

# HABILIDADES SOCIALES BÁSICAS A DESARROLLAR EN LA ACCIÓN VOLUNTARIA

**CURSO DE FORMACIÓN BÁSICA DEL VOLUNTARIADO**

Sara Ortega Tapia. Neuropsicóloga de Fundación CADAH



# VOLUNTARIADO - CONCEPTO

- La participación en una **asociación**.
- El voluntariado es el trabajo de las personas que sirven a una comunidad por **decisión propia y libre**.
- *Barcelona'92*: el voluntariado se pone de **moda**..

...¿Pero, vale todo el mundo?..



# VOLUNTARIADO – MOTIVACIÓN

Hay **diferentes motivaciones** que mueven a los voluntarios a dedicar parte de su tiempo al trabajo no remunerado...

...pero el trabajo voluntario debería cumplir al menos unas condiciones:

- **Ser desinteresado**
- **Ser intencionado**
- **Legítimo**
- **Consciente**
- **Vocacional**



# VOLUNTARIADO - ACCIÓN

- ✓ **OBJETIVO**: colaboración, trabajo en equipo, cooperación, formación, aprendizaje, búsqueda..
- ✓ **HABILIDADES**: Empatía, Escucha activa, Asertividad, Trabajo en equipo, Mediación de conflictos..
- ✓ **DESTINATARIOS**: grupos sociales con sin necesidades.

# OBJETIVO:

- Incorporarse a un equipo de trabajo ya formado.
- Disponer sus aptitudes y capacidades al servicio del proyecto.
- Colaborar en la consecución del objetivo del proyecto.
- Enseñar y aplicar sus conocimientos, instruyendo al resto del equipo en su manejo...
- Mejorar el resultado con la suma de su colaboración.
- Formarse a través del conocimiento, la experiencia y la metodología de las personas del equipo.
- Obtener un aprendizaje individual de la propia participación.

# EQUIPO FUNDACIÓN CADAH

(Cantabria Ayuda Al Déficit De Atención E Hiperactividad)

Vlto

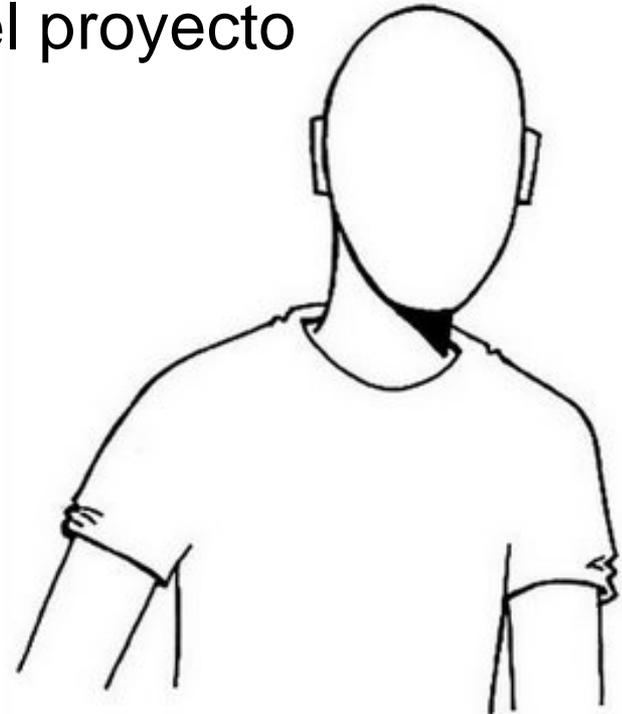


Vlto

Vlto

# PERFIL DEL VOLUNTARIO IDEAL

- **Interés en participar y colaborar** con el equipo
- **Conocimientos** sobre el tema-campo
- **Entusiasmo** y motivación por el proyecto
- Búsqueda de **aprendizaje**
- Habilidades resolutivas (flow\*)
- **Habilidades sociales**



# TRABAJO EN EQUIPO

- Las asociaciones son **equipos**.
- La asociación no existe en abstracto.
- La asociación es la **suma** de personas y sus esfuerzos, cualidades y recursos.
- **Los grupos de personas funcionan o no,  
¿por qué?..**



# Requerimientos para el trabajo en equipo



\* **Líder** es la pieza maestra o el catalizador de las energías individuales.

# VOLUNTARIADO - ACCIÓN

- ✓ OBJETIVO: colaboración, cooperación, ayuda, formación, aprendizaje, búsqueda..
- ✓ **HABILIDADES: Empatía, Escucha activa, Asertividad, Trabajo en equipo, Mediación de conflictos..**
- ✓ DESTINATARIOS: grupos sociales con sin necesidades.

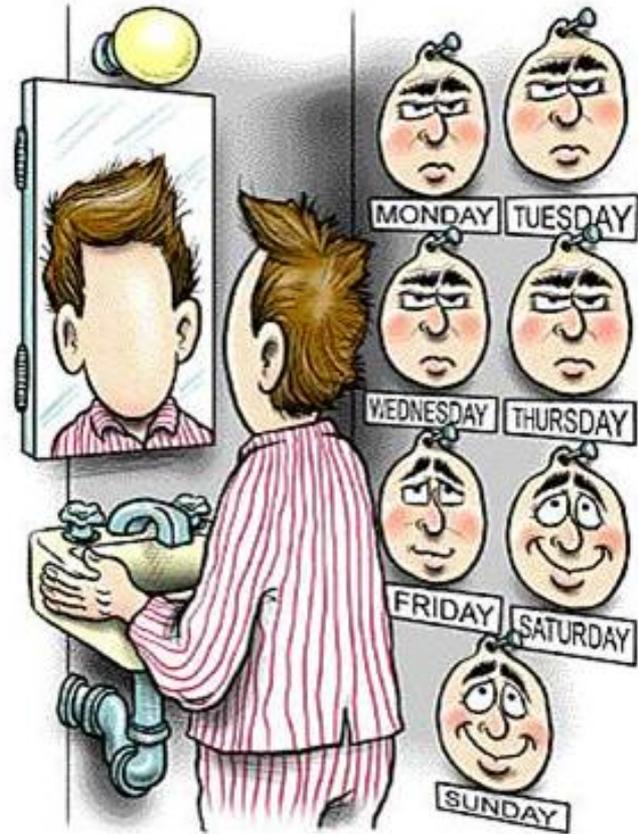
# HABILIDADES SOCIALES

- Las habilidades sociales son el conjunto de actitudes y conductas que **permiten la convivencia.**

- Algunas habilidades sociales como:

- **empatía**
- **escucha activa**
- **orientación al cambio**
- **asertividad**

permiten, a cada cual, **expresarse como es.**



# HABILIDADES SOCIALES

## 1. EMPATÍA

*empatía.*

- Capacidad de **captar los estados emocionales de los demás** y reaccionar de forma apropiada socio-emocionalmente.
- En la base de esta capacidad están la de captar los propios estado emocionales y la de **percibir los elementos no verbales asociados a las emociones.**
- **Base genética** (mayor/menor predisposición biológica).



"'Empathy'? — that doesn't sound very *adaptive!*"

# EMPATÍA

**¿Se puede desarrollar la empatía?**





## Preguntas guía que nos debemos formular para empatizar con el otro

¿Qué siente?

¿Cuál es su actitud?

¿Cuáles son sus miedos, frustraciones?

¿Cómo es su entorno?

¿Qué dice?

¿Cómo es su lenguaje no verbal?

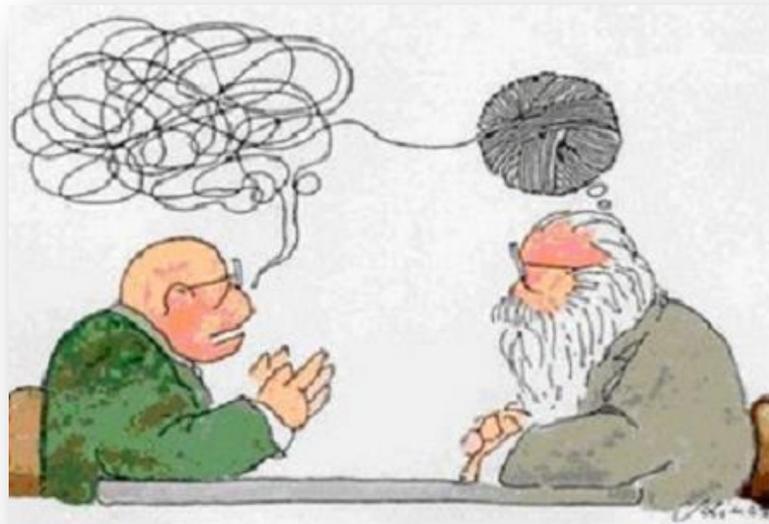
¿Cuáles son sus necesidades?



# HABILIDADES SOCIALES

## 2. ESCUCHA ACTIVA

- ✓ **Escuchar con comprensión y cuidado**, saber lo que la otra persona trata de comunicarnos y transmitir que hemos recibido su mensaje.
- ✓ Escuchar con los oídos, los ojos, el cuerpo, la mirada, la actitud y la boca.





## ¿Qué debo hacer para escuchar de forma activa al otro?

- ✓ Realizar **gestos y sonidos** que indiquen que estás escuchando (**acercamiento, aproximación, mirar a los ojos**)
- ✓ Intentar **no distraerte** con otra cosa que no sea escuchar al compañero.
- ✓ **No interrumpir** ni cambiar de tema.
- ✓ Identificar y destacar los **sentimientos del otro** (“**¿y tú cómo te sientes..?**”)
- ✓ **Hacer preguntas** si no hemos entendido algo de lo que nos han contado (“**¿entonces si he entendido bien, tú..?**”)
- ✓ **No aconsejar, criticar** (“**yo creo que lo que deberías hacer...**”, “**intenta no pensar en ello**”, “**yo en tu lugar no habría hecho eso..**”)



## ¿Qué debo hacer para escuchar de forma activa al otro?

- ✓ **No pensar en lo que se va a decir.**
- ✓ Permitir los **silencios**.
- ✓ **Preguntar** por las preocupaciones, necesidades y dificultades.
- ✓ Fijarnos y analizar **el lenguaje no verbal**.
- ✓ **Respetar el turno** de palabra.
- ✓ **Demostrar** que estás comprendiendo lo que te cuenta el compañero, mostrar interés mediante:
  - **Clarificar** (“¿*Puedes contarme más sobre esto..?*”).
  - **Parfraseo** (“*Entonces lo que me estás diciendo es que...*”)
  - **Ecos** (usar sus mismas palabras)
  - **Resumen**

# HABILIDADES SOCIALES

## 3. COMUNICACIÓN ASERTIVA

- Es una **herramienta básica** en la comunicación social.
- La asertividad se basa en una serie de **derechos fundamentales** que tiene el individuo social. Cada persona posee estos derechos, y todos han de ser respetados.
- La asertividad se basa en la comunicación del **YO**:

***“En mi opinión...”***

***“Yo pienso / yo creo...”***

***“Yo siento...”***

***“Me gustaría expresar...”***

***“Deseo...”***

***“Debo...”***

## LA HISTORIA "LOS TRES GUERREROS"

*"Hace mucho tiempo, en un lejano reino, vivían tres guerreros. Los tres guerreros tenían que defenderse de ataques de las demás personas.*

*Uno de ellos, tenía un escudo y su manera de defenderse era protegiéndose con el escudo.*

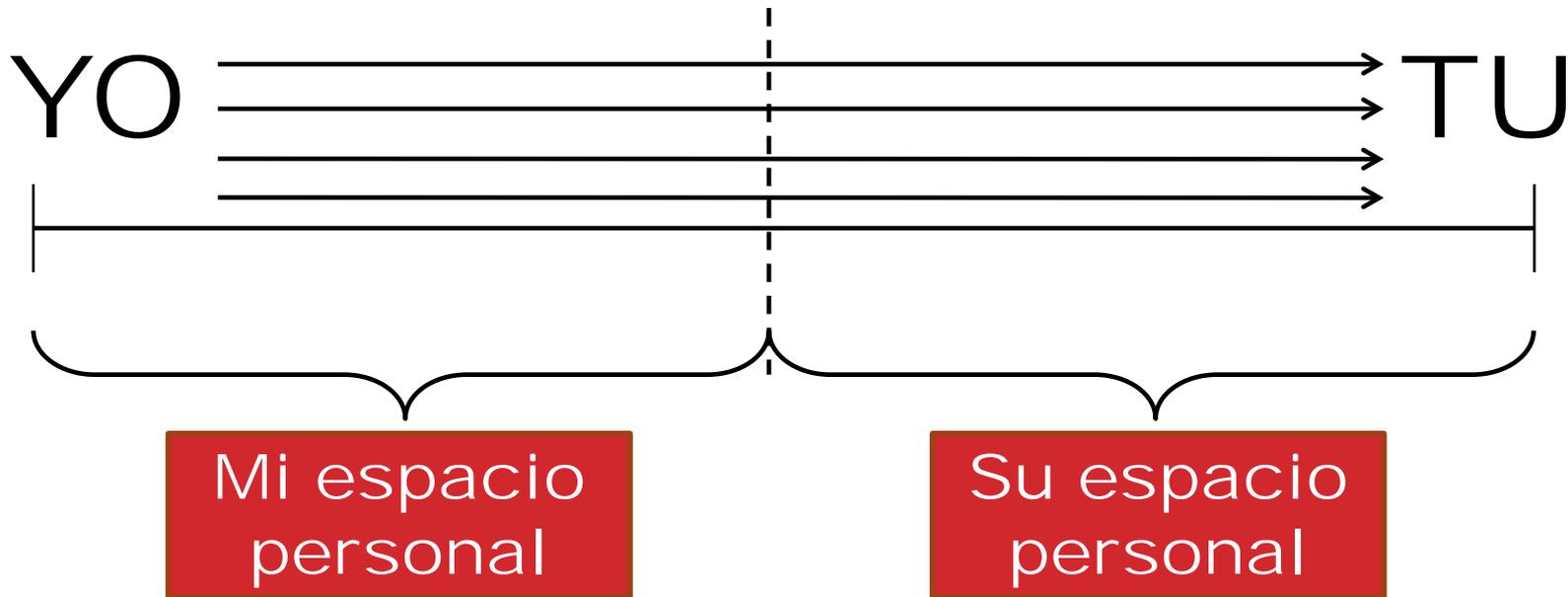
*El segundo guerrero tenía una espada y lo que hacía éste era atacar a los demás con la espada.*

*El tercer guerrero no tenía ni escudo, ni espada y para defenderse tuvo que aprender a usar la palabra y así defender sus opiniones."*

# ESTILO PASIVO-AGRESIVO

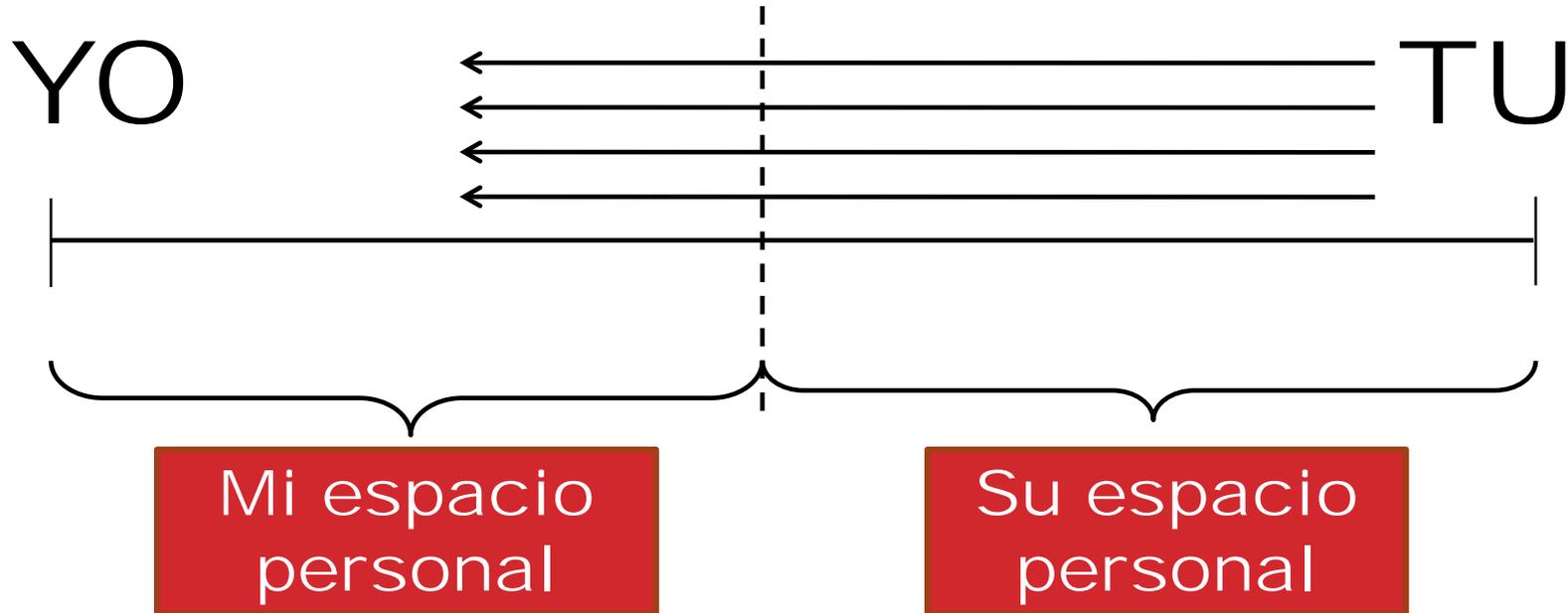


## ESTILO DE COMUNICACIÓN **AGRESIVO**



En este tipo de relación, la persona agresiva deja que la otra persona invada su espacio sin defender sus derechos.

## ESTILO DE COMUNICACIÓN *PASIVO*

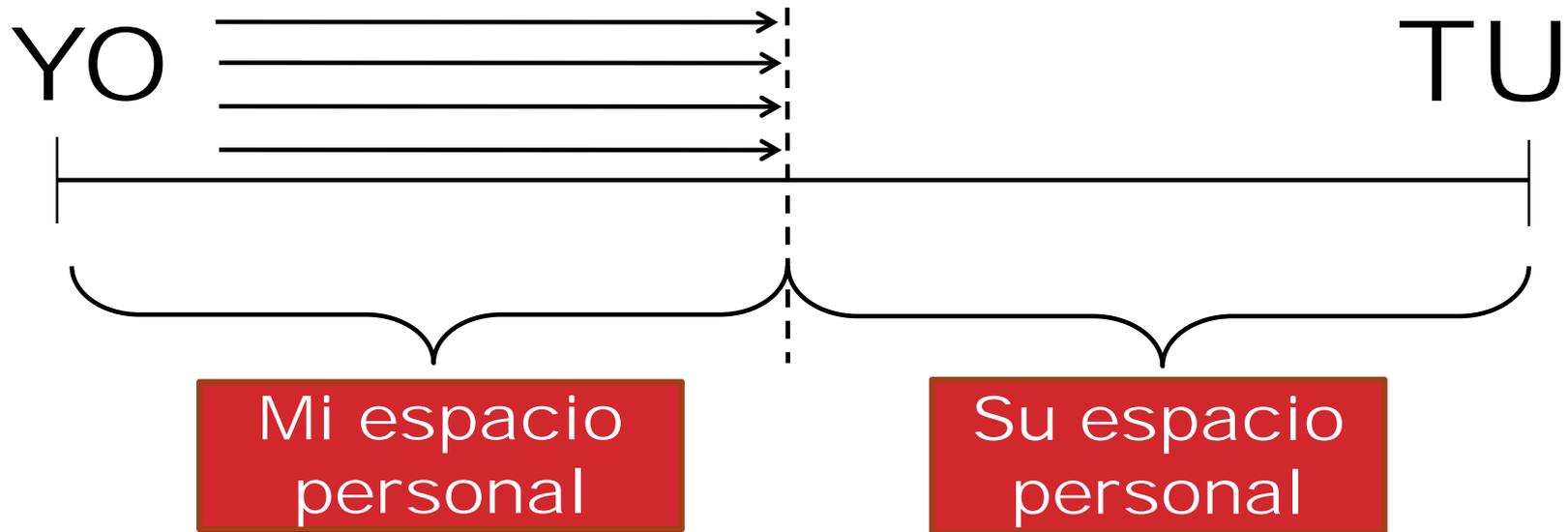


En este tipo de comunicación la persona pasiva deja que la otra persona invada su espacio sin defender sus derechos.

# ESTILO ASERTIVO



## *ESTILO DE COMUNICACIÓN ASERTIVO*



Yo tengo que defender mis derechos de manera libre sin invadir nunca el espacio de la otra persona.



## *DERECHOS ASERTIVOS*

- El derecho asertivo primario es el derecho a ser **NUESTRO PROPIO JUEZ DECISIVO**: podemos pedir opinión acerca de algo, pero al final la decisión es siempre nuestra y libre.)
- Tenemos derecho **A COMETER ERRORES...** y a ser responsables de ellos: errar forma parte de la condición humana.
- Tenemos derecho a **TOMAR DECISIONES AJENAS A LA LÓGICA**: sin que la gente nos presione a dar explicaciones lógicas y racionales y estandarizadas a nuestro comportamiento.
- Tenemos derecho a **DECIR “NO LO ENTIENDO”**: Se espera que comprendamos las necesidades, las creencias y las opiniones de los demás, esperando de nosotros una respuesta adecuada a ellos, cuándo en ocasiones no se da información suficiente.

## *DERECHOS ASERTIVOS*

- El derecho a **decir "NO"**: tenemos derecho a mantenernos al margen de aquellas cosas que no queramos hacer, sin por ello ser presionados o dejados de lado.



## *LOS DERECHOS ASERTIVOS...*

**“Yo deseo”**



Necesidades  
directas de la  
persona

**“Yo debo”**



Obligaciones y  
compromisos internos a  
los que llegamos con  
nosotros mismos y con los  
demás

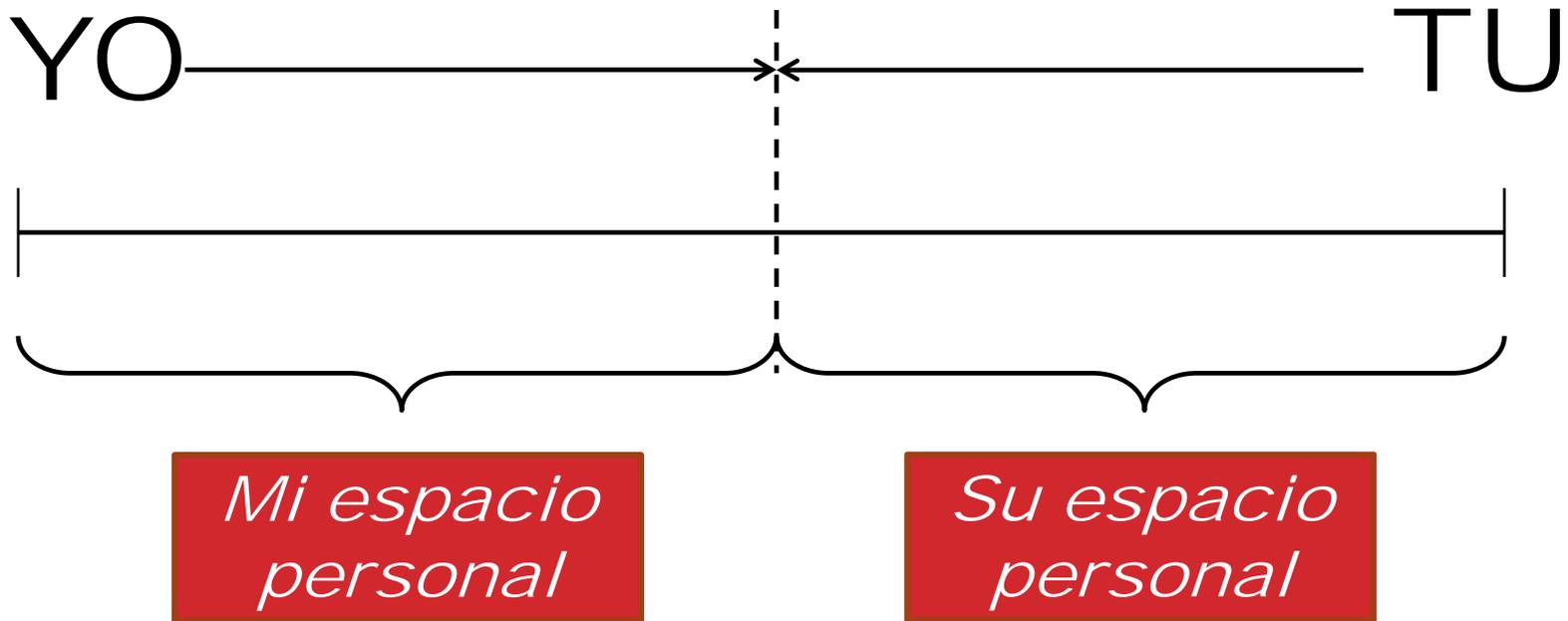
Los “**debería**” son las **estrategias manipulativas** de los demás, las imposiciones y las restricciones que nos imponen y anulan nuestros derechos.



## Una persona asertiva...

- ✓ Conoce sus derechos y los defiende respetando siempre a los demás.
- ✓ Tiene seguridad en sí mismo, tiene una buena autoestima.
- ✓ Habla fluida.
- ✓ Relajación corporal.
- ✓ Expresa sus sentimientos sin agresividad.
- ✓ Defiende sus gustos e intereses.
- ✓ Tiene capacidad de decir que no.
- ✓ Sabe aceptar errores.
- ✓ Respeta a los demás y así mismo.
- ✓ Tiene sensación de control emocional.

# *RELACIÓN ASERTIVA*



Defiendo mis derechos respetando el espacio de la otra persona, al igual que la otra persona defiende los suyos respetando mi espacio.

# RELACIÓN ASERTIVA



LISTO CÓMICS

# DE LA ASERTIVIDAD AL CONFLICTO....



LISTO CÓMICS

Pero cuando la situación NO es ideal...

**COOPERACIÓN VS. CONFLICTO...**



**MEDIACIÓN**

# ¿Qué son los conflictos?

- “Un **desacuerdo o discrepancia** entre dos o más personas”.
- “Situación compleja que se define primero como una determinada estructura de las relaciones sociales, que puede enfrentar a **individuos** (**conflicto interpersonal**), a **grupos** (**conflicto intergrupal**), a **organizaciones** (**conflicto social**) o a naciones (conflicto internacional)”.
- “El conflicto como una situación en la que unos actores o bien persiguen **metas diferentes**, defienden valores contradictorios, tienen intereses opuestos o distintos, o bien persiguen simultánea y competitivamente la misma meta”.

¿Son Iguales todos los conflictos?



# Mediación



# HABILIDADES SOCIALES

## 4. MEDIACIÓN

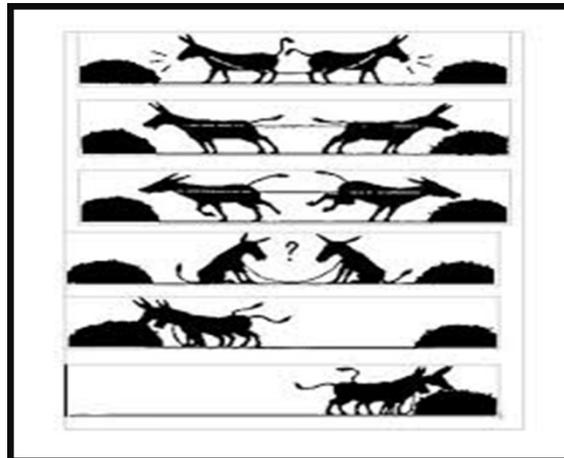
### *Mediación.*

- Mecanismo de resolución de conflictos que ayuda a solucionarlos de **forma pacífica**.
- **Método alternativo** a través de una **negociación cooperativa**, con ayuda de un tercero imparcial (**mediador**) cuya misión es ayudar a encontrar una **solución que sea satisfactorias por ambas partes**.
- Es el **proceso de comunicación** entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, con el fin de que ambas partes ganen y se **restablezcan y recompongan las buenas relaciones** dando por finalizado el conflicto.

# HABILIDADES SOCIALES

## 4. MEDIACIÓN

- Es un **proceso voluntario** en cuanto a los participantes deben estar dispuestos a aceptar la ayuda de un tercero.
- En general se inicia la mediación cuando las partes **ya no creen que pueden resolver el conflicto por sí mismos**, y cuando el único recurso parece implicar la ayuda de un tercero imparcial.
- La mediación es un **recurso esencial** en el **trabajo en equipo**.





## Ventajas y beneficios de la *mediación*

- ✓ Una de las mejores actitudes para resolver conflictos es verle como una **oportunidad para cambiar y mejorar**, más que como algo negativo que debemos evitar.
- ✓ Sólo hay que estimular nuestra **capacidad creativa** para descubrir diferentes formas de resolver un conflicto.
- ✓ **La comunicación** es el medio y el recurso imprescindible para encontrar soluciones a un conflicto.
- ✓ La importancia de **descubrir las emociones que subyacen al conflicto** se hacen imprescindibles revelar para que éste verdaderamente se resuelva.
- ✓ **La cooperación es un valioso recurso** a utilizar a la hora de enfrentarnos a un conflicto.

# CONCLUSIÓN

- ✓ El perfil del voluntario viene definido por una parte, por las **propias aptitudes y habilidades** de éste, y por otra, por el trabajo y desarrollo de habilidades específicas y necesarias (HHSS) para desempeñar con éxito su labor.
- ✓ Las asociaciones y centros de trabajo están compuestos por equipos de personas y **la socialización** forma parte del propio trabajo.
- ✓ La **adquisición de habilidades sociales básicas** para el desarrollo de una labor en un equipo de trabajo, requiere de formación, autoconocimiento, entrenamiento y puesta en práctica.

# CONCLUSIÓN

- ✓ En los grupos y equipo de trabajo, alcanzar un **clima positivo de convivencia** es trabajo de todos.
- ✓ **Los conflictos** son situaciones que se dan de forma frecuente en los grupos.
- ✓ A través de la **comunicación clara, asertiva y afectiva**, se establecen lazos de unión y se resuelven los desacuerdos.
- ✓ La primera acción del voluntario es la ayudar y cooperar con sus **compañeros**.
- ✓ **Cuando uno sabe relacionarse correctamente es cuando podrá ayudar a los demás, a relacionarse y desenvolverse en el mundo.**

¡MUCHAS GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN!

"TODO LO QUE NO SE DA, SE PIERDE".

*Dominique Lapierre* (La Ciudad de la Alegría).



Fundación **CADAH**