



Unidad didáctica 4

¿CÓMO MEJORAR NUESTRAS HABILIDADES SOCIALES?

Mejorar la competencia social

- La mejora del comportamiento social pasa por intervenir en los diferentes elementos que componen las habilidades sociales
- Los podemos sintetizar en cinco bloques:
 - Mejorar la comunicación.
 - Mejorar la empatía y aprender a escuchar.
 - Mejorar la asertividad.
 - Potenciar el desarrollo moral y la inteligencia emocional.
 - Aumentar la autoestima.

La mejora de las habilidades sociales se puede planificar individualmente o en grupo, mediante cursos o programas de entrenamiento en habilidades sociales.

Mejorar la comunicación

La comunicación verbal

Procesos de codificación y decodificación del mensaje

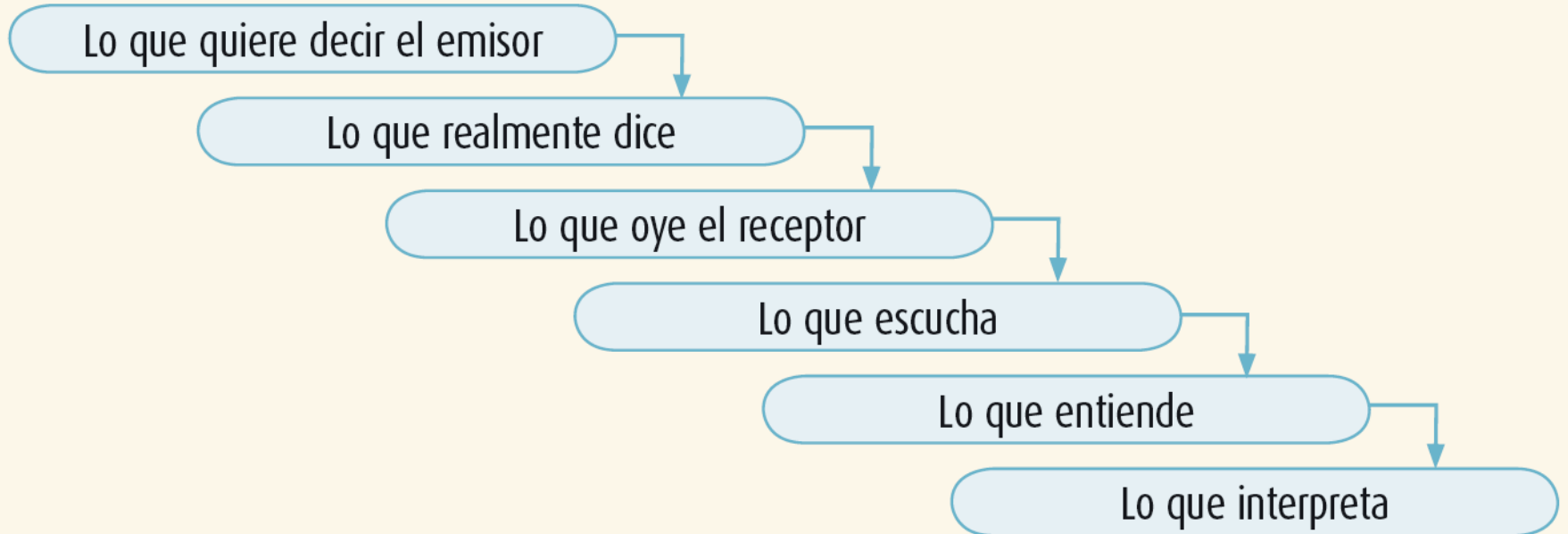
- La comunicación verbal se sirve del lenguaje y es el instrumento más importante de que disponen las personas para comunicarse.
- El lenguaje y el pensamiento van íntimamente unidos: los **pensamientos** (ideas) deben transformarse en **palabras** (signos) para que las demás personas puedan entender lo mejor posible lo que se quiere transmitir.
- En el proceso de codificación del mensaje, el emisor ha de convertir todo lo que quiere comunicar en representaciones simbólicas.
- El receptor deberá descodificar e interpretar este mensaje a partir de su propio mapa mental o universo de ideas.

Mejorar la comunicación

La comunicación verbal

La pérdida de información en el proceso comunicativo

La manera en que el mensaje es concebido, expresado, recibido e interpretado determinará su efectividad.



Mejorar la comunicación

La comunicación verbal

Barreras de la comunicación verbal

- Son aquellos elementos que dificultan, limitan, obstruyen o evitan que la comunicación verbal sea eficiente.
- Las barreras más comunes que son las:
 - **Semánticas:** idioma y nivel comprensión receptor.
 - **Psicológicas:** Según creencias, actitudes, prejuicios, miedos, etc., que pueden entorpecer la comunicación entre emisor y receptor.
 - **Fisiológicas:** Las forman los distintos problemas derivados de la percepción.
 - **Físicas:** Hacen referencia al ruido o a las interferencias del ambiente.
 - **Socioculturales:** formadas por diferencias socioculturales entre las personas que interactúan.

Mejorar la comunicación

La comunicación no verbal

- Antes de iniciar el contacto verbal, existe una serie de mecanismos no verbales que se ponen en funcionamiento i condicionan la efectividad del proceso comunicativo.
- Hace referencia “al como se dicen las cosas”.
- Algunos de los mecanismos son controlables pero la mayoría son involuntarias, incluso inconscientes, y por lo tanto incontrolables.
- Sistemas de comunicación no verbal:
 - Paralenguaje.
 - Kinésica.
 - Proxémica.
 - Apariencia personal.

El impacto del mensaje depende:
(A. MEHRABIAN)

- En un 55 % del lenguaje visual.
- En un 38 % del lenguaje vocal.
- En sólo un 7 % del verbal.

Mejorar la comunicación

La comunicación no verbal

El paralenguaje

- Está relacionado con las señales vocales no verbales establecidas alrededor del habla sin tener en cuenta su contenido verbal.
- Hace referencia a la forma y no al contenido, basándose en la impresión que se da al hablar.
- Los principales componentes del paralenguaje se pueden dividir en tres grupos:
 - Calificativos vocales: volumen, tono, velocidad, pausas y silencios, etc.
 - Caracterizaciones vocales: Reír, llorar, gemir, bostezar, eructar, tragar...
 - Segregados vocales: Vocalizaciones.

Mejorar la comunicación

La comunicación no verbal

El paralenguaje

- Consejos para conseguir una mejor comunicación paralingüística:
 - Volumen.
 - Tono.
 - Fluidez.
 - Claridad.
 - Velocidad.
 - Pausas.

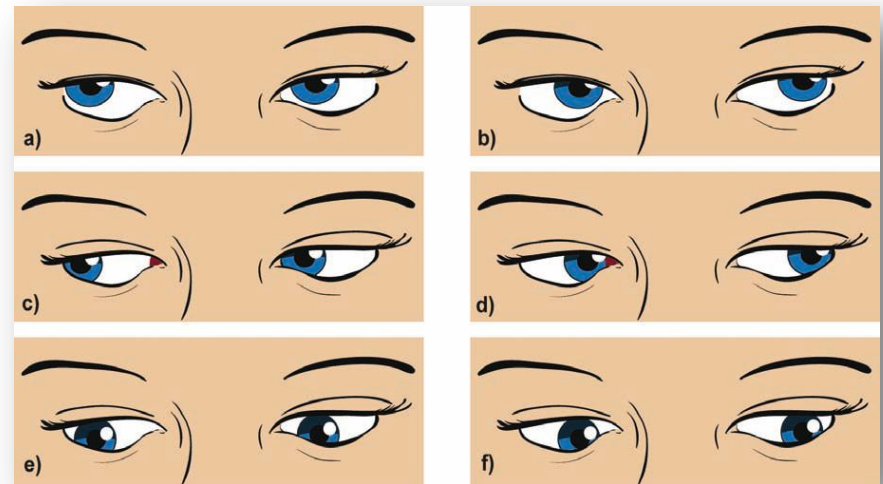


Mejorar la comunicación

La comunicación no verbal

La kinésica

- Es el estudio de los movimientos corporales o lenguaje del cuerpo.
- Cada movimiento posee un significado.
- Los gestos comunes mas destacables del estudio de la kinésica son:
 - La cabeza.
 - La expresión facial.
 - La sonrisa.
 - La mirada.
 - Los movimientos de las manos.
 - Las palmas de las manos.
 - Los brazos.
 - Las piernas.
 - La postura.



Mejorar la comunicación

La comunicación no verbal

La proxémica

- Comprende el estudio del uso y percepción del espacio social y personal.
- El uso que se hace del espacio puede afectar considerablemente la capacidad de conseguir ciertas metas deseadas de comunicación.
- A nivel general existen unos estándares de áreas / zonas:
 - Zona íntima (15 a 45 centímetros).
 - Zona personal (entre 46 centímetros y 1,22 metros).
 - Zona social (entre 1,23 y 3,6 metros).
 - Zona pública (a más de 3,6 metros).

Mejorar la comunicación

La comunicación no verbal

La apariencia personal

- Está íntimamente relacionada con la imagen de la persona
- La credibilidad se organiza a partir de la congruencia que hay entre lo que la persona dice y lo que hace, pero también en lo que su imagen transmite.
- La apariencia personal influye y condiciona la relación social.
- Algunos de los componentes que forman parte de la apariencia personal son los siguientes:
 - El atractivo físico.
 - La higiene y cuidado del cuerpo.
 - El vestido y los complementos.

Mejorar la escucha activa y la empatía

La escucha activa

- Escuchar efectivamente supone una acción activa basada en entender, comprender o dar sentido a lo que se oye.
- Se refiere a la habilidad de escuchar, no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que está diciendo.
- El proceso de escuchar activamente implica comprender lo que es importante para esa persona, centrándose en lo que está intentando decir realmente.



Mejorar la escucha activa y la empatía

La empatía

- Consiste en la actitud o capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra.
- Es una de las claves para comunicarse mejor con los demás.
- La empatía va más allá que la intención comunicativa, significa adentrarnos en la realidad personal de los demás y de entender sus necesidades, motivaciones, sentimientos y problemas.
- Tener empatía requiere en primer lugar una actitud de predisposición, pero además una sensibilidad especial y una alta capacidad de comprensión.



Mejorar la escucha activa y la empatía

Barreras a la escucha activa

- Comprar.
- Leer pensamiento.
- Ensayar.
- Filtrar.
- Juzgar.
- Soñar.
- Identificarse.
- Aconsejar.
- Discutir.
- Llevar siempre la razón.
- Cambiar de conversación.

Mejorar la escucha activa y la empatía

Consejos para escuchar eficazmente

- Mostrar empatía.
- Tener sentido del tiempo.
- Parafrasear.
- Confirmar o aclarar.



Mejorar la escucha activa y la empatía

Consejos para escuchar eficazmente. Decálogo del arte de escuchar

Reglas	Si se escucha mal	Si se escucha bien
1. Encontrar áreas de interés.	Se desentiende ante temas aburridos.	Busca oportunidades, se pregunta ¿que significa esto?
2. Evaluar el contenido.	Se desentiende si la forma de expresión es deficiente.	Evalúa el contenido y deja pasar los errores de expresión.
3. Dominar los sentimientos.	Tiende a discutir.	No juzga hasta no haber comprendido perfectamente.
4. Escuchar ideas.	Escucha datos.	Escucha lo esencial.
5. Tomar notas.	Toma demasiadas notas.	Toma pocas notas. Emplea sistemas diferentes, según quién sea la persona que habla.
6. Escuchar activamente.	No se esfuerza. Finge atención.	Se esfuerza, muestra actividad en toda la conversación.
7. Evitar distracciones.	Se distrae con facilidad.	Sabe concentrarse.
8. Ejercitar la mente.	Se desentiende de los temas difíciles, sólo atiende los temas ligeros.	Toma los ejercicios complicados como un ejercicio intelectual.
9. Mantener la mente abierta.	Reacciona ante palabras de carga emotiva.	Interpreta las palabras objetivamente.
10. Aprovechar la diferencia entre la velocidad del pensamiento y la de la expresión oral.	Elucubran, ante las personas que hablan despacio.	Se anticipa, resume mentalmente, sopesa pruebas, escucha «entre líneas».

Mejorar la asertividad

Estilos de comunicación

- **Estilo inhibido.** Las personas que utilizan este estilo intentan comunicar no lo que quieren, sino lo que creen que los demás quieren que comuniquen.
- **Estilo agresivo.** Son personas que siempre se consideran en posesión de la razón y desprecian cualquier opinión diferente de la suya.
- **Estilo asertivo.** Las personas expresan sus convicciones libremente, de manera argumentada, sin agredir ni someterse a los dictámenes de las demás y escuchan las otras opciones respetándolas y valorándolas, aunque no coincida con la propia.

El discurso de las personas asertivas suele ser fluido, natural y espontaneo, en consonancia con las manifestaciones no verbales.

Mejorar la asertividad

Conductas para avanzar hacia la asertividad

- Autoestima.
- No enfadarse, tener educación.
- Guardar las disculpas para cuando sean necesarias.
- No arrinconar a los demás.
- Jamás se debe llegar a las amenazas.
- Aceptar las críticas y la derrota.



Mejorar la asertividad

Técnicas para mejorar la asertividad

- Disco rayado.
- Asertividad positiva.
- Asertividad negativa.
- Asertividad empática.
- Asertividad progresiva.
- Confrontación asertiva.
- Enunciados en primera persona.
- Banco de niebla.
- Técnica de ignorar.



Mejorar el control y expresión de emociones

Habilidades de la inteligencia emocional

- Incidir en el desarrollo de cada una de las habilidades que componen la inteligencia emocional.
 - Autoconciencia.
 - Autorregulación o autocontrol emocional.
 - Automotivación.
 - Empatía.
 - Habilidades sociales.

Mejorar el control y expresión de emociones

Técnicas de reducción de la ansiedad

- Ejercicios de respiración.
- Ejercicios de relajación.



Mejorar la autoestima

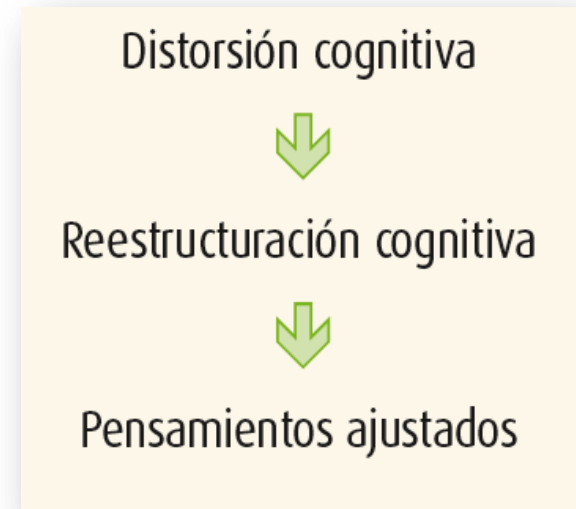
El hábito de desarrollar la autoestima

- Algunas pautas que podemos seguir para adquirir el hábito de desarrollar la autoestima son las siguientes:
 - Centrarnos en las cosas positivas que nos pasan en la vida.
 - Aprender a apreciar lo que tenemos en vez de lo que no tenemos.
 - Identificar nuestras debilidades y corregirlas.
 - Rodearnos de personas que nos animen y apoyen.
 - Aprender cuáles son nuestros puntos fuertes para fortalecerlos aún más.
 - Tenemos que creer en nuestras propias posibilidades y desafiar nuestras autolimitaciones.
 - Es importante marcarse unos objetivos propios.

Mejorar la autoestima

La reestructuración cognitiva

- Para combatir las distorsiones negativas será necesario incidir en las causas que lo provocan.
- Funciones de las técnicas de reestructuración cognitiva:
 - Identificar las distorsiones del pensamiento.
 - Modificarlas o sustituirlas por pensamientos adaptados.
- Fases de la reestructuración cognitiva:
 - Identificar la distorsión cognitiva.
 - Detectar los aspectos de negatividad.
 - Generar pensamientos positivos
 - Modificar los esquemas de pensamiento.



Entrenamiento en habilidades sociales

- Los cursos o programas de entrenamiento en habilidades sociales:
 - Están formados por un conjunto de procedimientos y técnicas.
 - Destinados a facilitar la adquisición de nuevas habilidades sociales o la mejora de las que ya se poseen.
- En la planificación de programas de entrenamiento en habilidades sociales hay que tener en cuenta algunas especificidades:
 - Se evaluarán las necesidades de formación.
 - Se identificarán y definirán específicamente los objetivos.
 - Se diseñarán las actividades para hacerlo posible.

Entrenamiento en habilidades sociales

Ejemplos de habilidades a entrenar

Habilidades básicas:

- Presentarse.
- Saludar.
- Escuchar.
- Iniciar una conversación.
- Mantener una conversación.
- Manejar los componentes no verbales.
- Pedir favores.
- Disculparse.
- Hacer cumplidos.
- Canalizar la tensión y relajarse.
- Unirse a una conversación.

Habilidades avanzadas:

- Expresar sentimientos.
- Comprender los sentimientos de los demás.
- Controlar las emociones.
- Defender los propios derechos y los de los demás.
- Enfrentarse al fracaso.
- Hablar en público.
- Mejorar la autoestima.
- Reestructuración cognitiva.
- Solucionar problemas.

Entrenamiento en habilidades sociales

Técnicas y secuencia del entrenamiento

- Para diseñar las actividades de entrenamiento de habilidades sociales será necesario elegir las técnicas que nos permitan alcanzar los objetivos propuestos de la manera más efectiva.
- La combinación de técnicas que podremos aplicar dependerá de cada grupo, de los objetivos y de los recursos de que dispongamos
- Una secuencia habitual es la siguiente:
 - Instrucciones.
 - Refuerzos: positivos y negativos.
 - Modelado.
 - Ensayo conductual.
 - Moldeado.
 - Tareas para casa.
 - Generalizaciones.