

# Resumen de Contenidos

## Curso Inteligencia Emocional Online

Modulo 6: Habilidades sociales - comunicacion efectiva, asertividad, relaciones positivas, resolucion de conflictos y negociacion

Producto complementario: paquete SCORM interactivo + PDF resumen de estudio

Este documento resume los contenidos esenciales del recurso interactivo. Esta orientado a estudiantes que necesitan repasar conceptos, preparar actividades y transferir habilidades sociales a situaciones reales de estudio, trabajo o comunidad.

# 1. Proposito del modulo y resultados de aprendizaje

---

Las habilidades sociales son competencias que permiten interactuar de manera clara, respetuosa, cooperativa y orientada a acuerdos. En inteligencia emocional, estas habilidades integran lectura emocional, autorregulacion, empatia, comunicacion, negociacion y responsabilidad relacional. No se reducen a simpatia superficial ni a evitar conflictos; implican responder de forma consciente ante desacuerdos, necesidades y tensiones propias de la vida social.

Al finalizar el modulo, se espera que el estudiante sea capaz de reconocer los fundamentos de las habilidades sociales, aplicar comunicacion efectiva y asertiva, construir relaciones positivas, analizar conflictos y usar estrategias de negociacion colaborativa en contextos reales o simulados.

- Distinguir respuestas pasivas, agresivas y asertivas frente a una situación interpersonal.
- Formular mensajes claros utilizando hecho observable, impacto, necesidad y petición concreta.
- Aplicar escucha activa, validación emocional y parafraseo para mejorar la comprensión mutua.
- Identificar intereses, posiciones y criterios objetivos en una negociación.
- Diseñar acuerdos verificables con responsable, acción, plazo y evidencia de cumplimiento.

Idea central: una habilidad social madura combina conciencia emocional con acción comunicativa. La persona no solo entiende lo que siente; también decide como expresarlo, como cuidar el vínculo y como avanzar hacia una solución viable.

## 2. Fundamentos de inteligencia emocional aplicados a habilidades sociales

---

La inteligencia emocional se ha estudiado desde distintos enfoques. El modelo de habilidad propuesto por Mayer, Salovey y Caruso sostiene que las personas emocionalmente inteligentes perciben emociones, usan información emocional para facilitar el pensamiento, comprenden significados emocionales y regulan emociones en sí mismas y en otros. Esta mirada es especialmente útil para las habilidades sociales, porque toda conversación relevante contiene información afectiva: preocupación, frustración, entusiasmo, temor, confianza o desconfianza.

Desde una perspectiva aplicada, Daniel Goleman difundió un modelo de competencias donde destacan autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. En ambientes educativos, laborales y comunitarios, estas dimensiones se observan en conductas concretas: escuchar antes de responder, modular el tono, pedir disculpas, entregar retroalimentación específica, negociar acuerdos y resolver tensiones sin humillar.

También son importantes los aportes de Carl Rogers sobre escucha empática y congruencia, la Comunicación No Violenta de Marshall Rosenberg y la negociación basada en principios de Fisher, Ury y Patton. En conjunto, estas perspectivas muestran que la calidad de una relación depende tanto del contenido del mensaje como del modo en que se construye la interacción.

## 3. Comunicación efectiva

---

La comunicacion efectiva ocurre cuando un mensaje logra ser comprendido de manera razonablemente cercana a la intencion original y permite una accion posterior. No basta con hablar mucho ni usar palabras tecnicas; es necesario ordenar ideas, reconocer emociones, elegir un canal adecuado y confirmar acuerdos. En comunicacion online, esta competencia es aun mas importante porque se pierden claves no verbales y aumenta la posibilidad de malinterpretar tono, silencio o brevedad.

Un mensaje efectivo posee cuatro capas: informacion, emocion, relacion y accion. La capa informativa contiene datos y hechos; la emocional muestra impacto o preocupacion; la relacional define como se cuida el trato; la de accion indica que debe ocurrir despues. Cuando estas capas se mezclan, aparece confusiones. Por ejemplo, "hazlo bien esta vez" es ambiguo y puede sonar acusatorio. En cambio, "el informe debe enviarse el viernes a las 16:00; faltan fuentes en la seccion dos; por favor agrega referencias verificables antes del jueves a las 12:00" entrega claridad y posibilidad de accion.

La escucha activa es una herramienta central. Implica atender, parafrasear, preguntar, validar emociones y responder de manera pertinente. Validar no significa aceptar todas las conclusiones de la otra persona; significa reconocer que su experiencia emocional merece ser escuchada. Frases como "entiendo que te preocupe el plazo" o "veo que esto te genero frustracion" pueden bajar defensas y abrir un dialogo mas racional.

## 4. Asertividad

---

La asertividad es la capacidad de expresar pensamientos, emociones, derechos, necesidades y limites de manera directa, honesta y respetuosa. Se ubica entre dos extremos poco saludables: la pasividad, donde la persona calla y acumula malestar, y la agresividad, donde impone o descalifica. Ser asertivo no significa ganar siempre ni evitar que otros se incomoden; significa comunicar con claridad sin negar la dignidad de los demas.

Una estructura practica de mensaje asertivo es: hecho observable + impacto o emocion + necesidad o criterio + peticion concreta. Esta secuencia evita acusaciones globales y transforma el malestar en accion. Ejemplo: "En las dos ultimas reuniones no recibimos tu avance; me preocupa que no lleguemos al plazo; necesitamos coordinacion; puedes enviar hoy a las 18:00 el estado de tu parte?".

Errores frecuentes: usar generalizaciones como "siempre" o "nunca", disfrazar agresividad como sinceridad, pedir perdon en exceso antes de poner un limite, formular peticiones vagas o cerrar con amenazas. La asertividad mejora cuando el mensaje se prepara con hechos verificables y se expresa en un tono proporcional.

## 5. Construccion de relaciones positivas

---

Las relaciones positivas se caracterizan por respeto, confianza, reciprocidad, limites claros y posibilidad de colaboracion. No son relaciones sin desacuerdos, sino vinculos capaces de sostener diferencias sin destruir el trato. En equipos, comunidades y cursos online, estas relaciones aumentan participacion, seguridad psicologica y aprendizaje.

La confianza se construye con coherencia entre palabras y acciones. Prometer poco y cumplir suele generar mas confianza que prometer mucho y fallar. La confianza tambien depende de competencia, honestidad y benevolencia percibida. En contextos digitales, se fortalece con respuestas oportunas, informacion clara y cumplimiento de acuerdos documentados.

La empatía permite comprender la experiencia emocional de otra persona, pero no obliga a justificar cualquier conducta. Una empatía sana distingue comprensión de aprobación. Puedo comprender que alguien esté molesto y al mismo tiempo establecer que no es aceptable responder con insultos. Los límites son una forma de cuidado relacional porque reducen ambigüedad y previenen resentimientos.

## 6. Resolución de conflictos y negociación

---

Un conflicto surge cuando dos o más partes perciben incompatibilidad entre intereses, necesidades, valores, recursos o interpretaciones. No todo conflicto es negativo: puede revelar problemas ocultos, mejorar reglas y fortalecer acuerdos. Se vuelve destructivo cuando se combina con desregulación emocional, ataques personales, evitación prolongada o abuso de poder.

Distinguir tipos de conflicto ayuda a elegir estrategias adecuadas. Un conflicto de datos requiere información; uno de intereses requiere negociación; uno relacional puede requerir reparación; uno estructural necesita revisar roles, cargas o reglas. La primera tarea es regular la activación emocional para evitar respuestas impulsivas. Luego se describen hechos, se identifican intereses y se buscan opciones.

La negociación colaborativa propone separar a las personas del problema, centrarse en intereses y no solo en posiciones, generar opciones antes de decidir y usar criterios objetivos. Un acuerdo de calidad debe indicar que se hará, quien lo hará, cuando, con qué evidencia y como se revisará. Si existe violencia, riesgo o abuso de poder, el caso no debe tratarse como simple negociación y corresponde activar protocolos institucionales.

## 7. Guía de uso del simulador incluido en el SCORM

---

El simulador "Reunión difícil" permite practicar una conversación interpersonal compleja. El estudiante configura el tipo de situación, nivel de activación emocional, estilo de respuesta, objetivo, acción empática y frase inicial. Con esos datos, el sistema estima riesgo de escalada y genera un plan de intervención.

- Si el nivel emocional es alto, la primera estrategia es regular: pausar, respirar, ordenar hechos y elegir canal adecuado.
- Si el estilo elegido es agresivo, el simulador advierte riesgo de defensa y recomienda reformular sin etiquetas personales.
- Si el estilo es pasivo, el simulador muestra que evitar puede bajar tensión momentánea, pero mantiene el problema abierto.
- Si el estilo es asertivo y se valida emocionalmente, el riesgo baja y se propone un guion con hechos, intereses y acuerdos.

Recomendación didáctica: pedir al estudiante que ejecute el simulador dos veces con opciones distintas y compare resultados. Luego puede redactar una frase mejorada usando la fórmula de comunicación asertiva.

## 8. Actividades prácticas del SCORM

---

El recurso incluye actividades con retroalimentación inmediata: clasificación de conductas pasivas, agresivas y asertivas; términos pareados; decisión ante un escenario de foro online; constructor de frase asertiva; mini quiz de cierre; y plan personal de transferencia. Cada actividad refuerza una habilidad distinta y entrega puntos para gamificar el avance.

Actividad	Habilidad que ejercita	Evidencia esperada
Clasificación drag and drop	Diferenciar pasividad, agresividad y asertividad	Ubicar correctamente las conductas según estilo comunicativo
Términos pareados	Dominio conceptual	Relacionar concepto y definición profesional
Escenario de foro	Respuesta emocionalmente inteligente	Elegir respuesta que valida, pregunta y orienta a mejora
Constructor asertivo	Redacción de mensajes asertivos	Combinar hecho, impacto, necesidad y petición
Plan de transferencia	Aplicación real	Compromiso situado en una conversación concreta

## 9. Glosario esencial

Acuerdo verificable: Compromiso con acción, responsable, plazo y evidencia.	Asertividad: Expresión clara y respetuosa de ideas, emociones, derechos y límites.
Autoconciencia: Reconocimiento de estados emocionales y patrones personales.	Autorregulación: Modulación de impulsos para responder con proporcionalidad.
Clarificación: Pregunta o síntesis para precisar información ambigua.	Comunicación efectiva: Intercambio que logra comprensión y acción posterior.
Confianza: Expectativa de competencia, honestidad y cuidado razonable.	Conflicto: Percepción de incompatibilidad entre intereses o interpretaciones.
Criterio objetivo: Dato o norma externa para evaluar opciones con justicia.	Empatía: Comprensión considerada de la experiencia emocional de otra persona.
Escucha activa: Atender, parafrasear, preguntar y validar antes de responder.	Feedback: Retroalimentación específica orientada a mejorar.
Interés: Necesidad subyacente que explica una posición.	Límite: Declaración clara de disponibilidad, condición o consecuencia razonable.
Mediación: Facilitación neutral del diálogo para construir acuerdos.	Negociación colaborativa: Búsqueda de acuerdos considerando intereses y criterios objetivos.
Parafraseo: Reformulación para comprobar comprensión.	Petición concreta: Solicitud específica, realizable y observable.
Posición: Demanda inicial declarada en un conflicto.	Reparación: Reconocimiento de impacto y acción de cambio.
Seguridad psicológica: Clima donde se puede preguntar y advertir errores sin temor injustificado.	Validación emocional: Reconocimiento de una emoción sin aprobar necesariamente la conducta.

## 10. Recomendaciones de evaluación y transferencia

---

- Solicitar al estudiante una frase asertiva escrita para un caso real o simulado.
- Evaluar si distingue hechos de interpretaciones y posiciones de intereses.
- Pedir una propuesta de acuerdo verificable con responsable, plazo y evidencia.
- Usar autoevaluación: que hice bien, que podría mejorar y que emoción necesito regular la próxima vez.
- Promover práctica breve y frecuente: una conversación difícil por semana, con plan y reflexión posterior.

Criterio de desempeño sugerido: el estudiante demuestra logro cuando formula mensajes respetuosos, identifica intereses, valida emociones sin renunciar a límites y propone acuerdos verificables.

## 11. Bibliografía y fuentes de referencia

---

American Psychological Association. APA Dictionary of Psychology: emotional intelligence.

Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*, 8(4), 290-300.

CASEL. Framework for Social and Emotional Learning: relationship skills, communication, conflict resolution and collaboration.

Rogers, C. R. Enfoque centrado en la persona, escucha empática y congruencia relacional.

Rosenberg, M. B. Comunicación No Violenta: observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones.

Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. Getting to Yes: negociación basada en principios.