

Habilidades Sociales en la Formación Ocupacional



Cuento

Una joven soñó que entraba en una tienda recién inaugurada en la plaza del mercado y, para su sorpresa, descubrió que Dios se encontraba tras el mostrador.

“¿Qué vendes aquí?”, le preguntó.

“Todo lo que tu corazón desee”, respondió Dios.

Sin atreverse casi a creer lo que estaba oyendo, la joven se decidió a pedir lo mejor que un ser humano podría desear: “Deseo paz de espíritu, amor, felicidad, sabiduría y ausencia de todo temor”, dijo. Y luego, tras un instante de vacilación, añadió: “No sólo para mí, sino para todo el mundo”.

Dios se sonrió y dijo: “Creo que no me has comprendido, querida. **Aquí no vendemos frutos. Únicamente vendemos semillas**”.

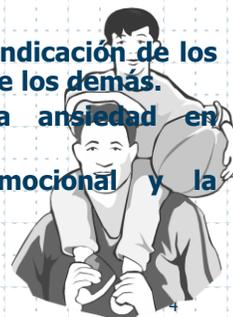
HABILIDADES SOCIALES

DEFINICIÓN

Existen muchas definiciones para explicar el concepto de habilidades sociales. Pero todas ellas contienen el siguiente común denominador:

"HABILIDADES SOCIALES COMO UN CONJUNTO DE COMPORTAMIENTOS EFICACES EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES".

- Estas conductas son APRENDIDAS.
- Facilitan la relación con los otros, la reivindicación de los propios derechos sin negar los derechos de los demás.
- El poseer estas capacidades evita la ansiedad en situaciones difíciles o novedosas.
- Además facilitan la comunicación emocional y la resolución de problemas.



Diapositivas realizadas por Miguel Rebollo Domínguez

2. CUANDO NO TENEMOS HABILIDADES SOCIALES...

- 
- ◆ En muchas ocasiones nos "cortamos al hablar", no sabemos pedir un favor, nos cuesta ir solos a realizar actividades sencillas, no podemos comunicar lo que sentimos, no sabemos resolver situaciones con los amigos, o con la familia, puede ocurrir que no tengamos amigos...
 - ◆ Todas estas dificultades subyacen a la carencia de habilidades sociales. Podríamos añadir muchas otras, todas aquellas que tengan que ver con las relaciones difíciles con los otros.

Diapositivas realizadas por Miguel Rebollo Domínguez

5

3. CUÁLES SON LAS HABILIDADES SOCIALES NECESARIAS EN CADA SITUACIÓN

- ◆ Existen unas habilidades sociales básicas y otras más complejas. Sin las primeras no podemos aprender y desarrollar las segundas. Cada situación requerirá mostrar unas habilidades u otras, dependiendo de las características de la situación y de la dificultad de la misma.
- ◆ Para empezar a aprender estas habilidades tenemos que conocer primero las técnicas básicas de la comunicación eficaz y luego incorporar esas conductas socialmente deseables que son las habilidades sociales.

Diapositivas realizadas por Miguel Rebollo Domínguez

6

GRUPO I: Primeras habilidades sociales



1. Escuchar.

2. Iniciar una conversación.



3. Mantener una conversación.

4. Formular una pregunta.



5. Dar las gracias.

6. Presentarse.



7. Presentar a otras personas.

8. Hacer un cumplido.

Diapositivas realizadas por Miguel Rebollo Domínguez

7

GRUPO II. Habilidades sociales avanzadas

♦ Pedir ayuda.



♦ Participar.

♦ Dar instrucciones.



♦ Seguir instrucciones.

♦ Disculparse.



♦ Convencer a los demás.

Diapositivas realizadas por Miguel Rebollo Domínguez

8

GRUPO III. Habilidades relacionadas con los sentimientos

- ◆ Conocer los propios sentimientos.
- ◆ Expresar los sentimientos.
- ◆ Comprender los sentimientos de los demás.
- ◆ Enfrentarse con el enfado del otro.
- ◆ Resolver el miedo.



◆ Expresar afecto.

◆ Auto-recompensarse.

Diapositiva
Rebollo Domínguez

9

GRUPO IV. Habilidades alternativas a la agresión

1. Pedir permiso.
2. Compartir algo.
3. Ayudar a los demás.
4. Negociar.
5. Emplear el autocontrol.
6. Defender los propios derechos.
7. Responder a las bromas.
8. Evitar los problemas con los demás.
9. No entrar en peleas.



Diapositivas realizadas por Miguel
Rebollo Domínguez

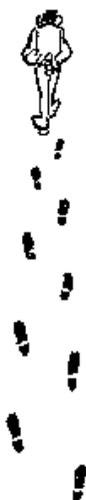
10

GRUPO V.**Habilidades para hacer frente al estrés**

1. Formular una queja.
2. Responder a una queja.
3. Demostrar deportividad después del juego.
4. Resolver la vergüenza.
5. Arreglárselas cuando le dejan de lado.
6. Defender a un amigo.
7. Responder a la persuasión.
8. Responder al fracaso.
9. Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
10. Responder a una acusación.
11. Prepararse para una conversación difícil.
12. Hacer frente a las presiones de grupo.

Diapositivas realizadas por Miguel
Rebollo Domínguez

11

GRUPO VI.**Habilidades de planificación**

1. Tomar iniciativas.
2. Discernir sobre la causa de un problema.
3. Establecer un objetivo.
4. Recoger información.
5. Resolver los problemas según su importancia.
6. Tomar una decisión.
7. Concentrarse en una tarea.

Diapositivas realizadas por Miguel
Rebollo Domínguez

12

4. POR QUÉ INTERESA APRENDERLAS

- ◆ Estos aspectos integrados en uno mismo son fácilmente mostrables en la actividad profesional y personal diaria. El aprender y desarrollar estas habilidades en uno mismo es fundamental para conseguir unas óptimas relaciones con los otros, ya sean de carácter social, familiar, laboral, etc.
- ◆ Por otra parte, somos más sensibles a las necesidades de los demás y tenemos mejores instrumentos para "modelar" su conducta. Modelar, como sabemos, es guiar la conducta y el pensamiento del otro con el comportamiento y con una actitud personal al cambio, lo cual significa que podemos facilitar de esta manera el cambio también en los otros.

Diapositivas realizadas por Miguel
Rebollo Domínguez

13

5.- CÓMO DARSE CUENTA DE LAS QUE NOS FALTAN (trabajo personal)

- ◆ Todas las personas poseemos y hemos aprendido a lo largo de nuestra existencia y en diferentes situaciones a manejarnos adecuadamente.
- ◆ Sin embargo, siempre echamos de menos alguna habilidad concreta. Para saber cual necesitas desarrollar, toma la lista anterior y califícate de uno a diez en cada habilidad de cada grupo.
 - 1= nada desarrollada.
 - de 1 a 5 = aumento en la capacidad pero sigue existiendo deficiencia.
 - 5= pasable en algunas situaciones pero escasa y no satisfactoria.
 - de 5 a 10 = aumenta la capacidad y el aprendizaje.
- ◆ La perfección no se puede conseguir. Intenta alcanzar una puntuación alta en cada una de ellas. El tener la habilidad no quiere decir que siempre lo hagamos bien, aunque las posibilidades de ello aumentan considerablemente. Si en la autoevaluación que realizas tienes puntuaciones bajas, no te alarmes. Como todo aprendizaje, aunque cueste algo más de tiempo, se puede adquirir.
- ◆ Fijarte en personas que tienen una habilidad concreta que a tí te falta te ayudará, también leer sobre el tema, asistir a charlas y conferencias y preguntarles a tus padres, profesores o amigos como lo hacen ellos.

Diapositivas realizadas por Miguel
Rebollo Domínguez

14

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

1. Definición
2. Fases en la resolución del problema
3. Resolución de situaciones difíciles

1. DEFINICIÓN

- ◆ Una persona se enfrenta a un problema cuando acepta una tarea que no sabe de antemano cómo resolverla. Los problemas difieren en el grado de complejidad y dificultad.
- ◆ **Las características comunes en la resolución de problemas son :**
 - Requiere actividad mental, un pensamiento directivo. Parte de un estado de incertidumbre, de una información inconsciente.
 - La meta o solución está relacionada con el grado de definición de objetivos.
 - Parte de una limitación del sistema cognitivo: atención, calidad de los datos. Memoria a largo plazo, información sobre soluciones. Memoria operativa donde se aplican las estrategias de solución.
 - Se caracteriza por la serialidad de las operaciones. No se puede llegar a la meta directamente desde el estado inicial.
 - La tarea del solucionador es elaborar una estructura representacional que incluya estados intermedios para alcanzar la meta.

2. FASES EN LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA

- ◆ **1º. Preparación :**
- ◆ - Análisis de: datos, restricciones, criterios de solución.
- ◆ - Resultado : revisión del problema en otros más sencillos, elementales. Ignorar información para simplificar el problema.
- ◆ - Preparación : breve cuando se tiene suficiente información o habilidad adquirida.
- ◆ **2º. Producción:**
- ◆ - Operaciones: Recuperación de la memoria a largo plazo. Exploración de la información ambiental.
- ◆ - Elaboración de posibles soluciones.
- ◆ **3º. Práctica de la solución:**
- ◆ - Una única intervención
- ◆ - Seriación de posibles soluciones.

Diapositivas realizadas por Miguel Rebollo Domínguez

17

- ◆ **4º. Enjuiciamiento:**
- ◆ - Evaluación de resultados.
- ◆ - Contraste con el criterio inicial.
- ◆ - Modificaciones.
- ◆ La solución de un problema no es por tanto sencilla. Y dentro de la dinámica de las relaciones humanas mucho menos.
- ◆ Los problemas de relación, muy frecuentes en todas las áreas de la vida, se resolverán mejor en función de la información y de la habilidad para ponerla en práctica: actitudes primarias, estrategias de comunicación eficaz, conocimiento de la otra persona a nivel vital y de personalidad, capacidad de análisis de la situación , crítica constructiva del propio comportamiento...
- ◆ Los problemas existen y existirán, la diferencia estriba en ser más eficaces para resolverlos y tomar medidas preventivas para la no aparición de algunos de ellos.

Diapositivas realizadas por Miguel Rebollo Domínguez

18

3. RESOLUCIÓN DE SITUACIONES

◆ 1º. Tratamiento de personas enfadadas

- ◆ - Dejar hablar. Escucha, no interrumpas.
- ◆ - Reconocer los sentimientos del otro.
- ◆ - Averiguar el problema concreto.
- ◆ - Tratar de resolver el problema.
- ◆ - Comprobar si la persona queda satisfecha.

◆ 2º. Qué hacer

- ◆ - Evitar frase incrédulas o agresivas: "ni tu te crees lo que estás diciendo"
- ◆ - Adoptar una posición neutral, de información sin cargar la responsabilidad a nadie.
- ◆ - Sentirse libre, ni acusado ni acosado. No busques explicaciones exculpativas. "Es que tenemos mucho trabajo"
- ◆ - Da a la reclamación su justo valor. Ni la minimices ni la agrandes.
- ◆ - Habla con serenidad, con calma, más lento de lo habitual. La calma se contagia. Utiliza un tono más bajo de lo normal.

Diapositivas realizadas por Miguel
Rebollo Domínguez

19

- ◆ - Esperar a que se desahogue.
- ◆ - Actitud mental positiva.
- ◆ - Preguntar con seguridad: qué ha sucedido, cómo ha sido, cuándo, dónde, quién.
- ◆ - Asegúrate de la exactitud de los hechos para buscar y analizar la causa.
- ◆ - Haz una síntesis de lo escuchado. Tranquiliza al interlocutor y facilita la solución.
- ◆ **3º. Actitudes a evitar**
- ◆ - Negar la veracidad de lo que nos cuentan: "no puede ser así"
- ◆ - Mostrar suficiencia.
- ◆ - Aferrarnos a nuestra razón.
- ◆ - Mantener posturas negativas.
- ◆ - Mostrarse burocrático.
- ◆ - Humillar y ridiculizar.
- ◆ - Entrar en pelea.

Diapositivas realizadas por Miguel
Rebollo Domínguez

20