

# Comunicación y asertividad

## Las habilidades sociales



Comunicación y asertividad CEAPA

Tema 4 Las habilidades sociales I

Tema 5 Las habilidades sociales II

Tema 6 Las habilidades sociales III



Ayuntamiento de Hellín  
Concejalía de Educación

## TEMA 4. LAS HABILIDADES SOCIALES I

### ¿Qué son las habilidades sociales?

Es el conjunto de conductas emitidas por un individuo cuando se relaciona con otras personas.

Esas conductas expresan los sentimientos, las actitudes, los deseos, las opiniones y los derechos de ese individuo.

Si se hacen de manera adecuada a la situación, respetando a la otra persona y, al mismo tiempo, el individuo logra resolver los problemas de esa situación sin crearse problemas mayores para el futuro, diremos que es una persona habilidosa socialmente.



# Somos habilidosos socialmente cuando:

- Conseguimos nuestros objetivos cuando nos relacionamos con los demás.
- Expresamos lo que sentimos, deseamos y necesitamos.
- Respetamos los sentimientos, deseos y necesidades de los otros.
- No nos creamos más problemas para el futuro.



# Las habilidades sociales se aprenden

Desde la infancia, en el entorno familiar, en la "escuela" y en la "calle". se pueden entrenar, mejorar en cualquier momento de la vida. No hay límites.

En la manera de relacionarnos con las demás personas se refleja:

- Lo que pensamos.
- Lo que sentimos.
- Cómo reaccionamos habitualmente.



# Conducta asertiva, no asertiva y agresiva

Cuando nos relacionamos con otras personas tendemos a presentar tres tipos de conductas básicas:

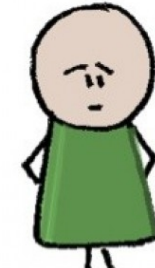
- Conductas asertivas
- Conductas no asertivas
- Conductas agresivas



AGRESIVO



ASERTIVO



PASIVO



# La conducta asertiva

- 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 esa persona.
- El mensaje: *Esto es lo que yo pienso; esto es lo que yo siento; así es como veo la situación. Se dice sin dominar, humillar o degradar a la otra persona.*
- La conducta no verbal: la mirada, la expresión de la cara, la postura corporal, la entonación y el volumen de la voz, son relajados, seguros y transmiten autoconfianza.
- Resultado: disminución de la ansiedad, relaciones más íntimas y significativas, mayor respeto por uno mismo, mejor adaptación social, sensación de control.



# La conducta no asertiva

Implica la violación de los propios derechos al no ser capaz de expresar honestamente sentimientos, pensamientos y opiniones, o expresando los pensamientos y sentimientos propios de una manera autoderrotista, con disculpas, falta de confianza.

- El mensaje: *Yo no cuento (puedes aprovecharte de mí); mis sentimientos no importan (solamente los tuyos); mis pensamientos no son importantes (los tuyos merecen la pena ser oídos); yo no soy nadie (tú eres superior)*
- La conducta no verbal: evitación de la mirada, patrón de habla vacilante, un bajo volumen de voz, postura corporal tensa y movimientos nerviosos o inapropiados.
- Resultado: se siente incomprendido, no tomado en cuenta, manipulado, molesto consigo mismo. Sentimientos de culpa, ansiedad, depresión y baja autoestima, sin control.



# La conducta agresiva

Implica la defensa de los derechos personales y la expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera tal que a menudo es deshonesta, normalmente inapropiada, y siempre viola los derechos de la otra persona.

- El mensaje: *Esto es lo que yo pienso (tú eres estúpido por pensar de forma diferente; esto es lo que yo quiero (lo que tú quieres no es importante); esto es lo que yo siento (tus sentimientos no cuentan).*
- La conducta no verbal: *Gestos hostiles o amenazantes como esgrimir el puño o miradas intensas, y ataques físicos; mirada fija, voz alta; postura intimidatoria.*
- Resultado: *A corto plazo, a veces consecuencias favorables; riesgo de venganza; conflictos interpersonales; imagen pobre de sí mismo; culpa; sentimientos de soledad y falta de control.*





# Recomendaciones para prevenir

- la manera de relacionarnos los adultos sirve de modelo para nuestros hijos e hijas.
- los adultos cuando nos relacionamos tendemos a presentar comportamientos de los tres tipos: asertivos, no asertivos y agresivos. Y, además, es inevitable que a veces nos domine el malestar cuando hay tensión, estrés o ansiedad en la vida cotidiana: ¿qué podemos hacer para que no influya de manera negativa en nuestros hijos e hijas?
- Si somos **conscientes** de nuestro comportamiento, se lo podemos explicar a nuestros hijos y luego que nos vean corregir lo que no nos gusta. Si se expresa con seguridad, firmeza y afecto lo entenderán, lo aceptarán y tenderán a comprendernos.



# TEMA 5. LAS HABILIDADES SOCIALES II

## Componentes de las habilidades sociales

### ■ componentes conductuales

Las habilidades sociales se expresan a través de conductas que se pueden observar, medir y entrenar.

### ■ componentes cognitivos

Tienen que ver en cómo pensamos y sentimos cuando nos estamos relacionando con los demás.

### ■ componentes fisiológicos

La manera de reaccionar de nuestro cuerpo cuando nos relacionamos: tensión arterial, respiración, tensión muscular, etc.



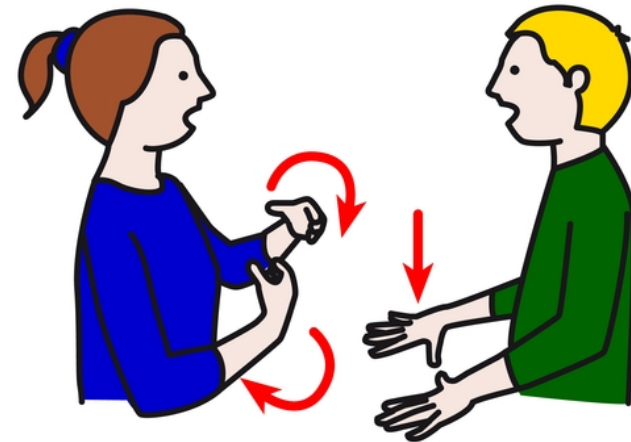
# Analizar nuestras relaciones

- Mientras nos relacionamos con las personas tendemos a manifestar muchos comportamientos que terminan influyendo en el resultado de la comunicación, e incluso en el tipo de relación que mantenemos con esas personas.
- Es importante reflexionar en cómo actuamos mientras nos relacionamos para mejorar aquellos aspectos que nos interesan, y reforzar y mantener aquellos otros que ya funcionan como nos conviene.



# Los componentes conductuales de las habilidades sociales

- La mirada
- La dilatación pupilar
- La expresión facial
- Las sonrisas
- La postura corporal
- Los gestos
- Distancia/proximidad
- El contacto físico
- La apariencia personal
- Componentes verbales
- La conversación



# TEMA 6. LAS HABILIDADES SOCIALES III

## El entrenamiento de las habilidades sociales

Son comportamientos sociales que nos conviene estimular para conseguir, progresivamente, que se incorporen a nuestro comportamiento normal, de esta manera también los podremos ir trabajando con los hijos e hijas:

1. Definición, identificación y defensa de los derechos humanos básicos.
2. Hacer y recibir cumplidos.
3. Hacer y rechazar peticiones.
4. Expresión de molestia, desagrado, disgusto.
5. Afrontar críticas.
6. Expresión de opiniones personales.



## **1. Definición, identificación y defensa de los derechos humanos básicos**

La habilidad social se basa en la capacidad para defender los propios derechos humanos básicos sin violar los de los demás.

## **2. Hacer y recibir cumplidos**

Los cumplidos son conductas verbales específicas que resaltan características positivas de una persona. Cuando hay que negar algo, defender los propios derechos o expresar sentimientos negativos, es menos probable que se produzca un enfrentamiento emocional si previamente se han hecho cumplidos.

## **3. Hacer y rechazar peticiones**

Hacer peticiones incluye el pedir favores, pedir ayuda y pedir a otra persona que cambie su conducta, sin violar los derechos de los demás. Hay quien cree que los demás (especialmente las personas significativas) deberían saber lo que ellos quieren sin que lo pidan. Rechazar peticiones implica ser capaz de decir "no"



**4. Expresión de molestia, desagrado, disgusto** de una manera adecuada. Sin humillar o rebajar a la otra persona. De una manera no agresiva.

Cuatro pasos para expresar molestia, desagrado, disgusto:

Paso 1. **Describir** la conducta ofensiva o molesta en términos concretos: *no me gusta que me hables así.*

Paso 2. **Expresar** tus pensamientos o sentimientos sobre la conducta o problema. Con calma, centrado en la conducta y no en la persona.

Paso 3. **Especificar** el cambio de conducta que pides a la otra persona de forma concreta: *quiero que no me vuelvas a hablar así.*

Paso 4. **Consecuencias**, señala las consecuencias positivas si cambia la conducta molesta. Y las negativas si es necesario: *si cambias tu manera de hablarme nuestra relación mejorará y, en caso contrario, tendremos que cambiar nuestra relación.*



## 5. Afrontar críticas

La forma de afrontar las críticas juega un papel importante en la calidad de las relaciones. La crítica constructiva trata de conseguir que uno mejore y son aceptables; la crítica destructiva pretende hacer daño sin desear que la persona mejore y no son aceptables.

La respuesta a las críticas se puede ver en tres pasos:

- Permitir que la crítica se exprese totalmente antes de responder.
- Pedir detalles.
- Estar de acuerdo con la "verdad" y con el derecho del otro a la crítica.

Las respuestas defensivas suelen ignorar o negar la crítica, disculpar nuestra conducta, responder con una crítica al que nos critica. Esto empeora la relación y nos hace quedar mal.





## 6. Expresión de opiniones personales

- Hacerlo de forma clara y firme, sabiendo que tenemos derecho a hacerlo, sin presionar a la otra persona para que esté de acuerdo con nosotros.
- Analizar las posibles consecuencias según el contexto donde estemos: trabajo, familia, relaciones sociales.
- Se refiere a la expresión voluntaria de las preferencias personales, al tomar posición ante un tema o al ser capaz de expresar una opinión que está en desacuerdo, o en potencial desacuerdo, con la de otra persona.



## Recomendación:

Si entrenas estas habilidades delante de sus hijos e hijas con cuidado, teniendo en cuenta la edad y las circunstancias, podrá mejorar su forma de afrontar las situaciones sociales no solo en casa si no también en otras situaciones sociales, sirviendo de modelo positivo para ellos.

