

Adquisición de Habilidades Sociales para la resolución de Conflictos. La Mediación.



HABILIDADES SOCIALES

- Las habilidades sociales son un conjunto de hábitos (a nivel de conductas, pero también de pensamientos y emociones), que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos, y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.
- Nuestro concepto de habilidades sociales incluye temas afines como la asertividad, la autoestima y la inteligencia emocional. También destaca la importancia de los factores cognitivos (creencias, valores, formas de percibir y evaluar la realidad) y su importante influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales.

Las habilidades sociales son primordiales ya que:

- La relación con otras personas es nuestra principal fuente de bienestar; pero también puede convertirse en la mayor causa de estrés y malestar, sobre todo, cuando carecemos de habilidades sociales.
- Los déficits en habilidades sociales nos llevan a sentir con frecuencia emociones negativas como la frustración o la ira, y a sentirnos rechazados, infravalorados o desatendidos por los demás.
- Los problemas interpersonales pueden predisponernos a padecer ansiedad, depresión, o enfermedades psicosomáticas.
- Mantener unas relaciones interpersonales satisfactorias facilita la autoestima.
- Ser socialmente hábil ayuda a incrementar nuestra calidad de vida.

AUTOESTIMA

10 puntos para mejorar la autoestima:

- 1º Depende de mi interpretación personal de la realidad.
- 2º Vivir conscientemente, responsable, sabiendo mis posibilidades, límites y recursos.
- 3º Observar las expectativas. Asumir la constructivas y sanas, poner límites claros a aquellas que me manipulan.
- 4º No jugar a la competitividad.
- 5º Fomentar el pensamiento positivo.
- 6º Darme cuenta si juego al “juego de la desestima”: víctima, necesitado de ayuda, fruto del destino, pasividad...
- 7º Vivir el aquí y el ahora, disfrutando de las pequeñas cosas del día a día.
- 8º Liberación de lo que me resta autoestima: imágenes familiares...
- 9º Escuchar los feedbacks positivos sin filtrarlos.
- 10º Arriesgarse a ser uno mismo y feliz.

ETIQUETAS

Es un pensamiento distorsionado acerca de las personas, basado en un error puntual o un hecho aislado ocurrido en un momento determinado, como una característica permanente de la persona.

CONSECUENCIAS:

- Configuran una creencia que condena nuestra conducta.
- Deforman nuestra interpretación de la realidad.

EMPATÍA

- Es darnos cuenta de lo que sienten los demás sin necesidad de que lleguen a decírnoslo (Goleman).
- Es el rasgo característico de las relaciones interpersonales exitosas.
- Facilita el desenvolvimiento y progreso de todo tipo de relación entre dos o más personas.
- Se le ha llamado la *conciencia social*, pues a través de ella podemos apreciar los sentimientos y necesidades de los demás, dando pie a la calidez emocional, el compromiso, el afecto y la sensibilidad.

Técnicas para mejorar la empatía:

- Percepción de las expresiones faciales.
- Escuchar activamente.
- Utilizar refuerzos positivos.
- Hacer elogios sinceros.
- Sintonizar con el interlocutor.
- Buscar soluciones gano-ganas.
- Inversión de roles/asumir el del otro.

ASERTIVIDAD

Emoción+ Causa+ Solución= Asertividad

DERECHOS ASERTIVOS

- Cambiar de opinión.
- Cometer errores.
- Decir “no lo sé”.
- Elegir si te haces responsable de los problemas de los demás.
- No necesitar la aprobación de los demás.
- Ser tu propio juez.
- No intentar alcanzar la perfección.
- Elegir si quieres o no dar explicaciones.

Ventajas de las conductas asertivas

- Mejora la comunicación
- Reduce el riesgo de ser malinterpretados
- Ayuda a mantener relaciones más satisfactorias
- Aumenta las probabilidades de conseguir lo que queremos
- Reduce las molestias y conflictos por convivencia
- Mejora la autoestima
- Favorece emociones positivas en uno mismo y en los demás
- Comunicación mas clara y no manipuladora

Envidia

Dolor psicológico sentido cuando nos comparamos con otras personas. Quiere tener. Es el sentimiento que nos queda cuando observamos el éxito de los otros. Se expresa a través de críticas constantes.

Nuestro valor, autoestima son disminuidos.
Transformar la envidia en admiración.

Celos

Es rabia y miedo de perder algo o a alguien que ve como amenaza externa. Quiere retener.

Mentiras

Falta a la verdad con intención de engañar. Lo que distingue la mentira del error es la falta de intención en la acción.

Las causas : evitar castigo, proteger/se, ganar admiración, evitar situaciones incómodas, ser corteses, ocultarte tras unas máscaras, falta de confianza, no valorarte, no te quieres.

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS INTERPERSONALES

Pasos:

- Reconocer el problema lo antes posible y mantener una actitud adecuada ante él.
- Formular el problema en forma clara, teniendo en cuenta cómo lo ve el otro.
- Buscar alternativas para solucionar el conflicto (alternativas para ti, para el otro y para ambos, gana-gana).
- Puesta en práctica y evaluación de resultado.

Esquema

- Tengo un problema....
- Cuando tú....
- Ocurre que....
- Me siento....
- Pausa....
- Si propone alternativa agradecerle por atenderte,
o pedirle conducta deseada.

TÉCNICAS DE ENTRENAMIENTO

-Modelado e imitación.

-Role-playing.

-Reforzamiento.

-Técnicas de relajación.

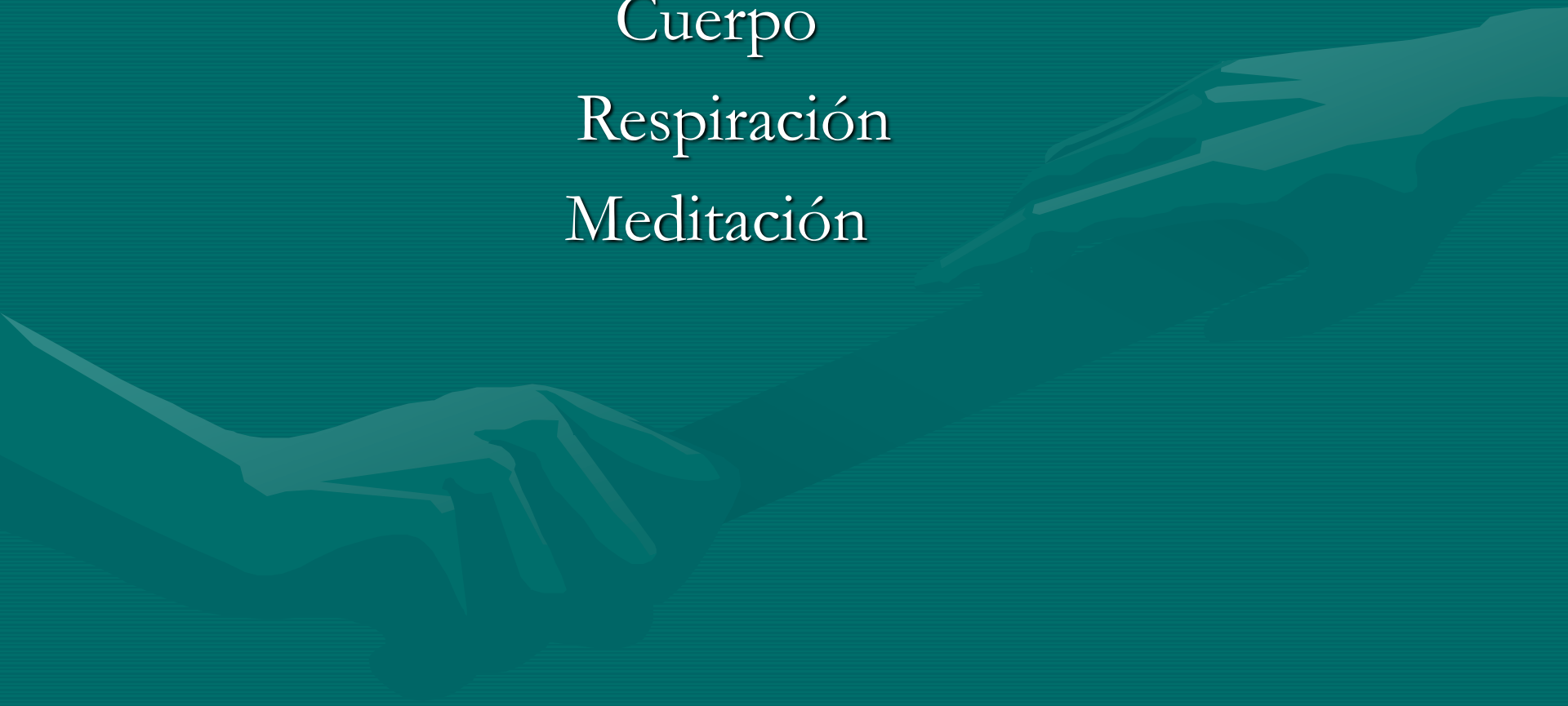
-Entrenamiento en resolución de problemas
interpersonales.

Técnicas de relajación

Cuerpo

Respiración

Meditación



ESPACIOS EDUCATIVOS PARA LA MEDIACIÓN

- Mediación entre iguales: debemos encaminarnos hacia ello, e incluso en su versión directa, ya que formará a las personas y les brindará un medio más de entrenar los conflictos en su vida cotidiana mucho más real.
- Mediación de adultos: es el profesorado el que media. Conviene que lo más pronto posible todo el alumnado entre en un proceso de formación en resolución de conflictos.

PASOS MEDIACIÓN:

- Controlar el impulso inicial. Detenerse y pensar antes de actuar.
- Identificar y definir el problema que se tiene. ¿Cuál es el problema?
 - ¿Qué ha ocurrido?
 - Los motivos. Causas.
 - ¿Qué piensa cada uno?
 - ¿Qué siente cada uno? Emociones. Estados de ánimo.
 - Definir objetivos: lo que queremos conseguir ante la situación conflictiva.
- Buscar alternativas de posibles soluciones: ¿Qué se puede hacer?
- Acuerdo.
- Verificación del compromiso.

Bibliografía

-Convivencia y valores

<http://www.educa.jccm.es/educa>

[jccm/cm/educa_jccm/tkContent?idContent=10640&locale=es_ES&textOnly=false](http://www.educa.jccm.es/educa_jccm/tkContent?idContent=10640&locale=es_ES&textOnly=false)

Enlace del Portal de Educación de la JCCM dirigido a la convivencia y educación en valores.

-Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de autoestima asertividad e inteligencia emocional. Elia Roca. ACDE Psicología.