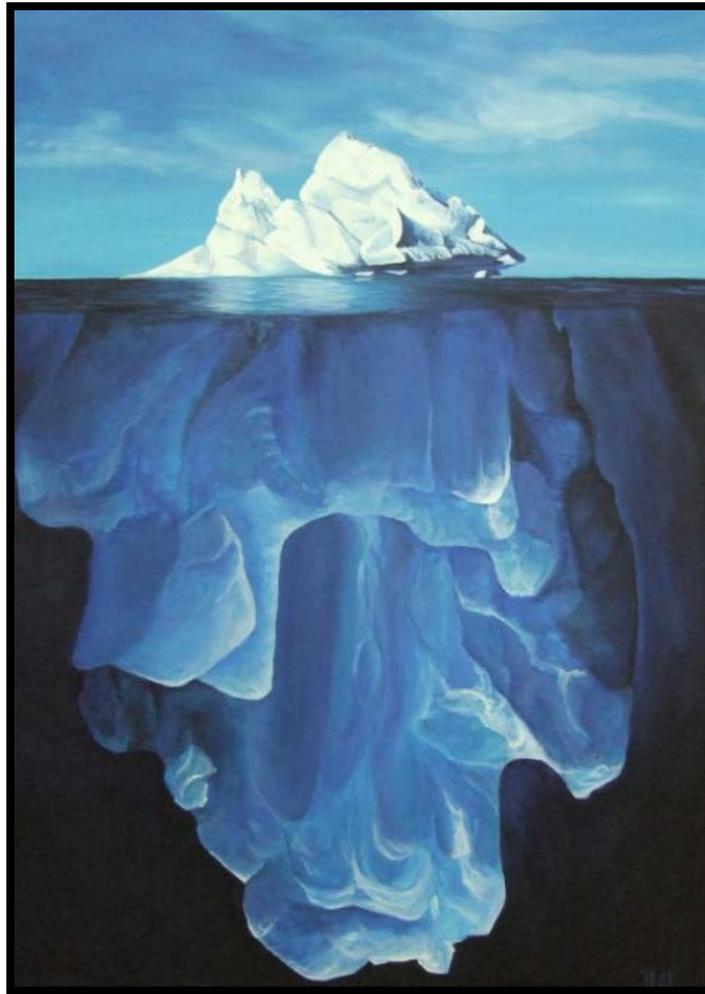


Programa Iceberg



Conciencia emocional

Las competencias sociales son aquellas aptitudes necesarias para tener un comportamiento adecuado y positivo que permita afrontar eficazmente los retos de la vida diaria. Son comportamientos o tipos de pensamientos que llevan a resolver una situación de una manera efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que está. Entendidas de esta manera, las competencias sociales, pueden considerarse vías hacia los objetivos de la persona. El término competencia nos indica que no se trata de un rasgo de personalidad, sino más bien de un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos.

Estos comportamientos favorecen la aceptación de las otras personas y los refuerzos agradables, es decir, el bienestar. En ocasiones se utilizan indistintamente “competencia social” y “habilidades sociales”.

¿QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIALES?

La comunicación con los demás es algo necesario, a través de ella manifestamos nuestras necesidades, deseos y sentimientos. Pero, ¿somos habilidosos a la hora de comunicarnos con los demás? ¿Qué son las habilidades sociales?

Las **habilidades sociales** son un conjunto de conductas necesarias que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás, de manera efectiva y satisfactoria. La cultura y las variables sociodemográficas resultan ser imprescindibles para evaluar y entrenar las habilidades sociales, ya que dependiendo del lugar en el que nos encontremos, los hábitos y formas de comunicación cambian. Además, **resultan ser conductas aprendidas**, esto quiere decir, que no nacemos con un repertorio de habilidades sociales, sino que a lo largo de nuestro crecimiento y desarrollo, vamos incorporando algunas de estas habilidades para comunicarnos con los demás.

El hecho de poseerlas evita la ansiedad en situaciones sociales difíciles o novedosas, facilitando la comunicación emocional, la resolución de problemas y la relación con los demás.

Las habilidades sociales se pueden clasificar en:

- ✓ Habilidades sociales básicas
- ✓ Habilidades sociales avanzadas

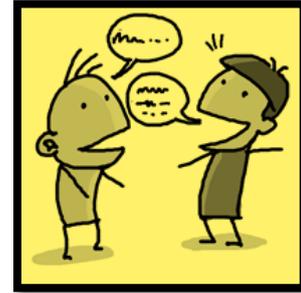
También podemos agruparlas en habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés, habilidades de planificación,... hasta 50 habilidades.

➤ Primeras habilidades sociales?

Son las primeras que se aprenden y son esenciales para crear y mantener una buena comunicación.



1. Escuchar



2. Iniciar y mantener una conversación



3. Hablar en público

4. Presentarse y presentar a otras personas



5. Dar las gracias

6. Realizar un cumplido

7. Aceptar cumplidos



¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?

Los seres humanos somos seres sociales. Sólo sobrevivimos gracias a los cuidados de los demás (los padres, los hermanos, los amigos, los compañeros de clase...) y solo nos desarrollamos a través de la comunicación.

La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse.

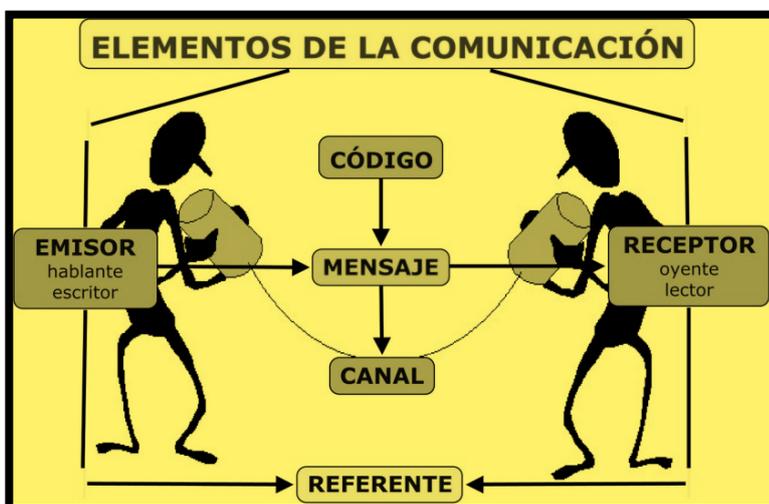
Comunicar:

- es transmitir una cosa a alguien o hacerle participar de ella,
- es descubrir lo que los demás quieren comunicar,
- es manifestar a uno algo,
- es conversar con las otras personas,
- es tratar con alguien
- es consultar con otros sobre algún tema o cuestión.

No es suficiente con aceptarnos a nosotros mismos y aceptar a los demás tal y como son es necesario comunicarse. Entrar en contacto, expresar sentimientos, compartir sentimientos, sueños, deseos etc.



Elementos de la comunicación



En la comunicación hay, al menos, dos actores y mensaje:

Todos/as nosotros/as en el proceso de la comunicación somos a la vez emisores y receptores porque la comunicación es una realidad dinámica. Cuando yo hablo soy emisor/a, emito un mensaje para mi receptor/a; en cambio, cuando recibo el mensaje, emitido por un emisor/a, me convierto en receptor/a.

Tipos de comunicación

La comunicación es un proceso de doble acción, se envían y se reciben mensajes. Estos mensajes se pueden enviar de diferentes maneras: a través de palabras, de signos, de gestos; según utilicemos una forma u otra diremos que se trata de una comunicación verbal o no verbal.

Habitualmente cuando hablamos sobre algo todos utilizamos la comunicación no verbal. Cada vez que hablamos con otra persona estamos dando y recibiendo señales no verbales. Cuando sonreímos, fruncimos el ceño, miramos sorprendidos, parecemos tristes, cuando parecemos enfadados, saludamos con la mano y hacemos muchas otras expresiones y gestos, nos comunicamos sin palabras.

COMUNICACIÓN VERBAL	COMUNICACIÓN NO VERBAL
<p>Hablar</p> <p>Escuchar</p>	<p>Leer</p> <p>Escribir</p> <p>Lenguaje de los signos</p> <p>Lenguaje del cuerpo</p>

El lenguaje no verbal nos ayuda a intercambiarnos información entre nosotros; nos sirve para intensificar el mensaje verbal. De esta manera los otros podrán entender exactamente lo que queremos decir.

La comunicación no verbal tiene más peso y es más creíble que la comunicación verbal ya que para poder establecer una buena comunicación entre nosotros/as es necesario que apoyemos nuestra comunicación verbal con la comunicación no verbal. En muchas ocasiones, lo que decimos no lo acompañamos con nuestros gestos esto provoca o puede provocar que el receptor no nos entienda.

Por ejemplo, si me hacen un regalo y al abrirlo digo que me gusta pero la expresión de mi cara es seria, probablemente, esto confundirá a los que me están escuchado.

Existen muchos y diferentes tipos de señales no verbales, y todos ellos son importantes. Sin embargo, algunos se utilizan más que otros. Estos son: el contacto ocular (mirar a la otra persona cuando estamos hablando con ella), los gestos faciales (los gestos de las manos y de los brazos, la postura y la distancia en que nos encontramos, de pie o sentados, con respecto a la otra persona).

🏠 Elementos que distorsionan la comunicación

LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN son las cosas que decimos o hacemos que obstaculizan, o bloquean la comunicación.

Algunos de los **ELEMENTOS que DISTORSIONAN** la comunicación son los siguientes:

- ✓ El lugar o momento elegido.
- ✓ Estados emocionales que perturban la atención, comprensión y recuerdo o acuerdo de los mensajes.
- ✓ Acusaciones, amenazas y/o exigencias (“mensajes TÚ”).
- ✓ Preguntas de reproche.
- ✓ Inconsistencia de los mensajes.
- ✓ Declaraciones del tipo “deberías”.
- ✓ Cortes de conversación.
- ✓ Etiquetas.
- ✓ Generalizaciones (“siempre”).
- ✓ Consejo prematuro y no pedido.
- ✓ Utilización de términos vagos.
- ✓ Ignorar mensajes importantes del interlocutor.
- ✓ Interpretar y “hacer diagnósticos de personalidad” (“careces de motivación”, “tu carácter te va a llevar a ...”, “quizás por la educación recibida te has convertido en una persona...”, “claro, siendo chica comprendo que...”, etc.).
- ✓ Disputa sobre diferentes versiones de sucesos pasados.
- ✓ Justificación excesiva de las propias posiciones.
- ✓ Hablar “en chino”.
- ✓ No escuchar.
- ✓ Inconsistencias entre la comunicación verbal y no verbal.
- ✓ Otros.



Por ejemplo:

ETIQUETAS: "Eres un idiota."

ORDENES: "¡Cállate!"

SERMONES: "Te dije que iba a pasar eso."

PALABRAS FEAS: "Eres un idiota."

CRITICAS: "¡Qué cosa más tonta!"

SARCASMO: "¡Qué bien que me has invitado!"

AMENAZAS: "Si haces eso, voy a dejar de ser tu amigo."

Algunos **FACILITADORES DE LA COMUNICACIÓN** son:

1. El lugar o el momento elegido.
2. Estados emocionales facilitadores (estar tranquilo, amable, afectivo...).
3. Escuchar activamente.
4. Empatizar (ponernos en lugar del otro).
5. Hacer preguntas abiertas o específicas.
6. Petición de parecer ("¿qué se te ocurre que podríamos hacer?", "me gustaría conocer tu opinión sobre...", etc.).
7. Declaración de deseos, opiniones y sentimientos, "mensajes YO" ("me gustaría", "deseo", "no deseo que", "me siento", etc.).
8. Mensajes consistentes.
9. Aceptación o acuerdo parcial con una crítica, objeción o argumento.
10. Acomodación del contenido a las necesidades del interlocutor, objetivo, momento....
11. Información positiva.
12. Ser recompensante.
13. Utilización del mismo código.
14. Mención de conductas y observaciones específicas.
15. Expresar sentimientos.



AUTOESTIMA Y COMUNICACIÓN: EL MOSNTRUO, EL RATÓN Y EL COMPORTAMIENTO ASERTIVO

Cuando nos relacionamos con los otros podemos reaccionar de formas diferentes. Podemos observar que:

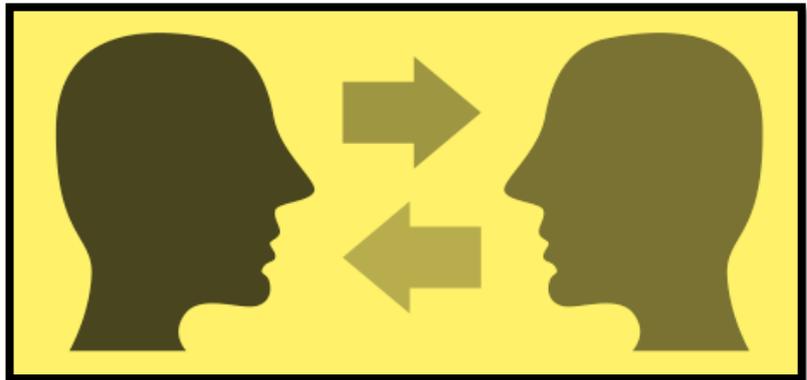
- ✿ ante una misma situación, los diferentes oyentes (receptores) nos comportamos de maneras diversas, o que
- ✿ cada uno de nosotros, (yo mismo) dependiendo de cómo nos sintamos tenemos comportamientos diferentes ante un mismo hecho.

Pongamos un ejemplo:

Un grupo de alumnos/as está en clase y el/la profesor/a les dice: “para mañana tenéis que entregarme una redacción sobre lo que hemos visto en el vídeo.”

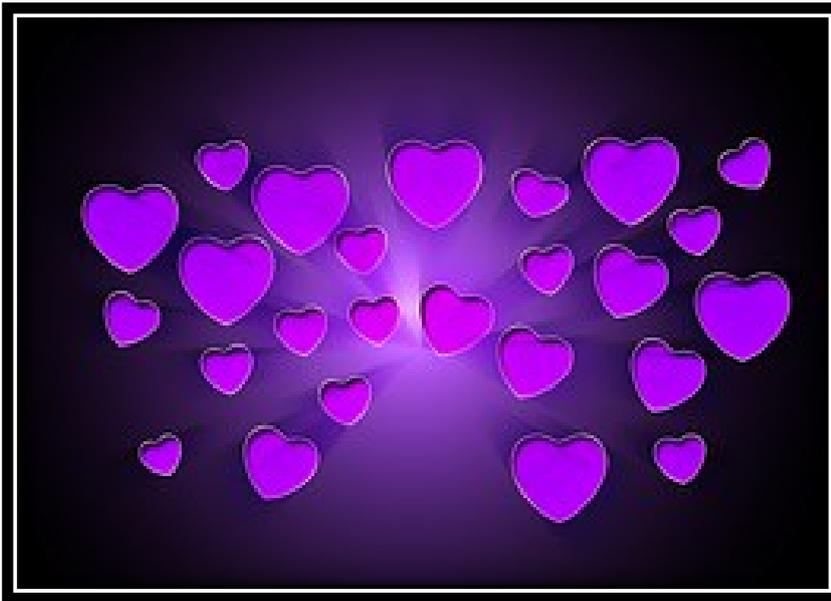
El alumno/a A dice a sus amigos/as: “¡qué bien! Así aprenderemos a escribir mejor”

El alumno/a B dice a sus amigos/as: “¡menuda tontería! No lo voy a hacer. Eso no sirve para nada. ¡Qué aburrido!”



El alumno/a C dice a sus amigos/as: ¡bueno, está bien! Lo ha mandado el/la profesor/a así que lo haré.

En este ejemplo hemos visto a tres personas distintas respondiendo a la propuesta del profesor/a de tres formas diferentes, pero... ¿no es verdad que cada uno/a de nosotros/as podemos tener esas tres mismas reacciones? Un día, la propuesta del profesor/a me puede parecer una buena idea porque creo que es importante escribir bien. Sin embargo, en otro momento, me parece tonto e innecesario tener que hacer redacciones e incluso puede darse una tercera reacción, me muestro indiferente, pasivo, lo hago porque me lo mandan.



¿A qué se deben estos cambios? ¿Por qué se dan comportamientos tan diferentes en una misma persona?

Una de las posibles respuestas es la autoestima. Según nos sintamos contentos/as, a gusto con nosotros/as mismos/as y nos aceptemos tal y como somos (una alta autoestima) nos comportaremos de una manera positiva, adecuada.

Por el contrario, si nos encontramos en un momento bajo, triste, poco animoso (de baja autoestima) nuestra forma de responder a los demás será bien pasiva bien agresiva.

Esto es lo que en Psicología se ha denominado comportamiento social **PASIVO, AGRESIVO O ASERTIVO**. Cuando alguien actúa de **forma pasiva** no se expresa a sí mismo, se comporta como **un ratón**; deja que las demás personas le manden, le digan lo que tiene que hacer y, generalmente, no defiende sus propios derechos. Este tipo de personas suelen ser tan agradables que dejan que otras se aprovechen de ellos.

En el otro extremo se encuentran las personas que son **agresivas** o **monstruos**. Son mandones e intimidan a los demás. Critican a los otros y los humillan. Raras veces son amistosos, atentos o agradables. Sólo se preocupan por conseguir lo que ellos/as desean y cuando ellos/as quieren.



Ni el comportamiento social pasivo ni el comportamiento social agresivo son la mejor forma de relacionarse con los demás. Estos dos comportamientos conducen bien a resultar herido (ratones), bien a herir a los demás (monstruos).

El tercer comportamiento social es el **asertivo**. Esto es, comportarnos **TAL Y COMO SOMOS**.

Ser **ASERTIVO** significa que los demás sepan lo que sientes y piensas, respetando a los demás; es una forma de comportarse ante los demás de modo que les permite conocer nuestros sentimientos e ideas sin atropellar o ignorar las suyas.

Cuando alguien se siente inseguro, piensa que no vale lo suficiente, que no es inteligente o que es más feo/a que los demás, es decir, tiene una baja autoestima puede comportarse como un ratón o como un monstruo.

Como un ratón porque tiene miedo a expresarse tal y como es, le asusta el rechazo, el no ser aceptado por los otros. Como un monstruo porque ve a los otros como enemigos, cree que los otros son una amenaza porque son mejores que él en todo; siente miedo a ser menos que los demás.

Sin embargo, cuando nos sentimos a gusto con nosotros/as mismos/as y nos aceptamos y queremos tal y como somos **LOS OTROS/AS** son nuestros/as amigos/as. Nos sentimos capaces de relacionarnos de TÚ a TÚ.



LA EMPATIA

EMPATÍA significa ser capaz de sentir y comprender lo que otra persona siente, y darle a conocer que podemos compartir esos sentimientos.

Antes de poder “empatizar” tenemos que aprender a conocer cómo se sienten los demás. Y como cualquier otra habilidad se necesita de tiempo y de práctica para aprenderla.

Al “empatizar”, compartimos las emociones de otra persona (entusiasmo, tristeza, emoción...) y además de compartir lo que nos cuentan, intentamos sentir lo mismo que esa persona siente.

Poseer la capacidad de “empatizar” es una ventaja. Por ejemplo, las amistades íntimas son prácticamente imposibles sin la capacidad para “empatizar”.

VENTAJAS

- ✓ Ayuda a que la gente sienta que alguien se preocupa por ella
- ✓ Hace a la otra persona más feliz porque puede compartir sus sentimientos
- ✓ Hace sentirnos bien a nosotros mismos al saber que hemos ayudado a mejorar las cosas, esto está relacionado con la autoestima
- ✓ Nos ayuda a comprender mejor a los demás
- ✓ Aprendemos de las experiencias de otras personas
- ✓ Facilita hacer amigos íntimos porque se comparten sentimientos especiales



SI NO ERES EMPÁTICO:

- ✓ **El resto de la gente no compartirá sus sentimientos contigo**
- ✓ **Posiblemente los demás tengan menos interés en escucharte y comprenderte**
- ✓ **Puede ser más difícil tener amigos íntimos**
- ✓ **No podrás compartir las emociones y sentimientos con los demás**

Más información en:

www.info@sasoiaprevención.com