

Formación GOU

HABILIDADES SOCIALES BÁSICAS

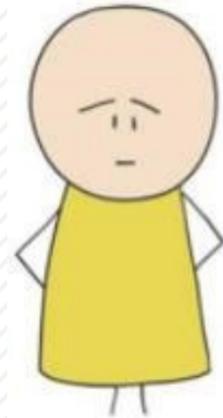
soniaramirez@uma.es



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

Los 3 estilos comunicativos

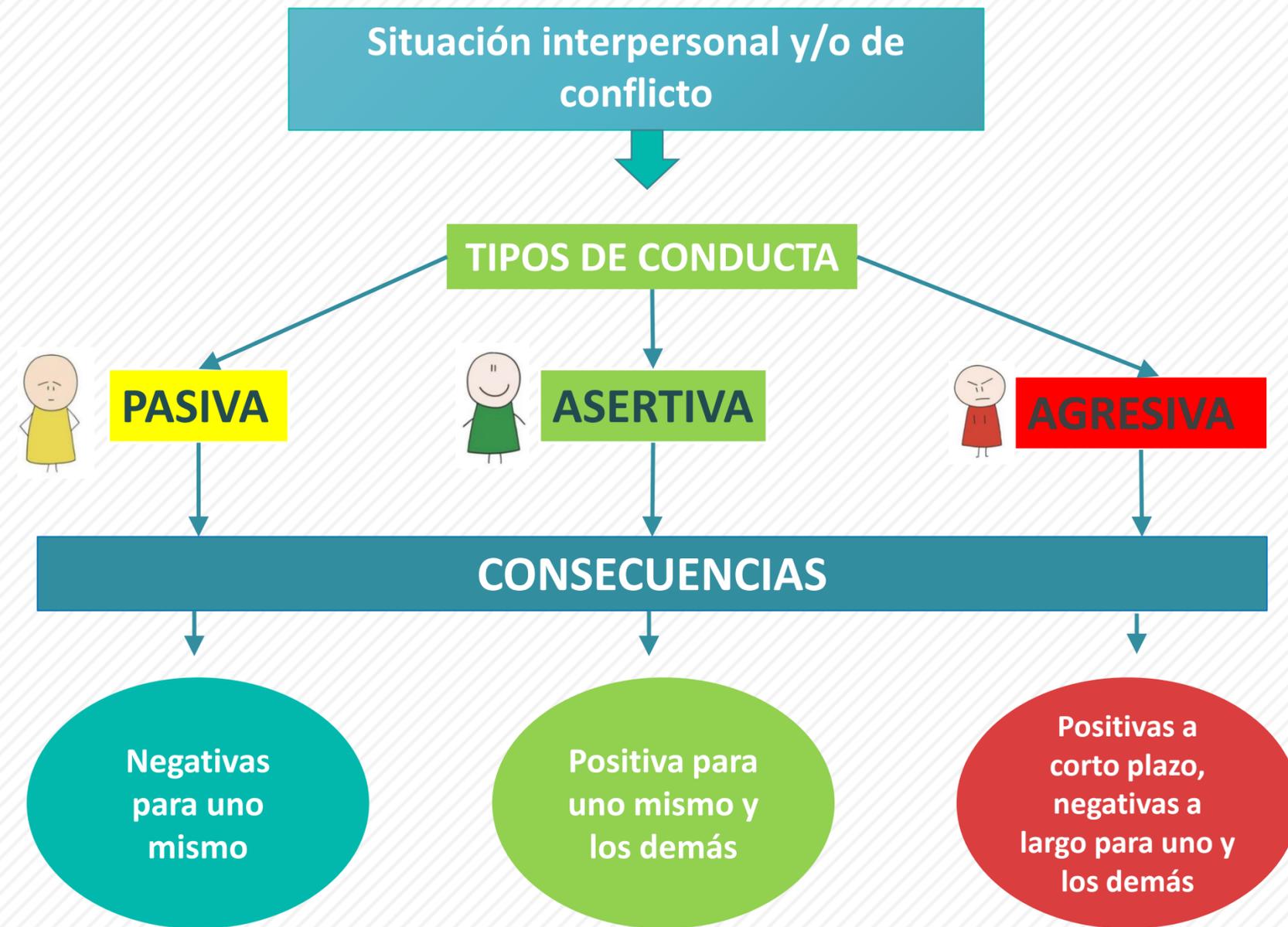
¿Cuál tienes tú?



pasivos

asertivos

agresivos



Consecuencias

de los tres estilos comunicativos

Escucha activa

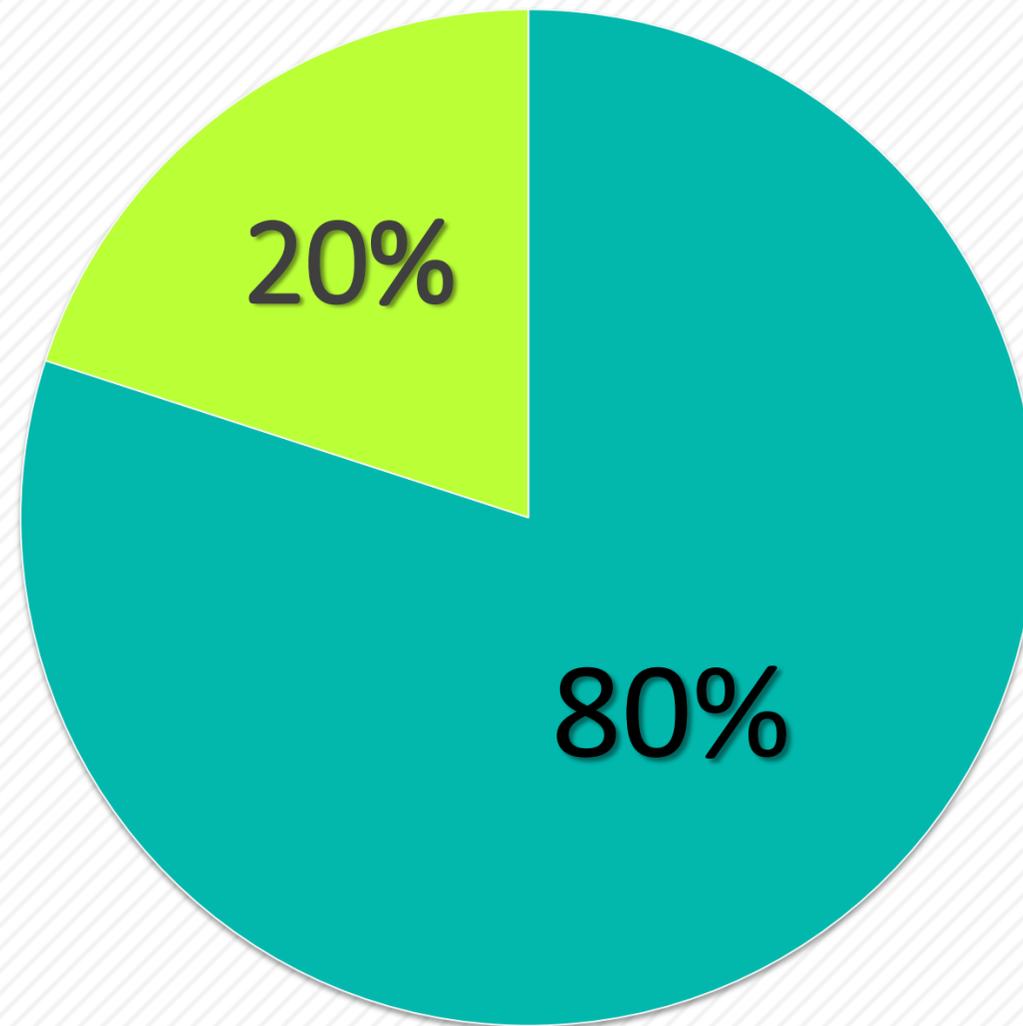


Es mucho más que
escuchar al de al lado

Mostrar al otro que le estamos escuchando y entendiendo. Hay señales y claves que indican que la otra persona me está escuchando.

NIVEL VERBAL

NIVEL NO VERBAL



■ **Comunicación No Verbal**

■ **Comunicación Verbal**

Comunicación verbal vs. no verbal

“Le hacemos más caso a lo no verbal que a lo verbal, porque nos da la sensación de que es más verídico, menos planificado”.

La escucha activa

Señales para dar a entender al interlocutor que le estamos escuchando

SEÑALES DE LENGUAJE NO VERBAL

1

Señales corporales de impaciencia o aburrimiento (manos, pies, afirmaciones rápidas, no parpadeo)

2

No interrumpir lo que estábamos haciendo

3

Mirar triángulo de la cara

4

Mostrar emociones a través del rostro y uso de muletillas

5

Mover la cabeza, asentir aunque no estemos de acuerdo



Detecta las señales



MODELADO

Identifica los signos clave que muestra una falta de escucha activa

¿Qué hace mal? ¿Qué hace bien?

¿Qué no está haciendo que debería?

PRÁCTICA ROLES

Con modelado

¿Qué cosas
hemos visto
en la
práctica?

1

Gestos de la cara: no mirar a los ojos o al triángulo, no sonreír, no mostrar signos de emocionalidad, no imitar emociones del otro, no ladear la cabeza ni afirmar.

2

Brazos poco expresivos, con signos de rechazo o tensión. Nerviosismo a través del movimiento de manos y dedos. Pies nerviosos, moviéndolos

3

Postura tensa, poco relajada, en el borde de la silla que muestra impaciencia

4

Poca expresión de empatía a través de muletillas

5

No dejar lo que estábamos haciendo

¡Ahora
hacedlo
vosotros!



Grupos de 3 personas.

1 contará un problema

1 tendrá que mostrar escucha activa

1 tendrá que supervisar, qué hace bien y qué puede mejorar

La escucha activa

Señales verbales para dar a entender al interlocutor que le estamos escuchando

LENGUAJE VERBAL



1

Mostrar interés, favorecer que el otro hable. No estar de acuerdo ni en desacuerdo, usar palabras neutrales
“¿Puedes contarme más sobre esto?”

2

Clarificar, aclarar lo dicho, obtener más info, ayudar a ver otros puntos de vista. Preguntar, pedir que aclaren algo

3

Hacer preguntas, interesarse por saber más

4

Parafrasear, repetir ideas o hechos básicos
Resumir las ideas principales

5

Reflejar los sentimientos del que habla “esto te hace sentir mal no?”

Mostrar interés

Objetivo: Favorecer que el otro hable. No estar de acuerdo ni en desacuerdo, usar palabras neutrales

Ejemplo: “¿Puedes contarme más sobre esto?”

LENGUAJE VERBAL

Señales verbales para dar a entender al interlocutor que le estamos escuchando

Clarificar

Objetivo: Aclarar lo dicho, obtener más información, ayudar a ver otros puntos de vista.

Preguntar, pedir que aclaren algo.

Ejemplos: ¿Y tú, qué hiciste en ese momento? ¿Desde cuándo estáis peleados?

LENGUAJE VERBAL

Señales verbales para dar a entender al interlocutor que le estamos escuchando

Parafrasear

Objetivo: Demostrar que estamos comprendiendo lo que pasa. Verificar el significado. Repetir las ideas y hechos básicos.

Ejemplos:

Entonces, lo que me estás diciendo es ...

Entiendo que tu punto de vista es...

Si lo he entendido bien...

Si no te he entendido mal ...

LENGUAJE VERBAL

Señales verbales para dar a entender al interlocutor que le estamos escuchando

Reflejar

Objetivo: Mostrar que se entienden los sentimientos.

Ayudar a que la otra persona sea más consciente de lo que siente. Reflejar los sentimientos del que habla.

Ejemplos:

Te frustra que siempre te acuse de ser el que más habla en clase.

Te duele que te acuse de no sentarte con él.

LENGUAJE VERBAL

Señales verbales para dar a entender al interlocutor que le estamos escuchando

Resumir o reformular

Objetivo:

Juntar hechos e ideas importantes. Repetir los hechos y las ideas principales.

Ejemplos:

Entonces, Juan se pegó con Javier y a ti te ha molestado que te vean como el causante de la pelea.

Has hablado de Ana y Carmen pero no entiendo qué tiene que ver Pilar en todo esto.

LENGUAJE VERBAL

Señales verbales para dar a entender al interlocutor que le estamos escuchando

¿Qué no hacer?

Ordenar, decir lo que se debe hacer

MANDAR, DIRIGIR

«Lo que debes hacer es...»

«Haz lo que te digo.»

«Tienes que ...»

Avisar de lo que le ocurrirá si no obedece.

AMENAZAR

« ¡Como no hagas esto, entonces...!»

« ¡Te vas a enterar...!»

Referirse a la experiencia propia como criterio para decidir lo que es bueno o malo para el otro

DAR LECCIONES

«Si yo trabajo, tú también debes trabajar.»

«Estáis muy mimados, en mi época no pasaba esto.»

Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro

SERMONEAR

«Debes cumplir lo que te has propuesto.»

«Los chicos no lloran.»

«Debes ser responsable.»

¿Qué no hacer?

Dar consejos,
manifestar lo que
conviene hacer.
Decir al otro qué es
lo mejor para él.

ACONSEJAR

«A ti lo que te
conviene es...»

«Lo mejor que puedes
hacer es...»

«No dejes el
instituto.»

Quitar importancia con
el ánimo de tranquilizar.
Decir al otro que lo que
le pasa es poco
importante.

CONSOLAR

«No tiene importancia,
verás qué pronto se
pasa...»

«No te preocupes...»

Dar la razón al
otro.

APROBAR

«Tienes razón, lo mejor
es...»

«Estoy de acuerdo
contigo, lo mejor es...»

Quitar la razón
al otro.

DESAPROBAR

«No tienes razón, estás
equivocado.»

«Lo que estás diciendo
es una tontería.»

¿Qué no hacer?

Proferir palabras o expresiones agresivas, violentas o que descalifican

INSULTAR

«Eso sólo se le ocurre a un idiota.»

«Eso te pasa por tonto.»

Suponer motivos inconscientes para explicar un comportamiento. Decir al otro el motivo oculto de su actitud.

INTERPRETAR

«Lo que pasa es que tienes miedo a no conseguirlo.»

«En el fondo quieres llamar la atención.»

Realizar múltiples preguntas con ánimo de sonsacar. Sacar información al otro.

INTERROGAR

« ¿Cuánto?,
¿Cuándo?, ¿Dónde?,
¿Por qué? »

Ridiculizar una acción. Reírse del otro.

IRONIZAR

«Si claro, deja el instituto, deja tu casa, deja a tu novio y te vas a pedir limosna.»



**¡Ahora
hacedlo
vosotros!**

Grupos de 3 personas.

1 contará un problema

1 tendrá que mostrar escucha activa

1 tendrá que supervisar, qué hace bien y qué puede mejorar

¡USAR HOJA DE QUÉ NO HACER Y QUÉ HACER!

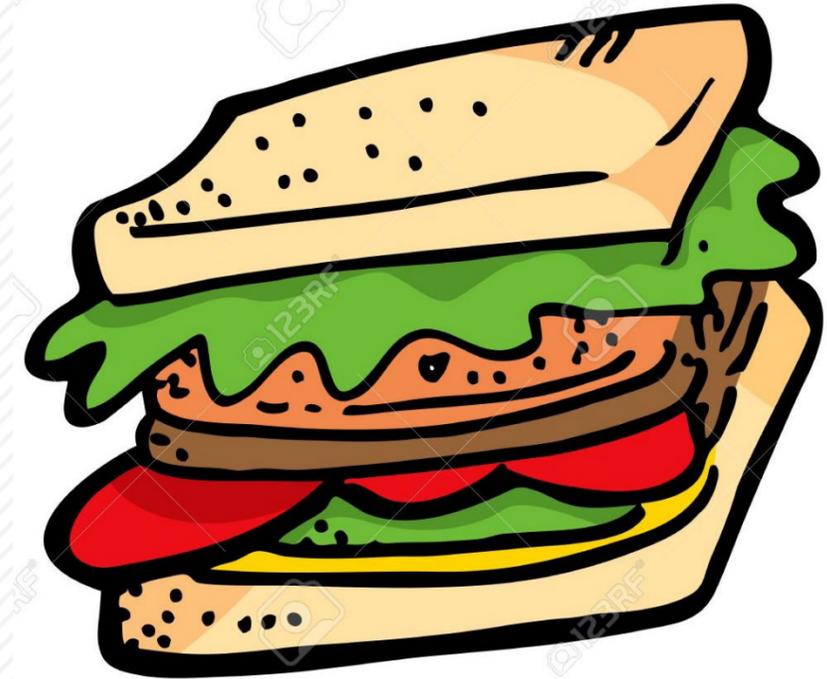
- 1. Entiende** al interlocutor, muestra interés
- 2. No des excusas**
- 3. Da motivos** desde el YO
- 4. No des demasiadas vueltas** para explicar algo
- 5. Disco rayado**

APRENDE
A DECIR
NO

PASOS PARA RECHAZAR PETICIONES

1. Me gustaría poder atenderte...
2. ...pero tengo demasiado trabajo.
3. Si quieres puedo recomendarte alguien que te pueda ayudar

1. Muchas gracias por invitarme...
2. ...pero hoy no me viene bien
3. ¿Quedamos otro día?



Comenzar y acabar con algo positivo. Suavizar mensajes que pueden resultar molestos

**¡Ahora
hacedlo
vosotros!**

Roles por parejas

**Uno hace una petición, el otro
tiene que negarla**

Exposición de casos

Evaluación de dificultades

CÓMO FINALIZAR CONVERSACIONES

Resumen conversación y comunicamos nuestro deseo de irnos.

“Hemos quedado en que... ¿Nos llamamos cuando tengamos noticias?”

Aspecto positivo sobre la conver/persona + despedida.

“Siempre que estoy contigo me lo paso bien”

Aplazar la conversación para otro momento.

“Seguimos hablando mañana?”

Lenguaje no verbal: ponernos de pie o mirar el reloj.

¿Tienes prisa? Pues la verdad es que sí...

Si continua: comunicación no verbal + disco rayado

**¡Ahora
hacedlo
vosotros!**

Roles por parejas

Uno tiene que tartar de extenderse en su comunicación, el otro tiene que tartar de cortar la comunicación.

Exposición de casos

Evaluación de dificultades

AUTORREVELACIONES

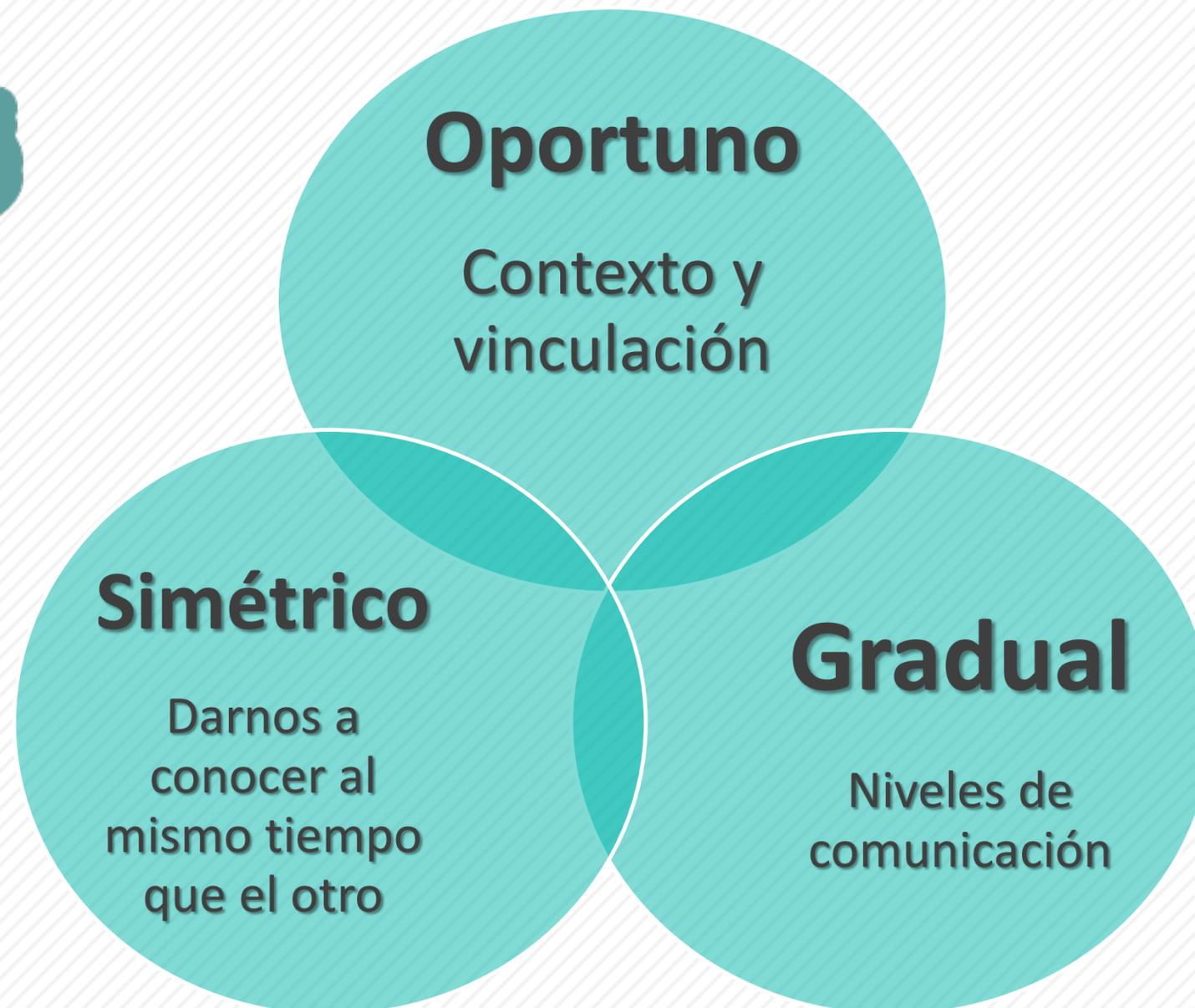
Consiste en hablar de nosotros mismos, de quiénes somos, cómo vivimos, qué pensamos, qué sentimos, qué hacemos y qué esperamos de la vida

Si no hablamos nunca de nosotros... ¿Qué ocurre?

¿En qué momento autorrevelar?



LAS 3 CLAVES



Gradual

Niveles de comunicación

1 ◌ Frases hechas

“Hola, ¿cómo estás?”

2 ◌ Hechos o sucesos

“He quedado con unos amigos para ir al cine”

4 ◌ Sentimientos

“Estoy bastante estresado últimamente y por eso prefiero ver películas de risa”

3 ◌ Opiniones

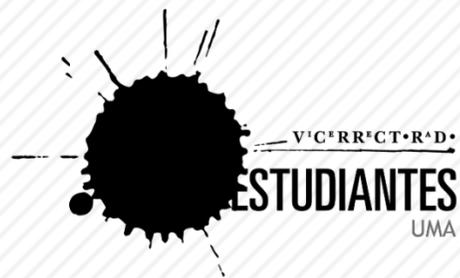
“Prefiero las películas de comedia”

¡Ahora hacedlo vosotros!

1. DIVIDIRNOS POR **GRUPOS**
2. **Más reveladores VS Menos autorreveladores**
3. Juntarnos con un **OPUESTO**
4. Tratar de tener el **ROL contrario al nuestro**

¡Gracias! 😊

¿Alguna pregunta?



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA