**Módulo de habilidades:** Empatía

# **Nombre de la actividad: Descifrando necesidades tácitas**

**Objetivo:** Practicar la sensibilidad y la conciencia de la experiencia vicaria de los demás sin comunicación explícita.

**Materiales necesarios:**

* Tarjetas de escenarios (que describen conflictos en el lugar de trabajo o frustraciones de clientes *sin* detallar los sentimientos involucrados).

### **Instrucciones**

**Paso 1: Análisis del escenario** A los participantes se les da una tarjeta de escenario que describe un conflicto o un evento frustrante.

* *Ejemplo:* “Un cliente devuelve un producto agresivamente, gritando que no funciona, aunque claramente funciona”.
* Los participantes deben analizar primero los hechos del evento.

**Paso 2: Experiencia indirecta (Discusión).** En parejas, los participantes discuten la capa **implícita (tácita)** del escenario. Deben responder:

* ¿Qué siente esta persona *debajo* de la ira/silencio? (por ejemplo, vergüenza, miedo a perder dinero, presión de un jefe).
* ¿Cuáles son sus pensamientos que no están diciendo en voz alta?

**Paso 3: Desarrollo de la estrategia** La pareja desarrolla una estrategia de respuesta basada **puramente** en esta comprensión empática, en lugar de reaccionar al comportamiento superficial.

* *Tarea:* Escribe una frase que le dirías a esta persona para calmar la situación usando la empatía.

### 

### 

### **Informe y reflexión**

*(Los participantes pueden responder estas preguntas individualmente o discutirlas en grupo)*

1. **¿Qué pistas no explícitas (contexto, lenguaje corporal descrito) guiaron su comprensión de la experiencia de la otra persona?**
2. **¿Cómo cambia este profundo nivel de comprensión la forma en que responderías en comparación con reaccionar sólo al mensaje explícito?**