

EL ARTE  
DE  
RELACIONARSE

*Dedico este libro a las personas de mi pasado. A mis padres, Enrique y Palmira, que me dieron la oportunidad de vivir. A mi madre por su apoyo incondicional que generó mi autoconfianza, a mi padre que fue maestro y modelo en la interacción social.*

*A Mara, mi esposa que es el “ahora” de mi apoyo y estímulo.*

*A Carmen, Alicia, Kike y Laura, mis hijos, como proyección hacia el futuro.*

# EL ARTE DE RELACIONARME

## INTRODUCCIÓN

### I. LAS RELACIONES SOCIALES

- 1.- Soy hábil para relacionarme
  - Definición de Habilidad Social.
  - La importancia de la comunicación.
  - La Competencia social / La Asertividad. Estilos.
- 2.- Cómo nos comunicamos
  - Lenguaje Verbal.
  - Lenguaje No Verbal. La sonrisa.
- 3.- Dificultades en la Comunicación
  - Elementos distorsionadores de la comunicación.
  - Lenguaje corporal inadecuado.
  - Indicadores no verbales en el proceso de la comunicación.
  - Sugerencias para superar barreras.
  - La Fobia Social.
  - Cuando la ansiedad es el problema.
  - Automatismos de pensamiento.
- 4.- Cómo hemos aprendido a relacionarnos.
  - Observación.
  - Imitación.
  - Generalización / Discriminación.

### II. ¡VAMOS A CAMBIAR!

- 1.- Elementos para el cambio (Kelly) (Cipolla)
- 2.- Técnicas para el cambio.
  1. Saber pedir y decir que no.
  2. Cómo hacer críticas.
  3. Cómo recibir críticas.
  4. Expresión de emociones.
- 3.- Saber conversar.
  1. Escucha Activa
  2. El arte de hacer preguntas.
  3. Emitir mensajes (Habilidades de emisión)
  4. Habilidades de conversación.
    - a. Iniciar
    - b. Mantener
    - c. Verborrea
    - d. Cambiar
    - e. Niveles
    - f. Cerrar
    - g. Resúmenes

### III. EVALUAR

# EL ARTE DE RELACIONARME

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de nuestra vida se puede afirmar, que casi todas las personas hemos sentido vergüenza, sensaciones de ridículo, no hemos sabido que decir, no nos hemos atrevido a intervenir en alguna situación social, o no hemos podido resolver algún conflicto con otras personas.

De igual forma, también conocemos a personas que se les nota seguras de sí mismas, a las que se observa desinhibidas y desenvueltas en las relaciones sociales, personas que “caen bien” y que resultan atractivas socialmente.

Estas características, no son innatas, no nacemos así; existen múltiples factores y experiencias que van conformando nuestro estilo de comunicación, y el cómo nos relacionamos. Desde el lugar en que nacemos, si tenemos o no hermanos, las experiencias sociales desde la infancia, el que nos hayan alabado o castigado diferentes comportamientos, los modelos en que nos hemos fijado, etc. También existen factores genéticos que influyen en nuestras tendencias a ser más o menos extrovertidos.

Todos estos factores y un sin fin de experiencias acumuladas van conformando nuestro estilo de relación.

A lo largo de este libro, nos aproximaremos a qué se entiende por Habilidades Sociales, y sus componentes. Relacionarse es más que una habilidad, un arte, hay personas con “talento” parecen haber tenido los factores personales y del entorno que han facilitado sus relaciones interpersonales, pero los que no disponemos de este talento, podemos aprender, cambiar o mejorar estas variables de nuestro comportamiento, que nos acompañan desde el nacimiento hasta nuestra muerte.

Nos relacionamos en la infancia, en el tránsito hacia la adolescencia. Etapas claves en nuestra socialización, en las cuales son fundamentales la oportunidad para observar, imitar, y desarrollar nuestros propios estilos.

La mayoría de las personas aprendemos por ensayo y error, y según las pautas del lugar y el tiempo en los que nos ha tocado vivir, pero pocas veces nos enseñan la habilidad “los trucos” para conseguir nuestros objetivos como personas que nos relacionamos.

En la etapa adulta, las relaciones se hacen más complejas, la amistad, el amor, las relaciones laborales o las relaciones con los hijos, suponen para la persona la posibilidad de obtener sensaciones maravillosas y también de los mayores sinsabores y frustraciones.

Se pretende en los siguientes capítulos exponer de forma sencilla, lo que la ciencia ha ido observando en cuanto a qué componentes nos permiten interactuar según nuestros objetivos, así como técnicas concretas de resolución de conflictos. Su lectura puede darnos claves de cuáles son nuestros puntos fuertes y también de nuestros puntos

débiles en las interacciones. Así mismo, se ofrecen sugerencias para entrenar aquellas habilidades que queremos aprender, modificar o mejorar.

Estas técnicas, basadas en la comunicación, han sido probado con éxito en personas y ambientes tan diferentes como en el ámbito escolar hasta en personas con responsabilidades directivas.

Actualmente se esta aplicando a personas que cambia de cultura para proveerles de instrumentos que les permitan adaptarse a su nueva situación, sin que por ello pierda su identidad.

# **I. LAS RELACIONES SOCIALES**

## **1 ¿SOY HÁBIL PARA RELACIONARME?**

### **Definición de Habilidad Social**

También se conoce con otros términos como Competencia Social, en algunas ocasiones se ha hablado de Asertividad, Habilidades de comunicación.

El término de Habilidad Social, se emplea para definir un comportamiento humano complejo, que implica conocer y manejar una serie de “instrumentos en la relación con los otros. Implica compaginar múltiples factores, no sólo los comportamientos observables, ya que también influye en el conjunto, muestra capacidad de observación, de atención, así como del propio conocimiento de capacidades y límite. La memoria juega también un papel importante, como acumulación de experiencias anteriores.

Estos componentes pueden ser entrenados, “se pueden aprender” y es la forma de ir desarrollándolos a lo largo de nuestra vida.

La Habilidad social podemos definirla como el comportamiento social de una persona que implica conseguir sus objetivos, al mismo tiempo que tiene en cuenta los objetivos de los demás. Está sencilla definición tiene varios componentes, algunos de ellos complejos, pero trataremos de explicarlos de forma que nos sirvan de base para los entrenamientos posteriores.

### **La importancia de la comunicación**

Siempre que estamos en relación con alguien, nos comunicamos, es imposible no comunicarse, nuestra presencia envía y recibe mensajes constantemente, tanto lo que decimos como lo que no decimos es información que reciben las personas presentes.

Es una función primordial en el ser humano.

Las formas de comunicarnos son variadas, existe comunicación hablada, por escrito, por gestos, también por imágenes, los iconos y símbolos o señales consensuadas, como son las señales de tráfico.

Existen comunicaciones especiales, como son las señales acústicas, el Morse, las señales luminosas, etc.

Todas ellas tienen como finalidad informar o comunicar.

Así, también algunas personas con déficit sensoriales aprenden a comunicar por signos, o como en el caso de las personas sordo-ciegas por el tacto.

Cuando se habla de comunicar, no es sólo lanzar un mensaje. La comunicación para ser eficaz debe incluir elementos que confirmen la llegada y comprensión del mensaje.

Este último factor, cuando no se desarrolla, puede dar lugar a múltiples fallos en la comunicación, ya que el emisor “supone” que la otra persona ha entendido y no siempre es así.

La comunicación por “los pasillos”, los comentarios de “pasada”, suelen tener déficits que terminan en frases del tipo:

“Yo entendí que...”  
“No me dijiste eso...”

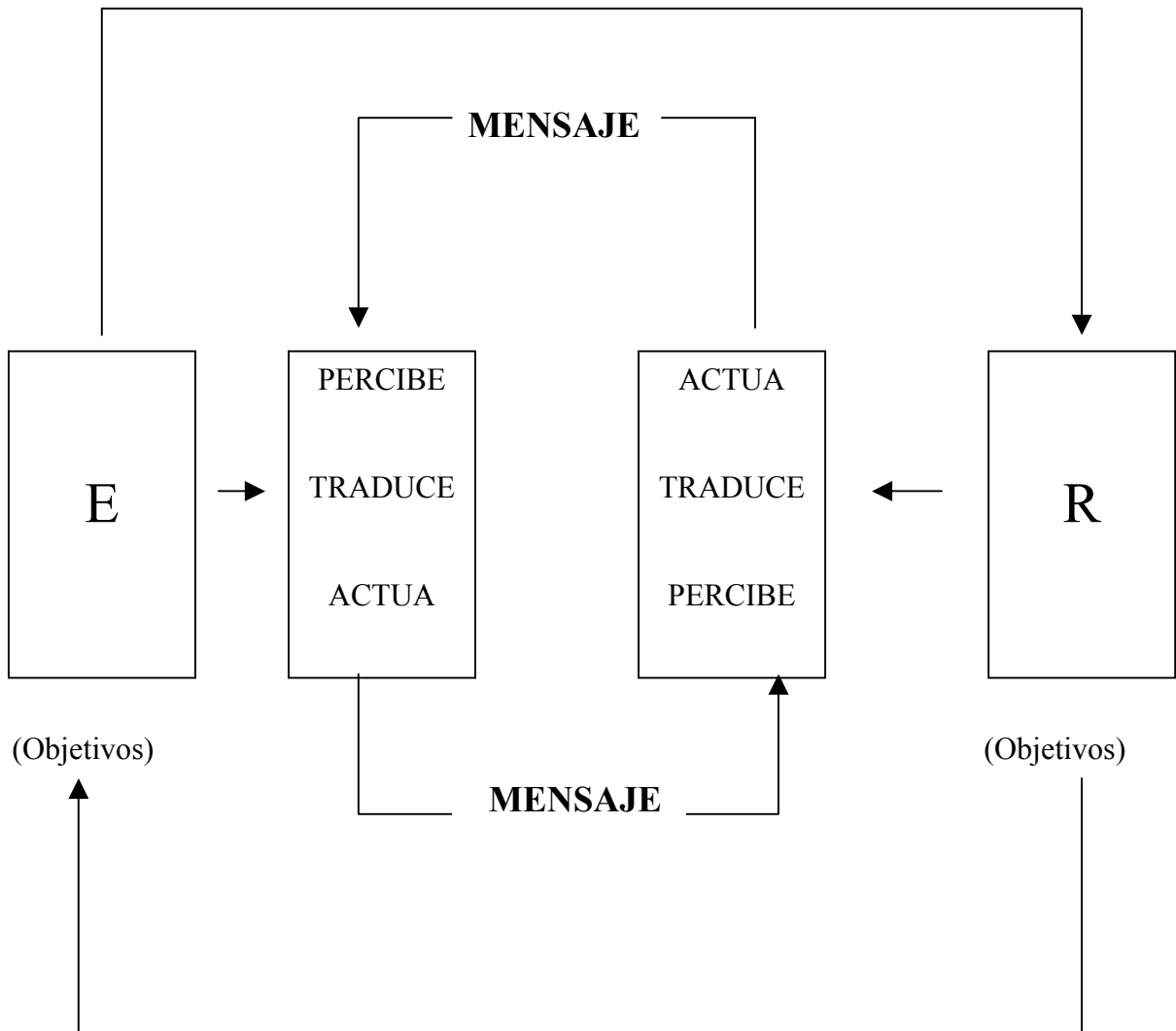
La falta de una buena comunicación completa puede dar lugar a:

- Malos entendidos.
- Toma de decisiones equivocadas.
- Acuerdos fallidos.

Y se da tanto en niveles sociales, familiares y laborales.

Para ello veamos un sencillo esquema, ya clásico, de la comunicación:

## CONTEXTO



En este esquema influyen múltiples variables tanto del Emisor como del Receptor, algunas de ellas son:

Para que la intervención sea efectiva, la comunicación tiene que ser bidireccional.

Veremos que es tan importante lo que decimos, el cómo lo decimos y cómo escuchamos.

- La Motivación: Entendemos la motivación como las ganas, el interés que tenemos para decir algo o para escuchar lo que nos dicen.
- El lenguaje no verbal: Los componentes que tienen que ver con los gestos o posturas de nuestro cuerpo, así como el volumen y el tono de voz, tanto del que emite como del que escucha.



- El contenido del mensaje: Si es claro o confuso, si la persona que recibe conoce o no previamente los contenidos de lo que oye, cómo se interpreta.
- El medio: Es fundamentalmente en la comunicación, influye en todos sus aspectos. Así el tono y el volumen de voz estará condicionado según donde estemos hablando, si es un bar bullicioso o si estamos dando un paseo por un lugar solitario...

Por eso los factores del Emisor, Receptor y Medio van a ser facilitadores de la comunicación, pero también pueden convertirse en barreras en la comunicación.

**LA COMUNICACIÓN ES EL INSTRUMENTO QUE TENEMOS PARA EXPRESARNOS, PARA RELACIONARNOS Y POR TANTO EL VEHÍCULO PARA DESARROLLAR NUESTRAS HABILIDADES SOCIALES.**

## **La Competencia Social**

### **La Asertividad – La Autoafirmación.**

#### ***Asertividad:***

Ha pasado de ser una palabra muy conocida que como tal no aparece en el diccionario, lo más cercano es *ASERTO*, que uno de sus significados es afirmación, por eso, lo de denominarla también Autoafirmación. Para algunos autores también tiene su equivalencia en el término Competencia Social.

**Existen muchas definiciones pero de forma sencilla: “es la capacidad de interactuar con otras personas consiguiendo mis objetivos y teniendo en cuenta los objetivos del otro”. “Defender mi libertad, respetando la libertad del otro”.**

No existe una única forma de ser competente, son múltiples las habilidades y las formas, y lo más enriquecedor es que cada persona las combina de forma diferente y creativa.

Nos centraremos en los déficits que se observan en muchas personas y desarrollaremos una serie de técnicas que nos serán útiles para manejarnos en los conflictos interpersonales.

La competencia social podemos describirla como un continuo en el comportamiento, desde la inhibición hasta la exageración.



En donde en un extremo se encuentra la Inhibición del comportamiento y en el otro los excesos.

Cuando en los grupos de entrenamiento en Habilidades preguntamos:

¿En qué zona de la línea se encuentran los comportamientos más competentes?

Excepto los bromistas, la gente responde: “EN EL MEDIO”

Inmediatamente se les dice: ¡FALSO!

Falso porque lo que realmente es competente, es poder elegir mi comportamiento, dependiendo de la situación y de mis objetivos.

Es adecuado que en mi repertorio puedan haber comportamientos Inhibidos y Excesivos.

Las personas que habitualmente se comportan en uno de los extremos, suelen tener problemas emocionales. Veamos:

→ En un restaurante pedimos un filete poco hecho, por una confusión nos trae un filete muy pasado.

- Las personas con comportamientos habituales Inhibidos, generarán pensamientos de vergüenza (“ahora tendrá que devolverlo”, “y si se enfanda...”), que les impedirá reclamar amablemente este cambio. Posiblemente se lo comerá, sin decir nada, o lo dejará, también sin hacer comentarios o sin hacer preguntas, justificará el no comerlo con falta de apetito.

No ha conseguido su objetivo, y además se siente incómodo por su falta de asertividad.

- Por el contrario, las personas que habitualmente se manejan en el otro extremo, posiblemente salte de forma airada, “oiga, le he pedido un filete poco hecho y esto esta como una suela!”.

En este ejemplo en el cual el que reclama es un cliente, normalmente le traerá otro filete, pero emocionalmente se sentirá incómodo. Cuando hemos tenido que imponernos en alguna ocasión actuamos:



¿Existen otras posibilidades de conseguir nuestro objetivo sin que por ello nos sintamos mal?.

Evidentemente, hablar con el camarero, amablemente sobre nuestro objetivo.

- Disculpe, he pedido un filete poco hecho, y este que me ha servido está muy pasado. ¿podría cambiármelo?

Normalmente, conseguimos el objetivo, pero también puede darse la circunstancia de que el interlocutor se ponga en contra:

“Lo siento Sr. Vd. Ha pedido un filete muy hecho”.

Aquí es donde según nuestras habilidades, podemos insistir, pedir hablar con el encargado, exigir la hoja de reclamaciones, etc...

Lo importante será poder “Elegir” nuestro comportamiento y adecuarlo al objetivo y a la situación.

De igual forma, será adecuado elegir un comportamiento inhibido, si la situación es la de que alguien nos atraca con un arma y nos pide la cartera, a no ser que seamos expertos en defensa personal, tal vez nuestra vida valga más que la cartera y “decidimos” entregársela. Si por el contrario soy personas que no sé controlarme porque habitualmente funciono en el extremo agresivo, puedo llegar a tener un percance grave.

Pero también, habrá que elegir comportamientos defensivos si alguien se sobrepasa con nosotros.

## **CARACTERÍSTICAS DEL ESTILO INHIBIDO**

### **1.- Comportamiento Verbal**

- Dubitativo:
  - “Quizas”, “Supongo que” “Ejem... bueno, quizás, tal vez”

### **2.- Comportamiento No Verbal**

- Posturas cerradas de cuerpo.
- Movimientos inquietos.
- Posición de cabeza a menudo hacia abajo.
- Ausencia de contacto visual. Miradas bajas.
- Voz baja. Tono de voz entrecortada.
- Movimiento del cuerpo tendente a distanciarse.

### **3.- Otras Características**

- Se deja pisar el terreno.
- Se aprovechan de él.
- No suele lograr sus objetivos.
- Baja auto-estima

## **CARACTERÍSTICAS DEL ESTILO AGRESIVO**

### **1.- Comportamiento Verbal.**

- Impositivo / Dominante.
  - Interrumpe a los demás
  - Da ordenes
  - Descalifica al otro.
  - Puede usar el insulto.

### **2.- Comportamiento No Verbal.**

- Postura recta del cuerpo.
- Movimientos y Gestos Amenazantes.
- Posición de cabeza elevada.
- Mirada fija.
- Voz alta.
- Invade el espacio del otro.

### **3.- Otras Características.**

- Se aprovecha de los otros.
- Puede conseguir sus objetivos sin importarles los del otro.
- Hostil.

## **CARACTERÍSTICAS DEL ESTILO ASERTIVO**

### **1.- Comportamiento Verbal.**

- Firme y directo: “Deseo”, “Opino”...

### **2.- Comportamiento No Verbal.**

- Expresión facial, franca y abierta.
- Postura relajada.
- Movimientos faciales y tranquilos.
- Contacto visual.

- Movimientos orientados hacia el otro.
- Tono de voz firme.
- Espacio interpersonal adecuado.

### **3.- Otras características**

- Defiende sus derechos y los de los demás.
- Logra sus objetivos manteniendo una buena relación.
- Buena Autoestima.
- Empatiza.
- Elige su comportamiento.
- Tiene poco coste emocional

## **RESUMEN**

### **No Asertivo:**

- No piensa en los propios derechos.
- No consigue objetivos.
- Piensa más en los derechos del otro.
- Baja Autoestima.
- Coste emocional alto.

### **Asertivo o Competente:**

- Defiende Sus derechos pensando en los del otro.
- Puede conseguir sus objetivos o ceder libremente cuando la ocasión lo requiere.
- Buen nivel de Autoestima.
- Poco sote emocional.

### **Agresivo:**

- No piensa en los derechos de los demás.
- Puede conseguir sus objetivos a costa de los demás.
- La Autoestima suele verse dañada por la falta de estima ajena.
- Tiene costes emocionales.

## 2. COMO NOS COMUNICAMOS

Para una buena comunicación debe existir consistencia del Mensaje entre los elementos Verbales y No Verbales

### LENGUAJE VERBAL

Es el contenido, la palabra lo que decimos, por medio de él comunicamos ideas, damos información, describimos o expresamos nuestros sentimientos, hacemos preguntas, pedimos información. Las palabras que utilizamos dependen del tema de conversación, de la situación, del papel de los interlocutores en la situación y de los objetivos que pretendemos alcanzar.

### LENGUAJE NO VERBAL

Es el cómo decimos ese contenido

- Tono y volumen de la voz
- Inflexiones y modulación de la voz
- Gestos del cuerpo, cara y manos
- Postura, distancia
- Sonrisa
- Contacto visual (expresión facial, mirada)
- Contacto físico

### LA SONRISA

Dentro de los aspectos no verbales hay que resaltar uno de sus componentes más importantes en las relaciones humanas: La Sonrisa. **LA SONRISA REINA DE LA INTERACCIÓN.** No todas las situaciones sociales son para sonreír, pero se ha comprobado que una sonrisa abre las puertas de la relación. La sonrisa implica: agrado, bienestar, distensión, aceptación, serenidad.

Existen multitud de relaciones sociales en las que una sonrisa es adecuada, tanto si conocemos como si no a la persona. En una nueva presentación, al saludar, al despedirnos, durante la conversación,... podíamos preguntarnos como nos sentimos ante una sonrisa, pues de la misma forma se suele sentir el resto de las personas.

A lo largo de este libro vamos a ver como analizar nuestro comportamiento social, y formas de entrenar alguno de sus componentes si queremos cambiar o mejorar algún aspecto.

Ambos canales son importantísimos para la comunicación y tiene que haber coherencia entre ellos. Es importante tener en cuenta que ante una contradicción entre ambos canales, el que más información nos da, normalmente es el no verbal.

Si alguna vez en un sitio desconocido preguntamos por una calle y la persona nos indica con palabras y gestos cual es la dirección a tomar, si existe incoherencia entre la palabra y el gesto: “al final de esta calle a la izquierda” pero su mano señala a la derecha, hagamos caso de la dirección que indica la mano.

### Componentes de la Habilidad Social II

COM. NO VERBALES	COMPONENTES PARALINGÜÍSTICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- MIRADA</li> <li>- EXPRESIÓN FACIAL</li> <li>- SONRISAS</li> <li>- POSTURA CORPORAL</li> <li>- GESTOS:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Movimientos Piernas / Pies</li> <li>- Automanipulaciones</li> </ul> </li> <li>- DISTANCIA / PROXIMIDAD</li> <li>- CONTACTO FÍSICO</li> <li>- APARIENCIA PERSONAL (Vestidos, Adornos)</li> <li>- MOVIMIENTOS DE CABEZA</li> <li>- ORIENTACIÓN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- VOLUMEN</li> <li>- TONO - ENTONACIÓN</li> <li>- FLUIDEZ / PERTURBACIONES DEL HABLA</li> <li>- CLARIDAD</li> <li>- VELOCIDAD</li> <li>- TIEMPO DE HABLA / SILENCIOS               <ul style="list-style-type: none"> <li>- PAUSAS – VACILACIONES</li> </ul> </li> </ul>

### **3.- DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN NO VERBAL.**

En las relaciones sociales, las dificultades pueden venir determinadas por déficit, excesos o inadecuaciones, en general, también asociadas a alteraciones emocionales.

#### ➤ ***Respecto al Contacto Visual:***

¿Hemos hablado alguna vez con una persona que no nos mira a la cara?, o por el contrario ¿qué su mirada es insistente y no la aparta de nosotros?

Como nos sentimos → puede ser una barrera en la comunicación.

#### ➤ ***Respecto al Volumen:***

Las personas que hablan con un volumen muy bajo, al principio reclaman más la atención del interlocutor, pero al cabo de un rato, el mantener así la atención desgasta, baja la motivación para la escucha.

Si por el contrario, el volumen es muy elevado o estridente, la comunicación también se interfiere.

#### ➤ ***Respecto a la Distancia:***

En general, existe una distancia para comunicarnos con las otras personas, tácitamente consensuada y en función del medio en el que estamos.

Cuando nos comunicamos de pie: hay personas con distancias diferentes a las nuestras y puede ocurrir:

→ Si la otra persona tiene una distancia óptima inferior a la nuestra, podemos sentirnos “acorralados” y la incomodidad hace de barrera en la interacción.

→ Si por el contrario nuestra distancia óptima es inferior a la del interlocutor, podemos llegar a acorralarle y que su incomodidad también sea una barrera.

#### ➤ ***Respecto a los Tonos:***

Las diferentes tonalidades o inflexiones cuando hablamos, pueden entenderse como la fluidez del habla cuando leemos un texto, existen puntos, comas, signos de admiración e interrogación.

Cuando una persona tiene un tono de voz monótono, sin apenas inflexiones, sin pausas, etc... termina desmotivando al que escucha.

Por el contrario, un exceso de inflexiones (estilos de persona que se escuchan a sí mismos, o que engolan la voz) pueden producir irritación en el que escucha.



Los gestos del cuerpo, de la cara y de las manos, cuando hay déficit no acompañamos con contenido emocional nuestro discurso, si por el contrario los gestos de manos, cara o cuerpo, la postura, son excesivamente elevados o exagerados pueden contaminar el mensaje.

Respecto al contacto físico es necesario, pero también puede ocurrir que por déficit o por exceso sea algo inadecuado, así cuando vamos a tocar a una persona en un brazo y lo retira bruscamente como si le hubieran dado un calambrazo se genera una barrera y una distancia en la comunicación, por el contrario si alguien que tenemos a nuestro lado esta constantemente tocándonos para llamarnos la atención, haciendo gestos o tics, que van acompañando a su mensaje puede significar otra barrera en la comunicación.

## **Elementos distorsionadores en la comunicación.**

- **El lugar o momento elegido.**

Debemos tener en cuenta como se encuentra la persona con la que queremos entrar en comunicación, si esta receptiva o no, (acaba de tener una discusión con otra persona, esta muy contenta por algo...) y la situación emocional en que nosotros mismos nos encontramos, ya que si estamos muy alterados la probabilidad de que se genere un conflicto será mayor.

Por otro lado cuidar, el lugar, si hay mucha o poca gente, estamos en la calle o en el despacho cómodamente sentados etc... Todos estos factores pueden interferir en el proceso de comunicación.

- **Acusaciones, amenazas y/o exigencias.**

- **Preguntas de reproche.**

- **Declaraciones del tipo “deberías”**

- **Inconsistencia de los Mensajes.**

Lo que decimos con las palabras no corresponde a lo que expresamos con los gestos.

- **Cortes en la conversación o interrupciones.**

Intervenciones de uno de los interlocutores cuando el otro esta todavía hablando.

- **El sarcasmo.**

Utilización de frases cargadas de ironía y doble sentido.

- **Etiquetas y Generalizaciones excesivas (“siempre, todo”)**

Implica la tendencia a catalogar el comportamiento de los demás pasando de lo concreto a lo abstracto. “Siempre están igual”

- **Dar consejos no pedidos.**

Sin escuchar adecuadamente al interlocutor, le decimos lo que debe hacer.

- **Uso del lenguaje poco concreto.**  
Utilización de términos vagos y explicaciones que no dan instrucciones precisas a seguir. En lugar de describir los acontecimientos nos limitamos a ofrecer nuestra interpretación de los hechos.
- **Ignorar los mensajes del interlocutor.**  
No escuchar las quejas, objeciones, preocupaciones, o estados emocionales del interlocutor.
- **Diferentes versiones de sucesos pasados.**  
Discutir sobre la impresión o interpretación que cada uno saca de un hecho ocurrido en el pasado y que no podemos demostrar.
- **Justificación excesiva de las propias posiciones.**  
Dar demasiadas explicaciones acerca de los motivos o razones de nuestra actuación.
- **Hablar en un lenguaje no comprensible por la otra persona.**  
La utilización de palabras difíciles, complicadas o raras en lugar de palabras sencillas o más conocidas.
- **Juzgar los mensajes del interlocutor.**  
Interpretar mal los mensajes del otro.
- **Déficit de lenguaje positivo.**  
Con demasiada frecuencia expresamos opiniones negativas acerca de los demás y en pocas ocasiones nos preocupamos de decirle las cosas positivas.
- **No Reconocer la Parte de razón que puede tener el interlocutor.**
- **Negarse a reconocer la parte de Responsabilidad que a cada uno nos corresponde en el conflicto.**
- **Respuestas Cortantes.**  
Responder de malos modos al intento del otro de iniciar una conversación sobre un tema que no nos gusta.
- **Adivinar lo que el Interlocutor nos quiere decir.**  
Asumiendo que uno sabe lo que la otra persona está sintiendo o pensando “ya sé por donde vas...”
- **Contraquejas.**  
Responder a una queja del otro con una queja de él.
- **Miedo a parecer tonto o inculto.**
- **No saber escuchar (atención, interés, esfuerzo).**
- **Reacciones emocionales contaminando el mensaje.**

- **Incoherencia entre lo que se dice y lo que se hace.**

Revisemos cada factor como si fuera un test, si observamos que en nuestro comportamiento existe alguno, pueden pasar a formar parte de nuestros objetivos de entrenamiento como veremos luego en la evaluación.

### **Lenguaje Corporal Inadecuado:**

- Parpadear rápido y mucho.
- Excesiva fijación sin cambiar la mirada.
- No mirar.
- Mover la cabeza y los ojos excesivamente.
- Ojos tensos y/o fatigados.
- Frente contraída y tensa.
- Tragar saliva repetidamente.
- Carraspear repetidamente.
- Humedecer los labios.
- Taparse la boca al hablar.
- Taparse la cabeza, los ojos y el cuello.
- Pasarse la mano por los cabellos y retocárselos.
- Juguetear con joyas o adornos.
- “Ajustar” la ropa.
- Cambiar el peso del cuerpo de un pie a otro.
- Moverse mucho o estar rígido.
- Estar encogido.

## Indicadores no verbales en el proceso de la comunicación

<p style="text-align: center;"><b>Actitud Relajada</b></p> <p style="text-align: center;"><i>(Expresión abierta del cuerpo)</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Actitud Tensa</b></p> <p style="text-align: center;"><i>(Expresión cerrada del cuerpo)</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Postura relajada</li> <li>▪ Falta de tensión muscular</li> <li>▪ Movimientos faciales y pausados</li> <li>▪ Expresión facial sonriente y risueña</li> <li>▪ Cabeza alta y contacto visual.</li> <li>▪ Movimientos del cuerpo y cabeza orientado al otro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Postura rígida</li> <li>▪ Presencia de tensión muscular.</li> <li>▪ Actividad inquieta.</li> <li>▪ Movimientos con tendencia a ser rígidos, forzados.</li> <li>▪ Expresión facial apretada, estirada y hosca.</li> <li>▪ Posición de la cabeza a menudo hacia abajo.</li> <li>▪ Falta de contacto visual miradas furtivas.</li> <li>▪ Movimientos de la cabeza y del cuerpo tendentes a alejarse de los otros.</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>Estilo Cordial</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Estilo impositivo</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proximidad física.</li> <li>• Ciertos contactos corporales.</li> <li>• Contacto visual.</li> <li>• Sonrisa.</li> <li>• Tono de voz amable.</li> <li>• Conversación sobre temas personales.</li> <li>• Señales de estar escuchando.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hablar alto, deprisa y durante la mayor parte del tiempo en tono con fiado.</li> <li>• Interrumpir a los demás.</li> <li>• Controlar el tema de conversación.</li> <li>• Dar ordenes o utilizar otros tipos de influencias.</li> <li>• Ignorar los intentos de influencia por parte de los otros.</li> <li>• Postura erecta con la cabeza hacia atrás.</li> </ul>

## Sugerencias para superar las barreras que interfieren la comunicación

1. Habituarse a planificar la información.
2. Cuantos menos escalones, menor deformación.
3. Las cosas en común predisponen favorablemente.
4. Cada persona tiene su punto de vista.
5. Cuando se pretende “impresionar”, la comunicación se corta.
6. Las palabras son “de cada uno”.
7. Informar sobre todo y sólo lo necesario.
8. Junto al mensaje, van datos relativos a nosotros mismos, más impactantes.
9. Comprobación del mensaje.
10. Cuantos más sentidos capten el mensajes, mejor.

Se recuerda: - de lo que se lee, el 10%  
- de lo que se oye, el 20%  
- de lo que se ve, el 30%  
- de lo que se oye y se ve, el 50%

Se recuerda: - el 70% de lo que uno dice.  
- el 90%, de lo que uno dice y hace.

11. En asuntos importantes, merece la pena hacer repetir el mensaje al receptor. Con ello:
  - El emisor ve si su mensaje ha sido entendido.
  - Se refuerza la memoria del receptor.
  - El receptor se mete más en el tema.

Un ejemplo clásico de la comunicación bidireccional es cuando se dan instrucciones específicas e importantes:

“En un barco, el capitán: ¡Todo a Babor!  
Inmediatamente el que recibe el mensaje repite: ¿Todo a Babor? (Comprueba lo oído)  
inmediatamente se responde: ¡Todo a Babor! (Se confirma)

## La Fobia Social

Es el grado máximo de dificultad en la interacción social. Esta fobia social se encuentra dentro de los trastornos de ansiedad, y según el Manual Internacional DSMIV para el diagnóstico de trastornos mentales, se define como: “La presencia de ansiedad clínicamente significativa como respuesta a ciertas situaciones sociales o actuaciones en público del propio individuo, lo que suele dar lugar a comportamientos de evitación”

Es un miedo persistente y acusado a situaciones sociales por temor a que resulten embarazosas, la presencia de tales situaciones produce casi invariablemente, una respuesta inmediata de ansiedad. Aunque los adolescentes y los adultos que padecen el trastorno reconocen que el temor resulta excesivo o irracional, puede que no suceda en los niños.

En la mayoría de las ocasiones, estas situaciones acaban convirtiéndose en motivo de evitación, si bien otras veces el individuo puede soportarlos, aunque experimentando grave ansiedad.

Para considerar realmente una Fobia Social, esta ansiedad interfiere en la vida de la persona, bien sea en sus relaciones laborales o en su vida social. Aparece una preocupación constante cuando se encuentra en esas situaciones e importa en exceso el que dirán o como le verán los otros “Me verán como una persona ansiosa, débil, estúpido, etc.”.

Pueden tener miedo a hablar en público, mantener una conversación, miedo a que se note su nerviosismo en la palabra o en los gestos.

Los síntomas que se presentan son los típicos de las respuestas de ansiedad: palpitaciones, temblores, sudoración, motilidad gástrica, tensión muscular, enrojecimiento...

Existe también una acusada ansiedad anticipatoria, antes de que el individuo deba afrontar la situación social temida, aparecen pensamientos atemorizantes con respecto a la situación y a su propia ejecución.

En casi todas las personas existe un tipo de ansiedad social, sólo diagnosticaremos fobia social, cuando el malestar sea muy intenso o interfiera en la vida y en los objetivos de la persona.

La ansiedad o evitación transitoria de situaciones sociales , son especialmente frecuentes en la infancia y en la adolescencia, y forman parte de ese aprendizaje social.

Los síntomas de la Fobia Social, van a depender también del aspecto cultural, de la edad o del sexo. Existen grandes variaciones a través de las culturas y sobre todo dependiendo de las exigencias sociales del lugar. Así, existen culturas Orientales, donde los individuos con Fobia Social pueden presentar un temor permanente y excesivo a ofender a los demás en situaciones sociales, en vez del habitual miedo a pasar apuros. Estos temores tienen a veces una forma de extremada ansiedad por el hecho de que el enrojecimiento, las miradas directas o los efluvios corporales puedan ser ofensivos para los demás.

En los niños, las Fobias Sociales pueden tomar formas de lloros, tartamudez, parálisis, abrazos o aferramientos familiares cercanos y abstención de mantener relaciones con los demás hasta llegar incluso al mutismo.

Los niños mayores pueden mostrarse excesivamente tímidos en los ambientes sociales alejados de la familia, eludir los contactos con los demás, rehusar participar en juegos de equipos y mantenerse típicamente en una posición de segunda línea en las actividades sociales, procurando cerrarse siempre a sus familiares de mayor edad. A diferencia de los adultos, los niños con Fobia Social, no suelen tener la oportunidad de evitar la totalidad de las situaciones temidas, y es posible que se muestren incapaces de identificar la naturaleza de su ansiedad.

La Fobia Social, suele aparecer típicamente a mediados de la edad adulta, a veces con el antecedente infantil de timidez o inhibición social. Algunos individuos sitúan el inicio del cuadro al principio de la segunda infancia, la aparición del trastorno puede seguir bruscamente a una experiencia estresante o humillante, o bien puede hacerlo de una forma lenta e insidiosa. El curso de la Fobia Social acostumbra a ser crónico o continuo, a menudo persiste durante toda la vida, si bien a veces remite total o parcialmente en el transcurso de la edad adulta.

La intensidad del trastorno y sus consecuencias en la actividad diaria del individuo dependen principalmente de los acontecimientos vitales estresantes y de las exigencias sociales del lugar o de la profesión. Por ejemplo: La fobia social puede disminuir cuando el individuo que siente temor por las citas con las chicas logra casarse y volver a aparecer con toda su intensidad si aquel se queda viudo.

A veces, la Fobia Social aparece por primera vez, cuando el individuo tiene un ascenso en el trabajo, que le obliga por ejemplo, a hablar a menudo ante el público, cuando nunca antes se había visto en la necesidad de tener que hacerlo.

Hemos visto como se aprenden las Habilidades Sociales, y también las dificultades que pueden aparecer hasta su grado máximo, pero también podemos decir, que las Habilidades se pueden reaprender.

Si el problema básico para el Déficit en la Habilidad Social es la Ansiedad, habrá que intervenir sobre la misma, como veremos en capítulos posteriores, y también interviniendo en los comportamientos del sujeto. La forma de aprendizaje, es volver a pasar por los mismos elementos con las mismas variables y factores que de forma natural van generando ese aprendizaje, observando, imitando, ensayando, repitiendo,... hasta que por repetición pasa a formar parte del repertorio del individuo.

Cuando la Fobia es intensa, se recomienda acudir a ayuda profesional. Existen diferentes entrenamientos terapéuticos para las dificultades de interacción social generalizada, o bien para fobias específicas como:

- Hablar en público.
- Habilidad para el cortejo.
- Hablar en grupo, etc.

## Cuando la Ansiedad es el problema

La Ansiedad social, sin llegar a considerarse una fobia, es algo natural presente a lo largo del aprendizaje y que puede aparecer ante situaciones nuevas o aparecer en áreas concretas.

Hay ansiedad (o vergüenza) en la adolescencia y en los comportamientos de cortejo, cuando hay que hablar en público, etc.

Veamos que componentes están presentes en la Ansiedad Social y como controlarlos.

## Analizar nuestro Comportamiento

Para poder **analizar nuestro comportamiento** dividimos el mismo en tres grandes apartados, entendiendo que el comportamiento es único y que esta división es hasta cierto punto artificial ya que entendemos a la persona como un conjunto en el que se están produciendo al unísono diferentes procesos para un único acto.

Por ello hablamos de **tres grandes niveles** en nuestro comportamiento.

- **Nivel motor:** en donde incluimos acciones observables, lo que hacemos, los movimientos... las habilidades que hemos descrito anteriormente.
- **Nivel fisiológico:** en donde incluimos el “funcionamiento interno” de nuestro organismo, como las funciones básicas para que el cuerpo funcione, movimiento cardíaco, respiración, el complejo funcionamiento hormonal y bioquímico en donde además encontramos el reflejo de las emociones, de lo que sentimos. Puede parecer poco romántico, incluir las emociones y los sentimientos en este nivel, pero es obvio que cuando noto emociones mi organismo se altera, ante la pena noto opresión en el pecho, sensaciones internas de angustia o inquietud. Cuando algo me pone nervioso mi corazón se acelera, cambia la respiración, me tensó...Difícilmente podríamos notar emociones sin esas señales y cambios fisiológicos internos, no detectaríamos las emociones.
- **Nivel cognitivo o nivel de pensamiento:** esto es nuestra forma de procesar la información, tanto interna como externa. Lo que pensamos de las situaciones, de nosotros, de los demás.

<p><b>NIVEL COGNITIVO.....LO QUE PIENSO</b> <b>NIVEL FISIOLÓGICO.....LO QUE SIENTO</b> <b>NIVEL MOTOR.....LO QUE HAGO</b></p>
---

Veamos cómo influye nuestro pensamiento en las emociones y en nuestras acciones.

Ante una situación los tres componentes descritos se ponen en funcionamiento e interactúan. Existen algunas situaciones en las que casi todo el mundo reacciona y siente de la



misma forma , tomemos algunas para ejemplificar la interacción de los tres sistemas de respuesta:

Ante el fallecimiento de un ser cercano y querido, aparecen emociones asociadas de tristeza, pena y actuamos normalmente en consecuencia, lloramos, nos abatimos...

Ante una situación agradable, nos toca un premio en la lotería, nos ponemos alegres, reímos, aparecen sensaciones de euforia...

Parece por lo tanto, que nuestras emociones y parte de nuestros actos vienen determinados por las cosas que nos ocurren.

Si me ocurre algo bueno-----me alegro

Si me ocurre algo malo-----me entristezco.

### **ESTO ES FALSO!!!**

¿Cómo se puede afirmar tan categóricamente que las situaciones no son las determinantes de nuestras emociones y actos? cuando realmente nuestra experiencia nos dice que es así.

Analicemos “todo nuestro comportamiento”:

Puedo tener en mi bolsillo un billete de lotería. El sorteo ya se ha realizado, el número que llevo ha sido premiado con una gran cantidad de dinero pero.... todavía no “lo se”, no he mirado la lista de la lotería, no existe en mi conocimiento el hecho, no puedo procesar esa información, aunque “la realidad” es que soy millonario.

¿Cuándo puede aparecer una emoción asociada al hecho de ser premiado? Sólo cuando miro la lista de premios y “se” que me ha tocado. En ese momento explota la emoción, mi organismo se altera, en este caso de forma agradable. ¿Qué ha ocurrido? he necesitado “pensar”, “saber” para que mi emoción y los actos que la acompañan se pongan en marcha. ¿Qué pensamientos normalmente hay asociados a recibir una gran cantidad de dinero? cosas que podemos realizar, poseer, problemas que podemos eliminar, ampliar nuestras posibilidades de elección, casa, lugar donde vivir, seguridad en el futuro...

Lo habitual es no darme cuenta, no ser conscientes de cómo en un instante, sólo por el hecho de "percibir", de saberme premiado, se dispara inmediatamente la emoción. Son pensamientos automáticos, que están ahí en nuestra forma de ver las cosas, en nuestros valores, necesidades, la importancia que cada uno damos a las cosas y que se activan ante determinadas situaciones.

En el caso del fallecimiento de una persona querida, puede ocurrir que su muerte haya ocurrido hace unos minutos pero yo “no lo se”. Aunque la situación ya se ha dado, no puede mi organismo reaccionar de ninguna forma, sólo cuando “sepa la noticia” aparecerá la reacción. En este momento qué se suele pensar: Pensamientos de pérdida, de horror, de tragedia, que hacen que mi organismo reaccione en consecuencia con pena, tristeza...

En el mismo instante de conocer la noticia no tengo por que “ser consciente” de los pensamientos que pasan por mi cabeza. son automáticos, la reacción es instantánea, incluso puedo decir que estoy “bloqueado”, que “no pienso en nada”. solo noto la emoción, con cambios fisiológicos intensos. mi corazón late de otra forma, mi respiración puede agitarse, puedo notar opresión en el tórax y llorar.

Analicemos también cómo las mismas situaciones “**dependiendo de cómo las vea**” (piense), pueden generar emociones diferentes, dependiendo del valor que para mí tengan.

Si ante una invitación a una fiesta, nuestros pensamientos son:

- No conozco a nadie.
- Soy tímido, no se que decir, seguro que estoy cortado, todos van a observar que estoy haciendo, ¿qué pensarán de mí?.....

Nuestro organismo se altera, percibimos esa invitación como algo peligroso, desagradable.

Por ello aunque la experiencia directa nos dice que sentimos y actuamos dependiendo de lo que nos ocurre, es más cierto que nuestro pensamiento filtra, evalúa y valora las circunstancias dando las claves al organismo de qué tipo de reacción, emoción es coherente según nuestra historia, valores, importancia subjetiva que le damos a los hechos. Todos estos elementos por muy complejos que parezcan están de forma permanente en nosotros e instantáneamente y de forma automática son “disparados” influyendo en la emoción, en lo que sentimos y hacemos. La mayoría de nuestros pensamientos son **automáticos**.

## **Automatismos**

Nuestro organismo tiene la **capacidad de automatizar** gran cantidad de información, tenemos memoria. Los pensamientos automáticos se crean por la repetición de lo que nos decimos. También durante la etapa de la infancia, por repetición de lo que nos dicen.

La capacidad que tenemos para automatizar información es tremendamente importante para los logros conseguidos por nuestra especie pero la capacidad de automatizar no tiene en si “criterios” para ver si esos automatismos nos benefician o nos perjudican. **Automatizamos lo que repetimos**, nos sea favorable o desfavorable.

Existen por lo tanto automatismos que pueden perjudicarnos, que pueden generar emociones inadecuadas y acciones que no son adaptativas. Tomemos por ejemplo algunas fobias que en mayor o menor medida casi todos tenemos. Son frecuentes las sensaciones de asco o repulsión ante una cucaracha. La situación es: veo una cucaracha, inmediatamente las personas que tienen esa repulsión lo primero que notan es la “emoción”, sienten asco, desagrado....y una serie de señales fisiológicas que hacen que su acción sea la de evitar la cucaracha. Si en ese momento le preguntamos ¿que piensan? es muy probable que conteste: “no pienso en nada, cuando veo la cucaracha me da asco, lo lo soporto... me crea malestar”.

Cuando le preguntamos qué “piensa” sobre las cucarachas es muy probable que diga cosas de tipo:

- Son asquerosas
- Están al lado de la suciedad
- Pueden transmitir enfermedades
- No las soporto
- Me ponen mal
- Me dan asco...etc.

SITUACIÓN-----PIENSO-----SIENTO-----ACTUO
CUCARACHA------(AUTOMATICO)-----ASCO-----EVITO

Si estos pensamientos han aparecido cada vez que se ve una cucaracha, se han transmitido desde su entorno, han observado reacciones de asco y evitación y así cada vez que aparece, ya no sólo la presencia real de la cucaracha sino su **representación mental o la palabra** cucaracha, puede mover las mismas emociones. Estoy “diciendo” a mi organismo, lo estoy enseñando que cada vez que eso ocurra, reaccione de esa forma. No es cierto que la cucaracha me ponga mal, me pone mal el cómo yo pienso sobre la cucaracha. Si queremos poder influir en nuestras emociones y en nuestros actos, en principio sería necesario saber detectar automatismos, valorar si estos pensamientos automáticos son adecuados de acuerdo con nuestros objetivos porque vamos a poder influir sobre ellos, bien para mantenerlos si nos son útiles, bien para modificarlos si nos crean problemas.

### **Detectar automatismos**

Saber qué pensamientos existen en la base de las emociones no es difícil. Proponemos un sistema simple que nos permita conocernos mejor. Ante todo tomemos nuestras emociones y sentimientos alterados como “**aliados**”. Son señales de nuestro organismo que nos “**avisan**” de cosas que nos agradan o nos desagradan. En ocasiones como se ha apuntado, las emociones desagradables no están ajustadas objetivamente a situaciones de peligro social. Simplemente me lo he repetido tantas veces que funciona como si fuera real.

**Aprender a conocernos:** démonos unos minutos al día para pensar en nosotros. Para hacerlo más sencillo y ordenar nuestro propio conocimiento, partamos de alguna situación que nos haya generado alguna emoción y describámosla de forma más simple posible. Anotemos

así mismo que pensamientos asociados detectamos ante la situación y qué hemos hecho ante ella.

SITUACIÓN	QUÉ PENSÉ	QUÉ SENTÍ	QUÉ HICE
-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----

Veamos cómo hay una relación estrecha entre los pensamientos y la emoción, así mismo con lo que hago.

## AUTOEVALUACIÓN

<b>SITUACIÓN</b>	<b>ANSIEDAD (sentí)</b>	<b>PENSAMIENTO O IDEA</b>	<b>QUE HICE</b>	<b>VALORACIÓN DE MI CONDUCTA (0-5)</b>

En muchas ocasiones, nos damos cuenta que queremos hacer algo pero no podemos, hacemos lo contrario, nos proponemos mil veces cambiar y no lo conseguimos (somos incoherentes). Si analizamos los automatismos, los pensamientos que “no nos damos cuenta” observamos que nuestros comportamientos no son tan incoherentes, que están íntimamente relacionados, no con el pensamiento evidente del que en ese momento soy consciente, sino con los automatismos “que están ahí, fuertes y enraizados y que explican “coherentemente” mi actuación.

Quiero iniciar una conversación con algunos, me lo propongo y me digo:

Venga, voy a intentarlo.....

Me pongo nervioso, se van a dar cuenta, voy a parecer estúpido.



Comienza a subir la ANSIEDAD

Vergüenza, no puedo, ves, ya estoy nervioso, me voy a sentir fatal....



No Actúo.

## **Tendencias de Pensamiento (sobre uno mismo y sobre los otros)**

Como acabamos de ver existen una serie de tendencias o de formas de pensar, que en ocasiones se convierten en errores en el proceso de la información. Estas tendencias están **automatizadas** por lo que **no somos conscientes** de que me pueda estar afectando, son “nuestras realidades” y por lo tanto no puedo plantearme pensar de otra manera.

Por el contrario cuando observamos estos sesgos en otras personas, podemos darnos cuenta que están analizando la realidad de forma errónea, parcial o distorsionada.

Analicemos algunos errores, con ejemplos cotidianos o comunes. Estas distorsiones pueden ser generalizadas a toda la visión de la vida o aparecer en temas o situaciones concretas.

El estado de ánimo, las emociones... dependen de las situaciones que lo desencadenan, pero fundamentalmente de las percepciones que tenemos sobre ella.

### **Ejemplo:**

He estado con un grupo de amigos en una fiesta, ha habido momentos en los que he conversado con los amigos, he conocido alguno nuevo, también ha habido momentos en los que he estado callado, observando, pero mi tendencia hace que la valoración de mi actuación sea de este tipo:

- He estado muy callado.
- Ha habido momentos que estaba como un poste.
- No me he atrevido a saludar ....

¿Qué emoción me genera esta visión de la situación?.

No sólo desagradable en el momento, sino que se va grabando en mi memoria para siguientes ocasiones

#### Seamos Objetivos:

Si lo anterior es cierto, no de damos excesivas vueltas a la cabeza, pensemos en soluciones para otra ocasión y además:

- He conversado con mis amigos.
- He conocido a personas nuevas.
- He podido hablar con desconocidos.
- Ha habido momentos divertidos...

¿Cómo me vuelvo a sentir?

Mejor y más realizado. Lo que detectemos como negativo démosle soluciones (inicia, mantén, cambia, etc...). Lo que pensábamos como positivo regula nuestra ansiedad.

### **¿Qué podemos hacer?**

Con el sistema anterior (SITUACIÓN-PIENSO---SIENTO---HAGO) podemos registrar en un papel la secuencia del acontecimiento. Recordemos que tenemos un aliado o señal de aviso en nuestras emociones para detectar que algo no anda bien, puede ser que la situación sea en sí misma desagradable o que yo la estoy percibiendo de esa forma.

Pongamos en la columna PIENSO todos los pensamientos o frases que se me ocurran dentro de esa situación. Estaré **detectando** pensamientos evidentes pero también irán surgiendo algunos de los automáticos. Observemos si el contenido de mi pensamiento, "es objetivo" esto es si sólo he tenido en cuenta una parte de lo que me ha ocurrido, si es así tratemos de ampliar la visión con otros factores. Al ver la situación de forma más objetiva estaré influyendo en mi estado de ánimo favorablemente, sin que por ello deje de ver el problema.

## **Magnificar lo negativo, minimizar lo positivo.**

En esta tendencia, a diferencia de la anterior, la persona es capaz de ver los aspectos positivos o agradables del entorno o de sí mismos pero el valor que les da es el mínimo o insignificante, mientras que los fallos, lo desagradable, se amplifica, se le da tal valor que la emoción final viene determinada por los aspectos más negativos. Este tipo de distorsión está fuertemente influenciado por la normativa cultural, con valores del tipo:

- No te vanaglories
- Los últimos serán los primeros
- Las cosas hay que hacerlas bien
- Los errores deben de ser castigados...

Estas frases seguro que nos suenan, las hemos oído en múltiples ocasiones y se han ido sedimentando y automatizando en nuestras estructuras de pensamiento.

Esta tendencia de pensamiento tiene una potente relación con la **autoestima**. El cómo nos vemos, el saber ponderar adecuadamente nuestros aspectos positivos y los que valoramos como negativos, es un determinante fundamental en el sentirnos a gusto con nosotros mismos.

Esta tendencia social impregna desde pequeños nuestra educación y se ha automatizado hasta el extremo de interiorizarse y para muchas personas es un mecanismo habitual de representarse la realidad y a sí mismos. Nos encontramos aquí cuando esta tendencia está generalizada en el individuo, con personas **perfeccionistas, exigentes** consigo mismas y con los demás que suele conducir a **estados de insatisfacción generalizados** en donde los errores, fallos o dificultades se convierten en situaciones con gran fuerza emocional y los aciertos y logros apenas son percibidos. Además con el tiempo se puede generar un estado global de frustración por no conseguir lo deseado (aunque se consigan altos niveles de rendimiento, mi cabeza "se va" a lo que falta o donde no llego...)

Muchos de los cambios que nos proponemos terminan por no realizarse, al no poder valorar pequeños avances y en la idea de **todo o nada** nos desmotivamos porque no conseguimos el 100% de lo propuesto, llegando a abandonar los intentos al no saber valorar adecuadamente los logros que se van alcanzando.

### **¿Qué podemos hacer?**

Si detectamos este tipo de automatismos, vamos a intentar dar el mismo valor a las cosas que nos ocurren. Dediquemos el mismo tiempo a valorar las dos dimensiones del acontecimiento. Imaginemos una balanza de dos brazos en donde pondré en uno de los brazos, lo que percibo como positivo, agradable, mis capacidades..... En la otra los fallos, errores, mis déficits.

Esto ya es un avance, ya que por lo menos me "obligo a pensar" en los factores que pueden ayudarme a mejorar mi ánimo y a resolver el problema

Con el sistema de columnas, escribiré en la correspondiente al PIENSO los pensamientos que aparecen inmediatamente ante la situación, y posteriormente añadimos los



otros, con el valor que realmente tienen para mí. Estaremos balanceando de una forma más realista la situación y nuestra emoción.

Dentro del sistema educativo y posteriormente generalizado al medio laboral, y al de las relaciones interpersonales, lo que funciona, lo que sale bien... es lo "normal". Por ello no tendríamos que darle ningún valor. Esto lo aplicamos al comportamiento de los demás y al propio. Solo cuando hay fallos se comenta ¿por qué no de forma equitativa "pensamos" en ambas cosas?. Si así lo hiciéramos, partiríamos de ciertos niveles de satisfacción con el ánimo de superar o actuar sobre la situación a mejorar. La autoestima y la seguridad en uno mismo se basa en esta forma de visión del mundo y de nosotros. Todas las personas a lo largo de su vida, tienen fallos, cometen errores . Si es en lo que más nos fijamos, nos atormentamos y nuestro estado de ánimo, nuestras emociones se mantendrán en una línea de desagrado casi permanente.

### ***Ejemplo***

En el ejemplo anterior de acudir a una fiesta, veíamos solo lo negativo. Tomemos el mismo ejemplo para trabajar con este automatismo:

Aquí si percibimos que:

- Hemos conversado con amigos PERO... he estado mucho rato callado
- He hablado con desconocidos, PERO... no he sido capaz de saludar a...
- Ha habido momentos divertidos PERO...ha habido momentos que he estado como un poste....

Aunque pesábamos todo, damos más fuerza o valor a lo negativo:

Volvamos a ser objetivos:

Es cierto que no he saludado a.... para la próxima vez lo intentaré, y lo que también es cierto es que he sido capaz de hablar con personas desconocidas, que para mi suele ser difícil = Bien!!!!

Aunque ha habido momentos en los que he estado callado, he conversado agradablemente con amigos en el futuro.

Se que puedo iniciar o mantener conversaciones ya que lo he hecho.

Aunque es cierto que en algunos momentos he estado solo también es verdad que ha habido situaciones divertidas, por lo que si en el futuro me siento aislado sé que puedo participar de la diversión etc....

Me sentiré mejor y con ganas de superarme.

## Adjetivos desmedidos: tendencia a la exageración

Al pensar sobre el entorno y sobre nosotros utilizamos palabras. En la introducción sobre los procesos de pensamiento se ha comentado que el **LENGUAJE** se convierte en el mediador entre las situaciones y la valoración que les doy y es el vehículo con el que expreso mi pensamiento. Las palabras van a ser importantes al calificar los sucesos, les damos la importancia que para nosotros tienen. Pero existen unos automatismos que exageran el valor de los hechos. Hay personas que tienen la tendencia a utilizar los adjetivos más extremados en situaciones que en realidad no tienen ese significado... Horrible, terrible, catastrófico, fatal, imposible, insoportable, asqueroso...

¿Realmente por una palabra puede alterarse mi ánimo, me puede crear una emoción desagradable? Veamos:

Estamos observando cómo nuestra forma de pensar determina mi emoción: imaginemos que nos llama por teléfono una persona querida. Por las circunstancias en las que se encuentra, rodeado de gente, cuando habla tiene un tono de voz neutro del cual no se puede inferir emoción alguna, pero nos dice: “hola, soy Juan. Estoy en mi trabajo y ahora no puedo hablar, pero me gustaría que nos viéramos esta tarde porque me ha ocurrido algo horrible que quiero contarte”. ¿Cómo nos afecta? ¿Esas palabras me han producido alguna emoción?. Seguramente intranquilidad, temor, expectativas de algo negativo, desagradable... Esa palabra ha influido directamente en mi respuesta fisiológica, por el significado que damos a dicho adjetivo.

Si por el contrario Juan llama por teléfono, tampoco tenemos datos de su expresión no verbal que nos indique algún elemento de su ánimo, en las mismas condiciones, pero el contenido es: “hola, soy Juan. Estoy en mi trabajo y ahora no puedo hablar, pero me gustaría que nos viéramos esta tarde porque me ha ocurrido algo maravilloso que quiero contarte”. Seguramente influirá “esa palabra” en nuestro ánimo si es persona que aprecio, puede generar una sensación de agrado, alegría, nos puede levantar una sonrisa y expectativas agradables, influirá también en nuestra fisiología con sensaciones de cierto bienestar. **¡Cuidado con lo que nos decimos!**

¿Por qué las palabras, los adjetivos tienen tal fuerza en nuestras emociones?.

Asociando estados negativos a palabras Ansiedad Social igual a terrible, horrible...

Decirnos de forma aislada un “horrible” en una situación objetivamente no “horrible” no va a afectarnos en exceso. El problema aparece cuando de forma sistemática exageramos, usamos adjetivos desmedidos repetidamente ante las mismas situaciones con lo cual **automatizamos ese significado exagerado** y la emoción se reproduce intensamente ante la situación: nuestro organismo “nos hace caso”, reacciona como “le decimos” que lo haga, independientemente si lo que nos decimos es cierto o no, o si estamos exagerando.

**Ejemplo:**

-¡Qué **horror**, hace un calor **insoportable**. **No lo aguanto**, me estoy poniendo **fatal**. Si dura más el viaje es que me **desmayo**. Este calor es un **asco**. Estoy que me **muerdo**; .....

Si esto se repite a diario, llegará incluso un momento, en que sólo por el hecho de entrar en el metro empiece a encontrarme mal.

¿Cómo se sentiría cualquier persona con este nivel de pensamiento? ¿Qué le estoy diciendo a mi organismo?....horror, insoportable, no lo aguanto, fatal, desmayo, muerte...

Evidentemente cuando exponemos estas frases fuera de la situación, la propia persona las puede calificar de exageradas, pero comentará: "En esa situación yo me "sentía

### **¿Qué podemos hacer?**

Intentemos ajustar los adjetivos sobre todo en aquellas situaciones que se repiten habitualmente en nuestra vida y que hemos detectado que nos causan malestar. Al detectar a través de la emoción el malestar, la señal de aviso nos indica, bien que la situación es en sí problemática y tendremos que buscar soluciones, o bien puede ser que la estemos amplificando sin darnos cuenta de forma automática.

Hay personas que al sonar el despertador por las mañanas, se sienten incómodas, con cierto desagrado y lo ven como normal. Tal vez no se den cuenta cómo sus pensamientos repetidos a lo largo del tiempo son del tipo ¡Qué horror! ¡Otra vez igual! ¡No me puedo levantar!. También utilizamos tacos o palabras gruesas que por supuesto tienen un significado emocional. Para ajustar el verdadero significado que tiene para nosotros esa situación dentro de nuestros valores y de la importancia que realmente le damos a las cosas nos preguntaríamos ¿Qué sería para mi **realmente** algo horrible?.

Seguramente la mayoría definiría algo horrible en nuestras vidas una desgracia personal, o de alguien querido, un suceso, que pusiera en peligro nuestra integridad o nuestros intereses más importantes. Comparemos por lo tanto cada situación en la que nos "oímos" decirnos "horrible", "terrible", "catastrófico"... en situaciones habituales, con lo que realmente sería horrible. Desde ahí digámonos qué valoración real para nosotros tiene las situaciones, dentro de los matices de esa emoción, tal vez se traduzcan en molestas, incómodas, desagradables...si somos capaces de ir traduciendo nuestros automatismos exagerados, que nos alteran, podremos ajustar la emoción, reducirla a su verdadero significado personal y además podremos buscar soluciones desde una visión más objetiva y más serena.

No se trata de ser "racionales" al extremo y medir cuidadosamente todas las palabras que nos decimos. Se trata de ser especialmente cuidadosos en aquellas áreas o situaciones habituales que nos alteran. No se trata de autoengañarnos, cuando realmente para nosotros ocurren hechos "horribles" debemos darle esa magnitud para predisponer a nuestro organismo

para enfrentar la situación, pero cuando no lo son afrontémoslas sin ese exceso de carga emocional inútil y en ocasiones perjudicial.

## **Sobregeneralizar**

A lo largo de nuestras vidas nos van ocurriendo cosas, vamos aprendiendo nuevos comportamientos y muchos de ellos pueden aplicarse a situaciones diferentes, esto es, podemos **generalizar** lo aprendido. Cuando tenemos el concepto de una mosca (la llamamos insecto) aunque haya miles de clases de insectos podemos definir a todos ellos con la palabra insecto. Esto nos permite llegar a un nivel de conocimiento y de entendimiento con los demás sin ser especialistas en el tema. También es cierto que para los especialistas en insectos será útil saber **discriminar** (concretar) los diferentes tipos para una mejor comprensión de estos animales y una comunicación entre especialistas más específica. Existen generalizaciones que nos pueden ser perjudiciales y muchas de ellas están en la base de los **prejuicios** raciales, de los **estereotipos** y de las **etiquetas** que nos ponemos y ponemos a los demás. Estos procesos que tiene nuestro organismo de elaborar la información: generalizar y discriminar, cuando son empleados inadecuadamente, pueden producirnos alteraciones emocionales y pueden condicionar nuestros comportamientos, tanto en cuanto a nuestra percepción sobre nosotros mismos como a la visión del entorno.

Cuando sobre generalizamos **nos impedimos concretar las situaciones problemas**, las palabras clave en la sobre generalización suelen ser de este tipo: **todo, siempre, nunca, jamás, nada, imposible, incapaz,...** ¿Por qué esto es un problema en si mismo?

Tomemos un ejemplo: la fiesta y me planteo relacionarme adecuadamente y pienso: “es imposible, no puedo...” Los hábitos que nos gustaría cambiar nos los planteamos como imposibles, **nunca podré, siempre igual...** Con esas afirmaciones, la motivación para intentarlo irá reduciéndose hasta que deje de intentarlo. Cuando le digo a mi organismo que algo es imposible se predispone para ello, al momento siguiente lo intento pero noto que “no puedo”. Nos encontramos delante de la fiesta y comenzamos a decirnos: “Qué horror”, “no puedo”, “es imposible”, “soy incapaz”, “no se relacionarme”...

Y así varias veces cada vez que me enfrento a una situación similar, al cabo de un tiempo “sólo con la idea de ir a una fiesta” se dispara en mi interior una sensación de desagrado. He automatizado la “imposibilidad”, “mi incapacidad”... y si termino yendo es con un coste emocional exagerado, una “lucha contra lo imposible”.

## **¿Qué podemos hacer?**

Aprendamos a discriminar, **concretemos** la situación problema, preguntémosnos ¿qué hay de cierto en lo que me digo? Seguramente son situaciones difíciles, costosas, pero la mayoría de ellas seguramente también no son “imposibles” o no “soy incapaz”.

Si somos capaces de concretar la situación con pensamientos más realistas, observemos qué ocurre con nuestra emoción y con nuestras acciones. "Realmente no es tan

cierto que me sea imposible, me es difícil, pero puedo hablar, relacionarme divertirme, se que me cuesta pero puedo hacerlo. Conoceré gente, podré salir, divertirme. ¿Con qué ánimo abordo la tarea? Evidentemente con cierta inquietud pero es seguro que con menos alteración emocional y por lo tanto con menos coste personal. Si además, vamos mezclando otros sesgos vistos anteriormente y podemos ajustarlos va a facilitar mi tarea porque... ¿es horrible? o ¿es que me cuesta?. Además sólo estoy viendo una parte de la realidad (la mas negativa) ya que ¿por qué quiero abordar esa tarea? Me interesa, tendrá beneficios ¿es eso positivo para mí?. Mi emoción cambia y mis acciones cambian. Hemos conseguido **concretar el problema**, la dificultad y **predisponernos para la acción**, pero con una visión absolutista, como la inicial, nos paralizamos, no podemos afrontarlo, cuando lo intentamos lo hacemos con sensaciones desagradables, de imposibilidad, de ansiedad...

## **Pensamientos Anticipatorios**

(Emociones sin situaciones)

Lo que llamamos normalmente motivación, tiene que ver con las expectativas que generamos antes de emprender una acción. Habitualmente cuando esperamos algo agradable nos provoca estados de bienestar, incluso antes de que ocurra, cuando planeamos un viaje o una excursión apetecible, cuando quedamos con alguien que me hace pensar ratos agradables... De la misma forma cuando anticipamos algo desagradable, mi organismo genera emociones acordes con lo esperado. Es un buen mecanismo para actuar de cara a lo que nos apetece y también para poder prevenir o actuar de cara a posibles perjuicios o malestares. Ahora bien. Existen algunos automatismos que, sin ser conscientes de ellos, nos hacen percibir consecuencias negativas sin que al mismo tiempo se generen soluciones o incluso llegamos a conclusiones catastrofistas, sin que se haya dado la situación.

Esta tendencia, es una de las más significativas en cuanto a cómo mi pensamiento puede generar emociones sin que realmente exista ninguna situación. La situación todavía no ha llegado. Solo el hecho de pensar en ella, moviliza mis respuestas fisiológicas y me alteran el ánimo.

Hay **dos tipos generales de anticipaciones** negativas:

Las que pensamos sólo como **probables** (y si...) y las que pensamos como **seguras** (seguro que...). Las anticipaciones negativas además pueden ir formando una cadena (**inferencias arbitrarias**) hasta llegar a una serie de conclusiones catastrofistas. Con ese nivel de pensamientos colocamos a nuestro organismo en dicha situación y reacciona tal como le estamos “diciendo” que reaccione. (Es el cuento de la lechera al revés).

### Ejemplo

Dentro de unos días tengo una entrevista para un trabajo que me gusta. Es importante y aunque me siento capacitado, si mis pensamientos están dentro de esta tendencia podría ser: “ y si... me pongo nervioso, y si... no se responder a lo que me pregunten, irán a pillarme, no, si seguro que basta que me interese para que lo haga fatal, pues como no me lo den me hundo...Si ya estoy nervioso ahora, cómo estaré el día de la entrevista, me bloquearé o no sabré que decir... habrá gente más preparada que yo, no lo voy a conseguir...”. ¿Nos suena este tipo de razonamientos? Cuando esta tendencia no va seguida de soluciones que puedan dar salida a los posibles problemas temidos, es muy probable que si mantengo esos pensamientos sin modificarlos, el día de la entrevista haya aumentado mi nivel de nerviosismo y me note inseguro. Si con ese nivel emocional entro en la entrevista es más probable que titubee, me bloquee..., es decir, que ocurra lo que temía. Aparece la **profecía auto cumplida**, terminando la situación “**ya lo sabía yo**”. En muchas ocasiones, **sin darnos cuenta provocamos lo que tememos**.

### ¿Qué podemos hacer?

Como se ha comentado anteriormente, anticipar posibles problemas es útil para poder emprender acciones que los prevengan o disminuyan. Pero en este tipo de automatismos los pensamientos no permiten la búsqueda de soluciones, son **pensamientos “circulares”** que se repiten en sí mismos aumentando la emoción de forma innecesaria, o la argumentación nos lleva a finales fatalistas, también sin posibilidades de solución. Cuando detectemos anticipaciones negativas, pensemos en ellas, veamos unido a los sesgos anteriores qué hay de cierto y hagamos dos planteamientos:

- 1-Si hay posibilidades de que ocurra lo que temo ¿qué puedo hacer para evitarlo o solucionarlo?
- 2-¿Existe alguna posibilidad de que no ocurra, que ocurra algo diferente o que salga bien?

En el ejemplo anterior tomar cada una de las frases que me digo y preguntarme qué puede haber de cierto, para que lo que pueda ser real, ver cómo darle solución. Lo que no sea tan cierto dejar de pensarlo, y reflexionar sobre si pueden darse otras circunstancias. ¿Es cierto que irán a “pillarme”? si me ha llamado para la entrevista algún interés tendrán y querrán saber tanto mis capacidades como mis limitaciones. Si hay alguna pregunta que no se responder, lo puedo decir abiertamente pero también habrá preguntas que puedo responder, realmente me siento capacitado para este trabajo. Puede que haya otras personas más capacitadas. Yo expondré lo que se y lo que puedo hacer, contaré mi experiencia y conocimientos. Si pienso que me puedo bloquear, también puedo ahora prepararme algunas respuestas que me ayuden en el momento. Además creo que cumplo el perfil. Si no consigo ese trabajo no tengo por qué hundirme, puedo informarme del por qué no me lo han dado y

ver qué puedo mejorar para otras ocasiones y además también tengo posibilidades de conseguirlo.

Si observamos en esta forma de pensar sobre la situación venidera, la alteración emocional no puede ser igual de intensa. Este automatismo de anticipación de lo negativo es similar al primero que vimos, el de atender solo a lo negativo de la situación pero antes de que aparezca. Los efectos son los mismos, por ello intentar de forma objetiva ver las dos caras de la situación, tranquiliza y sobre todo abre posibilidades en la búsqueda de soluciones.

## Cómo aplicar estas técnicas

Como hemos ido viendo e lo largo de los automatismos, podemos **autoaplicarnos** los métodos descritos.

Primero dediquémonos un tiempo para nosotros mismos. 10 minutos al día ¿Es mucho? Inicialmente se aconseja hacer este ejercicio por escrito, para detectar automatismos y poderlos cambiar, con la práctica y en poco tiempo podremos detectarlos sin necesidad de utilizar papel y lápiz e ir resolviendo las situaciones problemas en el momento que aparecen, e iremos cambiando nuestras tendencias de pensamiento que nos son prejudiciales.

¿Cuántas veces utilizamos anotaciones para las más diversas tareas? Para hacer la lista de la compra, para anotar recordatorios en la agenda, para entregar informas.....

¿Por qué no para influir en mi propia vida de forma positiva. Es tan costoso?

Escribamos en un papel el siguiente cuadro:

SITUACIÓN	PENSÉ	SENTÍ	HICE

VUELVO A PENSAR	VUELVO A SENTIR	¿QUÉ PUEDO HACER?

### Aprender a Autoobservarnos

Cuando detectemos una alteración emocional, rellenemos las columnas. Lo podemos hacer después que haya ocurrido la situación, poco a poco podremos hacerlo en el mismo instante

1-Describamos la situación.

2-Anotemos los pensamientos que surgieron en el momento. Veremos como surgen los pensamientos automáticos, que en muchas ocasiones no detectamos. Lo haremos con frases cortas, reproduciendo nuestro propio lenguaje coloquial.( Y si usamos "tacos", también los anotaremos.Tienen significados emocionales)

3-Anotemos lo que sentimos, las emociones de ese momento.

4-Anotemos lo que hicimos.

Con estas primeras columnas escritas, iremos **FRASE A FRASE**, preguntándonos lo que hay de cierto en cada afirmación. Viendo si existe algún error de los descritos anteriormente. Si la frase es realista, si es cierta, no la cambiaremos, la pondremos en la columna "Vuelvo a pensar" será algo a resolver. Si por el contrario, la frase es errónea,



exagerada, está sobre generalizada, es una anticipación negativa y poco probable, cambiaremos la frase por otra más realista o verdadera.

5-Anotemos mis "nuevos pensamientos" respecto a la situación

6-Con esta forma de pensar, anotemos en el "vuelvo a sentir" como me sentiría si ese hubiera sido el pensamiento en la situación que provocó mi malestar.

7-En la columna ¿Qué puedo hacer?, anotemos posibles soluciones a las frases que siendo realistas denotan algún problema.

En la práctica clínica con este método se obtienen espléndidos resultados, cuando lo aplicamos, no porque exista una alteración psicológica grave, sino como forma de un mejor auto conocimiento, nos permite detectar y cambiar tendencias de las que no somos conscientes, es un sistema sencillo para poder producir cambios en nuestra vida.

## **PARA CAMBIAR HAY QUE EVALUAR**

### **¿Cómo Autoevaluarnos / Autoobservarnos?**

Analizando los componentes de las Habilidades Sociales, hagamos un listado y veamos en que situaciones o con que personas notamos dificultades. También es importante observar con que personas o situaciones actuamos correctamente según nuestros objetivos.

Puede ser que no notemos dificultades y lo que queramos sea mejorar algunas cosas, para detectar dificultades tendríamos tres claves:

1. Nos sentimos ansiosos, con vergüenza.
2. No conseguimos nuestros objetivos, nos vemos limitados, no nos atrevemos, hay cosas que he dejado por imposibles, evito situaciones.
3. Me lo dicen otras personas

Para ello, **(Hacer una lista de excesos e inhibiciones)**

<b>EXCESOS</b>	<b>INHIBICIONES</b>

En otras ocasiones me veo sin recursos, quiero hacerlo pero no se cómo. Para ello, nos pueden ayudar algunos autoregistros y cuestionarios, para posteriormente hacer un programa de cambio.

Ya hemos visto algunos registros para autoobservar nuestro comportamiento en lo no verbal de la comunicación, veamos algunos cuestionarios que pueden facilitar el conocer áreas problemáticas y marcarnos objetivos de cambio.

Un primer cuestionario realizado por Watson y Friend, nos va a dar claves de situaciones que nos generan ansiedad social o evitación.

## ESCALA DE EVITACIÓN Y ANSIEDAD SOCIAL.

	V	F
1. Me siento relajado incluso en situaciones sociales poco familiares.		
2. Procuro evitar las situaciones que me obligan a ser muy sociable.		
3. Me encuentro fácil estar relajado cuando estoy con desconocidos.		
4. No tengo un especial deseo de evitar a la gente.		
5. A veces encuentro inquietantes las situaciones sociales.		
6. Normalmente me siento tranquilo y cómodo en las situaciones sociales.		
7. Normalmente estoy tranquilo cuando hablo con una persona del otro sexo.		
8. Procuro no hablar con los demás, a no ser que los conozca mucho.		
9. Si tengo la oportunidad de conocer a gente nueva, suelo aprovecharla.		
10. A menudo me siento nervioso o tenso en reuniones informales en que hay personas de ambos sexos.		
11. Normalmente estoy nervioso al estar con los demás, a no ser que los conozca mucho.		
12. Normalmente me siento relajado cuando me encuentro en un grupo de gente.		
13. Muchas veces deseo huir de la gente.		
14. Suelo sentirme incómodo cuando estoy con un grupo de personas a las que no conozco.		
15. Suelo estar relajado con alguien a quien acabo de conocer.		
16. Me pongo tenso y nervioso cuando me presentan a alguien.		
17. Aunque una habitación esté repleta de desconocidos, yo puedo entrar tranquilamente.		
18. Procuraría evitar acercarme y unirme a un gran grupo de personas.		
19. Cuando mis superiores quieren hablar conmigo, acudo de buena gana.		
20. A menudo me siento al borde del desastre cuando estoy con un grupo de gente.		
21. Tiendo a apartarme de la gente.		
22. No me importa hablar con la gente en guateques o reuniones sociales.		
23. Rara vez estoy tranquilo entre un grupo de gente.		
24. A menudo pongo excusas para no asistir a reuniones sociales.		
25. A veces me encargo de presentar a la gente.		
26. Procuro evitar las reuniones sociales formales.		
27. Suelo acudir a todos los compromisos sociales que tengo.		
28. Me resulta fácil estar relajado con los demás.		

Tomado de Watson D y Friend. R. Measurement of Social-evaluative anxiety. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 1969, 33, 450. Copyright 1969. American Psychological Association.

Puntúan con 1 punto

<b>V</b>	<b>F</b>
2	1
5	3
8	4
10	6
11	7
13	9
14	12
16	15
18	17
20	19
21	22
23	25
24	27
26	28

Las puntuaciones altas indican una mayor Ansiedad Social y nos da claves para detectar situaciones que generan tensión y las podemos convertir en objetivo de entrenamiento, para ello, trabajaremos primero la reducción de la Ansiedad (ver capítulo de reestructuración cognitiva) y posteriormente haremos ensayos por aproximaciones sucesivas.

#### 4.- CÓMO HEMOS APRENDIDO A RELACIONARNOS

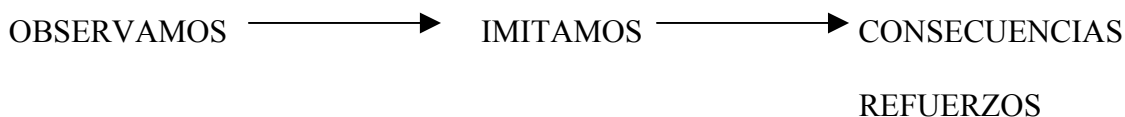
Desde que nacemos estamos inmersos en un ambiente social con determinadas características. Dependiendo del lugar en que nacemos, nuestra familia, el medio social en el que nos desarrollamos,... van a influir en la socialización.

El medio nos transmite valores, modelos, pautas de comportamiento, este es el Aprendizaje Social, en el cual van a influir varios factores:

- **LA OBSERVACIÓN:** Observamos a otras personas actuando, según las consecuencias que observemos, tenderemos a imitar, a repetir, a ensayar diferentes tipos de comportamientos.

Por eso las Habilidades Sociales se aprenden, nacemos con una serie de capacidades básicas que posteriormente desarrollaremos, a excepción de personas con déficit sensoriales que son susceptibles de otro tipo de aprendizaje.

El aprendizaje se realiza cuando estamos en contacto con otras personas y en momentos determinados. Dentro de las teorías del aprendizaje social Bandura habla de cómo muchas conductas se basan en la observación de los otros, esto implica la imitación de estas conductas, pero como dice Bandura, no sólo imitamos, sino que vamos sacando usos, modos o reglas generales que van permitiéndonos llevar a cabo esta conducta cuando se dan las condiciones adecuadas y esperamos consecuencias positivas, también se van a ir implantando en nuestro repertorio, esas conductas cuando las consecuencias son agradables o están siendo reforzadas por el entorno.



Hasta que por repetición se automatizan, para ello:

La observación se realiza sobre un tipo de MODELO. El Modelo tiene que tener unas características para ser observado o imitado:

- 1.- El Modelo tiene que tener una cierta ascendencia o importancia (respeto, consideración, prestigio...) para el sujeto, y que el efecto de esa conducta sea positivo y además sea considerado positivo por el entorno.
- 2.- Es más fácil imitar a un modelo “imperfecto”
- 3.- Que el sujeto tenga ya en el repertorio conductas previas, es decir, que tenga capacidad para poderlo repetir, a veces que para algunos comportamiento sociales se necesitan una serie de prerequisites.

4.- Que las consecuencias percibidas sean positivas, este hecho aumenta la probabilidad de repetirlo en el futuro. Si en el futuro las consecuencias siguen siendo agradables, se llegará a automatizar.

También aprendemos por instrucciones verbales:

En la época de la socialización infantil, se da instrucciones sobre comportamientos sociales:

“Saluda a la señora”

“Dejar pasar por la puerta”

Cuando damos instrucciones “ponemos en la cabeza” los pasos a dar ante una situación determinada, también aprendemos a matizar comportamientos por las consecuencias negativas. Ante comportamientos sociales no aceptables, se corrige, se reprocha o se castiga. Y si se hace de forma adecuada, el comportamiento se suele extinguir, si no se realiza de forma adecuada, podemos conseguir no la eliminación, sino el ocultamiento, por lo que seguirá apareciendo a no ser que esté presente la persona que castiga.

Los modelos pueden ser reales o también pueden ser de ficción, por ello, durante la etapa de la socialización, películas, comics, personajes de ficción,... pueden ser modelos de actuación para muchos niños.

**Buenos Modales = Buenos Modelos**

## IMITACIÓN

- Es una de las principales formas de adquirir o inhibir comportamientos.
- Se produce por la observación y posterior repetición de lo observado.
- Se imitan “modelos” y éstos pueden ser reales o simbólicos.
- Tras la observación y repetición, el comportamiento se mantendrá o no dependiendo de sus consecuencias.
- También aprendemos comportamientos desadaptados por imitación. Ej.: La agresión.
- La imitación depende de los modelos que observamos.

Hemos comentado que la actuación de los modelos, al ser observada se observa paralelamente las consecuencias que tiene en el medio. Cuando un modelo consigue sus objetivos o tiene recompensa del entorno, su comportamiento queda grabado con más fuerza en nosotros y aumenta la probabilidad que lo intentemos. Si las consecuencias son positivas lo repetiremos en el futuro, mientras que si no ocurre nada o somos reprendidos o castigados tenderá a eliminarse. Estos comportamientos se determinan por las normas sociales, por el lugar y el momento concreto. Las normas sociales varían según los sitios y los momentos históricos. De la misma forma, a lo largo del desarrollo, pueden producirse algún tipo de inhibición en esos comportamientos.

Como comentábamos, en el aprendizaje social según la teoría de Bandura, no solo imitamos, repetimos conductas, sino que también sacamos Reglas o normas generales, que nos permiten no tener que entrenar sistemáticamente cada comportamiento, por ello, durante el aprendizaje se dan dos componentes:

- LA GENERALIZACIÓN: Ejemplo: Saludar al entrar a algún sitio, aunque no hayamos visto saludar en todos los sitios y a todas las personas, llegamos a conseguir la regla de que al entrar en algún sitio es adecuado saludar.
- LA DISCRIMINACIÓN: Comentábamos antes como la risa, la sonrisa, son elementos importantes en la relación. Aunque como regla general sonreír es algo adecuado y que facilita la interacción, aprendemos también en que momento no es adecuado reírse, aprendemos también a discriminar.

Las Habilidades Sociales, son necesarias para el equilibrio personal, ya que un buen ajuste social en el cual me veo en un medio, soy persona aceptada o querida en ese medio que me importa, tengo habilidades para resolver conflictos y para llevar adelante mis objetivos, nos llevan a encontrarnos a gusto en la compañía de los demás, a poder dar y recibir apoyo social y emocional.

## II. VAMOS A CAMBIAR (Técnicas para conseguirlo)

### 1. ELEMENTOS PARA EL CAMBIO

Muchas personas pierden la oportunidad de cambiar en sus dificultades sociales pensando:

“Yo soy así. El cambiar sería artificial”

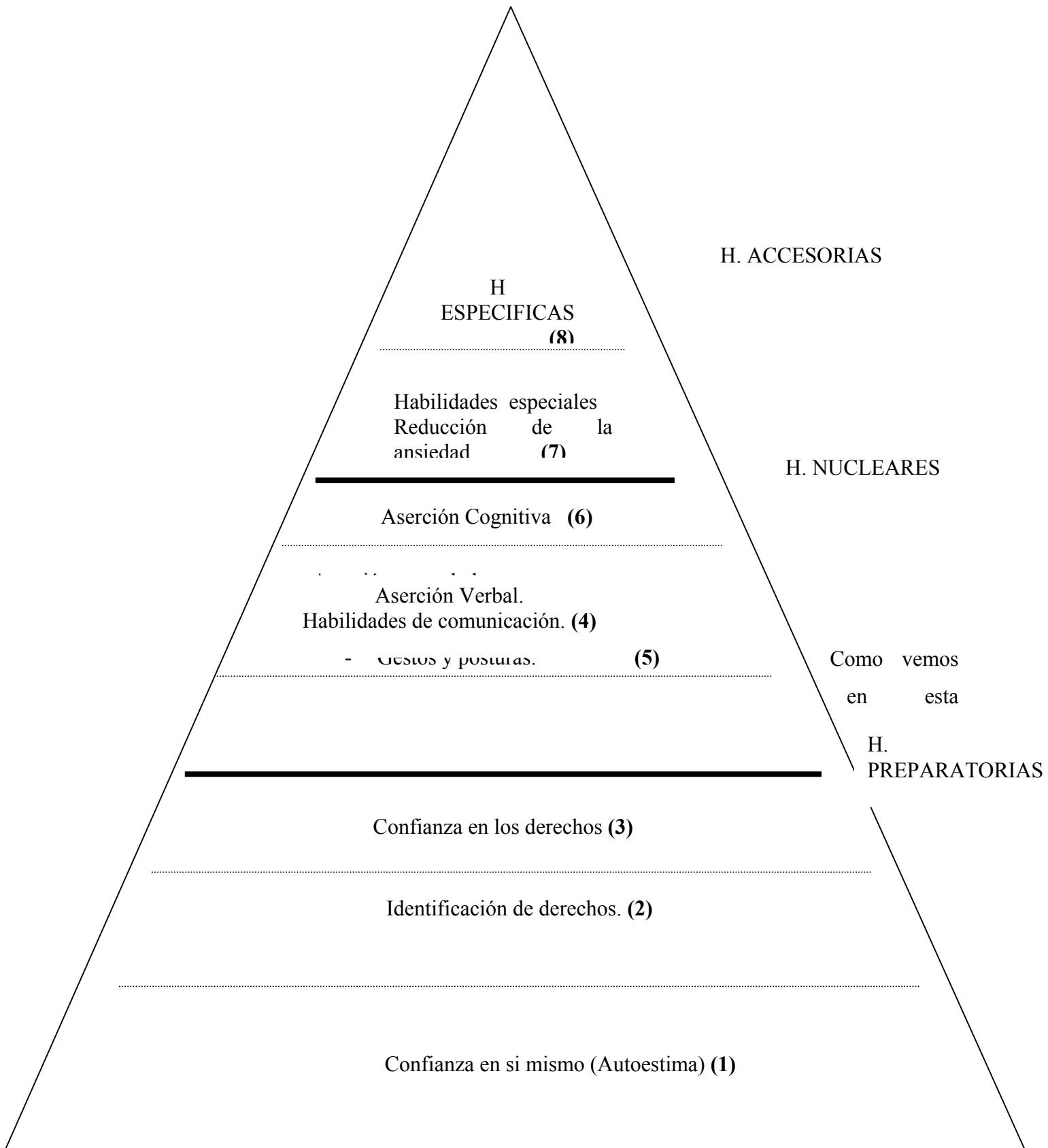
“Me tienen que aceptar como soy”

Lo que denominamos **ESPONTANEIDAD**, no es más que comportamientos que se han repetido numerosas veces, y por lo tanto, se han automatizado “Me sale natural”

Si en nuestra vida notamos dificultades en la interacción, podemos reaprender, volver a repetir comportamientos más adecuados a nuestros objetivos, hasta que se automatice, hasta que “Sean naturales o Espontáneos”

Para comenzar con estos entrenamientos en Asertividad, veamos un esquema ya clásico que desarrollo S. Kelly en 1.979





pirámide, en la base:

BASADO EN LA SECUENCIA DE HABILIDADES DE ASERCIÓN

(C. Kelly – 1979)

### **(1) La confianza en uno mismo (Autoestima)**

La Autoestima aumenta cuando me veo capaz de aplicar las técnicas que en este libro se describen.

### **(2) Identificación de derechos personales**

Se refiere a esos derechos que todos tenemos cuando nos relacionamos con los demás, y que no vienen escritos en las leyes o en la Constitución, son los derechos a: opinar o no opinar, a hablar o callar, a expresar emociones o no expresarlas, a ser tratados amablemente, a poder pedir favores, a decir que no, a pedir cambiar de comportamientos a las otras personas (hacer críticas, a no saber o a admitir ignorancia, a equivocarnos, a rectificar, a cambiar de opinión, y un largo etcétera que se convierte en un primer ejercicio.

### **Lista de Derechos Personales**

Reflexionemos sobre aquellas situaciones que nos general malestar social y anotémoslo, viendo que derecho personal existe en su base y que habitualmente no ejercemos.

#### ***Ejemplo:***

Me da vergüenza preguntar en clase:

¿Tengo derecho a preguntar?

¿Tengo derecho a saber?

Me da vergüenza iniciar una conversación con alguien desconocido.

¿Tengo derecho a entablar una conversación?

Cuando se enfada mi pareja me bloqueo y no se que decir.

¿Tengo derecho a expresarle mis emociones?

Cuando hay alguien que sabe más que yo, no expreso mi opinión.

¿Tengo derecho a expresar opiniones aunque no sean las mejores?

De esta forma haremos nuestra lista de derechos:

SITUACIONES	DERECHOS BÁSICOS

### (3) Confianza en los derechos

Una vez identificadas, habrá que ejercitarlos, para ello se realizarán algunos entrenamientos que se desarrollarán más adelante, pero podemos empezar por algunos básicos.

En muchas ocasiones, la inhibición de comportamientos sociales tiene como base el miedo al ridículo, al “que dirán”, para poder tener confianza, vamos de forma progresiva a ejercitar algunas cosas que nos den vergüenza, y que por supuesto, no atenten contra los derechos de los demás.

¿Nos atrevemos a cantar por la calle?

¿Podemos vestirnos de forma diferente algún día?

Contamos un chiste, aunque nunca lo hacemos porque “nos sale muy mal”...

En los grupos de entrenamiento se dan situaciones límites:

- Personas que no son capaces de preguntar por una dirección a un desconocido por la calle.
- Personas que no se “atreven a comprar un artículo de poco coste, por no llevar más que un billete grande”.
- No decir nada a alguien que se le “cuela” en una fila, etc...

Hagamos de la lista de derechos según nuestros objetivos y como se ha dicho de forma gradual, expongámonos a situaciones que nos generan alguna sensación de ridículo o vergüenza.

Nos damos permisos

Ir eliminando la sensación de vergüenza me deja más libre para luego elegir mi comportamiento.

Siempre hay situaciones facilitadoras: Fiestas, Carnavales, Bailes, Viajes, etc..., que nos permiten actuar de manera más desinhibida... ¡APROVECHEMOSLAS!

#### **(4) y (5) Aserción no verbal y Habilidades de comunicación.**

A esta altura del libro, ya se han dado sugerencias sobre las Habilidades Verbales y No verbales.

Sugerencias que esperemos que estén siendo entrenadas, o bien empecemos a entrenarlas para poder pasar a la resolución de conflictos interpersonales.

#### **(6) Aserción Cognitiva**

También se han dado claves anteriormente de los elementos para poder controlar nuestros pensamientos y emociones en relación a las dificultades de interacción social ¡Entrenemos!

#### **(7) Habilidades Especiales de reducción de la ansiedad**

El control cognitivo es una de las formas para reducir la ansiedad, como hemos visto en el capítulo anterior. Existen también técnicas de relajación que nos ayudan a reducir nuestra ansiedad.

#### **(8) Habilidades Específicas**

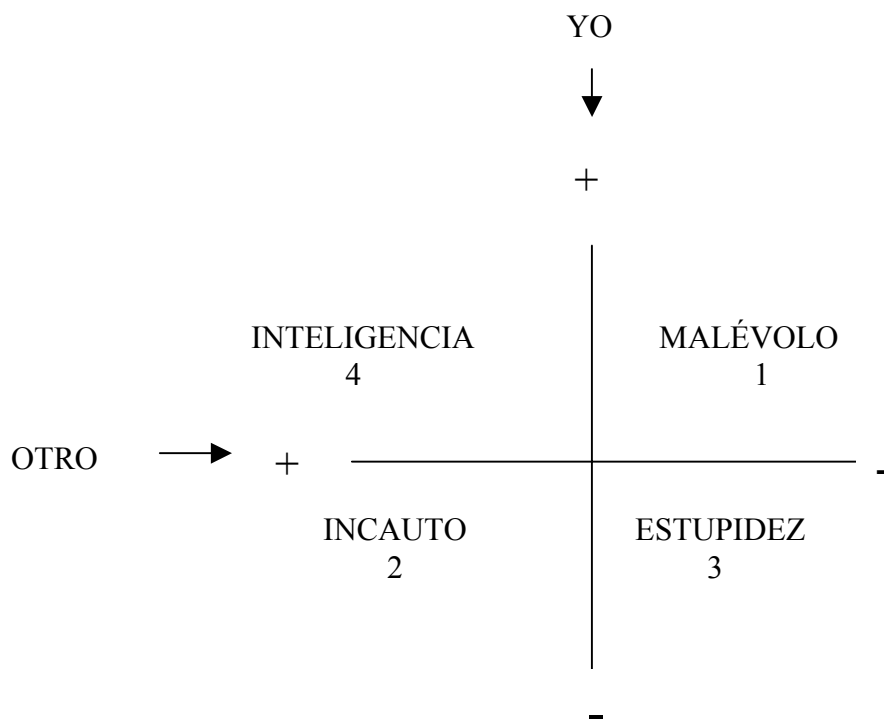
Son habilidades que se utilizan en situaciones concretas como: Hablar en público, trabajos en equipo. Habilidades de dirección, Habilidades Docentes, etc..., las cuáles exceden las pretensiones de este libro, aunque se dará alguna sugerencia.

Para comenzar el entrenamiento : Trabajar derechos personales y darnos permisos.

En el entrenamiento de la Asertividad, además de sentirnos a gusto con nosotros mismos, tenemos que tener en cuenta los objetivos de los otros..

Esto nos permitira enfrentarnos a situaciones de conflicto, o a situaciones en los que los intereses de la otra persona son opuestos a los propios

Para ello, he adaptado un esquema de Autor Italiano, Cipolla'91



En este esquema podemos resumir de forma concisa las dificultades que pueden aparecer a la Interacción. Se observan 2 dimensiones:

- El Eje Vertical → Que se refiere a uno mismo.
- El Eje Horizontal → Referido a la otra persona con la que interactuamos

Desde el centro, en donde se cruzan los dos ejes, nos encontramos los signos + y -. El signo + implica satisfacción, nuestros objetivos, y el signo - lo que nos disgusta, nos altera, nos molesta o nos daña de la relación . La otra persona tiene las mismas visiones.

El cuadrante 1: MALÉVOLO: Se encuentran las personas que sólo tienen en cuenta sus objetivos, que nos les importa los de los demás, e incluso que para conseguirlos no reparan en que los otros puedan perjudicarse (correlaciona con los estilos agresivos ya vistos).

Aquí estan los estilos impositivos, y aquí se encuentran también las personas que no saben admitir críticas, o no empatizan (ponerse en el lugar del otro).

En el Cuadrante 2 : EL INCAUTO: Son personas que por el contrario, piensan más en el beneficio ajeno , incluso a costa del propio sacrificio, malestar o pérdida de objetivos (correlaciona con los estilos inhibidos), en donde no pueden, o no saben, defender sus derechos.

Este cuadrante es el más abundante en la demanda de ayuda psicológica. En él se encuentran las personas que no defienden opiniones, deja que los otros elijan por ellos, etc. pero que genera grandes conflictos emocionales y frustraciones: “soy tonto, siempre me pasa lo mismo, nunca consigo lo que quiero...”

Este cuadrante es típico de las personas que nos saben decir que no, y de aquellas que son incapaces de hacer una crítica aunque el comportamiento de los demás les desagrade o les afecte negativamente

En el cuadrante 3: LA ESTUPIDEZ: Suele ser la consecuencia de la falta de Habilidades Asertivas. Cuando he estado mucho tiempo aguantando malestar por la relación con otra persona, cuando siento que han abusado y no puedo resolverlo asertivamente ¡Exploto!, y aparece el conflicto

En el cuadrante de la pura expresión de emociones negativas, sin búsqueda de soluciones, “La Pelea”, evidentemente nadie consigue sus objetivos y suele ser el comienzo del deterioro de la relación.

En el cuadrante 4. **LA INTELIGENCIA**: Como se observa en este cuadrante, ambos miembros de la interacción consiguen sus objetivos o mantienen una relación satisfactoria. Por ello, vamos a pedir algo que no es un valor aceptable socialmente:

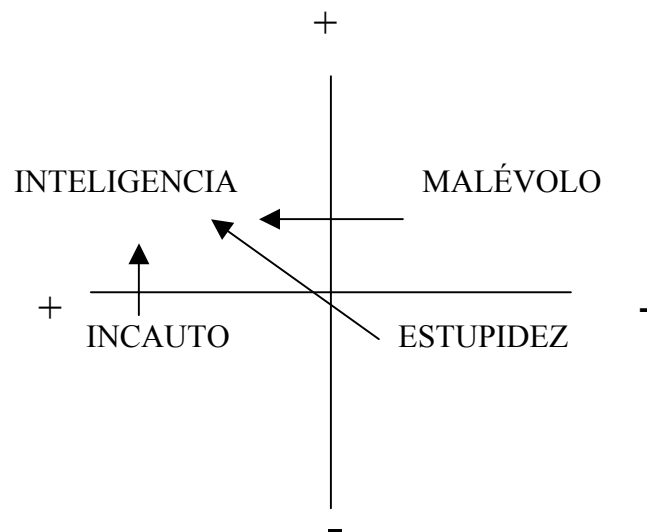
**VOLVÁMONOS ¡EGOÍSTAS!**

Suena duro para muchas personas, pero queremos entender este término en este contexto. Egoísta como el que tiene presente sus propios objetivos. Añadámosle ahora un apellido:

**EGOÍSTA INTELIGENTE.**

Entendiendo en este contexto, Inteligente como el que tiene presente los objetivos de la otra persona.

Con esto vamos a intentar que, estemos en el cuadrante que estemos, llegar al de la Inteligencia.



No siempre podremos, porque:

- Algunas veces, nuestra forma de ser o de actuar habrá a alguien que no le guste, y no por ello tendremos que cambiar.
- Alguna vez, decidiremos ceder en nuestros derechos, porque pueden ser más conveniente en esa situación.
- Y alguna vez caemos en la estupidez, porque somos humanos, lo cual no quiere decir que no se pueda salir de ella, o bien que existirán relaciones que habrá que romper.

Con este esquema en la cabeza, veamos las situaciones más frecuentes de conflicto y estrategias para intentar solucionarlas.

- Saber decir que NO
- Saber hacer críticas.
- Saber recibir críticas.
- Cómo salir de un conflicto.

## **2. TÉCNICAS PARA EL CAMBIO**

### **1.- Saber pedir y saber decir que no**

Son dos caras de la misma moneda.

#### **Saber Pedir**

Si no pedimos o expresamos nuestros deseos, ¿Cómo pueden saber los demás lo que queremos o lo que disfrutamos?

En muchas ocasiones esperamos que los demás “adivinen” nuestros deseos o bien cuando tenemos una relación prolongada pensamos: “ya tendría que saber lo que me gusta”.

#### **No somos adivinos:**

Las necesidades de las personas cambian con el tiempo o son diferentes según el momento.

Si deseo que la otra persona haga algo, no esperemos a que surja, **PIDÁMOSLO**, estaremos dando una verdadera imagen de cómo somos, de lo que esperamos de los demás.



En muchos conflictos interpersonales aparecen las suposiciones de que el otro tiene que saber.... y si no lo hace me enfado, interpreto inadecuadamente su comportamiento, de la misma forma que aprendemos a pedir cambios ante aquellas cosas que no nos gustan de los demás.....

En el apartado de Saber Pedir, aparece otra variable, la de saber **INSISTIR**.

En ocasiones tendremos que insistir en nuestras peticiones, no siempre conseguiremos nuestros objetivos a la primera petición; aparecen algunos pensamientos como “no quiero ser pesado....”, que impiden conseguir nuestros objetivos.

### **Tasa de noes. Tasa de Insistencia**

En general las personas tienen una tasa máxima de insistencia o de decir que no, superada la cual, cambiamos de objetivo.

Cuando tenemos que hacer alguna reclamación o alguna queja, tenemos que tener claro nuestro derecho a hacerlo y el objetivo. Ante una negativa es importante seguir insistiendo con firmeza y resistencia para volver a pedir, hasta conseguir el objetivo o cambiar de estrategia.

### **Decir No – Denegar Peticiones**

#### **¿Por qué nos cuesta tanto decir NO?**

En muchas ocasiones hay personas que les cuesta decir que no, porque piensan más en los derechos de los demás que en los propios.

También porque suponemos que la otra persona se va a enfadar o que la relación se puede deteriorar.

Por el motivo que sea: No lo entrenamos a lo largo de nuestra vida y también en ocasiones el decir que NO, nos causa desasosiego o malestar.

Por ello como en todo este apartado pensemos si es uno de nuestros derechos poder decir que no, una vez asumido que SI tenemos derecho a decir que no, nuestra actuación tendrá como objetivos:

- 1.- Tener muy claro el objetivo del otro y el mío propio.
- 2.- Mantener control emocional.
- 3.- Actuar de forma que la relación no se deteriore, que quede en buenos términos.

## PASOS

- 1.- Empatizar o entender la petición.
- 2.- Decir abiertamente mi objetivo, sin exceso de justificaciones.
- 3.- Ofrecer alternativas.

### *Veámoslo con un ejemplo:*

Un amigo me pide que le preste el coche para el fin de semana. Realmente yo no lo necesito, pero soy persona que no le gusta prestar el coche.

Como es un amigo puedo empezar a pensar: si no se lo dejo se va a enfadar... total! Yo no lo necesito... ALTO!!!!

1.- ¿Tengo derecho a que no me guste dejar mi coche?  
Sí. Es un derecho.

2.- ¿Seguro que se va a enfadar?

3.- Le puedo ofrecer alternativas que puedan ser válidas para él, ¿y para mi ?

### **1.- EMPATIZAR, ENTENDER SU PETICIÓN**

¿Sé para que quiere el coche?. Sí lo sé, ya conozco su objetivo, si no puedo preguntarle para poder ofrecer alternativas.

Si me lo pides es porqué lo necesitas. ¿Para qué lo necesitas?  
(Lo no verbal es importante para no transmitir sensación de incomodidad ante la petición : Amabilidad)

“Tengo un compromiso familiar, es una boda fuera de la ciudad, y no hay nadie que vaya desde aquí, y tengo mi coche en el taller”

Bien; su objetivo es pedirme el coche para ir a una boda.

## 2.- DECIR ABIERTAMENTE MI OBJETIVO, SIN EXCESO DE JUSTIFICACIONES

- Esta claro que tienes que ir a esa boda, ahora bien, no tengo costumbre en dejar mi coche e inmediatamente le daremos alternativas...

### EXCUSAS:

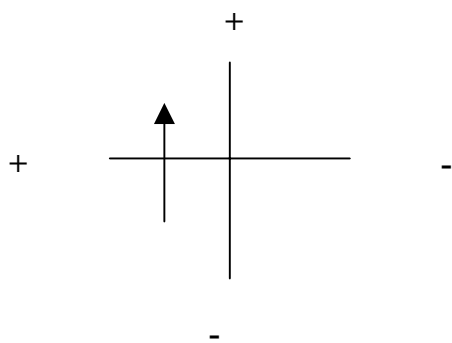
Cuando tenemos dificultades para decir que no en ocasiones, buscamos excusas que no son reales o incluso mentimos para no hablar directamente de mi objetivo.

Las excusas o mentiras nos hacen sentir incómodos y además pueden ser neutralizadas por el otro:

“Te lo dejaría con muchos gusto, pero... tengo mal el cable del embrague...” (y no es cierto, si la otra persona me dice “no te preocupes te lo arreglo yo y así te devuelvo el favor...”

*¿Qué digo después?*

## 3.- ALTERNATIVAS



Me pide algo que no me interesa

En el esquema de Cipolla, parece que tenemos dos objetivos incompatibles, pero en situaciones sí queremos ayudar a la otra persona en sus objetivos

Veamos si existen alternativas satisfactorias para ambos:

-“Prefiero no dejar mi coche”... pero no me importaría llevarte, o bien te dejo en el tren y te voy a buscar a la vuelta.

-“Tengo unos vales para alquilar un coche y no me importa que los utilices”

(Terminamos siempre con nuestro objetivo) porque de verdad, prefiero no dejarte el coche...

A esta técnica se le denomina

**DISCO RAYADO**

Lo último que dejo resonando en la otra persona es mi objetivo, junto con las alternativas.

Recordemos que todo el mundo tiene una tasa máxima de insistencia o de decir que NO.

Si en algún momento la otra persona se siente incómoda, nos chantajea, nos crítica, o vemos que se enfada será útil hablar de la relación y de los límites de la misma. Si para que no se enfade dejo de defender mi derecho (y dejo el coche) puede ocurrir que yo sea el que a la larga me sienta incómodo y que la relación se deteriore.

Es bueno hablar de la relación en el sentido de comentar que cosas estamos dispuestos a hacer por el otro y cuáles son nuestros límites.

En el refranero existe un dicho: “Más vale una vez colorado que ciento amarillo”

El significado tiene que ver con lo que comentamos. Es preferible en una ocasión dejar claro nuestros objetivos o el cómo somos, que en el futuro seguir pasando por situaciones incómodas por no saber decir que no.

El decir abiertamente lo que pensamos en estas circunstancias, también permite al otro saber de nosotros y de nuestros límites hacia ellos.

### **Educamos a nuestro entorno**

La experiencia nos muestra que es más fácil hacerlo de esta manera que con justificaciones, y los resultados suelen ser más satisfactorios.

Si la situación fuera muy tensa, siempre podremos hacer una crítica positiva (como veremos más adelante):

Si mi entorno sabe que soy de los que prefiero no dejar el coche : es una variable de mi forma de ser que suele aceptarse e implica que lo normal sea que no me lo pidan, o lo hagan en circunstancias muy especiales, sin que por ello, se enfaden o les caiga mal.

## Aplicaciones del decir que NO

- 1.- Ante una petición directa.
- 2.- Desdecirnos, cuando ya hemos dicho sí.
- 3.- Cambiar situaciones habituales, que dejan de ser satisfactorias para mí.

### 1.- Hacer una lista de cosas que habitualmente me cuesta decir que no, por temas o por personas.

PERSONA	TEMA

Me puede costar trabajo decir que no a:

- Familiares.
- Amigos.
- Compañeros de trabajo.
- Vecinos.....

Me puede costar trabajo decir que no ante peticiones de:

- Dinero.
- Favores.
- Ir a cenas o comer cuando no me apetece.
- Que vengan visitas.

Con la lista de las dificultades habituales puedo prepararme la técnica y buscar alternativas.

Cuando no hay alternativas viables que este dispuesto a realizar, entrenemos el disco rayado sin alternativas (no siempre podemos satisfacer los deseos de los otros)

## 2.- Desdecirnos

Suele ser más complicado, ya que aquí surgen valores de la “palabra dada” “ya me he comprometido...”

Si en alguna ocasión hemos dicho que sí y luego al volverlo a pensar: ¡Para que habré dicho que sí!. Estoy tonto , siempre me pasa lo mismo....

### Alto:

Podemos utilizar la técnica porque también tenemos derecho a “Cambiar de opinión”

Ejemplo: *Me invitan a cenar un día que no me viene bien ... tenía idea de descansar...*  
Hablemos con la persona, entendamos su petición, comentemos: “te había dicho que sí a la cena, pero lo he pensado mejor y prefiero descansar ese día (inmediatamente las alternativas), que te parece si....., la posponemos para otro día, o las alternativas que esté dispuesto a asumir.

## 3.- Cambiar situaciones habituales

En ocasiones hemos asumido tareas o funciones en relación a nuestro entorno, que pasado el tiempo o bien cambiamos de opinión o bien queremos dejar de hacerlo.

### Ejemplos:

- En el trabajo soy yo el que se ha encargado siempre de buscar regalos cuando hay alguna celebración de otros compañeros, o me encargo de sacar la lotería de Navidad...
- Con los amigos soy el que después de una fiesta les llevo a casa en mi coche.
- Todos los domingos vamos a casa de un familiar a comer...

Naturalmente parece difícil romper estos hábitos y nos lo pensamos mucho antes de hacerlo o bien seguimos haciéndolo por temor a que las relaciones se deterioren.

Hagamos una lista de cosas de las que nos gustaría “salirnos”

<b>SITUACIONES QUE ME GUSTARIA CAMBIAR</b>

Preparémoslas de antemano y busquemos alternativas.

- ***Con los regalos de compañeros:***

Hasta ahora lo he hecho encantado, y creo que es algo que esta bien que sigamos haciendo, pero me gustaría que se encargaran también otras personas  
¿qué os parece si lo vamos haciendo por turnos o lo sorteamos...?  
Por que prefiero no ser el que se encargue de esto...

- ***Las comidas de los domingos:***

Me gusta venir a comer pero últimamente también hay otras cosas que me gustaría hacer los domingos que os parece si: comemos de vez en cuando en mi casa o salimos fuera, y si algún domingo no comemos juntos, cambiarlo por una cena o hacerlo cada dos semanas...  
(buscando siempre alternativas que estén dentro de mis objetivos)

**¡Cuidado!**

→ Cuando hemos habituado a nuestro entorno a algo que para ellos es agradable o les quita problemas, no va a reaccionar favorablemente al principio, es más habrá resistencias.

- En el ejemplo de los regalos o la lotería:  
“Tu tienes muy buen gusto”  
“Siempre has acertado”  
“Lo haces muy bien” ...
- Con la comida:  
“¿Es que no quieres comer con nosotros?”  
“¿Te has cansado? ...

Con toda nuestra amabilidad insistiremos (disco rayado) repitiendo las alternativas.

La habilidad para pedir y decir que no, permite que el entorno nos conozca mejor. Conozca nuestros deseos y nuestros límites.

Cuando los límites se establecen, se suelen aceptar sin que las relaciones se deterioren... (Antes salía con los amigos hasta muy tarde por las noches. Ahora prefiero retirarme antes a casa, cuando lo planteé habrá presiones o realizarán bromas, insistirán para que mantenga mi comportamiento anterior pero si soy firme y amable con el tiempo mis amigos sabrán y aceptarán el cambio. Dejarán de presionar)

## 2. Cómo hacer críticas

En el fondo de toda crítica, existe como objetivo:

**pedir un cambio de comportamiento.**

CRITICAS = PEDIR CAMBIOS

Las críticas se suelen hacer cuando el comportamiento de otra persona no nos gusta, nos molesta o nos genera algún perjuicio, por ello, ya que la palabra CRITICA tiene para muchas personas un significado negativo, pensemos que queremos pedir un cambio.

Vamos a desarrollar un esquema, que puede parecer inicialmente artificial pero que con entrenamiento se automatiza, y surge fácilmente. Además los 6 pasos de los que consta el esquema son **6 habilidades básicas de comunicación**.

Antes de analizar los pasos para hacer una crítica eficaz existen unos previos a la misma.

### *Elementos previos*

#### **1.- Elegir el momento adecuado:**

Tanto mi momento (control emocional) como el momento de la otra persona (que no este en una actividad importante, que no este saturado emocionalmente). Si el momento es difícil de encontrar hay que “fabricarlo”. Si tengo algo importante que criticar a mi pareja y en el día a día no encuentro un momento adecuado, tal vez sea útil salir a pasear o a cenar a un sitio agradable: crear el mejor clima posible.

#### **2.- Si son varias críticas:**

Sacar solo un tema y una vez hablado del mismo, seguir con otro. No es viable manejar varios temas a la vez, nos complicamos.

Las críticas de una en una

#### **3.- Preparar de antemano la crítica:**

Implica conocer por qué la otra persona actúa como actúa, eso es: **Empatizar**.

#### **4.- Comenzar diciendo algo positivo de la persona o de la relación:**

Esto no significa “dar coba”, sino poner la crítica dentro de un contexto real, de lo que me gusta de la otra persona para no dar una imagen sólo negativa de la misma.



## Esquema de los pasos de una crítica

(Lo no verbal siempre presente)

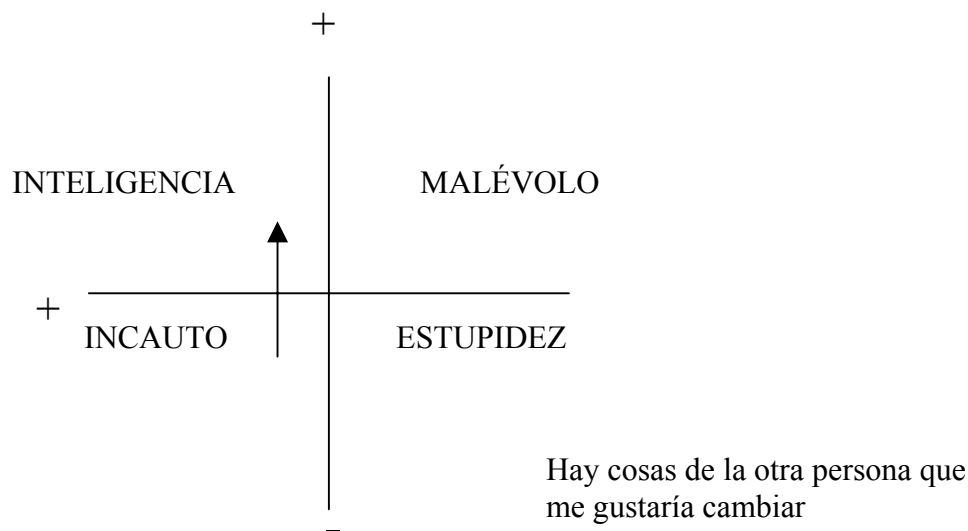
- 1.- Describir y concretar el comportamiento o el hecho de la otra persona que nos afecta.
- 2.- Describir como nos afecta.
- 3.- Empatizar, ponernos en su lugar, entender por qué actúa de esa forma. (Entender no significa estar de acuerdo con ese comportamiento)
- 4.- Aceptar si existe responsabilidad propia en la situación.
- 5.- Pedir soluciones.
- 6.- Ofrecer alternativas para solucionar la situación.

Finalmente: Avisamos de **consecuencias positivas** si se producen cambios o de **consecuencias negativas** si no se producen.

En este esquema se trata de evitar algunos estilos de comunicación que general malestar en la otra persona ya que suele ser habitual:

En vez de:

- 1.- **Describir situaciones** : Se juzga a la persona:  
(No debemos dejar la ropa en la sala, sino: Eres un desordenado) Al ser vivido como algo personal la persona tenderá a defenderse, contraatacar o inhibirse.
- 2.- **Explicar como me afecta**: Acusamos al otro de nuestras emociones.  
(Yo me siento... sino: me alteras, me enfadas, me molesta... Ante esto, también tienden las personas a defenderse o a contracriticar...)
- 3.- **Empatía**: Entender porque actúa en vez de “no entiendo como no te das cuenta...”
- 4.- **Propia responsabilidad**: Cuando algo de los demás me afecta pensamos que es sólo responsabilidad suya, cuando a otras personas igual no les molestaría ese comportamiento. Si no acepto esa parte de responsabilidad, la crítica se puede volver contra mi “Eres un exagerado, no es para tanto, ...”
- 5.- **Pedir soluciones**: En vez de imponer soluciones. Cuando a alguien se le imponen soluciones suele haber más resistencia al cambio, si por el contrario la solución sale del otro, hay más posibilidades de que se produzca el cambio.
- 6.- **Otras Alternativas**: Igual que en el paso anterior no imponemos soluciones, sino que ofrecemos un abanico de posibilidades de forma que la otra persona puede elegir entre varias, algo que le permite participar en la decisión (Modelo inteligente)



7.- Al avisar de consecuencias positivas: estamos también motivando al cambio, ya que las consecuencias positivas lo serán para ambas y no solo para mí (modelo Inteligente)

- Al avisar de consecuencias negativas, de forma no amenazante, para no caer en el modelo de la estupidez, no digo “veras tú...” o “entonces yo te voy a ....”

Pongamos un ejemplo para ir desarrollando el esquema, y pensemos que pedir cambios también implica **ayudar al otro a cambiar**.

Las situaciones cotidianas de convivencia suelen ser habituales en las críticas y una de ellas puede ser los diferentes estilos del orden en la casa. Supongamos que en la convivencia con una pareja o amigos, hay algo que me genera malestar...

La persona con la que convivimos suele dejar su ropa cuando llega de la calle en la sala de estar y es algo que nos incómoda, (si hubiera más hechos que nos molestan, recordemos que las críticas mejor de una en una, si además hay cosas desordenadas en el baño o en la cocina, comenzaremos con una y luego avanzaremos en las otras situaciones)

**Previos**

- Elijamos un buen momento  
Se da el comportamiento, esto es en el momento que llega de la calle, pero también podemos esperar a otro momento en el que estemos tranquilos con la persona.
- Habremos preparado alternativas, como luego veremos.
- Sólo vamos a hablar de la ropa en la sala.
- Haremos un comentario positivo para empezar.

## **EJEMPLO DE DIALOGO:**

Previo Positivo: Sabes que estamos conviviendo y que es agradable, me apetece...

### **Pasos**

- 1.- Describir: Quería comentarte, que cuando llegas a casa y dejas la ropa en la sala....
- 2.- Como me afecta: A mi me resulta incómodo....
- 3.- Empatía: Se que no lo haces por fastidiarme, sino que es tu hábito, y para ti te es más cómodo.
- 4.- Propia responsabilidad: Tal vez yo le de excesiva importancia a esta cosa...
- 5.- Pedir soluciones: ¿pero que podríamos hacer para que no me sienta así?

Como comentábamos: Si sale una solución de la otra persona en realidad no habré pedido nada, sólo habré expuesto mi incomodidad y el otro es el que da una solución viable, si no da soluciones, incluso si me contracritica, tendré preparadas alternativas validas para ambos.

### 6.- Ofrecer Alternativas:

- ¿Qué te parece si...?:
- Ponemos un perchero en la entrada.
  - Si te recuerdo cuando llegues que coloques la ropa en el armario.
  - Si para ti es incómodo podría yo guardártela a cambio de otra tarea de casa.
  - Podrías dejarla en la habitación sin guardarla en el armario...  
(y todas las que se nos ocurran)

Aviso de consecuencias positivas: si damos con una solución, me encontraré más a gusto y alguna de esas discusiones tontas que tenemos a veces, desaparecerán.

Si no acepta ninguna alternativa (aplazar para otro momento...)

Aviso de consecuencias negativas: Si no vemos ahora ninguna solución, pensemos los dos algo que nos venga bien, sino yo seguiré incómodo y a veces eso nos lleva a tener un clima peor, seguro que podemos buscar alguna solución.

## ESQUEMA DE CRÍTICAS CON FRASES DE APOYO

Las frases de apoyo nos ayudan a comunicar de forma continuada la petición de cambio.

- 1.- Describir comportamientos [No juzgar]: Cuando tu.....
- 2.- Describir como me afecta [No acusar]: Yo me siento..., a mí.....
- 3.- Empatizar [No entiendo....]: Entiendo que tú.....
- 4.- Propia responsabilidad: [Yo no soy responsable]: Tal vez yo....
- 5.- Pedir soluciones [No imponer]: ¿Qué podemos hacer para...?
- 6.- Ofrecer alternativas [No imponer]: ¿Qué te parece sí...?
- 7.- Aviso de consecuencias positivas (valoro el cambio)  
Aviso de consecuencias negativas (No amenazantes) y buscar otras soluciones.

### **Algunas claves para las críticas constructivas**

- 1.- Todos cometemos errores o actuamos de forma que no a todo el mundo les gusta.
- 2.- Hacer una crítica es ayudar al otro a cambiar.
- 3.- Pedir cambios, o hacer críticas es un derecho personal.
- 4.- La amabilidad no está reñida con hacer críticas.
- 5.- No juzgar, sino ser concretos y describir hechos.
- 6.- Cuando criticamos, criticamos conductas, situaciones, no a la persona (naturalmente también criticamos a personas cercanas y queridas)
- 7.- En realidad una crítica, es una forma de solución de problemas entre dos personas.

## Cómo entrenar

Hagamos una lista de cosas que me gustaría que cambiarán las personas de mi entorno, con esta lista, prepararemos cada crítica por separado, como describirla, como me afectan, ver si sabemos por que la persona actúa como actúa, porque si no lo sabemos, antes sería útil preguntar a la persona porque hace lo que hace y también buscar alternativas buenas para ambos, para tener un buen repertorio de posibles soluciones.

Para automatizar el esquema, es tremendamente útil entrenar el esquema a diario, por ejemplo diariamente criticar algún hecho de las noticias del día o de alguna situación que para nosotros sea desagradable, sin que exista un interlocutor. Utilizaremos el esquema de crítica como comentario de la noticia.

### 3. Cómo recibir críticas



En ocasiones nuestra forma de actuar no les gusta a otras personas o incluso les puede molestar o generar consecuencias desagradables ante lo cual, podemos recibir críticas.

En general, no se suelen recibir bien las críticas, puede ser porque la otra persona no las realice adecuadamente y nos juzguen nos acusen o traten de imponer su criterio o pensemos que la crítica es falsa, o bien que pensemos que por el hecho de que nos critiquen no les caigamos bien, no nos aprecien o que nos esten juzgando como personas y no sobre un comportamiento determinado.

Las respuestas habituales a la crítica suelen ser :

- Justificarnos → Dar exceso de explicaciones de nuestro comportamiento para demostrar al otro que no lo hacemos mal.
- Cotra atacar → Esto es poner en el otro la responsabilidad del conflicto.
- Inhibirnos → Callarnos, actuar pasivamente.

## Formas de afrontar la crítica

Ni todas las críticas son iguales, ni todas las personas nos importan de la misma forma, por ello, veremos 3 formas de enfrentarla. Independientemente de la crítica o de la persona, es adecuado realizar una escucha activa: para poder entender lo más precisamente posible lo que la otra persona me dice. No interrumpir y si hace falta más información para saber que le molesta podemos preguntar:

**1.- Cuando la persona o la crítica me importan** y me hacen una crítica juzgando o atacando o de forma impositiva.

**2.- Cuando la crítica es verdad**, sabiendo que hay:

→ verdades objetivas demostrables del tipo “Hemos quedado a las 8 y son las 8’30”

→ verdades subjetivas. A otra persona puede no gustarle mi forma de vestir... y eso es su verdad.

**3.- Cuando la crítica o la persona o el momento no nos interesa**

### 1.- Cuándo la persona o la crítica me interesa

**El Objetivo** → será el de centrar la crítica por medio de preguntas, ayudamos a la otra persona a hacernos la crítica con el esquema que hemos visto anteriormente:

- ¿A qué te refieres?
- ¿Cuándo, que ha ocurrido?
- ¿Cómo te afecta?
- ¿Qué te molesta exactamente?
- ¿Qué podemos hacer?

De esta forma conseguimos concretar la crítica y saber porque le molesta. Posteriormente veremos si queremos cambiar o buscaremos otra solución.

### 2.- Cuándo la crítica es verdad

En muchas ocasiones la primera reacción es la de justificarnos en exceso o incluso negarlo.

**Ejemplo:** “Son las 8’30 y hemos quedado a las 8’00...”  
“No veras, es que cuando salía me he encontrado con una persona que me ha entretenido y...”

Bien, la técnica para poder manejarnos en esta situación es:

- 1.- Aceptar sin exceso de justificaciones.
- 2.- Dar alternativas.

En el ejemplo de la tardanza:

**Aceptación** → “si tienes razón llego media hora tarde, ha sido algo imprevisto”

**Alternativas** → En este apartado se nos pueden dar 3 situaciones:

- 1.- Quiero Cambiar.
- 2.- Quiero cambiar pero me cuesta. Esto suele ocurrir cuando nos critican algún hábito.
- 3.- La crítica es cierta pero no estoy en disposición de cambiar.

Siguiendo el ejemplo de la tardanza:

### 1.- ACEPTACIÓN Y DESEO DE CAMBIO

“Sí tienes razón, disculpa llego media hora tarde, ha sido algo circunstancial, mañana estaré a las 8”

### 2.- ACEPTACIÓN Y DESEO DE CAMBIO PERO ME CUESTA

“Sí tienes razón, disculpa llego media hora tarde, ha sido algo circunstancial, pero quería hablar de esto, porque me suele ocurrir con frecuencia y no quiero que esto te moleste”

Una vez aceptada la crítica y aceptado también que es una costumbre, damos alternativas bien para que me ayuden a cambiar o bien para reducir el malestar de la otra persona.

Cómo es algo habitual y me cuesta, ¿qué te parece sí.....?:

- Me llamas media hora antes para que no me líe.
- Intentaré ponerme un despertador para llegar pronto.
- Podemos quedar en tu casa o en la mía para que no tengas que esperar...

Porque es verdad que me suelo retrasar y me gustaría llegar pronto y no quiero que esto te moleste.

### 2/3.- ACEPTACIÓN PERO NO ESTOY A DISPOSICIÓN DE CAMBIO.

Se trata de mantener mi derecho a ser como soy, aceptando las consecuencias que pudiera que pudieran producirse en la relación con la otra persona, por ello los objetivos en esta situación son los de escuchar, entender el malestar de la otra persona y tratar de reducirlo buscando alternativas que disminuyan el malestar del otro.

“Tienes razón, llego media hora tarde, además quería hablarlo contigo ya que por otras circunstancias veo que no me puedo comprometer a llegar a las 8, entiendo que esto te moleste, y que me gustaría que no genere malestar entre nosotros, si te parece, podemos

cambiar la hora a la que quedamos o quedar en otro momento del día o cualquier cosa que se te ocurra porque no me puedo comprometer a quedar a las 8 (técnica similar al disco rayado, decir que no)

### 3.- LA PERSONA, EL MOMENTO O LA CRÍTICA NO INTERESAN

Hay ocasiones que nos hacen una crítica una persona que no me interesa especialmente, o bien si la persona nos importa nos hace una crítica que no interesa, o bien la persona y la crítica me importan pero considero que no es el momento para entrar en ella, y prefiero dejarlo para otro momento, en el que yo decida abordar la crítica.

**Para ello:** Cambiamos nuestros objetivos anteriores, no se trata de indagar o concretar la crítica, ni tampoco aceptarla y dar alternativas. En estas situaciones los objetivos son los de:

- No alterarme ante la crítica.
- Conseguir que la crítica se acabe cuanto antes
- Que la relación queda en buenos términos.

Para ello: Utilizaremos la técnica del **Banco de Niebla**, se denomina así porque la crítica puede parecer algo densa, pero podemos “atravesar la crítica”, lo que popularmente se dice “que me resbale, que no me afecte...” pasar de la crítica.

Ahora bien, los aspectos no verbales vuelven a tener especial importancia, para no caer en la ironía o que el otro piense que se le da la razón como a los tontos.

La técnica es similar a la anterior con 2 salvedades:

- 1.- Acuerdo parcial.
- 2.- Alternativas en las que no me comprometo a ningún cambio.

### 1.- Acuerdo Parcial

Cuando nos hacen una crítica global o con juicios de valor no se trata de concretarla, sino de dar la posibilidad de que sea cierto.

“Es posible que...”

“Quizás tengas razón...”

“Igual me he comportado de forma que pienses así...”

Esta forma de responder no es ninguna mentira ni tampoco es darle la razón...

**Ejemplos:**

Me dicen que soy un tardón y no es realmente algo habitual en mí, pero posiblemente alguna vez haya llegado tarde.

“Siempre estas igual, siempre llegas tarde...”

Respuesta: Tal vez tengas razón, en ocasiones he llegado tarde.



## 2.- Alternativas que no me comprometen – Ambiguas

El efecto que tiene en el interlocutor es similar al de dar alternativas concretas, siguiendo con el ejemplo de la tardanza...

- “tal vez tengas razón,... pero no te preocupes, lo tendré en cuenta para que no tengas esa idea de mi...”

Esta técnica del Banco de Niebla, es una potente estrategia para no entrar en conflictos cuando no quiero.

Cuando alguien tiene la costumbre de criticar algo de forma habitual, Ej: qué gordo estás... A veces nos molestamos y entramos en conflicto, cuando realmente si lo pensamos tranquilamente es algo de lo que me gustaria “pasar”:

“Tal vez tengas razón y no me vendría mal adelgazar un poco...”

También se puede utilizar cuando en una situación de conflicto quiero salirme del tema.

En ocasiones nos damos cuenta que nos hemos metido en una discusión que realmente no nos importa, un buen Banco de Niebla nos permite salirnos de la misma...

### ***Ejemplo:***

CRÍTICA → “Eres un tardon y no tienes consideración hacia los demás”

RESPUESTA → “No es cierto, no suelo llegar tarde”

CRÍTICAS → “Pues si llegas tarde”

RESPUESTA → “No es cierto que no tenga consideración, tú estás exagerando...”

Así podíamos seguir, sin encontrar salidas o soluciones. Cuando me doy cuenta que no nos interesa seguir en esta dinámica puedo utilizar el Banco de Niebla: Acuerdo parcial más alternativa antigua puedo romper la dinámica con una pregunta y luego aplicar la técnica:

“¿De verdad piensas que no tengo consideración?...”

“Pues sí, es que te da igual tenernos aquí esperando...”

“Pues igual tienes algo de razón y no me lo había planteado, disculpa, lo voy a tener en cuenta, de verdad, no quiero dar esa imagen...”

## Cómo Entrenarlo

Normalmente es más difícil entrenarse en recibir críticas, ya que a diferencia de hacerlas, en donde las podemos preparar de antemano, cuando las recibimos nos suelen pillar de improviso, por ello se recomienda:

- Hacer una lista de las críticas habituales que nos hacen las personas de nuestro entorno, familia, amigos, compañeros de estudios o de trabajo, jefes, etc...
- Hacer una lista de temas que nos cuesta recibir como críticas.

Con estas listas → prepararemos cada crítica, según los temas o las personas y marquémonos los objetivos ante las mismas de forma que nos podamos anticipar:

- En algunos temas o personas igual tenemos que indagar y preguntar, ya que habitualmente nos hacen críticas globales o con juicios y realmente no sabemos muy bien que es en concreto lo que les molesta, nuestro objetivo aquí será concretar para luego ver si es algo que quiera aceptar y dar alternativas, mantenerme en mi forma de comportarme o aplicar un Banco de Niebla.
- En otras ocasiones igual hay críticas verdaderas con las que nos enfadamos o contracriticamos y nuestro objetivo será el de aceptar y cambiar o no cambiar, según nuestros deseos.
- Y de la misma forma surgirán temas o personas a los que sistemáticamente aplicaremos Banco de Niebla.

Una vez preparada puedo ser yo el que saque el tema, con la persona determinada y abordarlo en un momento que yo decida.

**Ejemplo: (siguiendo con el ejemplo anterior)**

**1.- Preguntar:** En algunas ocasiones, me han comentado que no tengo consideración con la gente, y eso nos ha llevado a tener un conflicto, pero me gustaría concretarlo, porque igual tienes razón:

¿Cuándo...? ¿Qué es lo que te molesta...?, ¿Qué cosas en concreto hago que te molesten...?

Esto nos permite que la situación se describa, en un momento de no tensión.

Luego al recoger la información decidiremos que hacer con ella.

**2.- Aceptar:** Supongamos que si es cierto que en alguna ocasión llego tarde y quiero resolver el asunto...

“En algunas ocasiones nos hemos enfadado porque me decis que no tengo consideración porque llego tarde, lo he pensado y creo que es cierto que alguna vez he llegado tarde y sé que eso te molesta, que te parece si..... → aquí habremos preparado:

- Si quiero cambiar.
- Si quiero pero me cuesta y pido ayuda u ofrezco otras alternativas.
- Si no estoy en disposición de cambiar y busco alternativas para que la relación no se deteriore

#### **4.-Expresión de emociones**

Hemos visto que algunas dificultades en la interacción social son debidas a una ansiedad excesiva. Hemos visto algunas claves para el control de la ansiedad; esta será una emoción a controlar, pero las emociones tienen una función importante en las relaciones sociales.

#### **¿Porqué y para qué existen las emociones?**

Las emociones se detectan internamente como una señal física que nos indica que cosas, personas o situaciones nos agradan o nos desagradan.

Esa señal tiene como finalidad poner al organismo en funcionamiento, bien para dirigirnos y alcanzar aquellas cosas que nos agradan o bien para evitar o resolver situaciones desagradables.

## ¿Por qué es útil expresarlas?

Tenemos que hacer ver a los demás que hay cosas que me agradan y cosas que me desagradan, los demás no son adivinos y si quiero que se repita una conducta que me resulta agradable lo tendré que decir.

Si por el contrario hay cosas que me desagradan será bueno que las personas que me rodean lo sepan para poder regular su relación conmigo.

Hemos visto que para que cambien comportamientos de las personas de nuestro entorno tenemos la técnica de hacer críticas en cuyo esquema en el punto dos expresamos “como nos afecta”. Pero también en ocasiones no se trata sólo de pedir un cambio, sino de expresar mi malestar.

De igual forma, es importantísimo en la interacción social saber “recibir emociones de los otros” y por los mismos motivos.

Las personas que nos rodean, que son importantes a nivel afectivo o bien porque compartimos con ellos trabajo, estudios o vecindad, también hay cosas que les agradan y desagradan, por ello las habilidades emocionales se consideran:

SABER EXPRESAR EMOCIONES :	Positivas	De mi
	Negativas	

SABER RECIBIR EMOCIONES :	Positivas	De mi
	Negativas	

Cuando existen algunos déficits en estas habilidades nos puede ocurrir:

### DIFICULTADES:

- 1.- En expresar emociones agradables sobre mi mismo:
  - No decimos al entorno las cosas que me gustan o disfruto: los demás no saben como agradarme.
  - No saben que cosas me gustan.
- 2.- En expresar emociones agradables sobre los demás:
  - Somos personas poco reforzantes.
  - No reciben de nosotros cosas agradables.
- 3.- En expresar emociones negativas sobre mí mismo:
  - Cuando pasamos malos momentos y no sabemos expresarlos nos dificulta buscar apoyos emocionales. Nadie sabrá lo que me pasa.

- 4.- En expresar emociones negativas sobre los demás:
  - No saben que cosas me molestan de ellos.
  - No podemos influir en la posibilidad de cambio.
- 5.- En recibir emociones negativas de los demás:
  - Cuando alguien pasa un mal momento, si no sabemos escuchar, entender al otro, o servirle de apoyo. El nivel de relación es difícil que se profundice y que seamos personas de confianza para ellos.
- 6.- Recibir emociones negativas sobre mí:
  - Cuando rechazo esas emociones o críticas no regulo mi comportamiento y seguramente las relaciones se deterioren.
- 7.- Recibir emociones positivas de los demás:
  - Cuando a alguien le ocurre cosas agradables, nos habla de sus éxitos y de su bienestar y no recojo estas emociones, seguramente no me harían participe de sus alegrías y el grado de confianza o de profundidad de la relación será escaso.
- 8.- Recibir emociones positivas de uno mismo:
  - Hay personas que cuando les dices algo positivo o les halagan de forma sincera, descalifican el halago “se lo dirás a todos” “no es para tanto...” con lo que con el tiempo, el entorno deja de expresar estas emociones que sí les son agradables.
  - Terminaremos teniendo un entorno social que no nos comentarán aquellas cosas que les gustan de nosotros.

## Sugerencias para la expresión de emociones

Las emociones, los sentimientos son algo propio, de nadie más. Aunque pueda ser provocado por cosas externas. Por lo tanto, será bueno hablar en primera persona (“yo... a mí...”). Si veo un cuadro que me gusta, puedo definir lo que pienso y siento: “Ese cuadro es bonito” o “ese cuadro es feo”, o daría mayor expresividad: “A mí me gusta... me parece precioso”.

Las palabras que expresan sentimientos o emociones tienen que ver con **verbos y adjetivos** que tienen significado emocional (sentir, amar, odiar, bonito, bello, agradable, asqueroso, terrible, angustioso). Muchas personas tienen un repertorio muy limitado de verbos y adjetivos para expresar sus estados emocionales y, por lo tanto, todos los matices de nuestra emoción se empobrecen o son tan generalizados que no transmitimos adecuadamente lo que sentimos.

En el lenguaje de los niños y adolescentes se establecen palabras-tipo o palabras estereotipadas que en nuestra cultura actual van cambiando con el tiempo según las modas y el momento. La palabra *guay* con significado de algo bueno, agradable, apetecible, se utiliza de forma generalizada y sin matices (bueno, alguno hay, como *guay* y *superguay*). También hay palabras para significados negativos, por ejemplo *chungo*.

La falta de variedad de estas expresiones en las escuelas o en la propia familia, la repetición de esas palabras por modas o como broma, termina interiorizándose, automatizándose y se emplean de forma generalizada.

Otra dificultad para poder matizar nuestras emociones es la sensación de ridículo o de vergüenza. La expresión de emociones intensas o con palabras poco habituales en nuestro entorno es, en ocasiones, castigada y calificada de repipi, cursi, con lo que la presión del grupo termina llevando a sus miembros a una planicie emocional, sobre todo cuando se está conformando la socialización. Afrontemos paulatinamente esa sensación de vergüenza, las consecuencias merecen la pena.

Respecto al hecho de expresar nuestras emociones, hay mitos en la sociedad del tipo: “Si expreso emociones seré más vulnerable, la gente se puede aprovechar y me pueden hacer daño... Nunca demuestres a un hombre lo que sientes por él”. ¿Las reconocemos? Es adecuado tener una amplia lista de verbos y adjetivos que, para conseguir que se automaticen y que sean espontáneos, habrá que repetir. Luego tendremos la libertad de usarlos o no, pero si no están en nuestro repertorio difícilmente podremos elegir cómo expresarnos y, por lo tanto, cómo influir en los demás.

La espontaneidad en las emociones, como en otro tipo de comportamientos, aparece cuando se ha repetido el número suficiente de veces para que se haya automatizado.

Si queremos ampliar nuestro repertorio emocional hagamos, por ejemplo, una lista con **verbos y adjetivos** que denoten emociones (nos puede ser útil un diccionario de sinónimos), elijamos un verbo y un adjetivo que no usemos habitualmente y tratemos de aplicarlo en nuestra cotidianidad. No tiene por qué estar referido a situaciones personales ni a la calificación que hacemos acerca de otros. Si elegimos el verbo inquietar o el adjetivo inquietante, lo podremos aplicar a noticias de la prensa o la televisión: “La noticia X me parece inquietante... Me siento inquieto”. Si hemos elegido un verbo o un adjetivo de connotaciones positivas, podemos aplicarlo también a situaciones personales o a algo externo e impersonal, podemos aprovechar alguna noticia agradable: “Me parece maravilloso que se haya alcanzado el acuerdo de paz en... La película que vimos el otro día me dejó maravillado”.

Dentro de las relaciones más íntimas, la cantidad y matices de las emociones también van a influir en el grado de relación y la calidad de la misma. Después de hacer el amor con mi pareja puedo decir que ha estado muy bien, o puedo desbordarme y hacer saber todo lo que he sentido, lo que he notado, lo que me ha gustado ¿Influirá en el bienestar mutuo? Pero nos da vergüenza: “No soy así... No me sale, me parece ridículo... La otra persona ya lo sabe...” En el trabajo clínico y en la terapia de pareja, se observa que, muchos de los conflictos, aburrimientos e inercias se dan por las suposiciones. No comunicamos nuestras emociones (“se supone que la otra persona ya me conoce, sabe lo que me gusta, lo que siento...”) No demos nada por supuesto y menos dar por sabido lo que el otro supone. Si no nos expresamos, terminamos teniendo un repertorio muy pobre cuando nuestras emociones suelen ser más ricas.

En ocasiones, no podemos expresar las emociones con palabras, no las encontramos o no reflejan realmente lo que sentimos, pero no sólo tenemos las palabras, tenemos **todo nuestro cuerpo**. Las emociones se reflejan más en nuestra cara y en nuestros gestos que con las palabras. Un rostro en que la mirada está baja, los labios cerrados, los brazos cruzados, los hombros caídos y el tronco inclinado, indica algún estado emocional de pena y tristeza

aunque no digamos nada. Al encontrarnos con alguien que nos agrada, el que nuestro rostro cambie, aparezca una amplia sonrisa, la cara se alegre, utilice el contacto físico... ¿le dice a la otra persona cómo me siento ante su presencia?, ¿le transmito lo que pienso de ella?

Por ello, apoyarnos en **lo no verbal** es imprescindible, no logramos imaginarnos a alguien con una expresión seria, una postura rígida, sin apenas movimiento de las manos y sin cambios de expresión diciendo: “Eres una persona encantadora, me siento bien a tu lado, creo que esto puede ser el comienzo de una gran amistad..”. Raro, ¿no? O con esa misma expresión y rigidez comentar: “Hoy es un día en el que mejor no me hubiera levantado, todo me ha salido mal, me ha pasado de todo...” ¿Qué entendemos? Tiene más peso el cómo lo está diciendo que lo que está diciendo. Seguramente, por su expresión detectamos que está exagerando voluntariamente, que incluso se está riendo de las cosas que le han ocurrido y que en el fondo no son tan importantes; es más, provocará en nosotros una sonrisa y con esa sonrisa le preguntaremos qué le ha ocurrido. Si esas mismas frases van acompañadas de gestos y expresiones faciales contrarias, seguramente si es una persona querida, nos generará una cierta inquietud y además la pregunta sobre qué le ha ocurrido, la haremos en tono serio y con cara de preocupación.

El cuerpo en su expresión, indica y transmite emociones, pero también podemos, cuando nos faltan las palabras, describir nuestro estado de ánimo.

Hemos visto que cuando hay emociones hay **cambios fisiológicos**. El corazón late distinto, la respiración se altera, podemos notar tensión o relajación... Como la mayoría de las emociones tienen el mismo reflejo en todos los organismos, si podemos describir lo que ocurre por dentro estaremos dando claves precisas sobre nuestra emoción, aunque no le pongamos nombre. La comunicación de nuestros cambios fisiológicos, acompañada por los gestos relacionados con la calidad de la emoción, describe de forma muy precisa cómo nos sentimos.

Su ante una situación alguien comenta: “Noto que el corazón se me dispara, me ruborizo, noto un nudo en la garganta, se me encoge el estómago, me tiemblan las piernas...” Está describiendo una alteración emocional pero sólo con esa información no sabemos si estos cambios son reflejo de algo agradable o desagradable, necesita ser matizada, porque puede ocurrir lo mismo ante un hecho agradable o desagradable. Al hablar en público, si se trata de alguien a quien le pone nervioso o al ver a una persona amada y que se valora como algo agradable. Podemos matizar en ambos casos.

A veces la falta de palabras para expresar la emoción y el hecho de compartir muchos estados emocionales con nuestros grupos de referencia, con el resto de la sociedad, nos permite expresarla en forma de **símbolos, metáforas o comparaciones** (“me quedé helado... me cayó como un jarro de agua fría... ha sido como una puñalada... tiene el corazón como una piedra... estoy como en la gloria... esto es un infierno”) o comparaciones con personajes o cosas (“es un Quijote... es como Caín... es más listo que el hambre... es ligero como una pluma... esto parece un velatorio”).

Hay símbolos o comparaciones muy específicos o personales. Si hemos compartido con un amigo una aventura excitante en la niñez, podemos usar esas situaciones para hablar de algo actual (“me siento como cuando...”). le estoy dando claves de mi emoción actual al haber compartido experiencias comunes.

Cuando realizamos entrenamientos en expresión de emociones con personas que tienen dificultades severas y no se les ocurren comparaciones o metáforas, recetamos copiar, imitar, expresiones del mundo de las canciones o de la poesía (“dientes de perla”, “labios de rubí”). La copla española, los tangos, los blues, los boleros suelen expresar estados de ánimo con comparaciones.

Nos puede resultar ridículo, pero la realidad es que podemos graduar la expresión de nuestras emociones por medio de adjetivos, verbos, símbolos y comparaciones, y esto nos permite conseguir nuestros objetivos en relación a la situación o a la persona. El mensaje que queremos transmitir llegará con mayor impacto, de forma más emotiva y estaremos influyendo en la atención de los demás, comunicando la importancia que realmente tiene para nosotros.

Cuando notamos dificultades en la expresión de las emociones para entrenarnos puede ser útil **exagerar**. Hemos visto cómo los adjetivos desmedidos eran una de las tendencias de pensamiento que nos pueden perjudicar cuando aparecen en situaciones negativas. En estas situaciones seguiremos reestructurando las ideas exageradas. Pero exagerar en situaciones en que nos apetece hacerlo tiene varios efectos:

- Desinhibición: Me veo diciendo cosas que en otras ocasiones me daba vergüenza y por lo tanto podré elegir mi forma de expresarme cuando quiera sin sensación de ridículo.
- Efecto positivo en la persona que lo recibe y además ayuda también a su posible desinhibición (modelado en la expresión de emociones). Si utilizo palabras no habituales también enseño a utilizarlas.

Una forma de entrenar las exageraciones de manera socialmente aceptable es en la interacción con bebés o niños pequeños. Utilizamos diminutivos, exageraciones verbales, gestos amplios...

## **Aplicaciones de la expresión de emociones**

### **Sentir las cosas**

Estos ejercicios nos permiten conocer mejor nuestras emociones, ajustar aquellas que generan malestar y no son adaptativas y amplificar las que nos gustan. Podemos ejercitarlo sobre nosotros mismos, sobre otras personas, sobre situaciones, aficiones, etcétera.

Ser capaces de definir la emoción nos ayudará a notarla y sentirla (sentimos según pensamos). Ponerla en palabras, comunicarla, oírla en nuestro pensamiento, hace que alimente nuestra emoción, produzca una mayor capacidad de sentir y, lo más importante, podemos voluntariamente decidir sobre nuestras propias emociones, fomentarlas, cambiarlas o intentar eliminarlas.

### **Expresión de emociones sobre mí mismo**

Atender a mis emociones, a las cosas que me gustan y a las que me desagradan, me permite influir sobre ellas, pero además comunicarlas con sus matices, con la intensidad o importancia que tienen para nosotros. Por ejemplo, si me apasiona el cine, puede haber películas mejores o peores, pero cuando entro en una sala, me siento embargado por un clima de expectación, con la sensación de ir a meterme en una historia, poder vivirla, y



emocionarme con ella ¿Es lo mismo eso que decir simplemente que me gusta el cine? ¿Influirá esta forma de expresarme en las personas de mi entorno? ¿Pensarán en mí cuando oigan hablar de cine o piensen en ir a ver una película?. Normalmente disfrutamos cuando estamos al lado de alguien que se apasiona por algo.

Todos conocemos a algún coleccionista (cajas, ranas, sellos, etcétera). Si además de coleccionarlos cuando habla de esos objetos lo hace con la emoción y la pasión que le provocan, ante la vista de esos objetos o comentarios acerca de ellos, nos asalta la imagen de la persona, pensamos en ella (es bueno tener un cierto equilibrio en la expresión, sino puede ocurrir que los allegados le regalen sistemáticamente *el objeto* en todas sus celebraciones y llegue a tener la casa, por ejemplo, inundada de ranas...).

Dentro de este apartado podemos destacar:

- Saber y poder expresar lo que nos agrada en la vida, tiene que ver con la imagen que damos a los demás, que es un factor fundamental del atractivo social, de la amistad, del amor... En estos terrenos suele ser más apetecible estar con alguien capaz de emocionarse, de expresar sus sentimientos.
- Poder notar y expresar las emociones influye directamente en la autoestima. ¿Somos capaces de contar a los demás nuestros logros?

Si reconocemos en nosotros la tendencia a magnificar lo negativo y minimizar lo positivo, seremos incapaces no sólo de verlo nosotros mismos sino de transmitirlo a los demás. Evidentemente, volvemos al término equilibrado ya que también existen personas jactanciosas, prepotentes, vanidosas... que normalmente exageran sus éxitos o sólo hablan de ellos. La autoestima está relacionada con la visión que los demás tienen de nosotros y una gran parte de ese concepto dependerá de lo que les contamos.

Seguro que conocemos a alguna persona que a lo largo de su vida va alcanzando las metas que se propone, pero que al comentarlo le quita importancia, no les da valor.

En ocasiones puede ser que en algún círculo social la humildad sea un fuerte valor, y aunque la persona se sienta satisfecha, lo expresa de forma desvalorizada (voluntaria o automáticamente) por lo que consigue el *premio* de ser considerado modesto. Incluso consigue que el entorno dé más valoración a lo que ha realizado.

Poder hablar de nuestros propios logros y de la satisfacción que producen, insistimos, de forma equilibrada, permite darnos a conocer, influir en la imagen que damos a los demás y, por lo tanto, en nuestra consideración. Cuando ocurre algo negativo, desagradable, triste, tampoco es necesario contárselo a todo el mundo, pero tener la capacidad de expresar emociones negativas ante los amigos, de darles a conocer también las cosas que nos frustran, que nos causan dolor y nos lastiman, implica confianza, búsqueda de apoyo, posibles puntos de vista diferentes. Si esos malestares se desencadenan por el comportamiento de la otra persona, podemos comunicarle cómo nos sentimos y aumentar la posibilidad de producir cambios. Expresar las causas de nuestras aflicciones permite dar a entender a los otros qué cosas de la vida nos general insatisfacción (la desigualdad, la guerra, la violencia); al mismo tiempo que damos a conocer no sólo nuestros estados emocionales sino también nuestros valores y nuestra concepción del mundo.

## **Expresión de emociones sobre los otros**

Normalmente, las opiniones sobre los otros tienen cierto matiz emocional, dependiendo de la circunstancia, de la cercanía o lejanía social y afectiva sobre la persona. Cuanto más estrecha e importante es la relación, más emociones asociadas hay.

Poder comunicar nuestros sentimientos respecto a la otra persona implica la expresión de emociones positivas, decirle lo que nos gusta o nos hace sentir bien, y además tiene dos efectos generales: hacer sentir bien al otro y reforzar aquellas facetas de su persona o comportamiento que nos agradan, esta expresión es un factor importantísimo de satisfacción mutua en una relación.

Muchas parejas, con el tiempo, cuando la relación es suficientemente estable dejan de decirse las cosas... Suponen que el otro sabe lo que piensan y sienten. Esto lleva a más rutina y menos intensidad. En las relaciones de amistad socialmente puede parecer ridículo decir a un amigo que le queremos, pero es conveniente hacerlo.

Cuando realizamos grupos con personas que tienen dificultades en expresar o recibir emociones, siempre hacemos una pregunta: “¿Hace cuánto que no les dices a tus padres que les quieres?” (si tiene padres y les quiere). Mucha gente se ruboriza y aparecen comentarios del tipo: “Si voy done mi padre y le digo que le quiero, pensará que me pasa algo, pensará que le quiero sacar algo o que algo me ocurre...” ¿Por qué a algunas personas les da vergüenza expresar esos sentimientos a sus propios padres? La falta de costumbre y la aparición de pensamientos inadecuados referidos a la expresión de emociones, hace que se vea como algo forzado y vergonzoso. Pero es importante que se realce este entrenamiento y luego elijamos hacerlo o no.

Una forma de ejercitarse de manera gradual es fijar la atención en aquellas cosas que nos gustan de las personas de nuestro entorno. Comenzar expresando cosas poco comprometidas, como pueden ser formas de vestir, peinados, tareas que realizan... Este ejercicio tiene como finalidad empezar a oírnos diciendo cosas agradables de los demás. Cuando lo probemos, veremos lo positivo de los resultados en la interacción, y poco a poco lograremos ir ahondando en expresiones más íntimas: “Papá, igual no te lo he dicho desde que era pequeño pero te quiero, quiero agradecerte lo que has hecho por mí”. ¿Realmente le va a dar un infarto cuando lo oiga?

#### ESQUEMA:

- 1.- Utilizar la primera persona: Yo, A mi.....
- 2.- Ampliar nuestro repertorio de verbos y adjetivos de sentimiento.
- 3.- Describir los cambios fisiológicos.
- 4.- Utilizar símbolos, comparaciones o metáforas.
- 5.- Exagerar como forma de entrenamiento

#### Cómo aplicarlo:

Hacer una lista de situaciones o personas en donde observo que pueda haber dificultades.

Posteriormente prepararme, incluso ensayando delante de un espejo (recordemos la importancia de lo no verbal)

Finalmente expresar delante de la persona o ante temas que surgen en las interacciones.

### **3. – SABER CONVERSAR**

#### **1.- La Escucha Activa. Para comunicar, lo primero es escuchar**

→ Con la escucha, obtenemos información de nuestros interlocutores, sus opiniones, necesidades o quejas.

→ Cuando queremos interactuar, la comunicación ha de ser bidireccional. Además una buena escucha, como veremos, estimula a la otra persona a comunicarse con nosotros, a sentirse a gusto en nuestra presencia y se sentirá comprendido.

Para una buena comunicación, hay que empezar escuchando. **UN BUEN COMUNICADOR, ES UN BUEN ESCUCHADOR.**

Interesarnos por los otros es una clave en la comunicación, los demás necesitan sentirse importantes, sentirse atendidos, sentirse escuchados. Cuando a nosotros nos escuchan y muestran interés, la otra persona se convierte en atractiva, es reforzante de cara a lo que decimos, y además nos motiva a que sigamos hablando.

Cuando se analiza la comunicación, en muchas ocasiones observamos que los déficit aparecen por una falta de escucha, o porque la persona no se percibe escuchada. Hay veces en

que estamos pensando que responder a mitad de una frase del otro, nos anticipamos, vamos a lo nuestro, suponemos lo que vamos a decir: Ah! Ya se por donde vas.....

Analícemos, **¿Cómo es nuestra escucha?**. Para ello veamos cuales son los componentes de la escucha (de la necesidad de las personas de sentirse escuchadas).

¿Ha estado alguna vez delante de otra persona que cuando le queremos contar algo, no nos mira a la cara, no observamos ningún gesto de asentimiento, no escuchamos ningún sonido o nos pregunta por lo que nos interesa?

Si queremos una buena comunicación, tenemos que ser conscientes de que ser escuchando es una necesidad social, los efectos de una buena escucha son: aumentar la confianza, crear un clima cálido, ...

### **Componentes de la Escucha Activa**

La escucha no es algo pasivo, existen cosas que “hacer” mientras escuchamos:

#### **→ Lo no verbal**

- Mirar hacia la persona
- Hacer gestos de asentimiento / Sonidos de Asentimiento.
- Postura dirigida hacia la persona.

En general, adoptar nuestra comunicación no verbal para dar señales de escucha y atención.

#### **→ Preguntar**

Veremos como hacer preguntas. La pregunta demuestra el interés hacia el otro.

#### **→ Parafrasear**

Repetir alguna frase del que habla como forma de darle a entender que escuchamos y entendemos.

#### **→ Resumir**

El resumen implica haber escuchado, haber entendido y demostrárselo.

#### **→ Reforzar**

Si mi objetivo es que la persona siga hablando, hazle saber que me satisface.

En ocasiones nuestro objetivo sera distinto, cuando alguien me habla en exceso o no nos interesa el tema, todo lo anterior sobra, ya que lo ideal para ir reduciendo el exceso de la otra persona es ir Retirando la atención.

- No pregunto.
- No repito frases.
- Controlo mis elementos no verbales para no reforzar su discurso...

Por ello tengo que **tener claro mis objetivos**:

→ Cuando escuchar, cuando no, o cuando cortar o terminar una conversación.

## **Empatizar**

Empatizar se entiende habitualmente como “ponerse en el lugar del otro”, “ponerse en sus zapatos”. Esto es, comprender cuales son sus sentimientos, opiniones o emociones de otra persona en una situación determinada.

No implica pensar lo mismo que el otro, sino desde su perspectiva “tratar de entenderle”

En la empatia, se supone una buena escucha activa y frases del tipo:

- Entiendo que...
- Comprendo que...
- No me extraña que te sientas así.
- Yo en tu lugar estaría igual.
- Aunque no pienso de la misma manera, entiendo que viéndolo así te sientas...

La empatía implica para la otra persona, no solo sentarse escuchando, sino también notar que sus emociones son recogidas.

La empatía implica un nivel de comunicación más profundo.

## Resumir

### OBJETIVOS

- Mostrar interés por lo que nos dicen e incentivar a nuestro interlocutor para que siga hablando.
- Orientar a nuestro interlocutor para que se esfuerce en clarificar sus mensajes en el caso de que no le estemos entendiendo correctamente.
- Dar información a nuestro interlocutor de nuestra comprensión con lo que contribuimos a que se sienta relajado y “a gusto” en relación personal.
- Orientar el proceso solución de problemas y ayudar a nuestro interlocutor a desarrollar percepción de control sobre la situación.
- Centrar el tema de conversación en una discusión.
- Asegurarnos que hemos entendido un mensaje y/o queremos aclarar una información.

### COMPONENTES

- Cómo resumir.
  - “Si no te he entendido mal...”
  - “O sea, que lo que me estás diciendo es...”
  - “A ver si te he entendido bien, me estas diciendo...”
- Pedir al otro que confirme o exprese desacuerdo
  - “¿Es correcto?”
  - “¿Estoy en lo cierto?”
  - “¿Me equivoco?”
- Escuchar activamente la respuesta del interlocutor

### CUÁNDO UTILIZARLA

- Cuando se desea revisar la discusión de un tema específico.
- Cuando se desea terminar una conversación, entrevista, coloquio, reunión, etc.

## **El Arte de Hacer Preguntas**

### ***Una Habilidad Poderosa***

#### **¿Qué es preguntar?**

Son varias las definiciones que puede haber sobre el concepto de preguntar (indagar, interrogar con el objetivo de recibir información), pero la experiencia nos indica algo interesante y alternativo.

Cuando preguntamos, **“ponemos la cabeza de nuestro interlocutor en donde nosotros queremos”**.

Ahora Vd. esta leyendo esta página, si le formulo la siguiente pregunta:

¿Qué comió Vd. ayer?

Vd. puede elegir entre contestar o no contestar, incluso si contestase, puede elegir entre contestar la verdad o mentir..

Pero, seguramente “su cabeza se ha ido” hacia la comida de ayer.

Las preguntas funcionan como un estímulo que mueve sus neuronas, sus recuerdos, -ya que lo más posible es que Vd. no estuviera pensando en ese tema-.

Cuando pregunto, estímulo una parte del cerebro del interlocutor.

Las preguntas veremos, nos sirven para:

- Recoger información.
- Iniciar conversaciones.
- Interrogar.
- Comprobar mensajes recibidos.

#### **Tipos de Preguntas**

ABIERTAS: Son preguntas muy generales que permiten al interlocutor elegir la información que me va a dar.

CERRADAS: Preguntas concretas o específicas.

**Ejemplo:**

Puedo preguntar a un amigo:

“¿Qué has hecho este fin de semana?”

Es cerrada, respecto al tiempo (fin de semana), pero abierta respecto a la información que quiso conseguir:

“He puesto la cabeza de mi amigo” en el tiempo del fin de semana, pero es abierta en cuanto al contenido. Ya que puede elegir cualquier cosa ocurrida en el fin de semana.

Él, puede elegir entre contarme actividades de ocio, si ha dormido, si ha viajado, etc...

Si por el contrario le pregunto:

“¿Has hecho algún viaje este fin de semana?”

Hemos cerrado la pregunta, es concreta respecto a la acción y el tiempo.

Las preguntas abiertas, por lo tanto, facilitan la elección del interlocutor; la pregunta cerrada dirigen al interlocutor a nuestros objetivos más concretos.

Como uno de los componentes más importantes de la comunicación, vayamos observando los efectos del tipo de preguntas,

Entrenemos con nuestro entorno haciendo preguntas abiertas y cerradas, veremos sus efectos...



### **3.- Emitir Mensajes**

¿Es importante que los demás me conozcan?. La mejor forma es comunicándome, pero también existen componentes que facilitan el que la otra persona atienda y entienda lo que le digo. Para conseguir esto no basta sólo con hablar, ya que dependiendo del nivel de comunicación y la importancia del mensaje, es adecuado:

- Elegir el momento, e incluso “fabricarlo”, generando una situación propicia para ser escuchado.
- Utilizar un lenguaje no verbal de interés hacia la otra persona.
- Utilizar un lenguaje “entendible” por el otro.
- Comprobar a lo largo del mensaje si se va comprendiendo, y repetir si fuera necesario.
- Cuanto más corto es el mensaje, mejor se retiene.
- “Leer” las señales verbales y no verbales del interlocutor para adecuar nuestro mensaje.
- La información en términos positivos se percibe mejor.
- Ser concretos, no andarse por las ramas.

#### **Seamos reforzantes**

El Refuerzo Social es también una Habilidad de Emisión.

Entendemos por Reforzador, aquella situación que nos resulta agradable, que nos motiva. Dentro de la comunicación el Refuerzo Social, serían aquellas cosas que decimos o hacemos en la interacción con otras personas y que les suelen ser agradables.

El refuerzo social tiene que ver con la necesidad de las personas de sentirse apreciados, queridos, o bien de sentirse entendidos en las cosas que les importan o les gustan.

El refuerzo social es el reconocimiento de las cosas que me gustan del otro, no confundamos el reforzar de forma sincera y honesta, con el halagar por halagar o falsear esos agrados que nos son ciertos, no es adular, no es decir lo que el otro quiere oír.

Cuando somos capaces de decir a los otros lo que nos gusta, lo que nos satisface, tiene como efecto:

- Resultar una persona agradable y por lo tanto más atractivo socialmente .
- Que la otra persona sepa que es lo que me gusta de su forma de ser y normalmente esto hace que aumente la posibilidad de que se repita ese comportamiento.

**Ejemplo:** Reforzar las comidas que hace la madre.  
Un trabajo bien hecho.

Pongámonos en el otro lugar:

¿Cómo nos sentimos frente a alguien que es capaz de decirnos las cosas que le gustan de nosotros?

Cuando observamos que lo que nos dice es cierto, ¿qué efecto tiene sobre nosotros?

Piense si es importante decirle a nuestra pareja lo que nos gusta. Hay parejas, que con el paso del tiempo dejan de decirse lo que les gusta, porque “ya lo sabe, se lo he dicho muchas veces...”. Con el tiempo dejamos de “Reforzarnos” y las emociones decaen, cuando no es que nos decimos más las cosas negativas que las que nos resultan agradables.

He aquí una sugerencia para entrenar o mejorar una capacidad reforzante.

Durante una semana, fíjese en las personas importantes para usted de su entorno: pareja, familia, amigos o compañeros de trabajo... Si estas personas dicen o hacen algo agradable para usted ¡Háganselo Saber!. Conseguirá dos objetivos:

- 1.- Ser persona agradable para el otro.
- 2.- Conocerá mejor que cosas le agradan a usted.

También puede ser que se quiera reforzar no algo que ha ocurrido en el momento, sino otras cosas que habitualmente valora de las personas de su entorno, para no olvidarnos, haga este registro:

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
PAREJA						
FAMILIA						
AMIGOS						
TRABAJO						

## **Tipos de reforzadores sociales**

### **Verbales**

Bien	Exactamente	Fabuloso
Correcto	Buen Trabajo	Estupendo
Magnífico	Bien Pensado	Muy Interesante
Gracias	Me satisface	Eso es inteligente
Te quiere	Muéstraselo a papa	

### **Faciales**

Sonreír	Mostrar interés / Sorpres
Guiñar	Reír, etc...

### **Contacto Físico**

Tocar	Abrazar
Retener la mano	Estrechar la mano
Caricias	Sentarse en el regazo

## **Habilidades de Emisión**

### **¿Por qué dar información?**

Sin duda habrá tenido necesidad de afrontar situaciones en las que esperaba funcionar o actuar con un déficit de información, esto es, cuando no tiene toda la información necesaria para tomar una decisión o resolver un problema. El resultado es que habrá tomado, con probabilidad, decisiones desafortunadas o, al menos, habrá afrontado el problema con una gran dosis de ansiedad. Si el contexto o la situación en la que ha tenido que hacer frente a un problema con déficit de información es especialmente crítico, sin duda su ansiedad puede perturbarle aún más. Por el contrario, cuando usted ha contado con información valiosa y pertinente para afrontar sus problemas, sin duda su sensación de competencia y confianza en resolverlos habrá aumentado considerablemente.

Ser conscientes de que todos los miembros de un grupo de trabajo ya sea en su Institución Pública o en una Empresa Privada desean información para conocer lo que se espera de ellos y saber lo que hacer. Ofrecer información con un tono de voz interesado y tranquilizador, no de una manera rutinaria y mecánica, puede reforzar los efectos reductores de la ansiedad.

Por otra parte, la ausencia de información, su no comprensión u olvido puede conllevar consecuencias negativas.

### **Objetivos**

- Que el interlocutor esté atento.
- Que el interlocutor comprenda.
- Que el interlocutor retenga y memorice los mensajes.
- Que el interlocutor se muestre “receptivo”.
- Que el interlocutor se sienta “a gusto”.

### **Componentes**

- Elegir el momento adecuado.
- Preparar la situación.
- Utilizar el mismo código. Lenguaje descriptivo.
- Utilizar elementos no verbales que susciten atención.
- Poner ejemplos.
- Comprobar si se va comprendiendo.
- Dejar el canal abierto para que pregunte el interlocutor.
- Enfatizar la importancia de lo que se dice.
- Usar palabras y frases cortas.
- Repetir.
- No hablar atropelladamente.
- Utilizar “mensajes Yo”.

## **Dar información útil**

### **Objetivos**

- Proporcionar al interlocutor las claves necesarias para modificar un comportamiento.
- Facilitar el aprendizaje.
- Corregir errores o reducir los comportamientos inadecuados en el interlocutor.

### **¿Qué hacer?**

- Describir específicamente los comportamientos que considero adecuados.  
Comenzando por dar información positiva acerca de lo correcto de las ejecuciones.
  - Me ha gustado...
  - Deseo felicitarte por ...
  - Has hecho muy bien...
- Sugerir alternativas de cómo mejorar lo incorrecto de las ejecuciones.
  - Podrías mejorar si...

### **¿Cuándo?**

- Para incentivar a nuestro interlocutor en un proceso de aprendizaje.
- Corregir ejecuciones inadecuadas de comportamientos no deseables.

**DAR INFORMACIÓN ÚTIL: *Incrementa la velocidad del aprendizaje***

## 4.- Habilidades de Conversación

Hasta ahora, hemos estado desarrollando algunos componentes de la comunicación, con lo visto hasta ahora ya tenemos elementos para plasmarlos en situaciones reales, para ello empezamos por el principio, y veamos algunos componentes para **“Iniciar Conversaciones”**.

Una vez iniciada una conversación, es útil saber **“Mantener Conversaciones”**.

No siempre hablamos del mismo tema, o tenemos interés en tratar otros temas, será útil por lo tanto **“Saber Cambiar de Tema”**.

De igual forma, en algún momento, nos interesará saber como **“Cerrar o Terminar Conversaciones”**.

### Iniciar Conversaciones

Siempre que estamos en relación con alguien, existen cosas en común (**“lo común predispone a la comunicación”**). Lo común puede ser algo muy específico de la persona con la que en ese momento me relaciono.

EJEMPLO: Ambos somos coleccionistas de sellos, puede ser un tema para iniciar, ya que supone un cierto interés, determinados conocimientos, etc.

Pero también podemos encontrarnos con alguien del cual no sabemos de sus intereses, “siempre hay algo en común”.

El hablar del tiempo, tema socorrido, puede ser un tema para iniciar conversaciones, no por el tema en sí, sino por que seguro que es “algo” en común en ese momento.

- En una parada de autobús, aunque no conozcamos de nada a la persona que tenemos al lado, pero nuestro objetivo es entablar conversación, ¿ qué elementos comunes tenemos?:
  - El autobús: los transportes públicos, la espera, el lugar de la parada, la calle donde estamos, etc... , y el tiempo...
- En un lugar donde se escucha música:
  - El tipo de música, el local, la decoración, el tipo de gente, etc...

Evidentemente, con personas conocidas, es más sencillo, ya que los conocemos, no hay que “romper el hielo”.

Con personas desconocidas no tenemos información, y hay veces que teniendo como objetivo comunicarnos, aparecen pensamientos: “¿y qué digo...?, ¿de qué hablo?.....

**Miremos hacia fuera**→ El entorno nos da pistas para iniciar la conversación.

Dos claves para el inicio de conversaciones:

- Preguntas abiertas.
- Información gratuita o Autorrevelaciones.

### **Las preguntas abiertas:**

Ya se han explicado anteriormente, preguntas que permiten a la otra persona elegir que información nos quiere dar.

### **La Información Gratuita:**

También llamada Autorrevelaciones.

Es dar nuestra opinión, nuestro punto de vista o nuestro comentario, aunque no me lo pregunten.

El objetivo es que la interacción no se convierta en un interrogatorio.

Un ejemplo que esta bastante generalizado en adolescentes, y que en muchas ocasiones se mantienen en la edad adulta:

→ Dos jóvenes en un lugar donde se escucha música, en donde uno de ellos quiere entablar conversación con otro u otra joven:

Ejemplo de pregunta cerrada sin Información Gratuita:

- 1.- Hola!
- 2.- Hola!
- 1.- ¿Vienes mucho por aquí?
- 2.- A veces.
- 1.- ¿Te gusta la música?
- 2.- Sí
- 1.- ¿Estudias?
- 2.- Sí
- etc.....

Como decimos podemos convertir la interacción en un interrogatorio.

Hagamos este mismo **ejemplo** con mezcla de preguntas abiertas y cerradas, y añadamos información nuestra “aunque no nos la pida”.

1.- Hola!

2.- Hola!

1.- Suelo venir por este sitio, y no te había visto , ¿Sueles venir por aquí?

2.- A veces.

1.- A mi me resulta un sitio agradable, y también me gusta la música que ponen, ¿Qué tipo de música te gusta a ti?

2.- A mi me gusta el Rock.

1.- También me gusta a mí.

¿Qué grupos o cantantes de Rock te gustan?

etc.....

### ¿Qué diferencias observamos?

1.- Si la otra persona es algo callada, con las preguntas cerradas “le obligamos a contestarnos casi con un Si o un No”.

Con las preguntas Abiertas, podemos conseguir más información o información sobre aspectos que le interesan a la otra persona.

2.- El dar información gratuita, ha eliminado la sensación de interrogatorio, fomentamos la interacción en una conversación.

Por supuesto, existen algunos elementos básicos en el tema de iniciar conversaciones. Elementos consensuados como:

- El saludo y/o presentarnos cuando la ocasión lo requiere

También podemos prescindir del saludo y/o la presentación, en situaciones como la parada del autobús, en una sala de espera... etc., puede ser más adecuado **“soltar un comentario al aire”**: ¡Cuánto tarda este autobús!, ¿Sabe Vd. Cada cuanto tiempo pasa?

Si lo hiciéramos saludando y presentándonos, podría ser inadecuado, chocante, ya que no es un uso habitual en esas ocasiones.

Imaginemos: parada de autobús, persona desconocida esperando a nuestro lado, y la abordamos: “Hola buenos días, me llamo Federico (e incluso intento estrechar la mano) ¿sabe cada cuanto pasa el autobús?

¿ ?



En el siguiente apartado, veremos como mantener conversaciones después de iniciadas, pero para ir andando por el camino de las mejoras de nuestras habilidades, propongámonos unas tareas sencillas:

Se aconseja realizar estas tareas aunque no se tengan dificultades, ya que no está demás observar también nuestros comportamientos satisfactorios.

## **Mantener Conversaciones**

### **Como sacar temas de conversación**

Una vez iniciada una conversación, las preguntas abiertas y la información gratuita permiten que los temas puedan ir surgiendo de forma espontánea, pero existen personas que comentan que su mayor dificultad consiste en “no saber de que hablar”. Esto implica, que se bloquean, se callan y la conversación decae.

Veremos en un instante como cambiar de conversación, pero también se puede entrenar el sacar temas de conversación:

### **Temas de Conversación**

- Siempre podemos hablar de lo que conocemos de forma directa:
  - De nosotros mismos. Nuestras circunstancias.
    - Trabajo.
    - Estudios.
    - Lugar donde vivimos.
    - Amistades.
    - Aficiones.
- Podemos hablar de temas de actualidad y dar opiniones, para ello:
  - Leer la prensa.
  - Oír noticias.
- Podemos hablar de actividades:
  - Películas / Deportes.
  - Libros leídos.
  - Actividades de fines de semana.

En realidad, no es tan cierto que no tengamos temas de los que hablar, sino que nos bloqueamos pensando ¿qué decir?... Si esto nos ocurre, hagamos un listado de posibles temas, veremos que la lista puede ser muy amplia, cuando notemos cierto

bloqueo, vayamos mentalmente a nuestra lista y junto con la técnica de cómo cambiar de tema, introduzcamos el contenido en el que estamos pensando.

## **La Verborrea**

La palabra verborrea, ha tenido históricamente una connotación negativa, entendida como la información excesiva poco relevante, pero en esta ocasión podemos entrenarla, sobre todo aquellas personas que piensan de sí mismas que tienen “poca facilidad de palabra”, que son muy escuetas a la hora de hablar o dar información y que les gustaría poder ampliar su “cantidad” de comunicación.

### **Se sugiere como ejercicios:**

- Estando a solas elegir un tema cualquiera, y durante uno o dos minutos tratar de hablar sobre el contenido: El tema no tiene que ser algo sobre lo que sabemos o somos expertos, todo lo contrario, elegir temas generales sobre los cuales tal vez nunca hayamos hablado, **por ejemplo:**
  - Hablar durante dos minutos sobre los picaportes de las puertas:  
¿Qué podemos decir?, sin ser expertos.....
    - Formas.
    - Tamaños.
    - Utilidad.
    - Colores.
    - Cómo son los de nuestra casa / trabajo.
    - Cómo nos gustan.
    - Algunos que nos hayan llamado la atención.
    - Materiales de que están hechos.
    - Etc.....

Si realmente no nos bloqueamos, podemos decir muchas más cosas de las que imaginamos sobre los picaportes.

### **¿Cuál es el objetivo de este ejercicio?**

Evidentemente, no el de hacernos unos pesados, este ejercicio genera “fluidez verbal” o la capacidad de relacionar cosas, personas, situaciones u opiniones sobre un tema central.

Entrenemos a diario sobre los objetos o situaciones más diversas. Sorprende cuando se realiza que es un ejercicio divertido y acostumbramos a nuestras neuronas a conectarse con más amplitud y rapidez.

## **Tareas para casa**

- 1.- En casa, viendo la tele, o comiendo, iniciar y mantener una conversación, con algún familiar (padre, hermanos, cónyuge, etc.)
  
- 2.- Practicar el ejercicio de verborrea. Cuando viajemos en metro o autobús; cuando estemos en casa sentados; o en cualquier momento que estemos parados, miramos a algún lado, y lo primero que veamos, hablamos durante un minuto de ello.
  
- 3.- En una tienda de ropa se puede preguntar muchas cosas sobre artículos, tejidos, etc....
  
- 4.- Decir ¡Hola!, buenos días..., a la gente que nos encontramos en nuestro trabajo, estudio, tienda, etc. No importa que no nos respondan.
  
- 5- Conversación con cualquier vecino. Si se tiene confianza con algún vecino, ir a su casa, y preguntarle o pedirle algo.
  
- 6- Cuando entremos a un bar, cafetería o restaurante, iniciar y mantener una conversación con el camarero.
  
- 7- En el supermercado iniciar y mantener una conversación con el gasolinero. Si se utiliza el transporte público, iniciarla en el metro, autobús, etc; con la persona que se tenga al lado.
  
- 8- Otras.....  
(Se aconseja incluir aquí, aquellas situaciones que nos son más difíciles para ir entrenando progresivamente)

## Iniciar y Mantener Conversaciones

<i>DÍA</i>	<i>DONDE</i>	<i>CON QUIÉN</i>	<i>OBSERVACIONES</i> <i>(Que comportamientos son adecuados y cuáles son mejorables)</i>

## Cambiar de tema

Una vez iniciada la conversación, no debemos hablar todo el rato del mismo tema, será adecuado ir sacando temas.

También nos puede ocurrir que durante una conversación tengamos interés en hablar de un tema distinto o bien no queremos tocar un tema, saber cambiar de tema nos da la posibilidad de dirigir la conversación hacia nuestro objetivo.

Existen varias formas para cambiar de tema, pero antes tenemos que saber que nivel de profundidad esta teniendo la conversación.

### Tres formas de Cambiar de Tema

**1.- Al Hilo** → Cuando estamos hablando de cualquier tema, existen otros muchos relacionados directamente:

- Hablando de una película determinada, preguntémonos posibles temas relacionados directamente:
  - El cine en sí.
  - La sala de cine.
  - Los actores.
  - Cualquier objeto o situación de la película.
  - El género de la película (policíaca, aventuras, romántica,...)

Existen palabras clave que nos pueden ayudar a realizar el cambio:

- Por cierto... la película se rodo en una isla...
- A propósito, el actor X ...
- Te fijaste en el coche que sacaba...
- El vestuario me encanto...

Después de hacer este cambio, podemos seguir hablando de islas, coches, actores, o vestuario...

**ENTRENAMIENTO:** En nuestras conversaciones habituales y superficiales, busquemos temas relacionados y ejercitémoslos.

**2.- “A Saltos...”** → En ocasiones queremos sacar un tema que no tiene relación directa ninguna con lo que estamos hablando,

## *¿Qué podemos hacer?*

Si ya hemos entrenado el cambio “Al Hilo”, unamos varios hilos.

Estamos hablando de una película romántica en la que no aparece ningún coche, pero en mi objetivo está el hablar de coches con quienes estoy y al mismo tiempo no quiero cortar o interrumpir directamente la conversación. Busquemos 3 o 4 saltos relacionados entre ellos.

Película Romántica → El paisaje → (del paisaje podemos hablar del de la película o de otros que nos gusten – información gratuita (ej.: una playa)) playa → vacaciones → como llegar → ir en coche.

¡A propósito de coches!

El cambio del tema a saltos es una potente habilidad que nos permite, hablar de las cosas que nos interesan, o desviar la conversación.

ENTRENAMIENTO → Dos formas para entrenar esta habilidad que además genera lo que se denomina “Agilidad Mental” o la capacidad de relacionar cosas o temas y ampliar los ejercicios de verborrea ya descritos.

Si observamos que no tenemos esa agilidad mental, recordemos que es una habilidad que se puede aprender: observando, imitando, o entrenado por nosotros mismos:

1.- En Soledad: En momentos en los que estamos solos paseando, conviviendo, en casa... fijémonos en un objeto del entorno y pensemos en otra cosa que no tenga nada que ver...

Ejemplo: Vemos una farola en la calle, y queremos llegar a hablar del Quijote:

- No nos damos prisa por llegar en pocos saltos, ya que se genera un mejor entrenamiento haciendo varios saltos.
- No existe una sola dirección para llegar al tema, son ilimitadas las posibles relaciones.

Farola → Luz → Iluminación en las casas → Ahora electricidad → Antes velas → petróleo → aceite → como sería la vida sin electricidad → cómo estudiarías o escribirías → como lo harían los grandes escritores:

“Me imagino a Cervantes con vela escribiendo El Quijote...”

2.- Con Gente: Nos planteamos una serie de temas o palabras a sacar en la conversación, cualquiera que sea el tema del que se hable y sin prisas ir tomando la palabra, haces un cambio. Hacer preguntas para involucrar al interlocutor en el mismo tema. Dar información gratuita, dar otro cambio y así sucesivamente.

Ejemplo: Con un grupo de amistades se está hablando de un posible viaje en grupo a la playa el próximo fin de semana, y para entendernos quiero sacar un tema que no tenga nada que ver con lo que estamos hablando, como coches de Formula 1:

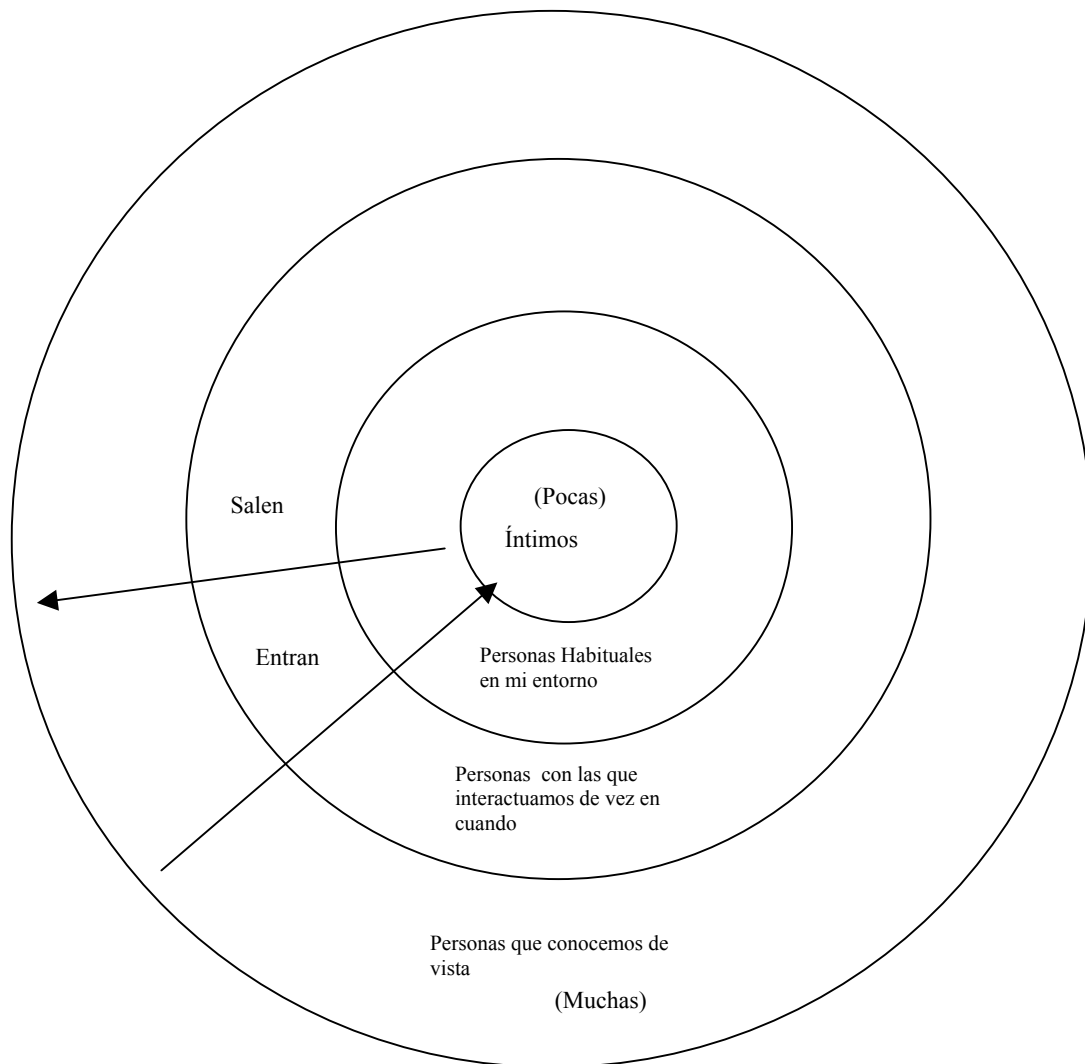
→ Viaje a la playa → (Autorrevelaciones) retomo la idea de hacer un viaje en grupo → puedo hablar de otros sitios a los que no me gustaria ir en grupo: ¿preguntas abiertas? ¿qué os parecería...?

- Hemos metido a la gente en hablar no del sitio sino de viaje en grupo.
- (Autorrevelación) → me encantan las carreras y me gustaría poder ir con vosotros...
- Soy forofo de la Formula 1.¿Por cierto...?

Estos dos elementos –Al hilo y A saltos – suelen ser más útiles en momentos de conversación superficiales y de tipo medio.

Cuando estamos en una conversación profunda o interna, el cambio de tema de esta forma puede resultar frívolo o molesto por el interlocutor (recordemos que son temas más prolongados en el tiempo y con mayor profundidad o intimidad), por eso también podemos utilizar la estrategia de **Cortar y Cambiar**. Veamos ahora como cerrar o terminar conversaciones.

## Niveles de Conversación – Niveles de relación



Las relaciones sociales se van estructurando en diferentes niveles. Nuestro mejor amigo en un momento no era más que una cara en el colegio o en nuestra clase, las circunstancias hicieron que tuviéramos una mayor relación. En esa relación los efectos globales para ambos fueron agradables y la fomentamos voluntariamente. Comenzamos a comentar más cosas, nos hacemos habituales, vamos a nuestras casas, al cine, etc., hasta que nos hacemos “Amigos Intimos”.



Nuestra pareja inicialmente pudo ser una persona a la que apenas conocíamos, fomentamos la relación, aumentamos la frecuencia, hasta llegar a estar unidos.

También alguno de nuestros mejores amigos ha podido pasar a la esfera más exterior, nos cambiamos de barrio, hicimos otras amistades, empezamos a fomentarnos menos y ahora solo nos felicitamos por Navidades. Nuestra primera pareja pudo pasar de la relación más íntima a no volver a verla más.

Por ello también la necesidad de saber manejarnos en diferentes niveles de comunicación: así desde lo más superficial hasta lo más íntimo o profundo en donde expresar nuestras emociones sea un elemento de conocimiento y mantenimiento de la relación.

Estas habilidades nos permiten tanto profundizar en las relaciones que inicialmente son superficiales como el discriminar a que personas le ofrecemos nuestra confianza y nuestros secretos, de manera que también podemos, ante situaciones en las que otras personas quieren que la relación sea más íntima, mantenernos en un nivel más superficial o de tipo medio.

En las **conversaciones superficiales** los temas se tratan de forma general, distendido, es un nivel de opinión o comentarios globales y pueden ser interacciones muy breves. La propia dinámica hace que se cambie fácilmente de un tema a otro, y los temas suelen ser de corta duración.

En las **conversaciones de tipo medio**, ya hay más opiniones personales, el tema se mantiene más en el tiempo y aparecen elementos de posicionamiento o compromisos, ideas, valores o actitudes.

En las **conversaciones de tipo profundo o íntimo**, la profundidad de la conversación implica, normalmente, que haya más tiempo dedicado al tema, más opiniones personales. Es el campo en el que las emociones más íntimas aparecen.

La diferencia entre profundo o íntimo, se establece por el grado de relación entre las personas, podemos hablar con un colega de trabajo sobre un tema “en profundidad”, sin tener que llegar a la intimidad, o bien, tener una conversación con alguien cercano en donde la relación se hace “íntima”, nos mostramos como somos, con nuestros sentimientos.

La habilidad de saber cambiar de niveles tiene una serie de beneficios:

- Profundizar en relaciones personales.
- Salirnos de intentos del otros de profundizar en temas que no queremos.

¿Alguna vez ha estado con una persona, que sin apenas conocerla nos damos cuenta que en menos de media hora le hemos contado nuestra vida sin darnos cuenta y sin ser un objetivo nuestro?

## Cerrar Conversaciones

En ocasiones, nuestro interlocutor puede estar muy interesado en hablar de un tema, pero mi objetivo es diferente, hablar de otro tema o cerrar la conversación, terminarla, sin que por ello la otra persona se incomode.

Recordemos que la Empatía es saber ponerse en el lugar del otro, utilizaremos este componente para cerrar adecuadamente una conversación.

### *Tres Pasos:*

#### *1.- Ponerse en el lugar del otro y captar su atención.*

Te veo muy interesado en este tema. Incluyendo la posibilidad de resumir...

#### *2.- Expresar claramente mi objetivo:*

- Tengo mucho interés en hablar contigo de este otro tema (si se utiliza la técnica para cambiar de tema)
- En este momento tendría que marcharme (si se trata de cerrar)
- Tenía pensado ponerme a estudiar.

#### *3.- Dar alternativas:*

***Las Alternativas: clave para resolver conflictos de objetivos o intereses.***

Busca todas las alternativas posibles para conseguir mi objetivo, teniendo en cuenta el del otro.

Si te parece: te comento lo que estoy pensando, y luego seguimos hablando de lo tuyo (si lo que quiero es cambiar el tema en ese momento)

Si te parece: lo dejamos ahora y quedamos en otro momento para seguir hablando (si lo que se quiere es cerrar la conversación)

Para cerrar conversaciones, también es adecuado manejar algún aspecto de lo no verbal y de la Escucha Activa. **Recordemos:**

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- No hacer preguntas.</li><li>- Retirar algunas señales de atención.</li><li>- Resumir lo que ha dicho para hacer el cambio o cerrar.</li><li>- Empatizar con sus intereses</li><li>- Captar su atención para introducir lo que quiero decir.</li><li>- Dar alternativas</li></ul> |
|--|

**Entrenar:** Cerrar conversaciones siguiendo los tres pasos en situaciones cotidianas-sencillas. De cualquier forma, cerrar conversaciones puede ser un elemento de conflicto cuando la otra persona quiere seguir hablando, por ello, entendemos mejor el uso de las alternativas en el próximo apartado en donde veremos como resolver conflictos interpersonales cuando los objetivos son distintos.

### **Resúmenes. Habilidades de Conversación**

- Lenguaje en términos positivos.
- Reforzar.
- Empatía (entendiendo que... / comprendo que...).
- Describir, concretar.
- Expresar sentimientos personales.
- Utilizar el pronombre personal “yo”.
- Sugerir alternativas.
- No herir sentimientos.
- No rechazar bruscamente.
- Utilizar paráfrasis.

## **RESUMEN ESCUCHAR-EMITIR**

- Empatizar, ponerse en el lugar del otro.
- Dar señales no verbales de escucha
  - Asentir.
  - Proximidad.
  - Gestos.
  - Posturas.
  - Contacto visual.
- Dar señales verbales de escucha.
  - Sonidos (uh, uhmm, etc...)
  - Parafrasear.
  - Resumir.
  - Preguntar.
- No anticipar lo que el otro va a decir.
- No cortar.
- Reforzar al otro por hablarme.

## **DAR INFORMACIÓN ADECUADAMENTE**

- 1.- Buscar un momento adecuado.
- 2.- Describir concretamente.
- 3.- Comunicación en términos positivos.
- 4.- Adecuar lenguaje verbal y no verbal.
- 5.- Reforzar por la escucha.

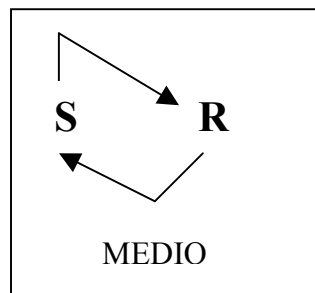
### III. EVALUAR NUESTRO COMPORTAMIENTO

Cuando notemos algún malestar en la interacción social, y pensemos que nos gustaría cambiar, es importante conocernos y evaluar nuestro comportamiento.

La observación y evaluación de nuestro comportamiento nos permite varias cosas:

- 1.- Comprobar que conductas “funcionan” con las que nos sentimos satisfechos y por lo tanto, nuestro objetivo será mantenerlas.  
Además, también incide en nuestra autoestima, el repasar de vez en cuando que comportamientos nos son eficaces.
- 2.- Comprobar nuestros déficit y excesos para poder trabajar sobre ellos y cambiar de cara a nuestros objetivos, y por lo tanto, aumentar nuestra satisfacción en las relaciones sociales.
- 3.- Comprobar que comportamientos me gustaría adquirir de nuevo, ya que no han estado en nuestro repertorio o bien cuales eliminar.

Cuando evaluamos nuestro comportamiento volvemos a tener presente el esquema de interacción:



Ya que no siempre nos comportamos igual, según las personas con las que interactuamos, y según el momento o el medio en el que se produce la interacción.

→ Aunque somos los mismos, no nos comportamos igual con nuestra pareja o nuestros amigos; cuando estamos en la intimidad que cuando estamos con más gente o con familiares.

**Por lo tanto:** Observemos que, según con qué persona o según en que situación, nuestro comportamiento varía y los posibles déficits o

excesos, puede que solo aparezca en determinadas situaciones o con determinadas personas.

También puede ocurrir que esos déficits o excesos aparezcan de forma generalizada en casi todas las ocasiones.

Tengámoslo en cuenta para plantearnos cambiar.

## EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Se propone elegir tres o cuatro aspectos de la comunicación no verbal, por ejemplo:

- Contacto visual.
- Gestos de la cara, manos,...
- Contacto físico.
- Tonos de la voz.

Y observarlos en determinadas situaciones:

- Con personas conocidas.
- Con desconocidos.
- Con amigos.
- En el trabajo.

Si ya tenemos presente alguna situación que nos resulta más insatisfactoria, pongámosla en el siguiente cuadro.

SITUACIÓN	1	2	3	4	OBSERVACIONES
Con Conocidos					
Con Desconocidos.					
En mi trabajo.					
Con mi Familia					
Otras Situaciones...					

1. Tono de voz adecuado.
2. Contacto visual adecuado.
3. Contacto físico adecuado.
4. Gesto (Rostro, manos, cuerpo, piernas).

Evaluar de 1 a 5.

1. Completamente inadecuado.
2. Relativamente inadecuado.
3. Adecuado
4. Bastante adecuado.
5. Muy adecuado.

A veces podemos tener dificultades para autoobservarnos o bien para evaluar la adecuación de nuestro comportamiento.

### **¡PREGUNTEMOS A NUESTRO ENTORNO!**

Podemos preguntar a personas de nuestra confianza como se nos percibe desde fuera, expresándoles nuestra intención de cambio, y que con sinceridad, nos comenten aquellos aspectos que resultan adecuados o inadecuados de nosotros mismos. Podemos tomar nota y volver a observarnos desde esa perspectiva.

En el siguiente apartado comenzaremos a desarrollar algunos componentes verbales para diferentes situaciones, desde comenzar una conversación hasta las habilidades para resolver conflictos.

Componentes que también evaluaremos, pero en lo visto hasta ahora ya existen componentes que podemos evaluar.

Volvamos a “Elementos distorsionadores del mensaje”, y en cada Item, ponemos a reflexionar si existe alguno en nuestro comportamiento, si es algo generalizado o bien se da con ciertas personas.

También podemos evaluar nuestro comportamiento de escucha; nuestra habilidad para reforzar o nuestros componentes de cómo damos información o cómo hacemos preguntas, o en determinadas circunstancias.

## **ESCALA DE ASERTIVIDAD DE RATHUS**

La Escala de Rathus, es una escala clásica para detectar déficit o excesos asertivos en diferentes situaciones. La puntuación total nos puede servir para ir evaluando nuestro comportamiento a medida que avanzamos el entrenamiento, así mismo cada ítem puede ser un objeto de entrenamiento.

### **Escala de Asertividad de Rathus**

Indique, mediante el código siguiente, hasta que punto le describen o caracterizan cada una de las afirmaciones de la lista.

- + 3 muy característico en mí, muy descriptivo.
- +2 bastante característico en mí, bastante descriptivo.
- +1 algo característico en mí, ligeramente descriptivo.
- 1 algo raro en mí, poco descriptivo.
- 2 bastante extraño en mí.
- 1 muy poco característico en mí.



1. Mucha gente parece ser más agresiva y asertiva que yo.	16. He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto.
2. He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.	17. Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.
3. Cuando la comida que me han servido en el restaurante no esta hecha a mi gusto, me quejo al camarero/a.	18. Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi propio punto de vista.
4. Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aún cuando me hayan molestado	19. Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.
5. Cuando un vendedor se ha molestado mucho most4rándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir “no”.	20. Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.
6. Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.	21. Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.
7. Hay veces en que provoco abiertamente una discusión.	22. Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, le busco cuanto antes para poner los puntos sobre las íes.
8. Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.	23. Con frecuencia paso un mal rato al decir “no”.
9. En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.	24. Suelo reprimir mis emociones antes que hacer una escena.
10. Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños.	25. En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.
11. Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.	26. Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder.
12. Rehuyó telefonar a instituciones o empresas.	27. Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte.
13. En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.	28. Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención.
14. Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.	29. Expreso mis opiniones con facilidad.
15. Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.	30. Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.

Rathus S. A30-Item Schedule for Assessing Assertive Behaviour. Behaviour Therapy.1973

Esta escala nos da información sobre cuestiones que nos gustaría cambiar a nivel cualitativo y las puntuaciones nos permiten ir valorando nuestros cambios ya que podemos aplicárnoslo en las diferentes fases del entrenamiento.

## LA ESCALA DE GAMBRILL

Nos permite medir dos variables al mismo tiempo:

- La ansiedad percibida.
- El comportamiento que se realiza.

Como en las anteriores, nos sirve de evaluación inicial y puede servirnos para ir viendo avances, y también cada ítem puede convertirse en un objetivo de entrenamiento.

### Instrucciones y elementos del cuestionario de aserción.

Muchas personas tienen dificultades para hacer frente a las situaciones interpersonales que les exigen autoafirmarse de alguna manera; por ejemplo, rehusar una proposición, pedir un favor, hacer cumplidos, expresar aprobación o desaprobación, etc. Por favor, indique en que medida experimenta usted incomodidad o ansiedad en cada una de las situaciones que se describen más abajo, utilizando el espacio que precede a cada descripción. Emplee la siguiente escala para indicar su grado de ansiedad:

- 1= en absoluto
- 2= un poco
- 3= bastante
- 4= mucho
- 5=muchísimo

A continuación, lea la lista por segunda vez o indique después de cada descripción la probabilidad de que usted emitiera esa respuesta si realmente se enfrentará a esa situación. Por ejemplo, si usted raramente se disculpa cuando comete una falta, podría un "4" a la derecha de la situación. Emplee la siguiente escala para indicar la probabilidad de respuesta:

- 1= siempre lo hago
- 2= habitualmente
- 3= aproximadamente la mitad de las veces
- 4= raramente
- 5= nunca

**Nota.-** es importante que tape las puntuaciones de ansiedad (a la izquierda de las descripciones) mientras indica la probabilidad de respuesta. De lo contrario, una puntuación podría contaminar la otra y no se obtendría una evaluación realista de su conducta. Para hacerlo correctamente, coloque una hoja de papel sobre las puntuaciones de la izquierda mientras lee las descripciones por segunda vez.

<b>Grado de Ansiedad</b>	<b>Situación</b>	<b>Probabilidad de respuesta</b>
	1. Decir que no cuando te piden prestado el coche	
	2. Hacer un cumplido a un amigo.	
	3. Pedir un favor a alguien.	
	4. Resistir ante la insistencia de un vendedor.	
	5. Disculparse cuando cometes una falta.	
	6. Rehusar una invitación a una cita o a una reunión.	
	7. Admitir que estás asustado y pedir que te comprendan.	
	8. Decir a una persona con la que mantienes una relación íntima que algo de lo que está haciendo o diciendo te molesta.	
	9. Pedir un ascenso.	
	10. Admitir tu ignorancia sobre algún tema.	
	11. Decir que no cuando te piden dinero prestado.	
	12. Hacer preguntas personales.	
	13. Cortar a un amigo demasiado parlanchín.	
	14. Pedir críticas constructivas.	
	15. Iniciar una conversación con un desconocido.	
	16. Hacer un cumplido a una persona de la que estás enamorado o por la que estás interesado.	
	17. Pedir una cita a alguien.	
	18. Pedir una cita a alguien que ya te rechazó en otra ocasión.	
	19. Admitir tus dudas sobre algún aspecto que se esté discutiendo y pedir que te lo aclaren.	
	20. Solicitar un empleo.	
	21. Preguntar a alguien si le has ofendido.	
	22. Decir a alguien que te cae bien.	
	23. Exigir que te atiendan cuando te hacen esperar más de la cuenta (p.ej.: en un restaurante)	
	24. Discutir abiertamente con otra persona una crítica que haya hecho sobre tu forma de actuar.	
	25. Devolver cosas defectuosas o en mal estado (p.ej.: en una tienda o en un restaurante)	
	26. Expresar una opinión distinta de la que mantiene la persona con quien estás hablando.	
	27. Resistirte a proposiciones sexuales cuando no estás interesado.	
	28. Decirle a alguien que ha hecho o dicho algo que es injusto para ti.	
	29. Aceptar una cita.	
	30. Contarle a alguien buenas noticias con respecto a ti.	
	31. Resistirte a la insistencia de alguien para que bebas.	
	32. Oponerte a una exigencia injusta de alguien importante.	
	33. Despedirte de un trabajo.	
	34. Resistirte a las presiones de otros para relacionarse contigo	

	35. Discutir abiertamente con alguien la crítica que ha hecho de tu trabajo.	
	36. Pedir que te devuelvan algo que has prestado.	
	37. recibir cumplidos.	
	38. Seguir conversando con alguien que está en desacuerdo contigo.	
	39. Decir a un amigo o a un compañero de trabajo que algo que ha dicho o hecho te ha molestado.	
	40. Pedir a alguien que te está molestando en público que se calle.	

Gambrill, E.D., y Richey, C.A. An assertion inventory for use in Assessment and Research. Behaviour Therapy, 1975

Como primer acercamiento a nuestro propio conocimiento, podemos evaluar los diferentes elementos del entrenamiento en Habilidades Sociales, según las personas con las que nos relacionemos, para obtener nuestra línea base de comienzo e ir evaluando a medida que vamos realizando el entrenamiento.

Aparecen tres grandes bloques:

- Habilidades conversacionales.
- Habilidades asertivas.
- Expresión de emociones.

También podemos generar nuestros propios Autocuestionarios como por ejemplo...

### Situaciones percibidas como problemáticas

MÓDULOS	ELEMENTO	CON FAMILIARES Especificar	CON AMIGOS	CON SUPERIORES	CON EMPLEADOS	OTROS
	Cto. Visual					
	Tono de Voz					
	Volumen de Voz					
	Gesticulación					
	Iniciar temas					
	Mantener temas					
	Cambiar temas					
	Cerrar temas					
<b>ASERTIVIDAD</b>  Hacer peticiones decir que No	Expresar opinión					
	Defender derechos					
	Hacer críticas					
	Recibir críticas					
<b>AUTOEXPRESIÓN</b>	Expresar emociones					
	Recibir emociones					

Nos puede permitir detectar áreas de problemas o conductas que queremos mejorar.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Cheek, J. (1990). Cómo vencer la timidez. Barcelona: Piados.
- Diaz, M.J. (1990). Programa para el desarrollo de la competencia social en sujetos con inadaptación socioemocional. En J.M.Roman, y D.A. García Villamisar (Eds.). Intervención clínica y educativa en el ámbito escolar. (pp.173-187). Valencia: Promolibro.
- Fensterheim, H., y Baer, J. (1976). No diga Si cuando quiera decir No. Barcelona. Grijalbo.
- García Huete, E. (1996). Aprender a pensar bien. Madrid: Aguilar.
- Kelly, J.A. (1987). Entrenamiento de las Habilidades Sociales. Bilbao: Descleé de Brouwer.
- Ovejero, A. (1990b). Las habilidades sociales y su entrenamiento: Un enfoque necesariamente psicosocial. Psicothema, 2(2), 93-112.
- Smith, M.J. (1975). Cuando digo No, me siento culpable. Barcelona: Grijalbo.
- Smith, M.J. (1978). Sí, puedo decir no. Barcelona: Grijalbo.