

## ÍNDICE

|  |              |
|--|--------------|
| <b>1. ¿Qué son las habilidades sociales?</b> | <b>1-2</b>   |
| <b>2. Escucha Activa</b>                     | <b>3-6</b>   |
| <b>3. Asertividad</b>                        | <b>7-12</b>  |
| <b>4. Empatía</b>                            | <b>13-15</b> |



## 1- ¿QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIALES?

Son un conjunto de habilidades que ponemos en práctica cada vez que interactuamos con alguien. Cada uno de nosotros tiene una forma peculiar de hacerlo y según sea esta forma, “caemos” mejor o peor a los demás y además conseguimos o no determinados objetivos o metas que nos proponemos cuando nos dirigimos a alguien.

Podemos decir que una persona HABILIDOSA SOCIALMENTE, es aquella que “cae” bien a la mayoría de la gente, y no solo eso, sino que además consigue sus objetivos (por ejemplo, que nos hagan un favor, ligar o conseguir el título de la ESO). Y... ¿cómo se comportan estas personas?. Vamos a analizarlo entre todos.

✚ **Ejercicio:** A través de una puesta en común contesta a cada afirmación lo que tú opinas y lo que haya contestado la mayoría del grupo:

***Una persona que cae bien.....*** (Piensa en alguien que te caiga bien)

***¿Tiene estas características?:***

***Dice lo que piensa sin herirme cuando me habla***

***Dice lo que piensa sin tratar de imponerme su opinión***

***Respeto el turno de palabra sin interrumpirme***

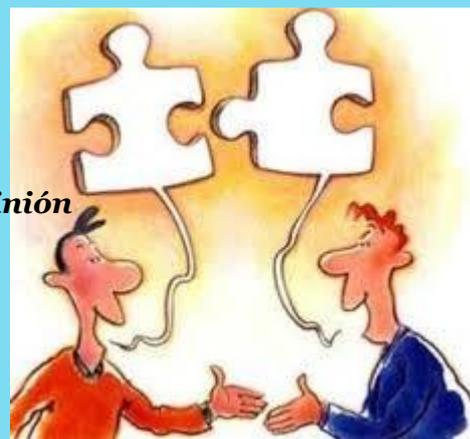
***Mantiene un tono de voz ni alto ni bajo***

***Me sonrío algunas veces y me mira a los ojos***

***Utiliza expresiones como “por favor”, “gracias”... o me dice algún piropo***

***Cuando yo opino me escucha y no me ridiculiza ni desprestigia mi opinión aunque no la comparta***

***Cuando me dice a algo que no, no me da las razones***



La conducta social (o nuestra forma de relacionarnos con los demás) puede ser de tres tipos:

- ✓ **AGRESIVA.** Es la conducta con la que se consigue lo que se quiere (solo a veces) (los objetivos) a costa de imponerse a los demás, tratando con desprecio al otro, subiendo el tono de voz. Cuando nos comportamos de esta forma nos da igual como se sientan los demás, solo pensamos en nosotros mismos. A pesar de que estas personas suelen conseguir lo que quieren (a veces) no cuentan con la simpatía de la mayoría de la gente y aunque los demás les hagan el “pasar” es por evitar enfrentamientos pero en general sobre ellos hay una opinión negativa y tienen menos probabilidades de tener buenos amigos ahora, y en el futuro. Los amigos de los agresivos lo son a veces porque les tienen miedo, no porque de verdad los aprecien.
- ✓ **ASERTIVA.** Es la conducta social de la persona que habla sin herir, la persona que la utiliza tiene altas probabilidades de conseguir sus objetivos y además de contar con la simpatía SINCERA de los demás.
- ✓ **RETRAIDA.** Es la conducta social de las personas que se callan su opinión por tal de no molestar a los demás o por no contradecirlos. Las personas que utilizan esta forma de desenvolverse suelen

caer bien ( o ni bien ni mal), pueden alcanzar sus objetivos a veces pero, lo mas característico de este tipo de conducta social es que queda una sensación de “no haber sido capaz de...”, es decir no ayuda a mantener la autoestima alta.

## 2. ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa 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 se está diciendo. Para llegar a entender a una persona se precisa cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona, la que nos está hablando, transmitiendo un mensaje que desea que entendamos y al que necesita que demos respuesta.

Existen algunos obstáculos que impiden que escuchemos con eficiencia y debemos ser conscientes de estos para poder superarlos:

- **Atención dividida:** El tratar de hacer demasiadas cosas al mismo tiempo nos coloca y coloca al usuario en una posición inadecuada e incómoda.

Ejemplo: cuando estamos escribiendo en el ordenador y a la vez hablando con una persona que viene a vernos, aunque pretendamos hacer ambas cosas al mismo tiempo alguna no será realizada de forma óptima.

- **Atención a nosotros mismos:** Comprometemos nuestra capacidad de escuchar a la otra parte. Ejemplo: cuando estamos intentando escuchar activamente, a veces nos fijamos en nosotros mismos, enviándonos mensajes internos de lo bien o mal que estamos escuchando al otro, cuando en realidad estamos más centrados en cómo lo hacemos que en escuchar en sí a la otra persona.

- **Pretender que escuchamos:** Cuando en realidad no es así.

Ejemplo: cuando estamos frente a otra persona y le mandamos señales de que le estamos escuchando, aunque internamente estamos pensando en otros problemas que tenemos, pretendemos escuchar, pero no lo estamos haciendo.

Existen algunas actitudes que nos van a permitir mejorar nuestra escucha activa, las vamos a ver a continuación:

- ❖ **No interrumpir** cuando el usuario está hablando.
- ❖ Comprender que no somos los únicos que hablamos, esto se traduce en **dejar hablar a los demás** sin anticiparnos a lo que nos van a decir.

- ❖ **Consideración y amabilidad** hacia las personas con quienes uno habla, esta consideración podemos demostrarla con hechos como: valorar lo que dicen, prestarles atención etc.
- ❖ Voluntad de hacer que la escucha sea **parte activa del proceso de comunicación**, ser conscientes de que debemos escuchar y mostrar a la otra persona que queremos escucharla, con mensajes no verbales como asentimientos de cabeza, mirada centrada en la persona que habla...
- ❖ Aprender a **escuchar entre "líneas"**, en algunos mensajes que escuchamos es igual de importante lo que dicen que lo que no dicen, debemos estar atentos a ver lo que se dice entre líneas en una conversación.
- ❖ No adoptar una **actitud hostil ni emocional** mientras se escucha, esto impedirá que la persona se sienta escuchada, porque puede hacerle sentir incómoda.
- ❖ Aprender a **evitar las distracciones**, si sabemos que es demasiado tarde y nos tenemos que marchar, sin embargo, deseamos escuchar lo que nos dicen, debemos evitar mirar el reloj constantemente, pues al final estaremos más atentos del reloj que de la otra persona.
- ❖ Especialmente, cuando el otro tiene un problema, hay que **escucharlo con mayor interés**. Es el momento de aplicar la escucha activa, pues la otra persona necesita ser escuchada y comprendida.

Se puede mostrar al otro que estamos escuchando activamente de diferentes formas:

- **Eco:** Repetición textual de lo dicho por la otra persona. Es una auténtica regla de oro, sobre todo si la otra persona está alterada, aunque utilizado en exceso puede hacer pensar a la otra persona que la estamos imitando.
- **Reformulación:** Expresar con nuestras propias palabras lo que hemos comprendido del mensaje.
- **Reflejo de sentimientos:** Expresamos solamente el sentimiento que hemos percibido en el otro.
- **Abre puertas:** Sería una invitación a seguir hablando, se puede realizar a través de señales no verbales como expresión facial, mirada atenta, postura corporal inclinada hacia la persona a la que atendemos... o también con

mensajes verbales como "¿...?", "Explícame más de eso", "Me decías que...", "¿Podrías aclarármelo un poco más?"

Por último, vamos a ver las VENTAJAS que la **escucha activa** tiene, tanto sobre la persona que escucha como sobre la que se siente escuchada:

1. Crear un **clima de confianza** que facilita la comprensión mutua.
2. Se puede comunicar aceptación e incrementar la **motivación** del usuario.
3. Se reduce la **tensión**, las diferencias de criterios.
4. Se **aprende** del otro.
5. Se facilita la **reducción de conflictos**.
6. Ayuda a tomar **mejores decisiones**.



#### **Actividad:**

### EL RUMOR

Imaginemos que esta semana ha habido muchas bajas en la clase: se trata de una gripe muy contagiosa. Cinco alumnos aún están enfermos.

Cinco voluntarios salen fuera de la clase.

El tutor explica una historia o da una información al grupo precisando datos y detalles.

A continuación pedimos a alguno de los que están fuera que, ya recuperado de la gripe, vuelva a la clase.

Al azar designamos un compañero para que le transmita la información. Lo hace en voz alta y ante toda la clase para que todo el grupo pueda observar el proceso.

El alumno que acaba de recibir la información se encargará de explicar la historia al siguiente "enfermo" cuando se recupere. Y así sucesivamente hasta que entre el último.

Procedemos a valorar la actividad:

. ¿Qué ha pasado?

- . ¿Cómo ha variado la información?
- . ¿A qué podría ser debido?
- . ¿Qué relación tiene que ver esta actividad con los conflictos?
- . ¿Alguna vez han sido víctimas de un rumor?

A continuación, presentamos algunas imprecisiones del lenguaje que dificultan la comunicación efectiva: generalizaciones, selecciones y distorsiones. Las identificamos y haremos preguntas abiertas para clarificar con todo el grupo de alumnos.

*En clase siempre desaparecen cosas\_ ¿Qué cosas?, ¿Cuándo?*

*Todo el mundo sabe que aquí hay quien roba\_ ¿Todo el mundo?, ¿Quién?*

*Sandra siempre lo pierde todo\_ ¿Qué pierde?, ¿Cuándo?*

*Si seguimos así no haremos ninguna salida más\_ ¿Así, cómo?*

*¡Me hacéis enfadar!\_ ¿Cómo te lo hacemos?.*

*No recuperé el móvil porque me tienen envidia.\_ ¿Quién lo hace?, ¿Por qué?*

#### OBSERVACIONES:

Una comunicación deficiente puede originar conflicto. Comprobar que hemos entendido perfectamente la información obliga a quien habla a ser más preciso y contribuye a que no distorsionemos la historia. Las preguntas abiertas contribuyen a clarificar los mensajes.

### **3.- ASERTIVIDAD**

Una conducta asertiva es aquella que implica la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos legítimos u opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de los demás. Es más que saber decir NO.

La conducta no verbal debe acompañar al contenido del mensaje, si no es así, se los receptores del mensaje se fijarán más en el contenido no verbal.

La asertividad implica un respeto por los demás, respeto a nuestras propias opiniones, así como el respeto hacia los derechos y necesidades de la otra persona.

Existen algunas técnicas que pueden ayudarnos a ser más asertivos en nuestras comunicaciones con los demás, estas técnicas son aplicables en función de la situación en la que nos encontramos e incluso de nuestra propia personalidad:

- Técnica del disco roto/rayado: repetir nuestro punto de vista con tranquilidad, manifestando acuerdo, sin dejarse ganar por otros aspectos. Por ejemplo, utilizando frases como...Sí, pero... Sí, lo sé, pero mi punto de vista es... Estoy de acuerdo, pero...
- Técnica del acuerdo asertivo: responder a la crítica que nos realizan admitiendo que se hemos cometido un error, pero separándolo del hecho de que seamos una buena o mala persona. Por ejemplo: Sí, no he realizado la tarea que me comentaste, la verdad es que suelo ser más responsable, no volverá a ocurrir.
- Técnica de la pregunta asertiva: consiste en pedir explicación de la conducta que hemos manifestado para obtener información con la que defendernos de los reproches injustificados. Por ejemplo: entiendo que te hayas sentido molesto por lo que dije el otro día, pero ¿qué es lo que realmente te molestó?
- Técnica de ignorar: se trata de ignorar la razón por la que el usuario parece estar enfadado y aplazar la discusión hasta que éste se haya calmado. Por ejemplo: siento que ahora mismo estás bastante enfadado y vamos a decir cosas de las que luego nos arrepentiremos, mejor dejamos este tema para otro momento en el que estemos más calmados.
- Técnica para procesar el cambio: discutir con la otra persona lo que ha sucedido en el momento actual, centrándonos en el presente y en los hechos originarios del problema surgido y evitando generalizar. Por ejemplo: creo que estamos desviando el tema del que hablábamos, mejor nos centramos en...

- Técnica de claudicación simulada: aparentar ceder terreno sin cederlo realmente, es decir, mostrarse de acuerdo con el argumento de la otra persona pero no consentir en cambiar de postura. Por ejemplo: lo que dices puede ser cierto, pero...
- Técnica del quebrantamiento del proceso: responder a la crítica que intenta provocarnos con una sola palabra o con frases cortas sin significado. Por ejemplo: sí, no, de acuerdo, es posible...
- Técnica de la ironía asertiva: responder positivamente a la crítica hostil. (Responder a «Eres un fanfarrón» con un «Gracias».)
- Técnica del aplazamiento asertivo: aplazar la respuesta a la afirmación que intenta desafiarnos hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder a ella apropiadamente. Por ejemplo: en este momento no me encuentro en disposición de hablar de este tema.

Algunas **estrategias** que podemos utilizar para dar una respuesta asertiva ante situaciones que pueden ser comprometidas:

- **Cuando se ríen de lo que decimos:** Responder a lo que nos dicen con un chiste o con una frase graciosa. Utilizar la técnica para procesar el cambio y la del disco roto.
- **Cuando nos culpan del problema:** Utilizar la técnica de la claudicación simulada o simplemente no mostrarnos de acuerdo.
- **Cuando nos atacan:** Las mejores estrategias en estos casos son la técnica de la ironía asertiva junto con la del disco roto o la de ignorar.
- **Cuando intentan retrasar la repuesta:** Utilizar en estos casos la técnica del disco roto o insistir en fijar una fecha para discutir el asunto.
- **Cuando nos interrogan:** Consiste en bloquear cada una de sus afirmaciones con una serie continuada de interrogantes. La mejor respuesta es utilizar la técnica para procesar el cambio o la del disco roto.
- **Cuando utilizan la autocompasión:** Consiste en que la otra parte nos habla con frases que incitan a la compasión por ella, a pesar de la gravedad de lo realizado. Intentar seguir adelante con el guión, utilizando la técnica del acuerdo asertivo.

- **Cuando buscan sutilezas:** Consiste en que la otra persona intenta discutir sobre la legitimidad de nuestros sentimientos o sobre la magnitud del problema, etc., para así distraer la atención. Utilizar en estos casos la técnica para procesar el cambio junto con la reafirmación de tu derecho a sentirte como te sientes.
- **Cuando nos amenazan:** Ocurre cuando el usuario intenta amenazarte con frases desafiantes. Utilizar en estos casos la técnica del quebrantamiento del proceso y la de la pregunta asertiva. También se puede utilizar la técnica para procesar el cambio o la de ignorar.

## 1.- TEST ESTILO DE CONDUCTA

### PROCESO:

Se contestará individualmente el test.

Se analizarán los resultados:

\* Si las respuestas son principalmente de la clase a) tu conducta es pasiva. Debes espabilar , tú tienes tus derechos, tú eres muy válido, tú eres muy importante. ¡Métetelo en la cabeza y practica habilidades sociales!

\* Si las respuestas son del tipo b) funcionas asertivamente, es decir, expresas directamente lo que sientes, necesitas, opinas... No obstante, puedes perfeccionar tus habilidades

\* Si tus respuestas son mayoritariamente del tipo c), tu estilo es agresivo. Este no es el camino para ser hábil socialmente. No se trata de avasallar, imponer, aplastar, salirte siempre con la tuya. Reflexiona y piensa que los derechos de los demás también existen. Es el momento de aprender habilidades sociales.

### OBSERVACIONES:

Se pretende que reflexionen sobre su estilo de hacer las cosas (comunicándose, arrollando o escondiéndose) y que sepan que la asertividad al igual que el resto de las habilidades sociales se puede aprender.

PLANTILLA DE LA ACTIVIDAD:

Test: estilo de conducta

**1.- En tus conversaciones con los amigos...**

- a) Les cuento muy pocas cosas.
- b) Soy un supercomunicador, expreso directamente lo que siento.
- c) Impongo casi siempre mis puntos de vista.

**2.- Si alguien me critica, yo...**

- a) Pienso que siempre tienen razón. Yo soy el que falla
- b) Estudio bien la crítica, la aceptaré o la rechazaré, según.
- c) ¿Quién me critica a mí? ¡Qué se atrevan!

**3.- En las relaciones con los demás suelen existir problemas. Yo lo que hago es...**

- a) Bueno, no hago mucho, los demás lo solucionarán y, si no, me aguanto.
- b) Sí que suelo aceptar ideas.
- c) Con una amenaza lo resuelvo rápidamente.

**4. Yo pienso de mí mismo/a que...**

- a) Psss. Fallo en muchas cosas, soy un desastre.
- b) Mis habilidades para relacionarme con los demás son de notable alto. Me veo bien.
- c) Me pongo un 10. Soy fenomenal, no fallo en nada. Me veo a mí mismo/a superior.

**5.- ¿Cómo funciona tu “coco”?**

- a) Tengo muchos pensamientos que me bajan la moral.

b) Me defiendo bien.

c) Yo no pienso.

**6.- En mi equipo o mi grupo, yo...**

a) Participo más bien poco.

b) Creo que soy un buen elemento,

c) Yo soy el equipo, sin mí no funcionaría.

**7.- ¿Y con las personas del otro sexo? ¿Qué tal te va?**

a) Me da mucho corte. Soy bastante reservado/a para dirigirme a un chico/a

b) No lo hago masl

c) Eso a mí no me afecta. No tengo ningún problema. Consigo lo que quiero.

**8.- Cuando hablas con los demás. ¿haces uso de gestos apropiados?**

a) A veces suelo mirar a los ojos de quien me habla.

b) Sí

c) De todos los gestos, los adecuados y otros que yo me sé.

**9.- Un compañero/a va muy “tope guay” a la última, te encanta su “ropaje”, entonces tú...**

a) Me callo, no digo nada

b) Le digo alguna cosita agradable

c) Le digo que va horrible (aunque no sea verdad)

**10.- Cuando alguien viola mis derechos, yo...**

a) Me aguanto

b) Le expreso mis quejas directamente pero con educación

c) Pobre de quien se atreva.,

#### **4.-LA EMPATÍA**

La **empatía** puede definirse como la capacidad para poder sentir o comprender los sentimientos de la otra persona con la que nos comunicamos. Esta habilidad social es imprescindible para que no existan malentendidos, para interpretar el lenguaje corporal y para que su mensaje nos llegue con claridad.

La empatía se da en todas las personas en mayor o menor grado. No se trata de algo especial que tenemos unos pocos al nacer, sino de algo que podemos ir desarrollando con el paso de los años.

La capacidad para la empatía empieza a desarrollarse en la infancia. Los padres son los que cubren las necesidades afectivas de los hijos y los que les enseñan, no solo a expresar los propios sentimientos, sino también, a descubrir y comprender los de los demás.

Pero si los padres no saben mostrar esos sentimientos y comprenderlos, sus hijos no aprenderán a expresar emociones propias y por tanto, no sabrán interpretar y sentir las ajenas, con lo que la labor de los padres, aunque inconsciente la mayor parte del tiempo, es muy importante.

Aquí se ve la importancia de una buena comunicación emocional y afectiva en la familia. La capacidad para la empatía se desarrollará más fácilmente en aquellas personas que han vivido en un ambiente en el que han sido aceptadas y comprendidas, han recibido consuelo cuando lloraban y tenían miedo, han visto como se vivía la preocupación por los demás... En definitiva, cuando las necesidades afectivas y emocionales han sido cubiertas desde los primeros años de vida.

#### **Dinámicas para desarrollar la empatía:**

- **El miedo en un sombrero**

Pasa un sombrero por todo el salón, y pídele a cada adolescente que escriba en un papel un miedo que tengan, lo doblen y lo coloquen dentro del sombrero. Uno a la vez, tomarán un miedo escrito al azar, lo leerán en voz alta y hablarán sobre cómo la persona con ese miedo podría sentirse. Los niños nunca tienen que revelar su miedo personal, lo cual les da un sentimiento de anonimato y les permite expresarse.

- **Juego de roles**

Divide a los adolescentes en grupos, y dale a cada grupo un escenario en el que un niño debe expresarle empatía a otro. Los niños podrán relacionar estas situaciones, y la actividad construirá una base **para** mejores relaciones una vez que se haya termina la reunión. Deja que los niños improvisen si así lo desean, y comienza una charla con los otros niños luego del juego de roles para que se ofrezcan sugerencias y muestren sus propios sentimientos y reacciones a los escenarios que se mostraron.

## **CONCLUSIÓN Y FINALIDAD DEL CUADERNO**

Nuestro objetivo ha sido perseguir la toma de conciencia del lugar prioritario que ocupa la comunicación en las relaciones interpersonales, hemos intentado que se analice los problemas más frecuentes en el proceso comunicativo y hemos aprendido y practicado la escucha activa y los estilos y las fórmulas de comunicación asertiva.

La comunicación es un elemento esencial para la prevención y para la resolución de conflictos. El origen de gran parte de los conflictos que se acontecen en nuestra vida diaria en los alumnos es debido a los problemas en la comunicación.

Como ventaja principal habría que señalar que sin duda alguna esta metodología escapa a los parámetros de las clases magistrales. Se pudo explicar a continuación tras la experiencia humana y cercana a ellos distintos procesos de resolución de conflictos.

Con estas actividades los alumnos han desarrollado competencias como la comunicación, el trabajo en grupo, la autonomía, la capacidad de formular hipótesis, de hacer predicciones y de plantearse cuestionamientos, sólo que a pesar de lo positivo de la experiencia y por ser algo muy coyuntural no se ha podido llevar a la práctica en su vida, aunque sí pudo ayudar a cuestionarse otro modo diferente de resolver conflictos en el momento en el que se realizó la actividad.

Otra característica positiva es que los alumnos tuvieron que buscar la manera de expresarse en forma verbal y escrita, para poder comunicar y explicar sus experiencias. El debate y la toma de apuntes se convirtieron en elementos fundamentales de la experiencia.

Una de las posibles desventajas de la aplicación de esta experiencia y me atrevería a decir de las restantes, es lo que se denomina como “activismo”, porque puede ocurrir que en ocasiones las clases se quedaran en la mera experimentación y no se llegase a conclusiones, ni a una creación real del conocimiento. De esta manera las clases no pasan de ser un divertido juego, dejando de lado la reflexión científica. Eso depende del profesor, pero en la medida de lo posible hay que hacer que los docentes que apliquen la metodología, sean conscientes de la reflexión y del trasfondo de las actividades, para que el proyecto no se quede en el hacer.