Ayuntamiento de A Coruña
Concello da Coruña

SERVI PLUS

GUÍA DE HABILIDADES SOCIAIS PARA O EMPREGO

1. QUE SON AS HABILIDADES SOCIAIS? 2

1.1 TIPOS DE HABILIDADES SOCIAIS. 3

1.2 AS HABILIDADES SOCIAIS BÁSICAS 5

1.3 UTILIDADE DAS HABILIDADES SOCIAIS NO ÁMBITO LABORAL 6

2. ¿QUE PRECISAMOS PARA DESENVOLVER UNHAS BOAS HABILIDADES SOCIAIS? 7

3. A COMUNICACIÓN HUMANA 11

3.1 ELEMENTOS DO PROCESO COMUNICATIVO 11

3.2 FORMAS DE COMUNICACIÓN 12

4. A ASERTIVIDADE 13

4.1 ESTILOS DE COMUNICACIÓN 14

4.2 ¿PORQUE FALLA A COMUNICACIÓN? DIFICULTADES PARA A COMUNICACIÓN ASERTIVA. 16

4.3 ACTITUDES FAVORABLES Á COMUNICACIÓN ASERTIVA 17

5. A COMUNICACIÓN NON VERBAL 18

5.1 CARACTERÍSTICAS DA COMUNICACIÓN NON VERBAL 18

5.2 PAUTAS PARA A COMUNICACIÓN NON VERBAL ASERTIVA. 19

6. ADRESTAMENTO EN DIFERENTES HHSS 20

6.1 A ESCOITA ACTIVA 20

6.2 SABER RECOMPENSAR 23

6.3 ACORDO PARCIAL E “DISCO RAIADO” 24

6.4 FACER E RECIBIR CRÍTICAS 25

6.5 AFRONTAR A HOSTILIDADE 30

7. A MATRIZ DAFO: DEBILIDADES, AMEAZAS, FORTALEZAS E OPORTUNIDADES 32

1. QUE SON AS HABILIDADES SOCIAIS?

As habilidades sociais son un conxunto de hábitos ou estilos (que inclúen comportamentos, pensamentos e emocións) que nos permiten mellorar as nosas relacións interpersoais, sentirnos ben e obter o que precisamos.

Tamén podemos definilas como a capacidade de relacionarnos cos demais de maneira que se consigan os máximos beneficios e un mínimo de consecuencias negativas, tanto a curto, como a longo prazo.

As habilidades sociais son, en definitiva, **un conxunto de condutas necesarias que nos permiten interactuar e relacionarnos cas persoas, de xeito efectivo e satisfactorio.** Resultan ser **condutas aprendidas**. Ó longo do noso crecemento e desenvolvemento, imos incorporando algunhas destas habilidades.

O concepto de habilidades sociais inclúe temas afíns como a **asertividade**, a **autoestima** ou o **autocoñecemento**. Destaca a importancia dos factores cognitivos (crenzas, valores, formas de percibir e avaliar a realidade) e a súa importante influencia na comunicación e nas relacións interpersoais.

1.1 TIPOS DE HABILIDADES SOCIAIS.

GRUPO I. Primeiras habilidades sociais:

1. Escoitar.
2. Iniciar unha conversa.
3. Manter unha conversa.
4. Formular unha pregunta.
5. Dar as grazas.
6. Presentarse.
7. Presentar a outras persoas.
8. Facer un cumprido.

GRUPO II. Habilidades Sociais avanzadas:

9. Pedir axuda.
10. Participar
11. Dar instrucións.
12. Seguir instrucións.
13. Desculparse.
14. Convencer a outras persoas.

GRUPO III. Habilidades relacionadas cos sentimentos:

15. Coñecer os propios sentimentos.
16. Expresar os sentimentos.
17. Comprender os sentimentos das demais persoas.
18. Enfrontarse co enfado da outra persoa.
19. Expresar o afecto.
20. Resolver o medo.
21. Auto-recompensarse.

GRUPO IV. Habilidades alternativas á agresión:

22. Pedir permiso.
23. Compartir algo.
24. Axudar ás demais persoas.
25. Negociar.
26. Empregar o autocontrol.
27. Defender os propios dereitos.
28. Responder ás brincadeiras.
29. Evitar os problemas cos demais.
30. Non entrar en pelexas.

GRUPO V. Habilidades para facer fronte ó estrés:

31. Formular unha queixa.
32. Responder a unha queixa.
33. Demostrar deportividade despois do xogo.
34. Resolver a vergoña.
35. Amañarse cando te deixan de lado.
36. Defender a unha amizade.
37. Responder á persuasión.
38. Manexar o fracaso.
39. Enfrontarse ás mensaxes contraditorias.
40. Responder a unha acusación.
41. Prepararse para unha conversa difícil.
42. Facer fronte ás presións do grupo.

GRUPO VI. Habilidades de planificación:

43. Tomar iniciativas.
44. Discernir a causa dun problema.
45. Establecer un obxectivo.

46. Recoller información.
47. Resolver os problemas segundo a súa importancia.

48. Establecer prioridades nas metas.
49. Concentrarse nunha tarefa.
50. Tomar decisións.

1.2 AS HABILIDADES SOCIAIS BÁSICAS

- **Empatía:** É unha habilidade que nos permite comprender e experimentar o punto de vista doutras persoas sen por iso ter que estar de acordo. É a capacidade de poñerse no lugar da outra persoa para desde aí comprendela. Non basta, ademais, con entender se non que hai que demostralo. Unha persoa pode ter motivos para actuar ou pensar desa forma.

- **Escoita Activa:** Escoitar con comprensión e coidado, saber o que a outra persoa trata de comunicarnos e transmitir que recibimos a súa mensaxe.

- **Definir un problema:** Analizar a situación, tendo en conta os elementos obxectivos, así como os sentimentos e necesidades postos en xogo.

- **Resolución de problemas / conflitos**: interpretar un conflito e sacar alternativas de solución a él.

- **Cooperación:** Capacidade de colaborar cas demais persoas no logro dun obxectivo común.

- **Negociación:** Comunicación dirixida a atopar unha alternativa de solución que resulte aceptable para ambas partes. Esta resposta terá en conta os sentimentos, motivacións e intereses de ambos/as.

- **Capacidade adaptativa:** Destreza para desenvolverse de xeito acorde ás mudanzas de ambiente ou contexto.

- **Autocontrol:** Capacidade de interpretar as crenzas e sentimentos propios e controlar os impulsos, especialmente se estes resultan negativos para a as relacións interpersoais.

- **Capacidade comunicativa:** Capacidade de tanto de expresar como de escoitar sentimentos, emocións, ideas, etc. e de facer un uso adecuado e efectivo da linguaxe tanto verbal coma non verbal.

- **Expresión axeitada da ira o desagrado ou o desgusto:** Manifestación adecuada e respectuosa cas demais persoas de sentimentos negativos.

- **Desculparse ou admitir ignorancia:** Capacidade para darse de conta dos propios erros cometidos.

1.3 UTILIDADE DAS HABILIDADES SOCIAIS NO ÁMBITO LABORAL

O desenvolvemento das nosas habilidades sociais na contorna laboral é moi útil para:

- ✓ Mellorar o clima laboral
- ✓ Resolver os conflitos
- ✓ Mellorar as nosas relacións con clientes e/ou provedores
- ✓ Xerar sentimento de grupo
- ✓ Mellorar e axilizar procesos
- ✓ Asumir responsabilidades
- ✓ Motivarnos para lograr os obxectivos.

2. ¿QUE PRECISAMOS PARA DESENVOLVER UNHAS BOAS HABILIDADES SOCIAIS?

Para un correcto desenvolvemento das habilidades sociais precisamos ter en conta dous elementos fundamentais que constitúen a base previa e que nos van axudar a potencialas: **a autoestima e o autocoñecemento.**

➢ Qué é a AUTOESTIMA?

Non existe un concepto único sobre Autoestima, máis ben hai diferentes formas de entender o que significa.

Desde o punto de vista psicolóxico, que será o que aquí teñamos en conta, pode dicirse que:

Autoestima é a capacidade de experimentar a existencia, conscientes do noso potencial e das nosas necesidades reais; de amarnos incondicionalmente e confiar en nós para lograr obxectivos, independentemente das limitacións que poidamos ter ou das circunstancias externas xeradas polos distintos contextos nos que nos corresponda interactuar.

De aquí despréndese o seguinte:

- É unha disposición, un recurso natural no ser humano.
- É susceptible de ser desenvolvida.
- Está relacionada co feito de estar conscientes das nosas potencialidades e necesidades.
- Está relacionada ca confianza nun mesmo/a.
- Está relacionada co amor incondicional cara a un mesmo/a.
- Orienta a acción cara o desenvolvemento dos obxectivos e o benestar xeral.
- Podemos ter limitacións e, a pesar diso, ter Autoestima.
- Os eventos externos, as continxencias, non necesariamente deben afectar á nosa Autoestima., ó menos non de maneira estable ou permanente.

Outros conceptos de Autoestima, relacionados dalgún xeito cos que expuxemos arriba, suxiren que:

- É un xuízo que fago de min mesmo/a.
- A sensación de que encaixo e de que teño moito por dar e recibir.
- A convicción de que co que eu son chega para funcionar; que non teño que incorporar nada novo na miña vida, senón recoñecer aspectos de min que non fixen conscientes, para logo integralos.
- A reputación que teño ante min mesma/o.
- É un xeito de vivir orientado cara o benestar, o equilibrio, a saúde e o respecto polas miñas particularidades.

Para efectos de facilitar a comprensión de todo o expresado anteriormente, asumiremos que a Autoestima é sempre cuestión de grados e pode ser aumentada, xa que se o vemos con coidado, concluiremos que sempre é posible amarnos máis, respectarnos máis ou estar máis conscientes de nós e da relación que temos con todo o que nos rodea, sen chegar a caer no narcisismo ou egoísmo, que es cando só podemos amarnos a nós mesmos. Por iso utilizaremos expresións como aumentar, elevar o desenvolver a Autoestima, para aludir ó feito de que alguén poda mellorar nos aspectos citados.

É posible unha potenciación deste recurso de coñecemento, aceptación e valoración dunha mesma/o.

Cando nos referimos a persoas ou situacións de pouco amor ou respecto cara a nós mesmas/os, utilizaremos os termos "desvalorización" ou "desestima", como palabras que se refiren a unha maneira inconsciente de vivir que nega, ignora o descoñece os nosos dons, recursos, potencialidades e alternativas.

Tamén é conveniente aclarar, que podemos ter comportamentos de baixa Autoestima, nalgún momento, aínda que a nosa tendencia sexa vivir conscientes, sendo quen somos, amándonos e respectándonos. Pode tamén suceder o contrario: vivir unha vida sen rumbo, tendente ó autosabotaxe e á inconsciencia, pero experimentar momentos de encontro ca nosa verdadeira esencia.

- **Por que precisamos Autoestima?**

A vida humana é o transcorrer de experiencias e eventos cos que entramos en contacto; un transcorrer en ritmos e flutuacións. Neste devir, podemos chegar a vivir momentos altos e momentos baixos.

A relación social, xeralmente signada por mudanzas rápidas e frecuentes, e por unha elevada competitividade, obrígannos a permanentes readaptacións. En certas circunstancias, o noso sentido de valor persoal e de confianza nas propias capacidades poden verse afectados e facernos crer que vivimos á deriva das continxencias. Neses momentos a confusión, a impotencia e a frustración producidas polo non logro, lévanos a dubidar do noso poder creador, da capacidade natural de restablecernos, e é entón cando optamos por crear e ás veces soster condutas autodestrutivas, lonxanas ó benestar xerado pola Autoestima, é dicir, pola consciencia, o amor incondicional e a confianza nunha mesma/o.

- **Que é o AUTOCOÑECEMENTO?**

Intimamente ligado ó concepto de autoestima, está o concepto de Autocoñecemento. Para expresalo dun xeito sinxelo, non pode haber autoestima sen Autocoñecemento.

O Autocoñecemento é o proceso reflexivo (e o seu resultado) polo cal a persoa adquire noción do seu "eu", das súas propias calidades e características.

Un bo exemplo de autocoñecemento, é cando chegamos a determinar os motivos e razóns dos nosos:

- ✓ desexos
- ✓ impulsos
- ✓ soños
- ✓ paixóns
- ✓ medos
- ✓ emocións
- ✓ sentimentos

- ✓ pensamentos

…etc.

Idealmente, o Autocoñecemento é saber con certeza todo aquilo que nos conforma como suxeitos.

3. A COMUNICACIÓN HUMANA

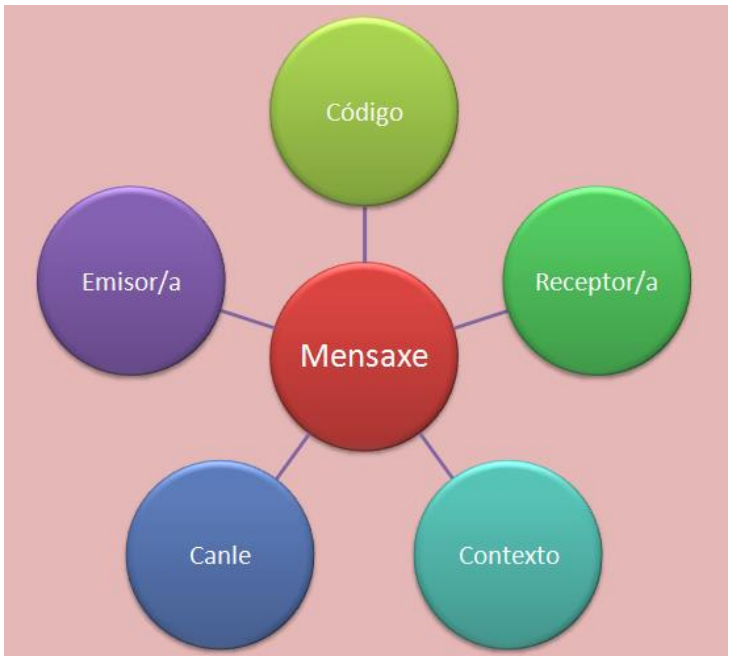
3.1 ELEMENTOS DO PROCESO COMUNICATIVO

A comunicación é o proceso de transmisión e recepción de ideas, información e mensaxes. Nos últimos 150 anos, e en especial nas dúas últimas décadas, a redución dos tempos de transmisión da información, a distancia e o acceso supuxeron algúns dos retos esenciais da nosa sociedade.

A comunicación actual entre dúas persoas é o resultado de múltiples métodos de expresión desenvolvidos durante séculos. Os xestos, o desenvolvemento da linguaxe e a necesidade de realizar accións conxuntas teñen aquí un papel importante.

Estímase que máis dun 60% das nosas actividades diarias involucran algunha forma de comunicación. Os elementos que deben darse para que se considere o acto da comunicación son:

Emisor: É quen emite a mensaxe, pode ser ou non unha persoa.



Receptor: É quen recibe a información.

Canal: É o medio físico polo que se transmite a mensaxe, coma internet, teléfono, etc.

Código: Sistema de sinais ou signos que se usan para transmitir unha mensaxe, por exemplo, o inglés, o galego, o código morse.

Mensaxe: É o que se quere transmitir.

Contexto: É a situación ou entorno no que se desenvolve o acto comunicativo.

3.2 FORMAS DE COMUNICACIÓN

As formas de comunicación humana poden agruparse en dúas grandes categorías: a comunicación verbal e a comunicación non verbal:

- **A comunicación verbal** refírese ás palabras (que dicimos) que utilizamos e ás inflexións da nosa voz (ton de voz).

- **A comunicación non verbal** fai referencia a un gran número de canles, entre as que se poderían citar como os máis importantes o contacto visual, os xestos faciais, los movementos de brazos y mans ou a postura e a distancia corporal.

Pese á importancia que lle soemos atribuír á comunicación verbal, entre un 65 % e un 80 % do total da nosa comunicación cas demais persoas realizámola a través de canles non verbais. Para comunicarse eficazmente, as mensaxes verbais e non verbais deben coincidir entre si. Moitas dificultades na comunicación prodúcense cando as nosas palabras se contradín ca nosa conduta non verbal. Tamén a través desta última enviamos e recibimos moita información adicional. *Exemplo: Unha moza atópase co seu mellor amigo pola rúa e, cando o saúda efusivamente, o outro devólvelle o saúdo cun frío e seco "ola" e desvía a mirada.*

4. A ASERTIVIDADE

A asertividade defínese como a conduta humana que consiste en facer afirmación dos propios dereitos e expresar pensamentos, sentimentos e crenzas de maneira directa, clara, honesta e apropiada ó contexto, sen socavar os dereitos das outras persoas.

É, pois, o xeito de actuar que permite que unha persoa

- ✓ se mobilice en base ós seus intereses máis importantes,
- ✓ se defenda sen ansiedade,
- ✓ exprese comodamente os seus sentimentos honestos,
- ✓ ou exerza dereitos persoais, sen negar os das outras persoas.

Dereitos asertivos.

- Dereito a xulgar as nosas propias actitudes.
- Dereito a cometer erros.
- Dereito a dicir “non” sen sentirnos culpables.
- Dereito a ter crenzas políticas.
- Dereito a non xustificarnos ante os demais.
- Dereito a decidir que facer co noso tempo e corpo.
- Dereito a ser independentes.
- Dereito a ser quen queiramos e non quen as demais persoas agardan.
- Dereito a ser tratados con dignidade.

4.1 ESTILOS DE COMUNICACIÓN

ESTILO PASIVO

Cando alguén actúa de xeito pasivo non se expresa a si mesmo/a. Deixa que as demais persoas lle manden, lle digan o que ten que facer e, xeralmente, non defende os seus propios dereitos. Por regra xeral, as súas necesidades, opinión ou sentimentos son ignorados, e pode que outras persoas se aproveiten.

- ✓ **Conduta xeral:** Actúa ca esperanza de que as demais persoas adiviñen os seus desexos.
- ✓ **Verbalmente:** Discúlpase, fala pouco e con rodeos, non di o que quere dicir, fala con medo ou vergoña, non atopa as palabras axeitadas.

- ✓ **Voz:** Débil, trémula, volume baixo.
- ✓ **Mirada:** Evita o contacto visual.
- ✓ **Postura:** Agachada, move a cabeza afirmativamente.
- ✓ **Mans:** Trémulas e suorosas.

ESTILO ASERTIVO

Ser asertiva/o significa deixar que as demais persoas saiban o que sentes e pensas dun xeito que non lles ofende, pero que ó mesmo tempo che permita expresarte. Poder recoñecer e respetar os sentimentos, opinión e desexos das/os demais de forma que non te impoñas e que che permita que ninguén se aproveite de ti.

Tamén significa defender os teus propios dereitos. Ser persoas asertivas non só é unha cuestión de “boas maneiras”, é un xeito de comportarse ante as/os demais de modo que lles permite coñecer os teus sentimentos e ideas sen atropelar ou ignorar as súas.

- ✓ **Conduta xeral:** Actúa con naturalidade, escoita atentamente.
- ✓ **Verbalmente:** Expresa o que quere, expresa os seus sentimentos, fala cando ten algo que dicir, fala ben de si mesma/o se é necesario ou convén, a súa comunicación é directa.

- ✓ **Voz:** Firme, relaxada, ben modulada.
- ✓ **Mirada:** Mira ós ollos, ollos expresivos.
- ✓ **Postura:** Relaxada, estable.
- ✓ **Mans:** Movementos relaxados, naturais e acolledores.

ESTILO AGRESIVO

As persoas que manteñen un estilo agresivo son mandonas, intimidan ás demais, critican e ofenden. Preocúpalles tan só conseguir o que desexan e cando queren sen preocuparse polos sentimentos e necesidades das demais persoas. Non se busca o diálogo a negociación se non gañar.

No estilo agresivo tendemos a aproveitarnos inxustamente doutras/os o que conduce ben a ter discusións con frecuencia ou ben a ferir as demais persoas.

- ✓ **Conduta xeral:** Esaxera para amosar superioridade.
- ✓ **Verbalmente:** Esixe, usa palabras altisoantes, comunícase con mandatos; fala moito para non ser contrariado, sobrestímase e fala soamente de si mesma/o.
- ✓ **Voz:** Forte, con frecuencia berra, voz fría e autoritaria.
- ✓ **Mirada**: Sen expresión, fixa, penetrante e orgullosa.
- ✓ **Postura:** Ríxida, desafiante.
- ✓ **Mans:** Usa o dedo acusatorio; movementos de rexeite ou aprobatorios.

Poñemos un exemplo.

Sentámonos nun restaurante a cear. Cando o camareiro/a trae o que pedimos, dámonos conta de que a copa está sucia: que facemos?

a) Non dicir nada e usar a copa sucia aínda que a desgusto ***(Estilo Pasivo).***
b) Armar un gran escándalo no local berrándolle a quen nos atendeu. ***(Estilo Agresivo).***
c) Chamar ó camareiro/a e pedirlle que por favor cambie a copa. ***(Estilo Asertivo).***

4.2 ¿PORQUE FALLA A COMUNICACIÓN? DIFICULTADES PARA A COMUNICACIÓN ASERTIVA.

- Oímos o que esperamos oír.
- Temos posicións diferentes.
- Avaliamos a fonte.
- Facemos caso omiso da información que contradí o que sabemos.
- As palabras significan cousas diferentes para persoas distintas.
- As palabras e o xeito en que nos expresamos teñen significados simbólicos.
- O noso estado emocional condiciona o que oímos.
- Non sabemos a forma en que a outra persoa se sinte na situación.
- Distraerse con facilidade.
- Preocuparse ante todo por buscar os fallos dos razoamento das demais persoas.

4.3 ACTITUDES FAVORABLES Á COMUNICACIÓN ASERTIVA

- Adaptarse ó nivel de comprensión das demais persoas.
- Recalcar a idea principal do pensamento e aclarar con exemplos.
- Se non se ten nada que dicir, calar e manterse nun silencio atento.
- Utilizar un vocabulario preciso e comprensible.
- Permanecer nunha actitude de interese, atención e actividade.
- Buscar comprender á outra persoa, as súas razóns, puntos de vista e sentimentos antes de refutar as súas ideas.
- Amosarse confiado. Evitar os prexuízos.
- Aceptar as solucións alleas cando son positivas aínda que sexan distintas ás propias.

5. A COMUNICACIÓN NON VERBAL

Podemos comunicar sen pronunciar palabras ou sen escribir cousa algunha: a isto chamámoslle comunicación non verbal.

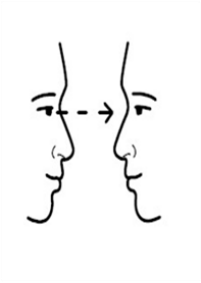
A comunicación non verbal inclúe **expresións faciais, postura e distancia corporal, patróns de contacto, movementos, contacto visual,** etc.

Na comunicación non verbal están incluídas, ademais, tanto as accións que se realizan coma as que deixan de realizarse (*ex. un apertón de mans forte ou evitar un saúdo*).

5.1 CARACTERÍSTICAS DA COMUNICACIÓN NON VERBAL

- Mantén unha relación ca comunicación verbal, pois soen empregarse xuntas.
- En moitas ocasións, actúa como reguladora do proceso de comunicación contribuíndo a ampliar ou reducir o significado da mensaxe.
- Os sistemas de comunicación non verbal varían segundo as culturas.
- Xeralmente, cumpre maior número de función que a verbal, pois acompáñaa, complétaa, modifícaa ou sustitúea en ocasións.

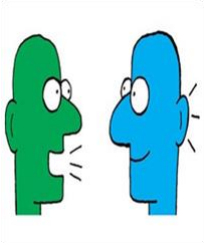
5.2 PAUTAS PARA A COMUNICACIÓN NON VERBAL ASERTIVA.



Manter o contacto visual.

Xestos naturais

Postura estable, aberta e cercana.



Expresión facial relaxada. Sorriso.

Tono de voz sereno e firme

6. ADRESTAMENTO EN DIFERENTES HHSS

6.1 A ESCOITA ACTIVA

Un dos principios máis importantes e difíciles de todo o proceso comunicativo é saber escoitar.

Soemos estar máis tempo pendentes das propias emisións e, nesta necesidade propia de comunicar, pérdese a esencia da comunicación, é dicir, poñer en común, compartir cas demais persoas.

Existe a crenza errada de que se escoita de forma automática, pero non é así. Esoitar require un esforzo superior ó que se fai ó falar e tamén do que se exerce ó escoitar sen interpretar o que se oe.

¿Que é entón a escoita activa? **A escoita activa significa escoitar e entender a comunicación desde o punto de vista do que fala**.

¿Cal é a diferenza entre oír e escoitar? Existen diferenzas grandes. **Oír** é simplemente percibir a vibración do son. Mentres que **escoitar** é entender, comprender ou dar sentido ó que se oe.

A **escoita activa** refírese á habilidade de escoitar non só o que a outra persoa está expresando directamente, se non tamén os sentimentos, ideas ou pensamentos que subxacen ó que se está dicindo. Para chegar a entender a alguén precisamos de certa empatía, é dicir, saber pórse no lugar da outra persoa.

➢ Elementos a evitar na escoita activa

- ✘ Non distraernos, porque distraerse é sinxelo en determinados momentos. Hai que combater esta tendencia facendo un esforzo especial de cara a metade da mensaxe para que a atención non decaia.
- ✘ Non interromper a quen fala.
- ✘ Non xulgar.
- ✘ Non rexeitar o que a outra persoa está sentindo (*ex. "iso non é nada*).
- ✘ Non contar "a túa historia" cando a outra persoa precisa falar.
- ✘ Non contrapoñerse. (*ex. a un "síntome mal" non responder con un " e eu tamén"*)
- ✘ Evitar o "síndrome do experto": xa tes as respostas ó problema da outra persoa antes incluso de que che contara a metade.

➢ Elementos que facilitan a escoita activa

- ✓ Disposición psicolóxica: prepararse interiormente para escoitar.
- ✓ Observar á outra persoa: identificar o contido do que di, os obxectivos e os sentimentos.
- ✓ Expresar á outra persoa que a escoitas con comunicación verbal *(xa vexo, ummmh, claro etc.*) e non verbal (*contacto visual, xestos, inclinación do corpo, etc.*)

HABILIDADES PARA A ESCOITA ACTIVA	
AMOSAR EMPATÍA	Escoitar activamente as emocións das demais persoas é "meternos no seu pelexo" e entender os seus motivos. É escoitar os seus sentimentos e facerlle ver que "nos facemos cargo", intentar entender o que se sinte esa persoa. Non se trata de amosar alegría, nin sequera de ser simpáticas/os. Simplemente, que somos capaces de pornos no seu lugar. Para demostrar esa actitude, usaremos frases como: *"entendo o que sentes", "noto que..."*
PARAFRASEAR	Este concepto significa verificar ou dicir cas propias palabras o que parece que o emisor acaba de dicir. É moi importante no proceso de escoita xa que axuda a comprender o que a outra persoa está dicindo e permite verificar se realmente estamos entendendo e non malinterpretando o que se di. Un exemplo de parafrasear pode ser: *"entón, segundo vexo, o que pasaba era que...", "queres dicir que te sentiches...?"*
EMITIR PALABRAS DE REFORZO OU CUMPRIDOS	Son verbalizacións que supoñen un afago para a outra persoa ou reforzan o seu discurso ó transmitir que un aproba, ou comprende o que se acaba de dicir. Algúns exemplos serían: *"encántame falar contigo", "debes ser moi bo/a con...".* Outro tipo de frases menos directas serven tamén para transmitir interese pola conversa: *"ben" "xenial"...*
RESUMIR	Mediante esta habilidade informamos á outra persoa do noso grao de comprensión ou de necesidade de maior aclaración: *"se non te entendín mal...", "ou sexa, o que me estás dicindo é que..."*

6.2 SABER RECOMPENSAR

Saber recompensar implica acomodar as cousas de tal xeito que se asegure que unha conduta determinada vaia seguida de consecuencias agradables ou gratificantes. É a habilidade de incentivar e motivar.

Por que?

- ✓ Porque se aumenta a capacidade para influír no cambio e reducir hostilidades.
- ✓ Porque se suscita nas demais persoas sentido da autoeficacia e do autocontrol.
- ✓ Porque se eleva a súa autoestima.
- ✓ Porque se dá información útil, axúdase a ter previsión e a guiar comportamentos.
- ✓ Porque contrarresta a tendencia a centrarse en aspectos negativos.
- ✓ Porque aumenta a motivación para o cambio.

Como?

- ✓ Premiando despois de que se producise un comportamento desexado.
- ✓ A través do modelo de *Recoñecemento e o Eloxio Honesto* existen un serie de condicións para o "como":
    1. Buscar o momento axeitado.
    2. Expresar o que che gusta da outra persoa.
    3. Argumentar o recoñecemento.
    4. Expresalo tamén cos xestos e o corpo e non só con palabras.
    5. Ser específico e discriminativo. Que quede claro que se desexa recompensar e que non.
    6. Ha ser inmediato, sempre e cando sexa oportuno.
    7. Non esaxerar.

Cando?

- ✓ Cando desexamos axudar a adquirir e desenvolver hábitos e costumes.
- ✓ Cando desexamos que o noso interlocutor estea receptivo,

- ✓ Cando desexamos informar ó noso interlocutor acerca das cousas que nos agradan do seu comportamento.
- ✓ Cando desexamos crear un clima favorable para a negociación e o cambio.

6.3 ACORDO PARCIAL E "DISCO RAIADO"

Supón escoitar activamente e empatizar, aceptando que os demais teñen tamén desexos e sentimentos e que poden ter razóns lexítimas para facernos obxeccións, aínda que a priori poidan parecernos fóra de lugar. Consiste en persistir na expresión dos noso obxectivos, desexos e sentimentos, coma un "disco raiado" con "mensaxes eu" despois de ter expresado o acordo.

Por que?

- ✓ Axúdanos a recoñecer que "ninguén é perfecto", que podemos equivocarnos e, polo tanto, mellorar e seguir sendo asertivo.
- ✓ Evita a perda de tempo e o desgaste emocional que produce o seguir discutindo temas alleos ós obxectivos das persoas interlocutoras.
- ✓ Quen fai unha crítica, obxección ou reproche faino ás veces para poñernos á defensiva e desviar a atención dos nosos obxectivos. Se este descobre que a estratexia non funciona, é menos probable que a siga utilizando.

Como?

- Modelos
  - ✓ *"É posible que..., pero...".*
  - ✓ *"Non dubido de que terás razóns para..., pero...".*
  - ✓ *"Xa sei que..., non **obstante**...".*
  - ✓ *"É certo que me trabuquei, a pesar de todo sígome sentido...".*
  - ✓ *"É verdade o que dis, pero aínda así, desexo...".*

Cando?

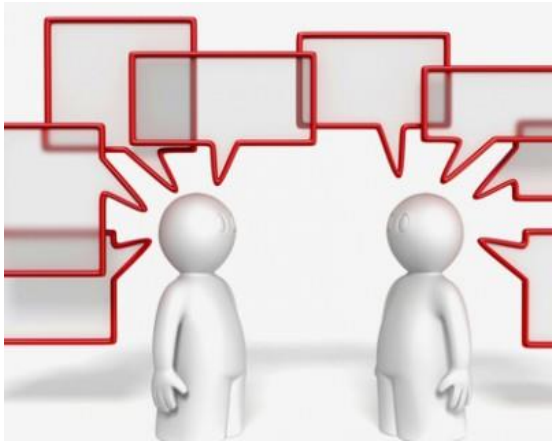
- ✓ Cando desexamos que a persoa interlocutora sexa sensible ás nosas posicións e que se achegue ós temas e obxectivos que pretendemos.
- ✓ Cando desexamos que o noso interlocutor/a non se oriente cara a camiños moi diferentes.
- ✓ Cando queremos reducir a hostilidade do interlocutor/a.
- ✓ Para reiterar un obxectivo que consideramos oportuno.

6.4 FACER E RECIBIR CRÍTICAS

A) FACER CRÍTICAS

Porque?

- ✓ Así sentímonos máis seguros/as de nós mesmos/as nas interaccións cas demais persoas.
- ✓ Evitamos o sufrimento da outra persoa ó non ser capaces de expresar os nosos sentimentos.
- ✓ Aprendemos a non deixarnos levar por sentimentos negativos dominando as nosas emocións, de xeito non agredimos con ironías, non "esmagamos" á outra persoa.
- ✓ Damos información útil á outra persoa, que non é o mesmo que botar en cara, humillar.
- ✓ Temos que corrixir comportamentos inadecuados.
- ✓ A crítica pode ser un método poderoso de comunicación que propicie a mellora.
- ✓ Non se empeoran necesariamente as nosas relacións sociais en situacións de conflito.



Como?

- *Antes:*
  - ✓ Elixir o momento.
  - ✓ Facelas en fila india, non amontoar.
  - ✓ Levar preparada a crítica de antemán.

- *Durante:*

  1º Definimos os obxectivos que necesariamente teñen que incluír o cambiar a situación e non deteriorar as relacións.

  2º Describimos de xeito obxectivo a situación evitando xeneralizacións e etiquetas, non acusamos.

  3º Expresamos os nosos sentimentos con "mensaxes eu": como me molesta ou afecta.

  4º Empatizamos e aceptamos responsabilidade no cambio.

  5º Suxerimos ou pedimos cambios con "mensaxes eu".

  6º Eloxiamos e agradecemos a aceptación da crítica e damos alternativas se son necesarias.

  Non esquezas:

  - ✓ A crítica efectiva implica ser firmes e non ter medo, saber marcar os límites e, ás veces na tarefa educativa, non perder a autoridade.
  - ✓ As críticas soen provocar resistencias ó cambio, tense que contar con elo.

Cando?

- ✓ Cando sentimos incomodidade polo comportamento doutra persoa.
- ✓ Cando alguén non respecte os nosos dereitos.
- ✓ Cando queremos axudar a mellorar a conduta inadecuada de alguén a quen apreciamos.
- ✓ Cando queremos contribuír á mellora do noso centro, institución, grupo.

B) RECIBIR CRÍTICAS

Por que?

- ✓ Frecuentemente atopámonos con críticas: saber recibilas faranos sentir o menos mal posible.
- ✓ Evitar que a relación se deteriore por esa crítica.
- ✓ Teremos sentimentos positivos: sensación de control, evitando frustración, rabia, tensión.
- ✓ Reaccións frecuentes como: contraatacar ou defenderse, calar ou xustificarse soen levar a curto-medio prazo un alto custo emocional e un deterioro na relación.
- ✓ Para non tomalas coma unha catástrofe para a nosa autoestima persoal e profesional.
- ✓ Porque nos interesa recoller a información útil que nos poidan aportar para mellorar.
- ✓ Porque así garantimos que volta a próxima vez a dicirnos a súa opinión.

Como?

1. *Se a persoa nos interesa e a crítica é positiva:*

- ✓ Escoitar activamente, sen interromper.
- ✓ Centrar e concretar, facendo para iso todas as preguntas que sexan precisas.
- ✓ Dar alternativas para solucionar o problema.
- ✓ Manifestar o acordo ca crítica.
- ✓ Recompensar.
- ✓ Non usar o sarcasmo e a ironía, valorando e potenciando que a outra persoa comunique as súas emocións para asi afianzar a relación.

A EVITAR: Responder negando os erros ou contraatacando. É mellor de xeito sereno, pedir que se nos aclare; é dicir. Faremos máis preguntas, xa que é posible que a crítica esconda outro problema.

2. *Se a crítica é inxusta:*

   - ✓ Escoitar a queixa sen interromper e pedir as aclaracións pertinentes.
   - ✓ Demostrar que está entendendo o que lle transmiten e respectar os sentimentos do interlocutor, aínda que non se estea de acordo.
   - ✓ Facerse cargo do que sinte a outra persoa. Non menosprezar o seu punto de vista. Non insultar nin descualificar. E mellor responder así: *"sinto que penses así, pero non estou de acordo co que me dis..."*, *"entendo o teu enfado, pero non comparto as túas razóns..."*.

3. *Si se trata dunha crítica para manipularnos, desprestixiarnos, culparnos.* Estas críticas soen estar cheas de xeneralizacións e distorsións, soen facernos sentir moi mal e en moitas ocasións non sabemos ignoralas..
   Para que a persoa deixe de criticar o antes posible, está a técnica de BANCO DE NÉBOA, que é responder:
   - ✓ Sen negar a crítica.
   - ✓ Sen contradicir con outra crítica.
   - ✓ Aceptando a parte de verdade que poida ter.
   - ✓ Sen ironizar nin xustificarse: explicar en exceso é dar argumentos para que sigan criticando.

É MOI IMPORTANTE TER EN CONTA

O aceptar outros puntos de vista e responder sen agresividade, non quere dicir que se estea de acordo ca crítica da que se está sendo obxecto.

As explosións de ira ou agresividade dan ás demais persoas unha imaxe nosa descontrolada e iso vai en propio perxuício.

Suxerir solucións, negociar. Facer unha valoración xusta das cousas en vez de agredir. Que ó final da conversa a impresión sexa que as cousas se poden resolver nun futuro.

Non responder agresivamente sen escoitar. Non facer "valentonadas" nen heroicidades. Non hai que demostrar nada a ninguén que non sexas ti. Non facer críticas persoais en público.

Un aspecto que debe estar sempre presente cando recibamos unha crítica é non entrar a discutir en termos vagos e xeneralizados como: *"ti sempre igual..."*, *"as persoas coma ti xa se sabe..."*, etc. Estas discusións, con frecuencia lévannos ó descontrol, e o peor de todo é que non solucionan nada.

Todas as críticas sen levar consigo: un gran número de erros ou distorsións da apreciación dos feitos. Os erros máis comúns son:

- **Xeneralizacións da nosa conduta: "*sempre chegas tarde*".**
- **Usar adxectivos que califican a situación-problema: "*es un egoísta*".**
- **Intentos de facer que nos sintamos culpables: "*como me fas esto*".**

6.5 AFRONTAR A HOSTILIDADE

Por que?

- ✓ Porque as relacións interpersoais están mediadas a miúdo por reaccións de enfado, irritación ou hostilidade.
- ✓ Porque non soe ser infrecuente atopar unha persoa que nos chega "fóra de si" ou que se "dispara" cando é obxecto dalgún contratempo e que esixe de "malas maneiras" calquera cambio.
- ✓ Porque o modo de afrontalas vai determinar ben a resolución axeitada do conflito.

Como?

- Precísase: Coñecer as fases da **curva da hostilidade** e saber **que facer e que non facer.**

FASES DA CURVA DA HOSTILIDADE

1º FASE RACIONAL: A maior parte das persoas soen ser razoables durante bastante tempo, manteñen un nivel emocional axeitado para poder discutir.

2º FASE DE "DISPARO": A persoa dá renda solta ás súas emocións chegando incluso a ser groseira ou hostil. Calquera intento de facela entrar en razón soe fracasar. O máis oportuno é escoitar.

3º FASE DE ENLENTECEMENTO: Este "fora de si" non dura sempre. Se non hai provocacións posteriores, a reacción de hostilidade remata por "virse abaixo".

4º FASE DE AFRONTAMENTO: Agora é cando se pode intervir e dicir algo. O que se diga pode introducir unha gran diferenza. Dicir algo que recoñeza o estado emocional da persoa pode contribuír a que éste se extinga e apareza unha fase de calma.

5º FASE DE ENFRIAMENTO: Se se dixo algo realmente empatizador, habitualmente observarase como a outra persoa chega a estar máis calmada.

6º FASE DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: Cando a persoa retorna ó nivel do que saíu é o momento adecuado para afrontar o problema.

QUE FACER?	QUE NON FACER?
✓ Recoñecer a súa irritación e facerlles ver que a comprendes. ✓ Antes de responder, agardar a que a persoa exprese a súa irritación, escoitar atentamente. ✓ Manter unha actitude aberta acerca de que é o que está mal e debería facerse. ✓ Axudar á persoa a afrontar a situación. ✓ Si se pode, convidala a unha zona privada. ✓ Sentarse para falar con calma. ✓ Manter a voz calmada e baixo o volume. ✓ Reservar o xuízos acerca do que debería ou non debería facer a persoa irritada. ✓ Empatizar sen necesidade de estar de acordo con ela, unha vez se reduciu a hostilidade. ✓ Expresar os sentimentos despois do incidente e pedirlle que en sucesivas ocasións se conduza doutro xeito. ✓ Pedir axuda a outra persoa si se percibe que non se pode afrontar a situación.	✗ Rexeitar a irritación ou tratar de calmar á persoa. ✗ Defenderse a un mesmo/a antes de ter escoitado o problema. ✗ Avergoñar á persoa pola súa conduta. ✗ Continuar a confrontación nunha área pública. ✗ Manterse de pé habendo lugares de asento. ✗ Elevar o volume da voz para "facerse oír". ✗ Saltar ás conclusións acerca do que debería ou non debería facer a persoa irritada. ✗ Argumentar ou razoar acerca das vantaxes de conducirse doutra maneira. ✗ Ocultar os nosos sentimentos despois do incidente. ✗ Continuar intentándoo a pesar de percibirse pouco hábil para afrontar a situación.

7. A MATRIZ DAFO: DEBILIDADES, AMEAZAS, FORTALEZAS E OPORTUNIDADES

A análise DAFO vainos permitir ter unha visión da nosa situación no mercado laboral: **detectar cales son as nosas Fortalezas e Debilidades así como cales son as Oportunidades e Ameazas que ofrece o noso entorno.** En función da información obtida seranos máis sinxelo establecer estratexias e obxectivos que por un lado suplan as carencias detectadas e, por outro, aproveiten mellor as nosas fortalezas.

Ademais seremos máis conscientes en canto a que oportunidades do noso entorno podemos aproveitar e que ameazas debemos evitar. Isto vainos permitir realizar unha planificación estratéxica para a consecución dos nosos obxectivos profesionais.

Tamén nos vai ser útil realizalo para as entrevistas persoais, xa que nos preparará para responder de xeito fluído a aquelas preguntas que buscan coñecer as nosas aptitudes para o cargo.

Este traballo de autocoñecemento vainos facilitar o establecemento de obxectivos a curto, medio e longo prazo no camiño cara o emprego. Coñecerse a un mesmo/a máis alá do que queiramos ser ou nos gustaría facer. Buscando o que en realidade somos e en que posición estamos, chegaremos a tomar o noso perfil profesional; é dicir, o que podemos aportar ó mercado laboral.

Exemplo de Matriz DAFO

O sentirse a gusto con un/unha mesm@ é a condición necesaria para relacionarse con outr@s.

Erich Fromm