



UNAN-MANAGUA



HABILIDADES DE COMUNICACIÓN PARA LA VIDA COTIDIANA



MINISTERIO
DE ASUNTOS EXTERIORES
Y DE COOPERACION



N

302.2

D542 Díaz Rodríguez, Mercedes
Habilidades de comunicación para la
vida cotidiana / Mercedes Díaz Rodríguez.
1a ed. -- Managua, Artes Gráficas, 2011
73 p. : .

ISBN 978-99964-874-0-8

Editor:

Artes Gráficas.

Dirección de Edición:

Mercedes Rodríguez. Profesora Titular UCA.
Responsable Grupo PAIDI HUM 888: Salud, Género y Desarrollo.

Coordinadoras:

Esther Puertas Cristóbal.
Investigadora UCA, Grupo PAIDI HUM 888: Salud, Género y Desarrollo.

Yadira Medrano Moncada.
Coordinadora de la Maestría en Salud Sexual y Reproductiva
UNAN-MANAGUA.

Diseño y Diagramación:

Randall Rivas Velasquez.

Impresión: Artes Gráficas

Impreso en Nicaragua.

Reservados todos los derechos. Prohibida la reproducción total o parcial
sin la autorización escrita de los titulares Copyright.



HABILIDADES DE COMUNICACIÓN PARA LA VIDA COTIDIANA

Publicación financiada por la Agencia Española de Cooperación al Desarrollo a través del PCI: “Movilidad Docente para la Formación del Profesorado y Desarrollo de la Maestría en Salud Sexual y Reproductiva entre la Universidad de Cádiz y la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-Managua” B/0235990/09.

AGRADECIMIENTOS:

Este manual es el primero de cuatro (que integran esta pequeña colección) y se ha realizado con el deseo y la ilusión de que pueda ser útil para el alumnado, así como a toda persona profesional o no, interesada en el mundo de las relaciones interpersonales y quiera mejorar sus pautas de comunicación. A iniciativa del equipo de investigación de la Universidad de Cádiz: Grupo PAIDI HUM:888 “Salud, Género y Desarrollo” y algunos docentes de la Maestría en Salud Sexual y Reproductiva(en adelante se denominará MSSR)de la UNAN-Managua.

Sin duda, nada de todo ésto hubiera sido posible sin la ayuda y el apoyo incondicional realizado por la Coordinadora de la MSSR Yadira Medrano Moncada, ejemplo de lucha incansable y la pasión que se ha de tener para conseguir los objetivos planteados. A ella quiero expresar mi más profundo agradecimiento.

Asimismo, quiero agradecer a Esther Puertas Cristóbal, el esfuerzo y la ayuda que me ha prestado para que este manual pueda llegar a su fin. Gracias por tus sugerencias y recomendaciones.

También quisiera agradecer a Auxiliadora Marengo (gran amiga, excelente profesional y mejor persona), por acceder a prologar esta obra, acogerme con tanto cariño y ofrecerme la hospitalidad de su familia y su casa mientras he estado en Nicaragua y a la Agencia española de Cooperación, en especial a Carmen Clavel quien desde la oficina técnica nos ha apoyado afectiva y técnicamente para la ejecución de este proyecto.

Por ultimo, toda persona que, de una u otra forma se encuentre leyendo este manual, quisiera darle nuestra más sincera bienvenida a este mundo tan apasionante de la comunicación, y le invitamos a compartir sus dudas e ideas con nosotros a través de los correos que les facilitamos al final de este manual. Esperamos no defraudarles y serles de mucha utilidad.

Gracias.

Mercedes Diaz Rodríguez

PRÓLOGO

¿Te has sorprendido muchas veces dudando sobre cómo abordar un tema difícil con un hijo, amigo o compañero de trabajo? O a lo mejor te resulta complicado expresar tu opinión, o participar activamente en una discusión.

La conducta humana está compuesta por un complicado engranaje donde confluyen múltiples factores que determina que cada persona terminesiendo, pensando y actuando de muchas maneras en diversas situaciones y ante diferentes personas.

En cada uno de nosotros se mezclan dos dinámicas fundamentales que determinan esta complejidad.

Por un lado están nuestros **pensamientos** y todo el mundo inteligente que nos permite crear, elaborar, componer, delimitar y expandir la conciencia y el darnos cuenta.

Y por otro lado están nuestros **sentimientos**, dándonos el acceso a un mundo increíblemente rico y vulnerable que predispone lo que percibimos y lo acomoda según sea nuestro nivel de sensibilidad a los estímulos externos.

Tenemos pues un concepto “**pensado**” de la vida y otro “**sentido**” de la misma, y de los que nos rodean. Son dos paralelas vividas de manera simultánea y distinta que penetra nuestra personalidad y la acomoda según las circunstancias en que hemos percibido el mundo exterior.

Cada quien mira a los demás y les atribuye un valor, un lugar, una orientación y se posiciona en el mundo según esté modulado por lo que siente y piensa sobre ellos.

Para estas situaciones y para muchas más que componen las relaciones humanas, hemos sido “entrenados” por nuestros padres, educadores o el ambiente en que crecimos con sutiles mecanismos emocionales que han penetrado profundamente en nuestras raíces y han moldeado nuestra forma de ser y nuestras conductas.

En la medida que nos adentramos en los distintos roles que desempeñamos en la vida nuestras relaciones con los demás van proyectando como nos sentimos y valoramos a nosotros mismos y como miramos a los demás. Es así como establecemos patrones de comportamiento con nuestra familia, pareja, trabajo o en nuestras relaciones sociales en general.

Vivimos en un mundo lleno de conductas conscientes o no, que vinieron de nuestro pasado y del tipo de educación que recibimos y que constantemente estamos reproduciendo en nuestras relaciones del presente.

En la simultaneidad de los eventos y en la multitud de experiencias que vivimos a diario, nos hemos ido automatizando y viviendo en carrera contra el tiempo, atribuyendo a la mala suerte o a la obstinación de los demás todo lo malo que nos pasa, sacrificando la calidad de nuestra vida y las relaciones que establecemos con las otras personas.

En este trabajo se presenta con un lenguaje coloquial, didáctico y animado, distintos ejercicios, que de manera sencilla y clara nos conducen en primer lugar, a reflexionar sobre nosotros mismos, y después, a entender porque somos y nos comportamos como lo hacemos.

Muchos manuales de auto-ayuda están limitados por una frontera donde solo se encuentra el origen del problema o la existencia del mismo. En este trabajo encontré no solamente una secuencia metodológica que conduce a un excelente análisis de cómo somos, sino también una serie de posibilidades y soluciones saludables, propuestas comprometidas con la salud mental y la calidad de vida.

Por otro lado, nos ofrece la posibilidad de “re-entrenarnos” en habilidades para decir lo que pensamos y sentimos sin lastimar a nadie y sin entrar en actitudes conflictivas con los demás.

Tiene la habilidad de conducirnos con destreza y claridad, por distintos métodos reflexivos y de autoconocimiento por ese mundo oscuro, en que muchas veces los humanos nos sumergimos.

El concepto de ASERTIVIDAD, tan importante en la posibilidad de desarrollar habilidades para conseguir lo que queremos de manera efectiva y eficiente, se compromete y unifica en estas páginas, con la necesaria y urgente presencia de unas saludables relaciones interpersonales, sean estas con familiares, pareja, colegas, amigos, conocidos y desconocidos.

Las herramientas ofrecidas por la Doctora Mercedes Rodríguez terminan siendo una magnífica sugerencia, pero principalmente un potente instrumento con alto contenido terapéutico que estoy segura le dará calidad a la vida de todos aquellos que nos atrevamos a aceptar el reto de realizarlos y luchar por ser cada día, mejores personas.

Auxiliadora Marengo

INDICE

	Pag.
1. Introducción	11
2. Nuestro diálogo interior: La comunicación intrapersonal.....	13
3. Conocernos a nosotros mismos.....	15
4. Habilidades de comunicación: generalidades.....	21
5. Habilidad social relacionada con la regulación emocional y el autoconcepto: la asertividad.....	29
6. ¿Por qué no soy asertivo?.....	37
7. ¿Cuál es mi forma de comunicarme con los demás?.....	51
8. Habilidades sociales para afrontar situaciones específicas	57
9. Bibliografía.....	71

1 INTRODUCCIÓN

Me gustaría iniciar este capítulo introductorio señalando la importancia que tiene establecer una buena pauta de comunicación para nuestra salud y bienestar personal. Pero ante todo, quisiera comenzar por señalar la pauta que me parece primordial: *nuestra propia comunicación intrapersonal*.

¿Sabemos comunicarnos con nosotros mismos? ¿Somos conscientes del diálogo interior que establecemos desde que nos levantamos hasta que nos sumergimos en un profundo sueño? ¿Sabemos la importancia que este tipo de diálogo tiene en nuestro estado de ánimo, conducta y afrontamiento de situaciones en nuestra vida cotidiana? En definitiva: **¿ESTOY EN CONTACTO CONMIGO MISMO Y SOY PLENAMENTE CONSCIENTE DE MI REALIDAD TANTO INTERIOR COMO EXTERIOR?**

Creo que es fundamental y prioritario, saber qué comunicación mantenemos con nosotros mismos (si es adecuada o no) antes que comenzar a plantear cambios. Si mejoramos nuestro diálogo interno, haciéndolo más positivo, constructivo y realista tenemos el terreno abonado para sembrar unas buenas relaciones con los demás. Para ello es preciso que utilices un cuaderno donde puedas ir realizando todos los ejercicios que se van a ir señalando en cada apartado del libro.

2 NUESTRO DIÁLOGO INTERIOR: LA COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL.

EJERCICIO 1. Podríamos comenzar este apartado realizando un ejercicio muy sencillo. Responde con tranquilidad a las siguientes cuestiones tomándote todo el tiempo que consideres necesario. Es de gran importancia que lo realices con sinceridad y estando en contacto contigo mismo. Recuerda que eres una persona muy valiosa y tienes todo el derecho a tomarte tiempo para ti, la reflexión es una forma de pararte a plantearte ciertas cuestiones que te pueden ser de gran utilidad en tu vida.

- a. ¿Cuáles son mis primeras palabras al levantarme?
- b. ¿Qué me digo a mí mismo al despertar?
- c. ¿Cuál es mi diálogo interior al dirigirme al trabajo, universidad o iniciar mi primera tarea del día?
- d. Si tengo que afrontar una situación difícil: ¿Cuáles son mis pensamientos antes, durante y después?
- e. Si a lo largo del día me siento apático, triste, angustiado: ¿Qué pauta de comunicación establezco conmigo mismo para salir de esta situación?
- f. En mi relación con los demás: ¿Cuál es mi actitud? ¿Me siento interesado por escuchar a la otra persona? ¿Estoy distraído con mis propios pensamientos y no atiendo a mi interlocutor?
- g. ¿Qué me digo a mí mismo antes de dormirme? ¿Qué diálogo mantengo conmigo mismo antes de entregarme al sueño?

Recuerda: Sería interesante que realicemos el ejercicio diariamente para comprobar cómo cambian nuestras respuestas, en función de tus emociones, situaciones vividas; de esta forma, comprobamos que la realidad no es estática sino dinámica. No se trata de que todos los días nos digamos a nosotros mismos pensamientos positivos para estar bien. Se trata de saber cómo fluyen nuestros pensamientos y detectar aquellos que pueden dañarnos y distorsionar nuestra propia realidad.

Puedes responder a estas preguntas analizando tus pensamientos durante un periodo de tiempo concreto: que puede ser de una semana, por ejemplo. Lo importante es que sepas cómo realizarlo, así que establece tú mismo la pauta de tiempo que consideres oportuna.
TIENES DERECHO A DEDICIR LO QUE MEJOR TE CONVIENE.

3 CONOCERNOS A NOSOTROS MISMOS.

Saber cómo somos y cómo funcionamos, es fundamental para establecer un adecuado equilibrio emocional y conseguir adaptarnos a las circunstancias que necesariamente se nos van a plantear en nuestra vida.

Para ello, es muy importante tener un propósito que nos movilice, dé sentido a nuestra vida, nos motive a aprender, conocer otros países, otras personas, otras realidades. ¿Sabemos cuál es el nuestro?

A veces, es bueno pararse a pensar y reflexionar sobre por qué hacemos las cosas, a qué intereses se dirigen, si realmente nos satisfacen, en definitiva, por qué vivimos como vivimos y hacemos lo que hacemos.

Para ello es bueno analizar nuestras diferentes esferas: laboral, persona y social.

3.1 ESFERA LABORAL.

EJERCICIO 2. Toma de nuevo la libreta y busca un espacio para responder a las cuestiones siguientes.

Motivación

¿Qué profesión / estudio has elegido?	
¿Por qué has realizado dicha elección?	
¿En base a qué has realizado esa elección?	
¿Qué te motivó a ello?	

Satisfacción

¿Estás satisfecho con tu situación laboral?	
¿Qué es lo que más te gusta? ¿Por qué?	
¿Qué es lo que menos te gusta? ¿Por qué?	
¿Cómo podrías mejorar tu situación laboral?	
¿Qué podrías hacer para cambiarla?	

Recuerda: Tú eres un ser valioso y has de cuidarte, es el momento de comenzar a hacerlo. Si inviertes tiempo en profundizar estas cuestiones puedes mejorar tu calidad de vida y evitar la sensación de que has vivido sin tener plena consciencia de ello y sin ser tú mismo el que ha escrito el guión de tu vida. Es importante que te sientas cómodo al tratar estas cuestiones, si es posible, ponte música relajante y un lugar donde nadie te moleste. **TIENES DERECHO A ESTAR SOLO**

3.2 ESFERA PERSONAL.

EJERCICIO 3. Te pido que realices lo mismo que en el ejercicio anterior pero atendiendo a tus aspectos personales.

Motivación: ¿Cuál es tu situación personal?

En caso de vivir en pareja:

¿Cuál fue la verdadera razón por la que escogiste tu pareja actual?	
¿Qué ganas estando con esta pareja?	
¿Qué pierdes estando con ella?	
¿Qué le aportas a esta pareja?	
¿Qué te aporta esta pareja?	

En caso de vivir solo:

¿Por qué realizaste esta elección?	
¿Qué ganas viviendo solo? ¿Qué pierdes?	
¿A qué crees que se debe esta elección?	

Satisfacción

¿Eres feliz en tu vida personal?	
En caso afirmativo, ¿Por qué?	
En caso negativo ¿A qué piensas que se debe?	
¿Realmente crees que se debe a ello el motivo de tu infelicidad?	
¿En base a qué razones se sustenta este pensamiento?	
¿Qué puedes hacer para mejorarla?	
¿Dedicas tiempo de tu vida a ti misma? ¿Cuánto? ¿Crees que es suficiente?	

Recuerda: Es hora de evaluar también tu vida personal. A veces, vamos avanzando por la vida con un ritmo tan acelerado que sólo advertimos que algo no funciona cuando nos topamos con una enfermedad física o psicológica. En estos casos es el cuerpo el que nos avisa de que hemos vivido en contra de nuestro propio ser, de espaldas a él y no le queda otro remedio que protestar como puede: enfermado. ¿ Realmente crees que es necesario llegar a este punto? Es cierto que la enfermedad forma parte de la vida y tarde o temprano nos tropezaremos con ella, pero agotar y machacar al cuerpo innecesariamente precipitando su llegada es demasiado ¿no te parece? Llevar una vida que nos aporte satisfacción y felicidad dentro de nuestra realidad personal es algo que puede estar al alcance de nuestra mano ¿por qué no intentarlo?

3.3 ESFERA SOCIAL.

EJERCICIO 4. *Ha llegado la hora de afrontar tu vida social*

Motivación

¿Podría decirse que eres una persona que tiene verdaderos amigos?

¿Tienes personas con las que contar incondicionalmente en caso de que las necesites?

En tus relaciones personales: ¿Das más de lo que recibes?

Describe brevemente cuáles son tus aficiones, a qué dedicas tu tiempo libre	
¿Realmente realizas en tu tiempo libre aquellas actividades que te gustan?	
En caso negativo: ¿Por qué no las haces?	
Si te diagnosticaran una enfermedad grave, ¿Cambiarías algo en tu estilo de vida?	
¿Puedes decir que eres una persona que tiene verdaderas amistades?	
¿Tienes personas con las que contar incondicionalmente en caso de que lo necesites?	
En tus relaciones personales ¿Das más de lo que recibes? ¿Por qué crees que eso ocurre?	
¿En base a qué criterios eliges tus amistades? ¿Elijes o te elijen?	

Satisfacción

¿Realmente tienes las relaciones sociales que quieres?	
¿Estás con las personas que quieres estar?	
¿Te sientes a gusto con ellas hasta tal punto de concederles tu tiempo y tus energías?	

En caso negativo ¿Por qué lo haces?	
-------------------------------------	--

Recuerda: La esfera social es un contexto importante que también debemos cuidar. Las relaciones con los demás pueden ser fuente de grandes satisfacciones, pues nos permiten comunicar y transmitir emociones, sentirnos queridos y cuidados, atendidos y reconocidos en el otro (es fuente de alimento para nuestra autoestima personal). Un problema frecuente es que podemos tener tanta necesidad de cariño, tantas carencias afectivas, que lo damos todo a cambio de unas migajas y ello puede llegar a agotarnos psíquica y físicamente. Por lo tanto, es importante que el intercambio que mantengamos con nuestro entorno sea nutritivo para todos. Se trata de mantener relaciones de reciprocidad donde tomemos y recibamos para que el equilibrio sea sano.

4 HABILIDADES DE COMUNICACIÓN: GENERALIDADES.

Cuando estás realizando los ejercicios anteriormente propuestos, estás utilizando muchas funciones mentales, a menudo interrelacionadas:

Has de utilizar la memoria (que te permite recuperar las situaciones sobre las que quieres trabajar en ese momento), utilizas tu imaginación (para sumergirte en ellas y recrearlas con todo lujo de detalles), tu pensamiento y tu creatividad (para suponer situaciones futuras y analizar cuál sería tu actuación en ellas). Por supuesto que también influyen tus emociones que tiñen de afectos estos recuerdos y construcciones futuras, (que en ocasiones tendremos que saber gestionar para que no se distorsionen.

Las mismas funciones has de utilizar si quieres aprender pautas de comunicación eficaces para relacionarte con las personas que tienes en tu entorno tanto socio-familiar como laboral. Pero sobre todo has de comenzar por tener claro cómo te relacionas y cómo quieres relacionarte con tu entorno, es decir saber qué es lo que haces y qué quieres cambiar al respecto.

EJERCICIO 5. *Vamos a relacionar este primer ejercicio de visualización con los tres ámbitos antes expuestos, pero ahora dirigidos a nuestras pautas de comunicación interpersonal:*

Familiar Analiza -visualizando con todo lujo de detalles ¿Cuáles son tus pautas de comunicación con los seres queridos más cercanos?.

Padres	
¿Eres capaz de comunicarte eficazmente con ellos?	
¿Les expresas adecuadamente tus opiniones, emociones, malestar, críticas?	
¿Eres capaz de realizar espontáneamente manifestaciones de cariño, respeto, amor?	
¿Cómo aceptas las críticas, sugerencias, opiniones de ellos?	

Laboral (se puede sustituir, si procede por el ámbito académico)

¿Qué relación tienes con tus compañeros de trabajo?	
¿Cómo les expresas tus opiniones sobre las conductas que te provocan malestar?	
¿Les felicitas cuando ves que hacen las cosas bien y obtienen recompensas a cambio, como por ejemplo una remuneración económica o un ascenso?	
¿Te cuesta trabajo relacionarte con figuras de autoridad, como por ejemplo tus jefes?	
¿Eres capaz de decirle a tu jefe lo que no te parece correcto y adecuado? ¿Cómo se lo dices? ¿Cómo te sientes cuando se lo dices?	

Social

En tus relaciones con tus amigos y conocidos: ¿Cuál es tu comportamiento?	
¿Intervienes en las conversaciones y explicas tus puntos de vista? ¿Escuchas las opiniones de los demás?	
¿Cuál es tu tono de voz?	
¿Te dejas llevar por las opiniones de los demás para no llevarles la contraria y evitar conflictos?	
¿Te sueles salir con la tuya e ir a las actividades que quieres?	
Aceptas y escuchas las sugerencias para así llegar a acuerdos?	

Recuerda: Utiliza tu libreta para realizar los ejercicios. Te aconsejo que los realices por separado y en días diferentes, para que puedas analizar las diferentes pautas de comunicación con tranquilidad. Como verás, nos estamos adentrando poco a poco en tu mundo personal para ir construyendo las pautas que acompañan a tus procesos mentales en tus interacciones con el mundo exterior. Se trata de establecer cuáles son estas pautas para modificar aquellas que no te ayuden a establecer una adecuada conexión. Las interacciones han de ser fluidas y espontáneas, en las que te sientas seguro y no a la defensiva. De esta forma, te resultará mucho más fácil comunicarte y podrás detectar a tiempo los posibles problemas que se puedan solucionar a través del diálogo.

4.1 MIS HABILIDADES PARA RELACIONARME CON LOS DEMÁS.

En los apartados anteriores hemos pretendido que el lector se haga una idea de cuál es la formas que cada uno tiene de relacionarse con los demás y consigo mismo.

El objetivo no es otro que lograr ser uno mismo en la mayoría de los ámbitos vitales, para no perder la consciencia del yo personal y poder enriquecernos de la experiencia de compartir e intercambiar emociones y opiniones con los demás. No se pretende decir otra cosa que ser más humano en nuestros intercambios sociales sin perder la idiosincrasia e identidad personal, integrando aquellas experiencias que nos hacen transformar nuestras propias estructuras mentales, en definitiva, mejorar como personas y madurar.

Uno de los problemas detectados es que, evidentemente, las habilidades sociales dependen del aprendizaje de cada individuo y por lo tanto del contexto sociocultural del que proceden. Lo que se considera adecuado para un contexto puede ser inadecuado para otro, y por lo tanto es difícil poder saber qué conductas son las idóneas para expresar nuestras emociones, opiniones y defender nuestros derechos cuando estamos ante personas de orígenes culturales diferentes. Éste es uno de los retos que se ha planteado al elaborar el presente manual.

Para ello, ya es hora de comenzar clarificando conceptos que nos puedan ser de utilidad para el aprendizaje y manejo de estas conductas que queremos mejorar y/o desarrollar.

4.2 ¿QUE SON LAS HABILIDADES SOCIALES.

Existen muchas definiciones para explicar el concepto de habilidades sociales. Pero todas ellas contienen el siguiente común denominador:

“HABILIDADES SOCIALES COMO UN CONJUNTO DE COMPORTAMIENTOS EFICACES EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES”.

Presentando las siguientes características:

- Estas conductas son aprendidas.
- Facilitan la relación con los otros.
- Permiten la reivindicación de los propios derechos sin negar los derechos de los demás.
- El poseer estas capacidades evita la ansiedad en situaciones difíciles o novedosas.
- Además facilitan la comunicación emocional y la resolución de problemas.

Existen grandes problemas para definir una conducta socialmente habilidosa. Para ello, se debe de considerar dentro de un marco cultural específico y en algunos casos no existen criterios absolutos que determinen una habilidad social específica, ya que va a depender de la persona con la que estemos interaccionando: edad, sexo, estilo de relación personal... y de la situación en la que se enmarque: profesional, lúdica, familiar.

Toda habilidad social es un comportamiento que lleva a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, que sea aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que se encuentra.

Así las habilidades sociales han sido vistas como comportamientos que son instrumentales para resolver conflictos, situaciones o tareas sociales.

4.3 DEFINICIONES DE HABILIDADES SOCIALES.

Son muchas las definiciones que se han dado sobre las habilidades sociales pero señalamos, a continuación, las que nos han parecido más interesantes:

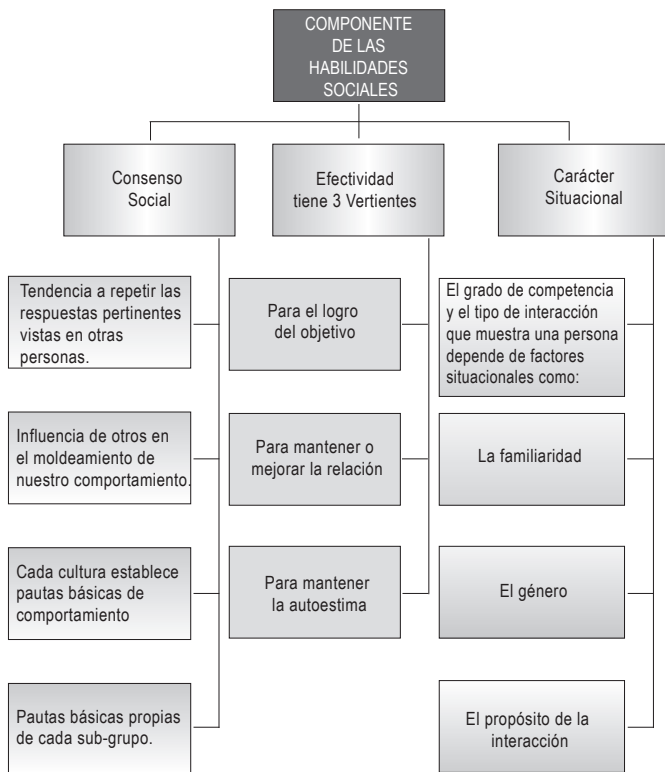
- a) *“Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones, o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve*

los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Caballo, 1986).

b) *“Capacidad compleja de emitir conductas que optimicen la influencia interpersonal y la resistencia a la influencia social no deseada, mientras que al mismo tiempo optimiza las ganancias y minimiza las pérdidas en relación con las otras personas y mantiene la propia integridad” (Linehan, 1984).*

c) *“Conducta que permite a una persona actuar según sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar sus sentimientos cómodamente de manera honesta y ejercer sus derechos personales sin negar o violentar los derechos de los demás” (Alberti, 1978).*

Para poder realizar un adecuado análisis de las habilidades sociales, es necesario identificar cuáles son sus componentes, que hemos integrado en el siguiente esquema.



4.4 ¿CUALÉS SON LAS HABILIDADES SOCIALES NECESARIAS EN CADA SITUACIÓN.

Existen unas habilidades sociales básicas y otras más complejas. Sin las primeras no podemos aprender y desarrollar las segundas. Cada situación requerirá mostrar unas habilidades u otras, dependiendo de las características de la situación y de la dificultad de la misma.

Para empezar a aprender estas habilidades tenemos que conocer primero las técnicas básicas de la comunicación eficaz y luego incorporar esas conductas socialmente deseables, que son las habilidades sociales.

GRUPO I: PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES

Escuchar.

Iniciar una conversación.

Mantener una conversación.

Formular una pregunta.

Dar las gracias.

Presentarse.

Presentar a otras personas.

Hacer un cumplido.

GRUPO II. HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS

Pedir ayuda.

Participar.

Dar instrucciones.

Seguir instrucciones.

Disculparse.

Convencer a los demás.

GRUPO III. HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS

Conocer los propios sentimientos.

Expresar los sentimientos.

Comprender los sentimientos de los demás.

Enfrentarse con el enfado del otro.

GRUPO IV. HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN

Pedir permiso.

Compartir algo.

Ayudar a los demás.

Negociar.

Emplear el autocontrol.

Defender los propios derechos.

Responder a las bromas.

Evitar los problemas con los demás.

No entrar en peleas.

GRUPO V. HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS

Formular una queja.

Responder a una queja.

Demostrar deportividad después del juego.

Arreglárselas cuando le dejan de lado.

Defender a un amigo.

Responder al fracaso.

Enfrentarse a los mensajes contradictorios.

Responder a una acusación.

Prepararse para una conversación difícil.

Hacer frente a las presiones de grupo.

Responder a la persuasión.

GRUPO VI. HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN

Tomar iniciativas.

Discernir sobre la causa de un problema.

Establecer un objetivo.

Recoger información.

Resolver los problemas según su importancia.

Tomar una decisión.

Concentrarse en una tarea.

4.5 ¿CÓMO DARSE CUENTA DE LAS HABILIDADES SOCIALES QUE NOS FALTAN?

Para saber qué competencias necesitas desarrollar, toma la lista anterior y califica de una a diez cada habilidad expuesta anteriormente, siguiendo los siguientes criterios de evaluación:

1= nada desarrollada.

1 a 5 = aumento en la capacidad pero sigue existiendo deficiencia.

5 = pasable en algunas situaciones pero escasa y no satisfactoria.

5 a 10 = aumenta la capacidad y el aprendizaje.

5. HABILIDAD SOCIAL RELACIONADA CON LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL AUTOCONCEPTO: LA ASERTIVIDAD.

El descubrimiento del otro y la posibilidad de establecer una relación con él están ligados a los progresos cognitivos y afectivos que dan cuenta también de la riqueza y de la complejidad creciente de las relaciones interpersonales (Reymond-Rivier, 1986).

El autoconcepto personal se conforma en la relación con los demás, alude a los diferentes aspectos que interesan a la persona en su esfera particular (Goñi, 1996), tales como el autoconocimiento, la autoestima, el ajuste emocional, la elección vocacional o el proyecto individual.

Asímismo, en la comprensión del desarrollo y del funcionamiento de la personalidad es fundamental el detectar y explicar los cambios evolutivos que se producen en la expresión emocional, en la conciencia sobre los estados afectivos, en la comprensión de las emociones, en la regulación emocional o en la empatía. Las emociones intervienen en todos los procesos evolutivos y pueden considerarse la principal fuente de las decisiones que tomamos a lo largo de la vida (Ortiz, 2001).

A veces no somos capaces de relacionarnos adecuadamente por bloqueos afectivos, que más frecuentemente son debidos a nuestros propios miedos a mostrarnos realmente cómo somos. Estos miedos pueden hacer que nos comportemos adaptándonos a lo que los demás esperan de nosotros. Ello suele ocurrir cuando tenemos una enorme necesidad de ser queridos y aceptados, lo que oculta muchas veces una enorme inseguridad y confianza en nosotros mismos.

Cuando desde pequeños en las interacciones con nuestros padres, maestros, amigos y personas relevantes no hemos sido tratados como seres valiosos, respetados y no se han considerado nuestras opiniones, ni se nos han dado oportunidades para que nos expresemos, tomemos iniciativas y podamos hacer elecciones por nosotros mismos (aunque nos equivoquemos), posiblemente construyamos un autoconcepto pobre sobre nosotros mismos que nos impida mantener unas relaciones sociales sanas y equilibradas para nosotros mismos y los demás.

El interés por el estudio científico de las emociones como una fuente fidedigna y útil de información para el individuo ha sido muy reciente.

Este planteamiento asume la perspectiva evolucionista y funcionalista de las emociones como indispensables y vitales para el individuo y se centra en analizar las diferencias individuales en el uso, abuso y mal uso de la información que proporcionan (Extremera y Fernández-Berrocal, 2005). Bajo esta perspectiva nace el término inteligencia emocional (Salovey y Mayer, 1990) que se entiende como “una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar nuestras emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos”. Y este conjunto de habilidades pueden ser tanto o más importantes que la inteligencia académica a la hora de alcanzar un mayor bienestar laboral, personal, académico y social.

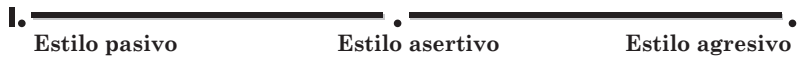
5.1 ¿QUÉ IMPLICA SER ASERTIVO?

La asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido. Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

Pongamos un ejemplo cotidiano: te sientas en un restaurante a cenar y cuando el camarero te trae lo que has pedido, te das cuenta de que la copa está sucia con marcas de pintura de labios de otra persona. En este caso podrías:

- a) No decir nada y usar la copa sucia aunque a disgusto.
- b) Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que nunca volverás a ir a ese establecimiento.
- c) Llamar al camarero y pedirle que por favor te cambie la copa.

Este ejemplo ilustra los tres puntos principales del continuo de asertividad:



Ni a) ni b) son conductas apropiadas en esa situación si lo que pretendemos es conseguir nuestro objetivo y reducir nuestro estrés.

Estas formas de comportarnos nos hace a veces ineficaces para la vida social, generándonos malestar. Sin embargo, como cualquier otra conducta, es algo que se puede ir aprendiendo con la práctica.

La asertividad es una respuesta intermedia o neutra entre una actitud pasiva o inhibida y otra actitud agresiva frente a otras personas, que además de reflejarse en el lenguaje hablado se manifiesta en el lenguaje no verbal, como en la postura corporal, en los ademanes o gestos del cuerpo, en la expresión facial, y en la voz.

Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que le atacan verbalmente.

La asertividad impide que seamos manipulados por los demás en cualquier aspecto y es un factor decisivo en la conservación y el aumento de nuestra autoestima, además de ser el estilo de comunicación que hace que valoremos y respetemos a aquellos con los que interactuamos.

Pongamos un ejemplo ilustrativo: imaginemos que, como profesional sanitario que forma parte de un equipo multidisciplinar, un paciente (muy insistente y de forma especialmente agradable) te solicita un fármaco, que le ha recomendado un amigo, para dejar de fumar y apela a tu consideración y profesionalidad para que se lo facilites. En este caso puedes:

- Conseguirle la receta a pesar de haberle explicado que debe ser valorado.
- Decirle en tono de voz alto y con cierto sarcasmo: “dígame a su amigo que hacen falta médicos, que venga y le haga la receta”.
- Alabarlo por querer dejar de fumar, comprenderle por querer hacerlo con un método que le ha funcionado a su amigo y, por tanto, puede creer que le será útil y más fácil lograr su objetivo. Explicarle

que se le facilitará el fármaco si, tras una valoración, se considera que en su caso es oportuno su administración. Si no es así, se le ayudará a dejar de fumar con la terapia más indicada para su caso concreto.

Ser asertivo implica básicamente:

- Defender los derechos propios de modo que no queden violados los ajenos.
- Expresar los gustos e intereses de forma espontánea.
- Hablar sobre uno mismo sin sentirse cohibido.
- Aceptar los cumplidos y/o peticiones sin sentirse incómodo.
- Discrepar con la gente abiertamente sin agresividad.
- Realizar adecuadamente una crítica.
- Pedir aclaraciones.
- Rechazar peticiones: decir “no”.

5.2 ESTILOS BÁSICOS DE COMPORTAMIENTO.

Cada persona tiene tendencia a utilizar un sistema de comunicación peculiar que depende de la visión que tiene del mundo. Este sistema es lo que en psicología se denomina “estilos de comunicación interpersonal”. Los estilos de comunicación que utilizamos dependen, básicamente, de nuestras características de personalidad y de nuestras experiencias infantiles durante los procesos de socialización. Reflejan la opinión que tenemos de nosotros mismos, principalmente de nuestra autoestima, de los demás y del mundo en general.

No siempre utilizamos el mismo estilo y puede ocurrir que lo modifiquemos en función de la persona con la que nos comuniquemos, frecuentemente, según nuestra posición de poder respecto a dicha persona. Pero, en general, todos tenemos un estilo comunicacional básico que se manifiesta siempre en situaciones de estrés o conflicto. La razón de que este estilo tienda a repetirse y sea predecible, tiene que ver con que satisface nuestras necesidades psicológicas y

nos permite relacionarnos con la gente de una forma en la que nos sentimos seguros.

Por ello, es importante que conozcamos nuestro estilo de comunicación básico.

Tipos de estilos y características:

Estilo pasivo: Se caracteriza por: “*demasiado poco, demasiado tarde, nunca*”

El objetivo principal en la relación es **evitar el conflicto** con los demás en todas las situaciones y a cualquier precio, generalmente, renunciando a nuestros derechos.

La consecuencia de tal comportamiento es **la incapacidad para expresar nuestras opiniones o sentimientos** porque no son valiosos. Ante la menor amenaza de conflicto acepta la posición del otro. En situaciones extremas huye, pero con sentimientos de culpa.

Cuando se relaciona con individuos agresivos se refuerzan su conducta mutuamente y pueden establecer relaciones sólidas pero patológicas. En individuos asertivos, inicialmente producen sentimientos de protección e incluso lástima, pero con el tiempo y ante la imposibilidad del cambio, acaban produciendo indiferencia o irritabilidad.

En los casos más extremos, la pasividad les puede llevar a soportar relaciones que resultan claramente abusivas para ellos.

Conducta no verbal característica:

Ojos hacia abajo.

Voz baja.

Vacilaciones.

Gestos desvalidos.

Negando importancia a la situación.

Postura hundida.

Puede evitar totalmente la situación.

Risitas “falsas”.

Conducta verbal:

“Quizás”.

“Supongo”.

“Me pregunto si podríamos”.

“Ehh”, “Bueno”.

“Realmente no es importante”.

Estilo agresivo: Se caracteriza por: *“demasiado, demasiado pronto. Demasiado, demasiado tarde.”*

El objetivo principal en la relación es ganar a cualquier precio, aunque sea saltando por encima de los derechos de los demás.

La consecuencia es la incapacidad para escuchar y/o negociar. Basa todo el resultado de la comunicación en expresar su punto de vista acompañado de amenazas implícitas o explícitas.

En personas que consideran que no pueden responder a la amenaza producen miedo y en los que sí pueden responder pueden provocar deseo de lucha. En todos ellos genera sentimientos de ira y posibles deseos de revancha.

Conducta no verbal:

Mirada fija.

Voz alta.

Habla fluida/rápida.

Gestos de amenaza.

Enfrentamiento.

Postura intimidatoria.

Conducta verbal: mensajes impersonales

“Harías mejor en”.

“Haz”.

“Ten cuidado”.

“Debes estar bromeando”.

“Si no lo haces...”.

“Deberías”.

Estilo asertivo: Se caracteriza por: **“Lo suficiente de las conductas apropiadas en el momento correcto”**.

El objetivo principal en la relación es **negociar** con el otro de una forma abierta y llegar a acuerdos cuando sea posible.

La consecuencia de su conducta es que **dice con sinceridad lo que piensa y lo que siente** y espera de los demás que hagan lo mismo. Respeto al interlocutor, no busca culpable sino soluciones satisfactorias para todos.

La reacción que produce en los demás es **respeto**. Son personas satisfechas consigo mismas, que respetan a los demás y así mismos.

Conducta no verbal:

Contacto ocular directo.

Nivel de voz conversacional.

Habla fluida.

Gestos firmes.

Mensajes en primera persona.

Postura erecta.

Honestidad.

RR directas a la situación.

Manos sueltas.

Conducta verbal: Verbalizaciones positivas

“Pienso”, “Siento”, “Quiero”, “Hagamos”.

”Cómo podemos resolver esto?

¿Qué te parece?

¿Qué piensas?

	CONDUCTA PASIVA	CONDUCTA ASERTIVA	CONDUCTA AGRESIVA
Características conductuales.	Inhibición, autonegación, carácter poco directo, pasivo, deshonesto emocionalmente	Expresividad apropiada, realce propio, directo, activo, honesto.	Expresividad inapropiada, realce propio a costa de los demás, directo, activo y honesto.
Sentimientos del emisor.	Ansiedad, frustración, cólera, dolor.	Respeto por uno mismo, satisfacción, seguridad en uno mismo.	Rectitud, superioridad, posible sentimiento de culpa posterior.
Sentimientos del receptor.	Superioridad o culpa.	Respetado, valorado, apreciado.	Humillación, cólera, dolor.
Sentimientos del receptor hacia el emisor.	Irritación, disgusto, pena.	Respeto, comprensión.	Venganza, cólera, odio, resentimiento.

5.3 BENEFICIOS DE UN COMPORTAMIENTO ASERTIVO.

- Incrementa el auto respeto y la satisfacción personal.
- Incrementa la posición social, la aceptación y el respeto que proviene del reconocimiento de los demás, de la capacidad del individuo de afianzar los derechos personales.
- Reduce el nivel de estrés provocado por relaciones interpersonales insatisfactoria.

6 ¿POR QUÉ NO SOY ASERTIVO?

a) **La persona no ha aprendido a ser asertiva o lo ha aprendido de forma inadecuada.** Las conductas o habilidades para ser asertivo se aprenden, no existe una personalidad “innata” asertiva o no asertiva. Se aprende por imitación y refuerzo.

En la historia de aprendizaje de la persona no asertiva ha podido ocurrir:

- Castigo sistemático a las conductas asertivas.
- Falta de refuerzo a las conductas asertivas.
- La persona no ha aprendido a valorar el refuerzo social.
- Obtiene más refuerzo por conductas sumisas o agresivas.
- No sabe discriminar adecuadamente las situaciones en las que debe emitir una respuesta concreta. Por ejemplo, “el plasta, pesado”.

b) **La persona conoce la conducta apropiada, pero siente tanta ansiedad que la emite de forma parcial:** experiencias aversivas que han quedado vinculadas a situaciones concretas (en psicología se denomina a este fenómeno “condicionamiento”). Si la persona tiende a generalizar a otras situaciones parecidas o que tengan que ver con la situación inicial reaccionará con ansiedad.

c) **La persona no conoce o rechaza sus derechos:** a veces olvidamos, a costa de nuestra autoestima, que tenemos ciertos derechos.

A veces me puedo preguntar qué es lo que me ocurre cuando siento ansiedad ante situaciones en las que teóricamente no debe haber motivo alguno: reuniones sociales de carácter lúdico, con amigos, reuniones con mis compañeros de trabajo, cuando me encuentro con personas no conocidas, cuando quiero decirle a mi jefe algo que considero mi importante....

EJERCICIO 1. Es el momento de que te tomes unos minutos de reflexión y confecciones una lista de todas aquellas situaciones en las que te sientas incómodo, sin saber muy bien cómo actuar y que te cueste trabajo afrontar.

Una vez has elaborado el listado, ordénalo de menor a mayor nivel de incomodidad ves escogiendo cada situación que hayas incluido, comenzando por la primera.

Ante cada una de ellas hazte y responde con la mayor sinceridad y flexibilidad que puedas a las siguientes preguntas:

¿Cómo me siento antes de que ocurra esa situación?

¿Qué pensamientos me digo a mí mismo?

¿Realmente es una situación que me incomoda?

¿Por qué pienso que me siento tan incómodo?

¿Qué hago mientras estoy inmerso en dicha situación? ¿Qué siento?

¿Qué me digo?

¿Cómo actúo realmente?

Cuando acaba la situación: cómo me siento y en qué pienso.

Con todo ello es importante establecer las posibles causas de mi malestar:

1. Me siento incómodo porque es una situación que no me gusta pero me “siento obligado a hacer”; es decir no quiero estar ahí, por ejemplo en reuniones sociales, con determinadas amistades, pero creo que “no tengo más remedio que ir” para por ejemplo evitar “males mayores”.
2. Me siento incómodo porque pienso por ejemplo, que “seguramente los demás estarán pensando que vaya tonterías que estoy diciendo”.
3. Me siento incómodo porque no sé qué hablar, qué decir, qué hacer.
4. Me siento incómodo simplemente porque me pongo muy nervioso, me molestan que me miren, siento taquicardias, sudoración y deseos de irme de allí cuanto antes.
5. Puede ocurrir que la causa de la incomodidad se deban a varias de las razones antes expuestas.

Es muy necesario saber por qué nos incomodan determinadas situaciones sociales, con el objetivo de dedicar y centrar

nuestros esfuerzos en reforzar y aprender las estrategias más adecuadas según cuál sea nuestros puntos más débiles.

Comencemos por la posible causa número uno:

Me siento incómodo porque es una situación que no me gusta pero me “siento obligado a hacer “; es decir no quiero estar ahí, por ejemplo en reuniones sociales, con determinadas amistades, pero creo que “no tengo más remedio que ir” para por ejemplo evitar “males mayores”.

Cuando detectemos que la posible causa de nuestra falta de habilidad social sea un pensamiento de este tipo, estoy impidiendo ser asertivo porque posiblemente no conozca que soy una persona que tengo DERECHOS ASERTIVOS.

¿Pero qué son estos derechos? Vamos a intentar describirlos y hacer una pequeña reflexión de cada uno de ellos:

1. El derecho a ser tratado con respeto y dignidad.

La primera persona que ha de comprometerse con este derecho somos nosotros mismos, ¿Nos tratamos con respeto y dignidad?, esa sería la primera pregunta que me gustaría plantear.

¿Me quiero a mí mismo lo suficiente para dedicarme algún tiempo para realizar aquellas actividades que me gustan: leer, ir al cine, viajar, pasear, o simplemente permitirme el lujo de no hacer nada? ¿Le saco tiempo al día para estar a gusto conmigo mismo y permitirme ciertos placeres, o estoy tan pendiente de los demás que me pongo el último de la fila?

¿Cómo permito que me traten los demás? ¿Consiento que me hablen de malos modos –incluidos familiares (parejas, hijos...), amigos, compañeros de trabajo? ¿Permito me levanten la voz, o incluso me desprecien e insulten, “aguantando” críticas continuas que me hacen sentir mal?

2. El derecho a rechazar peticiones sin tener que sentirse culpable o egoísta

Visualicemos algunas de las situaciones que hemos puesto en la lista y que nos hayan incomodado. No es infrecuente que entre ellas

aparezcan situaciones en las que somos incapaces de decir que no. A veces puede ocurrir que sólo sea ante determinadas personas y en algunas situaciones, pero puede ocurrir que, simplemente a todo el mundo le digamos que no, sin quererlo realmente. ¿Cuál es la razón que a menudo nos damos para explicar nuestro comportamiento? Una de las respuestas que más veces recibo ante esta pregunta es que “quiero agradecer a todo el mundo” o “tengo una imagen de buena persona en mi trabajo y no quiero perderla, (aunque reconozco que cada vez llego más cansado y agotado a mi casa por tener que hacer tantos favores y agradecer a los demás, pero no puedo evitarlo)”.

3. El derecho a expresar y experimentar tus propios sentimientos.

Este es un derecho en el que me voy a detener un poco más pues es lamentable la incapacidad que estamos teniendo en esta sociedad para gestionar, canalizar y expresar nuestras emociones.

¿Somos conscientes de lo importante que son las emociones en nuestras vidas?, es lo que define la propia palabra VIDA que según el diccionario de la Real Academia Española de la lengua es “Fuerza o actividad interna sustancial, mediante la que obra el ser que la posee”. ¿Acaso no se está refiriendo a nuestro mundo emocional? Entonces si expresar y experimentar nuestros propios sentimientos es en buena parte “estar vivos”, ¿Por qué nos cuesta tanto trabajo hacerlo?

4. El derecho a detenerte y pensar antes de actuar.

A veces vamos por la vida sin ser conscientes de por qué hacemos las cosas, no nos paramos a pensar si realmente hacemos aquello que queremos hacer, a ver, memoricemos un poco. ¿Por qué decidí estudiar una determinada carrera y no otra? ¿Cuáles son las verdaderas razones que me llevaron a cursar estos estudios? ¿Tomo decisiones basadas en mis propios juicios y deseos? ¿Me paro a pensar si empleo mi tiempo libre en hacer aquello que me guste, o regalo demasiado mi tiempo a actividades que no me gustan por cumplir o contentar a los demás?

5. El derecho a cambiar de opinión.

¿Soy consciente de que tengo derecho a ser flexible y pensar un día una cosa y al día siguiente, tras reflexionar o simplemente por haber obtenido información adicional, cambiar mi punto de vista y por tanto

de opinión? La vida no es estática, es dinámica, estamos en constante evolución y por lo tanto es importante que tengamos flexibilidad y seamos capaces de expresar opiniones que puedan ser susceptibles de modificarse si consideramos que hay otros motivos y razones para ello.

6. El derecho a pedir lo que quiero, dándome cuenta de que mi interlocutor tiene derecho a decir “no”.

Pues sí, efectivamente, tenemos todo el derecho del mundo a pedir lo que necesito o quiera en un momento determinado, a ver, ¿Por qué no? Si me siento muy agobiado, ¿Por qué no puedo pedir ayuda?, o mejor aún, ¿Por qué no quiero pedir ayuda?

¿Acaso me preocupa que los demás piensen que soy débil o poco competente por ello? ¿No quiero que se enteren de mis “debilidades” ó tal vez, no quiero que se den cuenta de que no soy tan perfecto como pretendo aparentar?

Y si soy capaz de pedirla: ¿Me enfado si la otra persona me dice que no puede ofrecérmela? He de recordar que tanto derecho tengo yo como la otra persona a rechazar una petición, por lo tanto, he de aceptar la opción y la posibilidad de que mi petición sea no aceptada, aunque puedo intentarlo una o dos veces de forma asertiva sin enfadarme si la respuesta es no. En este punto, es importante reconocer que en las relaciones interpersonales existe la reciprocidad, ese toma y daca, tan necesario en nuestras redes sociales que nos permite apoyarnos los unos en los otros, pero ello no debe conllevar a una obligación a corresponder siempre, sobre todo si no queremos o no podemos realmente. Hay que tener en cuenta que nos tenemos que respetar nosotros mismos, de lo contrario, podemos permitir que los demás abusen de nosotros y meternos en un círculo vicioso de sentirnos obligados a realizar favores más por compromiso social, que por no defraudar ó evitar que la otra persona se enfade. En este punto me gustaría poner de manifiesto la siguiente cuestión ¿Es honesto este comportamiento? ¿Soy sincero conmigo y con la persona a la que estoy “ayudando”, mientras en el fondo no paro de pensar que se está aprovechando de mí **CUANDO YO SOY QUIEN LO PERMITO?**

7. El derecho a cometer errores.

¿Conoces a alguien que haya nacido sabiendo? Yo, desde luego no. Y no sólo eso sino que he observado que a una determinada edad, digamos hacia los 18 o 19 años, la vida se nos complica bastante porque hemos de comenzar a tomar decisiones importantes para nuestro futuro personal y profesional y a partir de ahí, todo se complejiza: (qué estudio, qué trabajo he de aceptar, es el hombre o la mujer con la que realmente quiero compartir mi vida). La situación se complica si desconozco, o simplemente no me creo que tengo todo el derecho del mundo a equivocarme y por lo tanto, a veces, que puedo tomar decisiones arriesgadas, basándome, por ejemplo, en mi propia intuición, en contra de la opinión de los demás (más adelante analizaremos el interesantísimo derecho de ser el propio juez de mis propias decisiones). ¿Qué es mejor equivocarme por mi mismo o por haber delegado la decisión en los demás? ¿En qué situación aprendo más para mi propio desarrollo y crecimiento personal?

En el primer caso puedo aprender a mejorar mi capacidad en la toma de decisiones en función de cómo se haya producido la elección errónea y puedo transformar una situación aparentemente negativa en positiva y desarrollar un aprendizaje.

En el segundo caso, seguramente me enfadaré bastante con la persona cuyo consejo no fue adecuado, culpabilizándola del error cometido, cuando la principal equivocación fue no haber confiado en mí mismo. En este aspecto me gusta utilizar el símil de aquellos pasatiempos que se editaban en las revistas de mi generación- ahora los veo menos en el que en un lado había, por ejemplo, un ratón y en el otro un queso. Entre ambos media un laberinto lleno de posibles recorridos que podemos utilizar para que conseguir la ansiada comida. *“Encuentra el camino que te lleva hasta el quesito”*, suele ser la cuestión que nos lanza el pasatiempo. Y ahí comienza nuestro cerebro a funcionar dependiendo de nuestras estrategias para analizar el problema y encontrar la solución:

- Podemos pararnos a pensar un poco y visualizar el laberinto antes de tomar el camino que consideremos más adecuado.
- Podemos pedir consejo, ayuda y después tomar la decisión.
- Podemos, impulsivamente -por ensayo y error- tomar todos y cada uno de los caminos, hasta que, sin duda, encontremos el apropiado.

- En este caso, posiblemente, estás pensando que es mejor hacerlo por uno mismo sin necesidad de pedir ayuda.
- Podemos simplemente quedarnos en la parrilla de salida pensando que tengo que coger el camino perfecto, sin cometer ningún error. Si escogemos esta última postura posiblemente lleguemos a los ochenta años todavía sin saber cuál era el camino correcto.

Si observamos las posibilidades de las posturas adoptadas no tendremos ninguna dificultad en saber cuáles se apoyan en el respeto de algunos de los derechos antes mencionados y cuáles no, y por ende, cuáles son más eficaces.

8. El derecho a sentirte a gusto contigo mismo.

Este derecho, es para mí de gran importancia, no solamente me va a permitir mejorar bastante mi autoestima sino que me va a ayudar a ser más feliz. A ver, pregúntate ¿Cómo te ves a ti mismo?, ¿Te sientes a gusto, con tu aspecto físico, con tu forma de ser, con tu vida?

En caso afirmativo mi más sincera enhorabuena, no vulneras este derecho y te permites a ti mismo aceptarte como eres.

En caso negativo te podrías preguntar qué es lo que **realmente quieres cambiar, porqué quieres cambiar y qué te ha llevado a tomar esta decisión**. En este punto he de recordar que lo importante es estar a gusto contigo mismo que, en definitiva, es la única persona con la que convives las veinticuatro horas del día; es decir, los cambios que incorpores son para tu mejora personal no porque te lo digan otras personas, no por adaptarte a normas sociales arbitrarias (que a saber de donde han salido) . El aceptarte como eres, quererte así mismo y sentirte bien es como llevar un impermeable protector durante toda la vida, (te resbalarán las críticas maliciosas hacia tu aspecto, tu forma de ser y de pensar), además de ser un auténtico ahorro de tiempo y energía personal que puedes dedicar a realizar actividades más placenteras y productivas para ti y por ende para las personas a las que quieres ¿Te imaginas el tiempo que se pierde en pensar continuamente si mi peso es el adecuado a los cánones socialmente establecidos? y si por un casual consiguieras el peso correcto, ¿Te sentirías realmente más feliz? Creo que sólo si es lo que quiero realmente y he tomado la decisión sin la finalidad de adaptarme a las expectativas que la sociedad ha puesto sobre “cómo se debe ser físicamente”.

En este segundo caso, lo más seguro es que te pases la vida persiguiendo ese ideal estético establecido que tanto se preocupan los medios de comunicación de que los hagamos nosotros. Todo ello, te llevará al camino de la baja autoestima e insatisfacción crónica, pues conseguir algo que está superficialmente establecido sin adecuarse a tu persona te quitará las energías para adentrarte en tu ser y desarrollar tus auténticos valores y potencialidades. Hemos de recordar que somos únicos e irrepetibles que es lo que a mi juicio, nos hace ser más valioso, pues ¡Qué interesante es conocer a una persona que es ella misma! Y ¡Qué aburrido es estar con una persona socialmente correcta y solo preocupada por sí misma ¿Verdad?

Llega un momento en la vida en el que tenemos que establecer nuestra propia escala de valores personales, aquella con la que conseguimos sentirnos a gusto y nos permite ser coherente entre lo que pensamos, sentimos y hacemos.

9. El derecho a ser el único y último juez de mi propia conducta.

Este es un derecho fundamental y de obligado cumplimiento que sería interesante recordar todos los días. Puesto que ya hemos dicho anteriormente que somos realmente las únicas personas con las que estamos conviviendo desde que nos levantamos hasta que nos acostamos qué menos que ser los únicos que tengamos derechos a juzgar lo que hacemos, por qué lo hacemos y cómo lo hacemos. Eso sí, basando estos juicios en nuestras propias creencias y opiniones, y en nuestra propia escala de valores. Para ello, hay que conocernos bien, saber lo que queremos y en que queremos emplear nuestras energías para conseguirlo, a pesar de que a veces, muy a menudo, no coincidan con los intereses de los demás o lo socialmente correcto.

10. El derecho a no ser asertivo.

En la vida habrá momentos en los que pensemos que es mejor escoger un estilo pasivo o uno agresivo. A veces, cuando así lo consideremos podemos no ser asertivos. Lo importante es saber que podemos ser asertivos cuando queramos y decidamos, y no serlo también.

Habrà ocasiones en que optemos por ser agresivos, asumiendo las consecuencias que puede tener este estilo (enfado o ruptura con una persona).

Asimismo podemos optar por un estilo pasivo cuando, por ejemplo, el coste de ser asertivo supera los beneficios.

6.1 ¿POR QUÉ NO ME CREO QUE TENGO ESTOS DERECHOS Y LOS VULNERO SISTEMÁTICAMENTE?

Siguiendo a Davis et al, 1985, nuestro comportamiento, generalmente, se sustenta en ideas o creencias elementales que hemos ido adquiriendo por mecanismos de aprendizaje durante nuestro proceso de desarrollo educativo. La mayoría de estas creencias son irracionales y su reintegración en nuestras actitudes impide que nos comportemos con asertividad.

Te propongo un sencillo ejercicio, relaciona las creencias propuestas por Davis y señala a su izquierda el derecho que vulnera cada una de ellas.

1. Es ser egoísta anteponer las necesidades propias a la de los demás.	
2. Es vergonzoso cometer errores. Hay que tener una respuesta adecuada para cada ocasión.	
3. Si uno no puede convencer a los demás de que sus sentimientos son razonables, debe ser que está equivocado o bien que se está volviendo loco.	

<p>4. Hay que respetar los puntos de vista de los demás, especialmente si desempeñan algún cargo de autoridad. Guardarse las diferencias de opinión para uno mismo, escuchar y aprender.</p>	
<p>5. Hay que intentar ser siempre lógico y consecuente.</p>	
<p>6. No hay que interrumpir nunca a la gente. Hacer preguntas denota estupidez.</p>	
<p>7. No hay que hacer perder a los demás su valioso tiempo con los problemas de uno.</p>	
<p>8. A la gente no le gusta escuchar que uno se encuentra mal, así que es mejor guardárselo para sí mismo.</p>	
<p>9. Cuando alguien se molesta en darte un consejo, es mejor tomarlo seriamente en cuenta, porque suele tener razón.</p>	
<p>10. Hay que intentar adaptarse siempre a los demás, de lo contrario no se encuentran cuando se necesitan.</p>	

<p>11. No hay que ser antisocial. Si dices que prefieres estar solo, los demás pensarán que no te gustan.</p>	
<p>12. Hay que tener siempre una buena razón para todo lo que se siente y se hace.</p>	
<p>13. Cuando alguien tiene un problema, hay que ayudarlo.</p>	
<p>14. Hay que ser sensible a las necesidades y deseos de los demás, aún cuando éstos sean incapaces de demostrarlos.</p>	
<p>15. No está bien quitarse a la gente de encima; si alguien hace una pregunta hay que darle siempre una respuesta.</p>	

EJERCICIO 1. *Con toda la información que hemos analizado hasta este momento es necesario que comencemos a trabajar a nivel personal, para ello te propongo un primer ejercicio de reflexión: Dedicarte unos minutos a pensar cómo te desenvuelves en tus relaciones con los demás, visualízate en tus relaciones cotidianas y analiza en cuál de ellas consideras que vulneras algunos de los derechos asertivos antes expuestos.*

EJERCICIO 2. *Una vez realizado el ejercicio anterior y detectadas las situaciones problemáticas, detente un momento en ellas y elabora un listado poniendo al lado de cada una el derecho vulnerado, enumerándolas según la prioridad y la capacidad que tengas en ir solucionándolas y afrontándolas.*

EJERCICIO 3. *A continuación procura detectar las creencias irracionales –utilizando la clasificación de Davis antes señalada–, que hacen que no seas capaz de respetar y hacer valer el derecho vulnerado. Para ello vuelve al listado elaborado en el ejercicio 2 y construye la siguiente tabla:*

Situación	Derecho Vulnerado	Creencia irracional subyace

Una vez finalizado este ejercicio estás en condiciones de saber cuáles son las situaciones donde no eres asertivo y si la causa radica en el aprendizaje erróneo de las creencias irracionales.

Si ésta es una de las causas, te animo a que sigas atentamente el siguiente apartado donde trabajaremos la forma de solucionarlo.

6.2 ¿QUÉ HACER CUANDO NO SOY CAPAZ DE RESPETAR MIS DERECHOS ASERTIVOS?

Lo primero es tomar la decisión de si quiero cambiar mi forma de relacionarme con los demás haciendo valer mis derechos y respetando los derechos de los demás. Es posible que alguno piense que a estas alturas de su vida es imposible o que el coste-beneficio de ser asertivo no compensa el cambio. Éste es el primer paso y es importante recordar que tienes derecho a no ser asertivo. Se trata de hacer elecciones y tomar decisiones asumiendo sus consecuencias. Puedes decidir ser asertivo en algunas situaciones, pasivo en otras y agresivo cuando lo consideres necesario. Haz un repaso de la lista y toma las decisiones que consideres más adecuadas para ti respecto a qué situaciones consideras que quieres ser más asertivo y cuáles no.

Pero haz de tener presente que si eliges ser pasivo y/o agresivo has de afrontar sus consecuencias.

Una vez realizado este proceso, vamos a comenzar a trabajar con las situaciones que tú mismo has seleccionado, éstas serán las situaciones con las que a partir de ahora comenzaremos a trabajar y para ello te aconsejo que comiences eligiendo una.

¿Ya has hecho la elección? Bien, ahora apúntala y comenzamos de lleno a trabajar con ellas.

7 ¿CUÁL ES MI FORMAR DE COMUNICARME CON LOS DEMÁS?

Ha llegado el momento de que analices tu competencia y tus habilidades de comunicación con las personas que continuamente interaccionas.

Para ello te voy a pedir que te conviertas en observador de tí mismo y para partir de una base te voy a pedir que cojas un álbum de fotografías de diferentes etapas de tu vida y observes tu expresión facial. ¿Cómo es tu mirada? ¿Cuál es tu expresión facial en general? ¿Qué emociones transmites?

Haz lo mismo con grabaciones de video que tengas y ahora observas no sólo la expresión facial sino todos los movimientos de tu cuerpo: los gestos que haces con las manos, la orientación, el tono de voz, la fluidez del habla.

Bueno ya tenemos una base para hacernos un retrato robot acerca de cómo es nuestra cara y nuestro cuerpo en las relaciones interpersonales.

Te pido ahora que te visualices en diferentes situaciones de tu vida cotidiana y observes cuál es tu lenguaje no verbal, qué transmites con tu cuerpo.

A continuación analizaremos los elementos más importantes que influyen en nuestras interacciones y manteniendo la visualización anteriormente solicitada pasamos a observar en nosotros mismo cada uno de ellos.

7.1 MIRADA.

Cuando me relaciono con una persona ¿cuál es mi mirada?

Pensemos en una situación concreta, en nuestro trabajo por ejemplo, si somos profesionales de la salud, ¿Cómo miro a mi paciente?

¿Cuál es la calidez de mi mirada? ¿Qué emoción transmite? Es importante que sepamos que nuestra mirada es un emisor importante de nuestras emociones: a través de ella, podemos seducir a la persona que tenemos enfrente, acogerla, conectar con ella, transmitirle

serenidad, paz, alegría o tristeza. Es un buen canal para expresar sentimientos y conectar con los sentimientos de los demás si sabemos cómo hacerlo.

Y esta es la pregunta ¿Cómo lo hago? ¿Qué transmito?

Para ello hazte valer de las fotos, los videos y pregúntale a tu familia y amigos acerca de este aspecto de tu interacción, qué sienten cuando tú los miras.

Vamos a analizar algunos aspectos de la mirada:

- Es muy importante mirar a la persona a los ojos, ello implica que le prestamos atención y le manifestamos nuestra disposición a escuchar. Además es un medio ideal para captar la mirada de la otra persona y detectar la impresión que le estamos causando e intentar captar su estado emocional.
- Para saber el nivel de credibilidad de esta expresión no verbal, es interesante fijarse en las pupilas, concretamente en el nivel de dilatación de las pupilas de la persona con la que interaccionamos. Este es un dato que aunque no lo captemos conscientemente, nuestro cerebro sí capta e influye en nuestra conducta. De esta forma si la persona con la que interaccionamos nos gusta, nos causa buena impresión y sintonizamos con ella nuestras pupilas se dilatan, al dilatarse nuestro atractivo físico aumenta y el impacto que causamos sobre la persona con la que interaccionamos es más positivo: se nos verá con más agrado, aumentando la credibilidad de la información que estemos emitiendo.
- Cuando hablemos con alguien, es importante tener en cuenta que si estamos más pendientes de lo que decimos que del impacto que causamos en el otro, la tendencia es a desviar nuestra mirada, (pues mientras pensamos la mirada se suele desviar hacia arriba y la derecha si estamos recuperando imágenes de la memoria y hacia la izquierda si lo que hacemos es construir imágenes nuevas). Por lo tanto, si lo que hacemos es estar atentos a nuestros pensamientos, desviamos la mirada y no mantenemos el contacto ocular con nuestro interlocutor, perdiendo credibilidad nuestro mensaje y mostrando una imagen de desinterés. Es interesante, pues, tener en cuenta que es muy importante cómo se dicen las cosas.

Los mensajes breves, concisos, acompañados de un buen contacto ocular son mejores que los discursos largos dirigidos a satisfacer nuestro ego personal que a transmitir un mensaje o una valiosa información a otra persona.

EJERCICIO 1. *Para trabajar la mirada te propongo un primer ejercicio: busca a una persona de tu entorno, puede ser una pareja, un amigo o un compañero de trabajo o de curso. El objetivo de este ejercicio es realizar contacto ocular y expresar alguna emoción que estemos sintiendo.*

EJERCICIO 2. *En este segundo ejercicio lo que quiero es que le cuentes a una persona algún recuerdo que te haya sucedido con anterioridad. Puede ser también transmitirle alguna información de contenido académico que tengas ubicada en tu memoria. Lo interesante es que alguien te grabe tu expresión en una cámara de video y observes el nivel de desviación de tu mirada: frecuencia de la desviación, hacia qué zona desvías la mirada y tiempo de contacto ocular. La persona con la que interactúas, al finalizar el ejercicio, ha de decirte cómo se ha sentido y el nivel de credibilidad percibido de la información que le has transmitido, así como el interés que esta persona ha captado.*

A continuación quiero que hagas lo mismo pero construyendo una imagen inventada, algún evento que te gustaría que sucediera en un futuro.

7.2 EXPRESIÓN FACIAL.

Nuestra expresión facial es clave en nuestras interacciones cotidianas. Cuando hablamos con alguien solemos mirar a los ojos y a la cara de la persona, siendo interesante saber cuál es nuestra expresión, pues es nuestra carta de presentación.

En este punto, nos hemos de plantear las siguientes cuestiones: ¿Sabemos qué cara ponemos habitualmente cuando hablamos con alguien?

EJERCICIO 1. Cierra los ojos durante unos segundos y visualiza tu expresión facial. Ahora recurre a las grabaciones realizadas con la cámara de video en los ejercicios anteriores o simplemente las grabaciones de video caseros que tengamos. ¿Coincide esta imagen con la que tenemos en nuestra mente?

EJERCICIO 2. ¿Sabemos qué impresión causamos a los demás cuando nos ven por primera vez?

Para ello te propongo realizar un nuevo ejercicio: reúnete con un grupo de amigos conocidos con anterioridad y pídele que te escriban en papel la impresión que tuvieron de tí el primer día que te conocieron, es importante que lo hagan con honestidad y sinceridad.

A continuación pídeles que anoten ahora la impresión que tienen después de conocerte.

Piensa si la imagen que transmites con tu expresión facial influye en la percepción que tienen de ti, si es coherente con lo que tú quieres transmitir y si coincide con la imagen que tú tienes de ti misma en tu mente.

Este ejercicio también lo puedes realizar en grupo y resulta muy divertido, pues en este caso todos escriben las primeras y segundas impresiones de todos y después se hace una puesta en común. Con este ejercicio además se mejora la coherencia del grupo y la comunicación se hace más espontánea y fluida.

Hemos de tener en cuenta que la primera impresión es clave y un fuerte factor que influye en la calidad y frecuencia de futuras interacciones.

7.3 EXPRESIÓN CORPORAL.

¿Qué expresamos con nuestro cuerpo? ¿Nos sentimos cómodos dentro de él? ¿Nuestros movimientos son espontáneos, armónicos y coherentes con la impresión que queremos dar, con nuestra propia forma de ser y con el mensaje que intentamos transmitir?

EJERCICIO 1. *Es importante que nos sintamos cómodos dentro de él. Para ello te propongo realizar un ejercicio: pon alguna música que te guste especialmente para bailar y déjate llevar por ella. Siente el movimiento de tu cuerpo, como si fuera un guante que te envuelve, deja*

tu mente en blanco y capta las sensaciones que te llegan a través de él. Quiero que te sientas a gusto dentro de tu cuerpo, eres un ser poderoso y lo expresas a través de todos los poros de tu piel.

Es importante saber que cuando hablemos con alguien lo mejor es adoptar una postura relajada con los brazos extendidos a nuestro alrededor y las palmas abiertas hacia adelante, de esta forma le estamos comunicando nuestra disposición abierta hacia ella.

La postura asertiva más adecuada es la frontal con un giro de treinta grados hacia nuestro interlocutor, con una leve inclinación de nuestro lado más próximo hacia ella que incluye también al cuello y a la cara.

Con nuestros gestos enriquecemos nuestra comunicación, pues pueden modular el contenido de la misma potenciándolos o amortiguándolos.

Lo ideal es que exista coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos para dar credibilidad al mensaje que tratamos de transmitir. Además si sintonizamos con la persona que interaccionamos, sin darnos cuenta nuestros movimientos se acoplarán de tal forma que establecerán un equilibrio armónico, reflejos el uno del otro. Esto se puede observar en una pareja de enamorados, por ejemplo, cuando comen, inconscientemente si uno de ellos toma bebida el otro hará lo mismo, así como sus movimientos formarán un dueto melodioso y perfectamente sincronizado.

7.4 ELEMENTOS PARALINGÜÍSTICOS

7.4.1. DURACIÓN DE NUESTRA INTERVENCIÓN

En asertividad, una regla de oro es que el tiempo que cada persona ha de dedicar a su intervención ha de ser similar. Forma parte de la habilidad social saber el tiempo más adecuado que hay que dedicarle a cada interlocutor, ello depende de muchos factores, pero sobre todo va a depender de nuestra capacidad de leer las señales que nuestro interlocutor nos va a ir emitiendo e ir interviniendo en función de ellas.

En términos generales, es importante saber que si nuestra duración es del ochenta por ciento controlando la mayor parte del tiempo, seremos vistos como personas agresivas.

Si la duración es del veinte por ciento seremos vistos como pasivos, fríos y poco inteligentes.

Lo más correcto es que cada miembro que participe use tiempos similares, que sería del cincuenta por ciento en el caso de que sean dos.

7.4.2. TONO DE LA VOZ

La voz es un poderoso instrumento que hemos de aprender a utilizar y modular, tanto en su entonación, como en su intensidad.

El tono de nuestra voz ha de ser lo suficientemente elevado como para que la otra persona escuche adecuadamente lo que le estamos diciendo. Si es excesivamente alto, suena molesto y agresivo. Si es demasiado bajo, resulta incómodo pues la otra persona tiene que prestar una atención excesiva, lo que supone un esfuerzo, que puede generar cansancio y aburrimiento. Además hemos de recordar que este tono de voz se asocia al estilo pasivo y sumiso.

Recuerda: Una postura asertiva adecuada implica un acercamiento hacia la persona con la que queremos interaccionar frontal con un giro de treinta grados si no se trata de situaciones donde queramos mantener cierta intimidad (en este caso lo adecuado es un acercamiento frontal-frontal, si la persona es conocida). El acercamiento con un pequeño giro de treinta grados hace que la persona se sienta menos violenta y al mismo tiempo permitimos el acercamiento de otras personas del contexto. Hemos de tener en cuenta que hay que mantener una distancia de cuarenta y cinco centímetros como mínimo para no invadir el espacio personal del otro. Es adecuado y muy hábil rozar a la persona en el brazo sin que apenas se dé cuenta, este pequeño contacto puede hacer que la persona se sienta acogido por nosotros y es importante para causar una buena impresión y que la predisposición de la persona sea positiva hacia nosotros. Mantener una postura abierta con los brazos a lo largo del cuerpo y las palmas hacia adelante es una buena forma de comenzar la interacción pues acogemos con nuestro cuerpo a la persona.

Pero ¡Cuidado con no forzar la postura!, ésta ha de ser natural, los movimientos fluidos y espontáneos son los mejores para realizar una buena interacción.

Para lograr ser empáticos se aconseja adoptar comportamientos no verbales semejantes al de nuestro interlocutor, adoptando una expresión facial apropiada a los sentimientos de la persona que habla y pronunciando expresiones: “te entiendo”; que indican que la persona es atendida y escuchada.

Recuerda: *Cuando iniciemos la conversación, no te olvides de que el tiempo de habla de cada uno ha de ser del cincuenta por ciento, es adecuado guardar los turnos, sin interrumpir a la persona que está hablando, manteniendo una postura de escucha activa: asentimos con la cabeza para apoyar y reforzar a la persona que está hablando, indicando con ello nuestro interés y atención, la miramos a la cara (lo adecuado es desde la nariz hacia la región frontal, hacia contacto ocular de vez en cuando).*

8 HABILIDADES SOCIALES PARA AFRONTAR SITUACIONES ESPECÍFICAS.

8.1 ¿CÓMO EXPESAR MI MALESTAR?

Te habrás dado cuenta de que una de las situaciones más difíciles de afrontar es aquélla en la que tenemos que expresar a una persona nuestro malestar por algo que ha realizado y nos ha molestado. A veces, sobre todo cuando son personas queridas de nuestro entorno podemos alterarnos muchísimo y proyectar sobre ellas nuestro enfado e irritación de forma agresiva. Es importante recordar que si queremos tener unas relaciones armoniosas y sanas no podemos soltar de forma impulsiva lo primero que se nos pase por nuestra cabecita cuando nos enojemos con alguien. Hay veces que ni siquiera esta persona es la responsable de nuestra reacción. En muchísimas ocasiones solemos estar en tensión previamente a nuestra reacción y volcamos sobre esta persona nuestro malestar, ha sido como el detonante pero no la responsable de que nos sintamos mal.

Recuerda: *Es más fácil buscar un culpable que mirar hacia nuestro interior y analizar la situación para saber lo que ha ocurrido.*

EJERCICIO 1. *Te vuelvo a pedir que te conviertas en observador de tus reacciones ante situaciones de este tipo y seas consciente de lo que ocurre en ellas.*

- ¿Qué personas son con las que más te sueles enfadar?
- ¿En qué contexto : familiar, laboral, social?
- Describe con todo lujo de detalles cuáles son tus conductas verbales: qué dices cómo lo dices. Escribe tus respuestas tal y como ocurrieron.
- Describe tu comportamiento no verbal: tono de voz, volumen, postura, mirada, gestos con las manos, distancia mantenida con la persona.

Si quieres trabajar realmente tu comportamiento impulsivo puedes buscarte un aliado, alguien o algo que te ayude a parar y detenerte. Para lograr pararnos son muy buenas las técnicas de meditación que puedes practicar durante quince o treinta minutos diarios y te ayudarán a tener más consciencia de lo que ocurre a tu alrededor y desarrollar la atención plena en la vida cotidiana.

En el libro de Albert Espinosa *“El Mundo Amarillo”*, nos recomienda dos técnicas muy sencillas para detener nuestro enfado que reproducimos a continuación:

- Noto que me está molestando lo que dice la otra persona.
- Comienzo a notar que mi enfado crece.
- He comenzado a chillar, noto que mi rabia se está apoderando de mí. Comienzo a perder el control.
- Llego al punto de no retorno.

Si tardas cuatro puntos en llegar a ese momento notarás que justo antes de llegar, justo antes de perder el control y enfadarte, existe la posibilidad de parar. Notarás que, justo antes quizá mueves mucho las manos o tu voz tiembla. Estos son los efectos que debes controlar”.

¿Cómo? Pues al principio pidiéndole a tu pareja o a un amigo que te diga una palabra clave cuando vea alguno de estos síntomas. Que diga: *“mango”* o *“banano”* o cualquier palabra que te sirva de señal y te des cuenta de que estás llegando a ese momento.

Al principio uno no nota los puntos de no retorno, va tan acelerado, que la línea entre uno y otro es casi invisible.

Cuando te hayan dicho un par de veces la palabra clave notarás que empiezas a ser capaz de divisarla. Este es el momento justo en el que debes apagar tu rabia, bajar un escalón, ya que si no llegas a ese punto serás capaz de controlarte. Todo se puede desconectar si no llegas a este punto.

Puede ser que tu problema no sea que expreses tu malestar de forma agresiva, sino que simplemente trates de evitar los conflictos al no ser capaz de expresar tu malestar. En este punto es importante recordar las creencias irracionales que nos impiden ser asertivos: “tengo miedo de que se enfade conmigo y no vuelva a ser mi amigo”. En este tipo de frases se señalan las necesidades que tenemos de ser aceptados y aprobados por los demás que superan nuestro derecho a afirmarnos como personas. ¿Es éste tu caso? Si es así te vendría muy bien detectar cuáles son las situaciones donde estas ideas te impiden ser tú mismo y te encuentras mordiéndote la lengua y aguantando (a costa de tu salud), debido al profundo malestar que te producen. Recuerda que en estos casos estás adoptando un estilo pasivo, que lleva asociado la frase **“los demás son más importantes que yo”**. Es muy posible que si usas este estilo en algún momento pierdas el control y explotes soltando de forma agresiva todo el malestar y rencor acumulado. Ello no ayuda a mantener unas relaciones interpersonales saludables y a la larga te puede traer problemas psicológicos tales como depresión y ansiedad, debido al aislamiento que puedas sentir por parte de los otros y a tus propios sentimientos de inadecuación personal.

EJERCICIO 2. Para trabajar este tipo de problemas donde el pensamiento juega un papel muy importante es necesario conocer cuáles son esas ideas que bloquean nuestra conducta y nos impiden establecer relaciones asertivas. De nuevo te pido que elijas una situación que quieras trabajar, visualízala y anota en tu libreta los pensamientos que aparecen antes, durante y después de la situación. ¿Son creencias irracionales? Sí es así anota los derechos asertivos que vulneras y ponte a trabajar con ellos y a analizar si realmente son ciertos o productos de normas establecidas que nos las creímos sin cuestionar ni criticar. Es hora de que establezcas una nueva escala de valores que guíen tu vida. Recuerda que es importante la coherencia entre lo que piensas, sientas y hagas.

EJERCICIO 3. *Tanto si eres pasivo, agresivo o ambos, o simplemente utilizas en ocasiones uno u otro estilo y quieres modificarlo al afrontar situaciones de expresión de malestar, te proponemos que utilices el siguiente guión:*

1. Describe la conducta ofensiva o molesta: ej. “me molesta que me presiones para finalizar una tarea que requiere su tiempo...”
2. Empatía: ej. “comprendo que sólo intentas que hagamos las cosas lo mejor posible”.
3. Expresa tus sentimientos sobre la conducta de una forma positiva: ej. “me siento estresado, poco valorado...”
4. Especifica el cambio de conducta que quieres que lleve a cabo la otra persona: ej. “me gustaría que me dejaras hacer bien mi trabajo y no me atosigaras...”.
5. Señala las consecuencias positivas que proporcionarás si la otra persona mantiene el acuerdo de cambiar: ej. “seguro que así ocurrirá”.

Para realizar este guión te aconsejo que previamente pienses bien la situación. Es posible que decidamos cambiar el orden u omitir algunos de los pasos. Lo importante es que lo personalices a tu estilo y forma de actuar y te sientas cómoda. Una vez que lo interiorices y practiques te saldrá automáticamente casi sin pensarlo. Ejemplo: “entiendo que se sienta nervioso por el resultado de la prueba y necesite que le den información, pero me gustaría que comprendiera que el procedimiento requiere un tiempo y no me ayuda sentirme presionado. Si se muestra paciente acabaré antes y ambos nos sentiremos mejor...”

8.2 AFRONTAMIENTO DE CRÍTICAS.

Ahora vamos a ponernos en el otro lado de la situación. ¿Qué hacemos cuándo estamos siendo criticados? Seamos honestos al responder a esta pregunta, pues seguramente, la mayoría de las veces cedemos al impulso de reaccionar inmediatamente de forma defensiva sin detenernos a pensar qué es lo que se nos critica y cómo nos lo están comunicando. Una crítica expresada de forma adecuada, dirigida hacia una conducta específica y sin juicios de valores, nos permite ser

conscientes de posibles errores cometidos que no hemos detectado y de esta forma tener una oportunidad de mejorar.

¿Qué podemos hacer cuando alguien nos está haciendo una crítica? Ante todo hemos de tener claro que la otra persona tiene el derecho a quejarse y expresar su malestar, pero solamente si lo dice respetándonos, sin agresividad y sin manipulaciones que nos hagan sentir mal. **NUESTRA AUTOESTIMA HA DE MANTENERSE INTACTA.**

- Lo primero que hemos de hacer es escuchar atentamente a nuestro interlocutor y no dejarnos llevar por arrebatos emocionales. Hemos de escuchar lo que nos está diciendo literalmente, sin interpretaciones que puedan llevarnos a malos entendidos y responder no a lo que nos dicen sino a lo que interpretamos que nos están diciendo. Nuestras respuestas han de ir dirigidas al contenido y a los argumentos que nos estén planteando, así que centrémonos en ello.
- Si no somos capaces de saber exactamente qué es lo que nos están diciendo, antes de responder, hemos de clarificar la crítica y para ello realizar preguntas para que nos aclaren el sentido de la misma. Ej.: “exactamente, ¿Qué quieres decir con ello? ¿A qué te refieres cuando me dices que no estás contento con mi forma de actuar?”
- Hemos de rechazar todo juicio de valor del tipo: “siempre llegas tarde”, “no haces nada bien”. Ante este tipo de críticas hemos de concretar y responder con frases como: “¿Me puedes decir a qué días en los que llegué tarde te estás refiriendo? ¿Qué es lo que consideras que no hago bien?”. De esta forma rechazamos los juicios de valores, términos absolutos (nunca, siempre) y las generalizaciones y centramos la crítica hacia un hecho y una conducta concreta. Si lo conseguimos resulta más fácil aceptar que, “efectivamente llegué tarde ese día;” es cierto, ese día la comida no me salió bien”. Ante todo, hemos de aliarnos con la verdad y rechazar aquello que no sea cierto y para ello hemos de tener claro qué es lo que nos están criticando.

Para poder afrontar todo tipo de situaciones hemos realizado una selección de técnicas que pasamos a exponer a continuación:

DISCO RAYADO.

Esta técnica consiste en repetir nuestro punto de vista una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en las discusiones ni provocaciones que pueda hacer la otra persona.

Puede emplearse para rechazar una petición poco razonable: “Lo siento pero no me interesa”, “sí lo sé pero no lo quiero”, “lo lamento pero no”.

Esta técnica nos permite ser persistentes, repitiendo una y otra vez lo que queremos, con confianza, sin enfadarnos, irritarnos ni levantar la voz.

ASERCIÓN NEGATIVA.

Con esta técnica aceptamos nuestros errores y deficiencias al reconocer las críticas constructivas que se nos están diciendo sobre nuestro comportamiento.

Es bueno emitir verbalizaciones positivas como: “es verdad”, “tienes toda la razón”, “es así como lo estás diciendo”.

Es importante aprender a modificar nuestro modo de reaccionar cuando nos enfrentamos a un error y controlar nuestra respuesta emocional ante las críticas de los demás.

Para ello hay que tener mucha humildad, inquietud por mejorar y ser capaces de aceptar que tenemos derecho a cometer errores.

SEPARAR LOS TEMAS.

El exceso de críticas y la “mezcla de temas” nos pueden producir elevado malestar y sentimientos de culpabilidad. Es una forma muy empleada por personas que nos quieren manipular pues al mezclar los temas nos confunden y merman nuestra capacidad de responder de manera eficaz.

Por ello es importante que aprendamos a separar los temas y responder uno a uno, atendiendo a lo razonable y rechazar lo inadecuado:

Ej.: “una cosa es que sea tu amigo y otra que te preste el coche”; “ahora me voy a centrar en el favor que me pides y después hablamos del concepto de amistad”. Estas respuestas pueden ser útiles cuando por ejemplo, insisten en que tenemos que realizar un determinado favor por el hecho de ser mi amigo “ si realmente eres mi amigo deberías prestarme el coche”.

OFRECER DISCULPAS.

Es importante saber disculparnos por alguna acción u omisión que hayamos realizado y que hayan podido causar algún daño o malestar hacia alguien de nuestro entorno.

La disculpa permite reconocer los sentimientos de la otra persona y que ésta sea consciente de nuestro intento de reparación emocional. “Lo siento, no me he dado cuenta”, “te ruego que me disculpes, no volverá a ocurrir”, “¿Qué puedo hacer para compensar el daño causado?”

Quien no suele pedir disculpas por sus acciones u omisiones que repercuten negativamente en los demás, difícilmente podrá establecer adecuadas relaciones interpersonales.

PREGUNTAS.

A veces, las críticas se deben a causas que no tienen que ver con nosotros, simplemente somos el receptor sobre el que se expresa un malestar que la otra persona tenía previamente y nos lo ha lanzado. Ello ocurre, por ejemplo, cuando hemos tenido un duro día de trabajo y al llegar a casa, comenzamos a criticar todo aquello que nos molesta, que en otro momento no nos habría molestado tanto. En estos casos, es bueno señalar a nuestro interlocutor qué es lo que le ocurre realmente para sentirse tan enojado, podemos realizar preguntas dirigidas a concienciarle de su reacción impulsiva o desproporcionada, por ejemplo: “¿Realmente tanto te ha molestado eso?” “¿Me quieres contar qué es lo que te ha pasado para qué estés tan irritable?”

INTERROGACIÓN NEGATIVA.

Es una buena técnica a utilizar para afrontar las críticas injustas. Consiste en pedir más críticas hacia nuestro comportamiento. Que nos digan más cosas negativas sobre nosotros.

Conductualmente este procedimiento se explica por el principio de saciación, se hacen preguntas tipo: “¿Hay algo más que te moleste de mí? “¿Qué más críticas deseas hacerme?”

Una vez que nuestro interlocutor acabe, le expondremos nuestro punto de vista, rechazando las críticas con las que no estemos de acuerdo.

APLAZAMIENTO.

Esta técnica es útil utilizarla cuando no estamos seguros de lo que queremos responder y necesitamos pensarlo. Es útil para personas indecisas o para momentos en que nos sentimos abrumados por la situación y no somos capaces de responder con claridad. Por ejemplo: “me gustaría hablar de ello, luego quedamos”. También puede ser útil para frenar una situación violenta o agresiva señalando a nuestro interlocutor que de esa forma no podemos mantener la conversación.

Se propone un aplazamiento para otra ocasión, de acuerdo con:

- Los intereses personales.
- El estado de ánimo.
- El estado de alteración de la otra persona: ej. “esto lo podemos dejar para otra ocasión”.

CORTAR.

En este caso lo que se pretende es impedir que continúe la crítica que se está recibiendo, no ofreciendo respuestas al contenido de la crítica.

Se expresa el deseo de no querer hablar del tema, utilizando expresiones como: “por favor, no quiero tratar ese tema, no me hables de ello”.

IGNORAR SELECTIVAMENTE.

Consiste en atender o no atender a determinados aspectos específicos de la crítica que se nos hace. A unas cosas se responde y ante otras se guarda silencio.

No se contesta a lo que se considera injusto u ofensivo, sino solamente a las expresiones que sean adecuadas.

RECORTE.

Consiste en contestar sí o no, ofreciendo una mínima información, esperando que la otra persona aclare el asunto. Debe emplearse cuando:

- Queremos controlar la reacción de enfado o ira.
- No estamos seguros de qué es lo que se nos critica, al tratarse de una crítica solapada, indirecta.

El objetivo es clarificar una cuestión antes de responder. Por ejemplo, hay situaciones donde la crítica se nos hace de una forma encubierta, ello puede ser realizado con el objetivo de manipularnos, por lo que no debemos entrar en interpretaciones y recortar para aclarar lo que realmente nos quieren decir. Si un día mi pareja (ante los restos de comida y platos sucios que se han quedado en la mesa del día anterior) nos lanza la siguiente exclamación: “¡Hay que ver cómo está la mesa!”, es más inteligente recortar y decir “Sí, hay que ver cómo está” y a continuación añadir : “¿Qué te parece si la recogemos entre los dos?”

RESPUESTA AGRESIVA FRENTE A LA SUMISIÓN Y AGRESIVIDAD.

Se utiliza como defensa ante ataques agresivos y para aclarar dudas ante una persona no asertiva. Consiste en salirnos del contenido de lo que estamos hablando y reflejar a la otra persona su comportamiento y cómo su conducta está frenando una comunicación asertiva. Con ello se pretende mostrar cómo se pueden comportar asertivamente. Por ejemplo, “veo que estás enfadado y no me escuchas, ¿por qué no te paras un momento y oyes lo que te quiero decir?, así no estamos llegando a ninguna parte. Podemos hacer turnos para hablar pero sin atacarnos”.

BANCO DE NIEBLA.

Se utiliza para afrontar críticas dañinas, crónicas y repetidas. Consiste en dar la razón a lo que se considere que puede haber de cierto en la crítica que se nos hace, pero negándose a la vez, a entrar en mayores discusiones. De esta forma se dará un aparente ceder el terreno, sin cederlo realmente, ya que en el fondo, se deja claro que no se va a cambiar de postura. En este caso es muy importante controlar el tono de voz, ya que de lo contrario puede suscitar agresividad en el interlocutor. El tono debe ha de ser tranquilo y hasta ligeramente reflexivo.

Ejemplo: (Jefe): “Llevas más de dos horas realizando...”

(Empleado asertivo): “Sí, llevo dos horas y media...”

Consiste en afrontar las críticas sin negarlas y sin contraatacar con otras críticas. Se refleja o parafrasea lo que dice la otra persona”

Opciones sobre el contenido recibido:

- Dar la razón totalmente: “es verdad lo que dices, pero aún así deseo...”
- Reconocer la certeza de las razones lógicas en un sentido amplio, considerando la posibilidad de que el otro tenga razón: “puedes que tengas razón en lo que estás diciendo pero...yo opino lo contrario”, “es posible que sea así pero de todas formas lo haré como yo considere mejor”, “no dudo que tengas razones para pensar eso pero de todas formas lo haré a mi manera”.

ACUERDO ASERTIVO.

Esta técnica es útil en las situaciones en las que reconocemos que la otra persona tiene razón, pero no admitimos la forma en la que nos está hablando. Consiste en ceder terreno pero dejando bien claro que una cosa es el error cometido y otra el hecho de ser una “buena” o “mala” persona... Separa claramente el “hacer” del “ser” y previene de las posibles etiquetas que nos pueden poner en el futuro. Por ejemplo: “sí, tienes razón, he llegado tarde, pero eso no significa que...”

PREGUNTA ASERTIVA.

Responde al dicho de “convertir al enemigo en aliado”. Consiste en “pensar bien de la persona que nos critica y dar por hecho que su crítica es bien intencionada” (independientemente de que realmente lo sea). Como de todo se puede aprender, obligaremos a la persona a que nos dé más información acerca de sus argumentos, para así tener claro a qué se refiere y en qué quiere que cambiemos (luego dependerá de nosotros el que cambiemos o no). Por ejemplo: ¿Qué es exactamente lo que te molesta de mi forma de actuar? ¿Cómo sugieres que cambie para que no se vuelva a repetir? Cuando la crítica es mal intencionada y está lanzada al vuelo, sin pensar, la persona se quedará sin argumentos. Mientras que, si está fundada, puede que realmente nos ayude a modificar algo de nuestra conducta. La respuesta rompe los esquemas de nuestro interlocutor, ya que ni nos defendemos, ni respondemos con agresividad a su crítica y, de momento, tampoco cedemos, ya que tan sólo nos limitamos a preguntar.

En los casos que recibamos un aluvión de críticas desmesuradas, resulta útil, para parar al interlocutor utilizar la pregunta, controlando escrupulosamente la comunicación no verbal y el tono de voz. Por ejemplo. ¿Hay algo más que quieras decirme...? ¿Hay algo más que te resulte molesto?

8.3 ¿SOY CAPAZ DE DECIR NO?

¡Con qué facilidad nos salía cuando éramos pequeños la palabra no de nuestros labios! Nos afirmábamos como pequeñas personitas frente a nuestros padres a la edad de dos o tres años y lanzábamos las palabras mágicas que provocaban una gran reacción en los demás: NO QUIERO.

¿Por qué me cuesta tanto trabajo decirlo ahora? Si analizamos un poco nuestra infancia y desarrollo, veremos que muy posiblemente hemos recibidos reprimendas cada vez que decíamos NO. Por miedo a perder el amor de nuestros padres y familiares, aprendimos a ser más sumisos. Como consecuencia de todo ello es posible que me cueste trabajo decir NO y si lo hago, es posible que me genere malestar. De ser ésta mi conducta, me veo haciendo favores que no quiero o no puedo realizar, estando con gente y visitando lugares que no me gustan y, en definitiva, viviendo como quieren los demás.

Lo peor de todo ello es que al no respetarme a mí mismo y vulnerar este derecho, los demás tampoco me van a respetar. ¿A quién van a llamar cuando necesiten el coche? ¿Quién se quedará a cuidar a los niños un fin de semana?. Adivinen y observen que casi siempre se lo piden a la persona que no es capaz de afirmarse y decir que NO. Ello hace que permitamos que los demás abusen de nosotros, pero recuerda: SOMOS NOSOTROS LOS QUE SE LO ESTAMOS PERMITIENDO.

Si éste es tu problema, hay que ponerse manos a la obra y comenzar a pronunciar de nuevo esta palabrita: NO.

8.3.1.¿CÓMO HACERLO?

Tú puedes:

- Simplemente decir NO. Es preciso que sepa que no hay que justificarse cuando decimos que no. Tenemos el derecho de decir no, sin necesidad de parecer que estamos pidiendo perdón. Cuando nos justificamos adoptamos un estilo pasivo pues estamos vulnerando nuestro derecho a expresarnos y manifestarnos como somos.
- Decir NO dando la razón. Si queremos, podemos exponer el motivo de nuestra negativa, teniendo en cuenta que es mejor dar la causa real de por qué digo que no. De esta forma soy honesto conmigo mismo y con mi interlocutor, a quien le ofrezco la oportunidad de que me conozca realmente como soy y lo que quiero.

Recuerda: No te estamos pidiendo que digas siempre que no. Simplemente que seas capaz de decirlo cuando así lo consideres. Es preciso que tengas en cuentas que en nuestras relaciones interpersonales es importante la reciprocidad, que permite que podamos pedir favores (sabiendo que el otro tiene derecho a decir que no), apoyarnos en nuestros amigos (si pueden y quieren) y estar dispuestos a hacer lo mismo con ellos. En asertividad es bueno negociar, llegar a acuerdos que permitan resolver situaciones conflictivas o evitarlas.

EJERCICIO 1. *Recupera de las listas de situaciones no asertivas, aquellas en las que te sientas incapaz de decir no. Comienza por la situación que te genere menos dificultad y practica tu estilo asertivo personal, aquel en el que te sientas más cómoda diciendo que no. Para ello es importante que tengas muy claro tu decisión de decir no. Si nos plantean una petición de ayuda, un cambio de conducta o simplemente un favor, es preciso que nos paremos antes de emitir una respuesta precipitada o que no tengamos clara. Si no tenemos claro qué es lo que nos están pidiendo, es mejor optar por realizar preguntas para clarificar las demandas y sepamos a qué nos comprometemos. Si seguimos sin tenerlo claro, podemos pedir tiempo para pensar y demorar nuestra respuesta.*

En el caso en el que la persona es muy insistente en su petición y tenemos muy claro que queremos negarnos a ella, podemos utilizar la técnica del disco rayado (expuesta anteriormente): lo siento, pero no.

Hemos de tener en cuenta, que en nuestra interacción hay que escuchar a nuestros interlocutores, ellos pueden aportar información adicional que pueden hacernos cambiar nuestra opinión (si queremos, ya que tenemos derecho a cambiarla) y entonces acceder a la petición.

8.3 ¿QUÉ HAGO CUANDO NECESITO AYUDA?

Hay momentos en nuestra vida en la que necesitamos la ayuda de los demás: ¿Soy capaz de pedirla sin sentir que estoy mostrándome débil o vulnerable?

Es muy bueno saber cuáles son nuestros límites, cuando necesitamos que nos ayuden y sobre todo hay que saber pedirlo.

Al realizar una petición de ayuda es preciso que tengas en cuenta lo que hemos expuesto anteriormente sobre la conducta asertiva:

- Has de comenzar utilizando la primera persona: “necesito pedirte un favor” Me gustaría que me acompañaras al médico; ¿Puedes venir?
- Las frases han de construirse de forma breve, expresando con claridad en qué queremos ser ayudados, con un tono de voz

adecuado, con firmeza, sin miedo. Recuerda que tienes derecho a pedir un favor.

- A continuación, sonriendo y mirando a nuestro interlocutor, escucharemos su respuesta.
- Si la respuesta es negativa, podemos insistir sin ser agresivos hasta tres veces, con frases como: “comprendo que estés muy ocupado, pero realmente necesito que me acompañes”.
- Si nuestro interlocutor sigue negándose, hemos de aceptar su respuesta sin acritud. Recuerda su derecho a decir No. Hemos de aceptar a los demás tal y como son, no como a nosotros nos gustaría que fueran.

EJERCICIO 1. *¿Qué hago cuando necesito ayuda? ¿Cómo expreso esta solicitud?*

Describe la situación e intenta cambiar el guión tal y como lo hemos expuesto anteriormente. Una vez hayas interiorizado tu forma de afrontarla ¡ponla en práctica!

BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA

Alberti, R., Emmons M. Con todo tu derecho. Madrid: Ed. Obelisco, 2006.

Byron Katie. Hoja de Juzga a tu prójimo. <http://www.thework.com/index.php>;

Caballo Vicente E. Manual de Evaluación y Tratamiento en Habilidades Sociales. Madrid: Ed. Siglo XXI, 2002.

Castanyer O. Asertividad: Expresión de una sana autoestima. Vizcaya: Desclée de Brower, 1998.

Davis, M., Matthew, M, y Eshelman, E. Técnicas de autocontrol emocional. Madrid: Editorial Martínez Roca. 1985.

Extremera, N. y Fernández- Berrocal, P. El autoncontrol emocional: claves para no perder los nervios. Málaga: Arguval, 2002.

Linehar, M. Manual de Tratamiento de los Trastornos de la Personalidad Límite. Barcelona: Paidós Ibérica, 2003.

Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G.. Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*. 2001.

Ortiz-Tallo Alarcón, M. Amor y Desamor. Madrid: Ed. Aljibe, 2001

Reymond-Rivier, B. El desarrollo Social del Niño y del Adolescente. Bilbao: Ed. Herder, 1980.



UNAN-MANAGUA

