

PROGRAMA DE HABILIDADES SOCIAIS:

Material didáctico.

INDICE

- 1.- Habilidades Sociais: Definición e utilidade.**
- 2.-Tipos de Habilidades Sociais.**
- 3.-Estilo de comunicación.**
- 4.-Comunicación Non Verbal.**
- 5.-Elementos da comunicación.**
- 6.-Actitudes e defectos por parte do emisor.**
- 7.- Actitudes e defectos por parte do receptor.**
- 8.- Entrenamento en diferentes Habilidades Sociais:**
 - 8.1.- escoita activa.**
 - 8.2.- Saber recompensar.**
 - 8.3.- Acordo parcial.**
 - 8.4.- Iniciar unha conversación.**
 - 8.5.- Manter/cambiar unha conversación.**
 - 8.6.- Facer críticas.**
 - 8.7.- Recibir críticas.**
 - 8.8.- Afrontar a hostilidade.**
- 9.-Tipos de comportamento.**

Anexo I: Listado de situacións e Habilidades Sociais. Cuestionario.

AnexoII: Programa de intervención en Habilidades Sociais para adolescentes

Anexo III: Técnicas Asertivas para Habilidades Sociais.

1.- HABILIDADES SOCIAIS: Definición e utilidade

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, obter o que queremos e conseguir que os demais non nos impidan lograr os nosos obxectivos.

Tamén as podemos definir como a capacidade de relacionarnos cos demais en tal forma que consigamos un máximo de beneficios e un mínimo de consecuencias negativas, tanto a curto, como a longo prazo.

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

2.- TIPOS DE HABILIDADES SOCIAIS

•GRUPO I: Primeiras habilidades sociais:

- Escoitar.**
- Iniciar unha conversa.**
- Manter unha conversa.**
- Formular unha pregunta.**
- Dar as grazas.**
- Presentarse.**
- Presentar a outras persoas.**
- Facer un cumprimento**

•GRUPO II: Habilidades sociais avanzadas:

- Pedir axuda.**
- Participar.**
- Dar instrucións.**
- Seguir instrucións.**
- Disculparse.**
- Convencer aos demais.**

•GRUPO III: Habilidades relacionadas cos sentimentos:

- Coñecer os propios sentimentos.**
- Expresar os sentimentos.**
- Comprender os sentimentos dos demais.**

**Enfrontarse co enfado do outro.
Expresar afecto.
Resolver o medo.
Auto-recompensarse.**

•GRUPO IV: Habilidades alternativas á agresión:

**Pedir permiso.
Compartir algo.
Axudar aos demais.
Negociar.
Empregar o autocontrol.
Defender os propios dereitos.
Responder as bromas.
Evitar os problemas cos demais.
Non entrar en pelexas.**

•GRUPO V. Habilidades: para facer fronte ó estrés:

**Formular unha queixa.
Responder unha queixa.
Demostrar deportividade despois do xogo.
Resolver a vergoña.
Amañarse cando te deixan de lado.
Defender un amigo.
Responder a persuasión.
Responder o fracaso.
Enfrentarse ás mensaxes contradictorias.
Responder a unha acusación.
Prepararse para unha conversa difícil.
Facer fronte ás presións do grupo.**

•GRUPO VI: Habilidades de planificación:

**Tomar iniciativas.
Discernir sobre a causa dun problema.
Establecer un obxectivo.
Recoller información.
Resolver os problemas segundo a súa importancia.
Tomar unha decisión.
Concentrarse nunha tarefa.**

Asertividade: É a forma de actuar que permite a unha persoa mobilizarse en base ós seus intereses máis importantes, defenderse sen ansiedade, expresar comodamente sentimentos honestos ou exercer os dereitos persoais, sen negar os dos demais. Estes dereitos comprenden: Dereito a xulgar as nosas propias aptitudes, a cometer erros, a dicir "non" sen sentirnos culpables, a ter crenzas políticas, a non xustificarnos ante os demais, a decidir que facer co noso corpo, tempo e propiedade, a ser independentes, a ser quen queiramos e non quen os demais esperan, a ser tratados con dignidade e a dicir "non o entendo".

Empatía: É unha habilidade, propia do ser humano, que nos permite comprender e experimentar o punto de vista dos outros sen por iso ter que estar de acordo. É a capacidade de porse no lugar da outra persoa para desde aí comprendelo. Non basta con entender o outro, hai que demostralo. Unha persoa pode ter motivos para actuar ou pensar desa forma.

Saber escoitar: 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.

Avaliación de solucións: Analizar as consecuencias que cada solución terá a curto e longo prazo para as persoas implicadas.

Negociación: Comunicación dirixida a encontrar unha alternativa de solución que resulte aceptable para ambas partes. Dita resposta terá en conta os sentimentos, motivacións e intereses de ambos.

Expresión xustificada da ira, desagrado ou desgusto: Manifestación de forma axeitada e respetuosa cos demais, de sentimentos negativos.

Desculpase ou admitir ignorancia: Capacidade de darse conta dos propios erros cometidos.

3.- ESTILOS DE COMUNICACIÓN

3.1. - ESTILO PASIVO

Cando alguén actúa de forma pasiva non se expresa a sí mesmo. Deixa que as demais persoas o manden, llo digan o que ten que facer e, xeralmente, non defende os seus propios dereitos. Por regra xeral, as súas necesidades, opinións ou sentimentos son ignorados, e pode que outras persoas se aproveiten del.

CONDUTA XERAL. Actúa coa esperanza de que os demais adiviñen os seus desexos. A súa aparencia e de inseguridade.

VERBALMENTE. Descúlpase constantemente; da mensaxes indirectos; fala con rodeos; non encontra palabras axeitadas; non di o que quere dicir; fala moito para clarificar a súa comunicación; non di nada por medo á vergoña; humíllase a sí mesmo.

VOZ. Débil, tremente; volumen baixo.

MIRADA. Evita o contacto visual; ollos caídos e chorosos.

POSTURA. Agachada; move a cabeza en forma afirmativa constantemente.

MANS. Trementes e suorosas.

3.2.- ESTILO AGRESIVO

No outro extremo encóntranse as persoas que son agresivas. Son mandóas, intimidan os demais, critícanos e humíllanos. Só se preocupan por conseguir o que eles desexan e cando eles queren. Rara vez se preocupan polos sentimentos dos demais e, con frecuencia métense en leas ou pelexas.

Tenden a aproveitarse, inxustamente, dos demais e, xeralmente, teñen moi poucos amigos de verdade. Polo tanto, queda claro que tanto o comportamento social pasivo como o agresivo non son a mellor forma de relacionarse cos demais. Estes dous comportamentos conducen, ben a resultar ferido (estilo pasivo), ben a ferir os demais e aproveitarse deles (agresivos).

Seguro que coñecemos persoas que se comportan de forma pasiva ou de forma activa, e parece obvio afirmar que non se trata de xente feliz.

CONDUTA XERAL. Esaxera para amosar a súa superioridade. Reflicte agresividade.

VERBALMENTE. Esixe; usa palabras altisonantes. Fai acusacións; impón a súa opinión; comunícase a base de mandatos; usa a mensaxe "TI"; fala moito para non ser contrariado e chamar a atención. Sobreestímase; fala soamente de sí mesmo.

VOZ. Forte; con frecuencia berra; voz fría e autoritaria.

MIRADA. Sen expresión; fixa, penetrante e fachendosa.

POSTURA. Ríxida; desafiante e soberbia.

MANS. Usa o dedo acusatorio; movementos rexeitantes ou aprobatorios.

3.3.- ESTILO ASERTIVO

A asertividade refírese a comportarse tal e como é un. E dicir, *ser asertivo significa deixar que os demais saiban o que sentes e pensas dunha forma que non os ofendas, pero que ó mesmo tempo che permita expresar.* Podes recoñecer e respectar os sentimentos, opinións e desexos dos demais de forma que non te impoñas e que non che permitan que os demais se aproveiten de ti.

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

Poñamos un exemplo: Vostede senta nun restaurante a cear. Cando o camareiro trae o que lle pediu, dáse conta de que a copa está sucia, con marcas de pintura de labios doutra persoa. Vostede podería:

Non dicir nada e usar a copa sucia anque a desgusto.(Estilo pasivo).

Armar un gran escándalo no local e dicirlle ó camareiro que nunca volverá ir a ese establecemento.(Estilo agresivo).

Chamar o camareiro e pedirle que, por favor, lle cambie a copa.
(Estilo asertivo)

CONDUTA XERAL. Actúa con naturalidade; escoita atentamente.

VERBALMENTE. Expresa o que quere; expresa os seus sentimentos; fala obxectivamente; usa mensaxes "EU"; fala cando ten algo que dicir; fala ben de sí mesmo se é necesario ou conveniente; a súa comunicación e directa.

VOZ. Firme; calorosa; relaxada; ben modulada.

MIRADA. Mira ós ollos; mirada franca; ollos expresivos.

POSTURA. Ben balanceada; relaxada e tranquila.

MANOS. Movementsos relaxados, naturais e acolledores.

4.- COMUNICACIÓN NON VERBAL.

Podemos comunicar sen pronunciar palabras, sen escribir cousa algunha. As accións son actividades de comunicación non verbal que teñen igual importancia cá palabra e as ilustracions.

A comunicación non verbal inclúe expresións faciais, ton de voz, patróns de contacto, movementos, diferencias culturais, etc.

Na comunicación non verbal inclúense tanto as accións que se realizan como as que se deixan de realizar. Así, un apretón de mans forte, ou chegar tarde tódolos días ó traballo son tamén formas de comunicación.

A maioría das comunicacións que efectuamos inclúen un compoñente verbal e un compoñente non verbal.

Para comunicar con claridade, as mensaxes verbal e non verbal deben coincidir.

Comunicación verbal.

Palabras.
Ton de voz.

Comunicación non verbal.

Contacto visual.
Xestos faciais (expresión da cara).
Movimentos de mans e brazos.
Postura e distancia corporal.

4.1.- Características da comunicación non verbal:

- Mantén unha relación coa 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 según as culturas. Xeralmente, cumpre maior número de funcións que o verbal, pois acompañao, completa, modifica ou sustitue en ocasións. Os ollos son as fiestras de alma. A persoa segura, amizosa, madura e sinxela. Os seus ollos e a súa mirada poden dicir tanto porque amosa alegría, tristeza, inquietude, tensión, preocupación, estimación ou respecto.

Polos seus ollos pensando. Por iso, constitúen unha axuda poderosa na conversación. As túas mans pódense aproveitar moi ben para complementar as túas palabras e dar maior forza a túa conversa. Non as utilices inútilmente e moito menos para facer calquera cousa que distraiga a outra persoa. Tampouco as empregues violentamente, palmoteando ou pasándollelas casi polo rostro a outra persoa.

O mirar constantemente o reloxo amosa aburrimiento e é unha gran falta de respecto. Si tes que mirar a hora, faino no reloxo do outro.

5.- ELEMENTOS DA COMUNICACIÓN

**EMISOR
MENSAXE
CANLE
CÓDIGO
RECEPTOR
CONTEXTO**

6.- ACTITUDES E DEFECTOS POR PARTE DO EMISOR. (A PERSOA QUE FALA).

6.1.- Actitudes que favorecen a comunicación.

Expresa a súa opinión dunha forma clara e coherente.

Adáptase ó nivel de comprensión dos demais.

Explica a súa opinión ó grupo e os motivos polos que pensa así.

Expresa o seu pensamento despois dun esforzo por entender cales son os puntos máis importantes do que se está dicindo e as razóns polas que se di.

Recalca a idea principal do seu pensamento e acláraa con exemplos.

Expresa as súas opinións, sentimentos sen tratar de imporse ó grupo.

Defende, con interese, os seus puntos de vista, sen tratar de impoñelos ó grupo como os únicos posibles. Usa expresións como «páreceme», «penso que ... ».

Se non ten nada que dicir, cala. Prefire manterse nun silencio atento ou simplemente expor os motivos polos que non ve clara a cuestión.

Usa un vocabulario sinxelo, preciso e comprensible por tódolos membros do grupo. Amósase sinxelo e cordial.

Esfórzase por ser obxectivo, recoñecendo as aportacións positivas do razoamento dos demais.

Esfórzase por respectar os demais e non ferir os seus sentimentos.

6.2.- Defectos que dificultan a comunicación:

Non pensar o que quere dicir.

Non organizar o pensamento.

Improvisar sobre a marcha e en desorde.

Expresarse sen ter en conta se os demais o entenden ou non.

Creer que todos teñen o dominio do tema que el ten.

Expresarse pasando por alto puntos importantes do que os demais dixero

sin seguir o razoamento que se está a facer.

Esténdese en detalles, aclaracións, exemplos, etc. sobre o asunto que trata, e a idea principal do que quere expresar queda diluída no medio dun aluvión de detalles.

Amósase egocéntrico. Fíxase só nas súas propias ideas, propostas.

Presentar a súa opinión dunha maneira agresiva o grupo. Necesitar intervir, chamar a atención do grupo, aínda que non teña nada que dicir ou non vexa claro o tema.

Responder o outro, non porque pense distinto que el, sinon porque non sintoniza afectivamente con el.

Falar para atacar o outro, poñendo de relieve ante todo os fallos.

O falar fire a sensibilidade e os prexuízos dos demais.

7.- ACTITUDES E DEFECTOS POR PARTE DO RECEPTOR (A PERSOA QUE ESCOITA).

7.1.- Actitudes que facilitan a comunicación

Permanecer constantemente nunha actitude de interese, atención e actividade.

Aproveitar ó máximo o tempo de escoita. Mirar os demais mentras falan con mostras de atención ou interese.

Pasar por alto os pequenos defectos do comunicante e fixarse, ante todo, no que di, as súas razóns, as súas aportacións, os seus sentimentos.

Buscar, ante todo, comprender ó outro, os seus puntos de vista, as súas razóns, os seus sentimentos, antes de refutar as súas ideas.

Adoptar ante o outro unha actitude de aceptación cordial da súa persoa, de empatía. Intenta comprendelo e poñerse nos seus puntos de vista.

Amosarse confiado. Intentar ser obxectivo. Evitar os prexuízos.

Parecerlle normal que os demais pensen de modo distinto ca el. Máis aínda, parecerlle que o grupo enriquecese cando se aportan puntos de vista distintos sobre un tema.

Aceptar as ideas e solucións que os demais propoñen cando o grupo ve que son boas, aínda que sexan distintas das súas ou que teñan consecuencias que lle causen molestias.

7.2.- Defectos que dificultan a comunicación.

- Non prestar atención. Distraerse con facilidade. Dar mostras ostensibles de aburrimiento.

- Atender só ós tics, repeticións, defectos de dicción, etc. dos demais, e reaccionar ante eles, incluso, ostensiblemente. En todo caso, non captar as ideas nin os sentimentos dos demais.

Preocuparse, ante todo, de buscar os fallos do razoamento dos demais. Ter como obxectivo refutar ó outro.

Escoitar ó outro pensando na resposta e preparándoa mentras fala.

Buscar doubles intencións no que din os demais. Deixarse guiar polos prexuízos.

Rexeitar toda opinión ós seus puntos de vista. Non aturar que haxa persoas que pensen de modo distinto que el.

Resistirse a aceptar que os demais teñan razón ou que as solucións que propoñen sexan mellores que as súas. Molestarse por que os demais teñan mellores ideas que as súas

8.- ENTRENAMIENTO EN DIFERENTES HABILIDADES SOCIAIS

8.1- A ESCOITA ACTIVA

Un dos principios máis importantes e difíciles de todo o proceso comunicativo é o saber escoitar. Estase máis tempo pendiente das propias emisións, e nesta necesidade propia de comunicar pérdese a esencia da comunicación, é dicir, poñer en común, compartir cos demais. Existe a crenza errónea de que se escoita de forma automática, pero non é así. Escoitar require un esforzo superior ó que se fai ó falar e tamén do que se exerce ó escoitar sen interpretar o que se oe. Pero, ¿que é realmente 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 o oír e o escoitar?. Existen

Escribe texto

grandes diferenzas. O oír é simplemente percibir vibracións de son. Mentras 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 persoa está

expresando directamente, senón tamén os sentimentos, ideas ou pensamentos que afectan ó que se está dicindo. Para chegar a entender a alguén precísase, asimesmo, certa empatía, é dicir, saber poñerse no lugar da outra persoa.

Elementos que facilitan a escoita activa:

- **Disposición psicolóxica: prepararse interiormente para escoitar. Observar o outro: identificar o contido do que di, os obxectivos e os sentimentos.**
- **Expresar ó outro que o escoitas con comunicación verbal (xa vexo, umm, uh, etc.) e non verbal (contacto visual, xestos, inclinación do corpo, etc.).**

Elementos a evitar na escoita activa:

Non distraernos, porque distraerse é fácil en determinados momentos. A curva da atención iniciase nun punto moi alto, diminúe a medida que a mensaxe continúa e volve ascender cara á final da mensaxe. Hai que tratar de combater esta tendencia facendo un esforzo especial cara a metade da mensaxe co obxecto de que a nosa atención non decaia.

Non interrompir ó que fala.

Non vulgar.

Non ofrecer axuda ou solucións prematuras.

Non rexeitar o que o outro estea sentindo, por exemplo: "non te preocupes, iso non é nada".

Non contar "a túa historia" cando o outro necesita falar.

Non contraargumentar. Por exemplo: o outro di "síntome mal" e ti respondes "e eu tamén".

Evitar a "síndrome do experto": xa tés as respostas ó problema da outra persoa, antes incluso de que che contara a metade.

Habilidades para a escoita activa:

Mostrar empatía: Escoitar activamente as emocións dos demais e tratar de "meternos no seu peello" e entender os seus motivos. E escoitar os seus sentimentos e facerlle saber que "nos facemos cargo", intentar entender o que sente esa persoa. Non se trata de amosar ledicia, nin siquiera de ser simpáticos. Simplemente, que somos capaces de poñernos no seu lugar. Sen embargo, non significa aceptar nin estar de acordo coa posición do outro. Para amosar esa actitude usaremos frases como: "entendo o que sentes", "noto que...".

Parafrasear. Este concepto significa verificar ou dicir coas 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 o outro está dicindo e permite verificar si realmente se está 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. Poden definirse como verbalizacións que supoñen un afago para a outra persoa ou reforzan o seu discurso ó transmitir que un aproba, está de acordo ou comprende o que se acaba de dicir. Algúns exemplos serían: "Isto é moi divertido"; "Encántame falar contigo" ou "Debes ser moi bo xogando a ...". Outro tipo de frases menos directas serven tamén para transmitir o interese pola conversación: "Ben", "umm" ou "¡Estupendo!".

Resumir: Mediante esta habilidade informamos á outra persoa do noso grao de comprensión ou da necesidade de maior aclaración. Expresions de resumo serían:

"Se non te entendín mal..."

"Ou sexa, que o que me estás dicindo é..."

"A ver si te entendín ben...."

Expresions de aclaración serían:

"¿É correcto?"

"¿Estou no certo?"

8.2.- SABER RECOMPENSAR

Consiste na habilidade para incentivar e motivar. Implica acomodar as cousas de tal forma que se asegure que unha conducta determinada vaia seguida de consecuencias agradables ou gratificantes.

¿Por que?

Porque aumenta a capacidade para influir no cambio e reducir hostilidades.

Porque se és recompensante convértete en modelo atractivo.

Porque suscita nos demais o sentido de autoeficacia e autocontrol.

Porque se eleva a autoestima.

Porque se dá información útil, axuda a ser previsores 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 producira un comportamento desexado.

A través do modelo de *Recoñecemento* e o *Eloxio Honesto*:

CONDICIÓN:

- Buscar o momento axeitado. -
Expresar o que che gusta do
outro.
- Recordar o nome do teu interlocutor e utilízalo durante a
conversación.
- Argumentar o recoñecemento aínda que sexa minimamente.
-Expresalo no só con palabras senon tamén con acenos e o
corpo.
- Ser específico e discriminativo. Que quede claro que se desexa
recompensar e que non.
- Ten que ser inmediato, sempre e cando sexa
oportuno.
- Non esaxerar.

¿Cándo?

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.

8.3.- 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 parecer nos fóra de lugar.
Consiste en persistir na expresión dos nosos obxectivos, desexos e
sentimentos, como un “disco raiado” con “mensaxes eu” despois de ter
expresado o acordo.

¿Por que?

Axuda a recoñecer que “naide 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 sobre temas alleos ós obxectivos dos interlocutores.

Quen fai unha crítica, obxección ou reproche faino ás veces para poñernos á defensiva desviar a atención dos nosos obxectivos. Se este descubre que esta estratexia non funciona, é menos probable que a siga utilizando.

Porque entrenamos o interlocutor (de novo por imitación) a expresar opinións e criterios persoais. Estamos contribuíndo a axudarlles a pensar.

¿Como?

Modelos *“E posible que..., pero...”*.
“Non dubido que terás razóns para..., pero...”.
“Xa sei que..., non obstante...”.
“É certo que me equivoquei, a pesar de todo sigo sentíndome...”.
“É verdade o que dis, pero aínda así, desexo...”.

¿Cando?

Cando desexamos que o noso interlocutor sexa sensible ás nosas posicións e que se acerque ós temas e obxectivos que pretendemos.

Cando desexamos que o noso interlocutor non se oriente cara a camiños moi diferentes ós que temos entre mans.

Cando queremos reducir a hostilidade do noso interlocutor.
 Para reiterar un obxectivo que consideramos oportuno.

8.4.- INICIAR UNHA CONVERSA

Implica a adquisición de habilidades verbais, non verbais e paralingüísticas necesarias para iniciar, (e despois manter, cortar e pechar) unha conversación.

¿Por que?

Porque se non sabemos empezar unha conversación ou introducirla nunha xa iniciada, non tomaremos parte en moitas situacións, igualmente se a interrompimos bruscamente.
 Axúdanos a coñecer xente nova e a facer amigos

Dáanos a oportunidade de contar o que nos gusta e aprender cousas novas.

¿Como?

As persoas que teñen un estilo pasivo non adoitan inicialas, incluso evítanas. As que teñen un estilo agresivo, fano de maneira brusca e, polo tanto, as veces non se lles responde. É necesario ter un estilo asertivo, que implica iniciala correctamente a través destes pasos:

Saudar a outra persoa calidamente, para que se vaia xerando un ambiente agradable.

Conectar coa persoa, comentando algún tema do seu coñecemento ou de interese mutuo.

Observar se a outra persoa nos escoita activamente.

Iniciar co primeiro tema que queiramos tratar.

E moi útil:

Empregar preguntas abertas e xerais, máis ben superficiais

Dar información gratuita (non pedida)

A linguaxe non verbal que sexa franca: contacto ocular, sorriso....

¿Cando?

Cando se desexa iniciar unha interacción cunha persoa coñecida.

Cando se ten que afrontar un tema determinado con alguen.

Cando se queren establecer novas relacións.

8.5.- MANTER - CAMBIAR UNHA CONVERSA

É a capacidade para tirarlle proveito a unha interacción de modo que se vaian cumprindo os nosos obxectivos e tratando aqueles temas que nos interesan, dunha forma axeitada.

¿Por que?

Se sabemos iniciar a conversación, pero quedamonos aí teremos dificultades, porque o núcleo da interacción non adoita estar ó inicio, senón posteriormente.

Axuda a coñecer á outra persoa, e dálle opcións para expresarse.

Tense ocasión de darse a coñecer, amosar como somos, o que pensamos, etc.

En ocasións, vémonos na situación de soste unha interacción cunha persoa pouco coñecida, e o saber facelo reduciaranos a ansiedade ou o sentirnos incómodos.

Axúdanos a ser activos na conversación que queremos levar (controlar a situación) e a non sentirnos “arrastrados” polo outro. Con frecuencia non sabemos como entrar en temas conflictivos con algunha persoa.

¿Como?

PASOS A DAR:

Manter a escoita activa.

Usar preguntas abertas que dean cabida a dar información gratuita: ¿que opinas de...?

Ir concretando.

PARA CAMBIAR pódense utilizar dous modos fundamentais:

Abordar o tema o fío, é dicir, retomando algún aspecto da conversación e enlazando cos nosos obxectivos: “a propósito de ...”.

A saltos: buscando temas intermedios, que nos permitan chegar ó desexado.

Recorda: é útil:

Non “machacar” a preguntas, senón intentar “enganchar” á persoa, Ser claro na nosa posición respecto do tema que se está tratando, non dar rodeos.

Empatizar á vez co seu punto de vista e reforzar as súas intervencións.

¿Cando?

Cando sentimos desexos de prolongar a interacción xa iniciada.

Cando queremos abordar un tema concreto co teu interlocutor.

Cando nos vemos na “situación” de conversar con alguén inesperadamente

Cando queremos abordar un tema específico.

REMATAR UNHA CONVERSA

É a habilidade de buscar un final “ledo” a interacción. De deixala sempre en situación positiva para futuras interaccións.

¿Por que?

Se unha conversación transcurriu correctamente, pero non sabemos finalizala ben, todo o noso esforzo será inútil, porque o “gusto” que queda non é agradable.

A vantaxe maior é que a comunicación en futuras interaccións terá un clima positivo.

Gústanos xerar expectativas positivas no interlocutor para as futuras interaccións.

Porque non se sabe concluir a interacción a tempo.

¿Como?

PASOS a dar:

Escoitar activamente e empatizar : deixar claro que estase escoitándoo, porque nos interesa a relación: “*Comprendo que...*”.

Dicirlle o obxectivo: cortar.

Darlle alternativas para retomar o tema, se é necesario: “*Se queres, o venres.*”, *Gustaríame retomar o tema a modo...*”

¿Cando?

**Cando non se desexa prolongar por máis tempo a interacción:
Cando non se dispón de máis tempo,
Cando non se está nun momento bo para abordar ese tema,
Cando simplemente damos por finalizado o momento de encontro.**

8.6.- FACER CRÍTICAS

¿Por que?

Así sentímonos máis seguros de nos mesmos nas interaccións cos demais.

Evitamos o sufrimiento do outro ó non ser capaces de expresar os nosos sentimentos.

Aprendemos a non deixarnos levar por sentimentos negativos dominando as nosas emocións, de xeito que non agredimos con ironías, non “machacamos” ó outro.

Damos información útil á outra persoa, que non e o mesmo que botar en cara, humillar.

Temos que correxir comportamentos non axeitados .

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 e lugar axeitados.

Facelas en fila india, non amorear.

Levar preparada a crítica de antemán.

Durante:

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

2º Describimos obxectivamente a situación evitando etiquetas e xeneralizacións, non acusamos.

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

4º Empatizamos e aceptamos responsabilidade no cambio.

5º Indicamos 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, a veces na tarefa educativa, non perder a autoridade.

As críticas soen provocar resistencias ó cambio, tense que contar con iso.

¿Cando?

Cando nos sentimos incómodos ou molestos polo comportamento doutra persoa.

Cando alguén non respecte os nosos dereitos.

Cando queremos axudar a mellorar a conducta non axeitada dalguén a quen apreciamos.

Cando queremos contribuír á mellora do noso centro, institución, ou grupo.

8.7.- RECIBIR CRÍTICAS

¿Por que?

Frecuentemente encontrámolas: saber recibilas fará sentirnos 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 e xustificarse soen levar a corto - medio prazo un alto custo emocional e un deterioro na relación.

Para non tomalas como unha catástrofe para a nosa autoestima persoal e profesional

Porque nos interesa recoller a información útil que nos poida aportar para mellorar.

Porque así garantimos que volva a próxima vez a darnos a súa opinión.

¿Como?

Se a persoa nos interesa e/ou a crítica e positiva:

Escoitar activamente, sen interrompir.

Centrar e concretar, facendo para iso todas as preguntas que sexan necesarias.

Dar alternativas para solucionar o problema que teñamos coa persoa.

Manifestar o acordo coa crítica.

Recompensar.

Non usar o sarcasmo nin a ironía, valorando e potenciando que o outro comunique as súas emocións para así afianzar a relación.

A EVITAR: Responder negando os erros ou contraatacando. É mellor de forma serena, pedir que se nos aclare; é dicir, faremos máis preguntas, xa que é posible que a crítica esconda outro problema e sexa só válvula de escape.

Se a crítica é inxusta:

Escoitar a queixa sen interrompir e pedir as aclaracións pertinentes.

Demostrar que está entendendo o que lle transmiten e respectar os sentimentos do interlocutor, aínda que non estea de acordo.

Facerse cargo do que sente o outro. Non menosprezar o seu punto de vista. Non descalificar, nin insultar. É 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...”

Aceptar que os demais non pensen como vostede. Se despois de ter actuado asertivamente non se consegue pór o outro da súa parte, debemos aceptalo sen ansiedade.

Se se trata dunha crítica para manipularnos, desprestixiarnos, culpabilizarnos. Estas críticas soen estar cheas de xeneralizacións e distorsións, (ex.: “xa estás coa túa manía da orde”, “a administración non funciona”, “tes unha cara horrible” e adoitan facernos sentir moi mal e en moitas ocasións non sabemos pasar delas.

Para que deixe de criticar o antes posible, está a técnica do BANCO DE NÉBOA, que é responder:

Sen negar a crítica

Sen contradicir con outra crítica.

Aceptando a posibilidade de que teña razón.

Aceptando a parte de verdade que a crítica conteña.

Sen ironizar, nin xustificarse: explicar en exceso e 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 coa crítica da que se está sendo obxecto.

As explosións de ira ou agresividade dan ós demais unha imaxe nosa de persoa descontrolada e iso vai en perxuízo propio.

Suxerir solucións, negociar. Facer unha valoración xusta das cousas na vez de agredir. Que ó final da conversación, a impresión final sexa que as cousas podense resolver no futuro.

Non responder agresivamente sen escoitar. Non facer valentonadas nin heroicidades. Non hai que amosar nada a naide que non sexas ti mesmo. Non facer críticas persoais en público nin te convirtas permanentemente en promotor de queixas.

Un aspecto que debe estar sempre presente cando recibamos unha crítica e **NON ENTRAR A DISCUTIR TERMOS VAGOS XENERALIZADOS, como “*ti sempre igual*”, “*eres moi descuidado*”, “*os médicos xa se sabe*”, etc. Estas discusións, con frecuencia lévannos ó descontrol, e o peor de todo e que non solucionan nada.**

Tódalas críticas adoitan levar consigo: un gran número de erros ou distorsións na apreciación dos feitos. Os erros máis comúns son:

Xeneralizacións da nosa conduta: “*sempre chegas tarde*”.

Usar adxectivos que califican a situación-problema.: “*es un egoista*”.

Intentos de facer que nos sintamos culpables ou unha certa chantaxe emocional: “*Como eres capaz de facerme isto a mín*”.

8.8.- AFRONTAR A HOSTILIDADE (CONFLITOS)

¿Por que?

Porque as relacións interpersonais, e máis ante algunhas situacións con colectivos determinados, están mediadas, a miúdo, por reaccións de enfado, irritación ou hostilidade.

Porque non soe ser infrecuente encontrar unha persoa que nos chega “fóra de sí” ou que se “dispara” cando é obxecto dalgún contratempo que esixe de “malos modos” calquera cambio.

Porque o xeito de afrontalas vai determinar a resolución axeitada do conflito, á vez que pode abrir novas vías de comunicación, ou ben pode supor unha fonte de estrés ou unha ameaza para o propio educador.

¿Como?

NECESÍTASE: Coñecer as fases da curva de hostilidade e saber que facer e que non facer.

FASES DA CURVA DE HOSTILIDADE

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

2º FASE DE “DISPARO” OU DE SAÍDA: A persoa dispárase, da renda solta as súas emocións de maneira pulsional, chegando incluso a ser groseira e hostil. Calquera intento de facela entrar en razón soe fracasar. O máis oportuno é escoitar.

3º FASE DE ENLENTECEMENTO: Este “estar fóra de sí” non dura sempre. Se non hai provocacións posteriores, a reacción de hostilidade acaba por “virse abaixo”.

4º FASE DE AFRONTAMENTO: Agora é cando o educador pode intervir e dicir algo. O que diga pode introducir unha gran diferenza. Dicir algo empático e que recoñeza o estado emocional pode contribuír a que este se estinga e apareza unha fase de calma. ¡Olo! Empatizar non quere dicir dar a razón, senón que a outra persoa saiba que se comprenden os seus sentimentos.

5º FASE DE ENFRIAMIENTO: Se se dixo algo realmente empático, habitualmente observábase como a persoa en cuestión chega a estar máis calmada.

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

¿QUÉ FACER?	¿QUÉ NON FACER?
Recoñecer a irritación e facerlle ver que a comprendes.	Rechazar a irritación ou tratar de calmalos.
Antes de responder, agardar a que a persoa exprese a irritación, e	Negarse a escoitar.
Manter unha actitude aberta sobre o que está mal e debería facerse.	Defender a institución ou a sí mesmo antes de ter investigado o
Axudar á persoa a afrontar a situación cando percibe o seu mal comportamento.	Avergoñar a persoa polo seu mal comportamento.
Se se pode, invítala a unha zona privada.	Continuar a confrontación nunha área
Sentar para falar con calma.	Manterse de pé, habendo lugares de
Manter a voz calmada e baixo o volume.	Elevar o volume de voz para “facerse
Reservar os xuízos acerca do que “debería” e “non debería” facer a persoa irritada.	Saltar as conclusións acerca do que “debería” o “non debería” facer a
Empatizar coa persoa irritada sen necesidade de estar de acordo con ela, unha vez se reduciu a súa	Argumentar ou razoar acerca das vantaxes de conducirse doutra maneira.
Expresar os sentimentos despois do incidente e pedirle que noutras ocasións se conduza doutro modo.	Ocultar os nosos sentimentos despois do incidente.
Pedir axuda a outra persoa se se percibe que non se pode afrontar a situación.	Continuar intentándoo a pesares de se percibir pouco hábil para afrontar esa situación.

9.- TIPOS DE COMPORTAMENTO

Inhibido

Non se respectan os dereitos. Aproveitanse del.

Non consegue os seus obxectivos. Séntese frustrado, ferido, ansioso.

Inhibido. Deixa o outro decidir por el.

Asertivo

Respecta os dereitos do outro.

Pode conseguir os seus obxectivos.

Séntese ben consigo mesmo, ten confianza en sí mesmo.

Expresivo(directo).

Elixé por sí mesmo.

Agresivo

Non respecta os dereitos do outro.

Aproveitase do outro.

Pode acadar os seus obxectivos a expensas do outro.

Está á defensiva, humillando ó outro.

Expresivo(directo ou indirecto).

Elixé polo outro.

ANEXO I

LISTADO DE SITUACIÓNS E HABILIDADES SOCIAIS - CUESTIONARIO

IDADE:

SEXO:

MARCA CUN X A SITUACIÓN DESCRITA NA QUE TEÑAS MAIOR DIFICULTADE:

Saudar ou presentarse.

Cústame iniciar unha conversación con alguén que non coñezo.

Preguntar dúbidas.

Escoitar.

Introducirme nunha conversa.

Explicar calquera tema.

Decir non o sei.

Dar as grazas.

Pedir perdón.

Recibir eloxios.

Recibir críticas

Facer críticas.

Invitar a saír a alguén.

Expresar afecto.

Tomar iniciativa.

Saber negociar.

Tomar decisións.

Falar de min ou dos meus problemas.

Cústame pedir axuda a alguén.

Cústame facer eloxios.

Cústame facer cumpridos ós demais.

Cústame falar en público.

Si algo non me gusta, dígoo sen problema.

Cando teño que falar cun adulto, ou alguén con autoridade, parálizome.

ANEXO II

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN HABILIDADES SOCIAIS PARA ADOLESCENTES

SESIÓN Nº 1: Introducción.

A primeira sesión será de carácter introductorio, irá encamiñada a transmitir ós alumnos a importancia das habilidades interpersoais para levar unha vida satisfactoria. Isto realizarase mediante exemplos que expliquen a súa utilidade na vida cotiá. Despois, esplicaranse as normas do grupo e os procedimentos que se van a levar a cabo.

Para levar a práctica todo iso, aplicaremos unha serie de directrices que expoñemos a continuación:

En primeiro lugar, presentámonos e invitamos a que os alumnos o fagan tamén.

En segundo lugar, explícase como e en qué vai consistir a sesión, que é de carácter confidencial que o obxectivo do grupo é ensinar habilidades útiles para o trato coa xente, e en xeral, para sentirse cómodo ante diversas situacións.

En terceiro lugar especificanse os procedementos que se van empregar, é dicir: técnica do modelamento, representación de papeis, feedback, xeneralización, etc.

SESIÓN Nº 2: Loción sobre a Asertividade.

1) Introducción teórica:

É importante que desde o principio, quede claro que unha das ideas básicas da ensinanza de habilidades sociais consiste en que aprendan a observar a diferenza entre comportamento pasivo, agresivo e asertivo.

Outra idea a resaltar é a importancia de defender os nosos dereitos asertivos, é dicir, que aprendan a detectar cando os demais non os tratan de forma xusta ou cando fan algo que non lles gusta. Isto, ás veces pode implicar ter que tomar unha actitude firme e establecer uns límites.

2) Obxectivos:

- **Definir que é a asertividade.**
- **Nomear os dereitos asertivos:** que tomen conciencia de que aprender a maneira de defender os nosos dereitos, é unha característica do desenvolvemento das habilidades sociais.
- **Diferenciar o comportamento asertivo, sumiso agresivo.**

INHIBIDO	ASERTIVO	AGRESIVO
Non se respectan os dereitos.	Respecta os dereitos do outro.	Non respecta os dereitos do outro.
Aprovéitanse del.	Pode conseguir os seus obxectivos.	Aprovéitase do outro.
Non consegue os seus obxectivos.	Séntese ben consigo mesmo, ten confianza en sí mesmo.	Pode acadar os seus obxectivos a expensas do outro.
Séntese frustrado, ferido, ansioso.	Expresivo(directo).	Está á defensiva, humillando o outro.
Inhibido.	Elixo por sí mesmo.	Expresivo(directo ou indirecto).
Deixa ó outro decidir por el.		Elixo polo outro.

- **Realizar preguntas para discusión** do tipo: *¿por que é importante en determinadas situacións, defender os nosos dereitos?, ¿alguén pode poñer algún exemplo dunha situación na que deberíades defender os vosos dereitos?, ¿que supoñería que o fixerades?.*
- **Consecuencias** da conduta non asertiva, da conduta agresiva e da conduta asertiva.

3) Técnicas:

– Fase pedagóxica:

Farase unha breve explicación das técnicas asertivas máis importantes:

- a) Disco raído.
- b) Banco de néboa.
- c) Libre información.
- d) Aserción negativa.
- e) Interrogación negativa.
- f) Autorrevelación.
- g) Compromiso viable.

– Fase de ensaio:

- 1) Definición da conduta a ensaiar.
- 2) Elección da técnica.
- 3) Ensaio de role-playing con feedback e reforzo.

SESIÓN N° 3: Iniciar e manter conversas.

É importante nesta sesión repasar os conceptos introducidos na anterior sesión. Isto pódese facer de forma participativa, é dicir, que sexan os propios alumnos os que comenten o que viron na primeira sesión e este sería xa un bo momento para empezar a reforzalos segundo van recordando.

Unha vez realizado isto, pódese empezar a enfocar a sesión cara á habilidade que se vai a tratar, e neste caso, o inicio e mantemento das conversacións. Os pasos que expoñemos a continuación son os que se levarán a cabo en cada sesión, como norma xeral. Non obstante, teremos en conta, que se durante a marcha do programa é necesario introducir novos conceptos, técnicas ou procedementos, así se fará, de maneira que o programa sexa o máis eficaz posible.

1) Introducción teórica:

Imos discutir practicar “o falar cos demais”. Explicáselles que é unha cousa que se fai normalmente pero non a todo o mundo lle resulta fácil, porque algunhas persoas non aprenderon ou non practicaron estas habilidades. Discutirase como falan coa xente e, mellor aínda, cómo manteñen conversacións cos demais

Posteriormente pasariamos a falar das vantaxes e inconvenientes de participar en conversacións. O procedemento que empregariamos para iso sería mediante "choiva de ideas", así fomentamos a participación. Tamén realizaríamos unha serie de preguntas abertas para que conteste cada un deles, do tipo: *¿cantos de vós sabedes como iniciar unha conversa?, ¿que facedes cando se acaba o tema de conversa?*.

2) Obxectivos:

- Facer **preguntas de discusión**; para que eles mesmos discurren sobre o tema, e evitar caer nunha explicación meramente teórica por parte dos titores.
- Explicar **vantaxes e inconvenientes** de practicar dita habilidade e toma de conciencia da súa importancia.

3) Técnicas:

Unha vez realizada a discusión, explicamos como imos aprender a habilidade.

En primeiro lugar pedimos dous voluntarios e expoñemos os *pasos* que imos seguir:

- 1) Saudar a outra persoa.
- 2) Manter unha pequena conversa.
- 3) Observar se a outra persoa nos está escoitando.
- 4) Empezar cun tema.

O titor, unha vez dito isto, presenta unha posible situación que se poida dar na vida real e ensaiarase mediante un *role-playing*. Ó principio, os titores actuarán como *modelos*, pero comezarase coa práctica representando un modelo de estilo de personalidade agresivo, en segundo lugar, un estilo sumiso e por último, asertivo. A continuación, a técnica aplicarase varias veces cos diferentes alumnos e con situacións distintas. Cada vez que se realice un cambio de papeis, preguntáraselles ós alumnos como sentiron, que pensaron e que aspectos se porían mellorar segundo a súa opinión e segundo a dos demais (*feedback*).

4) Tarefas para casa:

- Invitarase ós alumnos a intentar iniciar como mínimo unha conversa cun amigo, amiga e cun adulto. É importante que se fixen en como o fan os demais, que estilos de personalidade observan, en como manteñen as conversacións e en como as acaban.
- Que participen nunha conversa que xa está iniciada e que estean atentos en como o fan.

SESIÓN Nº 4: Facer e recibir cumpridos.

Repaso dos puntos máis importantes da sesión anterior e dificultades, se as houbo, ó aplicalo na súa vida cotiá. Se os alumnos o practicaron, é importante reforzarlos no momento e non demoralalo no tempo. Se vemos que nono practicaron, haberá que explicar de novo a importancia que ten o feito de que o leven a práctica e que só así, resultará eficaz o traballo.

1) Introdución teórica:

En primeiro lugar, debemos plantexar a práctica desta habilidade (e tódalas demais), como algo que fai que a xente se sinta ben. No cumprido, podemos diferenciar dúas partes: o dálo e o recibilo. O feito de reaccionar de forma positiva ante o afago dalguén ou o feito de expresar algo positivo e sincero a unha persona, ten moitas vantaxes. Neste momento, espoñeríamos as vantaxes de levar á práctica o feito de facer cumpridos.

A continuación, a modo de preguntas abertas, plantéxaselles a cada un deles cuestións tales como: *¿Pode alguén pór un exemplo dun cumprido?, ¿cando fixeron un cumprido recentemente?, ¿que sucedeu e como se sentiron?*

É interesante ademáis, explicar o feito de que dar e recibir cumpridos é un proceso circular ou recíproco. É dicir, unha persoa que fai cumpridos sinceros a outras persoas, recibirá a cambio, un reforzamento similar.

Outro paso a dar, sería facelos conscientes de que non só son eles ós que lles gusta recibir cumpridos, tamén ás demais persoa lles gusta que llos fagan.

Por último, habería que explicar ó alumnado a importancia da sinceridade no cumprimento e a búsqueda do momento apropiado á hora de facer o cumprimento.

2) Obxectivos:

- Realizar **preguntas** ós alumnos sobre que é o que pensan acerca desta habilidade. Por exemplo: *¿canta xente sabe iniciar unha conversa?, ¿cantos de vós sabedes tomar parte dunha conversa xa iniciada?, ¿como mantedes unha conversa?, ¿como rematades unha conversa?*.
- Plantexar **vantaxes e inconvenientes** de practicar esta habilidade.

3) Técnicas:

Unha vez levada a cabo a discusión anteriormente comentada, pasamos a practicarla mediante as seguintes técnicas:

- En primeiro lugar, con dous voluntarios, explícanse os *pasos* que se van levar a cabo:
 - 1) Decidir o que se quere eloxiar da outra persoa.
 - 2) Decidir como facer o cumprimento.
 - 3) Escoller o momento e lugar para facelo.
 - 4) Levar a cabo o cumprimento.

A todo iso hai que engadir, que o cumprimento pode ser, polo aspecto da outra persoa, polo comportamento ou por un logro. É importante que teñan en conta, que teñen que sentirse cómodos e como xa adiantamos antes, que o cumprimento ten que ser sincero e agradable.

Unha vez aclarados tódolos pasos, levarase a cabo a situación que elixiron mediante *role-playing*. Seguindo a dinámica da sesión anterior, comezaremos os titores escenificando a situación reflectindo os distintos tipos de personalidade, aplicando desta forma, a técnica de *modelado*. Será despois, cando os propios alumnos o practiquen de forma asertiva.

Para rematar, pregúntaselles como se sentiron, e dáselles *feedback* sobre a súa actuación.

4) *Tarefas para casa:*

- Facer un cumprimento sincero a un membro de súa familia cada día.
- Facer, polo menos, un cumprimento sincero a algún mestre.
- Facer un cumprimento do mesmo xeito, a un dos seus compañeiros.
- Cando reciban un cumprimento, que presten atención a como se sentiron, é dicir, se sentiron vergoña, orgullo...).

SESIÓN N° 5: Saber facer críticas e recibir críticas.

Repaso breve da sesión anterior, comprobación das dificultades que puideran ter os alumnos e reforzalos se realizaron as tarefas.

1) *Introducción teórica:*

O tema que ocupa esta consiste en falar sobre as queixas e do modo en que é conveniente realizalas. Unha queixa é unha manifestación sobre alguén ou algo que non nos gusta. É importante tomar conciencia de que cando unha persoa nos expresa unha queixa, probablemente é porque quere que modifiquemos algo que non lle gusta do noso comportamento. Ademais, habería que modificar a connotación negativa da queixa y velo doutra maneira, é dicir, que cando se fai ben, é para mellorar as cousas, non para empeoralas.

Ademais hai que distinguir entre: formular unha queixa e responder a unha queixa.

Unha vez introducido o tema, para que resulte máis dinámico, convén fomentar a participación dos alumnos formulando preguntas para que sexan discutidas entre todos. Serían preguntas tales como: *¿Podedes poñernos exemplos de queixas?, ¿Como vos sentides cando orixinades unha queixa?, ¿Que ocorre normalmente cando expresades unha queixa a outra persoa?*

2) *Objetivos:*

- Mediante preguntas abertas, cuestionar se saben en que consiste dita habilidade. É dicir: *¿Resúltavos difícil dicirlle a alguén que non vos gusta algo que fixo?, ¿como vos sentides cando o facedes?, ¿Moléstavos cando alguén vos di algo negativo de vós?, ¿como vos sentides?-*
- Expoñer entre todos, as **vantaxes e inconvenientes** de aprender esta habilidade.

3) Técnicas:

- Como nas sesións precedentes, explícanse os *pasos* que hai que seguir para levar a cabo a práctica. Neste caso, primeiro expoñeremos os pasos para formular unha queixa, e en segundo lugar, os pasos para responder a unha queixa.

A) Pasos para formular unha queixa:

- 1) Pensar cal é a queixa. (¿Cal é o problema?).
- 2) Decidir a quen nos queixaríamos.
- 3) Queixarnos a esa persoa, tendo en conta as alternativas: ser amable, asertivo, facelo en privado.
- 4) Expoñer a queixa á outra persoa, facendo suxestións para resolver o problema.
- 5) Preguntar á outra persoa como se sentiu.

B) Pasos para responder a unha queixa:

Escoitar a queixa (con atención).

Pedir á outra persoa que nos explique todo o que non entendemos.

Dicirlle se comprendemos a queixa.

Suxerir unha solución para os dous. Este paso require, comprometerse, defender de maneira asertiva a nosa posición e disculparse se é necesario.

Todo iso levarase a cabo aplicando ademais técnicas vistas como: *banco de néboa*, *aserción negativa* e *interrogación negativa*.

Unha vez que estean claros tódolos pasos, en primeiro lugar, serán os titores os que expoñan a situación a practicar e actúen eles como *modelos*. En primeiro termo, de maneira agresiva, despois de maneira sumisa e finalmente de maneira asertiva.

Unha vez realizado iso, serán os alumnos os que pasen a practicalo, ofrecéndolles entre todos unha crítica construtiva e invitándoos a que expoñan as súas sensacións.

5) Tarefas para casa.

- Mentras ven a televisión, que escriban algunhas situacións nas que a xente se queixa ou debería queixarse. Que se cuestionen que farían eles en tales situacións, como contestarían, etc.
- Que fagan o mesmo, con persoas máis cercanas a eles, é dicir, que observen a amigos, familiares, etc.
- Que fagan como mínimo unha queixa á semana e que experimenten como se sinten e como o recibe a outra persoa.

SESIÓN N° 6: Preguntar dúbidas

Como nas sesións anteriores, é conveniente facer alusión ós conceptos aprendidos no último día e plantexar se hai algunha dúbida que non fora aclarada.

1) *Introdución teórica:*

Esta habilidade, como en tódalas demais, pode resultar fácil de realizar para algunhas persoas, pero isto non é así para todo o mundo. Ás veces, dános medo equivocarnos ó formular a pregunta, ou temos a crenza errónea de que vai ser unha tontería, incluso podemos chegar a pensar que todo o mundo nos vai estar mirando e que se nos equivocamos, imos facer o ridículo. Todo iso, fai que optemos pola solución máis fácil e rápida, pero non a mellor, que é, non facer preguntas. Por tanto, nesta sesión imos tratar de quitar o medo a preguntar dúbidas e para iso, imos seguir os seguintes obxectivos:

2) *Obxectivos:*

- Que os alumnos tomen conciencia de que non ten importancia o feito de preguntar dúbidas, farémolo mediante **preguntas de reflexión** do tipo: *¿como me sinto cando fago unha pregunta na clase?, ¿que ocorre?, ¿que fai a persoa a quen llo pregunto?, ¿que cres que pode pensar esa persoa?, ¿como te sintes ti?, ¿que é o peor que pode ocorrer se fago unha pregunta?*
- Unha vez discutidas estas cuestións, plantexariamos entre todos as **vantaxes e inconvenientes** que ten o feito de preguntar dúbidas.

3) *Técnicas:*

Pasamos a continuación a poñer en práctica o que temos falado e discutido durante a sesión, para iso, programamos os *pasos ou instrucións* a seguir no *ensaio condutual*:

- 1) Decidir o que o alumno quere averiguar.
- 2) Decidir a quen llo preguntará. (Que considere a posibilidade de preguntarllo a varias persoas).
- 3) Pensar en diferentes formas de facer a pregunta e elixir unha delas.
- 4) Elixir o lugar máis axeitado e a ocasión para formular a pregunta. (que espere a que haxa un descanso, ou certa intimidade).

Como é habitual no programa, en primeiro lugar, serán os titores os que actúen como *modelos in vivo*, expoñendo a situación desde os diferentes estilos de comportamento xa aprendidos. En segundo lugar, serán os propios alumnos os que o practiquen tamén de maneira agresiva, asertiva e sumisa.

Por último, darase *información o feedback* específico de como se executou a conduta, para poder analizar como mellorala e reforzar os comportamentos axeitados. É importante que tódolos compañeiros *reforcen* as condutas dos demais.

4) Tarefas para casa:

- Que o alumno pida ó profesor que lle explique algo que non entende.
- Na casa: que o alumno lle pregunte a un dos seus pais por que non o deixa saír.
- No grupo de amigos: que pregunte a un compañeiro que apuntes diron na clase que non estivo.

SESIÓN N° 7: Tomar a iniciativa

Repasaranse os conceptos aprendidos na sesión anterior e resolveranse as dúbidas que poideran xurdir durante a semana.

1) Introducción teórica:

Non sempre é fácil tomar unha iniciativa ou unha decisión. Seguro que todos recordamos unha situación na que tiñamos dúbidas, non podíamos decidirnos por algo ou dábanos vergoña tomar unha iniciativa por se nos equivocabamos. Seguro que isto fai que nos sintamos mal. Constantemente encontrámonos con situacións nas que hai que decidirse ou tomar a iniciativa; por exemplo: que carreira elexir, pedir para saír a un mozo/a, etc. Por tanto, os obxectivos que imos tratar de conseguir son os seguintes:

2) Obxectivos:

- Realizar **preguntas para discusión**, como por exemplo: *¿Tivedes algunha vez problemas para tomar unha decisión ou tomar a iniciativa para facer algo?, ¿como vos sentides cando tedes que decidirvos por algo?, ¿como vos afecta?, ¿tomades algunha vez a iniciativa no grupo?*.
- Plantexar entre todos, en base o discutido, as **vantaxes e inconvenientes** que conleva o aplicar esta habilidade, é dicir, vantaxes de tomar a iniciativa ou tomar unha decisión de forma rápida, eficaz e intelixente e inconvenientes de non ser capaces de decidir.

3) Técnicas:

Como nos casos anteriores, en primeiro lugar daranse *instrucións* ós alumnos dos *pasos* que hai que levar a cabo:

- 1) Pensar se están satisfeitos co que están facendo ou se están aburridos.
- 2) Pensar en situacións nas que o pasaron ben.
- 3) Decidir cal desas cousas poderían facer agora.
- 4) Poñer en práctica dita actividade.

Aplicarase a técnica de *modelado*, representando a situación elexida desde os diferentes tipos de comportamento, e por último, farano os alumnos de igual modo. Unha vez realizado o ensaio, resolveranse as dúbidas que xurdan, intercambiaranse impresións ente todos e reforzaranse as condutas apropiadas.

A este procedemento, tamén lle sumamos o emprego de técnicas relacionadas coa *resolución de conflitos*, deseñados para dotar os suxeitos de estratexias cognitivas para problemas interpersoais.

4) Tarefas para casa:

- Na escola ou no barrio: o alumno elixe unha actividade extraescolar na que participar.
- Na casa: que tome unha decisión que lle reporte un beneficio.
- No grupo de amigos: suxerir ó grupo que xoguen a outra cousa diferente.

SESIÓN Nº 8: Explicar un tema determinado

O inicio da sesión resumiranse os puntos máis importantes da sesión anterior e comentaranse as dificultades encontradas.

1) Introducción teórica:

É algo moi común que as persoas se sintan algo incómodas cando teñen que falar en público, xa sexa de sí mesmos ou dalgún tema en particular. Nesta sesión centrarémonos na situación de falar ou explicar un tema. Moitas persoas teñen gran dificultade á hora de explicar un tema ós demais; xa sexa porque se senten inseguros, porque pensan que van tatear, que a xente os está mirando e criticando o que fan, que se van bloquear, etc. Esta serie de pensamentos, á súa vez, moitas veces van ligados a crenza de que "os demais, non lles pasa". Polo tanto, todo fai que a maioría das veces evitemos falar en público. Pois ben, comentado todo isto, imos plantexar os obxectivos que pretendemos nesta sesión:

2) Obxectivos:

- Plantexar cos alumnos unha serie de **cuestions** como vimos facendo ata agora, para que reflexionen entre todos, do tipo: *¿ recordades algunha situación na que vos dera vergoña explicar un tema?, ¿que pasou?, ¿como vos sentistes cando decidistes non explicalo?, se o explicastes, ¿que pasou?, ¿como reaccionaron os demais?*. Poñer exemplos.
- En segundo lugar, plantexar e discutir entre todos as **vantaxes e inconvenientes**.

É dicir; vantaxes de enfrentarse á posibilidade de explicar un tema ós demais e inconvenientes que ten o feito de non facelo.

3) Técnicas:

Unha vez clarificados os obxectivos, pasamos a practicar dita habilidade. É moi probable, que, en concreto nesta habilidade, encontremos maiores dificultades, xa que prevemos que poden detectarse máis problemas de ansiedade (a nivel cognitivo, fisiolóxico e motor) e que nalgún caso haiba que tratar este problema aparte. Por iso, é posible que antes de pasar ó ensaio condutual, haxa que *restruturar* algunhas crenzas.

Aclarado isto, pasamos a dar os *pasos* a seguir:

- 1) Pensa no que queres explicar.
- 2) Razona as vantaxes que ten o facelo.
- 3) Date autoinstrucións a ti mesmo (xa llas teremos explicado) do tipo:
poido facelo, non pasa nada se me equivoco, vou facelo.
- 4) Pensa nas consecuencias de facelo (satisfacción) e que é o peor que pode ocorrer si no o fas.
- 5) Elixo o tema e espono.

En primeiro lugar, os titores farán de *modelo* cunha das situacións que elexiran os alumnos. En segundo lugar, cada alumno elexirá unha situación diferente irán facendo *ensaios condutuales*.

4) Tarefas para casa:

- No colexio: que se presenten un día voluntarios para explicar a lección que corresponda.
- Na casa: que expliquen a algún membro da súa familia algo que lles pasara durante o día e que sexa importante para eles.
- No grupo de amigos: que conten unha película.

SESIÓN Nº 9: Invitar a sair a alguén do sexo oposto

Facemos un breve repaso da sesión anterior e comentamos as dificultades encontradas á hora de aplicar a habilidade recomendada.

1) Introducción teórica:

Nesta sesión falaremos sobre un tipo de interacción cos compañeiros, o que, implica falar e saír con mozos da vosa idade. Cando falamos de interacción referímonos ó feito de que os mozos falen coas mozas e as mozas cos mozos.

Todos podemos aprender e compartir cousas cos demais, e non debería importar se falamos de mozos ou de mozas, homes ou mulleres, o que pasa é que, ás veces, non sabemos como facelo.

2) Obxectivos:

- Realizar **preguntas para discusión**: *¿algun de vós sabe por que parece que lle resulta máis fácil a un mozo falar con outro mozo ou a unha moza falar con outra moza?, ¿sobre que tipo de cousas podeades falar?*
- Intentar que se desfagan das cousas que atracan ter estas amizades.
- Discutir entre todos as **vantaxes** de ter habelencias para falar tanto con mozos como con mozas e os **inconvenientes** de non ter habelencias para coñecer e facer novas amizades con mozos e con mozas.

3) Técnicas:

En primeiro lugar, explicarlles os aspectos do contido verbal e a conduta motora afectiva.

Pasos que hai que dar para concertar unha cita:

Contacto visual.

Afecto (xspresar desexo doutro contacto).

Coñecer se o outro comparte ese interese.

Proposta de actividades a realizar. Día, hora, lugar, etc.

Como é habitual, presentaremos o *modelo*, primeiro de forma sumisa, despois agresiva e por último asertiva.

Por último, os alumnos farán o mesmo de maneira asertiva, ofrecéndolles ós demais o *feedback* correspondente e *reforzando* as condutas axeitadas.

Para practicar esta habilidade, hai que dar importancia á técnica de *libre información*.

4) Tarefas para a casa:

Que elixan unha persoa que lles guste ou na que teñan interese e que lle propoñan unha cita.

SESIÓN N° 10: Falar dun mesmo ou dos seus problemas.

Faráanse comentarios da última sesión e comprobaremos se xurdiron dificultades.

1) Introdución teórica:

Moitas veces resúltanos moi difícil expresar os aspectos positivos ou negativos da nosa personalidade, da nosa forma de actuar, da nosa forma de vida, das nosas preocupacións, dos nosos sentimentos, etc. Quizais pensamos que ós demais non lles interesa o que contamos, pero ante isto, poderíamos plantexarnos que non ten por que ser sempre así, non debemos adiantarnos ó que pensan os demais, ou mellor dito, o que cremos que pensan os demais.

2) Obxectivos:

- Plantexar ós alumnos **preguntas para que reflexionen** entre todos: *¿ a quen de vós lle resulta difícil expresar os vosos sentimentos ou preocupacións?, ¿ que sentides cando o facedes?, ¿que ocorre no outro?, se tedes que contar un problema a un amigo, ¿que credes que pensará?.*
- Expresar as vantaxes e os inconvenientes de falar dun mesmo.

3) Técnicas:

Como en sesións anteriores, daranse instrucións de como levar a cabo a habilidade e plantéxanse os seguintes *pasos*:

- 1) Concentrate no que está sucedendo no teu corpo e no que estás pensando.
- 2) Pensa no que sucedeu para que te poñas así.
- 3) Pensa no que sentes. (felicidade, tristeza, preocupación...). O titor pedirá que quede clara a emoción que sente.
- 4) Pensa nas distintas formas que tes para expresar un dos teus problemas e como te sentes, elixindo unha delas.
- 5) Elixo como, cando, donde e con quen poderás expresar o que sentes.

Os titores farán de *modelo* para que os alumnos observen diferentes formas de levar a cabo a habilidade. Posteriormente, practicarán unha situación determinada elixida por eles farase

role-playing. Como é habitual, é importante que os alumnos expresen cómo se senten e que os demais lles dean *feedback*.

Estas técnicas combinaranse con técnicas asertivas do tipo: *libre información, aserción negativa, autorrevelación, etc.*

4) Tarefas para a casa:

- No colexio: expresar a un profesor que ten dificultades para aprender unha materia determinada, ou que lle custa concentrarse, etc.
- No grupo de amigos: contarlle a un amigo algo que lle preocupe ou un problema que teña ultimamente.
- Na casa: facer o mesmo cun membro da súa familia.

SESIÓN N° 11: Dar unha negativa ou dicir "non"

Repaso da sesión anterior e comentario das dificultades encontradas.

1) Introducción teórica:

Imos discutir nesta sesión o que é a negativa e como utilízala de forma correcta. Negarse, consiste en ser capaz de dicir “non” de forma axeitada cando alguén nos pide que fagamos algo. Existen formas de dicir non que teñen poucas posibilidades de ferir os sentimentos da outra persoa. Por este motivo, é importante aprender a negarse correctamente. Para iso, os obxectivos que plantexamos son os que expoñemos a continuación:

2) Obxectivos:

- Plantexamento de **preguntas** tales como: *¿pode algún de vós poñer un exemplo dunha ocasión na que tivo que negarse ou debera terse negado?, ¿que sucedeu cando dixeches que non de forma axeitada, ou cando te enfureciches dixeches que non?, ¿cando querías dicir que non e dixeches que sí?*
- **Vantaxes** de aprender a negarnos ou a dicir non e **inconvenientes** de non aprender a negarnos ou a decir non.

3) Técnicas:

Plantéxanse os *pasos* a levar a cabo á hora de poñer en práctica a situación:

- 1) Pensa nunha situación na que queiras dicir que non e non sabes como facelo. Elixo a persoa a quen llo queres dicir.
- 2) Pensa en cal é a túa postura e por que queres dicir que non.
- 3) Expressa a túa postura e mantena.

Á hora de facer o *role-playing*, xa sexan os titores ou os alumnos, hai que ter sempre presentes as técnicas vistas na sesión que tivemos sobre a asertividade. É dicir, aplicaríamos: *banco de néboa, autorrevelación, disco raiado, etc.*

4) Tarefas para a casa:

- No colexio ou no grupo de amigos: que escoite os argumentos persuasivos dun compañeiro que intenta que fagan "novillos".
- Na casa: que escoite e se defenda de maneira asertiva cando os seus pais lle digan o que ten que poñer para ir a un determinado sitio.

SESIÓN Nº 12: Habilidades sociais non verbais (I).

Durante esta sesión e a seguinte, imos centrarnos neste tipo de habilidades, coa finalidade de que os alumnos sexan capaces de agrupar tódolos tipos de habilidades vistos ata agora e que sexan capaces de relacionalas coa comunicación non verbal.

É dicir, que busquen a coherencia entre a mensaxe verbal que queremos transmitir e a mensaxe non verbal.

1) Introducción teórica:

Imos falar sobre algo que todos utilizamos e que vemos utilizar ós demais cando falan: a comunicación non verbal ou falar sin palabras. Cando falamos con outra persoa estamos dando e recibindo constantemente sinais non verbais. Cando sorrimos, fruncimos o cello, miramos abraiados, cando parecemos enfadados, saludamos coa man, etc, estémonos comunicando sin palabras. Cando facemos estas cousas, facilitamos que os demais comprendan exactamente o que queremos dicir.

A continuación, explicamos os tipos de comunicación non verbal:

- Postura: expansiva ou comprensiva.
- Expresión facial: sorriso, mirada, contacto ocular, cabeza alta.
- Espacio que gardamos entre os demais nós.
- Voz: volume, ritmo, inflexións.
- Brazos e mans: movementos, contacto.
 - Corpo: movementos, postura relaxada, orientación cara ó outro

2) **Obxectivos:**

- **Preguntas para a discusión:** *¿podedes poñer exemplos de sinais non verbais?, ¿axuda a comunicación non verbal a comprender o sentido da mensaxe?, ¿que sucedería se non utilizáramos sinais non verbais cando tiveramos que dicir algo?*
- **Vantaxes** de utilizar a comunicación non verbal de forma correcta e **inconvenientes** de non utilizala ou de utilizala de maneira incorrecta.

3) **Técnicas:**

Realizaranse prácticas do seguinte tipo:

- Presentarlles varias secuencias de películas (sin volume) nas que haxa moita comunicación non verbal. A tarefa consistirá en que observen as secuencias, escriban o que cren que din os personaxes segundo os sinais que observen.

4) **Tarefas para a casa:**

- Que observen a outros alumnos no colexio e a outros membros da súa familia, e que escriban a forma na que se comunican non verbalmente.

SESIÓN N° 13: Habilidades sociais non verbais (II).

Ó longo desta sesión continuaremos coas técnicas que se levarán a cabo para aprender a utilizar ben a comunicación non verbal.

Repasaranse os conceptos vistos na sesión anterior e realizaremos as seguintes tarefas:

- Buscar fotografías, en revistas e periódicos, de xente que fai que os demais saiban cómo se sente a través da comunicación non verbal. Analizar que intentan comunicar.
- Que cada un dos alumnos elixa unha situación para practicala. Unha vez elexida, farase *role-playing* e grabarase en *video*, coa finalidade de que se observen a sí mesmos e que se poida comentar entre todos os aspectos a mellorar e las áreas a reforzar.

SESIÓN N° 14: Repaso xeral.

Dedicaremos esta sesión a repasar tódolos conceptos aprendidos durante o programa, os obxectivos plantexados, as técnicas utilizadas e as dificultades encontradas. Recolleremos a opinión persoal de cada un dos alumnos acerca de como transcurriu o programa; como se sentiron, se consideran que resultou eficaz, aspectos que habería que mellorar, e as áreas a reforzar.

ANEXO III**TÉCNICAS ASERTIVAS****DISCO RAIADO**

OBXECTIVO: Persistencia

XUSTIFICACIÓN: un dos principais problemas en asertividade é que non somos capaces de ser persistentes á hora de expresar os nosos desexos. Esta técnica axudaranos a aprender a insistir na defensa dos nosos desexos. (En moitas ocasións non seguimos insistindo porque nos quedamos sen argumentos, sen saber que dicir, porque “ xa me dixeron que non ...”, permitindo así que a outra persoa non respecte os nosos dereitos)

PROCESO: O uso desta técnica é moi sinxelo:

- 1.- Decidimos, cunha frase curta, que é o que queremos dicir ó noso interlocutor. (Empregamos frases do tipo “eu”, é dicir, expreso de forma inequívoca o que quero)
- 2.- Repetimos esa frase continuamente, independentemente do que o noso interlocutor diga, acompañándoo no seu inicio con “entendendo que...”, “comprendo o que sente ...”

RECORDA:

- A) Non hai ningunha lei que nos obrigue a responder as preguntas que nos fan, somos nos quen decidimos a quen respondemos as preguntas.
- B) A maior parte da xente ten no seu repertorio un número determinado de “non”, así que so teño que ser capaz de insitir mais alá da súa capacidade (se o número de NON son 7, so terei que insistir 8 veces para saír coa miña)
- C) O uso desta técnica, sen ir en conxunción con outras, non é recomendable máis que en interaccións comerciais, nunca con xente que nos importe, ou do noso círculo próximo (amigos, xefes, compañeiros ...)

BANCO DE NÉBOA

OBXECTIVO: Ignorar críticas

XUSTIFICACIÓN: A crítica é un deses momentos nos que as interaccións acaban facéndonos sentir mal, e replantexar a nosa disposición, porque “se mo di alguén” ... seguro que é verdade (¿Por que?). Os dereitos asertivos dinnos que somos nós quen debemos xulgar o noso comportamento, e NINGUÉN MÁIS. Esta técnica axudaranos a ignorar críticas de xente sen ter que amosarnos agresivos nin sumisos, e mantendo boas relacións coa persoa que nos critica.

PROCESO: Para poñer en práctica esta técnica temos que entender que para calquera técnica podemos CONVIR (estar de acordo)

- 1.- Coa verdade: Podemos recoñecer calquera verdade contida nas declaracións dos demais. (Pasas todo o día na rúa ... “tes razón, paso moito tempo na rúa”) Cando presumimos unha mala conduta.
- 2.- Coa posibilidade: Podemos recoñecer a posibilidade da verdade do que nos din (Estar tantas horas na rúa afectará ós teus estudos ...”pode que teñas razón”) Cando se critica abertamente.
- 3.- Co principio: Podemos recoñecer a veracidade xeral das declaracións lóxicas que utiliza a xente para manipularnos (Se segues facendo iso suspenderás, e ó final terás que repetir ¿verdade? ...”tes razón, e non é ningunha tontería, así que non te preocupes que en canto entenda o que me pasa poñereime a estudar”) Cando tratan de impoñernos as normas. Unha vez que sabes que podemos aceptar, baixo estes tres criterios, calquera crítica; a utilización da técnica do Banco de Néboa é moi sinxela.

1.- Temos que aceptar tódalas críticas; é dicir, non imos defernos como fixemos ata o de agora, senón que imos aceptar tódalas críticas.

2.- A idea é crear un Banco de Néboa; é dicir, que non se saiba moi ben que é o que estamos dicindo.

EXEMPLO:

- É que paraces tonto

- É verdade que en ocasións podería ser máis listo do que son (Convir coa posibilidade)

Como podemos ver no exemplo, SEMPRE podemos ser máis listos do que somos

RECORDA:

- a) Se teño clara a opinión que teño sobre min non é necesario que me defenda ante ningunha crítica (solo eu podo xulgarme)
- b) Os demais tenden a utilizar as críticas como medio de manipulación. Cando me defendo entro no círculo de manipulación e acabo por sentirme mal comigo mesmo.
- c. Esta técnica pódémola empregar con calquera persoa, pero é impotante que non empreguemos tons de ironía nin de sarcasmo, xa que interpretaríase como un ataque e non acadaríamos o obxectivo desexado, que é ignorar a crítica.
- d) Para facilitar o uso da técnica e non pareza que repito o que me din é útil pensar que é o que me están dicindo coa crítica, e devolverllo coa crítica explícita.

EXEMPLO:

- Tes uns lentes que non son o máis bonito do mundo ¿non che parece?

- (“Estanme dicindo que non teño bo gusto”) A verdade é que en ocasións podería ter mellor gusto do que teño.

ASERCIÓN NEGATIVA

OBXECTIVO: Aceptar os nos erros.

XUTIFICACIÓN: Un dos maiores problemas, unha vez que aprendemos a enfrontarnos ás críticas, é que ocorre cando estou de acordo coa crítica que me fai o meu interlocutor .

¿Debo ignorala como co Banco de Néboa?. ¿Debemos ser falsos?. Por suposto que non. A asertividade enséñanos a amosarnos como somos. Ademais temos que recordar que temos dereito a cometer erros e ser responsables deles. Esta técnica ensenaranos a afrontar as críticas que son certas para nós, sen culpa e sen castigo, así como a defender os nosos dereitos asertivos.

PROCESO: A parte básica para o emprego desta técnica é recordar que teño dereito a equivocarme. Para iso:

- 1.- Recoñezo o meu erro de maneira aberta e clara, e sin pedir desculpa por elo.
- 2.- Non entro en xustificacións nin sigo falando do tema

EXEMPLO:

- O informe que fixeches é malísimo
- Tes razón, a min tampouco me gusta. (e non “é que non tiven tempo, déronme mal a información....)

RECORDA:

- a) Con esta técnica deixamos claro que cometemos erros pero que non nos imos torturar por iso.
- b) A culpa é unha forma de non aceptar que podemos equivocarnos, cando todos nos equivocamos e non hai nada malo niso.
 - c. Os erros son unha oportunidade de mellorar e de pervir erros futuros. Interésanos recoñecelos, pero non culpabilizarnos.

INTERROGACIÓN NEGATIVA

OBXECTIVO: Profundizar na crítica do noso interlocutor.

XUSTIFICACIÓN: En ocasións encontrámonos con que persoas que nos importan palantéxannos críticas tamén manipulativas. En estas ocasións ignorar a crítica sen atender á mensaxe que plantexan suporíanos máis problemas que beneficios. Esta técnica ensináronos a rematar cos intentos manipulativos das persoas queridas, cortar cos marcos morais do ben e do mal, e abrir canles de comunicación directos e asertivos, nos que nos expresemos libremente en base ós nosos desexos e non ás nosas manipulacións.

PROCESO: Os pasos a seguir con esta técnica son:

- 1.- Ignorar o ton co que nos formulan a crítica, así como as interpretacións do que nos queren dicir.
- 2.- Preguntar o que hai de malo, ou o problema por actuar como o facemos.
- 3.- Non aceptar nunca o marco do ben e do mal do outro, e buscar ata encontrar unha mensaxe do tipo “eu”. (O que fago, se está ben ou mal, xúlgoo SÓ eu, e non acepto os marcos morais alleos).

EXEMPLO:

- Pasas o día na rúa
- É certo, paso moito tempo na rúa. Pero non entendo. ¿Que ten de malo? (BANCO DE NÉBOA E INTERROGACIÓN NEGATIVA)
- Nada, só que rematas cansado e non estudas
- É certo que remato cansado e non estudo, pero sigo sen entender que problema hai en que remate cansado, cousa que me gusta.(BANCO DE NÉBOA, INTERROGACIÓN NEGATIVA e AUTORREVELACIÓN)
- Nada, é que ó final gustaríame que fixeramos cousas xuntos (Mensaxe do “eu”. Esta é a verdadeira crítica)

RECORDA:

- a) Esta técnica usámola cando nos interesa que é o que nos está dicindo o noso interlocutor.
- b) Toda crítica busca un cambio, só que normalmente inténtase ó traveso da manipulación en vez de con menxaxes directos do que queremos.

- c) Non atendas a tons nin intérpretes. Esta é a forma máis común de conseguir que sexas manipulado. Responde SÓ ó que se dí.
- d) Con esta técnica conseguirás que o outro fale dunha maneira máis sinxela contigo e non en base ó que considera que está ben ou mal do teu comportamento. (So tí te xulgas)
- e) É moi importante que dende o principio empregues unha linguaxe do “eu”, pois do contrario non conseguirás que o outro che fale da mesma maneira. (Ten coidado de non estar manipulando tí ó mesmo tempo)

AUTORREVELACIÓN

OBXECTIVO: Ofrecer información sobre nós.

XUSTIFICACIÓN: Nas relacións cos demais é necesario aportar, por parte de cada un, información máis persoal, para así acadar niveis de comunicación máis sinxelos e directos de quen somos e que queremos. Ademais, cando eu descubro información sobre min mesmo, os demais tenden a corresponder da mesma maneira. Esta técnica ensinaranos a incluír revelacións de nós mesmos nas nosas interaccións cos demais como un modo de amosarnos como somos e para mellorar as nosas relacións cos nosos interlocutores. Se son eu o único con dereito a xulgarme teño que ser capaz de dar a miña opinión ou os meus sentimentos sen medo.

PROCESO: Para a autorevelación só é necesario dar certa información sobre nos mesmos, os nosos gustos, as nosas opinións ... ó longo dunha conversación.

LIBRE INFORMACIÓN

OBXECTIVOS: Atender á información.

XUSTIFICACIÓN: Ó longo dunha conversa, ó outro tamén ofrece información importante sobre si mesmo. É moi importante atender a esta información e correspondela. Debemos facer notar que a recibimos e a tomamos en consideración.

PROCESO: Para esta técnica tan só deberemos atender ó que son opinións ou datos sobre a experiencia do noso interlocutor e responder á mesma con outra auto revelación, ou ben interesándonos pola información que nos deron.

MODELAMENTO DE CONDUCTA

O modelado chámase tamén imitación, aprendizaxe observacional ou aprendizaxe vicario. É unha estratexia que pode ser empregada xunto con outras técnicas nas intervencións asertivas e de aprendizaxe social.

OBXECTIVO: Establecer un proceso de aprendizaxe no que a conduta dun individuo ou grupo, **MODELOS**, actúa como estímulo para os pensamentos, actitudes ou condutas observadas que se van a aprender.

XUSTIFICACIÓN: A maior parte da conduta humana apréndese por observación e imitación dun modelo.

PROCESO: Captamos a atención do observador na conduta a imitar, facilitando a retención e posterior reprodución da mesma. Un concepto clave é a motivación, para que asuma como propios os obxectivos propostos. Como factores claves, que melloran a eficacia do modelado, figuran:

- 1.- Características do modelo
- 2.- Características do observador
- 3.- Forma de presentación do modelo
- 4.- Reforzamento da conduta
- 5.- Número de ensaios realizados
- 6.- Semellanzas entre a situación do entrenamiento e o ambiente natural

REPRESENTACIÓN DE PAPEIS – ROLE PLAYING

OBXECTIVOS: Facer que unha situación representada se convirta en algo real e vivida. Tamén axudamos a desenvolver habilidades de observación, análise e síntese na vida real.

XUSTIFICACIÓN: Consiste na representación que fan dúas ou máis persoas dunha situación que ocorre na vida real, para que se comprendan as condutas que ocorren na vida real, e se podan poñer “no lugar de”.

PROCESO:

- 1.- Preparación: Plantéxase un problema, logo da análise dun tema, que implique diferencias de opinión. Coa axuda do grupo obtéñense os datos para determinar a escena, creando a situación, a conduta das persoas, etc. Elíxense os membros do grupo que actuarán cruzándose roles.
- 2.- Representación escénica: Os intérpretes desenvolven a escena da forma máis natural posible. A acción non debe ser interferida, salvo por motivos de forza maior. Cortarase a acción cando se considere obtida a información suficiente para a discusión do problema.
- 3.- Comentarios e discusión: Procédese ó comentario e discusión da representación. Permitindo ós intérpretes dar as súas impresións e descripción do estado de ánimo.

FEEDBACK – RETROALIMENTACIÓN (REFORZO)

OBXECTIVO: Facilitar á persoa con quen nos comunicamos a percepción que temos dela, e como incide en nós a súa conduta.

XUSTIFICACIÓN: A través do feedback analizamos o éxito da nosa relación. Facilita a motivación nos intercambios, xa que actúa fortalecendo a probabilidade de repetir o comportamento desexado. Tamén xenera autoestima, confianza e seguridade, axundo a desaprender hábitos ineficaces nas relacións. Actúa como reforzo, xa que está orientado cara ó futuro.

PROCESO: Poden empregarse diversos métodos de reforzo, ou feedback.: Cara a cara, indirecto, verbal, escrito, etc.

Ó tratarse dun proceso continuo debe realizarse en fases:

- 1.- Identificar un problema, de escaseza de rendemento, ou alto.

- 2.- Comunicar o impacto, en caso de déficit, proporcionando datos obxectivos. Equilibrando o positivo e o negativo(Técnica do sandwich: Comezar con algún aspeto positivo, seguir con temas a cambiar, e rematar con unha actitude de confianza no cambio).
- 3.- Analizar a causa do rendemento.
- 4.- Invitar a avaliar os motivos do rendemento.
- 5.- Propoñer solucións.
- 7.- Establecer obxectivos e un plan de actuación.
- 8.- Seguemento: Control, avaliación, feedback (reforzo) continuo.

XENERALIZACIÓN

OBXECTIVO: Desenvolver as capacidades en calquera ambiente no que se encontre o alumno. Conseguido que os comportamentos que se realizan nun ambiente concreto se realicen tamén noutros.

XUSTIFICACIÓN: Acadar que as condutas adaptativas substitúan a outras, non desexadas, no conxunto de respostas que posúe un alumno.

PROCESO:

- 1.- Determinar un obxectivo claro
- 2.- Coñecer como afecta a nova conduta ó comportamento do alumno
- 3.- Elexir actividades variadas e de distintos tipos, para facilitar a elaboración das respostas.
- 4.- Determinar estratexias que podan desenvolverse no ambiente familiar

COMPROMISO VIABLE

OBXECTIVO: Conseguir dialogar, e negociar acordos, evitando a manipulación entre interlocutores.

XUSTIFICACIÓN: No diálogo non sempre se respectan os dereitos dos interlocutores, caendo na manipulación, ignorando os dereitos dos demais, e na deslexitimización dos seus obxectivos.

PROCESO: Trátase de conseguir que ambas partes cedan, sen que ningunha se vexa prexudicada nos seus dereitos, chegando a unha solución de compromiso. Para iso ofreceuse un compromiso viable para ambas partes:

- 1.- escoitar a información que dan sobre eles mesmos
- 2.- Informar de como se senten diante de ataques
- 3.- Non impoñer opinións, escoitándose sen interrupcións
- 4.- Elaborar o compromiso

CHOIVA DE IDEAS – TORMENTA DE IDEAS – BRAISTORMING

OBXECTIVO: Potenciar a participación e a creatividade dun grupo, enfocándoas a un obxectivo común.

XUSTIFICACIÓN: Permite a obtención dun elevado número de ideas sobre un determinado tema.

PROCESO:

- 1.- Elexir un coordinador. O grupo terá un coordinador que recollerá tódalas aportacións que fagan os seus integrantes.

- 2.- Definición do enunciado do tema a tratar. Deberá ser específico e non sesgado, que non exclúa posibles liñas de análise do tema.
- 3.- Preparar a loxística da sesión. Materiais de escritura e superficies de traballo.
- 4.- Introducción á sesión. Escribindo o enunciado do tema, comentando as regras da sesión, tanto conceptuais como prácticas.
- 6.- Preparar a atmosfera axeitada. Facendo un entramento se é necesario.
- 7.- Comenzo da sesión. Establecendo turnos a seguir, recapitulando as ideas aportadas, e admitindo tódalas aportacións.
- 7.- Conclusión da sesión. O resultado será a lista de ideas aportadas dentro do grupo.
- 8.- Tratamento das ideas. Aportacións de tódolos grupos. Explicando as dúbidas, eliminando duplicidades, e agrupándoas segundo os criterios de ordenación axeitados.