



HABILIDADES SOCIALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTO

HABILIDADES SOCIALES



Son el conjunto de hábitos que nos permiten:

- Comunicarnos con los demás de forma eficaz
- Mantener relaciones interpersonales satisfactorias
- Sentirnos bien
- Obtener lo que queremos

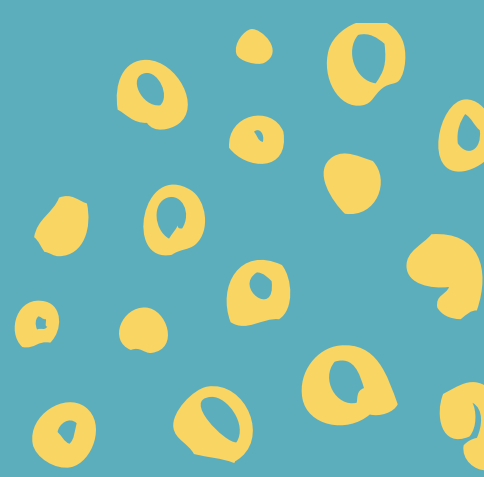
Son pautas de funcionamiento que nos permiten relacionarnos con otras personas, de tal forma, que consigamos un:



Máximo de beneficios



Mínimo de consecuencias negativas





MEJORÍAS EN ESTA APTITUD

- **Incremento calidad de vida.**
- **Fuente de bienestar.**
- **Autoestima sana.**



DÉFICIT EN ESTA APTITUD

- **ESTRÉS y malestar.**
- **Alteraciones psicológicas como ansiedad, depresión o enfermedades psicosomáticas.**
- **Experimentación de emociones negativas.**

COMPONENTES

DE LAS HABILIDADES SOCIALES

ASERTIVIDAD



COMUNICACIÓN

- Verbal
- No verbal
- Escucha empática
- Resolución de conflicto



RESOLUCIÓN DE CONFLICTO



ASERTIVIDAD

CARACTERÍSTICAS DE UNA PERSONA ASERTIVA

1. Se conoce a sí misma, se valora, se respeta y se acepta incondicionalmente.
2. Sus logros no depende de la aceptación de los demás.
3. Se siente responsable de su vida y de sus emociones
4. Mantiene una actitud activa, esforzándose en conseguir sus objetivos .
5. Sabe comprender y manejar adecuadamente sus sentimientos y los de otros.
6. Capaz de afrontar los conflictos, los fracasos o éxitos .
7. No exige las cosas que quiere, pero tampoco se autoengaña pensando que no le importan.
8. Acepta sus limitaciones de cualquier tipo, pero al mismo tiempo, lucha por realizar sus posibilidades.
9. Capaz de expresar y defender sus derechos, respetando el derecho de los demás.
10. Puede comunicarse con las personas de todos los niveles.
11. Comunicación abierta, directa, franca y adecuada.



ASERTIVIDAD

Un continuo

PASIVIDAD



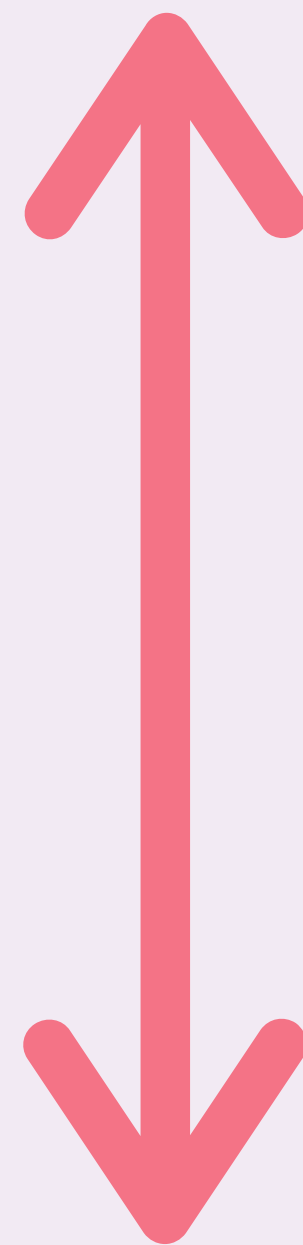
ASERTIVIDAD



AGRESIVIDAD

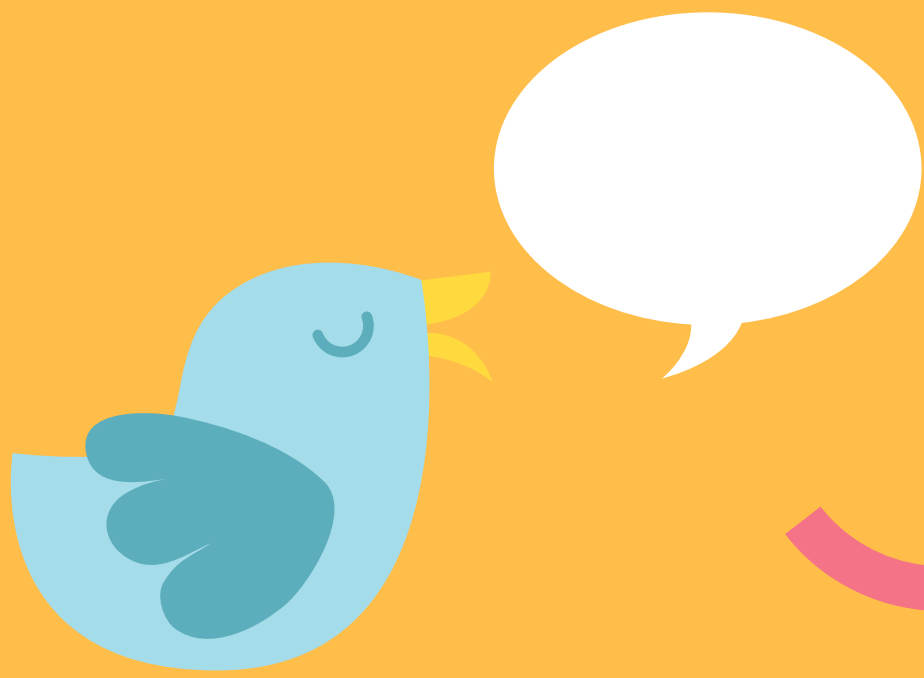


Se caracteriza por la sumisión, el retraimiento y la tendencia a adaptarse excesivamente a las reglas externas o a los deseos de los demás, sin tener suficientemente en cuenta los propios sentimientos, derechos, opiniones y deseos.



Consiste en no respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás y, en su forma más extrema, incluye conductas como ofenderlos, provocarlos o atacarlos.

CODIFICA



CANAL VERBAL

- Registro
- Volumen
- Ritmo
- Tono

CANAL NO VERBAL

- Gestualidad
- Uso de manos
- Postura

DECODIFICADOR



MENSAJE



RUIDO

- Lo que se quiere decir
- Lo que se dice
- Lo que se oye
- Lo que se entiende

COMUNICACIÓN



ESCUCHA ACTIVA Y EMPATÍA

Verbal:

- Preguntas Abiertas
- Asentimientos
- Resumir y parafrasear

No verbal

- Asentir, mostrar interés
- Contacto visual

Actitud

- Tranquilidad
- No interrumpir
- No apresurar
- Reconocimiento de emociones
- Comprender el contacto

RESOLUCIÓN DE CONFLICTO

El conflicto ocurre cuando hay diferencias de:

Percepciones

Creencias

Actitudes

Valoraciones

La efectividad, la satisfacción y la productividad de una persona o un grupo depende de cómo se hablan los problemas.

La manera en que se dan y se reciben las críticas es muy importante para determinar la satisfacción que existe dentro de cualquier vínculo.

\$%&?!

\$%&?!



XYZ

El hablar de forma NO defensiva se centra en mantener lo que se dice, en lugar de convertirlo en ataque personal.

X: "Cuando tú me hiciste..."

Y: "Me sentí..."

Z: "Hubiera preferido que en lugar de eso, ..."

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO

No realizar una crítica personal

Si se lanza un ataque global sobre la persona:

-“Siempre eres tan..”

-“Eres un... ”

-“Nunca...

La persona que la recibe se siente avergonzada, disgustada y defectuosa.

Esto conducirá a una respuesta defensiva

más que a un intento por mejorar las cosas.

Se recomienda criticar la acción de la persona , diciendo lo que te hizo sentir.

Cómo hacer una crítica

1. Ser específico:

Centrarse en los detalles, diciendo qué es lo que la persona hizo bien, qué es lo que hizo mal, y cómo podría modificarse.

2. Ofrecer una solución:

Sugerencias acerca de cómo corregir el problema.

3. Estar presente:

Más eficaces si se expresan cara a cara y en privado.

4. Mostrarse sensible:

Tener empatía y estar sintonizado con el impacto que provoca en el receptor lo que uno dice.

Termostato emocional

Intentar mantener una discusión encarrilada, tener empatía y capacidad de reducir la tensión.