

MÓDULO:

**Habilidades sociais en
cooperativas e empresas
de economía social**



eQual



UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO

O PROXECTO EQUAL II NEXUS REDE

"Nexus Rede. Retos e desafíos para a adaptabilidade das cooperativas e o fomento da igualdade de oportunidades en sectores estratéxicos da economía galega" constitúe un programa de intervención plurianual cuxa execución remata en 2007. O proxecto agrupa **asociacións representativas do cooperativismo e a economía social galegas**, a **Administración autonómica** competente e a **Universidade**, co propósito común de promover respostas innovadoras para a adaptabilidade da economía social ao seu contorno económico. **NEXUS REDE** está financiado polo **Fondo Social Europeo** no marco da iniciativa comunitaria **Equal II**. Ten o apoio das Consellerías de Traballo e de Pesca e Asuntos Marítimos da Xunta de Galicia, e das organizacións máis representativas do cooperativismo galego. Está coordinado pola Asociación Galega de Cooperativas Agrarias (AGACA), que traballa no seu desenvolvemento con: Federación de Empresas Cooperativas SINERXIA, Unión de Cooperativas de Traballo Asociado (UGACOTA), a Federación Galega de Redeiras Artesás O Peirao e a Universidade de Santiago de Compostela.

Con este propósito, NEXUS REDE propónse incorporar as **Tecnoloxías da Información** como ferramentas fundamentais de traballo. Así mesmo, incorpórase o enfoque da **Igualdade de Oportunidades** como método para combater situacións de discriminación e de risco de exclusión de colectivos de traballadores en situación de desigualdade ou desvantaxe no mercado laboral. As solucións deseñadas por NEXUS REDE serán de aplicación entre empresas e persoas traballadoras do ámbito do cooperativismo e da economía social, en sectores estratéxicos da economía galega.

A actividade programada oríentase segundo o seguinte obxectivo xeral: **mellorar e potenciar a adaptabilidade** das sociedades cooperativas galegas e das persoas socias e traballadoras que as integran aos cambios económicos estruturais.

Como obxectivos operativos están:

- ❑ O.1. Fomentar a intercooperación empresarial.
- ❑ O.2. Diversificar a actividade empresarial.
- ❑ O.3. Mellorar o coñecemento de recursos financeiros para a economía social.
- ❑ O.4. Promover a cultura empresarial e de xestión.
- ❑ O.5. Fomentar a participación feminina en funcións xerenciais.

Estrutura do programa de Traballo Nacional, eixes de actuación e medidas de acción.

- ❑ **Adaptabilidade empresarial.**
 - M.A.1. Adaptabilidade e consolidación organizativa.
 - M.A.2. Diversificación e dimensionamento cooperativo.
 - M.A.3. Xestión e planificación financeira.
 - M.A.6. Modelo referencial de Calidade Cooperativa.
- ❑ **Adaptabilidade de persoas traballadoras.**
 - M.A.4. Teleformación cooperativa.
 - M.A.5. Escola cooperativa móbil.
- ❑ **Actividade transversal.**
 - **Coordinación**, información e divulgación, seguimento e avaliación interna de resultados.
 - Plan de Igualdade de Oportunidades, P.I.O.

A TELEFORMACIÓN COOPERATIVA

O cooperativismo como fórmula empresarial ten a súas propias características e complexidades: por unha banda, as de tipo técnico e empresarial, e, pola outra, a necesidade de desenvolver habilidades de tipo societario propias deste ámbito. Estas peculiaridades obrigan ás persoas cooperativistas e traballadoras a un constante labor de adaptación para non quedar á marxe do actual marco competitivo e de empresa. O proxecto Nexus Rede, a través da súa acción "Teleformación Cooperativa", pretende ofrecer unha formación en actitudes e valores societarios xunto con formación en xestión empresarial orientada á economía social co obxecto de facilitar ferramentas que garantan a viabilidade e a consolidación dos proxectos xa en marcha para afrontar con éxito os retos que impón o actual marco empresarial e posibilitar, así, o mantemento dun emprego de calidade.

Tendo en conta os retos expresados, desde o proxecto Equal Nexus Rede traballase na elaboración de contidos formativos dixitais baseándose nas necesidades detectadas de formación profesional para cooperativistas e persoas traballadoras non socias, en materias referidas ao ámbito xerencial da economía social.

Para a súa impartición, apóstase pola modalidade da aprendizaxe a través de internet (*e-learning*) como ferramenta innovadora que facilite o acceso a unha formación de calidade independentemente do lugar ou da dispoñibilidade de tempo do alumnado. Óptase así por unha modalidade de formación flexible porque non implica nin desprazamentos nin horarios ríxidos; personalizada, xa que en todo momento unha persoa experta na materia titorizará a quen siga o curso; innovadora, posto que é a primeira aposta deste tipo que se dirixe ao sector cooperativo de Galicia.

A xénese desta proposta de teleformación vén dun coidadoso proceso que permitiu facer unha detección e unha análise das necesidades en materia de formación expresadas por 50 entidades membras das asociacións implicadas na Agrupación de

Desenvolvemento Nexus Rede. Un grupo de persoas expertas desenvolveu as propostas de contidos adaptados ás características do sector cooperativo, pero tamén ás peculiaridades da aprendizaxe a través de internet.

Por outra banda, formouse o persoal que exercerá as funcións de titorización do alumnado dos cursos para que en todo momento estea preparado para responder ás súas demandas.

Por último, desenvolveuse unha plataforma de teleformación, a Aula Virtual, no proxecto Equal Nexus Rede, que será o centro da comunidade educativa que queremos desenvolver no noso proxecto.

A QUEN SE DIRIXE

A persoas socias, cooperativistas traballadoras en entidades do ámbito cooperativo e da economía social.

COMO SE VAI DESENVOLVER?

Desde o proxecto Equal Nexus Rede difundirase a oferta dos cursos incluídos nesta acción de "Teleformación Cooperativa". As persoas interesadas poderanlle solicitar máis información á [coordinación de formación Nexus Rede](#) ou á súa entidade de referencia. Poderán facer a solicitude de matrícula desde a propia plataforma de teleformación Nexus Rede e desde calquera equipo informático con conexión a internet.

Á hora do acceso aos cursos priorizaranse as persoas socias e/ou traballadoras de empresas cooperativas e de economía social. Unha vez feita a preinscrición, o alumnado recibirá comunicación, vía correo electrónico, da aceptación da súa matrícula, as informacións sobre o inicio e o remate do curso e a documentación que debe achegar.

CAL É A OFERTA FORMATIVA?

A oferta formativa que se presenta desde o proxecto Equal Nexus Rede tenta cubrir o abano de necesidades detectadas na fase de estudo e análise previa, e componse dos seguintes cursos que se poderán realizar desde a Plataforma de teleformación Nexus Rede.

Cursos dirixidos a persoas socias e traballadoras de entidades cooperativas e de empresas de economía social en xeral:

1-Acceso á teleformación.

Curso dirixido a familiarizar o alumnado coa plataforma de teleformación Nexus Rede na que se van desenvolver os cursos ofertados. Contará con pequenos titoriais a xeito de guías visuais que lle irán mostrando como utilizar todas as ferramentas da Aula Virtual. Brindaráselle textos de apoio e o acompañamento dunha persoa titora para lle solucionar as dúbidas que poidan xurdir.

2-Coñecementos informáticos.

Neste curso estudarase o funcionamento do sistema operativo Windows XP, do procesador de textos Word e da folla de cálculo Excel. Tamén se estudará o funcionamento dos navegadores de internet e o correo electrónico. O obxectivo do curso é que o alumnado coñeza o funcionamento destas aplicacións e como lle poden facilitar o traballo no día a día da súa actividade laboral. O curso apóiase en guías visuais que lle mostran ao alumnado o funcionamento das distintas aplicacións, con explicacións claras e sinxelas. Complementáanse con textos e actividades prácticas de apoio para axudar a fixar o aprendido. Ao longo do curso, o alumnado contará co acompañamento dunha persoa titora que estará ao seu dispor para lle solucionar as dúbidas.

3- Formación Cooperativa Nivel Básico.

O seu obxectivo é darlles a coñecer ás persoas socias e traballadoras das cooperativas as particularidades desta fórmula societaria, e tamén as áreas que se deben ter en conta para un bo funcionamento desta. Comezarase cunha introdución ao cooperativismo, farase un achegamento á organización social e empresarial nas cooperativas, afondarase no réxime económico e fiscal propio e rematarase o curso facendo unha avaliación do cooperativismo.

Os materiais do curso, desenvolvidos por persoas expertas na materia, permitiránlle ao alumnado afondar nos contidos propostos cunhas personaxes que o guiarán no estudo dos diferentes temas. Durante todo o curso o alumnado terá ao seu dispor a figura dunha persoa titora para acompañalo na súa aprendizaxe.

4- Formación Cooperativa en Xestión e Dirección.

Dirixido a persoas socias e/ou traballadoras co obxectivo de fortalecer as habilidades de planeamento e xestión das persoas que desenvolvan a función xerencial e directiva das cooperativas. Prestaráselle especial atención ás áreas de comunicación, liderado, planificación estratéxica, formación de equipos, *márketing*, etc.

Persoas expertas nesta materia encargáronse de desenvolver uns materiais deseñados para facilitar o achegamento ás temáticas propostas. Ao longo de todo o curso o alumnado terá á súa disposición a figura dunha persoa titora para acompañalo na súa aprendizaxe, o que lle permitirá afondar nos temas do seu interese e resolver as dúbidas.

5-Curso de Habilidades Sociais en Cooperativas e Entidades de Economía Social.

Este curso desenvolverase e dous niveis.

5.1. *Habilidades Sociais en Cooperativas e Entidades de Economía Social I.* O seu obxectivo é proporcionarlles aos participantes un conxunto de habilidades cognitivas, emocionais, verbais e non verbais que permitan aprender e mellorar as condutas sociais, recoñecendo, identificando e avaliando os déficits en percepción social debidos aos erros na comunicación interpersonal. Este curso está dirixido a socios novos ou a persoas traballadoras en situación de acceso á categoría de socios. O curso desenvolverase na modalidade mixta: unha parte seguirase a través de

teleformación, desde a Plataforma Nexus Rede, e outra desenvolverase de xeito presencial en sesións grupais nas que, coa dirección dunha persoa experta, se levarán á práctica e se experimentarán as distintas materias estudadas. Durante a fase de teleformación, o alumnado contará coa titorización permanente que lle vai permitir avanzar sen problemas no seguemento do curso.

5.2. Habilidades Sociais en Cooperativas e Entidades de Economía Social II. O obxectivo deste curso avanzado é afondar nas temáticas desenvolvidas no nivel básico e complementar esta formación traballando aspectos específicos coma o liderado, a motivación, a resolución de conflitos, a negociación e a mediación, as técnicas para falar en público e un achegamento ao tratamento do *mobbing*. O curso diríxese a socios cooperativistas, traballadores en situación de acceso á categoría de socios e persoas representantes de empresas de economía social que fixesen o curso de nivel I e que estivesen interesados en facer o de nivel II. O curso desenvolverase na mesma modalidade mixta ca no nivel I.

Curso destinado a persoas representantes de entidades participantes en procesos de asesoramento presencial desenvolvidos polas medidas de acción do Proxecto Equal NEXUS REDE

6-Autoavaliación e itinerarios de mellora.

Proporcionará as ferramentas precisas para levar a cabo procesos de autoavaliación e itinerarios de mellora en materia empresarial e xerencial cooperativa. A formación deste módulo actuará como complemento aos procesos de asesoramento presencial desenvolvidos polas medidas de acción do Proxecto Equal NEXUS REDE. Contarase cunha guía visual que actuará como apoio na aprendizaxe do funcionamento das ferramentas TIC de autoavaliación. Por outra banda, persoas titoras expertas na materia acompañarán o alumnado, apoiaranno e resolverán as dúbidas xurdidas.

A PLATAFORMA DE TELEFORMACIÓN NEXUS REDE.

O proxecto Equal Nexus Rede conta cunha aula de formación virtual á disposición das persoas e entidades beneficiarias. Esta plataforma é froito das boas prácticas desenvolvidas no marco do Proxecto Equal Espadelada e é unha mostra da aposta pola transferencia das boas prácticas desenvolvidas e da optimización dos recursos dispoñibles.

Á plataforma de teleformación Nexus Rede accédese a través da páxina web do proxecto www.nexusrede.org , seguindo a ligazón indicada.

MÓDULO: HABILIDADES SOCIAIS EN COOPERATIVAS E EMPRESAS DE ECONOMÍA SOCIAL

Indice

UNIDADE DIDÁCTICA 1.Habilidades Sociais

- 1.1. Obxectivos.
- 1.2. Introducción.
- 1.3. Definición.
- 1.4. Factores máis importantes que fan que unha persoa sexa socialmente hábil.
- 1.5. Características das habilidades sociais.
- 1.6. Condutas socialmente habilidosas.
- 1.7. Ámbito de aplicación.
- 1.8. Resumo.
- 1.9. Bibliografía.

UNIDADE DIDÁCTICA 2.A comunicación

- 2.1. Obxectivos.
- 2.2. Introducción.
- 2.3. Definición e elementos da comunicación.
- 2.4. Comunicación verbal e non verbal.
- 2.5. Barreiras na comunicación.
- 2.6. Escoita Activa.
- 2.7. Empatía.
- 2.8. Resumo.
- 2.9. Glosario.
- 2.10. Recursos.

UNIDADE DIDÁCTICA 3.A asertividade

- 3.1. Obxectivos.
- 3.2. Introducción.
- 3.3. Definición.
- 3.4. Características das persoas asertivas.
- 3.5. Vantaxes de ser asertivos.
- 3.6. Características das persoas pasivas.

- 3.7. Inconvenientes das persoas pasivas.
- 3.8. Características das persoas agresivas.
- 3.9. Inconvenientes das persoas agresivas.
- 3.10. Estilos de resposta e comunicación non verbal.
- 3.11. Defender os propios dereitos.
- 3.11. Recomendacións xerais para dicir NON.
- 3.13. Recomendacións para solicitar un cambio de conducta.
- 3.14. Expressar e recibir críticas.
- 3.15. Outorgar e recibir eloxios.
- 3.16. Pedir favores
- 3.17. Actividades.
- 3.18. Resumo.
- 3.19. Glosario.
- 3.20. Recursos.

UNIDADE DIDÁCTICA 4.A autoestima

- 4.1. Obxectivos.
- 4.2. Introducción.
- 4.3. Que é a autoestima?
- 4.4. Como adquirimos a autoestima?
- 4.5. Características das persoas con autoestima baixa.
- 4.6. Características das persoas con autoestima alta.
- 4.7. Condutas que diminúen a autoestima.
- 4.8. Coñecer os nosos aspectos positivos (luces) e negativos (sombas).
- 4.9. Os pensamentos irracionais:
 - 4.9.1. O pensamento.
 - 4.9.2. Pensamentos irracionais.
 - 4.9.3. Tipos de pensamentos irracionais.
- 4.10. Consellos prácticos para mellorar a autoestima
- 4.11. Resumo.
- 4.12. Glosario.
- 4.13. Recursos.

UNIDADE DIDÁCTICA 5. Adaptación aos cambios-flexibilidade

5.1. Obxectivos.

5.2. Introducción.

5.3. Que podemos facer para responder a esta situación de cambio continuo?

5.4. A resistencia ao cambio.

5.5. Causas da resistencia ó cambio.

5.6. Pautas para afrontar o cambio.

5.7. Resumo.

5.8. Glosario.

5.9. Recursos.

Anexos

Anexo 1. Distancia persoal

Anexo 2. A comunicación en cadea

Anexo 3. Círculo pechado da falta de autoestima

Anexo 4. Círculo pechado da autoestima alta

Anexo 5. Historia da ra cocida

Anexo 6. Resumo do libro “¿Quién se ha llevado mi queso?”

UNIDADE DIDÁCTICA 1. Habilidades Sociais

1.1. Obxectivos

Obxectivo xeral:

- Coñecer o fundamento, o uso e as vantaxes das habilidades sociais nas distintas relacións interpersoais que se producen ao noso arredor.

Obxectivos específicos:

- Coñecer que son as habilidades sociais e as vantaxes que posúen todas aquelas persoas socialmente hábiles.
- Identificar as características das habilidades sociais.
- Valorar a importancia das habilidades sociais, en xeral, para calquera ámbito onde se produza unha relación social e, en concreto, no contexto laboral.
- Descubrir as condutas socialmente habilidosas e reflexionar sobre as dun mesmo e as dos demais.

1.2. Introducción

Unha das partes máis importantes da nosa vida son as relacións sociais. En cada unha das cousas que facemos hai un compoñente de relación cos demais que determina en gran medida (facilitando ou entorpecendo) a busca da nosa felicidade.

Raramente no día a día imos poder escapar dos efectos das relacións sociais, xa sexa no noso lugar de traballo, de estudo, nos nosos ratos de ocio ou dentro da nosa propia familia. Unha interacción pracenteira en calquera destes ámbitos fainos sentir felices, co que desenvolvemos as nosas tarefas con maior eficacia. De feito, unha baixa competencia nas relacións interpersoais pode levar ao fracaso nun traballo, nos estudos, na familia, etc..

É unha crenza común que a simpatía e o atractivo social dalgunhas persoas é innato. Con todo, está claro que é algo que se adquire a través de experiencias que nos van modelando ata facernos expertos nestas habilidades.

Tamén é certo que algúns afortunados/as teñen estas habilidades sociais de forma natural, case innata, e aplícanas a cotío sen esforzo ningún. Pero isto non

nos debe desanimar porque o máis común dos mortais tamén pode aprender a comunicarse mellor.

1.3. Definición

Caballo (1986): "A conduta socialmente habilidosa é ese conxunto de condutas emitidas por un individuo nun contexto interpersonal que expresa os sentimentos, actitudes, desexos, opinións ou dereitos de ese individuo dun modo adecuado á situación, respectando esas condutas nos demais, e que xeralmente resolve os problemas inmediatos da situación mentres minimiza a probabilidade de futuros problemas."

Desta definición podemos salienta e tirar varias ideas de grande interese para a vida cotiá:

1.- **Contexto interpersoal.** Hai que examinar o contexto: con quen, cando e como se emiten as respostas habilidosas.

2.- **Respecto ás condutas dos demais.** Tan habilidoso é expresar un cumprimento, como aceptalo de maneira axeitada. A forma como reaccionamos ás condutas dos demais teñen sempre as súas consecuencias.

3.- **Resolución e minimización dos problemas.** As habilidades sociais están orientadas a un/s obxectivo/s. Estes obxectivos poden ser de varios tipos:

a) Obxectivos materiais - Efectividade nos obxectivos

(Ex. conseguir unha mellora no horario para a conciliación da vida laboral e familiar).

b) Obxectivos de manter ou mellorar a relación - Efectividade da relación

(Ex. non ter un conflito cun/nha socio/a)

c) Obxectivo de manter a autoestima - Efectividade no respecto a un mesmo

(Ex. non sentirnos inferiores se non nolo conceden, nin criticarnos por iso).

1.4. Factores máis importantes que fan que unha persoa sexa socialmente hábil

- Calidade na forma na que nos comunicamos.
- Ter un comportamento positivo.
- Capacidade de toma de decisións.
- Ter alta autoestima.

1.5. Características das habilidades sociais

- Son comportamentos que podemos aprender (non son innatos).
- Supoñen ter iniciativas e respostas adecuadas.
- Aumentan cando vemos que teñen resultado nas relacións que establecemos coas persoas.
- Implican que nos sintamos máis seguras/os, de xeito que a nosa autoestima sobe.

1.6. Condutas socialmente habilidosas

- Dar e recibir cumprimentos.
- Expresar e recibir queixas/críticas.
- Dicar "non".
- Pedir favores.
- Preguntar "Por que".
- Iniciar e manter conversas.
- Expresar amor, agrado e afecto.
- Defender dereitos propios.
- Expresar opinións persoais.
- Expresar molestia ou enfado.
- Solicitar cambios de comportamento.
- Comunicar empatía.
- Comunicación non verbal adecuada.
- escoitar activamente.
- Tomar decisións.
- Afrontar conflitos.

1.7.As condutas habilidosas non se enmarcan nun único contexto ou ámbito senón que a súa aplicación pode establecerse en:

- Lugares de consumo.
- Contexto laboral.
- Familia.
- Amigos/tempo de ocio.
- Entrevistas de traballo.
- Escola.

1.8.Resumo

As **condutas** (verbais e non verbais) que facilitan as relacións interpersoais en **diversos ámbitos da nosa vida** (traballo, familia, amigos...) coñécense como habilidades sociais. Estas habilidades son valoradas cada vez máis nas empresas, posto que inflúen en xeral nun mellor rendemento desta, pois:

- Facilitan a comunicación entre compañeiras/os ou socias/os.
- Reivindican os propios dereitos sen negar os alleos.
- Evitan a ansiedade en situacións difíciles ou cambiantes.
- Potencian a nosa capacidade para resolver problemas e render cunha meirande eficacia.
- Axudan a mellorar a nosa autoestima.

Como calquera outra habilidade ou destreza, pódese aprender por observación de modelos e pola técnica de ensaio/ erro. A medida que vexamos os seus resultados positivos, empregarémolas cada vez máis.

Ánimo no voso adestramento e posta en práctica!

1.9.Recursos

Autor: Vicente E. Caballo

Título: Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales.

Editorial: Siglo Veintiuno de España Editores,S.A.

Descrición: Coñecemento teórico- práctico das habilidades sociais.

Importancia: recomendado.

UNIDADE DIDÁCTICA 2.A comunicación

2.1. Obxectivos

Obxectivos Xerais

- Desenvolver e mellorar as habilidades de comunicación eficaz nas distintas relacións interpersoais para expresarnos con seguridade, convicción e credibilidade, logrando así que a nosa naturalidade poida manifestarse sen temor facendo chegar a nosa mensaxe de forma eficaz.

Obxectivos Específicos

- Analizar os diferentes compoñentes que interveñen no proceso da comunicación.
- Distinguir as distintas barreiras que xorden na comunicación.
- Minimizar os erros da comunicación debidos ás barreiras do contorno, do emisor e do receptor.
- Expresarse correctamente e ser entendido polo interlocutor.
- Aplicar os elementos da escoita activa.
- Crear un clima agradable utilizando a empatía.

2.2. Introducción

En calquera relación humana danse fenómenos de comunicación. Ao falar, ao expresar emocións ou comportamentos comunicase, independentemente de que esta estea máis ou menos estruturada ou regrada, ou sexa máis ou menos consciente.

A maneira na que cada persoa se comunica e interpreta a comunicación é, en gran parte, aprendida no seu medio. Cada sociedade, cultura, familia e, por último, cada persoa, vai modulando como comunicarse e como interpretar as mensaxes comunicativas en función do seu marco de referencia.

2.3. Definición e elementos da comunicación

Comunicación: A capacidade que ten un individuo ou un grupo para:

Transmitir: as súas ideas e sentimentos a outros individuos ou grupos.

Recibir: as ideas e sentimentos doutros individuos ou grupos.

É importante diferenciar a simple información da auténtica comunicación:



Información: conxunto de datos, feitos ou acontecementos percibidos, recollidos, rexistrados ou acumulados, con independencia de que estes vaian ser ou non utilizados, comunicados.

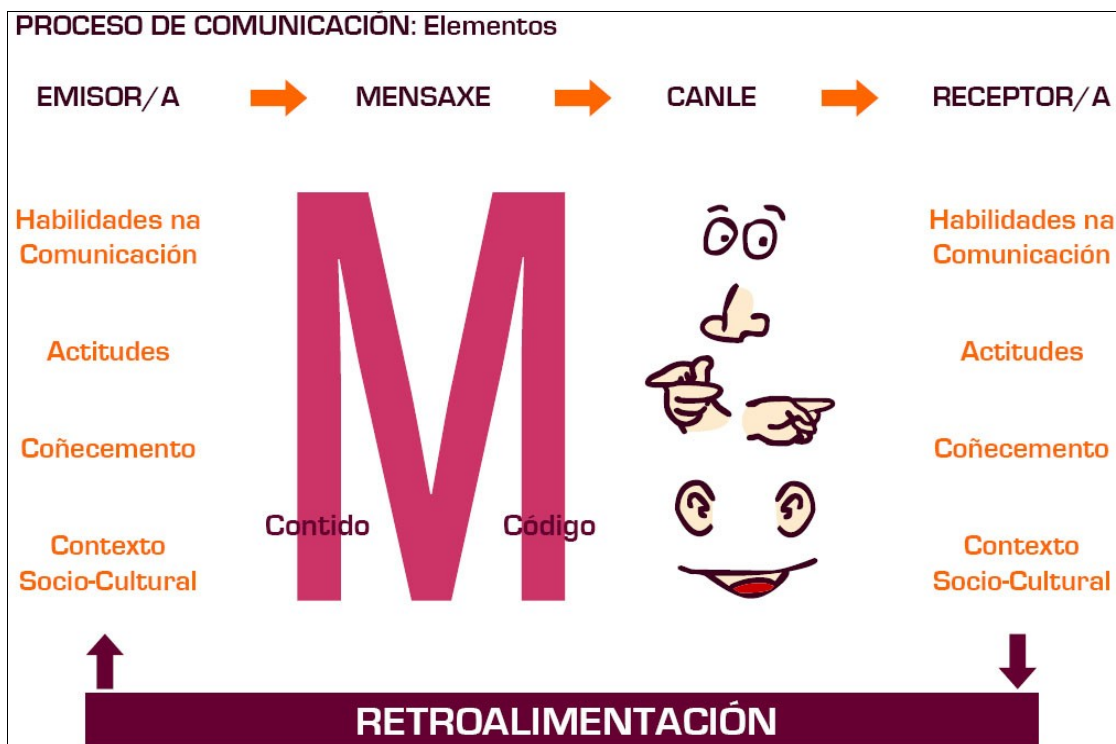
Comunicación: Refírese ao feito mesmo da transmisión desa información. Proceso de transmisión e recepción.

Na comunicación interveñen unha serie de **elementos**:

- ❑ **Emisor/a:** Persoa que produce a mensaxe. Posúe unhas determinadas habilidades na comunicación, unhas actitudes e coñecementos e está inmerso/a nun determinado contexto sociocultural.
- ❑ **Mensaxe:** é a idea, concepto ou sentimento que o emisor lle envía ao receptor .
- ❑ **Código:** sistema de signos que se combinan mediante regras coñecidas tanto polo emisor coma polo receptor para comprender a mensaxe.
- ❑ **Canle:** Sentidos (visual, auditivo, olfactivo...) a través dos cales enviamos e recibimos a mensaxe.
- ❑ **Receptor/a:** Persoa que recibe a mensaxe. Igual que o emisor/a, este posúe unhas determinadas habilidades na comunicación, unhas actitudes e coñecementos e está inmerso/a nun determinado contexto sociocultural.

A persoa que actúa como receptora é o branco da comunicación, debe ter unha actitude receptiva para descodificar a mensaxe:

- **Retroalimentación ou feed-back:** O que se produce entre o/a emisor/a e o/a receptor/a que propicia o entendemento da mensaxe, alternando ambos os dous os seus papeis.
- **Situación ou contexto social:** Lugar onde se desenvolve a comunicación e que condiciona o entendemento da mensaxe.



2.4. Comunicación verbal e non verbal

2.4.1. A comunicación verbal

Os compoñentes da conduta verbal son todos aqueles que fan referencia ao contido oral ou escrito da mensaxe.

2.4.1.1. Características desexables nunha linguaxe verbal axeitada:

- ❑ Planificada: que se axuste a un esquema previo.
- ❑ Axeitada: ao alcance do receptor/a.
- ❑ Estimulante: introducir de maneira gradual puntos de dificultade.
- ❑ Gramaticalmente correcta: evitar vulgarismos que desvirtúen o contido.
- ❑ Amena: utilizar exemplos, anécdotas ou experiencias que axuden a comprender e fixar a mensaxe.
- ❑ Carente de elementos de distracción ou molestia: retrousos, tics ou palabras sen sentido.
- ❑ Convincente: apoiada no entusiasmo.
- ❑ Controlada: mediante unha avaliación constante das reaccións das demais persoas.

2.4.1.2. Requisitos das mensaxes para que cheguen con claridade ao receptor e sexan entendidas:

Ordenadas: organizar a mensaxe dun modo simple.

Breves e claras: facilitar a comprensión.

Cortés: establecer unha relación positiva (entusiasta) cos/coas ouvintes.

Ilustrativas: as nosas intervencións complementaranse con exemplos.

Insistentes: repítense para asegurar a comunicación.

Completas: para asegurar a comprensión.

Información de retorno (*feedback*): atender as mensaxes que recibamos das nosas/os interlocutoras/es.

2.4.1.3. Elementos vocais ou paralingüísticos da comunicación.

Son aqueles elementos que non teñen en conta o contido da mensaxe, senón o xeito de enviala, o “como se di”.

A Voz.

O **volumen**. Non debe ser máis alto do necesario, se é máis alto denota certa agresividade; se é máis baixo dificulta o entendemento e impacienta o/a interlocutor/a.

A **entoación**. Empregar unha entoación monótona resulta aburrido e provoca que a outra persoa perda a atención e non chegue a captar a mensaxe. Variando a entoación, pódense enfatizar partes da mensaxe.

A **velocidade**. Falar demasiado rápido provoca nerviosismo na persoa que escoita e impide o entendemento; falar moi amodo impacienta e o receptor/a vai anticipando o que se lle vai dicir, o que pode provocar que non entenda correctamente.

A **pronuncia**. A claridade na transmisión lógrase vocalizando correctamente para que se diferencien as sílabas e os sons. Haise que esforzar por articular as palabras de maneira clara e limpa.

A **fluidez**. A forma de falar debe ser fluída e continua, cun ritmo axeitado que varíe segundo a énfase que se lle queira dar á mensaxe (podemos romper o ritmo se desexamos captar unha meirande atención) e cun ritmo correcto de respiración.

2.4.2. A comunicación non verbal

A comunicación verbal acompáñase de claves non verbais que matizan, subliñan, minimizan, etc., o que dicimos con palabras.

Só unha parte da conduta comunicativa é verbal, mentres que a maior parte é conduta non verbal. Pódese dicir que o 93% do impacto da totalidade dunha mensaxe é transmitido polos compoñentes non verbais da comunicación.

A comunicación non verbal afecta sobre todo a aspectos da relación persoal xa que transmite información sobre a personalidade, o status e a orixe social, e define relacións e actitudes interpersoais. Todo isto inflúe na aceptación do contido da comunicación.

A comunicación non verbal ten varias funcións:

- Apoia e complementa o comportamento verbal, enfatízao.
- Indica os sentimentos, expresa e comunica estados emocionais.
- Transmite actitudes: pracer, desagrado, dominación, submisión, etc..

- ❑ Regula a interacción coas demais persoas e a conversa.
- ❑ Orienta o xeito no que o comportamento verbal vai ser interpretado.

A linguaxe corporal pode ser **consciente** (levar un dedo á boca para indicar silencio, sinalar o reloxo para indicar que se quere rematar, levantar o polgar para mostrar acordo, etc.) ou **inconsciente** (a dilatación das pupilas indica aumento de interese; tocar a boca ou o nariz, dubida; inclinar a cabeza cara a un lado cando se está interesado/a, etc.).

2.4.2.1. Principais formas de comunicación non verbal



Os xestos:

Son os movementos de mans, brazos, torso, pés, cara, cabeza, o sorriso, ademáns, etc.

Por exemplo:

Un amplo sorriso pode ser interpretado como un apoio para entusiasmar. Pregar o cello ou apuntar co dedo pódese interpretar como ameaza ou desaprobación.



Os ollos e a mirada:

A mirada e o enfoque dos ollos transmiten información.

Por exemplo:

Mostrar unha mirada afastada indica distracción.

Pola contra, unha mirada vivaz e atenta indica atención.



A postura:

Aspectos da postura expresan atención, tensión, aburrimiento.

Por exemplo:

Estar sentado/a recto/a pode transmitir receptividade.

Con todo, o feito de estar nunha posición reclinada transmite despreocupación.



Distancia:

A situación máis ou menos próxima entre o emisor e o receptor define a distancia emocional entre eles.

Por exemplo:

Estender a man marcando distancia, inclinarse cara a atrás afastándose da outra persoa, fuxir do contacto físico, etc. poden indicar non receptividade, desaprobación.



A aparencia, vestimenta:

Son aspectos que dependen dos estereotipos sociais e dos prexuízos das persoas. Debemos ser conscientes do efecto que producimos nas demais persoas.

Ver anexo 1. A distancia persoal.

2.5. Barreiras na comunicación

2.5.1. Ausencia ou deficiencia na comunicación

- Confundir información con comunicación e non comprobar o entendemento das mensaxes.
- Mensaxes mal estruturadas e ambiguas, enviadas a través de canles non adecuadas.
- Usar un código non compartido.
- Escasas habilidades verbais e non verbais, mala secuencialización da mensaxe.

2.5.2. Interpretación persoal

- Realizar interferencias ou suposicións pasando a información que nos chega por un “filtro persoal” conformado segundo as nosas experiencias, os coñecementos que posuímos, a nosa percepción, o papel e o status, a afectividade, os trazos da personalidade, as habilidades na comunicación e a recepción da mensaxe, etc.
- Por iso é imprescindible que o/a emisor/a e o/a receptor/a alternen os papeis para comprobar se a mensaxe vai no mesmo sentido no que se emitiu.

2.4.3. Discrepancias entre mensaxes verbais e non verbais

- Cando existe discrepancia entre a mensaxe verbal emitida e a non verbal que a acompaña, o receptor/a interpretará a mensaxe atendendo máis á linguaxe corporal ca á verbal, por ser a máis emocional e máis difícil de finxir.

2.4.4. Ambigüidade da información

- Información pouco clara, ambigua e mal elaborada.
- Subxectivismo: emítese a mensaxe en termos pouco precisos coa idea de que a mensaxe será entendida tal e como a cifrou o emisor/a.
- Imprecisión da mensaxe, uso dunha mesma linguaxe baleira que podería utilizarse e interpretarse en distintos contextos (que, finalmente, non di nada).

2.4.5. Defectos nas canles

- Enviar a información por canles non axeitadas (resolver un problema que se produce entre membros da cooperativa por teléfono).
- Ton de voz inadecuado, linguaxe difícil e técnica, moita distancia física entre quen emite e quen recibe, etc.

2.4.6. Comunicación en cadea: os rumores

- A información desvirtúase cando se transmite sucesivamente. Cada persoa interprétaa de forma persoal e, á súa vez, emítea xa transformada pola subxectividade, polo que a mensaxe chega deteriorada.

[Ver anexo 2. A comunicación en cadea.](#)

2.4.7. Ambiente non axeitado

- Mala iluminación, frío, ventilación, ruídos, etc.
- Disposición incorrecta do mobiliario e os/as receptores/as (por exemplo, non visualizar os/as asociados/as da cooperativa nunha reunión)
- Mala iluminación, frío, ventilación, ruídos, etc.
- Disposición incorrecta do mobiliario e os/as receptores/as (por exemplo, non visualizar os/as asociados/as da cooperativa nunha reunión)
- Mal clima de grupo. Mal clima de grupo.

2.4.8. Falta de atención do emisor/a e o receptor/a

2.4.8.1. Defectos por parte de quen fala:

- Non pensar o que se quere dicir, improvisar.
- Expresarse sen ter en conta se os demais entenden ou non.
- Pensar que todas as persoas teñen o mesmo nivel de coñecemento sobre o tema.
- Expresarse sen ter en conta as achegas importantes e sen seguir o razoamento das outras persoas.
- Dar moitos detalles que encobren a idea principal.
- Mostrarse egocéntrico, fixándose só nas súas propias ideas e sentimentos propostos.
- Impoñerlle a propia opinión ao grupo de maneira agresiva.

- Necesitar chamar a atención das/os demais e intervir sistematicamente.
- Intervir para atacar as persoas e salientar os erros do seu razoamento.

2.4.8.2. Defectos por parte de quen escoita:

- Non prestar atención, distraerse con facilidade.
- Fixarse en aspectos superficiais do que a outra persoa di, sen captar as súas ideas e sentimentos.
- escoitar pensando a resposta que se vai dar e preparala mentres o/a outro/a fala.
- Buscar dobres intencións no que din as/os demais. Sentirse atacada/o e adoptar unha postura de defensa.
- Non admitir opinións contrarias as súas.
- Molestarse porque outros/as teñan mellores ideas cás súas.
- Interromper o discurso do/a interlocutor/a para mostrar acordo ou desacordo, contar experiencias propias, ofrecer solucións, etc.

2.6. escoita Activa

2.6.1. Definición

Coa escoita sucede coma con outras funcións tan correntes coma, por exemplo, respirar. Todos temos que respirar pero moi poucos respiramos ben. É algo que nunca se nos ensina e, así e todo, é unha destreza que ocupa o 60% de nosa actividade comunicativa e que pode verse afectada pola falta de atención, motivación, concentración, ansiedade excesiva ...

Existen grandes diferenzas entre oír e escoitar.

Oír é un fenómeno de orde fisiolóxica. A nosa estrutura biolóxica permítenos percibir os sons en maior ou menor grao. Oír é simplemente percibir vibracións

de son. Oír é pasivo. Non podemos deixar de oír, a non ser que tapemos os oídos.

Escoitar é a capacidade de recibir, atender, interpretar e responder ás mensaxes verbais e outras expresións coma a linguaxe corporal. Significa entender, comprender e darlle sentido ao que se oe.

Ecositar=Oír+interpretar

Escoita Activa:

É o esforzo físico e mental de querer captar con atención a totalidade da mensaxe que se emite, tentando interpretar o seu significado correcto a través do comunicado verbal e non verbal que realiza o emisor, e indicándolle mediante a retroalimentación o que cremos que entendemos. Significa escoitar con atención e concentración ao/á interlocutor/a, o que nos capacita para entender o que se dixo e demostrarlle que está a ser ben interpretado/a.

2.6.2. Indicadores da Escoita Activa

- ☞ Expresar a disposición por escoitar, con frases coma:
 - “Pareces preocupada/o, se queres que falemos estou á túa disposición”.
 - “Gustaríame escoitar a túa opinión”.
 - Esta mañá a partir de.....estou libre, por se me queres contar...”
- ☞ Dar información cos acenos e co corpo:
 - Asumir unha postura activa.
 - Manter contacto visual.
 - Adoptar unha expresión facial de atención.
 - Adoptar incentivos non verbais “movemento de cabeza”.
 - Postura e xestos adaptados á mensaxe.
 - Murmuro de aprobación.

- 👂 Informar con palabras:

 - Ton e volume de voz axeitados.
 - Informar con palabras que estás a recibir o que che contan, que o comprendes ou necesitas aclaracións ou máis información, e de que te fas cargo do impacto emocional e das dificultades polas que está a pasar o/a interlocutor/a. Isto conséguese:
 - Parafraseando (repetir as últimas frases que di o outro)
 - Empregando expresións de resumo: “Se non entendo mal...”.
 - Expresións de reflexo ou empatía: “fágome cargo...”; “estouche escoitando e noto...”; “podo entender que te sintas así...”.

- 👂 Deixar falar.

Se se interrompe:

 - contribúese ao efecto recíproco de que ser tamén interrompido.
 - Pérdese a oportunidade de recoller información válida.

- 👂 Non ofrecer axuda ou solución prematuramente.

 - Ás veces abonda con sentirse escoitado/a.

- 👂 Non tratar de quitarlle importancia ao que a outra persoa está a dicir.

 - “Non será para tanto”; “preocúpate sen motivo ningún”, ...
 - pode ser interpretado como que non valoramos a importancia que ten para a persoa.

- 👂 Non contraargumentar.

 - Non caer no erro de responder “e eu tamén..” cando alguén che di “síntome mal”.

- 👂 Non xulgar ou valorar o que che din mentres estás a escoitar.

 - Un pequeno movemento de cabeza en sentido negativo pode ser abondo para que a persoa se

sinta xulgada e decida non seguir dando información.

- ☞ Evitar a síndrome do/a experto/a.
 - Ter a solución do problema antes de que a persoa remate a súa información.
- ☞ Ir por detrás do /da outro/a - aclarar situacións.
 - O emisor/a é quen sabe.
 - Formular preguntas para animar ao/á que fala a continuar.

2.7. Empatía

2.7.1. Definición

A empatía é unha destreza básica da comunicación interpersonal e pódese definir como:

A capacidade de poñerse no lugar do outro/a é comprender o que sente en cada momento. Implica entrar no mundo do outro/a e ver as cousas desde o seu punto de vista. Non obstante, non significa opinar o mesmo nin sentir o que el/ela sente senón tratar de aceptar e respectar as súas ideas e emocións, mostrar comprensión e interese polos problemas do outro/a e manifestar ganas de axudar aos demais. A empatía conleva saber sentir, saber entender e saber interpretar a mensaxe do/a interlocutor/a.

2.7.2. Vantaxes de posuír empatía

- Permite o entendemento sólido entre as persoas. É fundamental para comprender a mensaxe.
- Axuda a que as /os demais sentan que algún se preocupa por elas/eles.
- Conleva un sentimento de satisfacción por axudar ao outro/a.
- Axuda a comprender mellor o outro/a.
- Pode cambiar a disposición do interlocutor xa que se sente comprendido e baixa a garda.
- Pódese aprender das experiencias doutras persoas porque sentimos o que senten.

- Facilita a amizade e as relacións porque compartimos sentimentos comúns especiais.
- Axuda a ver distintos puntos de vista.
- Facilita o desenvolvemento da tolerancia.

2.7.3. Inconvenientes

- As outras persoas non compartirían os seus sentimentos connosco porque non se sentirían cómodos/as.
- Posiblemente terán menos ganas de escoitarnos e de intentar comprendernos.
- Será máis difícil ter relacións estreitas coas/cos demais.
- Non ser capaces de compartir con eles/elas sentimentos e emocións.

2.7.4. Pautas para comunicar empatía

- Atención intensa para captar a mensaxe do interlocutor/a.
- Observar e escoitar QUE di e COMO o di (xestos, ton, actitude, etc.).
- Preguntar se cremos que non captamos a mensaxe: intervir, estar activos/as.
- Falar desde a perspectiva do outro/a: pórse na súa situación para comprender mellor os seus motivos.
- Crear unha conversa fluída: a outra persoa expresarase con máis liberdade e nós teremos máis datos para entender os seus puntos de vista.
- Referirnos na conversa ao que dixo a outra persoa e o que observamos nela.
- Cumprir as expectativas da persoa, o que nos está a “pedir” coa súa mensaxe. Contestar á mensaxe cunha resposta verbal e corporal acorde ao estado de ánimo de quen nos fala.
- Facer saber que comprendemos o seu estado de ánimo antes de pasar a tratar a/s solución/s ou de cambiar de tema.

2.8. Resumo

Comunicación:

A capacidade que ten un individuo ou un grupo para:

transmitir: as súas ideas e sentimentos a outros individuos ou grupos e ...

recibir: as ideas e os sentimentos doutros individuos ou grupos.

Para que a comunicación sexa correcta, o que di o/a emisor/a debe ser igual ao que entende o/a receptor/a.

Elementos da comunicación:

Emisor/a, mensaxe, código, canle, receptor/a, retroalimentación ou *feedback*, situación ou contexto social.

Tipos de comunicación:

- Comunicación verbal: linguaxe oral ou escrita.
- Comunicación non verbal: Son acenos ou sinais (xestos faciais, distancia, mirada, aparencia, postura...) que apoian a linguaxe verbal para comunicar mellor as emocións, os sentimentos, as ideas, as opinións e tamén para ser un conversador habelencioso.

Para unha comunicación eficaz debe existir a concordancia entre ambas as dúas: comunicación verbal e non verbal.

Barreiras que dificultan a comunicación:

- Ausencia ou deficiencia na comunicación.
- Interpretación persoal.
- Discrepancias entre mensaxes verbais e non verbais.
- Ambigüidade da información.
- Defectos nas canles.
- Comunicación en cadea: os rumores.
- Ambiente non axeitado.
- Falta de atención do emisor/a e o receptor/a.

Defectos por parte de quen fala:

Non pensar o que se quere dicir, improvisar.
Expresarse sen ter en conta se os demais entenden ou non.
Pensar que todas as persoas teñen o mesmo nivel de coñecemento sobre o tema.
Expresarse sen ter en conta as achegas importantes e sen seguir o razoamento das outras persoas.
Dar moitos detalles que sencobren a idea principal.
Mostrarse egocéntrico, fixándose só nas ideas propias e sentimentos propostos.
Impoñerlle a propia opinión ao grupo de forma agresiva.
Necesitar chamar a atención das/os demais e intervir por sistema.
Intervir para atacar as persoas e salientar os erros do seu razoamento.

Defectos por parte de quen escoita:

Non prestar atención, distraerse con facilidade.
Fixarse en aspectos superficiais do que a outra persoa di sen captar as súas ideas e sentimentos.
Escoitar pensando a resposta que se vai dar e preparala mentres o/a outro/a fala.
Buscar dobres intencións no que din as/os demais. Sentirse atacada/o e adoptar unha postura de defensa.
Non admitir opinións contrarias ás propias.
Amolarse porque outros/ras teñan mellores ideas cás súas.
Interromper o discurso do/a interlocutor/a para mostrar acordo ou desacordo, contar experiencias propias, ofrecer solucións, etc.

Débense prever todas estas atranco para podelos superar e ser un comunicador habelencioso capaz de facer chegarlles aos/ás receptores/as a mensaxe.

Regras para escoita activa:

Expresar a disposición por escoitar.
Dar información cos acenos e co corpo.
Informar con palabras. Resumir o que o di outro/a.
Deixar falar. Non interromper.
Non ofrecer axuda ou solución prematuramente.
Non tratar de quitarlle importancia ao que a outra persoa está a dicir.
Non contraargumentar.
Non xulgar ou valorar o que che din mentres estás a escoitar.
Evitar a síndrome do/a experto/a.
Ir por detrás do /da outro/a - aclarar situacións.

Empatía

A capacidade de poñerse no lugar do/a outro/a é comprender o que sente en cada momento.

Pautas para comunicar empatía:

Atención intensa para captar a mensaxe do interlocutor/a.
Observar e escoitar QUE di e COMO o di (xestos, ton, actitude, etc.).
Preguntar se cremos que non captamos a mensaxe: intervir, estar activos/as.
Falar desde a perspectiva do/a outro/a: imaxinarse na súa situación para comprender mellor os seus motivos.
Crear unha conversación fluída: a outra persoa expresarase con máis liberdade e nós teremos máis datos para entender os seus puntos de vista.
Referirnos na conversa ao que dixo a outra persoa e o que observamos nela.
Cumprir coas expectativas da persoa, o que nos está a “pedir” coa súa mensaxe. Contestar a mensaxe cunha resposta verbal e corporal acorde co estado de ánimo da persoa que nos fala.
Facer saber que comprendemos o seu estado de ánimo antes de pasar a tratar a/s solución/s ou de cambiar de tema.

2.7.Glosario

Comunicación: Proceso por medio do cal unha persoa se pon en contacto con outra a través dunha mensaxe e espera que esta última lle dea unha resposta, xa sexa unha opinión, unha actitude ou unha conducta.

Retroalimentación ou *feed-back*: Prodúcese entre o/a emisor/a e o /a receptor/a e propicia o entendemento da mensaxe, alternando ambos os dous os seus papeis. Dar e recibir información.

Barreiras na comunicación: Todo aquilo que dun modo ou outro dificulta a recepción, a interpretación e a comprensión dunha mensaxe.

Empatía: a habilidade para entender as necesidades e os sentimentos dos/as demais. Consiste en poñerse no lugar do outro/a e entender os seus motivos aínda que non os compartamos.

Escoita activa: capacidade de captar e comprender o que o noso/a interlocutor/a di e sente ao tempo que lle damos información de que estamos a recibir o que nos transmite).

2.8. Recursos

Bibliografía:

Autor: Vicente E. Caballo

Título: Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales.

Editorial: Siglo Veintiuno de España Editores, S.A.

Descripción: Coñecemento teórico- práctico das habilidades sociais.

Importancia: recomendado.

Autor: Dale Carnegie

Título: Hable más eficaz

Editorial:

Descripción: Un libro de axuda para falar en público dunha forma rápida e fácil.

Importancia: recomendado.

Autor: Amador

Título: Guía práctica de la relajación.

Editorial: Edaf. Barcelona

Descripción: Explicación teórico – práctica de técnicas de respiración e masaxe.

Importancia: recomendado.

Ligazóns de interese:

- www.aulafacil.com/Hablarpublico/Cursohp.htm

(Curso de balde sobre falar en público, o medo a falar en público, preparación da intervención, estilos de intervención, etc.)

- www.geocities.com/elcomercial/escucha/inicio.htm

(Escoita activa e empatía)

UNIDADE DÁCTICA 3. A asertividade

3.1. Obxectivos

Obxectivo xeral:

- Desenvolver condutas que axudaran a expresar os nosos dereitos e opinións, a solucionar pequenos problemas, de forma positiva e adaptada, que se producen nas relacións sociais e a ampliar e manter a nosas amizades e relacións en xeral.

Obxectivos específicos:

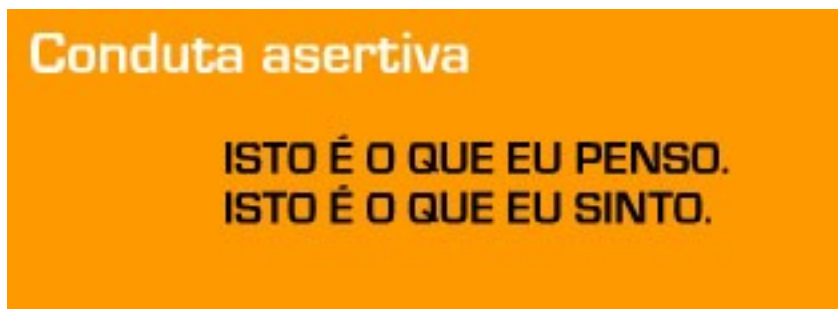
- Distinguir entre os diferentes estilos de comportamento: asertivo, pasivo agresivo.
- Analizar as características dos distintos estilos de comportamento.
- Relacionar as consecuencias positivas e negativas dos diferentes estilos de comportamento.
- Coñecer os dereitos asertivos de cada individuo.
- Saber negarte a algo que che piden e che prexudica.
- Solicitar cambios de conducta de forma asertiva.
- Expresar críticas e recibilas de forma asertiva.
- Outorgar e recibir eloxios de forma asertiva.
- Pedir favores de forma asertiva.

3.2. Introducción

Existen tres clases de condutas ou estilos de actuar nas relacións sociais: a conducta asertiva, a pasiva e agresiva. A conducta desexable na relación cos demais é a ASERTIVA. A pasiva non chega e a agresiva pásase. A conducta ou a persoa asertiva garantiza os seus dereitos sen menosprezar os dos/as demais. O aumento da autoestima é o premio.

3.3. Definición

ASERTIVIDADE: É a expresión adecuada de calquera emoción cara outra persoa. Ser asertivo/a consiste en facerse valer, e ser capaz de dicir, “non grazas” e defender os seus dereitos e posturas con confianza en si mesmo/a sen lesionar os dereitos das demais persoas.



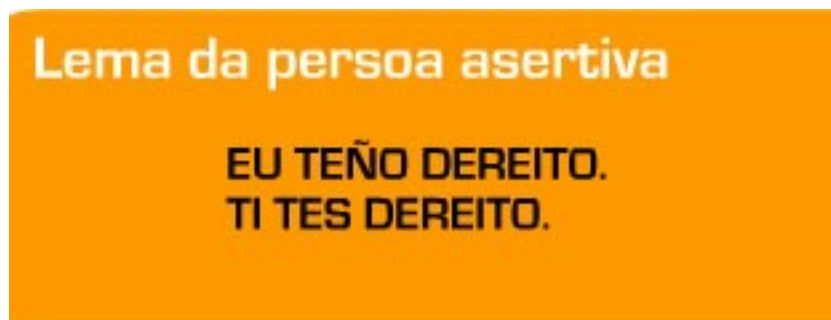
3.4. Características das persoas asertivas

- Maníñanse como son, din o que pensan e senten sen agredir.
- Comuníñanse a tódolos niveis: verbais, corporais, emocionais.
- Son directas, claras, sinceiras, transparentes e oportunas.
- Saben dicir NON si convén á situación.
- Defende o seu espacio vital e os seus dereitos, respectando os/as dos/das demais.
- Exercen poder e autoridade, sen abusar deles.
- Aceptan ás persoas pero elixe as súas amizades.
- Expoñen o que non lle gusta doutras persoas.
- Controlan as súas ansiedades e resentimentos para poder comportarse asertivamente.
- Saben que teñen dereito ao respecto pero non ao afecto de todo o mundo.
- Son responsables de si mesmos/as pero non doutros/as.
- Séntense libres.

3.5. Vantaxes de ser asertivos

- Permite que as/os demais coñezan cal é a nosa postura e sentimentos.
- Evita que se aproveiten de nós.

- Fai sentirse ben por que non temos que facer algo que non queiramos facer.
- Permite tomar a nosas propias decisións e dirixir a nosa vida.
- Fai sentirse mellor por ser capaz de expresar as opinións, aínda que non se conseguiran outros obxectivos.
- Aumenta a confianza nun mesmo.



3.6. Características das persoas pasivas

- Teñen moita dificultade para expresar os seus sentimentos, pensamentos e opinións.
- Son incapaces de dicir NON.
- Deixan que os demais violen os seus dereitos.
- Non se senten libres.
- Sirven os intereses e satisfán as necesidades doutros/as.
- Renuncian a expresión clara e directa dos verdadeiros sentimentos.
- Permiten que os demais decidan e dirixan as súas accións.

3.7. Inconvenientes das persoas pasivas

- Séntense incomprendidos.
- Séntense mal consigo mesmos.
- Os demais non chegan a comprendelos ben.
- Séntense enfadados por non conseguir o que queren.
- Teñen unha imaxe pobre de eles mesmos.
- Fanse dano a un mesmo.



3.8. Características das persoas agresivas

- Violan os dereitos dos/as demais.
- Ofenden, insultan, ameazan, humillan e son moi hostís. Poden expresalo de forma directa ou indirecta.
- Non teñen un control racional do seu comportamento.
- Só buscan satisfacer as súas necesidades a costa do que sexa ou de quen sexa.

3.9. Inconvenientes das persoas agresivas

- Séntense enfadados.
- Séntense sen control.
- Non lle gustan os demais.
- Fai dano ós demais.
- Crease Conflictos interpersoais.



3.10. Estilos de resposta e comunicación non verbal

CONDUCTA	PASIVA	ASERTIVA	AGRESIVA
VOZ	-Débil, vacilante e demasiado suave -Dúbidas e queixas continuas	-Firme, sostida, clara e enfática -Ton variado	-Moi firme, sarcástica ou fría, estridente, berrona
PAUTAS DE EMISIÓN	- Dubitativa e con moitas pausas. - Cambios bruscos de velocidade - Frecuentes rasquizos	- Fluidez, sen vacilación, énfases en palabras clave, - Ritmo sostido	- Totalmente fluída - Énfases nas palabras acusatorias - Moi rápida
EXPRESIÓN FACIAL	-Sorriso inseguro se está enfadada/o ou si se lle critican. -Arruga o ceño cando está enfadado/a -Boca apretada, falta de control	-Sorrí cando está contenta/o. -Vira o fociño -Normalmente faz relaxada	-Sorriso requivado e irónico -Cellas arqueadas -Queixo cara arriba
CONTACTO OCULAR	- Evasivo - Mirada baixa	-Mirada directa, non retadora	- Mirada de arriba abaixo, directa e desafiante - Apunta co dedo
MOVEMENTOS CORPORAIS	-Mans tortas ou apretadas -Ombreiros encollidos -Mans na boca -Movemento nervioso	-Movementos amplos e pausados de mans e brazos -Brazos cruzados en sinal de protección -Sentado en forma recta ou relaxada -Cabeza recta	-Golpea co puño. Tende a invadir o espacio alleo -Brazos cruzados en sinal de alexamento -Camiña arredor -Cabeza inclinada
CÓMO PENSAN	-“Se digo o que penso, que van a pensar de min?” -“Debo sacrificarme se quero que me aprecien” -“É mellor que decidan por min”	- “Digo o que sinto aínda que non che guste” - “Teño dereito a cometer erros” - Os teus dereitos importan igual ca os meus”	-“A vida é un xogo e agora eu teño as mellores cartas” -“Si eu non piso, písanme a min” -“Ante a dúbida, man dura”
CÓMO SENTEN	-Ansiedade, estres, angustia, depresión. -Autoestima baixa Constante sensación de culpabilidade -Impotencia	-Seguridade ante as relacións máis difíciles -Alta autoestima -Reflexivos/as	-Falsa sensación de control e benestar. -Medo obsesivo a perder o mando -Desconfianza e soidade

3.11. Defender os propios dereitos

Defender os dereitos de cada un supón facerlles entender ós demais que están tratándonos inxustamente ou que fan algo que non nos gusta ou prexudica. Os demais tamén teñen os mesmos dereitos. O dialogo respectuoso e asertivo é a mellor habilidade social para que todo funcione mellor.

Consta de tres fases:

- Ser consciente de que temos eses dereitos.
- Comprender cando violaron eses dereitos.
- Comunicarllo ós/ás demais.

3.12.Recomendacións xerais para dicir NON

- Dicir simplemente NON. Dar a razón da negativa pero sen necesidade de xustificar a resposta nen dar escusas.
- Si se necesita, pedir tempo para pensalo.
- Repetir NON si nos presionan e apelar a que non insistan, sen desviarnos do tema.
- Cargar ca responsabilidade das propias decisións.

Exemplos:

Asertiva

Ánxela traballa nunha cooperativa de viño do ribeiro. Por exceso de traballo están facendo quendas os sábados. O venres vai librar o cal lle ben fantástico para descansar e dedicar tempo as súas actividades de ocio e familia, posto que vai facer unha ruta de sendeirismo e xa quedara con máis xente.

- *Aí ben Martiño, seguro que quere lle cambie a quenda outra vez (pensou)*
- *Escoita Ánxela, o venres quería ir facer unhas compras para amoblar o piso novo....penso que non terás ningún problema en cambiarme a quenda.*
- *Non, non podo.*
- *Veña muller, é un favor que che estou pedindo de compañeiro a compañeira.*
- *de verdade que o sinto pero non.*
- *Veña non sexas teimuda. Unha vez por min e outra por ti!*
- *Síntoo, noutra ocasión non me importaría facercho, pero agora, por favor, non insistas máis.*

Pasiva

Ánxela traballa nunha cooperativa de viño do ribeiro. Por exceso de traballo están facendo quendas os sábados. O venres vai librar o cal lle ben fantástico para descansar e dedicar tempo as súas actividades de ocio e familia, posto que vai facer unha ruta de sendeirismo e xa quedara con máis xente.

- *oh non! por alí chega Martiño, seguro que quere lle cambie a quenda outra vez (pensou)*

- *Escoita Uxía, o venres quería ir facer unhas compras para amoblar o piso novo....penso que non terás ningún problema en cambiarme a quenda.*

-*Bueno, a verdade é que...*

- *Veña muller, é un favor que che estou pedindo de compañeiro a compañeira.*

-*Pois....é que non sei....por que...*

- *Veña non sexas teimuda. Unha vez por min e outra por ti!*

- *Bueno,vale dacordo.*

3.13. Recomendacións para solicitar un cambio de conducta

- **Descibir o cambio de conduta sen atacar, sen censurar.** Dirixir a corrección á conduta, non á persoa. Ser breve ó describila.
- **Sinalar os sentimentos** ó respecto en primeira persoa.
- **Establecer as consecuencias** que derivan da conduta.
- **Recoñecer os sentimentos do/a outro/a.**
- **Formular claramente o que se espera, sen censura.** Pedir un cambio de conduta específico.
- **Ou pedir suxerencias a outra persoa.**
- **Comezar e rematar a conversación en ton positivo e intentar chegar a un acordo.**

Exemplo 1:

Queres que o teu compañeiro/a deixe de fumar mentres se traballa:

*Ánxela, cando respiro o fume dos teus cigarrillos síntome fatal, por que me fai tusir e dóeme a cabeza. Comprendo que a ti che guste moito fumar, *pero gustaríame que cando teñas ganas de fumar, saíras a rúa.*

Exemplo 2:

Queres que o teu compañeiro/a deixe de fumar mentres se traballa:

Ánxela, cando respiro o fume dos teus cigarrillos síntome fatal, por que me fai tusir e dóeme a cabeza. Comprendo que a ti che guste moito fumar, pero que se che ocorre que poderíamos facer?

3.14. Expresar e recibir críticas

Criticar é vulgar, opinar sobre os demais, sobre o que fan. Hai crítica positivas e negativas. As positivas (xustas) opinan sobre algún comportamento noso, pero axudan, din como facelo mellor. As críticas negativas son destructivas, fastidian, desaniman e nos poñen de mal humor. Non axudan en nada, só ridiculizan todo o que facemos.

Debemos aprender a facer críticas constructivas e saber defendernos das críticas inxustas.

3.14.1. Expresar críticas

• **Antes de facer críticas debemos preguntarnos:**

1. Merece a pena criticar a conduta?
2. Estamos sendo obxectivos/os?
3. Temos hábitos de criticar ou “ver” sempre o negativo dos/das demais e resaltalo así como de minimizar e obviar o positivo?

• **O proceso será:**

1. Expresar algo positivo do comportamento da outra persoa.
“Normalmente o fas moi ben ...”
2. Expresar entendemento, empatizar.
“Entendo que para ti...”

3. Aceptar algunha parte da responsabilidade.

“A min algunha vez tamén me pasa...” “tal vez eu...”

- Debemos procurar non reprender de forma directa e en público e propiciar, que a persoa perciba por si mesma que debe cambiar de conducta ou actitude.

3.14.2. Recibir críticas

Cando recibimos unha crítica podemos:

- **Pedir detalles:** para decatarnos ben das obxeccións.
- **Estar de acordo coa crítica:** Non poñernos a defensiva e si é certa recoñecelo dignamente.

Algunhas técnicas:

- **Aserción negativa:** Enfrontarnos a aceptar un erro sen excusas. “é verdade téis razón”.
- **Ignorar selectivamente:** Ignoramos as manifestacións inxustas ou ofensivas e apreciamos as expresións que non son destructivas.
- **Separalos temas:** Non mesturar unhas cousas cas outras, saber diferenciar para que non nos confundan. Por exemplo: que sexa moi amiga/o de alguén non quere dicir que sempre teñas que facer todo o que te pide.
- **Desarmala ira:** ignorar o contido da mensaxe airado/a e concentrar a nosa atención e conversación no feito de que a persoa está enfadada. Por exemplo: “falaremos diso cando queiras, pero antes tranquilízate”, “non vou facer caso do insulto”.
- **Ofrecer desculpas:** Recoñecer os sentimentos da outra persoa o que permite que esta se de conta do que sucedeu.

3.15. Outorgar e recibir eloxios

3.15.1. Outorgar eloxios

Tan importante é saber aceptar cumpridos que recibimos, como desenvolver a habilidade de expresar cumpridos sinceros ás persoas que nos

rodean, xa que a todo o mundo lle gusta sentirse querido, recompensado, valorado e apreciado polos demais, polo que si eloxiamos os demais, gañarémonos o seu aprecio, o seu cariño a súa consideración e a súa amizade.

Recomendacións:

- ☞ Comunicalos con sinceridade e naturalidade.
- ☞ Manter o contacto visual.
- ☞ Ser concreto/a para que sexan máis cribles.
- ☞ Empregar o nome da persoa.
- ☞ Ser directo/a e empregar frases como “eu”, “a min”, que expresan os nosos sentimentos. “gustoume como che quedou o traballo” en vez de “quedouche ben o traballo”.
- ☞ Podemos reforzalo facendo unha pregunta despois do cumprido. “quedouche ben o traballo, levouche moito tempo?”

3.15.2. Recibir eloxios

A hora de recibir un cumprido, debemos aceptalo, ó tempo que agradecemos o cumprido recibido, en lugar de negalo, ignoralo, rebatilo, minimizalo ou contestando con outro cumprido recibido.

Recomendacións:

- ☞ Non recorrer a falsa modestia cando nos recoñecen ou agradecen que fixemos algo ben.
- ☞ Aceptar con serenidade e con agrado.
- ☞ Non devolver o cumprido nin minimicemos os nosos méritos.
- ☞ Mellor é dar as grazas e facer comentarios como “a verdade é que me custou moito facelo” ou “alégrome de que te gustara”.

Exemplo:

- ☞ *Aquí tes Martiño, tal e como quedamos o traballo deixeiño listo, agora só queda a túa parte.*

- 👂 *Moitas grazas Ánxela, vexo que sempre cumpres cas datas propostas, para que logo digan que a palabra dunha muller non vale un alfinete, de onde sacaran iso?.*
- 👂 *Grazas , tiven que traballar a reo pero o final conseguín rematalo a tempo.*
- 👂 *Ademais esta ben elaborado, con gráficos e estatísticas...estame gustando moito*
- 👂 *Alégrome que che guste.*

3.16. Pedir favores. Peticións

Creemos que quenes nos rodean saben o que queremos ou necesitamos nun momento determinado, pero non sempre é así. Por iso convén transmitir indicios de nosos desexos e necesidades a outras persoas, e si se da o caso, pedir directamente favores. Temos dereito a pedilos: ó outro sempre lle queda a liberdade para dar ou negar. Evitemos o temor a que nos neguen o que solicitamos, e a deber favores si nos responden positivamente.

Empregar frases como:

- Importaríache...
- Serías tan amable...
- Por favor...
- Podías

3.17. Resumo

Podemos identificar tres estilos básicos da conducta interpersonal:

Estilo Pasivo:

- Sirve os intereses e satisfai as necesidades doutras persoas.
- Non mantén nin defende os seus propios intereses e dereitos.
- Renuncia a expresión directa e clara dos verdadeiros sentimentos.
- Permite que os demais decidan e dirixan as súas accións.

Estilo Agresivo:

- Non hai control racional do comportamento,
- predomina a intención de vingar, dominar ou eliminar ó outro/a,
- Ataca a persoa considerada inimiga/o.

Estilo Asertivo

- Mantén e defende os seus intereses e dereitos, sen vulnerar os dereitos dos demais.
- Manifesta de forma pacífica, xusta e honrada os seus sentimentos, crenzas e opinións propias.
- Expresa respecto a outra persoa aínda que non necesariamente o seu comportamento.

Habilidades básicas para relacionarnos cos demais:

A. Para a defensa nos nosos dereitos debemos:

- Ser consciente de que temos eses dereitos.
- Comprender cando violaron eses dereitos.
- Comunicarllo ós/ás demais.

Dereitos persoais na interacción:

B. Modos de dicir non asertivamente:

- Dicir simplemente NON. Dar a razón da negativa pero sen necesidade de xustificar a resposta nin dar escusas.
- Si se necesita, pedir tempo para pensalo. **Técnica de aprazala resposta.**
- Repetir NON si nos presionan e apelar a que non insistan, sen desviarnos do tema. **Técnica do disco raiado**

C. Solicitar un cambio de conducta:

- Describir o cambio de conduta sen atacar, sen censurar.
- Sinalar os sentimentos en primeira persoa.
- Establecer as consecuencias que derivan da conducta.
- Recoñecer os sentimentos do/a outro/a.
- Formular claramente o que se espera, sen censura.
- Ou pedir suxerencias a outra persoa.
- Comezar e rematar a conversación en ton positivo e intentar chegar a un acordo.

D. Facer críticas:

- Merece a pena criticar a conduta?
- Ser breve.
- Dirixila a conduta e non a persoa.
- Pedir un cambio de conduta específico.
- Expresar sentimentos negativos en primeira persoa.
- Disposición a escoitar o punto de vista do outro.
- Comezar e rematar a conversación en ton positivo.

E. Como expresar a crítica:

- Expresar algo positivo do comportamento da persoa.
- expresar entendemento e empatía.
- Aceptar algunha parte da responsabilidade.

F. Reacción ante a crítica:

- Afrontala constructivamente:
 - Pedir detalles sobre a crítica.
 - Estar acordo con ela:
 - Admitila
 - Admitir o dereito de quen critica a opinar.

G. Algunhas técnicas para responder a ira dos demais:

- ☞ **Aserción negativa:** Enfrontarnos a aceptar un erro sen escusas.
- ☞ **Ignorar selectivamente:** Ignoramos as manifestacións inxustas ou ofensivas e apreciamos as expresións que non son destructivas.
- ☞ **Separalos temas:** Non mesturar unhas cousas cas outras, saber diferenciar para que non nos confundan.
- ☞ **Desarmala ira:** ignorar o contido da mensaxe airado/a e concentrar a nosa atención e conversación no feito de que a persoa está enfadada
- ☞ **Ofrecer desculpas:** Recoñecer os sentimentos da outra persoa o que permite que esta se de conta do que sucedeu.

H. Outorgar eloxios. Recomendacións:

- ☞ Comunicalos con sinceridade e naturalidade.
- ☞ Manter o contacto visual.
- ☞ Ser concreto/a para que sexan máis cribles.
- ☞ Empregar o nome da persoa.
- ☞ Ser directo/a e empregar frases como “eu”, “a min”, que expresan os nosos sentimentos.
- ☞ Reforzalo facendo unha pregunta despois do cumprido.

I. Recibir eloxios. Recomendacións:

- ☞ Sorrir e manter o contacto visual.
- ☞ Non recorrer a falsa modestia cando nos recoñecen ou agradecen que fixemos algo ben.
- ☞ Aceptar con serenidade e con agrado.
- ☞ Non devolver o cumprido nin minimicemos os nosos méritos.
- ☞ Dar as grazas asertivamente.

J. Pedir favores. Peticións

Partir de que o NON xa o temos. Para conseguir o SI temos que ser prudentes cas nosas peticións e empregar frases como:

- Importaríache...
- Serías tan amable...
- Por favor...
- Podías...

Todas estas habilidades axudaran a expresar os nosos dereitos e opinións, a solucionar pequenos problemas, de forma positiva e adaptada, que se producen nas relacións sociais e a ampliar e manter a nosas amizades/relacións en xeral.

3.19. Glosario

Asertividade :arte de expresar clara e concisamente os nosos desexos e necesidades a outra persoa, sendo respectuoso/a con seu punto de vista.

Criticar : opinar sobre os demais, sobre o que fan. Hai crítica positivas e negativas. As positivas (xustas) opinan sobre algún comportamento noso, pero axudan, din como facelo mellor. As críticas negativas son destructivas, fastidian, desaniman e nos poñen de mal humor. Non axudan en nada, só ridiculizan todo o que facemos.

Eloxio:Expresión ou comentario das calidades e méritos dunha persoa ou cousa.

3.20. Recursos

Ligazóns de interese:

http://www.psicologia-online.com/colaboradores/jc_vicente/derechos.htm

(listado con dereitos asertivos)

<http://www.discapnet.es/guias/fichasdidacticas/asertividad/modulo03.htm>

(exercicios de dereitos asertivos)

<http://www.discapnet.es/guias/fichasdidacticas/asertividad/aprendiendo.htm>

(aprender técnicas para dicir non)

http://www.csalto.net/ansiedad_social/autotest_asertividad.htm#AUTOTEST (test para valorar a falta de asertividade)

UNIDADE DIDÁCTICA 4. A autoestima

4.1. Obxectivos

Obxectivo xeral:

- Fortalecer a autoestima.

Obxectivos específicos:

- Valorar a importancia que cada persoa ten.
- Profundar no autoconecemento.
- Descubrir as calidades positivas dun mesmo.
- Recoñecer os nosos aspectos menos positivos.
- Practicar pensamentos positivos.

4.2. Introducción

O concepto que un/nha ten dun mesmo/a é moi importante para sentirse ben, felices co que cada un é, pero ademais tamén inflúe na relación cos demais e no noso xeito de interactuar co mundo.

As persoas con autoestima alta tenden a ser máis independentes, seguras das súas habilidades e ideas, e persistentes no logro dos seus obxectivos.

Un nivel baixo de autoestima iría unido a unha maior dependencia ou submisión ás/aos demais, a medo e indefensión perante a incerteza.

4.3. Que é a autoestima?

- É o sentimento de aceptación e de amor cara a un/nha mesmo/a, de confianza e de respecto propio.
- Vai unido ao sentimento de competencia e de valía persoal.
- É confiar nas propias habilidades e capacidades para resolver as dificultades.
- É considerarse con dereito a expresar e defender os intereses e as necesidades propias.
- Ten que ver con aceptármonos ou non coas nosas calidades e defectos.
- É recoñecerse como unha persoa válida con dereito a ser feliz.

4.4. Como adquirimos a autoestima?

A autoestima adquirese mediante un proceso de aprendizaxe no que imos construíndo unha opinión de nós mesmos/as. Esta opinión fórmase en base á imaxe que as demais persoas teñen de nós (familia, amizades, compañeiros/as), e en base á opinión que nós temos, tendo en conta as experiencias vividas.

4.5. Características das persoas con autoestima baixa.

- Falta de credibilidade en si mesmas, inseguras.
- Atribúen a causas internas as dificultades, incrementan as xustificacións persoais.
- Descenso do seu rendemento.
- Pouca valoración dun/nha mesmo/a, sempre por debaixo dos/das demais.
- Non alcanzan as metas propostas.
- Falta de habilidades sociais axeitadas para resolver situacións conflitivas (persoas submisas ou moi agresivas).
- Incremento dos temores e do rexeitamento social, e, polo tanto, inhibición para participar activamente nas situacións.

[Ver Anexo 3: Círculo pechado da falta de autoestima.](#)

4.6. Características das persoas con autoestima alta

- Superan os seus problemas ou dificultades persoais.
- Afrontan os novos retos con optimismo, intentando superar o medo e asumindo responsabilidades.
- Comunican con facilidade e agrádanlles as relacións sociais, valoran a amizade e teñen iniciativa para se dirixir á xente.
- Non precisan da aprobación dos demais, non se cren ni mellor ni peor ca ninguén.
- Valoran o coidado e o respecto de si mesmos/as, recoñecen a súa propia dignidade e valor.

[Ver Anexo 4: Círculo pechado da autoestima alta.](#)

4.7. Condutas que diminúen a autoestima

- ❑ Negar os sentimentos continuamente.
- ❑ Sentirse humillado/a, rebaixado/a, etiquetado/a.
- ❑ Verse desfavorablemente comparado/a.
- ❑ Percibir as propias opinións como insignificantes.
- ❑ Ser humillado/a por cometer erros.
- ❑ Empregar ameazas e castigos, e culpabilizar o comportamento adoptado.

4.8. Coñecer os nosos aspectos positivos (lucos) e negativos (sombros)

Tan importante é coñecer as nosas calidades e aspectos positivos (lucos) coma os negativos (sombros).

Por que recoñecer e aceptar a nosas sombras?

Porque o noso lado escuro dexenera en proxeccións violentas contra outras persoas.

Exemplo: unha persoa tímida que non foi quen de dicirlle que non a un socio/a, chega á casa e enfádase coa súa parella (sen motivo aparente), cando en realidade está enfadado/a consigo mesmo/a por non ser capaz de expresar os seus desexos.

Porque a propia sombra é iluminadora.

Exemplo: se unha persoa é agresiva ao se expresar e é consciente disto, pode buscar como remedialo; se non é consciente dificilmente poderá cambiar a súa actitude negativa.

Porque o rexeitamento do noso lado escuro condénanos a vivir nunha mentira a nós mesmos/as e non podemos integrala positivamente.

Exemplo: se un/nha non recoñece que é tímido/a, agresivo/a, charlatán/a...nunca chegara a cambiar nin a transformar ese pequeno aspecto negativo en positivo, pois se un/ha charlatán/a ten enormes posibilidades, por exemplo, á hora de facer amizades, pola facilidade de iniciar conversas. Por esta razón é importante saber canalizar os diferentes aspectos de forma positiva.

Outro exemplo: A idade, a altura, etc. que temos é inamovible. Posuímos unhas características que debemos aceptar e coas que temos que convivir, intentando tirar partido e buscar o seu aspecto positivo.

4.9.Os pensamentos irracionais

4.9.1.O pensamento

É un dialogo con nós mesmos/as que se refire a situacións, persoas e circunstancias. Os pensamentos teñen un forte vínculo co noso autoconcepto, xa que define constantemente a opinión que temos de nós mesmos/as e a relación co exterior.

4.9.2. Pensamentos irracionais

Un pensamento é irracional cando non conta con suficientes datos obxectivos e reais nos que se apoiar ou, incluso, se contradí coa realidade.

4.9.3. Tipos de pensamentos irracionais

Hiperxeneralización: xeneralizar de máis. Son frases que expresamos conscientes ou inconscientemente de xeito constante sen nos decatarmos.

- **Filtrado**: facer fincapé só no negativo; por un feito pasado xulgamos outros sen analízalos obxectivamente.

Pensamento polarizado: cando designamos algo sen ter en conta termos medios.

- **Personalización**: cando parece que todos os acontecementos teñen que ver con nós mesmos baixo presión. Cando nos comparamos constantemente con outras persoas sen valorar o que facemos.

- **Lectura da mente**: pensas que as demais persoas pensan como ti pensas. Consideras que o teu pensamento é correcto e actúas de acordo con el.

Falacias de control: cando non te fas responsable dos teus actos e culpabilizas as demais persoas.

Exemplos:

“Todas as mulleres son unhas históricas”.

“Este traballo tampouco o vou conseguir, sempre piden experiencia”.

“Son a/o mellor” ou “son un/nha fracasado/a”.

“Uxía faino moi ben, ten moita experiencia, eu non teño as súas habilidades, nunca chegarei a ser coma ela”.

“Seguro que aburro a Martiño coas miñas conversas”.

“Non entendo nada disto, é que non te explicas nada ben”

4.10. Consellos prácticos para mellorar a autoestima

- ❑ O feito de querernos máis e mellor está nas nosas mans, non nas mans dos/das demais.
- ❑ Acéptate tal como es, coas túas calidades e os teus defectos. Todos temos defectos, ninguén é perfecto nin pretende selo.
- ❑ Desenvolve o sentido do humor, non lles deas tanta importancia a cousas que non a teñen, nin a posibles comentarios das demais persoas.
- ❑ Préstate máis atención, dedica tempo a facer aquilo que che faga feliz e te satisfaga.
- ❑ Se algo sae mal, aprende dos teus erros e ten valor para volvelo intentar.
- ❑ Se unha relación persoal non acaba de funcionar, non penses nunca que a culpa é so túa.
- ❑ Prémiate polos teus logros.
- ❑ Simplifica a túa vida e diríxete cara a obxectivos realmente valiosos para ti.

4.11. Resumo

Autoestima:

1. Significa saber que es valioso/a, digno/a, que pagas a pena e que es capaz.
2. Implica respectarse a un mesmo e ensinalles aos demais a facelo.
3. É o resultado dunha autoavaliación que pode ser positiva ou negativa.
4. É un valor cambiante que ás veces medra e outras mingua.
5. Unha boa autoestima favorece os éxitos.
6. Ao vivir máis éxitos é máis doado soportar algún fracaso.

Lembra, para mellorar a autoestima:

- **Escóitate a ti mesmo/a máis ca aos/ás demais:** Analiza con coidado as opinións dos demais sobre ti, ti es quen debe tomar a última decisión sobre ti.
- **Converte o negativo (obstáculos) en positivo:** Nunca perdas a gana de pensar en positivo, inverte todo o que pareza mal ou que non ten solución.

MENSAXES NEGATIVAS

"Non fales"

"¡Non podo facer nada!"

"Non esperes demasiado"

"Non son bo/a abondo"

CONVERTIDOS EN AFIRMACIÓN

"Teño cousas importantes que dicir"

"Teño éxito cando mo propoño"

"Farei realidade os meus soños"

"¡Son bo/a!"

- **Recoñece as túas calidades.** Sempre temos calidades que destacar, algunhas ata o momento, seguro que nin sequera as descubriches.
- **Acéptate tal como es:** A aceptación é a base da seguridade, a confianza, o amor e a autoestima. Aceptarse a un mesmo implica coñecerse e recoñecer os aspectos mellores ou peores.

4.12. Glosario

Autoestima: É un sentimento de confianza en nós mesmos/as, nas nosas capacidades e en saber que cos nosos recursos persoais poderemos lograr con eficacia as metas que nós establecemos. Así, a autoestima garda relación directa coa forma de actuar, co comportamento laboral e coa forma en como nos relacionarmos, en xeral, co grao de felicidade.

Sombra: Constitúe todo aquilo que a persoa non quere saber de si mesma, porque fere o seu orgullo, vai contra a súa falsa autoimaxe ou contra o prestixio

da máscara que leva posta. O recoñecemento dos nosos aspectos máis sombríos obríganos, ademais, a recoñecer e a asumir responsabilidades novas. É un territorio pouco explorado e pouco gratificante, un territorio rexeitado polo noso subconsciente.

4.13. Recursos

Bibliografía:

Virginia Satir . “La Autoestima”. Editorial New Person. Madrid, (1994).

Recomendado

Jorge Bucay: “De la autoestima al egoísmo”. RBA Libros S.A, (2005).

Recomendado

(Percorre o camiño que vai desde a autoestima ao egoísmo)

Jorge Bucay: “Déjame que te cuente”. “. RBA Libros S.A. (2002). Recomendado.

(Son contos clásicos, modernos ou populares, reinventados polo psicoanalista para axudar un mozo amigo a resolver as súas dúbidas. Historias que a todos nos poden servir para entendernos mellor, as nosas relacións e os nosos medos).

Ligazóns de interese:

<http://www.escueladelarisa.com.ar/eldientedeleon.htm> (Interesante fábula de autoestima)

http://members.tripod.com/~pirata_2/autoestima.htm (test de autoestima)

UNIDADE DIDÁCTICA 5. Adaptación aos cambios-flexibilidade

5.1. Obxectivos

Obxectivo xeral:

- Reaccionar e adaptarse apropiadamente ás situacións inesperadas e os cambios en xeral.

Obxectivos específicos:

- Coñecer as actitudes e aptitudes que favorecen a adaptación ó cambio.
- Detectar a propia forma de actuar ante o cambio.
- Valorar a importancia da formación continua.
- Profundizar nas características do contexto laboral actual.

5.2. Introducción

Unha das características da nosa sociedade é a rapidez coa que suceden os acontecementos. A sociedade, as súas diversas organizacións, as empresas, as familias e os individuos, estamos confrontados a un contorno moi difícil de prever. No ámbito laboral os cambios afectan tanto ós métodos de traballo como o status profesional dos/as traballadores/as. Fronte a un contorno cada vez máis cambiante, só pode haber empresas sólidas se se ten a capacidade de adaptarse ós cambios e de conseguir maiores niveis de eficacia nun constante proceso de adaptación. En canto ós/ás traballadores/as vense obrigados/as a adaptarse, adecuar as súas habilidades e experiencias ós novos requirimentos.

5.3. Que podemos facer para responder a esta situación de cambio continuo?:

- Adoptar unha actitude predisposta ó cambio: os/as traballadores/as cunha maior capacidade de adaptación ós cambios tecnolóxicos e a redefinición de perfís profesionais serán os/as que teñan máis oportunidades laborais.
- Posuír unha actitude para aprender e motivación para facer un traballo ben feito.
- Adquirir unha formación polivalente, xa que unha ampla formación xeral é máis facilmente reconvertible que unha formación especializada. Unido ó apartado anterior, o concepto de polivalencia enténdese non como “saber

“facer de todo”, senón como estar preparado noutro tipo de competencias como “querer facer” ou o “saber estar”.

- Prestar especial atención á propia formación (formación permanente): manter unha actitude de aprendizaxe continua que posibilite a adaptación ás necesidades do cambiante mundo laboral, sendo imprescindible a automotivación.

5.4.A resistencia ao cambio

O cambio é un proceso inherente ó ser humano, é un instrumento de supervivencia e adaptación: sobrevive mediante continuos intercambios que establecemos co exterior e esta dinámica convérteo nun ser cambiante por natureza. Pero, cando chega o momento de realizar o cambio entón dubida, resístese e evítalo. Para entrar no caos que supón o cambio, necesitamos certa estabilidade: trátase moitas veces de cambiar as ideas que constitúen os cimentos da propia personalidade e que se resisten ó cambio porque forman os nosos paradigmas fundamentais; ou de cambiar os hábitos e actitudes cotiás, cando o ser humano é un animal de costumes. Como calquera cambio xorde da aceptación interna doutra alternativa, a eficacia dun cambio de actitude dependerá ante todo do convencida que este a persoa da necesidade de cambiar.

5.5. Causas da resistencia ao cambio

- Medo, inseguridade que nos produce o descoñecido, comodidade que nos proporciona o coñecido (“máis vale malo coñecido que bo por coñecer”).
- Medo ó fracaso, a non estar á altura das circunstancias.
- Indecisión que mostramos ó pasar do estado de inmovilidade ó cambio, o que implica certo recoñecemento de equivocación ou insatisfacción de condutas anteriores.
- Ameazas ó status: Necesidade de manter o status. Canto máis investira unha persoa no sistema actual, maior resistencia mostrará cara un cambio.

- ❑ Falta de información: ás veces non somos capaces de planificar a nosa vida porque non temos claro os cambios que podemos facer ou os efectos que producirán.

En consecuencia, canta maior disposición mostremos para buscar e descubrir as nosas metas e obxectivos, máis fácil e rapidamente cambiaremos.

5.6.Pautas para afrontar o cambio

- O cambio acontece e hai que aceptalo: o contorno e o mundo laboral non cesan de moverse.
- Anticípate ó cambio: prepárate para cando se mova ou cambie a situación. Exemplo de adaptación). [Ver Anexo 5. Historia da ra codida.](#)
- Controla o cambio: estar atento/a para observar cando se pode producir. Observar pronto os pequenos cambios axuda a adaptarse ós grandes cambios que están por vir.
- Adáptate ó cambio con rapidez: canto antes se esqueza o vello, antes poderás gozar do novo, e se non nos adaptamos a tempo é moi posible que xa non poidamos facelo.
- Cambia: móvete no sentido necesario. O maior inhibidor do cambio atópase dentro de cada persoa e nada pode mellorar mentres non cambie un mesmo.
- Goza do cambio: deixa atrás os temores e goza e saborea a aventura con actitude positiva. Sempre hai oportunidade, tanto si sabemos recoñecelo a tempo como se non. Pero é necesario respetar algúns temores que poden evitarnos o verdadeiro perigo, aínda que a maioría dos nosos temores son irracionais e impídenos cambiar ás veces cando máis o necesitamos.
- Prepárate para cambiar con rapidez e para gozar unha e outra vez: os cambios non cesan, así que hai que estar predispostos/as para eles. Aínda que nun primeiro momento non nos gusten, posteriormente recoñecemos que os cambios nos conduciron a unha situación mellor. E a análise dos erros cometidos é útil para planificar o futuro e os novos cambios.

5.7. Resumo

- ❑ A vida é un constante cambio
- ❑ Debemos anticiparnos ó cambio para que non nos colla por sorpresa
- ❑ Se nos anticipamos ó cambio podemos controlar o mesmo
- ❑ Debemos adaptarnos ó cambio con rapidez, non podemos sentarnos a pensar o que tínhamos antes
- ❑ Despois de adaptarnos ó cambio debemos realmente cambiar
- ❑ Gocemos do cambio. Se non chegamos a sentir que nos gusta, seremos infelices
- ❑ Debemos seguir cambiando, xa que a vida é un proceso de cambio constante

Ver Anexo 6: Resumo do libro “¿Quién se ha llevado mi queso?”.

5.8. Glosario

Empregabilidade: aptitude de un/ha asalariado/a para atopar emprego, que depende da súa formación inicial e das competencias complementarias adquiridas na empresa.

Competencia: conxunto de tres tipos de saber: un saber teórico, un saber facer (experiencia) e un saber ser e estar (actitude, comportamento).

Polivalencia: aptitude de un empregado para desempeñar adecuadamente varios postos que requiren un mesmo ámbito de competencias.

Multicompetencia: aptitude para desempeñar varios postos que requiren competencias diversas.

Aptitude: capacidades e habilidades que posúe un individuo. Comportamentos, conductas observables.

Actitude: predisposición para levar a bo término unha conduta determinada. Relacionado co pensamento.

Flexibilidade empresarial: capacidade de adaptación a situacións cambiantes internas e externas á empresa. Flexibilización productiva e laboral: conxunto de medidas adoptadas para que as empresas poidan responder ó constante proceso de cambio, dando unha resposta en forma oportuna nun tempo, a fin de aumentar a eficiencia económica.

Formación permanente: Toda a formación que supoña actualización ou ampliación da inicial.

5.9. Recursos

Bibliografía:

Spencer Johnson “¿Quién se ha llevado mi queso?” M.D. Ediciones Urano, 2001. (Recomendado. Como adaptarnos a un mundo en constante cambio)

Ligazóns de interese:

<http://www.gabinetedepsicologia.com/descargasclinica.htm>

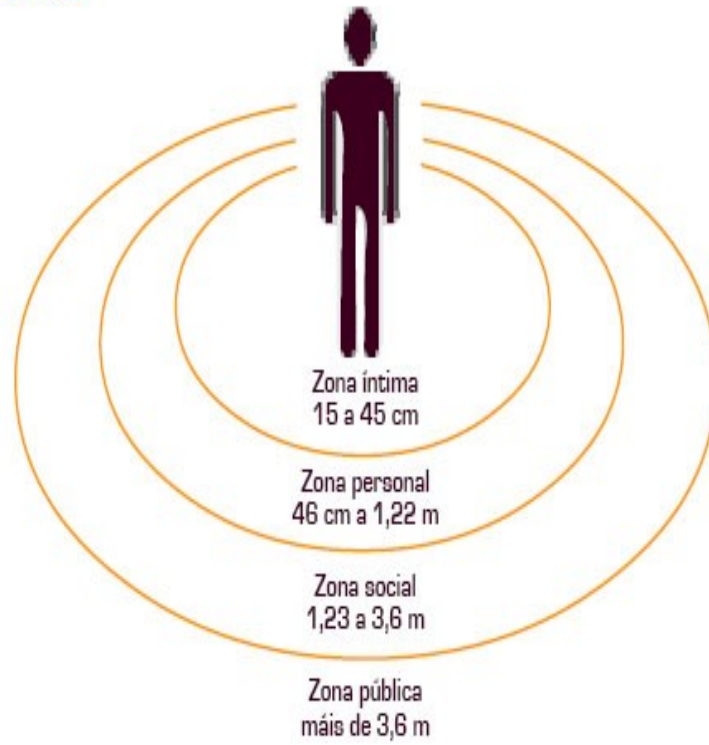
(descargar libro “Quien se ha llevado mi queso”)

<http://www.gerencie.com/actitud-frente-al-cambio.htm>

(Como ver o cambio de xeito positivo)

Anexo 1. Distancia persoal

Distancia interpersonal:



Anexo 2. A comunicación en cadea

Comunicación en cadea:

- Exemplo de rumor:

O coronel comunícalle ao capitán/a:

Informa á tropa de que mañá ás nove da mañá formarán en traxe de faena no patio para asistir a unha eclipse de sol.

O capitán/a comunícalle ao/á tenente:

Informa á tropa de que ás nove menos cinco da mañá o/a coronel/a lle pasará revista á tropa en traxe de faena e quizais asistamos a unha eclipse de sol.

O/A tenente comunícalle ao/á sarxento/a:

Teña formada a tropa no patio, en traxe de faena, ás nove menos dez da mañá, pois parece que se vai producir unha eclipse de sol.

O/A sarxento/a comunícalle ao/á cabo:

Forma á tropa no patio ás nove menos cuarto para revista e inspección de uniformidade de faena e, como se produza algún fallo, o/a coronel/a eclipsarase e arrearanos a todos e todas.

Anexo 3: Círculo pechado da falta de autoestima



Anexo 4: Círculo pechado da autoestima alta.



Anexo 5: Historia da ra cocida



Experimento realizado en psicoloxía con dúas ras vivas: A ra cocida

Meteuse unha ra nunha cazola chea de auga fría. Este recipiente colocouse sobre un queimador no que a temperatura ía subindo gradualmente.

Como o cambio de temperatura se foi producindo lentamente, a ra morreu ao ferver a auga. Podía saltar da cazola en calquera momento, pero o cambio ambiental produciuse tan lentamente que o animal non emitiu ningún sinal de supervivencia e chegoulle a morte. O experimento coa outra ra, fíxose de forma diferente: meteuse a ra dentro da cazola, cando xa a auga estaba en ebulición; o animal saltou fóra e sobreviviu.

Anexo 6: Resumo do libro “¿Quién se ha llevado mi queso?”

“¿Quién se ha llevado mi queso?”
(Spencer Johnson, M.D. Ediciones Urano, 2001)



Hai moito tempo, nun país moi afastado, vivían 4 pequenos personaxes que percorrían un labirinto buscando un queixo que os alimentase e os fixese felices.

Dous deles eran ratos (Escudriñador e Escorregadizo) e os outros dous eran liliputianos (Hem e Haw), pequenos coma ratos pero, con respecto ao seu aspecto e forma de actuar, parecíanse moito á xente de hoxe.

Cada día, os catro dedicábanse a buscar o seu propio queixo especial no labirinto. Os roedores, con simples cerebros pero bo instinto, buscaban un queixo seco e duro de roer, mentres os liliputianos utilizaban o seu cerebro, cheo de conviccións e emocións, para buscar unha clase moi diferente de Queixo, un queixo con maiúscula, que estaban convencidos de que os faría felices e alcanzarían o éxito.

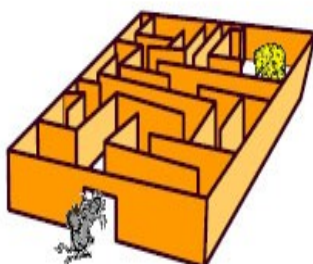
Cada mañá, os ratos e liliputianos vestían as súas roupas e calzaban as súas zapatillas de correr, abandonaban as súas diminutas casas e corrían polo labirinto en busca do seu queixo favorito. Os ratos utilizaban o seu instinto mentres que os liliputianos empregaban a súa capacidade de decisión.

O labirinto estaba composto por corredores e cámaras, algunhas das cales contiñan un queixo deleitoso. Pero tamén había curruchos escuros e canellas sen saída.

A pesar das dificultades, os 4 atoparon o camiño cara ao que buscaban. Chegou un día no que cada un atopou a súa propia clase de queixo ao final dun dos pasadizos, no depósito do Queixo Q.

Escudriñador e Escorregadizo seguían levantándose cedo cada día para percorrer o labirinto, utilizando sempre a mesma ruta. Unha vez chegados ao seu destino, os ratos quitaban as zapatillas de correr e colgábanas ao pescozo para poder empregalas de novo con rapidez en canto as necesitasen. Por último, dedicábanse a gozar do queixo.

Ao principio, Hem e Haw tamén se apresuraban cada mañá cara ao depósito do Queixo Q para gozar dos deleitosos novos bocados que lles esperaban. Pero ao cabo dun tempo, os liliputianos estableceron unha rutina diferente. Levantábanse cada día un pouco máis tarde e vestíanse e camiñaban máis amodo. Despois de todo, agora xa sabían onde estaba o Queixo e como chegar ata el. Cada mañá, en canto chegaban ao depósito de Queixo Q, instalábanse comodamente, como se estivesen na súa casa. Agora que atoparan o Queixo empezaban a sentirse cómodos. Sentíanse felices, tiñan a sensación de ter alcanzado o éxito e crían estar seguros. Finalmente, trasladaron os seus fogares para estar máis cerca e crear a súa vida social arredor dese lugar.



Pensaban que merecían ese Queixo, xa que tiveran que traballar duro e durante moito tempo para atopalo. Pouco a pouco, a seguridade que Hem e Haw tiñan en si mesmos foise convertendo na arrogancia propia do éxito. Tan pronto se sentiron a gusto, que nin sequera se deron conta do que estaba sucedendo.

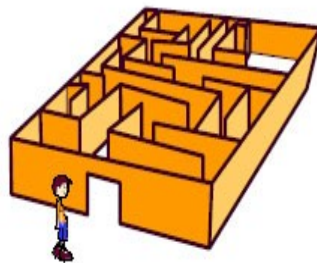
Pola súa parte, os dous ratos continuaron coa súa rutina a medida que pasaba o tempo. Cada mañá chegaban cedo, olfacteaban, marcaban a zona e ían dun lado a outro do depósito do Queixo Q, comprobando se se producira algún cambio con respecto á situación do día anterior. Despois sentábanse tranquilamente a roer o queixo.

Unha mañá chegaron ao depósito do Queixo Q e descubriron que non había queixo. Non se sorprenderon. Os dous ratos xa empezaran a notar que a provisión de queixo diminuía cada día que pasaba, preparáranse para o inevitable e souberon instintivamente qué tiñan que facer. Para eles tanto o problema como a resposta eran simples. A situación do depósito do Queixo Q cambiara, así que eles decidiron cambiar. Botaron a correr polo labirinto en busca do Queixo Novo.

Algo máis tarde, ese mesmo día, os liliputianos chegaron ao depósito do Queixo Q. Non prestaran a menor atención aos pequenos cambios que se foran producindo día a día e non estaban preparados para o que descubriron. "Quen levou o meu queixo? berraron: Non hai dereito!", dicían con incredulidade.

Para eles, o Queixo era a súa forma de conseguir o que crían necesitar para ser felices. Tiñan as súas propias ideas acerca do que o Queixo significaba para eles, dependendo do seu sabor. Para algúns, atopar Queixo equivalía a ter cousas materiais. Para outros, significaba gozar de boa saúde ou desenvolver o sentido espiritual do benestar. Para Haw significaba sentirse seguro, ter algún día unha familia cariñosa e vivir nunha bonita casa de campo. Para Hem, o Queixo significaba converterse nun Gran Queixeiro que mandara en moitos outros e ser o gran propietario dun gran casa. Comezaban a sentirse deprimidos, pois fixeran plans de futuro baseándose na presenza dese Queixo e non podían crer o que estaba sucedendo. Como podía suceder unha cousa así? Ninguén lle advertira de nada e non era xusto.

Ao día seguinte a situación non variara e Haw propuxo buscar unha solución e cambiar, actuando de modo diferente. E por que imos ter que cambiar?, dixo Hem. Somos liliputianos, seres especiais. Este tipo de cousas non deberían acontecer nos. Nós non fomos os causantes do problema, alguén o provocou e nós deberíamos aproveitarnos da situación, alguén nos debe compensar.



Mentres Hem e Haw, seguían tratando de decidir que facer, os ratos xa percorreran novos pasadizos e recunchos e non pensaban noutra cousa que enatopar **Queixo N** e, aínda que non atoparon nada durante algún tempo, finalmente chegaron a unha zona onde non estiveran nunca, e encontraron o depósito de **Queixo N**. Apenas podían crer o que vían os seus ollos. Era a maior provisión de queixo que xamais viran.

Entrementes, Hem e Haw seguían avaliando a súa situación. Sentíanse coléricos e frustrados. De súpeto Haw exclamou: **Marchamos!**. Non! - respondeu Hem - gústame estar aquí, é un sitio cómodo e isto é o que coñezo. Ademais, saír aí fóra é perigoso e non me interesa perderme e facer o ridículo.

Os liliputianos intentaron negar o acontecido, pero cada noite resultáballes máis difícil durmir e quedáballes menos enerxía. Haw estaba canso de esperar e empezou a comprender que canto máis tempo permanecesen sen queixo, tanto máis difícil sería a situación para eles. Ata que un día saíu á busca de **Queixo Novo**, porque ninguén lle ía devolver o **Queixo** do día anterior. Colleu as zapatillas de correr, e dixo para si: "é hora de explorar o labirinto e deixar a un lado o temor!".

E partiu só porque sabía que Hem seguiría no depósito do **Queixo Q** preguntándose: "Quen levou o meu **Queixo**?" mentres el se preguntaba: "por que non me levantei antes e me movin co **Queixo**?" E sentiuse máis animado, sabendo que finalmente lograra rir de si mesmo, deixar atrás o pasado e o medo, e seguir adiante.