

CÓMO MEJORAR TUS HABILIDADES SOCIALES



Programa de autoestima, asertividad
e inteligencia emocional

Elia Roca

<http://www.cop.es/colegiados/PV00520/>

PROGRAMA DEL CURSO

Sesión 1. Autoestima, Habilidades Sociales y conceptos afines

Sesión 2. Pensamientos y creencias

Sesión 3. Comunicación y comunicación no verbal

Sesión 4. Conversaciones y comunicación eficaz

Sesión 5. Hacer y rechazar peticiones

Sesión 6. Conflictos interpersonales

Sesión 7. Pedir cambios de conducta

Sesión 8. Responder asertivamente a las críticas.

Sesión 9. Afrontar comportamientos irracionales

Sesión 10. Manejar la ira

Basado en el libro de Elia Roca: “Cómo mejorar tus habilidades sociales”
Más información en <http://www.cop.es/colegiados/PV00520/>

AUTOESTIMA (AE)

**¿Qué entendemos
por AE?**

No confundir AE
con autoevaluación
distorsionadamente positiva

A.E. NO ES = AUTOEVALUACIÓN GRANDIOSA



Ejemplos: personalidad narcisista, estados maníacos

A.E. Y AUTOEVALUACIÓN DISTORSIONADAMENTE POSITIVA



Sesgo muy frecuente. Función adaptativa y peligros

DISTORSIÓN ¿ADAPTATIVA?

- Las personas representamos ante los demás, e incluso ante nosotros mismos, una versión algo mejorada o idealizada.
- Las autovaloraciones son normalmente más generosas que las valoraciones hechas por otros (Seligman).
- Suele ser un mecanismo adaptativo: la confianza en uno mismo puede motivarnos para alcanzar logros mediante el mecanismo de “profecía autocumplida”; y puede ayudar a mantener la esperanza en épocas difíciles...
- Pero también puede crearnos problemas, sobre todo si no somos conscientes de ello

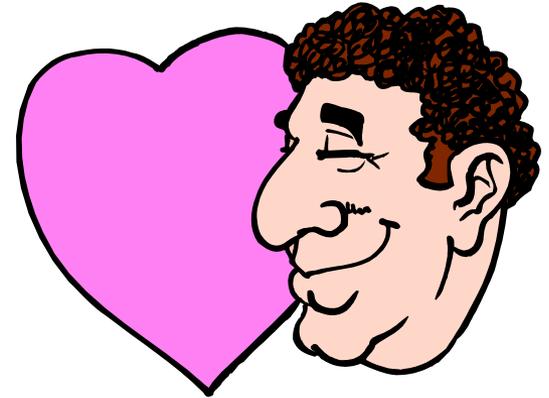
AE = ACTITUD POSITIVA HACIA UNO MISMO

Incluye:

Conocerte (autoconciencia)

Autoaceptarte incondicionalmente

Conducirte (es decir, habituarte a pensar, sentir y actuar) de la forma más sana, feliz y autosatisfactoria, que buenamente puedas, teniendo en cuenta el presente y el medio y largo plazo.



COMPONENTES DE LA A.E.

- **Conocernos** con nuestras limitaciones o errores, y con nuestras cualidades, minimizando “puntos ciegos” Forges →
- **Autoaceptarnos** incondicionalmente, independientemente de nuestras limitaciones y de la aceptación ajena viñeta →
- **Hedonismo** a corto y largo plazo (Goleman Test de los caramelos)
- **Buscar activamente la felicidad** (ejercicio: personas ... que te ayudan a sentirte bien)
- **Visión del yo como potencial, y desarrollo del mm** ~~soy, es~~
- **Atender y cuidar nuestras necesidades** psicológicas y físicas: nuestra salud, bienestar, y desarrollo (como una buena madre). Fromm →
- **Considerarnos en forma positiva**, manteniendo una actitud de respeto y aprecio hacia nosotros mismos  spot publicitario →



El autoconocimiento es un componente
primordial de la autoestima

Una parte de la AE es habituarte a pensar y hablar siempre bien de ti mismo, con cariño y respeto



SPOT PUBLICITARIO DE UNO MISMO

Ejercicio de autoestima



De libro de Jose Vicente Bonet "Hazte amigo de ti mismo". Edit.: Sal Terrae

LA AE SEGÚN FROMM

El Amor (a sí mismo o a los demás) es un *arte* o habilidad que *puede aprenderse*, y es la *forma más sana de vivir y convivir* 📖

Actitud habitual que implica la tendencia a:

- comprender
- respetar
- cuidar
- ayudar a desarrollar lo mejor, en uno mismo (AE) y en los demás

AUTOESTIMA Y AUTOCONTROL EMOCIONAL

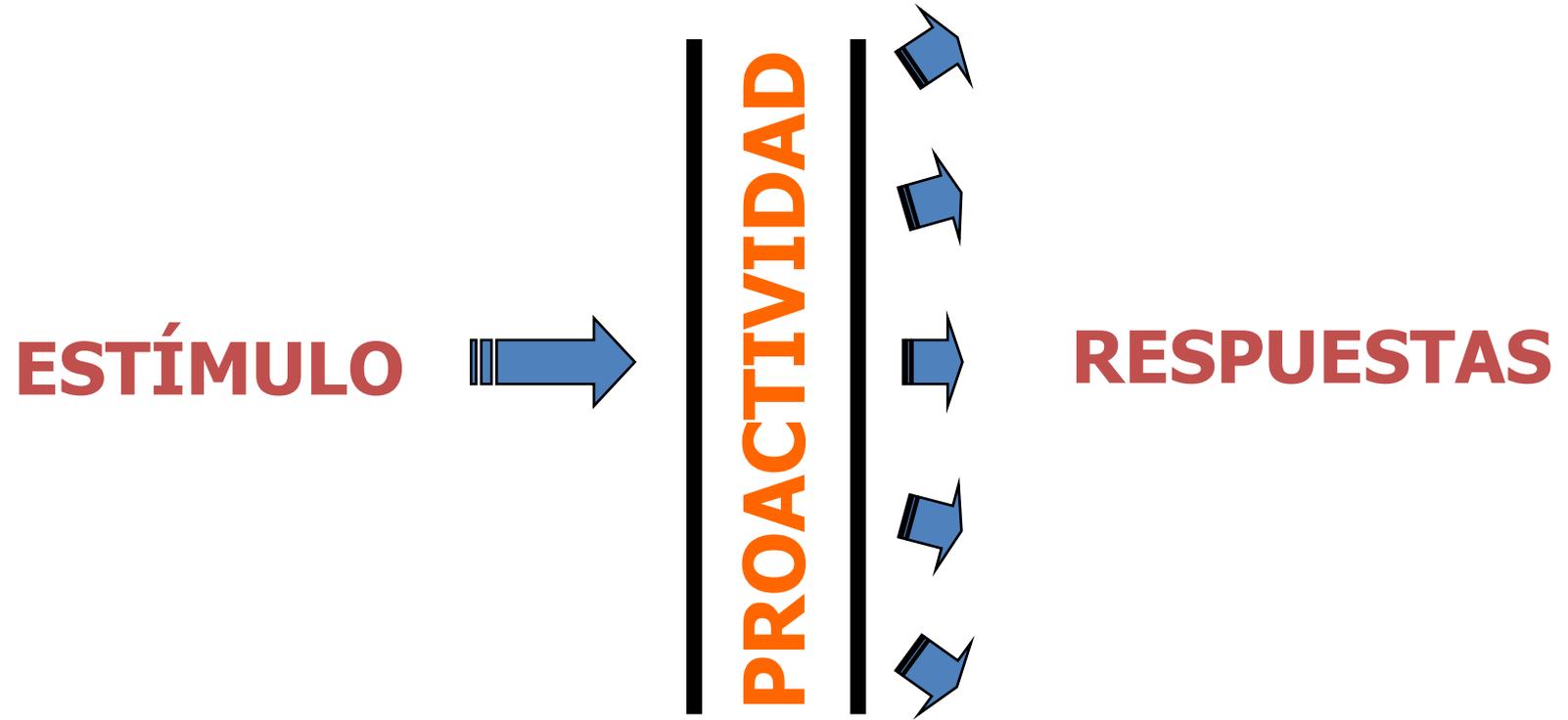


Ver anexo Autocontrol emocional

Emociones y salud

D Lama. Ética secular, compasión y salud

AUTOESTIMA Y PROACTIVIDAD



¿Por qué es importante la AE?

LA AE NOS AYUDA A:

- **Sentirnos bien en forma estable** (paz interior, seguridad, autoeficacia, sintonía, congruencia,...)
- **Desarrollar lo mejor de nosotros mismos** (autorrealización)
- **Conseguir metas importantes**
- **Ser un buen modelo** (Aprendizaje x observación)
- **Respetar y fomentar la AE en los demás**

CÓMO INFLUYEN LOS DEMÁS EN NUESTRA AE

La verdadera AE es incondicional, es decir, independiente de nuestros logros y de la aprobación que recibamos de los demás

No obstante, la consideración positiva de los demás, su aprecio sincero, también ayuda a desarrollar o mejorar la AE

Por eso en AE y HS son tan importantes la expresión de sentimientos positivos y de elogios sinceros

Ejercicio: cualidades que ven en mí mis compañeros

ACTITUDES CONTRARIAS A LA AE

- Perfeccionismo-autocrítica (culpabilidad)
- No tener confianza en ti mismo y en tus posibilidades
- Hipersensibilidad a la crítica
- Indecisión (miedo exagerado a equivocarse)
- No atreverse a decir no
- Hostilidad (tendencia a reaccionar airadamente)
- Actitud negativa hacia uno mismo, los demás y la vida.

EJERCICIOS PARA MEJORAR LA AE

Habituarte a pensar y hablar siempre “bien” de ti mismo, con cariño y respeto

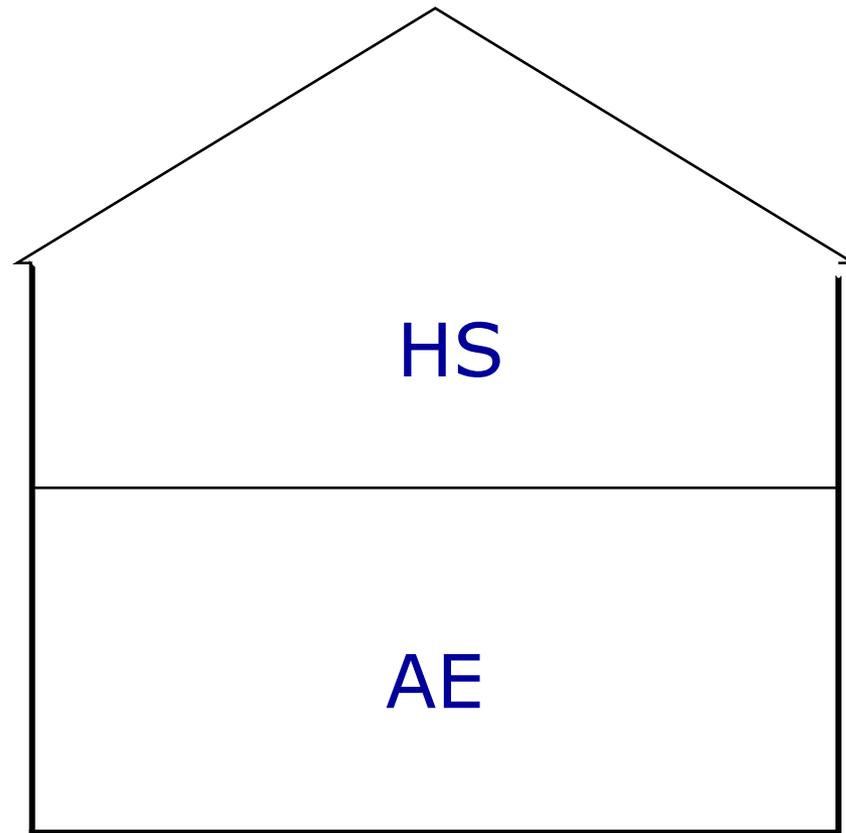
Spot publicitario de uno mismo

Cómo me ven mis compañeros

Tareas escritas para casa

Aprender asertividad, HHSS e IE

RELACIÓN AE Y HS



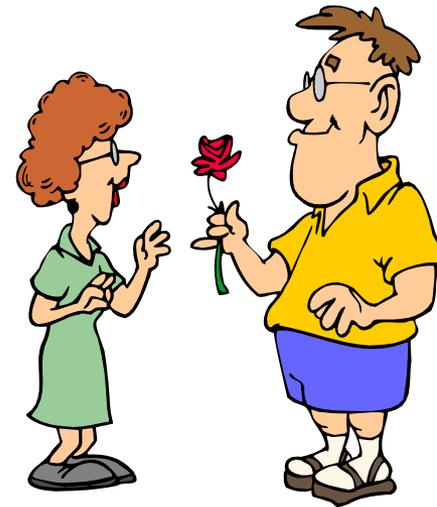
HABILIDADES SOCIALES

¿Qué entendemos por Habilidades Sociales?

LAS HABILIDADES SOCIALES SON:

Un conjunto de hábitos (conductas, pensamientos y emociones) que aumentan nuestras posibilidades de:

- mantener relaciones satisfactorias
- sentirnos bien
- obtener lo que queremos
- conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos



ÁREAS DE ENTRENAMIENTO EN HHSS

- Comunicación y lenguaje no verbal
- Conversaciones-comunicación eficaz
- Hacer y rechazar peticiones
- Resolver conflictos interpersonales
- Pedir cambios de conducta
- Responder asertivamente a las críticas
- Manejar comportamientos irracionales

Cada una incluye diferentes habilidades y técnicas

PRINCIPALES ÁREAS EN LAS HS

Empatía

Asertividad

EMPATÍA

Ser capaces de:

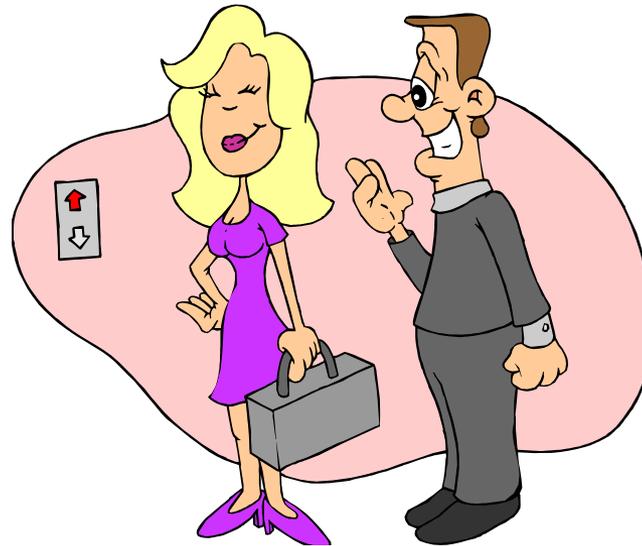
- Ponernos en el lugar de la otra persona
- Considerar las cosas desde su punto de vista, comprendiendo también sus sentimientos
- Expresárselo



Facilita la comunicación
y ayuda a mantener y mejorar la AE del otro

ASERTIVIDAD

Autoafirmación y defensa de nuestros derechos..., deseos y necesidades



Expresión de la AE a nivel interpersonal

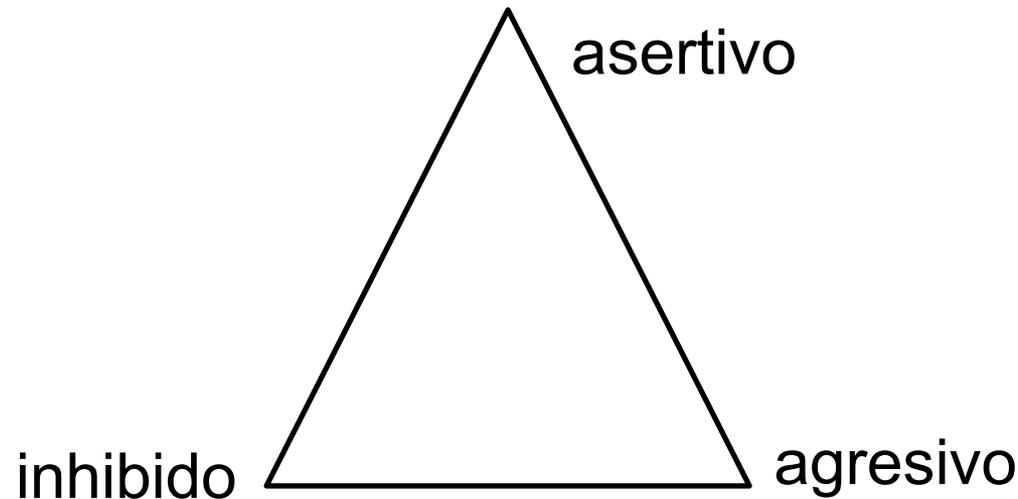
DEFINICIONES DE ASERTIVIDAD

- Expresión de los derechos y sentimientos personales
- Expresar lo que queremos de modo directo, honesto y adecuado, indicando claramente lo que deseamos de la otra persona, pero mostrando respeto por ella, con el mínimo coste emocional y cuidando la relación con el otro.
- Nos ayuda a ser nosotros mismos y a mejorar nuestra relación con los demás, haciéndola más directa y honesta.
- Autoafirmación y defensa de los derechos personales, → incluyendo la expresión de los propios sentimientos, preferencias, opiniones y necesidades, de manera adecuada, respetando al mismo tiempo los derechos de los demás.

DERECHOS ASERTIVOS. Tener derecho a:

- . Ser tu propio juez
- . Elegir si te haces o no responsable de los problemas de los demás
- . Elegir si quieres o no dar explicaciones
- . Cambiar de opinión
- . Cometer errores
- . Decir “no lo sé”
- . No necesitar la aprobación de los demás
- . No comprender las expectativas ajenas
- . Tomar decisiones ajenas a la lógica
- . No intentar alcanzar la perfección

TRES ESTILOS BÁSICOS DE CONDUCTA INTERPERS



Las personas no-asertivas pueden comportarse en forma Inhibida o agresiva o, más comunmente, oscilar entre la inhibición y la agresividad.

También pueden ser pasivo-agresivas

Conductas no-assertivas:

- Inhibición
- Agresividad

CONDUCTA INHIBIDA



Sumisión, pasividad, retraimiento, tendencia a adaptarse excesivamente a reglas externas o a deseos de los demás, sin tener bastante en cuenta sus intereses, senttos, derechos, opiniones y deseos

ESTILO INHIBIDO: “YO NO TENGO DERECHOS, TU SÍ”

- La persona con conducta inhibida permite que los demás la pisen, no defiende sus intereses y hace lo que quieren los demás, sin importar lo que ella piense o sienta al respecto.
- La ventaja de ser una persona pasiva es que raramente se recibe un rechazo directo por parte de los demás.
- La desventaja es que los demás se aprovechan de uno y se acaba por acumular una pesada carga de resentimiento y malestar.

CONDUCTA "AGRESIVA"

Conducta no-assertiva, opuesta a la inhibición.

No respeta los derechos, sentimientos e intereses de los demás

En su forma más extrema incluye: ofenderlos, provocarlos o atacarlos



Conducta pasivo-agresiva: es la de quien no se atreve a mostrarse directamente agresivo, pero lo hace indirectamente (ej., tira la piedra y esconde la mano)

ESTILO AGRESIVO: "YO TENGO DERECHOS, TÚ NO"

- La conducta agresiva es la que no respeta los derechos y sentimientos de los demás.
- Algunos ejemplos son: la pelea, la acusación y la amenaza.
- En ocasiones ayuda a conseguir lo que uno quiere
- Pero se granjea la enemistad de los demás, que tienden a responder hostilmente o a alejarse.



Ejemplo de conductas no-assertivas (inhibida y agresiva)

ASERTIVIDAD: “YO TENGO DERECHOS, TÚ TAMBIÉN”

- Una persona tiene una conducta asertiva cuando defiende sus propios intereses, expresa sus opiniones libremente y no permite que los demás se aprovechen de ella.
- Al mismo tiempo, es considerada con la forma de pensar y de sentir de los demás.

¿POR QUÉ NOS CUESTA SER ASERTIVOS?

En ocasiones la educación fomenta las conductas no-asertivas, a través de mecanismos como:

- modelado (observar a personas no asertivas)
- refuerzo (ej., elogios) a las conductas no asertivas
- castigo a conductas asertivas (ej., críticas)

Hay una serie de suposiciones tradicionales erróneas que si se siguen en forma inflexible, nos impiden ser asertivos al supeditarnos a ellas o a la opinión de los demás, en vez de basarnos en nuestros derechos asertivos y en lo que realmente es más importante para nosotros

SUPUESTO ERRONEO

- 1- Es ser egoísta anteponer las necesidades propias a las de los demás.
2. Es vergonzoso cometer errores.

DERECHO ASERTIVO

- 1- Algunas veces tenemos derecho a ser los primeros.
- 2- Tenemos derecho a cometer errores y a no avergonzarnos por ello.

SUPUESTO ERRONEO

3- Si no convencemos a los demás de nuestros sentimientos, estaremos equivocados.

4- Hay que acatar los puntos de vista de los demás.

DERECHO ASERTIVO

3- Tenemos derecho a ser el juez último de nuestros sentimientos.

4. Tenemos derecho a tener nuestras propias opiniones.

SUPUESTO ERRONEO

- 5- Hay que intentar ser siempre lógico y consecuente.
- 6- Hay que ser flexible y adaptarse
- 7- No hay que interrumpir nunca a la gente.

DERECHO ASERTIVO

- 5- Tenemos derecho de cambiar de idea o de línea de acción.
- 6- Tenemos derecho a la crítica y a protestar por un trato injusto.
- 7- Tenemos derecho a interrumpir para pedir una aclaración.

SUPUESTO ERRONEO

8- Las cosas podrían ser aun peores. No hay que tentar a la suerte.

9- No hay que hacer perder a los demás su tiempo con los problemas de uno.

10- A la gente no le gusta escuchar quejas, es mejor guardárselas.

DERECHO ASERTIVO

8- Tenemos derecho de intentar un cambio.

9- Tenemos derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.

10- Tenemos derecho a sentir y expresar dolor.

SUPUESTO ERRONEO

- 11- Cuando alguien te da un consejo es mejor seguirlo, porque suele tener razón.
- 12- Hay que ser humilde ante los halagos.
- 13- Hay que intentar adaptarse a los demás.

DERECHO ASERTIVO

- 11- Tenemos derecho a no tener en cuenta los consejos de los demás.
- 12- Tenemos derecho a recibir reconocimiento explícito.
- 13- Tenemos derecho a decir “no”.

SUPUESTO ERRONEO

- 14- No hay que ser antisocial, los demás pensarán que no te gustan.
- 15- Hay que tener siempre una buena razón para todo lo que se hace.
- 16- Cuando alguien tiene un problema, hay que ayudarlo.

DERECHO ASERTIVO

- 14- Tenemos derecho a estar solos, aunque los demás deseen nuestra compañía.
- 15- Tenemos derecho a no justificarnos ante los demás.
- 16- Tenemos derecho de no responsabilizarnos de los problemas de los demás.

SUPUESTO ERRONEO

17- hay que ser sensibles a las necesidades y deseos de los demás.

18- Hay que ver siempre el lado bueno.

19- Si alguien hace una pregunta hay que darle una respuesta.

DERECHO ASERTIVO

17- tenemos derecho a no anticiparnos a las necesidades de los demás.

18- Tenemos derecho a no estar pendientes de la buena voluntad de los demás.

19- Tenemos derecho a responder, o a no hacerlo.

EJERCICIO: DIFERENCIAR CONDUCTAS INHIBIDAS, AGRESIVAS, ASERTIVAS

Responder si, en los siguientes ejemplos, la respuesta es asertiva, inhibida o agresiva

- Tu vecino suele tener la radio puesta hasta altas horas de la noche, y no te deja dormir. Le has avisado varias veces pero no te hace mucho caso. Piensas:

- Es mejor que me aguante y no le diga nada porque podría enfadarse.

- Estás cenando en casa de unos familiares y la anfitriona se empeña en que repitas otro plato, pero tú ya no deseas comer más.
- Te lo agradezco, pero ya no quiero más.

- Una buena amiga te dice que está muy enfadada con otra amiga común. Tú no deseas intervenir en ello y le dices:
- No me interesan vuestros problemas.

- Un compañero acaba de hacerte una crítica que no te parece justificada.
- Yo no lo veo así; pero te agradezco que me digas lo que piensas.

- Estás en la cola de un cine. Alguien se pone delante e intenta colarse.
- ¡Pero, ¿qué se ha creído usted?, caradura! ¿Acaso nos toma por tontos? O sale ahora mismo o...

- El director te ha llamado para felicitarte por un trabajo bastante costoso que has hecho. Le respondes:
- Tiene bastantes fallos. No ha quedado tan bien como yo quería.

COMENTAR EXPERIENCIAS O EJEMPLOS DE LA VIDA REAL

El profesor comenta algún ejemplo (Dr. Tudela,...)

Comentar las respuestas de los alumnos al ejercicio escrito de situaciones en las que han reaccionado en forma: inhibida, agresiva o asertiva

Algunas técnicas Asertivas

TÉCNICA	DEFINICIÓN	EJEMPLO
Disco rayado	<p>Repetir el propio punto de vista, una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en las provocaciones que pueda hacer el otro.</p>	<p>-... -Te entiendo, pero yo no lo hago. -... -Te entiendo, pero yo no lo hago.</p>
Técnica desarmante (Banco de niebla)	<p>Mostrarnos de acuerdo en lo posible. Dar la razón al otro en lo que pueda haber de cierto en sus críticas, sin entrar en discusiones. Así aparentamos ceder el terreno, sin cederlo realmente. Una vez rebajada la tensión, podremos exponer en forma empática nuestro punto de vista</p>	<p>-Tú tienes la culpa de que... -Sí, es posible que tengas razón. - Claro, como siempre haces... -Pues sí, casi siempre. -Pues estoy harto que de que por tu culpa... - Veo que estás muy molesto conmigo.</p>

Aplazamiento asertivo

Aplazar la respuesta que vayamos a dar al otro hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente

-Por tu culpa...

-Mira, éste es un tema problemático entre nosotros. Si te parece, lo tratamos en profundidad mañana.

Cambiar el foco de atención

No dejarse provocar por provocaciones y desplazar el foco de atención hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas.

-Por tu culpa...

-Estamos cansados los dos y estamos empezando a sacar trapos sucios. Quizás, esto no tiene tanta importancia como para disgustarnos ¿No crees?

<p>Enfado que desarma</p>	<p>Cuando nuestro interlocutor está fuera de sí, le expresamos, con un tono de voz amable y comprensivo, que ahora no lo atendemos.</p>	<p><i>-¡Como siempre, tú tienes la culpa de ...!</i></p> <p>-Me parece que estás muy enfadado, por lo que creo que será mejor hablar de eso en otro momento, cuando estemos tranquilos.</p>
<p>Acuerdo asertivo</p>	<p>Reconocemos el error, pero dejamos claro de que una cosa es el error cometido y otra el hecho de ser buena o mala persona.</p>	<p><i>-Tú eres el culpable de que...</i></p> <p>-Tienes razón, pero sabes que normalmente no lo hago.</p>

<p>Aserción negativa</p>	<p>En lugar de decir “lo siento” o “perdona”, podemos utilizar frases del tipo: “Ha sido una tontería por mi parte”, “No debería haber dicho/ hecho”, “Tienes toda la razón”.</p>	<p>-Siempre te estás olvidando de todo.</p> <p>-Tienes razón, me olvido de muchas cosas.</p>
<p>Autorrevelación</p>	<p>Proporcionar información de lo que uno siente y piensa, empleando mensajes “yo”, “yo siento...”, “pienso que...”</p>	<p>-¿Cómo pudiste hacerme esto?</p> <p>-Me sabe realmente mal haberlo hecho.</p>
<p>Pregunta asertiva</p>	<p>Consiste en solicitar al otro más información acerca de sus argumentos, para así tener claro a qué se refiere y en qué quiere que cambiemos.</p>	<p>-Si fueras menos egoísta y no hicieras...</p> <p>-Exactamente ¿qué es lo que te molesta de mi forma de actuar?</p> <p>¿Qué tiene de malo?</p>

TÉCNICA	Características
Rechazar peticiones	<ul style="list-style-type: none">• Responder de modo tranquilo y con voz moderada.• Mirar al interlocutor• Mantener una postura corporal relajada.• Ser constante e incluso obstinado en la negativa• Decir exactamente cuál es el mensaje que se quiere transmitir y mantenerlo.• Si no se cree conveniente, no hay que dar explicaciones por la negativa.

TÉCNICA

Características

Recibir críticas

- Pedir detalles cuando no tenemos claro lo que nos critican.
- Mostrarte de acuerdo en lo posible: en todo, en parte o en su derecho a verlo así, o a estar molesto si lo ve así.
- No contraatacar con otra crítica
- Mantener un tono de voz adecuado.
- Mantener una actitud corporal relajada.
- Mirar al interlocutor.

TÉCNICA	Características
<p data-bbox="183 492 425 642">Pedir favores</p>	<ul data-bbox="531 271 1796 1228" style="list-style-type: none"><li data-bbox="531 271 1449 321">• Ser específico en la solicitud del favor.<li data-bbox="531 378 1796 499">• Empezar la frase en 1ª persona, con expresiones del tipo: "Me gustaría...", "Quisiera...", etc.<li data-bbox="531 556 1323 606">• No disculparse por pedir el favor.<li data-bbox="531 664 1709 714">• Justificarse únicamente si se considera oportuno.<li data-bbox="531 771 1709 821">• Aceptar que el otro tiene derecho a decir que no.<li data-bbox="531 878 1700 928">• Insistir en pedir el favor, si la otra persona duda.<li data-bbox="531 985 1758 1106">• Si existe alguna consecuencia positiva para el otro, señalarla.<li data-bbox="531 1163 1719 1213">• Señalar tu agradecimiento si accede a la petición.

TÉCNICA	Características
Hacer elogios	<ul style="list-style-type: none">•Dirigirnos por su nombre a la persona a quien estamos haciendo un cumplido.•Elogiar conductas o aspectos muy concretos de la otra persona.•Expresarlos con frases personalizadas, que expresen nuestros sentimientos, como: " Me gusta como..." o "Estoy encantado con tu manera de..."•No hacer cumplidos si inmediatamente vamos a pedir un favor a la otra persona.

TÉCNICA	Características
Mostrar los criterios y sentimientos propios	<ul style="list-style-type: none">• Hablar concretamente de la conducta que le molestó y no criticar a la persona.• Limitarse en el discurso y evitar el exceso de argumentaciones, dando vueltas al tema y haciendo repeticiones.• Hablar siempre en primera persona y no generalizar.• Si es el caso, puede solicitar un cambio de conducta, siempre del modo más concreto posible.

IMPORTANCIA DEL LG NO VERBAL

- Mantener contacto ocular con el interlocutor.
- Mantener una posición erguida del cuerpo.
- Hablar de forma clara, audible y firme.
- No hablar en tono de lamentación ni de exigencia.
- Para dar mayor énfasis a las palabras, utilizar los gestos y las expresiones faciales.

RELEVANCIA DE AE Y HS EN PSICOLOGÍA Y PT

Psicología no clínica: educativa, empresa, crecto. pers

Psicología cognitiva: actitudes ... más relevantes
(acerca de uno mismo y de otros) Ellis. Técnica ABC

Psicoterapia

- corregir déficits específicos: psicopatologías
- complemento en prevención y trattoo de cq trastorno
 - similitud con sistema inmunológico
 - modelado
 - autoeficacia
 - motivación (determinación para cambiar)
 - factores inespecíficos

ENFOQUES AFINES

=/=s mapas para un mismo territorio

- **IE** (cerebro emocional, reflejos innatos-automatismos, ejs: pánico, ira)
- **Psicología positiva** (fortalezas, Seligman)

INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

Habilidad para *comprender y manejar* nuestras emociones y las de los demás, en la forma más conveniente y satisfactoria

IE intrapersonal = AE ---

IE interpersonal = HS –



Ver carpeta de Inteligencia Emocional

PSICOLOGÍA POSITIVA. Seligman

Se centra en el estudio *científico* no solo de la patología sino también, y principalmente, en *lo mejor de cada persona*, en fortalezas y virtudes, como:

- Sabiduría
- Coraje
- Moderación
- Trascendencia
- Humanidad
- Justicia

