



Habilidades sociales

Psicóloga: Cristina Pradas Méndez

Índice

PARTE 1:TEORÍA

- 1.1.¿Qué son las habilidades sociales?
- 1.2. Componentes de las habilidades sociales.
- 1.3. Señales de dificultad en las habilidades sociales.
- 1.4. La importancia de la comunicación en las habilidades sociales.
- 1.5. La comunicación verbal versus la comunicación no verbal.
- 1.6. Las habilidades comunicativas: escucha activa, empatía y asertividad.
- 1.7. Estilos de comunicación interpersonal y de respuesta en la interacción social.

PARTE 2:PRÁCTICA

A. Cómo mejorar nuestras habilidades sociales

- Cómo hacer peticiones y/o pedir favores.
- Cómo elogiar o reforzar a los otros.
- Cómo pedir y prestar ayuda.
- Cómo iniciar, mantener o terminar conversaciones.
- Cómo decir NO.
- Cómo responder a una crítica.
- Cómo expresar desacuerdo.

B. Autoevaluación

- Ejercicios
- Solucionario

C. Encuesta de satisfacción

D. Fuentes bibliográficas



PARTE 1: TEORÍA

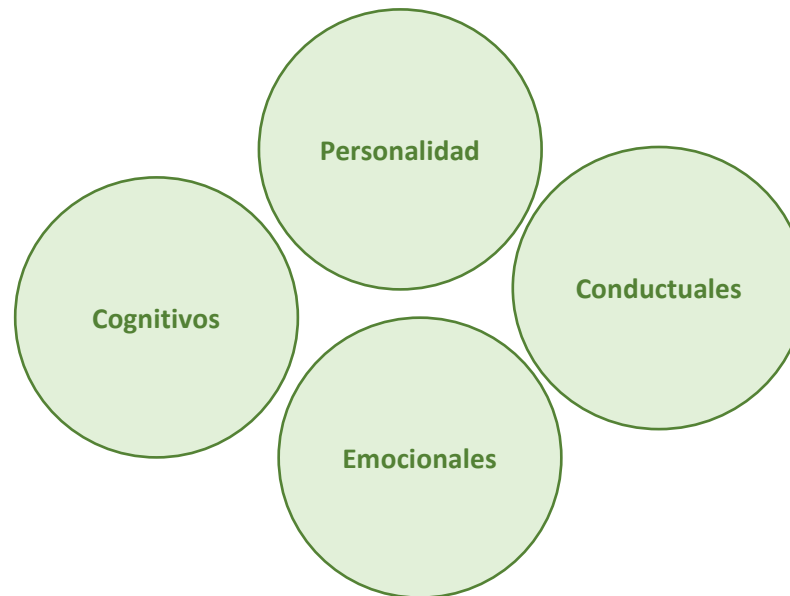
1.1.¿Qué son las habilidades sociales?

- Conjunto de hábitos (conductas, pensamientos y emociones) que nos permiten relacionarnos con los demás de manera satisfactoria en los diferentes ámbitos de nuestra vida: familia, pareja, amigos, puesto de trabajo, etc.
- Son esenciales para establecer y mantener relaciones positivas y saludables. Nos permiten:
 - Comunicarnos adecuadamente en cada situación.
 - Expresar sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos.
 - Tomar en cuenta las necesidades e intereses de los demás. Respetándolos y comprendiéndolos.
 - Encontrar soluciones satisfactorias ante problemas.



1.2. Componentes de las habilidades sociales

Se pueden identificar **cuatro tipos** principales de elementos que componen las habilidades sociales:



La personalidad

- **Allport** fue uno de los primeros psicólogos en estudiar la personalidad a través de su *teoría de los rasgos de la personalidad*.
- En su obra más importante *Personality: A Psychological Interpretation (1937)* la define:

Organización dinámica de los sistemas psicofísicos que determina una forma de pensar y de actuar, única en cada persona en su proceso de adaptación al medio.

- Se considera que la personalidad es producto de la interacción:
 - **Herencia:** rasgos biológicos definidos antes del nacimiento en el código genético de la persona.
 - **Medio ambiente:** conjunto de influencias del medio que rodea a la persona.
- Un aspecto importante cuando hablamos de la personalidad es la AUTOESTIMA.

Componentes cognitivos

Son los PROCESOS MENTALES de la persona que intervienen en las habilidades sociales.

Modelo de aprendizaje social

La *Teoría de la Personalidad de Walter Mischel* establece que el comportamiento de una persona está influenciado por dos factores:

CARACTERÍSTICAS específicas de una determinada situación

+

FORMA en que la persona percibe la situación

Por ejemplo, lo que puede ser "amenazador" para mí puede ser "desafiante" para otra persona.

Modelo cognitivo de Elis y Beck

Las emociones y las conductas de las personas están influenciadas por su **percepción de los eventos** (por su pensamiento) por lo que, en sí, no es la situación la que determina lo que una persona siente, sino más bien la **forma en la que interpreta dicha situación**.

El problema surge cuando el PENSAMIENTO distorsiona la interpretación de los acontecimientos.

Ejemplos de distorsiones cognitivas en nuestro día a día

Los **pensamientos irracionales o distorsiones cognitivas** son esquemas equivocados en la interpretación de los hechos que dan lugar a una visión negativa o simplista que influye en nuestra manera de comportarnos.

Sacar conclusiones de situaciones no respaldadas por la experiencia	<i>“como me va a decir que no, ya no le propongo salir”</i>
Seleccionar solo los detalles negativos de una situación	<i>Tras la exposición de un trabajo la alumna se queda solo con los aspectos que le han dicho que ha de mejorar.</i>
Tendencia a interpretar los sentimientos e intenciones de los otros	<i>Dos personas están hablando al oído y la tercera, que las observa, piensa que están hablando mal de ella.</i>
Sobregeneralización	<i>“Al dar una opinión que no ha gustado a mis jefes quiere decir que no sirvo para hacer mi trabajo actual”</i>
Pensamientos de todo o nada	<i>“No he conseguido la nota para entrar en la carrera que quería, lo más acertado será que deje de estudiar y busque trabajo de cualquier cosa”</i>
Descalificación	<i>“Si me han incluido en el grupo de estudio es porque me quieren pedir los apuntes y no porque les caiga bien y quieran que yo esté con ellos verdaderamente”</i>

Componentes emocionales

- Las personas continuamente experimentamos algún tipo de emoción.
- Las emociones son impulsos involuntario originado como respuesta a los estímulos del ambiente:
 - ↳ Inducen sentimientos.
 - ↳ Desencadenan en conductas.
 - ↳ Manifestándose mediante gestos y/o movimientos.
- El estado emocional varia a lo largo del día en función de lo que nos ocurre o de lo que percibimos, aunque no siempre seamos conscientes de ello.
- Hay emociones que nos hacen sentir bien y otras que nos hacen sentir peor. La mayoría de las teorías coinciden en que existen **6 emociones básicas o primarias**: ira, miedo, alegría, tristeza, asco y sorpresa.
- Dentro de los componentes emocionales se encontraría la INTELIGENCIA EMOCIONAL que, según *Daniel Goleman* (1996):

Capacidad de percibir, reconocer, entender y asimilar nuestros propios sentimientos y los ajenos, y la manera de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.

Componentes conductuales

- La conducta es la manera que tienen las personas de comportarse, actuar o dar una respuesta a una situación determinada.
- La conducta es producto de la interacción:
 - **Factores internos:** personalidad, inteligencia o creencias personales.
 - **Factores externos o ambientales:** momento en el que se encuentra la persona, las personas que lo presencien, etc.

Nuestra respuesta conductual será diferente en función del **contexto** en el que nos encontremos.

Por ejemplo: Si nuestra pareja nos hace un comentario que nos ofende seguramente no actuaremos igual si estamos en casa solos o si estamos en un lugar público o con más gente.

- Dentro de los componentes conductuales están las reacciones fisiológicas. Estas se activan de forma inconsciente en determinadas situaciones sociales y son difícilmente controlables. Las más habituales son:
 - Sonrojo
 - Temblores
 - Sudoración
 - Aceleración de la frecuencia cardiaca y/o respiratoria

1.3. Señales de dificultad en las habilidades sociales

Las dificultades para interrelacionarnos se ponen de manifiesto a través de algunas conductas:

- **Timidez:** la persona siente inseguridad o vergüenza ante las situaciones sociales debido a tener miedo a dar una respuesta incorrecta, a ser criticados, al rechazo, etc.

- **Bloqueo:** imposibilidad de hablar o expresarse ante una situación que la persona vive con estrés.

Ejemplo: cuando estas delante de la persona que te gusta o cuando has de exponer un tema ante un grupo de personas.

- **Ansiedad o fobia social:** la persona siente temor ante cualquier situación de interacción y se hacen evidentes signos como los siguientes: nerviosismo, tartamudeo, sonrojo, sudoración, incremento del pulso, dolor de estómago, etc.

- **Aislamiento:** la dificultad para interactuar con los demás y la ansiedad que provoca lleva a la persona a retraerse y evitar las relaciones sociales.



1.4. La importancia de la comunicación en las habilidades sociales

- La comunicación es una de las características del ser humano.
- La comunicación es el proceso de transmisión de información entre un **emisor/a** y un **receptor/a**, que pueden actuar con reciprocidad, combinando estos dos roles.
- La comunicación que establecemos ha de ser de ida y vuelta. Siempre que sea posible debemos buscar el *feedback*: la respuesta verbal (CV) o no verbal (CNV) de nuestro/a interlocutor/a.



Fuente: <http://ideassoneventos.com/esquema-comunicacion/>

¿Cómo transmitimos más información, con la CV o la CNV?

1.5. La comunicación verbal versus la comunicación no verbal

- En los años 80 el psicólogo alemán **Albert Mehrabian** concluyó que, **cuando nos comunicamos, el 90% del mensaje recae sobre la CNV.**
- Para comunicarnos de la manera más correcta posible **debemos trabajar la coherencia de estos tres aspectos:** lo que decimos, cómo lo decimos y cómo lo gesticulamos.
En ocasiones pasa que nos preguntan ¿qué tal? Y nosotros, por inercia, decimos “bien”, pero nuestra comunicación no verbal nos delata.
- Nos hemos de adaptar a nuestro interlocutor: a su idioma, a su vocabulario, a su nivel de conocimientos y/o capacidad de comprensión.
Seguramente no nos dirigiremos igual a nuestro hijo de 5 años que ha nuestra pareja.
- Debemos comunicarnos para ser entendidos, pensando en todo momento en la persona a la que nos estamos dirigiendo.

1.6. Las habilidades comunicativas: escucha activa, empatía y asertividad

Si queremos mejorar nuestras habilidades comunicativas y comunicarnos de manera efectiva es importante poner en práctica **la escucha activa, la empatía y el asertividad** en nuestras interacciones con los demás.



La escucha activa

¿Qué es?

- Escuchar activamente significa parar un momento todo lo que estamos haciendo, **respetar y darle tiempo de calidad al otro.**
- **Esforzarnos para entender al otro**, teniendo en cuenta lo que nos dice a nivel **verbal y no verbal.**
- A menudo no compartiremos o no pensaremos exactamente lo mismo que la otra persona, no pasa nada, estamos **escuchando, intentamos entender y comprender.**

¿Qué **NO** es?

- **Pensar en todo aquello que tenemos pendiente** de hacer cuando un amigo nos está explicando algo.
- Estar conversando con alguien e **interrumpirle con un anécdota** sobre lo que te está explicando.
- Cuando un familiar te llama por teléfono y, mientras le escuchas, estás recogiendo el piso o haciendo la comida.
- Cuando en un encuentro de amigos hay uno que no para de hablar y no deja que los demás se expresen **acaparando la conversación.**

Consejos para escuchar activamente

Si escuchamos cara a cara...

- **Mirar a los ojos** de nuestro interlocutor/a con amabilidad y presencia.
- **Sé capaz de escuchar** "sin pensar en tus cosas".
- **No interrumpas** a la otra persona (por prisa, impulsividad o falta de tiempo), déjala expresarse.
- **Respetar el tiempo del otro:** hay quien habla lentamente y quien habla rápidamente, respétalo.
- **No termines las frases del otro.**
- **Repetir en voz alta lo que nos ha dicho la otra persona** (reformular o hacer de espejo) hará que la otra persona se sienta realmente acompañada y escuchada por nosotros.
- **No deduzcas o des por hecho cosas. Hazle alguna pregunta** para entenderle.
- **No expliques "tu anécdota"** en medio de la conversación.
- Con tu **comunicación no verbal**, hazle sentir que le estás escuchando: inclinando un poco la cabeza, asintiendo con la cabeza o negando, según sea lo que dice, acompáñalo/a con tu gestualidad.
- **No juzgues**, todos actuamos tan bien como podemos o sabemos y cada persona entiende la realidad a su modo.
- **No hables "por hablar"**, piensa sí que tu respuesta tenga un sentido de comprensión y acompañamiento hacia la otra persona.



Consejos para escuchar activamente

Si escuchamos por teléfono...

- Si puedes (idealmente) deja todo lo que estés haciendo y **céntrate en escuchar atentamente.**
- Toma conciencia de que la otra persona no te ve, por tanto, **la voz será la protagonista:** utiliza la entonación, el ritmo, el volumen y los silencios para hacerle entender tu mensaje.
- Puedes utilizar **expresiones** para hacer sentir cordialmente escuchada a la otra persona: *"Sí, sí" "Te escucho" "Te entiendo" "estoy procesando toda la información que me estás diciendo"*.

Si contestamos un correo...

- Si puedes (idealmente) deja todo lo que estés haciendo y céntrate en releer el correo de la otra persona. Una vez releído y entendido, intenta contestar de manera clara y sencilla, punto por punto lo que te comenta la otra persona.



La empatía

- La empatía implica escuchar de manera activa.
- Consiste en comprender a la otra persona, sentir sus emociones y ponerse en su lugar, incluso si no compartimos su punto de vista o sus sentimientos.
- Si somos empáticos, significa que sabemos escuchar de manera activa, que sabemos acompañar sin juzgar ni criticar, siendo capaces de comprender su punto de vista y sus emociones.

¿Cómo podemos ser más empáticos?

- Practicar la escucha activa.
- Ten en cuenta que todos somos muy diferentes.
- En lugar de juzgar si estas o no de acuerdo con la otra persona, intenta comprender lo que te está diciendo.
- Sí necesitamos decir lo que pensamos, pedimos a la otra persona “*permiso para opinar*”.

Asertividad

- Habilidad comunicativa que se caracteriza por **expresar de manera clara y respetuosa nuestros pensamientos, sentimientos, necesidades y opiniones**, sin agredir ni someternos a los demás.
- Ser asertivo implica **ser capaz de comunicar** nuestras ideas de forma directa y honesta, **sin temor a expresar lo que realmente pensamos** y sintiendo confianza en nosotros mismos.
- Implica **escuchar de manera activa** a los demás, mostrando interés genuino por sus puntos de vista y siendo capaz de **establecer límites adecuados** en nuestras interacciones.
- Nos permite **defender nuestros derechos y necesidades** sin violar los derechos de los demás, fomentando así una comunicación más clara, respetuosa y efectiva en nuestras relaciones interpersonales.

1.7. Estilos de comunicación interpersonal y de respuesta en la interacción social

- **Pasiva:** la persona no expresa ni sus deseos, ni sus necesidades, ni las opiniones, ni tampoco sabe defender sus derechos. No tiene conflictos, pero este tipo de comportamiento los lleva a la insatisfacción y la baja autoestima. *“Yo no tengo derechos, tú sí”*
- **Agresiva:** Implica defender los derechos personales y la expresión de los sentimientos, pensamientos y opiniones de una forma que frecuentemente viola los derechos de las otras personas (peleas, acusaciones, manipulación o amenaza). En ocasiones puede ayudar a conseguir lo que uno quiere, pero fomenta la enemistad y las personas tienden a alejarse. *“Yo tengo derechos, tú no”*
- **Asertiva:** se expresan los propios sentimientos, las necesidades y derechos al mismo tiempo que respeta los derechos de la otra persona. *“Yo tengo derechos, tú también”*



PARTE 2: PRÁCTICA

A. Cómo mejorar nuestras habilidades sociales



A continuación, le ofrecemos una serie de recomendaciones y sugerencias que puede poner en práctica en su vida diaria para mejorar sus habilidades sociales en diversas situaciones cotidianas.

¿Preparado para empezar a practicar? ¡Vamos allá!

Cómo hacer peticiones y/o pedir favores

- 1. Analizar la situación** teniendo en cuenta lo qué quieres pedir, a quién se lo vas a pedir y el contexto. Tú petición ha de ser razonable y ha de respetar los sentimientos y derechos de la otra persona, eligiendo el momento oportuno para hacerla. *A veces, puede ser adecuado acordar una hora y lugar para tratar el tema.*
- 2. Cuida el mensaje que te dices a ti mismo**, evitando la exigencia (hacia ti y hacia el otro), el catastrofismo (que rechacen la petición no tiene porque decir que te estén rechazando) o minimizando tus deseos o preferencias. Es importante evitar pensamientos como los siguientes:
 - Él/ella debería acceder a mi petición.
 - Sí pido un favor, estoy obligando a la otra persona a hacérmelo.
 - Sí no acepta mi petición quiere decir que le caigo muy mal.
 - Si le pido un favor tengo la obligación de devolvérselo.
 - Si le pregunto algo pensaré que soy un/a ignorante.
- 3. Cuida tu lenguaje no verbal y analiza el de tu interlocutor** para saber si es el momento adecuado.
- 4. Cuida las formas y el contenido de la petición.**
 - Procura que lo que pidas sea realista y posible de realizar para el otro (que le parezca fácil), evitando pedir más de una cosa a la vez.
 - Formula la petición de forma clara, concreta y directa (evitando la confusión).
 - Vigila de no inducir a la otra persona al rechazo *“Se que no te va bien pero...”*
 - Confirma que la otra persona ha entendido la petición. No des por supuesto nada.
 - Si la otra persona accede a la demanda, agradéceselo.

Cómo elogiar o reforzar a los otros

Reforzar a los otros significa decir o hacer algo agradable hacia la otra persona.

- Puede ser algo sobre su aspecto *¡Qué vestido tan bonito!*
- Algo que esa persona dice *¡Qué interesante lo que me cuentas!*
- Algo que esa persona ha logrado *Debe de haber sido difícil, ¡me alegro mucho por ti!*

A veces nos quedamos parados, sin saber que responder. Si alguien nos hace un cumplido, el comportamiento correcto sería sonreírle y darle las gracias y, además, podemos responderle con otro cumplido.



Cómo pedir ayuda

1. Me aseguro de que necesito ayuda y no puedo hacer algo solo/a.
2. Pienso qué persona me puede ayudar mejor.
3. Me acerco a la persona de forma amable para decirle lo que necesitamos (pedir, nunca exigir).
4. Agradezco la ayuda que he recibido: *“Muchas gracias”, “Te lo agradezco”, “Eres muy amable”*
5. Si nos niegan la ayuda, se puede volver a repetir lo que necesito explicando más las razones, o buscar a otra persona que nos pueda ayudar.



Cómo prestar ayuda

¿Si alguien nos pide algo?

1. Escuchar atentamente para saber lo que necesita.
2. Valorar si podemos ayudar a la otra persona o buscar alguien más.
3. Hacer lo que la otra persona necesita.

¿Y si vemos a una persona que nosotros creemos que necesita ayuda, aunque no la haya pedido?

1. Acercarse a la persona y preguntar si necesita ayuda.
2. Si nos dice que sí, escuchar qué necesita y hacerlo. Si nos dice que no, no hay que hacer nada.

¿Y si no queremos o no podemos ayudar a alguien?

1. Explicar los motivos de por qué no lo queremos o podemos hacer.
2. Disculparse.
3. Decirle qué otras personas le pueden ayudar.

Cómo iniciar conversaciones

Se trata de un momento en el que entran en juego algunos aspectos importantes:

- Decidir con quién queremos hablar.
- Elegir el momento adecuado.
- Pensar el tema sobre el que quiero iniciar la conversación.
- Acercarnos a la otra persona.
- Saludar.
- Utilizar una conducta verbal adecuada (gestos, entonación, expresión facial...).
- Hablar de tópicos para romper el hielo *“qué mal tiempo hace hoy”*

También es importante saber responder a una persona que quiere iniciar una conversación con nosotros:

- Respondemos al saludo.
- Respondemos al inicio de conversación que nos ofrece de dos formas distintas:
 - Disculpándonos si no podemos o no queremos charlar.
 - Agradeciendo su invitación y seguir hablando con él/ella.

Cómo mantener conversaciones

Como hemos visto en apartados anteriores, es muy importante recordar que para participar en una conversación debemos hacerlo de forma apropiada:

- Escuchando lo que nos dicen activamente.
- Prestando atención a la persona.
- Identificando emociones en el otro.
- Respondiendo a lo que nos dicen.
- Expresando nuestras ideas y opiniones con respeto y sin hacer juicios.
- Usando los turnos en la conversación.
- Utilizando un tono de voz adecuado.

En una conversación no está bien:

- Interrumpir a la otra persona constantemente.
- Cambiar de tema sin motivo.
- Enrollarse mucho hablando, monopolizando la conversación.



Cómo terminar conversaciones

- A veces, por diversos motivos (tenemos prisa, nos están esperando, nos estamos aburriendo...) es necesario finalizar una conversación.
- Aunque parezca una tontería, el modo en el que terminamos una conversación es importante para dejar un buen recuerdo en los demás.

Algunos **ejemplos** para terminar conversaciones de forma amistosa:

“Bueno chicos ¿qué tal si dejamos esta conversación ahora y seguimos mañana?”

“Lo siento, no puedo seguir hablando contigo porque tengo ...”

“Bueno, lo siento mucho pero...”

“Me gustaría seguir hablando pero...”



Errores a tener en cuenta y temas de conversación inadecuados

- Hablar de cuanto dinero gana la gente.
- Dar consejos que nadie pidió.
- Preguntar acerca de información privada de la otra persona o dar demasiada información personal.
- Seguir insistiendo en un tema de conversación cuando la otra persona no está interesada.
- No captar que la conversación está por terminarse.



Ejemplo de conversación respetuosa

A: Hola

B: Hola. No te había visto por aquí ¿llevas mucho tiempo trabajando aquí?

A: No, solo unos pocos meses, en el departamento de recursos humanos.

B: Ah, por eso no te habré visto. Yo estoy en el departamento de ventas.

A: Ventas parece un trabajo emocionante.

B: No está mal. No sé tú, pero yo necesito un café, ha sido una semana con mucho trabajo.

A: Sí, ha sido una semana muy dura para mí también.

B: ¡Ya lo creo! Al menos parece que tendremos un buen fin de semana.

A: Sí, escuché que hará buen tiempo.

B: Oye, ¿viste el partido de anoche?

A: No, trabajé hasta tarde.

B: Creo que hoy me iré temprano a casa porque se espera tormenta. Será mejor que me vaya a retomar mis tareas ¡nos vemos mañana!

A: ¡Hasta mañana!

Cómo decir NO

1. No le des vueltas, di “NO” directamente:

NO, gracias/ Sí, pero NO/ Perdona, pero ya sabes que NO.

2. Da alternativas, ¿qué podría hacer la otra persona para conseguir lo que te pide?

¿En vez de pedírmelo a mí podrías esperar a que viniera mi pareja?

¿Por qué no se lo pides a ...?

3. Utilizar el “puede ser”

Si tú lo dices, puede ser, quizá lleves razón

Puede ser que todo el mundo piense como tú, pero yo no

4. Disco rayado: repetir como si fueras un disco rayado “no”

Lo siento no me interesa

5. Da largas:

Lo consultaré con la almohada

Hoy no me apetece, tal vez otro día.

6. Busca una excusa:

Lo siento, pero no quiero meterme en más líos.

Cómo responder a una crítica

Para afrontar una crítica podemos emplear las siguientes técnicas:

1. Interrogativa negativa. Consiste en pedir que nos clarifiquen lo que nos están diciendo.

¿Vaya pintas traes hoy? → ¿qué defecto le encuentras a mi forma de vestir?

2. Aserción negativa. Sí después de oír la crítica y entendiéndola, estamos de acuerdo con lo que nos han dicho. *Llevo 20 minutos esperándote → Tienes razón he tardado mucho*

3. Banco de niebla. Esta técnica se suele usar ante críticas malintencionadas, y es bueno usarla para habituarnos a recibir críticas con naturalidad, sin sentirnos avergonzados o enfadados. Consiste en reconocer serenamente la POSIBILIDAD de que hay parte de verdad en la crítica que recibimos. Es muy importante no negar frontalmente la crítica, ni contraatacar con otras críticas.

Parece que tienes muy mala cara → sí, es posible que pueda tener mala cara hoy”

Cómo expresar desacuerdo

En algunas ocasiones, no estamos de acuerdo con lo que algunas personas nos dicen. En estos casos, es importante expresar nuestro desacuerdo de forma asertiva. Para ello, se puede usar la **TÉCNICA DEL SÁNDWICH**, expresando lo negativo acompañado de dos afirmaciones positivas una al inicio y otra al final de lo que queremos decir.

Esta técnica se puede utilizar en diferentes situaciones:

- Cuando tengamos **dificultades para expresar una negativa** o desacuerdo.
- Si sentimos **dificultad a la hora de expresar una crítica**.
- Si queremos **solicitar un cambio de conducta** a otra persona.
- Si vamos a **negar un favor**.
- Si tenemos que **expresar una opinión contraria** al resto.
- Si tenemos que **pedir un favor**.



Ejemplos sobre cómo mostrar desacuerdo

Ejemplo 1:

- **Gracias por comentarme lo del concierto**, siempre que salimos juntos me divierto mucho.
- Sin embargo, no me gusta ese grupo y ya sabes que el ambiente de los conciertos me agobia bastante, así que **no me apetece ir**.
- Pero **seguro que encuentras a alguien que te acompañe**, ¿le has preguntado a Julia?

Ejemplo 2:

- **Comprendo que hoy has tenido un mal día**, y siento que las cosas no hayan salido como esperabas en tu trabajo.
- Sin embargo, **no me gusta como hoy me has hablado**, no considero que sean las formas correctas, te pido, por favor, que me hables en un tono más respetuoso.
- **Sé que lo vas a tener en cuenta y tratarás de que no se repita, confío en ti, estoy aquí para ayudarte a sobrellevar este momento**, hablarnos con respeto fortalece nuestra relación.



B. Autoevaluación

Ejercicio 1: ¿Sabrías decir que emoción está expresando esta persona?



A



B



C

Ejercicio 2: ¿Sabrías decir que emoción está expresando esta persona?



D



E



F

Ejercicio 3: ¿Es un ejemplo de escucha activa?

Visualiza el siguiente [enlace](#) y responde a la cuestión planteada.



Ejercicio 4: ¿Quién diríais que está escuchando activamente?

Visualiza el siguiente [enlace](#) y responde a la cuestión planteada.



Ejercicio 5: ¿Qué estilo comunicativo aparece en el video?

Visualiza los siguientes enlaces y responde a la cuestión planteada.



[Enlace A](#)



[Enlace B](#)

Ejercicio 6: ¿Qué estilo comunicativo aparece en cada situación?

SITUACIÓN	RESPUESTA	ESTILO
Un cliente acaba de decirte enfadado que el producto que adquirió la semana pasada está estropeado	Seguro que es porque lo está usando mal o le ha dado algún tipo de golpe	A
Estas comiendo en casa de unos amigos y la anfitriona se empeña en que repitas otro plato, pero tú ya no quieres comer más	Te lo agradezco, todo estaba muy bueno, pero ya no quiero comer más.	B
Tú vecino suele tener la música puesta hasta altas horas de la madrugada y no te deja dormir. Le has avisado en varias ocasiones, pero no te hace caso.	Es mejor que me aguante y no le diga nada más porque se podría enfadar.	C

Ejercicio 7: ¿Cuáles son los errores que aparecen en la conversación?

A: Hola

B: Hola. No te había visto por aquí ¿llevas mucho tiempo trabajando aquí?

A: No, solo unos pocos meses, en el departamento de recursos humanos.

B: En tu posición, seguro que ganas más dinero que yo. Yo estoy en el departamento de ventas.

A: ventas es muy emocionante.

B: No está mal. Oye, parece que necesitas un café.

A: Y que lo digas. Ha sido una semana muy dura.

B: ¡Ya lo creo! Al menos parece que tendremos un buen fin de semana.

A: Sí, escuché que hará buen tiempo.

B: Oye, ¿viste el partido de anoche?

A: No, trabajé hasta tarde.

B: Fue un buen partido, ganamos.

A: No sé quien jugaba, no soy muy fan de los deportes.

B: ¡Jugaba el Villarreal! ¿crees que llegaran a la final?

A: No estoy segura... Volveré ahora a mi escritorio.

B: Hablando de escritorios, ¿qué opinas del mobiliario de la oficina?

A: Es muy bello, pero preferiría que pagaran las horas extras.

B: Creo que hoy me iré temprano a casa por si llueve.

A: Cierto, no puedo creer que lleve tantos días lloviendo a la salida del trabajo. Con suerte, pronto será primavera.

B: ¡Y yo también! Para esas fechas mi divorcio llegará a su solución definitiva.

Ejercicio 8: Resuelve las siguientes cuestiones

A. ¿Cuáles son los componentes de las habilidades sociales?

a. Personalidad b. Cognitivos c. Conductuales d. Emocionales e. Todas son correctas

B. ¿Qué señales muestran dificultades en la interacción social?

a. Timidez b. Bloqueo c. Ansiedad d. Aislamiento e. Todas son correctas

C. ¿Qué porcentaje del mensaje recae sobre la comunicación no verbal?

a. 80% b. 50% c. 90% d. Ninguna de las anteriores

D. ¿Qué técnicas se pueden utilizar para responder a una crítica?

a. Banco de niebla b. Aserción negativa c. Interrogativa negativa d. Todas las anteriores

E. ¿Qué técnica se puede utilizar para expresar desacuerdo?

a. Sándwich b. Aserción negativa c. Banco de niebla d. Ninguna de las anteriores

SOLUCIONARIO

Ejercicio 1: ¿Sabríais decir que emoción está expresando esta persona?

A: Sorpresa B: Miedo C: Tristeza

Ejercicio 2: ¿Sabríais decir que emoción está expresando esta persona?

D: Asco F: Enfadado G: Felicidad

Ejercicio 3: ¿Es un ejemplo de escucha activa?

NO. El psicólogo no le está prestando atención.

Ejercicio 4: ¿Quién dirías que está escuchando activamente?

Tristeza empatiza con la emoción del elefantito y, de esta manera, le escucha de forma activa.

Ejercicio 5: ¿Qué estilo de comunicación aparece en el video?

Enlace A: Estilo agresivo y estilo asertivo Enlace B: Estilo agresivo y estilo pasivo

Ejercicio 6: ¿Qué estilo comunicativo aparece en cada situación?

A: Agresivo B: Asertivo C: Pasivo

Ejercicio 7: ¿Cuáles son los errores que aparecen en la conversación?

- Hablar de dinero.
- Preguntar acerca de información privada.
- Dar demasiada información personal.
- Seguir insistiendo en un tema de conversación cuando la otra persona no está interesada.
- No captar que la conversación esta por terminarse.

SOLUCIONARIO

Ejercicio 8: Resuelve las siguientes cuestiones.

A. ¿Cuáles son los componentes de las habilidades sociales?

e. Todas son correctas

B. ¿Qué señales muestran dificultades en la interacción social?

e. Todas son correctas

C. ¿Qué porcentaje del mensaje recae sobre la comunicación no verbal?

c. 90%

D. ¿Qué técnicas se pueden utilizar para responder a una crítica?

d. Todas las anteriores

E. ¿Qué técnica se puede utilizar para expresar desacuerdo?

a. Sándwich



C. Encuesta de satisfacción

Con el objetivo de conocer los posibles aspectos de mejora de la píldora formativa y proponer acciones que mejoren su calidad, quisiéramos pedirle unos minutos para conocer su opinión mediante el siguiente cuestionario anónimo al que podrá acceder a través del presente [enlace](#).

Sus respuestas serán de gran utilidad para nosotros. ¡Gracias por su colaboración!

D. Fuentes bibliográficas

- Shaw, G. (2020). *Cómo iniciar conversaciones. Guía de consejos prácticos para superar la timidez y la ansiedad social de las relaciones personales.*
- Hidalgo Carmona, C., Abarca Melo, N. (1999). *Comunicación interpersonal: Programa de entrenamiento en habilidades sociales.* Ed. Alfaomega
- Mariscal Caballero, M.A. (2011). *Talleres sociales. Habilidades sociales, resolución de conflictos, control emocional y autoestima.* Ed. CCS.
- Castillo, S., Sánchez, M. (2009). *Habilidades sociales.* Ed. Altamar.
- Roca, E. (2007). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional.* Ed. ACDE.
- Thames Valley Test Company (2002). *Facial Expressions of Emotion – Stimuli and Tests (FEEST).*
- Hidalgo Carmona, C., Abarca Melo, N. (1999). *Comunicación interpersonal: Programa de entrenamiento en habilidades sociales.* Ed. Alfaomega
- Smith, M.J. (1988). *Sí, puedo decir no. Enseñe a sus hijos a ser asertivos.* Barcelona, Ed. Grijalbo



Muchas gracias por
vuestro interés