



# Máster en estilos de gestión y dirección sanitaria

**Sku:** MASUEMCONL0001

**Horas:** 260

**Formato:** HTML

## OBJETIVOS

- Ser capaz de analizar los problemas y las soluciones que conlleva la gestión diaria de los centros sanitarios y del sistema en su conjunto.
- Proporcionar una visión global de los aspectos médicos, legales, éticos, de calidad, jurídicos, económicos y de organización para una gestión eficiente de los hospitales, clínicas o centros médicos.
- Complementar los conocimientos y capacidades de los actuales directivos del sector salud, en sentido amplio, que se enfrentan en su actividad profesional a nuevos retos.

## CONTENIDOS

### MÓDULO I: Gestión del proceso de cambio personal

#### ***Tema I. Sentido, concepto, demandas y perspectiva general de los procesos y escenarios de cambio:***

- Introducción.
- El concepto y la definición de cambio.
  - ¿Cómo entendemos nosotros el cambio?
- El cambio, elemento definitorio de nuestro tiempo.
  - ¿Por qué y para qué el cambio?
- Tipos de cambios.
  - El cambio de tipo 1.
  - El cambio de tipo 2.
- ¿Cuándo cambiar?
- ¿Cómo se produce el cambio?
  - Las etapas del cambio, entendido como proceso....
- Cuando el cambio se convierte en problema....
- Perfiles de respuesta al cambio e implicaciones.

- Respuesta positiva o proactiva al cambio.
- Respuesta negativa o reactiva al cambio.
- Ventajas e inconvenientes del cambio y la resistencia.
- La utilidad del cambio.
  - Diseñando la manera óptima de responder al cambio....
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

## ***Tema II. Claves estratégicas y conceptuales de los procesos de respuesta al cambio:***

- Introducción.
- La adaptación y sus herramientas de apoyo.
  - La adaptación.
  - La asimilación y la acomodación.
  - Buscando el equilibrio.
- La innovación.
  - Delimitación del constructo innovación.
  - Modelos explicativos del proceso de innovación.
  - Fuentes de la innovación. La creatividad y la oportunidad.
    - La creatividad.
    - La oportunidad de innovar.
  - El sentido y la importancia de la innovación.
- La inteligencia situacional y otros términos afines.
- La inteligencia emocional y sus componentes.
- Para sintetizar y llegar a un buen fin.
  - ¿Cuáles son los pilares y claves de esta disciplina?
  - El sentido y la impronta de la gestión del cambio en nuestra vida.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

## ***Tema III. Pilares cognitivos de nuestra respuesta al cambio (I):***

- Introducción.
- Aclarando algunos conceptos previos sobre los pilares cognitivos del cambio.
  - 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 derivaciones aplicadas del importante papel de nuestros pensamientos.
- Creencias y pensamientos que dificultan la gestión del cambio.
  - Las creencias irracionales básicas.
  - Las distorsiones cognitivas:.

- Errores de atribución.
- Otras creencias problemáticas.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

#### **Tema IV. Pilares cognitivos de nuestra respuesta al cambio (II):**

- Introducción.
- Principios cognitivos que facilitan la respuesta eficaz al cambio.
- Conjugando el cambio con nuestros deseos, posibilidades y limitaciones.
- Preferencias sanas (con respecto a uno mismo, los demás y la vida) para el cambio.
- Aprendido a aceptar y a comprometernos con la vida, la teoría de aceptación y compromiso.
- Las virtudes y fortalezas humanas, en la base de nuestro bienestar, pinceladas de la 59 positiva.
- Los valores y las metas sanos para el cambio.
- Los derechos asertivos para el cambio.
- Aprendiendo a detectar y cambiar pensamientos.
- Detectar y cambiar creencias irracionales.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

#### **Tema V. Pilares fisiológicos, emocionales y motivacionales de nuestra respuesta al cambio:**

- Introducción.
- Pilares y correlatos fisiológicos de los procesos de cambio.
  - Cambios fisicoquímicos corporales implicados en los procesos de cambio.
  - Procesos de cambio y estrés... Implicaciones fisiológicas.
    - ¿Qué es el estrés?
    - ¿Las situaciones de cambio generan estrés?
    - ¿Cuál es la secuencia de fases de la respuesta al estrés?
    - ¿Todo el estrés es negativo?
    - ¿Qué efectos negativos tiene la respuesta reiterada de estrés sobre nuestros sistemas de respuesta?
    - Algunos datos de interés: ¿cómo afecta el estrés a la población española?
    - ¿Cómo podemos hacerle frente al estrés?
- Pilares y correlatos emocionales de los procesos de cambio.
  - ¿Qué son las emociones?
  - ¿Cómo se relacionan, entonces, cogniciones, emociones y conductas?  
Emociones apropiadas vs. emociones inapropiadas.
  - ¿Cómo se relacionan los procesos de cambio con nuestras emociones?
  - El papel de la ansiedad y la ira: posibles emociones limitantes para el cambio.
    - Formas concretas de manejar las emociones de ansiedad e ira.

- El modelo de inteligencia emocional de Goleman y su relación con los procesos de cambio.
  - Componentes de la inteligencia emocional y su importancia para modular los procesos de cambio.
- Pilares y correlatos motivacionales de los procesos de cambio.
  - Introducción.
  - Las competencias de motivación en nuestra respuesta a la novedad Como hemos.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

### ***Tema VI. La respuesta de resistencia al cambio:***

- Introducción.
- Acotando la resistencia al cambio.
  - Algunas claves previas sobre las distintas respuestas al cambio.
  - ¿Qué es la resistencia al cambio?
  - ¿Por qué surge la resistencia al cambio?
    - Causas o elementos que intervienen en la resistencia al cambio.
    - Los cinco miedos al cambio más comunes.
    - Razones que justifican la resistencia al cambio.
  - ¿Qué indicios y manifestaciones nos muestra la resistencia al cambio?
- Grados, manifestaciones y consecuencias de la resistencia al cambio.
- Fases de la resistencia al cambio.
- ¿Cuál será la solución a la resistencia al cambio?
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

### ***Tema VII. Los pilares metodológicos para el cambio de hábitos y la gestión eficaz del cambio:***

- Introducción.
- Fases y elementos clave del proceso de enseñanza-aprendizaje de la gestión del cambio.
- El modelo de cambio de hábitos que cimienta.
  - Definición y sentido de los hábitos.
  - ¿Cómo fomentar o cambiar los hábitos pertinentes para la adquisición de la competencia de gestión del cambio?
  - El modelo de zona de comodidad vs. zona de aprendizaje.
  - ¿Cómo ampliar nuestra zona de comodidad? ¿Cómo podemos crecer o aprender?
- Cambiando nuestros hábitos.
- Componentes y procesos que soportarán el desarrollo de un programa de entrenamiento en gestión eficaz del cambio.
- Resumen.

- Autoevaluación.
- Bibliografía.

### ***Tema VIII. De la resistencia al cambio al pilotaje de la transformación personal:***

- Introducción.
- Algunas claves sobre las plataformas de maduración del cambio.
- Primera plataforma de relación con el cambio. Conciencia difusa de la existencia del cambio personal.
- Plataforma 2. Intentos de evitar cualquier tipo de cambio.
- Plataforma 3. Reconocimiento y aceptación de los cambios en curso.
- Plataforma 4. Hacia el aprendizaje de nuevas maneras de vivir los cambios.
  - Inflexiones que ocurren en la cuarta plataforma de respuesta al cambio.
- Plataforma 5. Para poder seguir adelante hay que asumir que es necesario dejar de ser lo que era.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

### ***Tema IX. Pilotando nuestra transformación personal:***

- Introducción.
- Dejando de ser lo que éramos... El cambio.
  - El cambio del sentido de nosotros mismos y el inicio del pilotaje de la transformación personal.
  - Elaborando una nueva visión sobre mí mismo.
  - Elaborando una nueva visión sobre el tiempo.
- Nuestra primera vivencia activa con la inestabilidad.
  - Primeras consecuencias de la incertidumbre asociada a la transformación personal.
- ¿Cómo manejar las emocionales?
  - La destreza emocional que precisa la quinta plataforma de gestión del cambio y la transformación personal.
  - Identificando las emociones más difíciles de un proceso de cambio.
  - La continuidad entre las etapas de respuesta emocional al cambio.
  - Claves para facilitar la transición por las diferentes etapas emocionales.
  - Las vertientes del gestor del cambio.
  - La evolución de nuestros sentimientos de identidad en todo el proceso.
  - Fluctuaciones emocionales ante cambios que percibimos de forma positiva.
  - Disfunciones de la respuesta emocional.
  - Aprendiendo a percibir y potenciar nuestra respuesta emocional.
  - ¿Cómo se gestionan las dificultades emocionales del cambio en la quinta plataforma?
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

### ***Tema X. Gestión del cambio y la innovación en las organizaciones:***

- Introducción.
- Asentando las bases de una gestión.
  - Variables de cambio en las organizaciones.
  - El escenario de partida de la gestión del cambio organizacional.
  - Definición y claves del concepto de gestión del cambio organizacional.
- Tipos de cambio en las organizaciones.
  - Cambios evolutivos y cambios transformacionales..
  - El cambio estratégico y el cambio operativo.
- Iniciativas de cambio y objetivos de la gestión del cambio.
- Premisas para que el cambio organizacional sea posible.
- Aspectos psicolaborales de la gestión del cambio.
- Etapas en la gestión del cambio organizacional.
- Claves estratégicas para la gestión eficaz del cambio.
  - Despertar la urgencia del cambio en la organización.
  - Crear equipos conductores del cambio.
  - Especificar la misión o finalidad.
  - Comunicar la visión.
  - Permitir la acción... Hacia un modelo de acción-comunicación.
  - Logros rápidos.
  - No disminuir el ritmo.
  - Hacer que el cambio prevalezca.
- Los ocho pasos del cambio efectivo organizacional de John Kotter.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

### ***Tema XI. Otras herramientas de apoyo para la gestión eficaz del cambio:***

- Introducción.
- Promoviendo el cambio (individual y organizacional) a través de la innovación.
  - El sentido y la importancia de la creatividad.
  - Ventajas de la creatividad para la innovación y cambio.
  - Pilares del proceso creativo.
  - Fases del proceso creativo.
  - Técnicas y estrategias para promover la creatividad.
  - La creatividad en las organizaciones. Las organizaciones creativas.
    - ¿Cómo hacer empresas creativas e innovadoras?
- Procesos de cambio y toma de decisiones.
  - ¿Cuáles son las fases del proceso de toma de decisiones?
- Manejo de situaciones de cambio difíciles y constante.
  - El sentido de las situaciones cambio conflictivo en nuestra vida.
  - Nuestra postura ante las dificultades y los riesgos asociados a un cambio.
  - El pensamiento realista: una alternativa poderosa de consistencia personal frente a los cambios.
- Consistencia personal y gestión de la irritación asociada a un cambio.
- Consistencia personal y gestión del estrés asociado a un cambio.
- Resumen.

- Autoevaluación.

### **Tema XII. Claves finales para un cambio tranquilo:**

- Introducción.
- Cambiar para vivir.
- Consejos para el cambio tranquilo.
- El cuento "El portero del prostíbulo" para anclar aprendizajes.
- A modo de síntesis.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

## **MÓDULO II: Las habilidades sociales: Elemento clave en nuestras relaciones con el mundo**

### **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 59 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 n