Distinción e interpretación de los impulsos sociales

b) Expresión adecuada de sentimientos, opiniones y deseos

**d) Explica el porqué de tu respuesta:**

Respuesta basada en el criterio del estudiante; pero, una posible respuesta podría ser:

*Violeta no explicó la razón de su enojo a Nicolás. Ella dejó de hablarle, sin hacer valer sus emociones.*

**e) Según tu opinión ¿Cómo Violeta y Nicolas tendrían que haber manejado la situación?**

Respuesta basada en el criterio del estudiante; pero, una posible respuesta podría ser:

*Nicolás tendría que haberse acercado a Violeta para preguntarle la razón de su enojo y Violeta tendría que haber explicado a Nicolás inmediatamente qué fue lo que le enojó.*

## ✓ Evaluación Módulo 3

a) ¿Cuál es la habilidad social que Marcos utilizó para convencer a Diana?

a) Escucha activa

b) Negociación

c) Asertividad

b) Explica el porqué de tu respuesta:

Posible respuesta:

*Marcos no impuso su decisión a Diana; él propuso, discutió y acordó una solución basada en el “ganar-ganar”, es decir, conveniente para ambos.*

2. Encierra en un círculo las características que correspondan a la escucha activa

• Interpretación intuitiva del mensaje transmitido por una persona

• Oír los sonidos que se emiten

• Interpretación racional del mensaje transmitido por una persona

• Comprender plenamente el mensaje de una persona y responder conforme a lo que necesita recibir

• Asumir el contexto literal/palabras precisas que una persona expresa

• Prestar atención a lo que se emite

A partir del caso: a) ¿Qué tipo de respuesta implementó Cristóbal?

a) Respuesta agresiva

b) Respuesta pasiva

c) Respuesta asertiva

b) Explica el porqué de tu respuesta:

Posible respuesta:

*Cristóbal evadió el problema, colocando sus emociones por debajo de las de su esposa y dando el consentimiento para que el problema se prolongara.*

c) ¿Qué tipo de respuesta implementó Emilia?

a) Respuesta agresiva

b) Respuesta pasiva

c) Respuesta asertiva

d) Explica el porqué de tu respuesta:

Posible respuesta:

*Emilia expresó su opinión de forma clara. Estableció una solución para evitar que el problema volviera a suceder, respetando, a su vez, la integridad de su esposo.*

## Evaluación Módulo 4

a) Haciendo uso de la escucha activa, ¿qué sentimientos identificaste a través del testimonio de las partes y cómo dirías que estos han influido en el surgimiento del conflicto?

De los hermanos García	<p>Posible respuesta:</p> <p><i>Los hermanos García parecen estar tristes por la pérdida de su madre. La tristeza los ha hecho reaccionar con enojo respecto a la cantidad de dinero que don Fermín y don Rigoberto daban a doña Isabel.</i></p>
------------------------	--

De don Fermín y don Rigoberto	<p><b>Posible respuesta:</b></p> <p><i>Don Fermín y don Rigoberto parecen estar preocupados por no poder disponer de su cosecha. La preocupación puede haberlos hecho reaccionar sin considerar el dolor que los hermanos García están sintiendo.</i></p>
-------------------------------	---

**b) Haciendo uso de la capacidad de negociar, identifica el fin común y los intereses individuales y compartidos; luego, con ellos redacta una posible solución para negociar con las partes en conflicto**

Fin común	<p><b>Posible respuesta:</b></p> <p><i>El fin principal de las partes es disponer de la cosecha de caña de azúcar.</i></p>
Intereses individuales	<p><b>Posible respuesta:</b></p> <p><i>Los hermanos García consideran “justo” recibir el 30% de las ganancias por la cosecha</i></p> <p><i>Don Fermín y don Rigoberto podrían retribuir el 30% si el espacio para sembrar fuese un tercio más grande.</i></p>
Intereses compartidos	<p><b>Posible respuesta:</b></p> <p><i>Ambos denotan interés por seguir obteniendo ganancias de la cosecha.</i></p>

<p>Posible solución para negociar con las partes en conflicto</p>	<p><b>Posible respuesta:</b></p> <p><i>Que los hermanos García dejen a don Fermín y don Rigoberto disponer de la cosecha de caña de azúcar y que discutan un nuevo porcentaje de ganancias a retribuir (30%), con base en una ampliación del terreno (un tercio más) para sembrar más y obtener más ganancias.</i></p>
---	--

c) Haciendo uso de la asertividad, redacta una respuesta para cada una de las partes en conflicto, con la cual propondrías la posible solución al problema

<p>Para los hermanos García:</p>	<p><b>Posible respuesta:</b></p> <p><i>Comprendo que se sientan tristes por la pérdida de su madre; sin embargo, don Fermín y don Rigoberto sembraron la caña de azúcar bajo autorización de doña Isabel y no sería justo quitarles algo que es suyo. ¿Por qué mejor no les permiten disponer de la cosecha y consideran negociar el 30% de las ganancias a cambio de un espacio más grande para sembrar?</i></p>
<p>Para don Fermín y don Rigoberto:</p>	<p><b>Posible respuesta:</b></p> <p><i>Entiendo que estén preocupados porque no pueden acceder a su cosecha; pero deben tener en cuenta que los hermanos García están pasando por un momento difícil y lo que necesitan ahora es comprensión. ¿Por qué no evalúan retribuirles el 30% de las ganancias a cambio de un tercio más de terreno para sembrar?</i></p>

# ¡Felicidades!

**Completaste el**  
**Manual de Autoaprendizaje sobre las**  
**Habilidades Sociales y la Resolución de**  
**Conflictos.**



# Caja de herramientas pedagógicas



# \* Autoevaluación de Escucha Activa

## ¿En qué consiste esta herramienta?

Una Autoevaluación de Escucha Activa es un proceso mediante el cual una persona reflexiona y evalúa sus habilidades de escucha activa. Implica examinar cómo se comporta y responde al escuchar a otros, y si demuestra empatía, atención y comprensión genuina durante la comunicación.



## ¿Para qué me servirá?

Esta herramienta ayuda a las personas a tomar conciencia de sus habilidades de escucha activa y a identificar las áreas en las que pueden necesitar mejorar.

## ¿Cómo la utilizo?

Cada vez que resuelvas un conflicto:

1. Lee cada pregunta y responde marcando con un cheque (✓) el rango que consideres describe mejor tus resultados:

Siempre lo hago	A veces lo hago	Nunca lo hago
-----------------	-----------------	---------------

Ten en cuenta que esta es una autoevaluación; trata de ser lo más honesto posible con tus respuestas para poder determinar tus áreas de mejora.

Pregúntate	Evalúa tus resultados		
	Siempre lo hago	A veces lo hago	Nunca lo hago
Cuando alguien me habla, mantengo contacto visual constante.			
Soy capaz de mantener la calma y escuchar a alguien, incluso cuando estoy en desacuerdo con lo que están diciendo.			
Hago preguntas de seguimiento para obtener más información o aclarar lo que la otra persona está diciendo.			
Evito interrumpir a la otra persona mientras habla.			
Puedo resumir lo que alguien ha dicho después de que terminan de hablar.			
Muestro empatía y comprensión hacia las emociones de la otra persona cuando están hablando.			
Evito pensar en mi respuesta mientras la otra persona está hablando.			
He notado una mejora en mis habilidades de escucha activa desde que comencé a aprender sobre este tema.			

# \* Rueda de Resolución de conflictos

## ¿En qué consiste esta herramienta?

La rueda de resolución de conflictos es una herramienta visual que descompone el proceso de resolución de conflictos en una serie de pasos o componentes que ayudarán a las personas facilitadoras, conciliadoras y orientadoras a comprender, abordar y resolver conflictos de manera efectiva.



## ¿Para qué me servirá?

Sirve como una guía paso a paso para abordar los conflictos, teniendo en cuenta los distintos elementos esenciales para la comprensión de las partes involucradas.

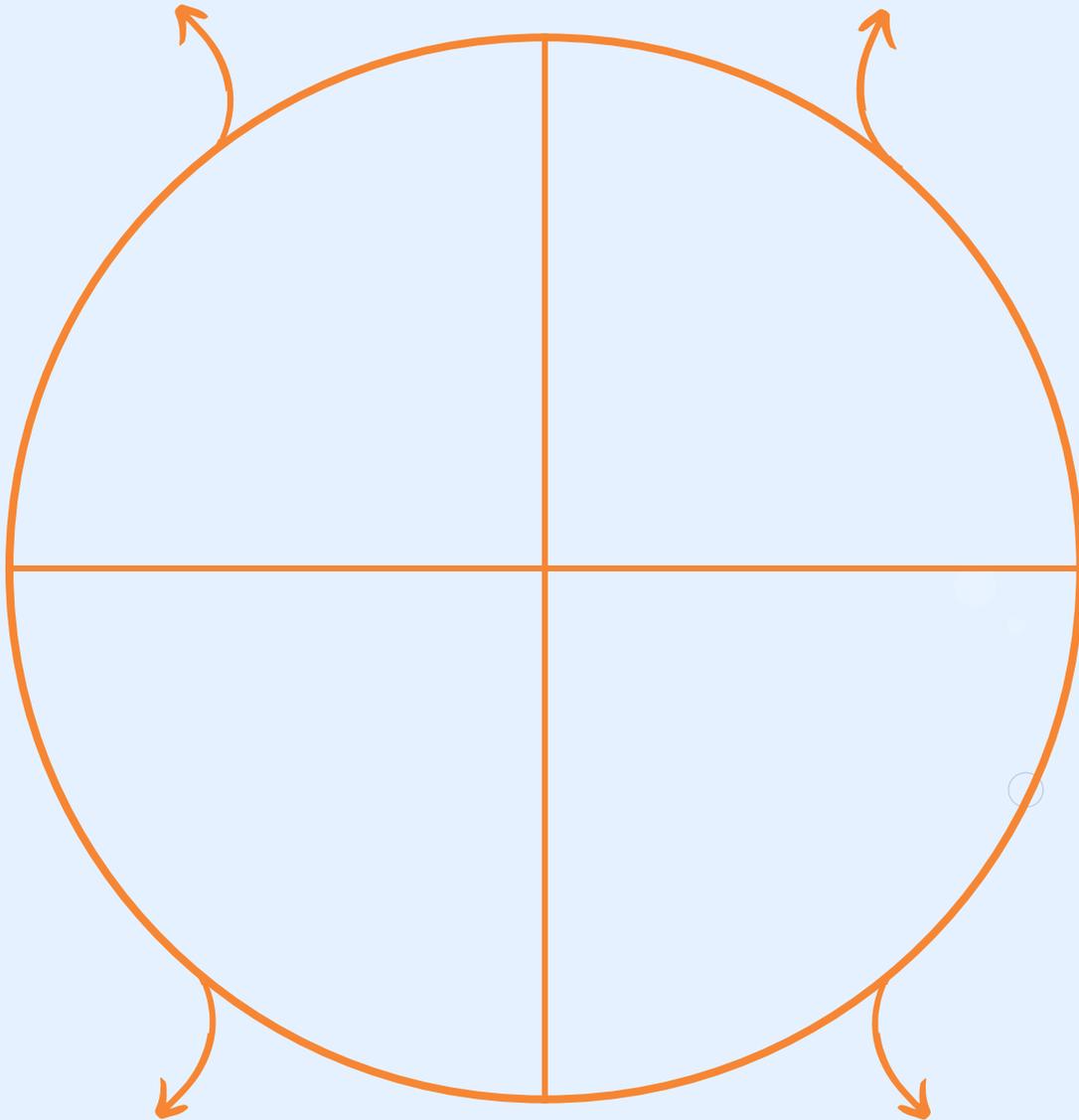
## ¿Cómo la utilizo?

Dentro de cada sección, debes describir los elementos específicos relacionados con el conflicto que estás gestionando. Por ejemplo, en "Emociones", debes anotar qué emociones sienten o crees que siente la otra parte.

Con base a tus respuestas en la rueda, plantea la solución que estimes conveniente y equitativa para las partes en conflicto.

**COMPORTAMIENTOS:** El actuar de las personas involucradas en el conflicto, como la agresión verbal o física, el retiro o la evasión, la negación, etc.

**CAUSAS:** Las causas subyacentes o fundamentales del conflicto. Pueden ser necesidades insatisfechas, diferencias de valores, expectativas no cumplidas, etc.



**COMUNICACIÓN:** Cómo se está llevando a cabo la comunicación entre las partes involucradas. Puede abarcar la falta de escucha, la comunicación ineficaz, la falta de claridad, etc.

**EMOCIONES:** Las emociones y sentimientos involucrados en el conflicto, tanto de una como de la otra parte. Esto puede incluir enojo, frustración, tristeza, etc.



# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Corbin, J. (2016). Las 14 habilidades sociales principales para tener éxito en la vida. Blog. Psicología y Mente. [Disponible aquí.](#)
- Grau, E. (2019). Entrenamiento en asertividad y habilidades sociales. Departamento de Psicología. Universidad de Barcelona. [Disponible aquí.](#)
- Hernández, A. (2021). 5 habilidades claves para resolver conflictos. Blog, Andreherca. [Disponible aquí.](#)
- Martínez, A. (2021). Las habilidades sociales. Ensayo. Universidad Privada San Juan Bautista. [Disponible aquí.](#)
- Rosales, E. (s.f.). Enseñando habilidades sociales en el aula. Facultad de psicología. Universidad Nacional Autónoma de México. [Disponible aquí.](#)
- Vázquez, C. (2017). Formas de desarrollar las habilidades sociales del bebé. Blog. Eroski Consumer. [Disponible aquí.](#)



OEA | Facilitadores  
JUDICIALES