

Habilidades sociales, técnicas comunicativas y gestión de conflictos

Miguel Ángel Mañas Rodríguez
Universidad de Almería



Presentación del Curso

Título: “Habilidades sociales, técnicas comunicativas y gestión de conflictos”.

Objetivos:

- Conocer las principales habilidades sociales.
- Comprender las diferentes técnicas y herramientas a utilizar en el desarrollo de las comunicación.
- Ser más eficientes en la gestión de conflictos

Fecha: Martes 14 de Junio de 2011

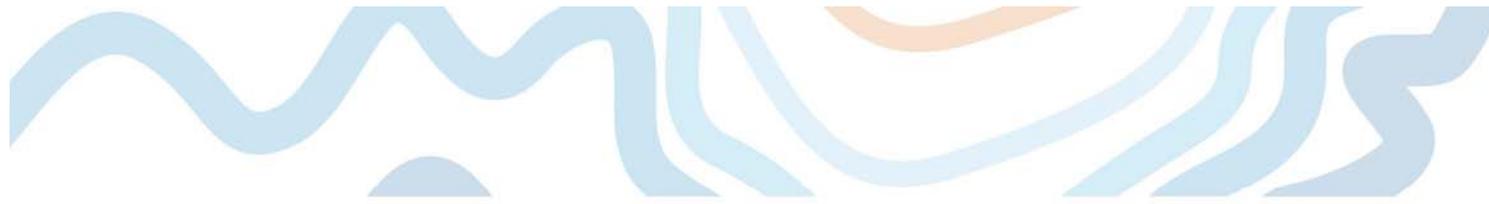
Horario: De 16:00 a 22:00h.



ÍNDICE



1. INTRODUCCIÓN
2. HABILIDADES SOCIALES
3. COMUNICACION
4. GESTIÓN DE CONFLICTOS
5. RESUMEN.
6. BIBLIOGRAFÍA



1. INTRODUCCIÓN

Dependerá mucho de nosotros.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE MEDIO AMBIENTE
Y MEDIO RURAL Y MARINO



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN



2. HABILIDADES SOCIALES

3. COMUNICACION

4. GESTIÓN DE CONFLICTOS

5. RESUMEN.

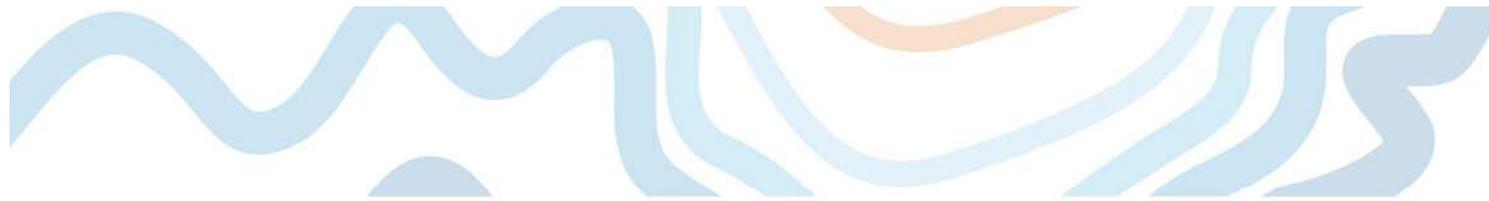
6. BIBLIOGRAFÍA



2. HABILIDADES SOCIALES

Las habilidades sociales son:

una serie de **conductas** y **gestos** que **expresan** **sentimientos**, **actitudes**, **deseos** y **derechos** del individuo, siempre **de** una **manera adecuada** y de modo que **resuelven** **satisfactoriamente** los **problemas** con los demás.



2. HABILIDADES SOCIALES

ELEMENTOS DE LAS HABILIDADES SOCIALES

- MIRADA/CONTACTO OCULAR.
- SONRISA.
- GESTOS.
- EXPRESIÓN FACIAL.
- POSTURA.
- DISTANCIA/CONTACTO FÍSICO.
- ASENTIMIENTOS CON LA CABEZA.
- ORIENTACIÓN DEL CUERPO.
- MOVIMIENTOS DE LAS PIERNAS.
- MOVIMIENTOS NERVIOSOS DE MANOS.
- LATENCIA DE RESPUESTA.



2. HABILIDADES SOCIALES

ELEMENTOS NO VERBALES DE LAS HABILIDADES SOCIALES

VOZ

Volumen.
Entonación.
Claridad.
Velocidad.
Timbre.

TIEMPO DE HABLA.

FLUIDEZ DEL HABLA.

PERTURBACIONES DEL HABLA.

Pausas/silencios en la conversación.
Muletillas.
Vacilaciones.



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. HABILIDADES SOCIALES

→ 3. COMUNICACION

4. GESTIÓN DE CONFLICTOS

5. RESUMEN.

6. BIBLIOGRAFÍA

3. COMUNICACIÓN

ESTILOS DE COMUNICACIÓN

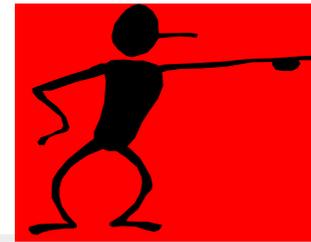
- Inhibido (no asertivo)



- Agresivo



- Asertivo



3. COMUNICACIÓN

ESTILO AGRESIVO Características

- ✓ Defendemos nuestros derechos sin respetar los de los demás.
- ✓ Implica agresión, desprecio y dominio de los demás.

Creencias:

“Sólo yo importo. Lo que tú pienses o sientas no interesa”.



3. COMUNICACIÓN

ESTILO AGRESIVO Efectos

- Conflictos interpersonales.
- Frustración.
- Imagen pobre de sí mismo.
- Hace daño a los demás.
- Tensión.
- Se siente sin control.
- No le gustan los demás.
- Se siente enfadado.



3. COMUNICACIÓN

ESTILO AGRESIVO No verbal



- ✓ Mirada fija.
- ✓ Volumen de voz alto.
- ✓ Habla fluida-rápida.
- ✓ No respeta distancias.
- ✓ Gestos de amenaza.
- ✓ Postura intimidatoria.
- ✓ No pausas al hablar.

3. COMUNICACIÓN

ESTILO AGRESIVO

- ✓ Harías mejor en.
- ✓ Haz.
- ✓ Ten cuidado.
- ✓ Debes estar bromeando.

Verbal

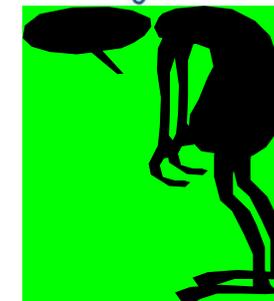
- ✓ Si no lo haces....
- ✓ No sabes.
- ✓ Deberías.
- ✓ Mal.





3. COMUNICACIÓN

ESTILO INHIBIDO Características



- ✓ No se defienden los propios derechos. Se respeta a los demás pero no a uno mismo.
- ✓ Se anteponen los deseos de los demás a los propios.

Creencias:

“Lo que tu quieres o piensas es lo más importante”.

“Si no acepto se ofenderá y me rechazará”.

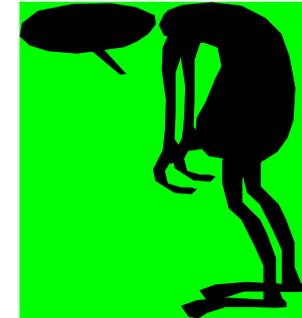
3. COMUNICACIÓN

ESTILO INHIBIDO

- Conflictos interpersonales.
- Depresión.
- Desamparo.
- Baja autoestima.
- Se hace daño a sí mismo.
- Se siente enfadado.

Efectos

- Pierde oportunidades.
- Tensión.
- Se siente sin control.
- Soledad.
- No se gusta ni gusta a otros.
- Se siente enfadado.





3. COMUNICACIÓN

ESTILO INHIBIDO No verbal



- ✓ Ojos que miran hacia abajo.
- ✓ Volumen de voz bajo.
- ✓ Vacilaciones.
- ✓ Gestos desvalidos.
- ✓ Postura hundida y tensa.
- ✓ Manos “nerviosas”.
- ✓ Tono vacilante o quejoso.
- ✓ Risitas “falsas”.

3. COMUNICACIÓN

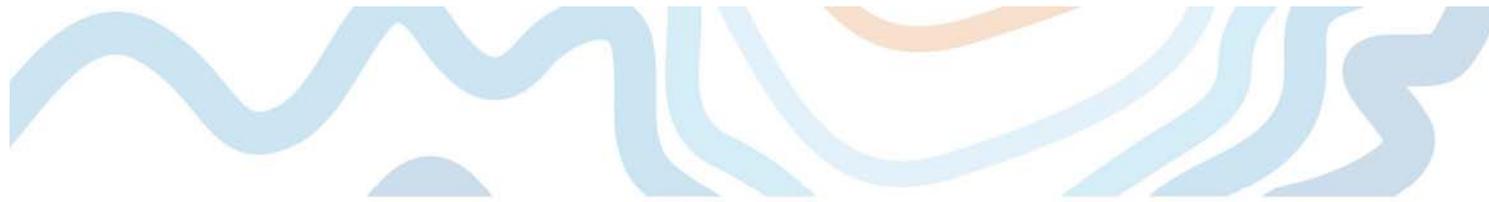
ESTILO INHIBIDO

- ✓ Supongo.
- ✓ Me pregunto si podríamos.
- ✓ Quizás.
- ✓ Te importaría mucho.

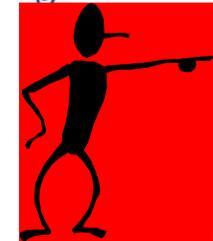
Verbal

- ✓ Solamente.
- ✓ No crees que.
- ✓ Realmente no es importante.
- ✓ No te molestes.
- ✓ Bueno.





3. COMUNICACIÓN



ESTILO ASERTIVO

Características

- ✓ Defiende sus derechos y expresa sus opiniones utilizando habilidades conductuales.
- ✓ Implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado y sin violar los derechos de otras personas.
- ✓ El objetivo es ser capaz de expresar lo que pienso o siento de forma adecuada, sin agredir.



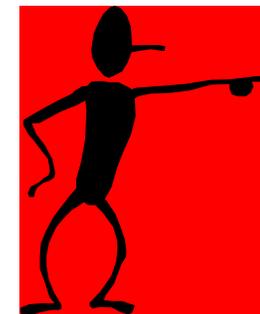
3. COMUNICACIÓN

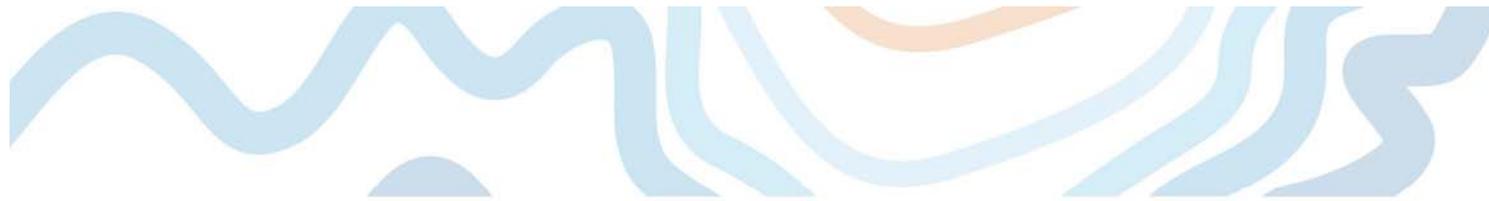
ESTILO ASERTIVO

- Resuelve los problemas.
- Está a gusto con los demás.
- Se siente satisfecho.
- Se siente a gusto consigo.
- Se siente relajado.

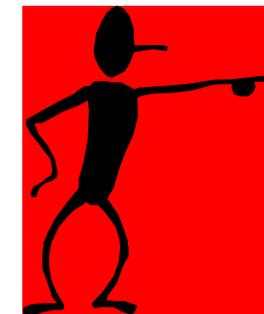
Efectos

- Se siente con control.
- Crea y fabrica la mayoría de las oportunidades.
- Se gusta y gusta a los demás.
- Es bueno para todos.





3. COMUNICACIÓN



ESTILO ASERTIVO

No verbal

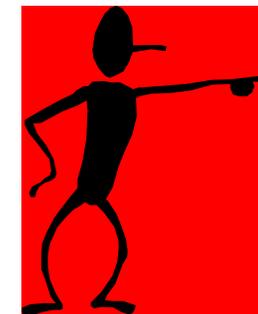
- ✓ Contacto ocular directo.
- ✓ Volumen de voz conversacional.
- ✓ Habla fluida.
- ✓ Gestos firmes.
- ✓ Postura erguida.
- ✓ Manos sueltas.
- ✓ Sonrisa frecuente.



3. COMUNICACIÓN

ESTILO ASERTIVO

Verbal



- ✓ Pienso.
- ✓ Siento.
- ✓ Quiero.
- ✓ Hagamos.

- ✓ ¿Cómo podemos resolver esto?.
- ✓ ¿Qué piensas?.
- ✓ ¿Qué te parece?.

3. COMUNICACIÓN

**Cuanto más expresemos lo que realmente
queremos decir, mejor nos sentimos con
nosotros mismos.**

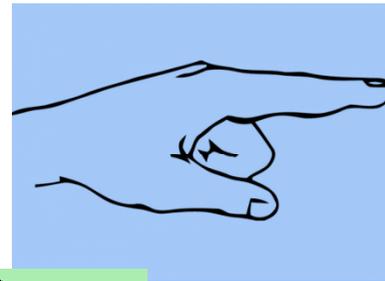
3. COMUNICACIÓN

PLAN ESCALA DE ASERTIVIDAD

1. EXPRESAR



2. SEÑALAR



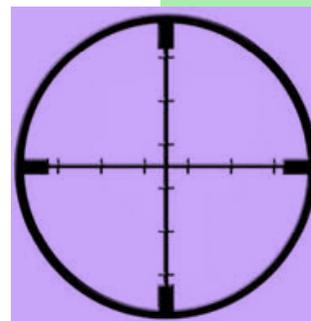
3. CARACTERIZAR



4. ADAPTAR



5. LIMITAR



6. ACENTUAR



3. COMUNICACIÓN

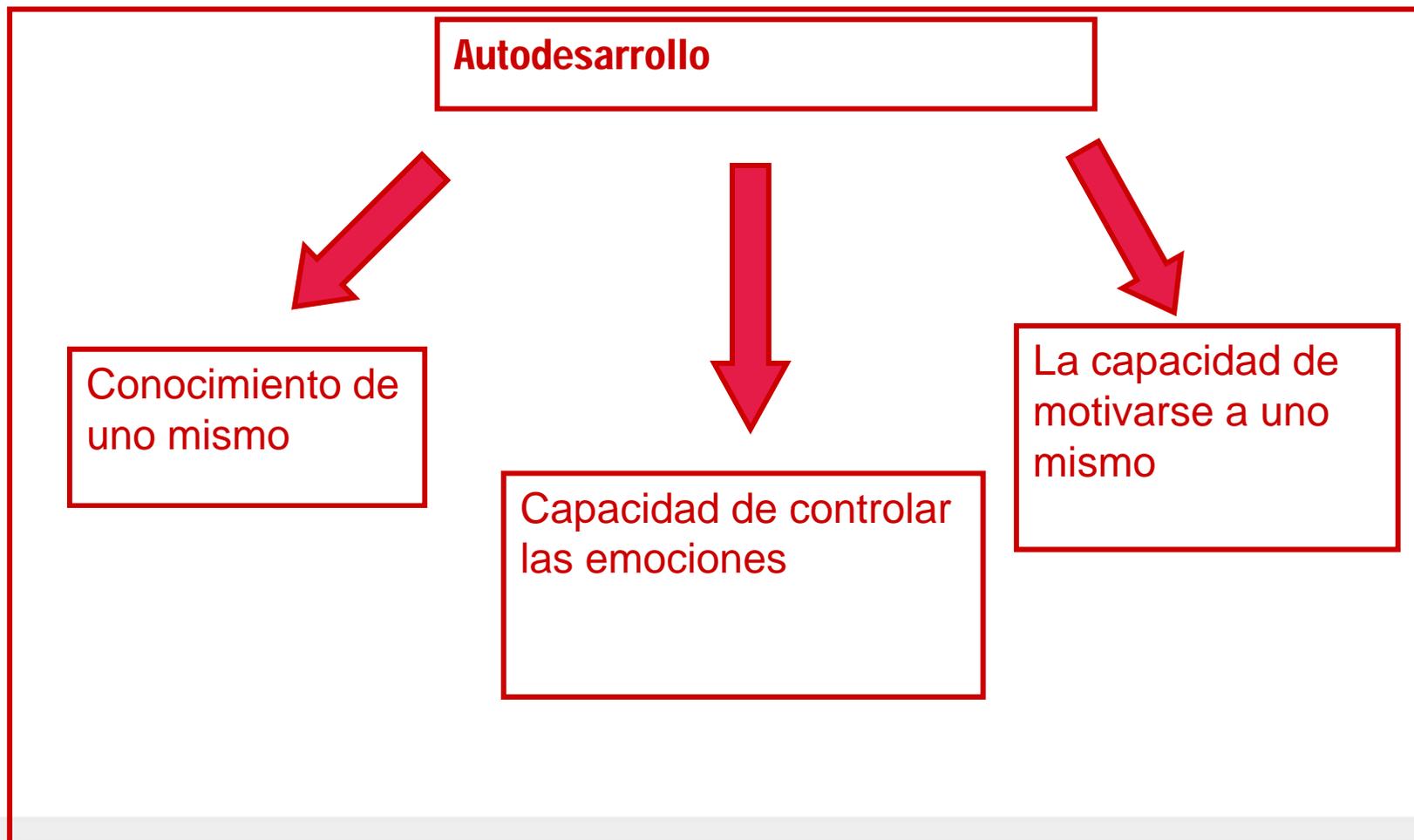
Reglas para comunicarse bien

Antes

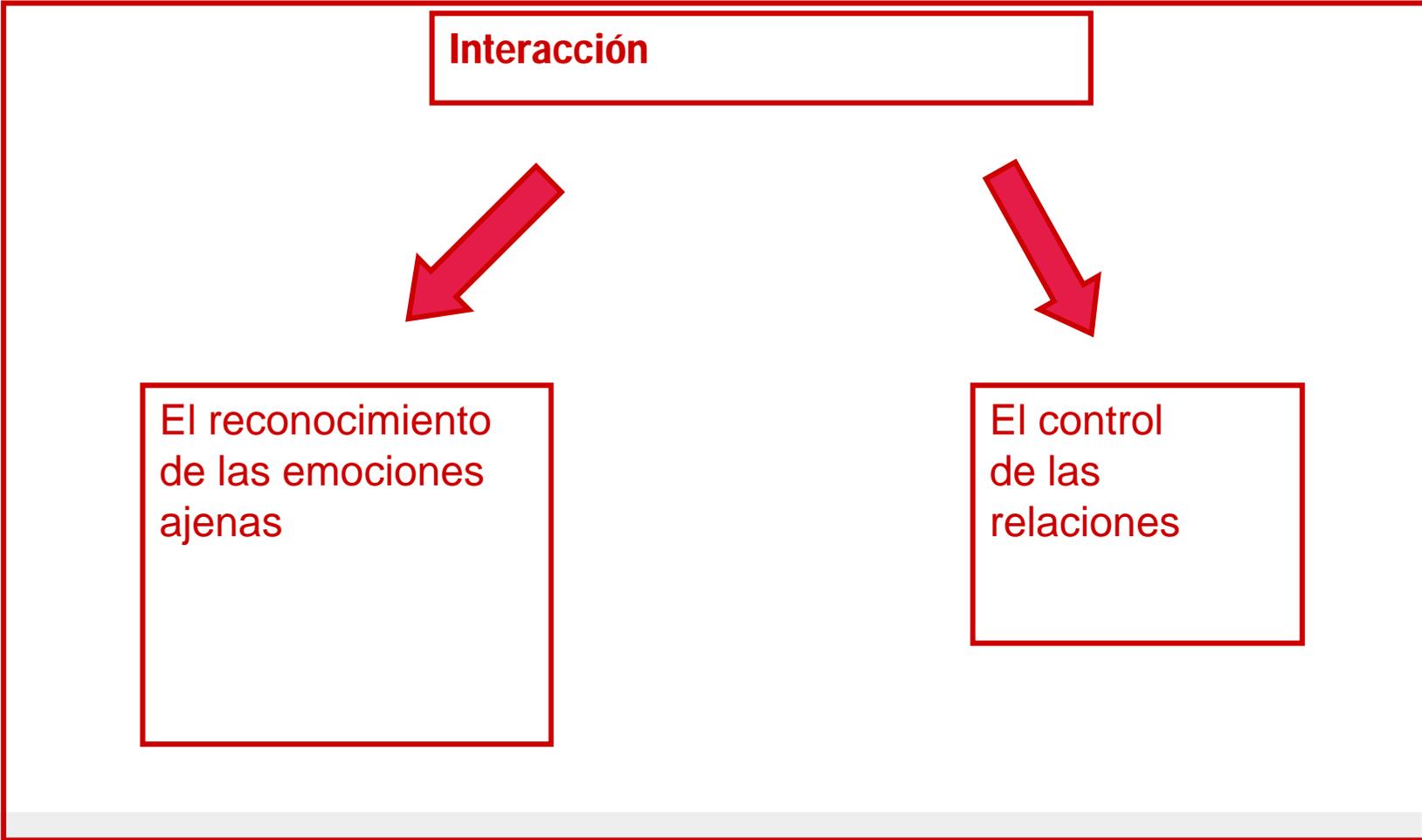
1. Este relajado.



Autodesarrollo e Interacción



Autodesarrollo e Interacción

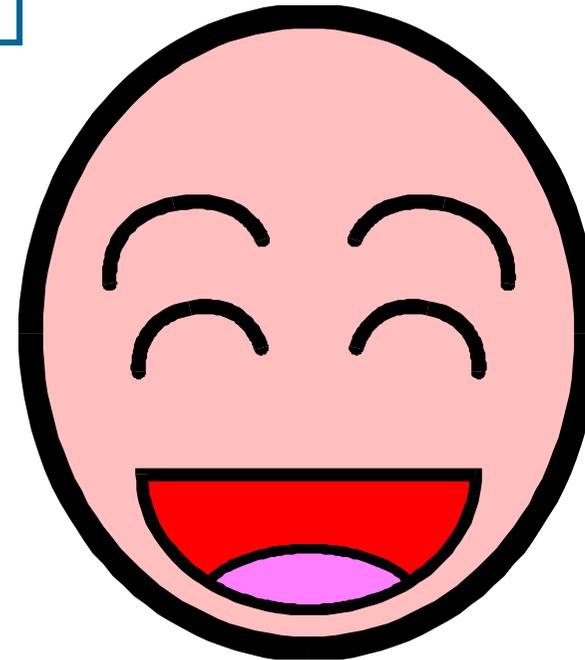


3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Antes

2. Sea positivo.

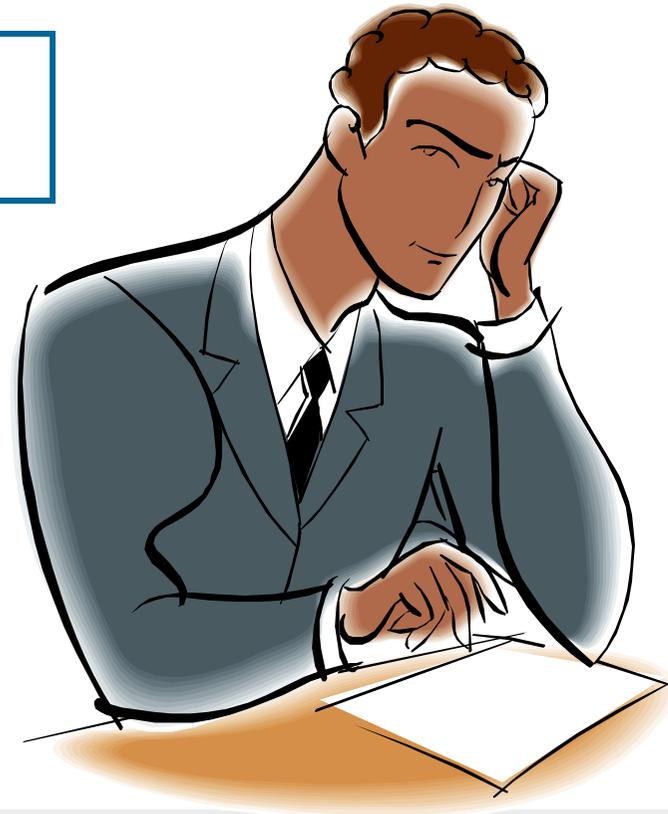


3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Antes

3. Concéntrese.



3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Antes

4. Preparé la situación.



¿Qué objetivos, intereses y necesidades mueven a quien tiene delante?

3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Antes

5. Acondicione el ambiente.



3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Antes

6. Indague información anticipadamente.

Conocer anticipadamente las reglas del escenario para dotarse de una preparación.



3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Antes

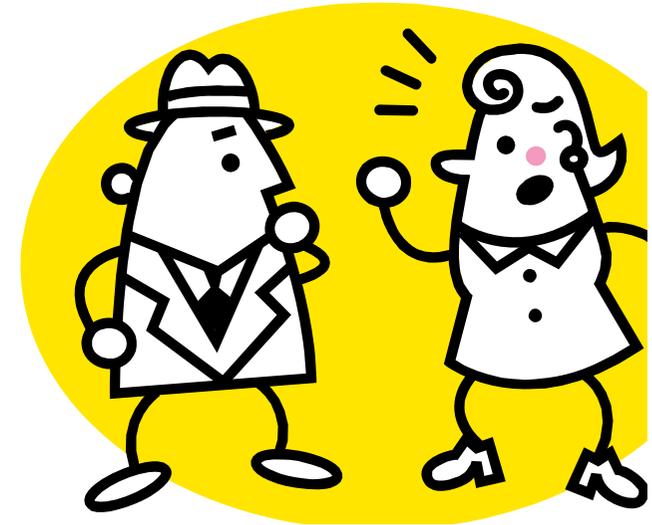
7. Clarifique sus objetivos.

Considere lo que desee obtener a corto plazo y su planificación a largo plazo.

3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Antes



8. Evite el sarcasmo, las humillaciones, los juicios y valoraciones y las órdenes o expresiones impositivas.

3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Antes

9. Cambiar “debo” por “prefiero.”



3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Durante

1. Respete el modo particular con el que se comunica su interlocutor



3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Durante

2. No desestime a priori el escuchar con cualquier persona



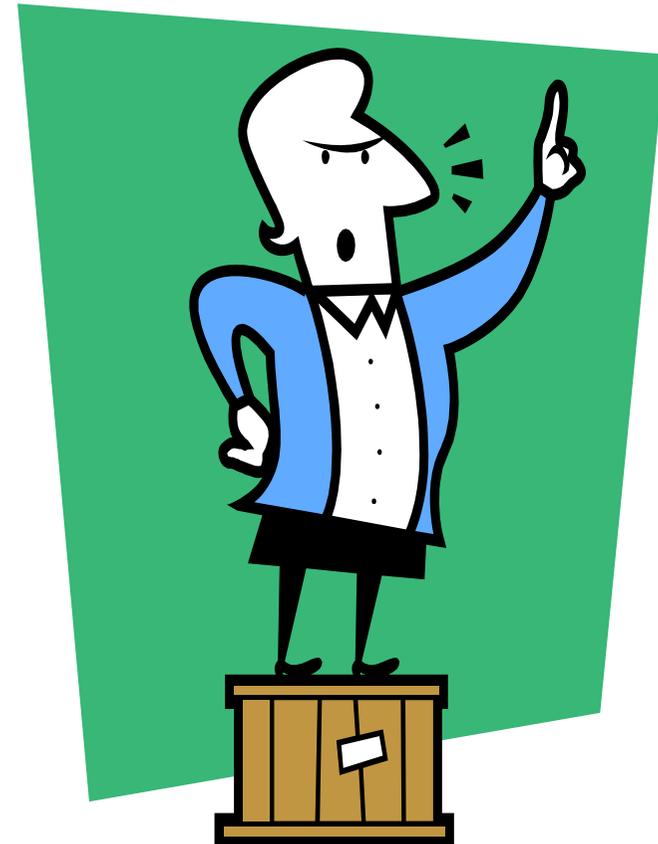
3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Durante

3. De información con:

- Gestos.
- Cuerpo.
- Palabras.

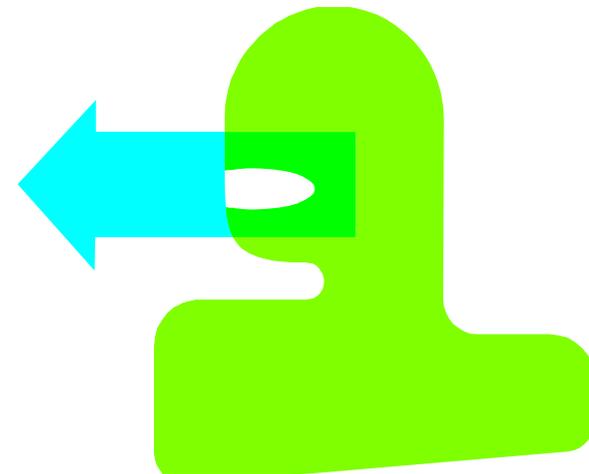


3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Durante

**4. De consistencia al
mensaje**



3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Durante

5. Identifique reglas de la situación.

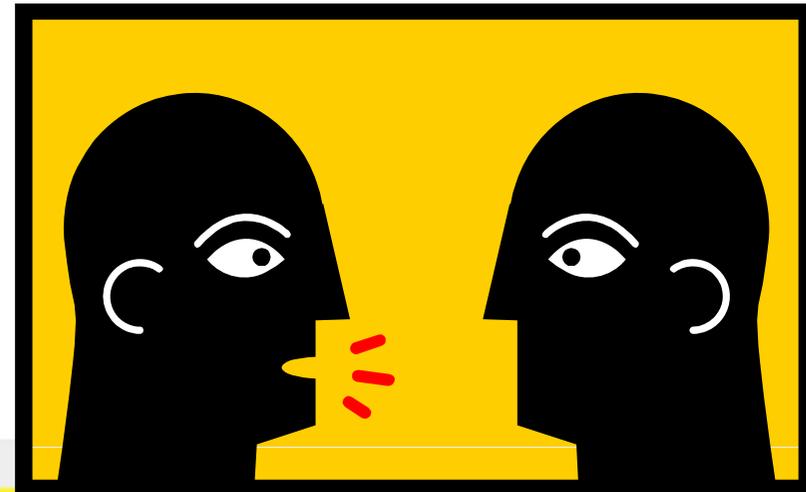


3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Durante

6. No interrumpa a la persona que habla.

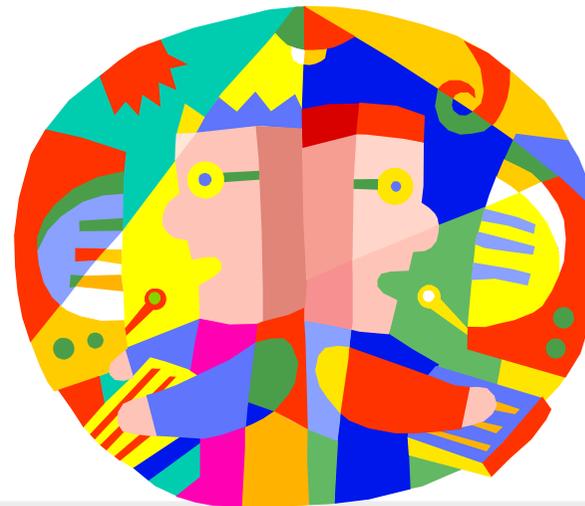


3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Durante

7. No juzgue ni valore mientras esta escuchando.

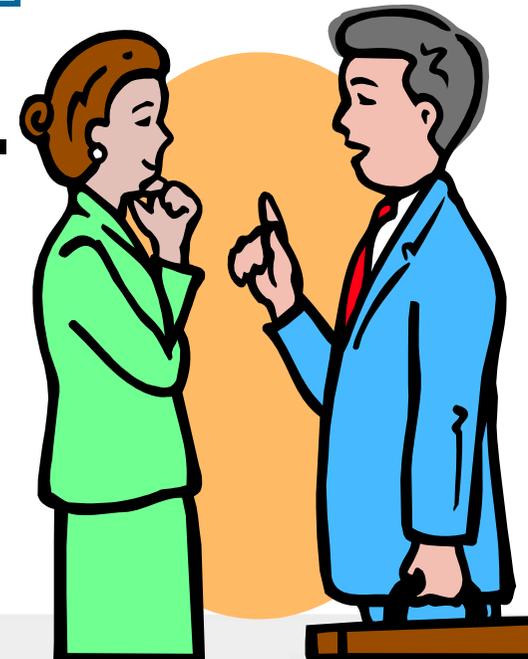


3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Durante

8. Respete las pausas.



3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Durante

9. Escuche hasta que el otro haya terminado.



3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Después

1. No ofrezca ayuda o soluciones prematuras.



3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Después

2. No interprete mejor pregunte.



3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Después

3. Si pregunta conceda suficiente tiempo para responder.



3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Después

4. Sea específico.



3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Después

4. Si desea saber si alguien le entiende compruébelo.

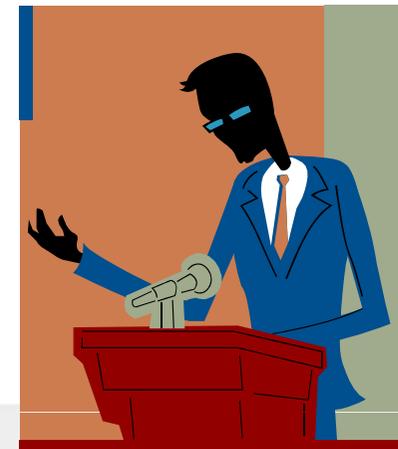


3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Después

5. Evite estereotipos, etiquetas y generalidades.



3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Después

6. Recoja las sugerencias que los demás puedan hacerle.

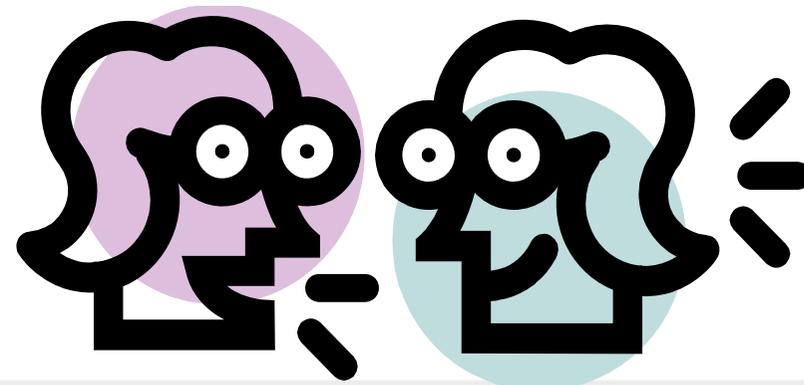


3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Después

7. Termine con algo agradable.

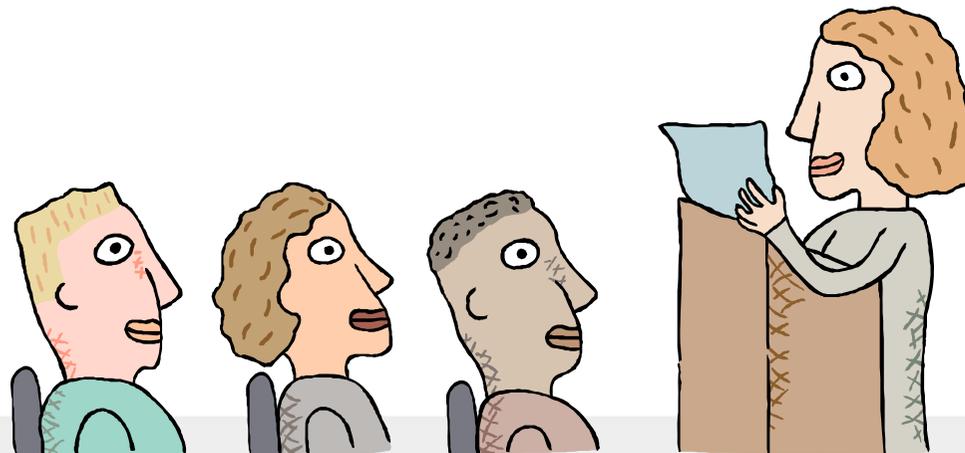


3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Después

8. Tome permiso para tener fallos.

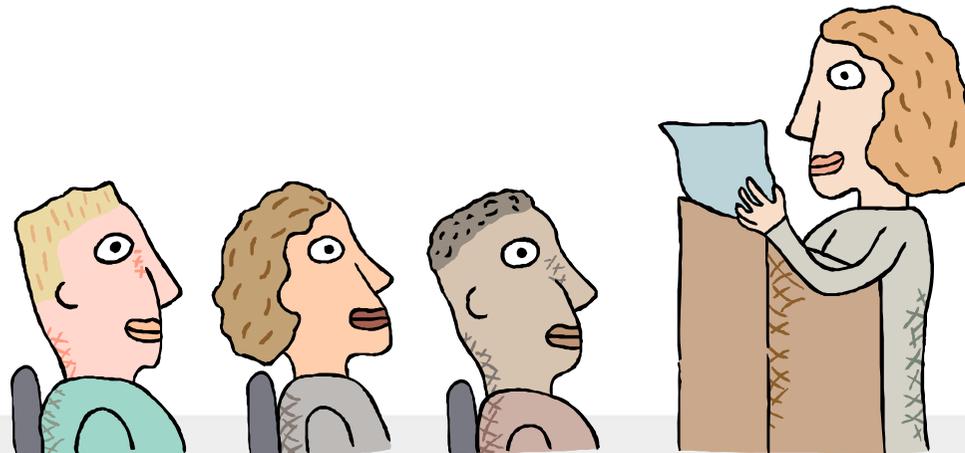


3. COMUNICACIÓN

Reglas para comunicarse bien

Después

9. Refuerzo Positivo.



6. BIBLIOGRAFÍA



- Cohen Steven y Altimira Ricardo (2003). *Claves de negociación con el corazón y la mente*. Madrid: Mc Graw Hill.
- De Diego, R. y Guillén, C. (2006). *Mediación: Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- Fábregas, Juan J. y García Eugenio, (1988). *Técnicas de autocontrol*. Madrid: Biblioteca de Recursos Didácticos Alambra.
- Mañas, M. A. (2006). *La Comunicación Interna. Experiencias en una administración pública*. Almería: IEA.
- Munduate, L. y Martínez, J.M. (1994). *Conflicto y negociación*. Madrid: Eudema.
- Munduate, L. y Medina, F.J. (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE MEDIO AMBIENTE
Y MEDIO RURAL Y MARINO



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSELERÍA DE MEDIO AMBIENTE



Bibliografía

Plan estratégico personal

Miguel Ángel Mañas Rodríguez

PIRÁMIDE

Muchas gracias por su atención



MIGUEL ÁNGEL MAÑAS RODRÍGUEZ

Universidad de Almería

Correo Electrónico: marodrig@ual.es

Teléfono: 950015405

www.iptora.com y www.humaniaweb.es