

La interacción social. Habilidades sociales y comunicación. La empatía

1 HABILIDADES SOCIALES

Factores que influyen en las relaciones interpersonales:

- 1 Personalidad
- 2 Funciones cognitivas
- 3 Deseo
- 4 Estado afectivo

● **Habilidades sociales:** nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales y la capacidad de relacionarnos con los demás. En las interacciones se tienen en cuenta:

- 1 **ASERTIVIDAD:** hacer valer nuestros derechos, expresándolos sin agresividad.
- 2 **AUTOESTIMA:** imagen que tenemos de nosotros mismos formando un autoconcepto mental de cómo somos.
- 3 **INTELIGENCIA EMOCIONAL:** capacidad de reconocer las propias emociones y las de los demás y ajustar las emociones para adaptarse al ambiente.

Tipos de competencias

- **ÉTICA:** ayuda a conocernos a nosotros/as mismos/as; actitud reflexiva y respecto a los demás asegura coherencia en lo técnico y en la relación con el otro/a.
- **RELACIONALES:** conectar con la persona y posibilitar el encuentro.
- **TÉCNICAS**

Nuestra **APTITUD** está determinada por el desempeño de tareas para que el/la otro/a pueda realizar su proyecto de vida. Así, la actuación de AP se enfocará en las premisas propuestas por la persona, respetando su singularidad en todo momento.

Estarán relacionadas con conseguir las competencias (**éticas, relacionales, técnicas**) para que sean idóneas como AP.

Contextualizando en relación al AP

¿De dónde partimos?

Dignidad intrínseca al ser humano

Persona singular: unidad diferente de cualquier otra

Lo importante para nosotros/as es la experiencia de cada persona sobre sí misma y en su recorrido vital.

ACTITUDES: marcarán nuestra disposición y deseo a que los comportamientos realizados sean coherentes con el marco de referencia del **modelo de Vida Independiente.**

2 APTITUDES, ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS

Para construir un vínculo la relación debe ser lo más **simétrica** posible (**sin posición de poder**). Al necesitar la ayuda de otra persona, hay el peligro de perder la identidad. Para no caer en ello, quien ayuda debe hacerlo basándose en el reconocimiento del otro con su singularidad y desde un segundo plano, teniendo claro que el poder lo tiene la persona sobre sí misma y que la función del AP es instrumental. Para conseguirlo:

- **Predisposición auténtica:** interés sincero por descubrir a la persona.
- **Escucha comprensiva:** interesarse por la persona, permitiendo que se exprese libre, sin ser censurada, o evaluada en su actuación.
- **Actitud atenta:** atención tanto a lo que dice como lo que no (verbal y no verbal; leer entre líneas).
- **Disponibilidad para aproximarse:** descubrir la singularidad del otro, en una relación simétrica sin jerarquías.

La relación entre AP y quien recibe sus servicios pasa por:

- 1 Tareas y funcionamientos a desarrollar con más **flexibilidad**.
- 2 **Calidad, actitud y aptitud ética, cualidades personales, valores, madurez personal, paciencia, escucha, flexibilidad, empatía, responsabilidad, automotivación, aceptación críticas.**
- 3 El **entorno profesional** será **diverso**, con escenarios comunitarios.
- 4 Sensibilidad y preocupación por el bienestar de la persona y la **responsabilidad de favorecer su calidad de vida**
- 5 Aportar el saber hacer y estar en la construcción de la relación que favorezca que la persona pueda **empoderarse**, sepa que es **digna y valiosa, aceptada y respetada** en todas sus decisiones.
- 6 **Relación honesta**, sabiendo que es el otro el que marcará nuestro trabajo, **escuchando, comprendiendo**, prestando **atención** y facilitándole el **rol activo** en relación su vida.

EMPATÍA, ESCUCHA ACTIVA Y COMUNICACIÓN EFICAZ

Habilidades a desarrollar en la práctica profesional:

- Escucha activa
- Empatía
- Adaptación al cambio
- Tolerancia frustración
- Autenticidad
- Trabajar prejuicios para que no influyan en el trabajo
- Trabajar intercambio de poder

● **COMUNICACIÓN:** importante aprender a recoger información de forma natural y no en clave pregunta-respuesta.

A tener en cuenta:

- 1 Es imposible no comunicarse.
- 2 Nuestra comunicación se basa en la modalidad verbal y no verbal. Muchos problemas son por la discrepancia entre modalidades.
- 3 Lo más importante de la comunicación es el deseo de comunicarse.

- 4 El lenguaje debe ser comprensible para las dos partes.
- 5 El lenguaje sirva para organizar pensamientos, deseos, ideas.
- 6 Saber qué decir y cómo para que nos entiendan lo mejor posible.

Por todo esto, a tener en cuenta:

- 1 Cómo elaboramos nuestro **discurso**
- 2 Cómo exponemos nuestras **ideas**
- 3 Cómo nos **influyen ideas previas**
- 4 Qué hacemos cuando **interpretamos** las palabras de otros y damos un sentido diferente
- 5 El **lenguaje** que **usamos** (**comprensible** para con quien estemos hablando).

En la **comunicación no verbal** debemos ser conscientes:

- 1 Cómo influye en la relación con los otros, lo que hacemos además de hablar: **mirar, expresión facial, gestos, movimiento manos, expresión corporal...**
- 2 Cómo nuestra **imagen, presencia física, higiene...** influirá en nuestra credibilidad como personas trabajadoras ante el/la gestor/a.

La voz como parte de los elementos paralingüísticos

Características voz: **entonación, volumen, ritmo, vocalización...** son factores importantes a tener en cuenta sobre todo ante personas con dificultades para seguir la conversación y aquellas que utilizan sistemas alternativos de comunicación.

¿Cómo utilizamos el instrumento con el que nos comunicamos?

¿Cómo manejar nuestra habilidad de entender y escuchar?

- 1 Mantener **buen contacto visual**
- 2 Posición **natural y relajada**
- 3 **Asentir** periódicamente de forma natural
- 4 **Suspender otra actividad** que pudiera **distraer** la atención del otro/a.

Mostrar **dedicación genuina y comprensión**:

- 1 Resumiendo con las propias palabras se demuestra comprensión y atención.
- 2 Asintiendo y repitiendo palabras significativas de lo que el otro dice, se muestra interés y valoración de lo que dicen.
- 3 Al no interrumpir con opiniones en contra, y respondiendo solo después de haber escuchado, se manifiesta abertura y consideración a los puntos de vista del otro.

Técnicas que ayudan a la ESCUCHA ACTIVA

- 1 Asentir de forma natural
- 2 Dejar hablar
- 3 No distraerse (enfócate en tu interlocutor)
- 4 Mantener la mente despejada
- 5 Evaluar el contenido y no la forma de hablar
- 6 Mantener contacto visual
- 7 Parafrasear y resumir
- 8 Tomar notas si es necesario
- 9 No interrumpir, esperar hasta el final
- 10 No sacar conclusiones precipitadas (escuchar las ideas principales)

- 1 Mostrar **empatía**: p.e, decir "entiendo lo que sientes".
- 2 **Parafrasear**: decir con las propias palabras lo que nos acaban de decir.
- 3 Emitir **palabras de refuerzo** o **cumplidos**: p.e, "Me encanta hablar contigo".
- 4 **Resumir**: informar del grado de comprensión o de necesitar mayor aclaración.
- 5 **No interrumpir**
- 6 **No tener una actitud hostil ni emocional** mientras se escucha
- 7 Aprender a **evitar las distracciones**

CONSEJOS ESCUCHA ACTIVA

En la escucha activa se pone en marcha la capacidad para "leer entre líneas" el discurso de los demás. Así, se deben distinguir los sentimientos y emociones detrás de lo que dice el interlocutor.

Para escuchar activamente a los demás, la **empatía** es clave.

¿Cómo se demuestra la empatía?

- 1 Cuando **física** y **psicológicamente** se presta **atención** al mensaje central y a los gestos corporales de tensión, resistencia y aceptación.
- 2 Se es **cordial sin evadir** los **temas importantes** que surgen.
- 3 Mediante nuestro **estilo verbal** y **afectivo** que hemos entendido el mensaje y cómo nos llega.
- 4 Prestamos **atención** a su **respuesta**, considerando las **señales corporales** que confirman o niegan la exactitud del mensaje.
- 5 **No evaluando, juzgando** o **descalificando**.
- 6 Entender por qué algo resulta preocupante para la otra persona.

1 MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN

Contrato psicológico: expectativas recíprocas de lo que esperan **dar** y **recibir** en la **relación**.

En la relación AP-cogestor/a, el contrato puede ser un elemento de presión ya que parte de ideas subjetivas, resistentes a cambios, que suelen sustentarse en experiencias anteriores por parte del/la cogestor/a.

Incumplir las **expectativas** genera **frustración** favorece el conflicto.

2 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los conflictos...

- 1 Son inherentes al ser humano e inevitables.
- 2 Se relacionan con algo negativo.
- 3 Se piensa que requiere quemar mucha energía y tiempo.
- 4 Es un proceso, originado en las necesidades.
- 5 Gran resistencia al cambio
- 6 Diversidad/diferencia = contraste = conflictos.
- 7 **Reto**: cómo resolver conflictos constructivamente "no violentamente".

También es importante mantener una observación directa:

- 1 Observar movimientos corporales, gestos y expresiones faciales para captar mejor la intención del mensaje.
- 2 Reconocer las preocupaciones, sentimientos, etc, del interlocutor a través de su tono, volumen voz, pausas...
- 3 Escuchar de forma comprensiva, descubriendo ideas, creencias... que dan sentido a lo planteado por el interlocutor.

ESCUCHA ACTIVA

Escuchar con atención a la otra persona. Mostrando interés mediante acciones verbales/no-verbales; p.e, asentir, mirar a los ojos, preguntar...

CONSEJOS PARA COMUNICARSE

1. Presentar **información ordenada** y **sencilla**
2. **Evitar palabras técnicas** no conocidas por el/la otro/a
3. Hacer **pausas**
4. Destacar aspectos **elevando el tono**
5. **Repetir ideas más importantes**
6. Ser **breve**
- 8 **Eco**: repetición textual de lo dicho por la otra persona.
- 9 **Reformulación**: expresar con nuestras propias palabras lo que hemos comprendido del mensaje.
- 10 **Invitación a seguir hablando**: a través de **señales no verbales** (expresión facial, mirada atenta, postura corporal inclinada hacia la persona, etc), y **mensajes no verbales** (p.e, "Me decías que...")
- 11 **No distraernos ni interrumpir** a quien habla.
- 12 **No juzgar**
- 13 **No ofrecer ayuda** o **soluciones prematuras**
- 14 **No rechazar** lo que el otro está **sintiendo**
- 15 **No contar "tu historia"** cuando el otro necesita hablarte.
- 16 **No contraargumentar**
- 17 **Evitar el "síndrome del experto"**
- 18 **Atención dividida**: evitar hacer demasiadas cosas al mismo tiempo.

EMPATÍA

Capacidad de ponerse en el lugar del otro, lo que permite el buen entendimiento entre personas. Fundamental para la comunicación y la comprensión de los mensajes.

GESTIÓN DE CONFLICTOS

Para ajustar las expectativas, se usan herramientas como:

- 1 Diferenciar **personalidad-rol**.
- 2 **Actividades compensatorias**.
- 3 Aprender a tener el **control** de las **situaciones**.
- 4 Aprender a **modificar** el **discurso interno** (*profecía auto-cumplimiento*).

3 PERSPECTIVA POSITIVA DEL CONFLICTO

Conflictos como sinónimo de oportunidad para transformar las relaciones, aprender, prepararnos para vivir, y aprender a respetar los derechos sin violencia.

4 CONFLICTO COMO PROCESO

Origen: **necesidades**, que, cuando chocan generan el problema, que, si no se afronta = conflicto, donde se suman la desconfianza, incomunicación, temores, malos entendidos... Esto explota y da comienzo a la crisis, que suele presentarse de forma violenta (lo que todo el mundo entiende por conflicto).

5 ACTITUDES ANTE EL CONFLICTO

- 1 **Competición (ganar/perder):** lo que importa es que yo gane, pasando por encima del otro.
- 2 **Acomodación (perder/ganar):** cuando para evitar el conflicto, no se hacen valer los propios objetivos. Provoca malestar/tensión que se acumula.
- 3 **Evación (perder/perder):** no afrontar conflictos por miedo o porque se piensa que se solucionarán solos.
- 4 **Cooperación (ganar/ganar):** los objetivos y la relación son importantes. Si se cede en lo fundamental se puede llegar a negociar.
- 5 **Negociación:** ambas partes ganan en lo fundamental, ya que no pueden ganar al 100%, pero si no se siente así por alguna de las dos partes, será competición o acomodación.

FAVORECER LA COMUNICACIÓN

- 1 Establecer un **código común de comunicación**, no dar nada por supuesto, verificar que se habla de lo mismo.
- 2 Tener en cuenta la **comunicación no verbal** y **aspectos de la información y relacionales**. Coherencia entre lo que se dice y lo no verbal.
- 3 Importancia **escucha activa**, escuchar al otro y transmitirle interés por lo que dice.

6 MANERAS DE INTERVENIR ANTE UN CONFLICTO

- 1 Explicación adecuada del conflicto, con la **dimensión humana**.
- 2 Conocimiento de los **cambios necesarios** para eliminar las causas.
- 3 Promoción de **condiciones** para crear un clima adecuado y favorecer **relaciones cooperativas**.
- 4 Creación ambiente **estima/confianza**.
- 5 Favorecer el **sentimiento de pertenencia a un grupo, identidad u objetivo común**.
- 6 Trabajar con **autoestima** para desarrollar el autoconcepto, enfatizando los aspectos positivos. Trabajar con los valores como personas, como miembros de la comunidad.