



## Máster en inteligencia emocional.

**Sku:** MASUEMCONL0035

**Horas:** 350

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- El objetivo central es formar profesionales en el desarrollo de habilidades relacionadas con la evaluación en intervención en el ámbito del reconocimiento y gestión de emociones, así como ser capaces de dirigir equipos de trabajo y marcar objetivos a nivel personal y profesional y preparados para comprender el pensamiento y el comportamiento humano con el fin de que las personas mejoren su rendimiento e incrementar sus posibilidades de éxito.
- Adquirir las habilidades emocionales y sociales necesarias para el desarrollo de la propia competencia para gestionar emociones.
- Desarrollar las habilidades relacionales necesarias para canalizar las emociones en las relaciones con los demás.
- Adquirir las estrategias, habilidades y metodología necesaria para potenciar el desarrollo de las habilidades emocionales en los demás mediante el coaching organizacional y personal.
- Conocer e implementar los diferentes programas de desarrollo y formación existentes y poner en práctica actividades dirigidas al desarrollo de habilidades básicas de percepción, facilitación, comprensión y regulación emocional.

### CONTENIDOS

Contenidos: **Módulo I.:** Inteligencia emocional **Tema I.** La inteligencia emocional: Introducción. Qué es la inteligencia emocional. Origen del término: Inteligencia emocional. Identificar emociones. Las dos inteligencias humanas: Cognición y Emoción. Áreas de competencia emocional: Los componentes de la inteligencia emocional. Autoconocimiento o autoconciencia emocional. Autocontrol o autorregulación emocional. Automotivación. Reconocimiento de emociones ajenas. Relaciones interpersonales. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema II.** El lugar asignado a las emociones en el cerebro: Introducción. El concepto de emoción. Cómo se genera una emoción. Componentes de la emoción. Fisiología de la emoción. Neuroanatomía cerebral de las emociones. Evolución del cerebro humano. El cerebro racional y reflexivo en las emociones. El sistema nervioso

central y el desarrollo emocional. Tálamo y amígdala. Hipotálamo y médula espinal. Cuando el cerebro borra recuerdos emocionales. Desarrollo neuronal e inteligencia emocional. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema III.** El valor de la inteligencia emocional: Introducción. La importancia de la inteligencia emocional. ¿Qué importancia puede tener para mi vida la inteligencia emocional que yo posea? Cuando la amígdala nos impide ser razonables. Inmadurez emocional. Teorías explicativas sobre las emociones. Teorías clásicas de las emociones. Teorías biológicas. Teorías cognitivas. Teorías conductuales de la emoción. Teorías cognitivas actuales de la emoción. La teoría de la interpretación cognitiva de Mandler (1975). Teoría de la evaluación primaria de Arnold (1960). Teoría de la valoración cognitiva de Lazarus (1966, 1982). La teoría de la atribución de Weiner (1986). La teoría de Scherer (1979). La teoría de LeDoux y su modelo explicativo (1986). Modelo de Proceso de Regulación Emocional de Gross (2002). Los protagonistas en la producción de emociones. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema IV.** Emociones y sentimientos destructivos e hirientes: Introducción. Las emociones y los sentimientos. Tipos de emociones. Emociones primarias. Emociones secundarias. Tipos de sentimientos. Emociones morales. Niveles en el desarrollo de la conciencia moral. Emociones destructivas e hirientes. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema V.** El poder de la emoción frente a la razón: Introducción. Emociones y pensamientos generadores de inteligencia emocional y de motivación para actuar. ¿Cómo influye la emoción en la motivación? Emociones, fisiología, razón y comportamiento. La emoción y la razón. El peligro de los impulsos emocionales. Trastorno límite emocional o trastorno límite de la personalidad. Diagnóstico. Tratamiento. Terapia comportamental dialéctica. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema VI.** Desarrollo y evolución de las emociones: Introducción. ¿Nacemos con inteligencia emocional o crece con nosotros? Expresión, comprensión y regulación emocional. La inteligencia emocional en los niños. Desarrollo de la conducta afectivo-social en los niños. La inteligencia emocional en adolescentes. Desarrollo de la conducta afectivo-social en los adolescentes. Cuando se llega a los 11 años de edad. A los 12 años. Los 13 y 14 años. A los 15 años. De los 16 a la posadolescencia. Orientaciones para educar la madurez emocional en los adolescentes. Errores o alteraciones afectivas que se producen en la adolescencia y vida adulta. Objetivos para trabajar la educación emocional de los adolescentes. La inteligencia emocional en adultos. Inteligencia emocional en personas mayores. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema VII.** Evaluación de la inteligencia emocional: Autoconocimiento emocional: Introducción. Autoconocimiento emocional. Autoconocimiento y autoconfianza. Componentes del autoconocimiento. La valoración de la inteligencia emocional. Modelos de capacidad o habilidades. Modelos mixtos. Modelos de rasgo. Características de la presencia de alta o baja inteligencia emocional. Características de la presencia de una alta inteligencia emocional: Las personas de éxito. Características de la presencia de una baja inteligencia emocional: Las personas que fracasan. Herramientas para su evaluación. Entrevistas y cuestionarios. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema VIII.** Las emociones en los conflictos: Técnicas de autocontrol emocional y de resolución de conflictos: Introducción. Los conflictos como aprendizaje constructivo. Modelos y técnicas de resolución de conflictos. Autocontrol emocional en situaciones conflictivas. Técnicas para el autocontrol emocional. La relajación en la autorregulación emocional. Actitudes que resuelven conflictos. El estilo de conflicto. Memoria de trabajo y motivación positiva. Resolución de conflictos en niños y adultos. Fases en el proceso. Técnicas de mediación para resolver conflictos. La mediación y la violencia en los conflictos interpersonales. Mediación en la resolución de conflictos. Cómo comunicarse eficazmente

para resolver problemas. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema IX.** La automotivación para lograr el éxito: Introducción. La automotivación para lograr metas y objetivos. La motivación intrínseca y la motivación extrínseca. Motivación intrínseca. Motivación extrínseca. Cómo actúan los motivos sobre las personas. El afrontamiento. Cómo afrontar, que no enfrentarse, a los obstáculos. Iniciativa, búsqueda de oportunidades y constancia para alcanzar el éxito. El afrontamiento en los estudiantes. El afrontamiento en mujeres estudiantes embarazadas. Cuando la mala suerte afecta a la motivación. Cómo atraer la buena suerte. La automotivación en los niños a través de la disciplina. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema X.** Reconocimiento de las emociones ajenas: Introducción. El reconocimiento de las emociones ajenas: La empatía. La importancia de la empatía en la inteligencia emocional. Neuroanatomía de la empatía. Desarrollo evolutivo de la empatía en el ser humano. Cómo fomentar el desarrollo de la empatía. ¿Cómo pueden los padres y otros adultos desarrollar la empatía en los niños? Qué nos impide ser empáticos. Cómo expresar la empatía: La escucha empática. La escucha empática. Beneficios de la escucha empática. La carencia del reconocimiento de las emociones en los otros. El sociópata y el psicópata. La fobia o ansiedad social. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema XI.** Las habilidades sociales en las relaciones interpersonales: Introducción. Concepto de habilidades sociales en las relaciones interpersonales. Desarrollo evolutivo de las habilidades sociales. Ámbitos de socialización. Las habilidades sociales en la infancia, adolescencia y vida adulta. Estilos de comportamiento en las relaciones interpersonales: Asertivo, pasivo, agresivo. Comportamiento pasivo o inhibido. Comportamiento agresivo. Comportamiento asertivo. La conducta socialmente habilidosa. Componentes de las habilidades sociales. Componentes verbales de las habilidades sociales. Componentes paralingüísticos. Componentes no verbales de las habilidades sociales: El lenguaje corporal. La importancia de qué decir y de cómo decirlo. Programas para el desarrollo de las habilidades sociales. Técnicas generales de entrenamiento de habilidades sociales. Programas de desarrollo de habilidades sociales en la escuela. Las habilidades incluidas en el PEHIS y del PAHS. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema XII.** Cómo mejorar la inteligencia emocional. Aplicación práctica: Introducción. Mi inteligencia emocional. Reconocer la propia inteligencia emocional. Las preocupaciones que obstaculizan mi desempeño. La importancia de la inteligencia emocional en la salud mental y física. Neuropsicoeducación. Desarrollo de la inteligencia emocional. Detectar pensamientos, cambios fisiológicos y comportamientos erróneos. La reestructuración cognitiva en las respuestas emocionales. Creencias racionales e irracionales. Aprender a resolver problemas y técnicas de autocontrol emocional. Estrategias para superar los problemas que se nos presentan en la vida. Consejos para desarrollar la competencia emocional. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema XIII.** Cómo intentar ser medianamente feliz. El don de la búsqueda de la felicidad: Introducción. Emociones constructivas. Efectos que producen los estados anímicos positivos. Los destructores de la felicidad. El pensamiento emocional eficaz. El don de la búsqueda de la felicidad: Qué es la felicidad, cómo encontrarla. Afectividad positiva. Relación entre inteligencia emocional y felicidad. Terapia de la risa: Efectos beneficiosos. Beneficios de la risa. Risoterapia. Terapia del optimismo: El buen humor. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema XIV.** Áreas de aplicación de la inteligencia emocional: Introducción. La inteligencia emocional en la familia. Cómo aplicarla para hacer que los hijos sean emocionalmente inteligentes. Estilos educativos parentales. Consecuencias educativas. Estilo educativo óptimo para el desarrollo de la inteligencia emocional de nuestros hijos. Métodos de disciplina familiares eficaces. El desarrollo de las

emociones morales en la familia. El fomento de las emociones empáticas en la familia. Cómo enseñar a resolver y superar los problemas de los hijos. Cómo hacer que nuestros hijos sean emocionalmente inteligentes. Optimismo. La inteligencia emocional en la escuela. Cómo incrementarla en los alumnos. Programas de desarrollo emocional. La inteligencia emocional en el campo de la salud. Aplicaciones prácticas. La ansiedad y la salud. El estrés y la salud. La ira y la salud. Aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional en la salud: Las emociones positivas. La inteligencia emocional en el contexto empresarial. Aplicaciones prácticas: Coaching y programación neurolingüística. La importancia de la inteligencia emocional en el rendimiento de los trabajadores. El creciente interés de las empresas por la Inteligencia Emocional. Qué es el coaching. Procedimiento de trabajo. Qué es la Programación Neurolingüística. Procedimiento de trabajo. La inteligencia emocional en las relaciones de pareja. Cómo mejorar y favorecer las relaciones de pareja. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema XV.** Nuevas perspectivas en el campo de la inteligencia emocional: Introducción. La inteligencia emocional como prevención de la desadaptación física y psíquica. Aportaciones del Dalái lama al área de la inteligencia emocional. Ventajas a nivel emocional. La meditación. Líneas de trabajo actuales. El cultivo del equilibrio emocional. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. Anexos: Ejercicios y control de la respiración. Ejercicio para tranquilizarse. Condiciones para una buena relajación. Entrenamiento autógeno de Schultz. Relajación progresiva de Jacobson. Relajación progresiva: Técnica de Wolpe. Eutonía. Método Vittoz: Relajación psicosensorial. Relajación y meditación Zen. Regulación activa del tono de Stokvis. Sofrología. Meditación trascendental. Relajaciones meditativas. Técnica de Benson. Técnica de Visualización. Autohipnosis. Técnicas de relajación articular. **Módulo II.: Coaching Tema I.** ¿Qué es el coaching?: Introducción. La primera parte. El coaching hoy en día. Pensar por ti mismo. Descubrir tu potencial. Alcanzar tu éxito. El lastre del saber. Desaprender para aprender. Responsabilizarte de tu vida. Acción. La segunda parte. Mi entendimiento de la disciplina de coaching. Se expresa mi yo sabio. Y, ¿qué más? Preguntas frecuentes y opiniones. ¿Cómo y por qué llega el coaching a nuestras vidas? ¿De qué disciplinas se ha nutrido el coaching? ¿Y qué diferencia al coaching de otras disciplinas con propósitos englobados dentro del crecimiento humano? ¿Y qué destacarías de la vivencia del coaching con tus clientes? ¿En qué se parecen un asesor/consultor y un coach? ¿Es el coaching incompatible con otras vías para tu crecimiento, o para sentirse bien? Resumen. Autoevaluación. **Tema II.** ¿Qué te mueve?: Introducción. Diferenciar la motivación de los medios o, como se suele decir, el fin de los medios. Valores. Mirar adentro. Una primera mirada a nuestro interior. Clarificar tus valores y cómo los vives. El poder de los símbolos. Punto y aparte. Pausa para vivir y experimentar sobre lo aprendido. Otra forma de mirar adentro. ¿Quién eres? Primero – desbloquea físicamente tu cuerpo. Segundo – inicia el viaje interior – 15 minutos. Tercero – recapitula sobre la experiencia. Construir una relación con tú yo esencial. Otras formas de acceder a tu sabiduría. El yo desapegado. Avanzar en el hacer. La moneda. Preguntas frecuentes y opiniones. En mi empresa he oído hablar de la pirámide de Maslow, ¿no se contradice con lo que comentas en el capítulo? ¿Pueden ser el dinero o el poder valores para alguien (en el sentido de valores que utilizamos en este libro)? ¿Me puedes dar tu opinión? ¿Conoces alguna otra forma sencilla para que las personas podamos acceder a nuestra sabiduría interior? ¿Qué pasa cuando sientes que no puedes honrar dos valores al mismo tiempo? Resumen. Autoevaluación. **Tema III.** ¿Qué te frena?: Las circunstancias de tu vida. ¿Cómo actúas o reaccionas en tu vida ante las circunstancias? Cambiar de dentro afuera. ¿Qué significa adentro? ¿En qué medida empleas tu mente racional y la lógica para

conducir tu vida? Mirar adentro: tu saboteador interior. Tomar conciencia de la presencia de tu saboteador. ¿Qué tal se te da estar presente en tu sentir? Una objeción habitual. Este es el gran aprendizaje de estar conectado con tu sentir: la experiencia. ¿Cómo trabajar con tu saboteador interior? Conócelo, entiéndelo. ¿Quieres seguir yendo más adentro? Quiero hablarte acerca de otras formas de profundizar en tu saboteador. ¿Has intentado alguna vez saltar o esquivar los problemas? ¿Podrías saltar o esquivar a tu saboteador? Los tres canteros. Ahora tienes un juego de preciosas llaves para ayudarte a superar lo que te frena. Preguntas frecuentes y opiniones. En esta sección has profundizado en las emociones, el sentir.... Esta persona saca lo peor de mí. ¿Cuáles han sido los frenos más frecuentes que has visto en tus clientes? El saboteador. ¿Puedes ponerme un ejemplo del mundo de la empresa? Por último, quiero decirte que esta me ha parecido una sección con mucho contenido. Por favor, ¿podrías resumirlo? Resumen. Autoevaluación. **Módulo III.:** Calidad total: El factor humano **Tema I.** Las políticas de calidad: Ventajas de las políticas de calidad. Autoevaluación. Resumen. **Tema II.** Calidad total: El servicio al cliente: Introducción. Los nuevos valores del trato con el cliente. Factores psicológicos que afectan a la percepción de la calidad. Las aspiraciones del cliente. Las principales aspiraciones de calidad del cliente. La gestión del cliente interno. Las personas de nuestro equipo: El verdadero cliente interno. El tratamiento de quejas y reclamaciones. La fidelización de clientes: Objetivo de la calidad total. Autoevaluación. Resumen. **Tema III.** Calidad en los servicios de Salud: Introducción. Conceptos clave que debemos conocer para medir la calidad. Indicadores de calidad sanitaria en España. Tipos acreditaciones de calidad. Estrategias de seguridad del paciente que aportan calidad al sistema. Retos y acciones que mejoran la seguridad del paciente según la OMS. Aplicaciones informáticas que mejoran la calidad de los servicios de salud. Resumen. Autoevaluación. **Tema IV.** Calidad humana: Mejora de la calidad: Calidad total y liderazgo interior. Funciones de la Dirección integradora. Manejo de las reticencias ante la calidad. Calidad total: La motivación en el trabajo. Teorías de la motivación humana. Las ideas que influyen en la motivación. Círculos de calidad C.C. y motivación. El proceso de implantación de la calidad. ¿Cómo crear compromiso en el colaborador? Conseguir motivar. El estrés en el trabajo. Formación en la calidad total. La formación: Concepto, Objetivos y Resultados. Concepto de formación. Parámetros de la formación. Responsables de la formación. Relación mando-subordinado. La formación y el cambio empresarial a través del liderazgo. ¿Qué es un líder? Técnicas de comunicación en la calidad total. Las reglas de la comunicación. La negociación de los conflictos humanos. El trabajo en equipo. Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo. Liderazgo de equipos de trabajo según la fase de su evolución personal y profesional. Técnicas de resolución de problemas y de toma de decisiones. Autoevaluación. Resumen. **Tema V.** Técnicas para la mejora de la calidad: Técnicas para el análisis de problemas. Herramientas de recogida y análisis de datos. Autoevaluación. Resumen. **Tema VI.** Mejora de la calidad. Objetivos y organización: Introducción. Objetivos. Selección de un modelo. El círculo de Deming. Kaizen. Tipos de muestreo, análisis y representación de los datos. Implantación de soluciones. Autoevaluación. Resumen. **Módulo IV.:** Habilidades sociales **Tema I.** Concepto y perspectiva general de las habilidades sociales: Introducción. Seres humanos y seres sociales. Algunas implicaciones básicas. Algunas notas de neurología para justificar nuestra esencia relacional y social: La existencia de un cerebro social. Marco general de la psicología social y sus constructos de estudio. Una radiografía de la inteligencia personal y las habilidades sociales. ¿Cómo podemos acotar términos como la inteligencia personal y las habilidades sociales? La manifestación directa de la inteligencia interpersonal.

Competencias y habilidades sociales. Conceptualización y elementos definitorios. Habilidades sociales y competencias sociales, ¿sinónimos o constructos independientes? ¿Con qué definición de habilidades sociales nos quedamos? ¿Para qué sirven las habilidades sociales? Sentido, funciones e importancia. ¿Qué tipos de habilidades sociales entran en juego en nuestras interacciones? ¿Cómo se pueden clasificar? ¿Qué componentes o dimensiones integran todas las habilidades sociales señaladas? Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema II.** Componentes y términos afines a las habilidades sociales: Introducción. Asertividad. Una parte esencial de las habilidades sociales. Concepto de asertividad. Importancia y usos de la asertividad. Habilidades sociales, asertividad y situación interpersonal. Objetivos y propósitos personales. Reglas y roles sociales. Asertividad y adecuación social. La autoestima: Ingrediente y constructo vinculado a las habilidades sociales. ¿Qué entendemos por autoestima? La importancia de la autoestima ¿Por qué es importante la autoestima? Actitudes contrarias a la autoestima. ¿Cómo podríamos mejorar la autoestima? Habilidades sociales, asertividad y autoestima incondicional: El peligro de necesitar la aprobación de los demás. Inteligencia emocional. Ingrediente y constructo vinculado a las habilidades sociales. Concepto de inteligencia emocional. Inteligencia emocional intrapersonal. Inteligencia emocional interpersonal. Empatía. Ingrediente y constructo vinculado a las habilidades sociales. ¿Qué entendemos por empatía? Implicaciones y derivaciones de la empatía. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema III.** Pilares cognitivos de nuestro comportamiento social (I): Introducción. Aclarando algunos conceptos previos. Pensamiento, cognición y proceso mental. ¿Qué es una creencia? ¿Qué son los paradigmas o los mapas mentales? ¿Qué son las actitudes? El importante papel de nuestros pensamientos. Nuestro cerebro como procesador de la información... Un desafío a la racionalidad humana. Más ejemplos y derivaciones aplicadas del importante papel de nuestros pensamientos. Creencias y pensamientos que dificultan la asertividad y las habilidades sociales. Las creencias irracionales básicas. Las exigencias... "Deberías". El catastrofismo... "Es terrible". La racionalización.... Las distorsiones cognitivas. Errores de atribución. Otras creencias problemáticas. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema IV.** Pilares cognitivos de nuestro comportamiento social (II): Introducción. Creencias que facilitan las habilidades sociales. Preferencias: aceptar lo irremediable y luchar por lo posible. El principio de elección. Nuestros deseos, posibilidades y limitaciones. El modelo zona de preocupación vs. zona de influencia. Preferencias con respecto a uno mismo, los demás y la vida. Valores y metas sanos. Los derechos asertivos. A modo de síntesis. Detectar y cambiar pensamientos. Detectar y cambiar creencias irracionales. La técnica ABC de Ellis - Reestructuración cognitiva. Hacer autorregistros de pensamientos ABCDE. Las autoinstrucciones. El reencuadre. Poner a prueba la validez de tus creencias y actuar en contra de tus ideas irracionales. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema V.** Pilares fisiológicos, emocionales y motivacionales de nuestro comportamiento social: Introducción. Pilares y correlatos fisiológicos de las habilidades sociales. Habilidades sociales y funcionamiento cerebral. Las neuronas espejo en la base de la empatía primordial y las habilidades sociales. Cambios físico-químicos corporales implicados en las relaciones interpersonales. Pilares y correlatos emocionales de las habilidades sociales. ¿Qué son las emociones? ¿Cómo se relacionan, entonces, cogniciones, emociones y conductas? Emociones apropiadas vs. emociones inapropiadas. El papel de la ansiedad y la ira. Formas concretas de manejar las emociones de ansiedad e ira. Modelo de inteligencia emocional de Goleman. La importancia de la inteligencia emocional. Orígenes y evolución del constructo. Componentes de la inteligencia emocional. Pilares y correlatos motivacionales de las

habilidades sociales. El elemento de motivación en la competencia social. Las competencias de motivación. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema VI.** Comunicación y comportamiento social: Introducción. ¿Qué es la comunicación interpersonal? El estudio de la comunicación. Algunas claves previas. Nuestro concepto de comunicación interpersonal. Etapas y elementos de la comunicación interpersonal. Componentes de la comunicación. Características de la comunicación no verbal. Importancia de la comunicación no verbal. Componentes del lenguaje no verbal. La mirada. Dilatación y contracción de las pupilas. Expresión faciales. La sonrisa. Movimientos de cabeza. Posición y orientación corporal. Gestos con las manos. Movimientos de piernas y pies. Proximidad o distancia interpersonal. El contacto físico. Apariencia personal y atractivo físico. Componentes paralingüísticos del habla. La sintonización gestual. Dificultades de la comunicación interpersonal. ¿Es posible la comunicación eficaz? Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema VII.** Manifestaciones y estilos de comunicación y comportamiento: Introducción. El estilo asertivo de comportamiento y comunicación. Características de las personas asertivas. Consecuencias positivas de la asertividad e importancia de la misma. Conductas o estilos no-asertivos: Inhibición y agresividad. La inhibición: Un estilo de huida propio de los ratones. Las consecuencias negativas de la inhibición. La inhibición interna y externa. La agresividad: Un estilo de lucha propio de los monstruos. Problemas derivados de la agresividad. Inhibición y agresividad al afrontar conflictos. Una radiografía genérica de los tres estilos de comportamiento y comunicación. Cómo aprendemos las conductas no asertivas. La adaptación excesiva a lo que los demás esperan de nosotros. Los premios y los castigos. La observación del comportamiento de otras personas. Las normas culturales y las creencias irracionales. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema VIII.** Enseñanza-aprendizaje de las habilidades sociales: Introducción. ¿Qué ocurre cuando tenemos un problema o un déficit de habilidades sociales? Asentando las bases para la enseñanza y el aprendizaje de las habilidades sociales. Premisas que subyacen al entrenamiento en habilidades sociales. Claves, objetivos y líneas de intervención de los programas de entrenamiento en habilidades sociales. Estructuración del programa de entrenamiento en habilidades sociales. Evaluación diagnóstica y funcional de la situación de la competencia del sujeto y las habilidades correspondientes. ¿Qué y para qué evaluar la importancia de la evaluación? ¿Qué debemos evaluar? ¿Para qué evaluar? Métodos, técnicas e instrumentos para la evaluación de las habilidades sociales. Características de los métodos de evaluación de las habilidades sociales. Cuestionarios, escalas e intervalos. La entrevista. La observación conductual. Autoinformes. Informes de personas significativas. Algunas claves para la selección de la herramienta de diagnóstico y evaluación. Diseñando un programa de entrenamiento en habilidades sociales. Determinación de los objetivos capacitadores y compromiso. Diseño del plan de pre-entrenamiento y entrenamiento. Desarrollo del plan de pre-entrenamiento y evaluación de los resultados de esta fase. Desarrollo o ejecución del programa de entrenamiento. Evaluación y seguimiento de los resultados del programa de entrenamiento. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema IX.** Los pilares metodológicos de un programa de entrenamiento en habilidades sociales: Introducción. Elementos clave del proceso de enseñanza-aprendizaje de las habilidades sociales. Etapas para lograr el cambio en nuestra competencia social. El modelo de enseñanza-aprendizaje que cimienta nuestro programa de entrenamiento en habilidades sociales. El modelo de zona de comodidad, zona de aprendizaje. ¿Cómo ampliar nuestra zona de comodidad? ¿Cómo podemos crecer o aprender? Componentes y procesos que soportarán el desarrollo de un programa de entrenamiento en habilidades sociales. Modelado o modelamiento. Ensayo de conducta o

representación de papeles (role playing). Instrucciones o coaching. Tareas para casa. Técnicas cognitivas. Generalización y transferencia. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía.

**Tema X.** Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (I): Introducción. Conversaciones y comunicación. Actitudes no asertivas al iniciar, mantener o cerrar conversaciones. Iniciar conversaciones con naturalidad, interés y empatía. Cómo introducirse en una conversación ya iniciada. Mantener conversaciones. Finalizar conversaciones. Directos al grano. Problemas para cerrar conversaciones. Formas asertivas de finalizar conversaciones. ¿Qué podemos hacer si nuestro interlocutor se resiste a finalizar la conversación? Conversaciones y comunicación eficaz. Hacer preguntas adecuadas. Utilizar la información que nos brindan los demás. Darnos a conocer (autorevelaciones). Manejo adecuado de los diferentes niveles de comunicación. Escuchar atentamente (escucha activa y reformulación). Escucha activa: Pilar de la comunicación y las relaciones. Parafrasear. Resumir y reformular. Hacer y recibir elogios - El elogio como premio. Hacer elogios sinceros. La importancia del refuerzo positivo. Aceptar elogios en forma asertiva. Pensamientos acerca de hacer o recibir elogios. Mostrarse de acuerdo en lo posible (no discutir ni llevar la contraria). Utilizar mensajes que faciliten la comunicación. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía.

**Tema XI.** Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (II): Introducción. Hacer peticiones. Formas no asertivas de hacer peticiones: inhibición y agresividad. Cómo hacer peticiones de forma asertiva. Qué hacer cuando los demás no acceden a nuestras peticiones. Cómo ser persuasivos. Ser persistentes. Ser flexibles. Predisponer a los demás a nuestro favor. Rechazar peticiones: Aprender a decir “no” de forma asertiva. Inhibición, agresividad y asertividad al rechazar peticiones. Pensamientos que dificultan la asertividad al rechazar peticiones. Cómo rechazar peticiones en forma asertiva. Antes de responder, debemos analizar la situación. Expresar la negativa de forma clara, breve y amable. Usar la técnica del sándwich. Qué hacer si, a pesar de expresar claramente tu negativa, el otro sigue insistiendo. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía.

**Tema XII.** Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (III): Introducción. Los conflictos interpersonales en nuestra vida diaria. Tipos de conflictos. Actitudes no asertivas ante los conflictos. Actitudes y comportamientos asertivos en la gestión de los conflictos interpersonales. Evitar o reducir ciertos conflictos. Dialogar. Buscar soluciones gana-ganas. Diferenciar entre posición e interés. Negociar. Solución de problemas. Reconocer el problema lo antes posible y mantener una actitud adecuada ante él (Paso 1). Formular el problema en forma clara, teniendo en cuenta cómo lo ve el otro (Paso 2). Buscar alternativas para solucionar el conflicto (Paso 3). Evaluar las alternativas y elegir la mejor (Paso 4). Ejecución o puesta en práctica y evaluación de resultados (Paso 5). A modo de cierre, ¿cómo podemos concretar y operativizar este proceso de solución de problemas? Resumen. Autoevaluación. Bibliografía.

**Tema XIII.** Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (IV): Introducción. Peticiones de cambio de conducta. Pensamientos irracionales que nos impiden ser asertivos al pedir cambios de conducta. Por qué conviene pedir cambios de conducta. Razones. Pedir cambios de conducta como alternativa a las críticas. Funciones positivas de algunas críticas. Inconvenientes de las críticas. La alternativa asertiva a las críticas. Cómo pedir cambios de conducta. Preparación: Detectar el problema, evaluar si pides el cambio y cuidar los pensamientos. Exponerle que tienes un problema señalando cuál es el comportamiento suyo que lo causa (Paso 1). Explicarle las consecuencias negativas de su comportamiento, si las hay (Paso 2). Describir cómo te sientes, sin atacarle (Paso 3). Haz una pausa para escuchar el punto de vista del otro (Paso 4). Pedir la conducta alternativa deseada (Paso 5). Resolución. Cómo facilitar que el otro acceda al cambio.



Cuidar la forma en que se lleva a cabo la petición. Utilizar técnicas operantes de modificación de conducta. Rescatando el valor de lo positivo.... Usar la técnica del sándwich para facilitar que el otro acceda al cambio. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema XIV.** Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (V): Introducción. Las críticas. Las críticas son inevitables y forman parte de nuestra vida. Tendemos a reaccionar negativamente a las críticas. Agresividad, inhibición y asertividad ante las críticas. Pensamientos, emociones y conductas implicadas en nuestra respuesta a las críticas. Distinguiendo los tres estilos de respuesta a una crítica. ¿Con qué estilo de respuesta a las críticas nos quedamos? Cómo responder asertivamente a las críticas. Pensar de forma asertiva para afrontar la crítica. Escuchar activamente y pedir detalles para comprender el punto de vista del otro. Facilita una respuesta pertinente a la crítica que has recibido. En caso de estar totalmente de acuerdo con el contenido de la crítica... Reconócelo. En caso de no estar totalmente de acuerdo con el contenido de la crítica recibida.... En caso de no estar de acuerdo en nada de lo que te han dicho.... Valoración posterior a nuestra respuesta. Técnicas complementarias para responder asertivamente a las críticas. Resumen. Autoevaluación. Bibliografía. **Tema XV.** Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (VI): Introducción. Las personas difíciles. Algunos tipos de personas difíciles. Resp