

2014

HABILIDADES SOCIALES

Dra. Esperanza Dongil Collado
Dr. Antonio Cano Vindel

Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el
Estrés (SEAS)

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS
SOCIALES E IGUALDAD



Qué son las habilidades sociales

Las habilidades sociales se pueden definir como un **conjunto de capacidades y destrezas interpersonales** que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas.

1. Unas personas tienen dificultades para decir No.
2. Otras para iniciar, mantener o cerrar conversaciones.
3. Otras para enfrentarse eficazmente a las críticas.
4. Otras para relacionarse con personas del otro sexo.
5. Otras para hacer valer sus derechos personales.
6. Otras para hacer peticiones o pedir favores.
7. Otras para hablar en público, etc.
8. Otras para manejar adecuadamente situaciones interpersonales conflictivas.

Otras pueden poseer buenas habilidades sociales pero tienen alguna dificultad específica. Por ejemplo, una persona puede ser capaz de presentarse ante un grupo de personas, acudir solo a una fiesta, hacer amigos con facilidad, hacer cumplidos o pedir favores, pero no ser capaz de decirle a alguien algo que le molesta o permitir que no se respeten sus propios derechos o sentimientos.

Un programa de habilidades sociales requiere la evaluación individual previa de cada uno de los participantes con el fin de conocer sus problemas concretos, dificultades específicas, limitaciones personales, así como las capacidades que necesitan aprender a desarrollar.

La conducta socialmente hábil implica tres elementos diferenciados:

1. **Dimensión conductual:** tipo de habilidad
2. **Dimensión personal:** contenidos cognitivos
3. **Dimensión situacional:** el contexto o situación

Dimensiones conductuales de las habilidades sociales

Las dimensiones conductuales básicamente hacen referencia al tipo de comportamiento que se requiere en diferentes situaciones.

Las dimensiones conductuales o tipos de respuesta más comúnmente aceptadas en la literatura son las siguientes:

1. Iniciar, mantener y cerrar conversaciones
2. Expresar sentimientos positivos
3. Recibir sentimientos positivos
4. Defender los propios derechos
5. Hacer peticiones o pedir favores
6. Rechazar peticiones. Decir NO
7. Afrontar las críticas
8. Petición de cambio de una conducta.

Si tienes dificultades en alguna de estas dimensiones, hemos elaborado diferentes apartados que puedes consultar a continuación. En ellos dispones de algunas técnicas que pueden ayudarte a mejorar tus dificultades, pero

recuerda que las indicaciones que exponemos son de carácter orientativo y no sustituyen un programa presencial de entrenamiento en habilidades sociales.

Cómo iniciar, mantener y cerrar conversaciones

El principal medio para comunicarnos es a través de la palabra, o lo que conocemos como conversación. La conversación nos permite establecer relaciones con otras personas, transmitir información, compartir sentimientos, puntos de vista y experiencias.

Existen grandes diferencias en la capacidad de las personas para comunicarse de forma eficaz.

Hay personas con las que nos resulta muy agradable estar y conversar. Con otras en cambio, nos sentimos incómodas, incomprendidas, vacías. Suelen ser personas que no nos transmiten nada, con las que nos aburrirnos, no tenemos temas de conversación, etc.

Saber conversar y comunicarnos de forma eficaz es esencial en muchas situaciones de nuestra vida, por ejemplo:

- 1. Para cultivar el apoyo social**
- 2. Evitar el aislamiento**
- 3. Conseguir un empleo**
- 4. Establecer relaciones de intimidad**
- 5. Hacer amigos**
- 6. Resolver conflictos, etc.**

Algunas personas tienen dificultades para comunicarse especialmente con desconocidos. Otras en cambio no creen tener dificultades para relacionarse con otras personas y pueden percibirse como simpáticas o como muy hábiles. Esto puede ocurrir porque por ejemplo sean capaces de

dirigirse a un desconocido abiertamente o de inmiscuirse en una conversación ajena sin ningún pudor. Sin embargo este comportamiento no siempre es adecuado, en algunas ocasiones podría ser muy poco hábil, molesto o incómodo.

Tanto las personas inhibidas o muy tímidas como las personas excesivamente expansivas o desinhibidas tienen déficits de habilidades sociales. Veamos a continuación formas posibles iniciar, mantener y cerrar conversaciones adecuadamente.

La comunicación verbal tiene tres elementos:

1. Iniciar conversaciones
2. Mantener conversaciones
3. Cerrar conversaciones

Formas hábiles de iniciar conversaciones

1. **Hacer un comentario impersonal estándar:** *“qué día tan agradable”, “qué lugar tan bonito”, “qué calor hace hoy”*
2. **Decir algo agradable a la otra persona:** *“has acertado cogiendo el paraguas”, “me ha gustado mucho cuando has dicho...”*
3. **Decir algo agradable:** *“qué pañuelo tan bonito”* y añadir una **pregunta abierta:** *“¿te importaría decirme donde lo has comprado?”*

Tarea: intenta iniciar conversaciones utilizando estos tres tipos de técnicas en situaciones de tu vida cotidiana: en el ascensor, en el autobús, en la cola del supermercado, en una cafetería, etc.

Lenguaje no verbal: habla de forma pausada, tono amable, sonríe.

Como presentarse

Existen dos formas habituales de presentarse. Una en situaciones formales y otra en situaciones informales.

1. **Formal:** mira a los ojos, sonríe, extiende la mano con firmeza y utiliza alguna frase como las siguientes:

“Hola, me llamo,encantado de conocerle”

“Hola, soyes un placer conocerle”

“Hola, ¿Qué tal? Encantado!”

2. **Informal:** mirar a los ojos, sonríe y da un beso o la mano y utiliza alguna frase como la siguientes:

“Hola, soy.....¿Qué tal?”

“Hola, me llamo....¿Cómo estás?”

“Hola, ¿Qué tal?”

Recomendaciones:

- La presentación debe adaptarse a la situación social en las que nos encontremos.
- Una persona puede causar una impresión muy negativa si realiza una presentación excesivamente protocolaria o formal en una situación muy informal o desenfadada. Se considera una falta de habilidad social.

Tarea: practicar presentaciones formales e informales ante el espejo y con personas de tu entorno.

Cómo mantener conversaciones

El principal objetivo de mantener una conversación es que la charla sea agradable, entretenida, interesante. Una estrategia muy eficaz para mantener conversaciones es la **autorevelación**. Se trata de dar un poco más de la información solicitada sobre nuestros intereses, aficiones, proyectos, estilo de vida, etc.

Por ejemplo, si estamos con una persona que acabamos de conocer y nos pregunta si nos vamos de fin de semana. En lugar de responder simplemente “sí” o “no” podemos añadir: *“No, este fin de semana no puedo, trabajo como enfermera y me toca guardia, pero el próximo si no pasa nada me iré a Madrid”*.

Y así sucesivamente podríamos ir añadiendo información: *“Quiero ir a la exposición de Dalí, es una oportunidad única que no quiero perder”*.

Dar información personal suele favorecer la comunicación. Ayuda a que la otra persona tenga la oportunidad de hablar también sobre sí misma y

sobre sus intereses, facilitando un nivel de comunicación más profundo y satisfactorio.

Pautas para hacer autorevelaciones adecuadas

- 1) Las autorevelaciones deben ser congruentes con el nivel de relación que vayamos estableciendo con nuestro interlocutor.
- 2) Las personas con tendencia a contar aspectos íntimos de su vida a personas que apenas conocen o acaban de conocer suelen causar muy mala impresión.
- 3) La información más íntima conviene darla a conocer cuando ya se haya establecido una relación de mayor confianza o cercanía.
- 4) Lo más adecuado es darse a conocer gradualmente y de forma simétrica.
- 5) Hablar de nosotros mismos es necesario para establecer relaciones estables y de amistad con otras personas, pues si nunca hablamos de nosotros mismos podemos causar una impresión muy negativa: nuestro interlocutor puede pensar que tenemos algo que ocultar, que nos pasa algo, o que no tenemos nada que decir y tenderá a evitarnos.
- 6) Tampoco es conveniente forzar la comunicación con una persona que no desea hablar con nosotros.
- 7) Como norma se debe evitar tanto hablar mucho como hablar poco.

Formas hábiles de mantener conversaciones

Se considera que los elementos más importantes de las habilidades para conversar son los siguientes:

- 1) El contacto ocular
- 2) Mostrar interés
- 3) Escuchar atentamente
- 4) Adoptar una actitud respetuosa
- 5) Hacer preguntas adecuadas
- 6) Dar algo de información sobre uno mismo

Veamos a continuación algunas formas posibles de llevarlo a cabo:

1. **Hacer un comentario seguido de una pregunta abierta y directa:**
“He leído la novela y me ha parecido bastante buena ¿Qué te ha parecido a ti?”
2. **Hacer una pregunta abierta y directa:** *¿Qué parte te resultó más emocionante?*

Mientras nos habla:

- 1) Escuchar atentamente, mirar a los ojos, mostrar interés por lo que nos dice.

- 2) Intentar utilizar cualquier detalle que pueda servirnos para seguir manteniendo la conversación: *“Si, a mi esa parte también me encantó”*
- 3) Si nos formulan preguntas hay que procurar no responder de forma cerrada o con monosílabos: *“Si” o “No”*.
- 4) Aprovechar para seguir ampliando la información, intentando conectar algún aspecto común: *“Yo también he veraneado allí, conoces la zona de.....?”*
- 5) Dar algo de información personal: gustos, aficiones, intereses, etc.

Evitar:

1. No hagas demasiadas preguntas. Resulta muy incómodo y desagradable.
2. No hables mucho ni atropelladamente. Exprésate con calma.
3. No hables más que tu interlocutor.
4. Cuando hables por primera vez con una persona, permite que sea él/ella quién hable durante más tiempo, pero no caigas en el grave error de no comentar absolutamente nada.
5. Tanto el hablar mucho como el hablar poco son socialmente muy rechazables.
6. Respetar los turnos de palabra. Deja que la persona termine sus frases.
7. No te expreses acaloradamente. Si surgen temas escabrosos para ti intenta no perder los nervios o hablar de otra cosa.

Cómo hacer preguntas adecuadas

Formular preguntas resulta muy útil para iniciar y mantener conversaciones. Sin embargo, hacer demasiadas preguntas o hacer preguntas muy personales, suele causar mucha incomodidad y dar lugar a que la otra persona se sienta invadida y desee dar por finalizada la conversación.

Por ello, al formular preguntas procura centrarlas en temas de interés común. Las preguntas personales deben evitarse.

Las preguntas abiertas permiten añadir información al responder, facilitan la comunicación y son una oportunidad para expresar sentimientos, opiniones, deseos, etc. Por ejemplo: “*¿Qué planes tienes para este puente?*” Las preguntas cerradas son muy útiles cuando queremos obtener una respuesta concreta, por ejemplo: “*¿Te apetece tomar un café?*”

En suma, las preguntas son un elemento intrínseco de la comunicación humana que pueden resultar de gran ayuda para alcanzar diferentes objetivos:

- 1) Pasar de un nivel de comunicación más superficial a otro más profundo: por ejemplo *¿Te has aburrido en la cena?*
- 2) Redirigir la conversación hacia temas de interés personal: “*Entonces ¿me aconsejas que me aloje en ese hotel?*”
- 3) Para desviar el tema de conversación hacia una cuestión de nuestro interés: “*Se me olvidaba, ayer me llamó Pablo y me dijo que*”
- 4) Para rellenar pausas o silencios: “*¿Sabes algo de Marisa....?*”

Cómo cerrar conversaciones

Cerrar una conversación de forma adecuada hace referencia a ser capaces de dar por finalizada una conversación que no deseamos seguir manteniendo aunque nuestro interlocutor intente retenernos.

Muchas personas poseen una gran habilidad para iniciar y mantener conversaciones, pero tienen dificultades para cerrarlas. Suelen ser personas muy educadas y empáticas, con miedo a herir los sentimientos de la otra persona que desea continuar con la conversación.

Tener en cuenta los sentimientos de los demás es fundamental en la comunicación humana y en todos los aspectos de la vida, pero no hasta el punto de perder nuestra libertad y sentirnos utilizados.

Para cerrar conversaciones de forma asertiva, teniendo en cuenta los derechos de la otra persona pero también los nuestros, podemos llevar a cabo alguna de las siguientes recomendaciones:

- **Anunciar abiertamente que deseamos irnos:**

- *“Lo siento Ana, me tengo que ir”.*

- **Expresar algo positivo antes de comunicar nuestra decisión:**

- *“Lo siento Ana, me encanta hablar contigo, pero tengo que irme ya” o “Ana perdona que te interrumpa, estoy muy a gusto de verdad, pero tengo que irme”.*

Normalmente los problemas para cerrar conversaciones surgen ante personas que no respetan nuestro deseo de irnos y hacen todo lo posible para retenernos en la situación.

Estas personas se centran en conseguir lo que quieren e ignoran por completo las necesidades o los deseos de los demás. En ocasiones pueden reaccionar con comentarios molestos o maleducados con el fin de hacernos sentir mal y ganar un poco más de tiempo.

Por ejemplo: *¿Ya te vas? ¡Pero si es muy pronto!. Mañana no tienes que madrugar. ¿Dónde vas con tanta prisa? Espérate un poco. Yo me iré enseguida. Pues si te hubieras levantado a la hora que yo.... Ya dormirás mañana, etc.*”

Paradójicamente estas personas no suelen dudar ni un instante en hacer exactamente lo que deseen hacer en cualquier momento o situación o ante cualquier persona. Por ejemplo, dejarte con la palabra en la boca, o desaparecer en segundos, sin plantearse los sentimientos ni las opiniones de nadie.

Por ello te recomendamos lo siguiente: 

- 1.No pierdas el tiempo dando explicaciones. No te justifiques. Estas personas suelen ser expertas en desmontar excusas. Algunas personas las definen cotidianamente como *arregla vidas*.
- 2.Seguro que encuentran una solución para cada excusa que pongas. Además, a veces las excusas añaden más problemas.
- 3.No estés tan preocupado por los sentimientos de alguien que no te tiene en cuenta: le estas expresando que necesitas irte y pasa olímpicamente de ti.
- 4.No se trata de darle de su misma medicina, esto no sería asertivo sino agresivo. Se trata simplemente de ejercer tu derecho a irte y de no permitir que otra persona vulnere tus derechos haciéndote atender algo que no te interesa o perder tu tiempo.

5. Una vez hayas decidido que quieres irte: **¡Hazlo!**. Se trata de darte una orden a ti mismo y cumplirla, por ejemplo: *“en tres minutos tengo que haber acabado con esto...”*
6. El lenguaje no verbal te puede ayudar a extinguir su comportamiento: mirar hacia otro sitio, mirar el reloj, mirar el móvil, no prestarle ninguna atención, etc.
7. Recuerda que la asertividad implica ser honesto y educado pero firme.
8. Una persona puede ser capaz de cerrar muy bien conversaciones pero de forma agresiva. Es decir, maleducada o desconsiderada. Esto no es asertividad.
9. Recuerda también que a la hora de cerrar conversaciones debes aprender a distinguir las personas manipuladoras y egoístas que solo se tienen en cuenta a sí mismas, de las que no albergan ninguna mala intención. Simplemente te aprecian, se sienten muy bien conversando contigo y desean realmente disfrutar un poco más de tu compañía.
10. Aunque tu derecho a finalizar la conversación es el mismo en ambos casos, procura que tu nivel de firmeza sea paralelo a las intenciones de tu interlocutor.
11. En suma, si una persona solo piensa en sí misma y lo único que le interesa es retenerte para “soltarte su discurso” no le des muchos rodeos. Se asertivo y sal de la situación.
12. Si una persona es bienintencionada, intenta cerrar la conversación con más delicadeza.

Actitudes no asertivas al mantener conversaciones. La inhibición y la agresividad

Tanto las conductas inhibidas como las conductas agresivas son muy rechazables en la comunicación interpersonal. Es decir, que tanto las personas que hablan mucho como las que hablan poco producen incomodidad y resultan muy desagradables.

Estos dos estilos de comportamiento suelen basarse en determinadas ideas o creencias de naturaleza irracional y en déficits cognitivo emocionales. Por ejemplo, las personas inhibidas suelen pensar que sus comentarios no son interesantes, o que sus opiniones no importan a nadie.

Las personas agresivas no suelen plantearse si lo que dicen resulta interesante para los demás. Simplemente prefieren hablar la mayor parte del tiempo, sin tener en cuenta cómo se sienten los otros.

Las personas asertivas se sienten muy bien hablando sobre ellas mismas. Pero tienen en cuenta que las otras personas también necesitan o desean participar en la conversación. Por tanto, intentan que los tiempos de habla sean equitativos y gratificantes para todos.

Los estilos de comportamiento. Inhibido. Agresivo. Asertivo

□ Estilo inhibido:

El comportamiento inhibido hace referencia a la ausencia de respeto hacia sí mismo, al no ser capaz de defender los propios derechos expresando sentimientos, deseos u opiniones de un modo adecuado, seguro y sereno.

Las personas inhibidas socialmente están muy preocupadas por agradar a todo el mundo. No dicen lo que piensan, lo que sienten, lo que necesitan. Siempre están intentando apaciguar a los demás para evitar posibles problemas o conflictos. Les preocupa molestar o hacer algo inadecuado. Experimentan mucha ansiedad interpersonal.

Tienden a ser excesivamente consideradas y serviciales. Se muestran agradables, educadas y atentas, aunque interiormente estén aburridas, tensas, frustradas. Adoptan una posición subordinada siempre.

Las personas con este estilo de comportamiento reciben muy poco de los demás. Se sienten incomprendidas, ignoradas, utilizadas. Razón por la cual, sus relaciones con los demás son artificiales, al no tener la oportunidad de sentirse realmente acogidas, cómodas y relajadas.

Pueden experimentar mucho malestar emocional: abatimiento, depresión, tensión, desmotivación, desesperanza, frustración, odio, rencor. Hagan lo que hagan, los demás son incapaces de tenerlas en cuenta.

La contención permanente de sentimientos, necesidades, deseos puede acabar en un episodio de ira descontrolada que no guarde relación con la situación que lo haya provocado. Aunque hay individuos cuya capacidad para soportar situaciones de abuso interpersonal parece no tener límites.

Son personas pasivas. Se pasan la vida haciendo cosas que no desean hacer. En realidad, el comportamiento desconsiderado y abusivo de los demás se debe a su propia falta.

□ **Estilo agresivo:**

El comportamiento agresivo hace referencia a la ausencia de respeto hacia los sentimientos, necesidades y deseos de los demás. Representa el estilo opuesto al comportamiento inhibido.

Las personas agresivas solo se respetan así mismas. Carecen de empatía y no dudan en pasar por encima de los derechos de los demás para lograr sus objetivos.

La conducta verbal agresiva se puede manifestar de forma directa o indirecta. La forma directa hace referencia a la expresión de comentarios groseros, ingratos, humillantes, maleducados. En su máxima expresión puede llegar a insultos, amenazas, etc.

La agresión verbal indirecta hace referencia a ataques verbales encubiertos, degradantes, sarcásticos, murmuraciones, calumnias, confabulaciones, etc.

Las personas pasivo-agresivas, pueden llegar a ser perversas, malintencionadas y envidiosas. A nivel no verbal suelen mostrarse relajadas, tranquilas. Pueden parecer educadas y honestas pero es solo una falsa apariencia.

Las personas agresivas directas, son avasalladoras, dominantes, dan órdenes, vociferan. Se muestran seguras de sí mismas y se sienten orgullosas de ser como son, probablemente por el refuerzo que obtienen al conseguir lo que quieren sin consecuencias negativas por parte de otros. Con frecuencia apelan a la "sinceridad" para justificar su comportamiento.

Tanto las pasivo-agresivas como las agresivas directas sufren el rechazo y la evitación de los demás. No llegan a establecer relaciones de amistad auténticas y sinceras. No son queridas ni apreciadas aunque no suelen ser muy conscientes.

Su comportamiento extremadamente egoísta y manipulador provoca emociones muy negativas en las víctimas que las sufren como resentimiento, odio, deseo de venganza, aversión, etc.

□ Estilo asertivo:

El comportamiento asertivo hace referencia al respeto por los propios derechos y por los derechos de los demás. Representa la alternativa a la agresividad y la inhibición.

Las personas asertivas tienden a tener en cuenta sus propios sentimientos, deseos y necesidades pero también tienen en cuenta los de los demás.

Intentan relacionarse de forma honesta y auténtica. Su objetivo no es ganar o hacer perder al otro. Su objetivo es comunicarse de forma limpia, sin manipulaciones, engaños ni ofensas.

El comportamiento asertivo suele conducir a consecuencias favorables para ambas partes. Las personas asertivas se sienten seguras de sí mismas y suelen desarrollar buenas relaciones interpersonales.

Las personas habilidosas socialmente buscan su propio interés, pero tienen en cuenta los intereses de las otras personas. Se respetan a sí mismas sin olvidar los derechos de los demás.

Niveles de inhibición, agresión y aserción

Hasta aquí hemos visto de forma muy resumida las características esenciales de los tres estilos de comportamiento.

No obstante, conviene aclarar que no todas las personas llegan a mostrarse tan sumamente agresivas, pasivas o asertivas en todos los momentos, con todas las personas o ante todas las situaciones a lo largo de su vida. Aunque siempre tendrán dicha tenencia.

Por ejemplo, en el caso de las personas inhibidas, siempre surgirá alguna situación o determinadas personas ante las que se encuentren relajadas, tranquilas, satisfechas, seguras de sí mismas o incluso agresivas.

De modo parecido, las personas agresivas no siempre se salen con la suya, consiguen lo que quieren y “se van de rositas”. Siempre habrá situaciones, circunstancias o personas ante las cuales se verán obligadas a cambiar su comportamiento.

En cuanto a las personas asertivas, no siempre disfrutan de ausencia de conflictos o se libran del trato desconsiderado de otras personas. Muchas veces su estilo de comportamiento –honesto y educado pero firme y seguro- da lugar a malos entendidos producidos por valoraciones automáticas negativas de otras personas, que desconfían de que dicho comportamiento sea auténtico.

Y otras veces es la propia irracionalidad humana. Por bien que tratemos a los demás siempre habrá alguien a quien no le caeremos bien e intentará hacernos daño, incluso aunque nuestro comportamiento sea leal y sincero.

Esquema de la personalidad sumisa:

Estilo sumiso o inhibido: “Tú, tú, tú....”

“Yo no existo, no importo, no hace falta que me tengas en cuenta, puedes ignorarme y aprovecharte de mí. Mis sentimientos, deseos, necesidades, no son importantes, solamente importa lo que tú sientes, lo que tú necesitas, lo que tu deseas.”

- ❖ No respeta los propios derechos. Respeta los derechos de los demás.

Esquema de la personalidad agresiva:

Estilo agresivo: “Yo, yo, yo....”

“Tú no existes. Esto es lo que yo deseo, esto es lo que yo necesito. Estos son mis sentimientos, esto es lo que a mí me importa, esto es lo que a mí me pasa, esto es lo que quiero hacer, tus sentimientos no importan”.

- ❖ Respetar los propios derechos. No respetar los derechos de los demás.

Esquema de la personalidad asertiva:

Estilo asertivo: “Yo y tú...”

“Esto es lo que yo siento, deseo, pienso. ¿Qué piensas, sientes, deseas tú?”.

- ❖ Respetar los propios derechos y los derechos de los demás.

Expresar sentimientos positivos

Ser una persona asertiva no solo implica la capacidad para expresar sentimientos negativos. Ser asertivos también incluye la expresión de emociones y sentimientos positivos. En habilidades sociales expresar sentimientos positivos también se define como *hacer elogios sinceros*.

Algunas personas piensan que aprender a expresar sentimientos positivos o hacer elogios a otras personas, es aprender a ser *falsos*. Nada más lejos de la verdad. Pues no se trata de adular, ni de “hacer la pelota” para obtener algún beneficio.

Se trata de expresar honestamente sentimientos positivos a personas de nuestro alrededor que realmente apreciamos, con las que nos sentimos bien, o nos agradan por algo.

Los elogios pueden ser de contenido diverso: capacidades, destrezas, habilidades, afectivos, emocionales, etc. En nuestra cultura no estamos acostumbrados a expresar a nuestros familiares, amigos, compañeros, pareja, etc., lo que admiramos o apreciamos en ellos.

Sin embargo, expresar sentimientos positivos es una de las habilidades sociales más importantes y beneficiosas para establecer relaciones satisfactorias. La mayoría de las personas nos sentimos muy bien cuando recibimos un elogio o un reconocimiento sincero de otra persona.

Expresar a otras personas lo que nos gusta de su comportamiento fortalece y estrecha las relaciones. En lo sucesivo intenta hacer elogios sinceros a otras personas. Pero procura no pasarte y hacer demasiados, aunque sean honestos podrían dar a entender lo contrario.

Ejemplos:

“Me ha encantado hablar contigo. Me has hecho sentir muy bien. Gracias”

“Ese vestido te queda genial. Estás realmente guapa”

“Esta empanada es insuperable. Es imposible imitarte”

“Has hecho un trabajo excelente. Me ha gustado muchísimo”

“Qué bonitas tienes las plantas. Se nota que están bien cuidadas”

“Qué bien huele siempre tu casa”

“Qué buena idea has tenido”

“Haces unas fotos preciosas”

Recibir sentimientos positivos

Recibir sentimientos positivos de otras personas es también una habilidad social necesaria para relacionarnos adecuadamente con los demás. Probablemente todos hemos experimentado alguna vez el malestar de haber hecho un elogio sincero y la otra persona no lo ha aceptado.

Cuando expresamos algo positivo a otra persona y ésta lo niega, nos sentimos descorazonados, incomprendidos y nuestras emociones positivas hacia esa persona pueden cambiar por completo. La mayoría de las personas niegan los elogios que pueda recibir de los demás porque en nuestra cultura aceptar elogios *está mal visto*.

En nuestra sociedad aceptar sentimientos positivos tiene connotaciones muy negativas. Se asocia con ser una persona engreída, banal, superficial, narcisista, etc. Si queremos ser personas más asertivas, más auténticas, debemos despojarnos de estas falsas ideas y adoptar un comportamiento más natural, más adaptativo.

Aceptar la expresión de sentimientos positivos es una parte de las habilidades sociales que debemos fomentar:

1. No te avergüences si alguien te expresa algo positivo. No lo niegues, acéptalo. La otra persona necesita sentir que aprecias y agradeces sus sentimientos.
2. Cuando te hagan un elogio y no sepas que decir, simplemente da las gracias o sonrío.

3. Tanto expresar sentimientos positivos como aceptarlos hace que mejoren nuestras relaciones, nos sintamos mejor, más unidos, más felices, mejores personas, más humanos.

Rechazar peticiones. Decir No

A lo largo de nuestra vida nos encontramos con situaciones en las que nos vemos obligados a hacer determinadas cosas que no deseamos hacer. Algunas veces esas situaciones surgen como consecuencia de nuestra relación con otras personas. Por ejemplo, cuando recibimos propuestas o peticiones de otras personas para que hagamos algo que no nos apetece o incluso que no nos es posible hacer.

Estas situaciones suelen ser causa de muchos conflictos interpersonales, además de algunos problemas emocionales derivados de largas trayectorias soportando manipulaciones y abusos de otras personas. Las personas que sufren este tipo de problemas suelen ser víctimas de sus propios pensamientos y creencias irracionales.

Algunos de estos pensamientos y creencias pueden basarse en lo siguiente:

1. La necesidad de aprobación y el catastrofismo:

“Si no hago lo que me pide se enfadará. Si se enfada será horrible, me dejará de hablar. Si me deja de hablar lo pasaré fatal, será un gran problema, etc.

2. La racionalización o minimización de los deseos para evitar ser asertivos:

“Qué más da, no pasa nada. Me quedo más tranquilo, tampoco es para tanto, etc.”

3. El perfeccionismo y las exigencias:

“No debo tener problemas. Cuando alguien te pide algo es mejor ceder para evitar conflictos. Hay que intentar estar bien con todo el mundo, etc.”

4. Las expectativas negativas:

“No entenderá mi postura. No lo comprenderá por mucho que se lo explique. Es imposible llevarse bien si no accedo a sus deseos”

Todas estas formas de pensar impiden que nos mostremos asertivos al rechazar peticiones. La incapacidad para rechazar peticiones o decir “no” se suele afrontar recurriendo a las *excusas* y de esta manera justificar nuestra negativa.

Sin embargo, las excusas pueden jugaros una mala pasada ya que si la otra persona es más hábil que nosotros, las excusas pueden convertirse en una *encerrona*.

Cuando hablamos de excusas nos referimos a dar falsos argumentos. Las explicaciones serían argumentos verdaderos.

Características de las personas manipuladoras:

1. Las personas manipuladoras son muy tenaces al hacer sus peticiones.

2. Al contrario que las personas inhibidas, suelen hacer “oídos sordos” a nuestras excusas y explicaciones.
3. Las personas manipuladoras se centran en su objetivo: *conseguir doblegarte, para que hagas lo que ellas desean en su propio beneficio.*
4. Son especialmente hábiles enmascarando sus intenciones: *aunque actúen en beneficio propio harán que parezca un beneficio para el otro.*
5. Las personas manipuladoras no tienen miedo a quedar mal, ni les preocupa lo que se piense de ellas.
6. Las personas manipuladoras no tienen en cuenta los sentimientos de los demás. Solo se respetan así mismas.

Si queremos tener una vida más plena, relajada y satisfactoria debemos acabar con las manipulaciones propias y ajenas. Es decir, las personas se comportan de manera manipulativa porque nosotros lo permitimos la mayor parte de las veces.

Pensar que los demás *deberían darse cuenta o no deberían comportarse como lo hacen* es otra creencia irracional de la que hay que liberarse. Si esperamos a que a los demás nos tengan en cuenta, lo único que conseguiremos es que nos ignoren por completo.

Cómo decir “no” de forma asertiva

- 1) Lo primero que debes tener en cuenta es que negarse a aceptar una petición es *un derecho* de todas las personas.

- 2) Cuando aceptamos una petición en contra de nuestra voluntad no nos respetamos a nosotros mismos.
- 3) Cuando ejercemos nuestro derecho a decir “no”, respetamos nuestros derechos, pero no violamos los derechos de la otra persona.
- 4) Cuando te hagan una petición inesperada y no estés seguro de si te conviene acceder o no, expresa tu necesidad de tomarte un tiempo para valorarlo.
- 5) Si tienes claro que no deseas acceder a la petición, intenta llevar a cabo las siguientes recomendaciones:
 1. Manifiesta abiertamente tu negativa. Exprésate de forma clara. No des rodeos ni largas explicaciones para justificarte.
 2. *Los rodeos, las explicaciones y las excusas pueden ser excelentes oportunidades para que el manipulador te lleve a su terreno.*
 3. Procura mostrarte afable al rechazar la petición. La otra persona podría sentirse herida.
 4. Debemos tener presente que no siempre las peticiones tienen como objetivo aprovecharse de nosotros y no todas las personas pretenden manipularnos. Por ello conviene que seamos cautelosos y plantear nuestra negativa con amabilidad.
 5. Puedes usar la técnica del sándwich. Se trata de una técnica muy útil para rechazar peticiones de forma respetuosa y amable.

Esquema básico de la técnica del sándwich:

- 1) Refuerzo positivo: ***decir algo agradable***
- 2) Rechazar la petición.
- 3) Refuerzo positivo: ***decir algo agradable***

A continuación te mostramos un ejemplo:

Un amigo te llama para que le acompañes a ver una exposición, pero no te apetece mucho, prefieres quedarte en casa y dejarlo para otro día.

Le responderías:

“Gracias por contar conmigo, pero hoy no voy a salir, aunque si quieres podemos quedar otro día”.

Otra buena manera de suavizar la negación es a través de la palabra **“prefiero”**.

“Gracias por contar conmigo, pero prefiero quedarme en casa, aunque si quieres podemos quedar otro día”.

“Gracias por la invitación, pero prefiero no salir, aunque te lo agradezco mucho”

❖ En el caso de personas que siguen insistiendo puedes hacer varias cosas:

1) Repetir todo el tiempo la negación:

“Entiendo, pero no voy a salir”,

“Comprendo pero hoy me quedo en casa”,

“Entiendo pero hoy no salgo, etc.

2) Permanecer en silencio, cambiar de tema o cerrar la conversación:

“Gracias de nuevo por llamar, lo siento pero tengo que dejarte”

3) Expresarle como te gustaría que se comportara:

“Ya te he dicho que no voy a salir y me gustaría que no me lo volvieras a pedir.”

Otra posibilidad puede ser que reconsideres la petición y cambies de opinión o llegues a un acuerdo. Recuerda que eres tu propio juez y que cambiar de opinión también es un derecho.

Técnica del Disco Rayado

Otra técnica que puedes utilizar para rechazar peticiones o decir “No” es la técnica del disco rayado. Esta técnica consiste en repetir persistentemente el mismo argumento, sin tener en cuenta el contenido de lo que nos dicen, sin perder la calma y sin tratar irrespetuosamente a la otra persona.

Veamos un ejemplo:

Un vendedor quiere convencerte de que compres una enciclopedia. Tú no deseas hacerlo, pero él intenta persuadirte formulándote las siguientes preguntas:

¿Tiene usted hijos?

“Gracias, no me interesa”

¿Le importa el futuro de sus hijos?

“Gracias, pero no me interesa”

¿No le importan los estudios de sus hijos?

“Gracias, pero no me interesa”

Respóndame solo a esta pregunta; ¿qué edades tienen sus hijos?

“Entiendo, pero no me interesa”

¿Ni siquiera me va a decir la edad?

“Comprendo pero no tengo interés, gracias”

¿Quiere que vuelva otro día?

“Gracias, pero no me interesa”

¿Qué día le viene bien que pase?

“Gracias, no me interesa”

Puede ganar un coche, ¿no le interesa ganar un coche?

“Gracias, pero no me interesa”

¿Va a dejar pasar esta oportunidad?

“Gracias, pero no me interesa”

¿No quiere que le informe sin compromiso?

“Comprendo pero no tengo interés, gracias”

¿Conoce a algún vecino a quien le pueda interesar?

“Comprendo pero no me interesa, gracias”

Aunque no lo crea, si no consigo que compre la enciclopedia no me renuevan el contrato, perderé mi empleo. Usted es mi última oportunidad ¿De verdad no va ayudarme?

“Gracias, pero no me interesa”

Recuerda: 

Respetar siempre a la persona. Aunque resulte molesto está intentando hacer su trabajo. Salvo que te trate de forma irrespetuosa o grosera no hay ninguna razón para tratar mal a nadie. La técnica del disco rayado es perfectamente compatible con la educación y el respeto a las personas.

Puedes combinar el disco rayado con la empatía:

“Lo siento de verdad. Entiendo que te vendría muy bien que lo comprara pero no tengo ningún interés. Gracias de todos modos”

Petición de cambio de una conducta

La petición de cambio de una conducta es una técnica mediante la cual intentamos resolver un problema o situación incómoda con otra persona con la que no queremos romper la relación. Esta técnica se utiliza para resolver conflictos con personas con las que compartimos parte de nuestro tiempo, como compañeros de trabajo, vecinos, amigos, familiares, pareja, etc.

El objetivo es hacer consciente a la otra persona de que su comportamiento nos molesta o nos desagrada.

Veamos un ejemplo:

Imagina que un amigo siempre llega tarde. Tú no le dices nada pero cada vez te hace perder más tiempo y ya no aguantas dicha situación.

Antes de llevar a cabo la petición de cambio, conviene que intentes detectar tus propios pensamientos irracionales para que puedas manejar mejor tus emociones:

❑ **Estilo agresivo:**

Exigencias: *“No debería hacerme esto”*,

Catastrofismo: *“Me va dar algo, no lo puedo soportar”*

Castigo: *“La próxima vez voy a llegar más tarde que él”*

Expectativas no realistas: *“Debería darse cuenta sin que yo se lo diga”*.

❑ **Estilo inhibido:**

Minimización de sentimientos: *“No tiene importancia, da igual”*

Catastrofismo: *“Se va a enfadar. La que se puede liar”*

Auto exigencias: *“Me enfado por nada”*

Predicciones negativas: *“No me hará caso”*

1. Pasos para llevar a cabo la petición de cambio de conducta:

1º Paso: Definir la conducta concreta que te molesta.

- *“Cuando tú llegas tarde.....”*

2º Paso: Exprésale el efecto que esa conducta produce en ti.

- *“Cuando tu llegas tarde yo me siento.....”*

3º Paso: Si es posible mostrar empatía.

- *“Sé que no te das cuenta pero.....”*

4º Paso: Hacer la petición de cambio concreta.

- *“Quiero que no vuelvas a llegar tarde.....”*

5º Paso: Informar de lo que harás si no cambia su comportamiento:

- *“Lo siento, pero la próxima vez que quedemos, si no llegas a la hora me iré.*

□ Lenguaje Corporal :

- Mira a los ojos
- Escucha
- No sonrías
- No bromees
- Postura corporal y expresión facial neutra
- Tono de voz firme pero no agresivo
- No hables deprisa. Exprésate con calma
- No hables en términos ambiguos, no des rodeos. Se breve.

Evitar:

1. Decirle cómo debe solucionar su problema:

“Lo que tienes que hacer para no llegar tarde es planificarte mejor....., levántate antes, date más prisa, coge un taxi”, etc.

2. No iniciar la petición de cambio en forma de pregunta:

“¿No llegaste tarde el otro día? “ (te puede decir que no)

3. **No dar sermones morales**, (límitate a decirle lo que quieres que cambie):

“Ya eres mayorcito, parece mentira, a tu edad yo.....”

4. **No descalificar a la otra persona con insultos:**

“Eres un.....”

5. **Empezar siempre diciendo “Cuando tu”**. Si empezamos diciendo “Cuando tu” estamos expresando exclusivamente lo que nos molesta: *Cuando llegas tarde*. Todos los demás aspectos de su personalidad quedan intactos.

Ejemplo ampliado:

1º Paso: Definir la conducta concreta que te molesta.

- *“Cuando tú llegas tarde.....”*

2º Paso: Exprésale el efecto que esa conducta produce en ti.

- *“Cuando llegas tarde, me siento mal..., no sé..., siento que no me aprecias, que no te importo, que no me tienes en cuenta.....”*

3º Paso: Si es posible mostrar empatía.

- *“Sé que no te das cuenta o sé que no lo haces por fastidiarme o sé que no lo haces con maldad pero.....”*

4º Paso: Hacer la petición de cambio concreta.

- *“Quiero que no vuelvas a llegar tarde*”

5º Paso: Informar de lo que harás si no cambia su comportamiento:

- *“Lo siento mucho pero la próxima vez que quedemos, si no llegas puntual me iré.*

Formas cotidianas de AVASALLAR a las personas mediante la técnica de NO ENTENDERLAS

Según Wayne W. Dyer un buen sistema para minar la autoestima de las personas es utilizando la técnica de NO ENTENDERLAS.

Esta técnica va dirigida a debilitar la autoestima, haciéndonos sentir culpable, incorrectos, desadaptados, tontos o inmaduros.

Atacar a una persona mediante esta técnica puede adoptar diferentes formas. Veamos a continuación las seis más frecuentes:

1. No lo comprendo:

Atacar a una persona a través del *No lo comprendo*, se basa en la creencia irracional de que las personas debemos obligatoriamente **explicar** nuestro comportamiento para que los demás lo puedan **entender**.

De acuerdo con esta creencia si tenemos una buena explicación para nuestro comportamiento, éste será juzgado como adecuado. Pero si los demás no lo pueden entender entonces será considerado inapropiado.

2. *Cómo pudiste hacer algo así:*

Esta forma derivada de la anterior se basa en hacernos creer que los demás no solo están conmocionados y perplejos por lo que nos atrevimos a hacer en algún momento, por ejemplo, no tomar el sol veraneando en la playa, sino que además, intentan convencernos de que cualquier cosa que hagamos y ellos no entiendan será inaceptable.

3. *No me lo puedo creer, es increíble:*

A las dos tácticas manipulativas anteriores se añade el recurso de la incredulidad. Lo que implica mayor poder de victimización al dejar entrever que *nadie más* podrá entender ni aprobar nuestro comportamiento.

4. *Como es posible que “tú” hagas eso:*

Esta táctica va añadiendo cada vez mayor culpabilidad. No solo está alucinado, nunca había visto algo así y no puede comprenderlo, es que además, no se esperaba eso de **“ti”**. Le has decepcionado.

5. *Dímelo otra vez para que pueda entenderlo:*

Se trata de una táctica similar a la anterior. El manipulador utiliza estos términos si detecta que en el fondo nos sentimos mal por no ser entendidos, de manera que no tendremos más remedio que liberarle de su confusión y desconcierto.

6. *¿Vas a hacer eso ahora?, no lo comprendo:*

Con esta táctica se pretende hacerte sentir lo suficientemente mal para impedir que hagas lo que deseas hacer en un determinado

momento, aunque dicho comportamiento no implique consecuencias negativas para nadie.

Puede ir acompañada de: *“No sería más lógico que lo hicieras mañana y no ahora que.....”* o *“No ves que nadie quiere dar un paseo por....”*

Como vemos cualquier variación de la manipulativa frase “No lo comprendo” viene a tener el mismo objetivo: que hagamos exactamente lo que otra persona piensa que deberíamos hacer.

Características de las personas avasalladoras

Las personas avasalladoras carecen de empatía, poseen una inteligencia emocional pobre y unas capacidades cognitivas y conductuales muy limitadas.

Suelen presentar un estilo cognitivo muy irracional: son incapaces de entender la realidad de una forma alternativa a la suya o de ver la vida desde un prisma distinto. Por tanto, todo lo que no sea congruente con su idea de **cómo deben** ser las cosas, el mundo o los demás, debe ser castigado.

Las creencias irracionales hacen referencia a determinadas ideas o fuertes convicciones que guían nuestros pensamientos y nuestras conductas. Por ejemplo, algunas personas creen que **deben agradar a todo el mundo**. Por esta razón se esfuerzan en exceso por cumplir con esta necesidad irracional, pudiendo llegar a violar sus propios derechos con tal de obtener la aprobación de los demás.

La necesidad de gustar a todo el mundo, se considera una creencia o expectativa irracional porque implica objetivos perfeccionistas e inalcanzables ya que es objetivamente imposible agradar a todo el mundo. Paradójicamente las personas que se esfuerzan por agradar a todo el mundo suelen obtener rechazo por parte de los demás.

Para Ellis, creador de la teoría ABC, el sufrimiento humano no depende de las situaciones o de las cosas que nos suceden sino de cómo interpretamos lo que nos sucede. La interpretación que realicemos estará condicionada por determinadas creencias de naturaleza irracional, rígidas, absolutas y dogmáticas, profundamente arraigadas que hemos ido adquiriendo a lo largo de la vida, constituyendo la verdadera causa de los problemas y del malestar que experimentamos.

Según Ellis, A es la situación o acontecimiento activador. B es la interpretación de dicha situación o acontecimiento y C, es la consecuencia emocional y conductual, producida por B (por la interpretación que se ha hecho de A). Desde esta teoría, el problema emocional no estaría producido por A (situación) sino por B, es decir, por la interpretación que hacemos de A.

Por ello, es necesario que aprendamos a pensar de una manera más racional y menos desadaptada. De manera que podamos llevar una vida más plena, más auténtica, mucho más relajada y con menos emociones negativas.

Creencias irracionales básicas

Idea irracional nº 1: Necesito agradar a todo el mundo

Lenguaje común: “¿Qué pensarán de mí?”, “Parece que no le caigo bien”

Por qué es irracional:

- Implica objetivos perfeccionistas e inalcanzables
- Provoca emociones muy negativas
- Se vulneran los propios derechos en favor de los derechos de los demás
- Paradójicamente, causa menos aprobación social

Alternativa racional:

- Es agradable gustar a los demás pero no es necesario.
- En ciertas ocasiones debemos intentar gustar a los demás por razones prácticas.

Idea irracional nº 2: Debo hacer a la perfección todo lo que emprenda

***Lenguaje común: “No soporto haberme equivocado” “Soy idiota”
“Todo lo hago mal”, “He fallado”***

Por qué es irracional:

- Ninguna persona puede destacar en todo lo que haga.
- No existe la perfección.

Alternativa racional:

- Ningún ser humano puede destacar en todo lo que haga.
- Exigirse tener éxito continuamente es la mejor manera de fracasar.

Idea irracional nº3: Si los demás no se comportan conmigo como yo quiero merecen ser castigados

Lenguaje común: “Eres un.....”, “No deberías hacerme esto”, “Yo nunca te haría una cosa así”...

Por qué es irracional:

- No podemos exigirle a una persona que actúe exactamente como
- Nosotros queremos que lo haga.
- No tenemos el control sobre la conducta de los demás.
- Las personas no siempre se comportan inadecuadamente de forma consciente y malvada.
- Es mejor entender la conducta inapropiada de los demás en términos de: aprendizajes diferentes, ignorancia, o incluso perturbación, más que en términos de maldad.

Alternativa racional:

- Cuanto mejor controle mis emociones, mejor controlaré el comportamiento negativo de los demás.

Idea irracional nº 4: Es catastrófico y terrible que las cosas no funcionen exactamente como yo quiero

Lenguaje común: “No es justo”, “¿Por qué a mí?”

Por qué es irracional:

- Todas las personas sufren problemas y desgracias.
- El control de algunos aspectos de nuestra vida es limitado.
- Es imposible tener “una vida a la carta”.

Alternativa racional:

- Las cosas no son buenas ni malas, simplemente suceden.

- Es mejor centrarse en cambiar todo aquello que podamos cambiar o mejorar.
- Lo que no tenga solución debemos intentar aceptarlo de la mejor manera.

Idea irracional nº5: Las desgracias y el malestar humano están provocados por causas externas, las personas no podemos hacer nada para evitarlo

Lenguaje común: “Tú eres responsable de que yo me sienta mal”

Por qué es irracional:

- Nadie es totalmente responsable de nuestro malestar.
- Nuestro malestar puede depender de nuestras interpretaciones y de nuestras conductas.

Alternativa racional:

- Si cambio mi forma de pensar me encontraré mejor.

Idea irracional nº 6: Si algo malo puede suceder, debo sentirme terriblemente preocupado por ello

Lenguaje común: “No puedo dejar de pensar en esto”, “¿Y si sucede....?”, “No lo voy a poder soportar”, “Será horrible”

Por qué es irracional:

- El temor y la preocupación obstaculiza las habilidades para hacer frente a los problemas.

- La mayoría de las preocupaciones no se basan en datos de la realidad.
- Algunos acontecimientos vitales como la enfermedad o la muerte no se pueden evitar a través de la preocupación.
- La mayoría de los eventos temidos son mucho menos catastróficos cuando suceden.

Alternativa racional:

- Si tengo o hay posibilidad de que tenga un problema, intentaré desarrollar un plan de afrontamiento y una vez realizado lo mejor que puedo hacer para manejar mis emociones es distraerme.

Idea irracional nº7: Es más fácil evitar las dificultades que afrontarlas

Lenguaje común: “Lo haré mañana”, “No puedo”, “Ahora no me apetece”

Por que es irracional:

- Cuanto más evitamos los problemas, más grandes se hacen y más difícil nos resulta afrontarlos.

Alternativa racional:

- La confianza en uno mismo se alimenta de afrontar las dificultades no de evitarlas.
- Evitar los problemas conduce a la inseguridad y a la baja autoconfianza.
- Una vida plena no puede estar exenta de responsabilidades.

Idea irracional nº8: Necesito a alguien más fuerte que yo en quien poder confiar

Lenguaje común: *“Yo solo no puedo”, ¿Qué voy a hacer sin..?”, “Si tuviera a alguien...?”*

Por qué es irracional:

- La felicidad depende de la percepción subjetiva de las personas.
- Se puede ser muy infeliz viviendo en compañía.
- La felicidad absoluta no existe.

Alternativa racional:

- Aunque es preferible contar con el apoyo de personas significativas a nuestro lado, debemos intentar adoptar una actitud menos derrotista que nos ayude a sentirnos mejor y a desarrollar las habilidades necesarias para encontrar apoyo social en las personas de nuestro entorno, aunque no sean relaciones íntimas.

Idea irracional nº9: *Las cosas que me han ocurrido en el pasado me han marcado para siempre*

Lenguaje común: *“Tuve una infancia terrible”, “La culpa es de mis padres”, “No puedo cambiar”*

Por qué es irracional:

- Se utiliza la importancia del pasado como excusa para no cambiar
- Muchas personas con pasados difíciles han triunfado en sus vidas
- Muchas personas con pasados dichosos han fracasado

Alternativa racional:

- El pasado ya no se puede cambiar. Pero ahora en el presente puedo decidir y elegir lo que quiero hacer con mi vida”

Idea irracional nº 10: Debo implicarme en resolver los problemas de los demás

Lenguaje común: *“Debo ayudarlo”*

Por qué es irracional:

- **Los problemas** de los demás son estrictamente de los demás.
- Resolver problemas de otros a veces implica que ellos no aprendan

Alternativa racional:

- Somos libres de ayudar a otras personas si así lo elegimos, pero no debemos obligatoriamente hacerlo.
- Hay que intentar ayudar al prójimo siempre que nos sea posible, pero no hasta el punto de sentirnos explotados o boicoteados.

Idea irracional nº 11: Necesito encontrar una solución perfecta para todo

Lenguaje común: *“Debe haber una solución perfecta y debo ser capaz de encontrarla”*

Por qué es irracional:

- No existe una solución perfecta para cada problema.
- Cada problema puede tener diferentes soluciones.

Alternativa racional:

- Más que intentar buscar la solución perfecta hay que buscar la solución menos mala.

Los derechos asertivos

Para empezar a cambiar las creencias irracionales es esencial conocer nuestros derechos asertivos.

Conocer los derechos asertivos permite que las personas tomen conciencia de que todos los seres humanos tenemos unos derechos personales e individuales que deben ser respetados por todos los individuos, independientemente de nuestra edad, sexo, nacionalidad o condición social.

Todas las personas tenemos derecho a ser respetadas, siempre que no se vulneren los derechos de otras personas. El respeto por los derechos de los demás debe constituir el pilar fundamental sobre el que se asiente una estructura social sana.

A continuación exponemos un listado de los 10 derechos básicos más comúnmente citados en la literatura de las habilidades sociales y la asertividad. Pero existen otros listados en los que podemos encontrar algunos otros. Por ejemplo, el derecho a mostrar desagrado o el derecho a elegir a nuestros amigos.

En cualquier caso, debes recordar que un derecho asertivo fundamental es el derecho a elegir si se desea ser asertivo o no en un momento dado. En algunas ocasiones puede ser conveniente no mostrarnos asertivos por cuestiones prácticas.

Por tanto recuerda: elegir no ser asertivo también es un derecho y no olvides que las otras personas tienen los mismos derechos que tú.

DERECHOS ASERTIVOS

1. Derecho a ser tu propio juez
2. Derecho a no justificar nuestro comportamiento
3. Derecho a cambiar de opinión
4. Derecho a cometer errores
5. Derecho a decir “no lo sé o a mostrar ignorancia”
6. Derecho a no necesitar la aprobación de los demás
7. Derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica
8. Derecho a no cumplir con las expectativas ajenas
9. Derecho a ser tratados con respecto
10. Derecho a elegir si nos hacemos cargo de los problemas de los demás

En la vida cotidiana no siempre se tienen en cuenta los propios derechos o los de otras personas. Por ejemplo, a veces damos muchas explicaciones sobre nuestro comportamiento, o nos avergonzamos de haber cometido un error, o hacemos cosas que no deseamos hacer para agradar a otros.

Conocer nuestros derechos asertivos es esencial para reaccionar eficazmente ante situaciones interpersonales difíciles que impliquen algún tipo de conflicto.

Técnicas asertivas para afrontar las críticas

Las técnicas asertivas que presentamos a continuación, son un intento de ayudar a las personas con problemas de inhibición social a afrontar las críticas de forma asertiva: con las emociones bajo control, respetando los propios derechos y los derechos de los demás.

Dichas técnicas son las siguientes:

- 1. Aserción negativa**
- 2. Banco de niebla**
- 3. Interrogación negativa**

Nuestro objetivo es ofrecer una *visión general* que permita al lector tener una idea de cómo llevar a cabo éstas técnicas y los beneficios que puede obtener para sus relaciones personales, su autoestima, su autoconfianza, etc., si decide llevar a cabo un programa de entrenamiento en habilidades sociales.

Es importante resaltar que la exposición de estas técnicas se presenta de forma breve y descontextualizada al igual que otras técnicas asertivas como Decir No, el Disco Rayado o la Petición de cambios de conducta.

En las próximas páginas se exponen varios ejemplos de comportamientos molestos, maleducados o irracionales y las técnicas asertivas que pueden utilizarse para afrontar eficazmente dichas situaciones.

Técnica Aserción negativa

Se trata de una técnica para aprender a reaccionar de una manera diferente cuando nos hacen alguna observación o nos critican por algún error que hayamos cometido.

Se emplea ante críticas válidas, *con las que estamos de acuerdo*, no destructivas ni malintencionadas, sobre nuestra actuación en general: aprendizaje de una tarea, exposición de un trabajo, resolución de un problema, etc.

Es una técnica excelente para enseñar a las personas a reconocer humildemente que se ha cometido un error, aceptar que cometer errores es inevitable y entender que cometer errores no significa necesariamente *ser malo*.

Si no somos capaces de ser asertivos con nuestros propios errores, reconociéndolos o aceptando nuestro derecho a equivocarnos, entonces podemos continuar siendo manipulados a través de nuestros sentimientos de culpa, viéndonos obligados a pedir perdón o negando nuestro error poniéndonos a la defensiva.

Ambas reacciones acarrearán consecuencias negativas: más críticas, más inseguridad, menos autocontrol, menor autoestima, mayor malestar emocional, etc.

Si no modificamos nuestra creencia irracional de que cometer errores es *algo malo* y por tanto si cometemos un error *somos culpables*, no podremos desensibilizarnos nunca ni actuar eficazmente ante las críticas.

De modo que antes de reaccionar ante una crítica por haber cometido algún error, tenemos que aprender a reaccionar asertivamente ante nuestro propio error para así poder estar en disposición de responder asertivamente a la crítica que nos formulen por dicho error.

Pasos para reaccionar asertivamente cuando alguien nos critica por haber cometido un error:

Paso 1: Responder asertivamente ante *nuestro propio error*:

- Admitir que hemos cometido un error (si estamos de acuerdo)
- Admitir que cometer errores es humano
- Admitir que todas las personas cometen errores
- Entender que cometer errores no quiere decir *ser malo*
- Entender que no somos *culpables* por cometer errores

Paso 2: Responder asertivamente ante *la crítica* por nuestro error

- Escuchar la crítica:
 - Si estoy de acuerdo:
 - Reconocerla
 - Responder asertivamente

Veamos varios ejemplos:

“Ese corte de pelo no te sienta muy bien”

“Es verdad, me queda mejor el pelo largo.”

“Se notaba que estabas nervioso durante la entrevista”

“Si, es verdad, estaba nervioso.”

“Llegas media hora tarde”

“Es cierto, disculpa, he llegado tarde”

Lenguaje no verbal mientras se recibe y se responde a la crítica:

1. No sonreír, puede dar lugar a segundas interpretaciones
2. Mirar a los ojos.
3. Tono de voz sereno pero firme
4. Postura corporal neutra: ni amenazante ni inhibida

Técnica Banco de Niebla:

Esta técnica se recomienda para reaccionar ante críticas malintencionadas que intentan provocar sentimientos negativos de culpa, inseguridad, ansiedad, ira, etc.

Se basa en la premisa de no responder impulsivamente *negando la crítica o contraatacando* con otra crítica ya que esta reacción es justo lo que el atacante busca.

El objetivo es aprender a reaccionar ante las críticas de una forma diferente, como si fuéramos un banco de niebla: *no podemos ver a través de ella, si intentamos cruzarla no ofrece resistencia, podemos arrojarle objetos sin que esto le afecte, no contraataca, no devuelve el golpe, hagamos lo que hagamos la niebla no se altera.*

No obstante es una técnica pasiva, que no enseña a la persona que nos molesta a comportarse de forma más respetuosa (asertiva).

Sin embargo, es una técnica especialmente útil para personas que se bloquean, o no saben responder a tiempo. O para salir del paso en situaciones en la que podemos ser atacados espontáneamente y necesitamos una respuesta rápida que nos permita desahogarnos sin entrar en conflicto.

Es una técnica que *desarma* porque establece una barrera entre el manipulador y la víctima. El atacante se queda bloqueado, sin palabras, sin argumentos, como nos quedaríamos si quisiéramos hacer desaparecer un banco de niebla arrojándole objetos o chillando.

Se aconseja utilizarla preferiblemente con personas que no pertenecen a nuestro círculo íntimo.

La técnica del Banco de Niebla tiene cuatro formas posibles:

1. Admitir la posibilidad de que haya algo de verdad en la crítica.
2. Entender o comprender la crítica.
3. Responder con una frase relacionada con el objeto de crítica pero que no tenga nada que ver.
4. Negar la crítica.

Veamos algunos ejemplos:

1. Admitir la posibilidad de que haya algo de verdad en la crítica:

¡No te había reconocido, como cambias cuando no vas maquillada....!

“Si, es verdad, cambio mucho cuando no voy maquillada”.

Si te vieran ahora en la oficina.....!

“Tienes razón, si me vieran ahora”.

¡Y esos pantalones tan arrugados....., no sabía que eras tan desastre...!

“Cierto, están muy arrugados ¿verdad? Que desastre”.

¡Qué calamidad, quien iba a decirlo....!

“Es verdad, es una calamidad el aspecto que tengo hoy”.

¡Al menos podrías haberte lavado el pelo, se nota que está sucio..!

“Tienes razón. Me lo podría haber lavado y llevarlo mucho más limpio”.

¡Si me estas tomando el pelo te advierto que no me afecta eh!

“Tienes razón, si te estoy tomando el pelo no te afecta”.

Nota: Esta técnica es para aquellos casos en los que realmente crees que hay parte de verdad en la crítica. Si no estás de acuerdo, utiliza la técnica 4.

2. Entender o comprender la crítica:

Crítica: ¡Qué reloj tan horrible llevas!

Posibles Respuestas:

“Entiendo que te parezca horrible”

“Comprendo que no te guste”

“Entiendo que lo veas así”, etc.

Con esta técnica el atacante se queda desconcertado por tres motivos:

1. Recibe una respuesta que no puede entender de forma automática, necesita un lapso de procesamiento.
2. No espera que estés de acuerdo con su crítica cuyo objetivo es producirte malestar.
3. Responder diciendo: *“entiendo que no te guste o comprendo que te parezca horrible”* es dar una respuesta ambigua que puede implicar varios significados:
 - a. *Entiendo que no te guste porque no te enteras...., no puedes comprender este concepto, no sabes nada de moda, no tienes ningún estilo, etc.,*
 - b. *Entiendo que no te guste porque es realmente horrible. Lo que puede llevar implícito: si, ya sé que es horrible. Pero lo llevo*

*porque me da la gana y no me afecta en absoluto tu opinión.
Yo de ti no perdería el tiempo metiéndote conmigo, etc.*

3. Responder con una frase relacionada con el objeto de la crítica sin que tenga nada que ver

Crítica: ¡Qué reloj tan horrible llevas!

Respuestas posibles:

“Lo llevo puesto”

“Lo llevo en la muñeca”

”Me dice la hora”

“La correa es metálica” etc.

Nota: La respuesta a la crítica debe estar relacionada con el objeto. No serviría por ejemplo, “que bonita es la primavera”, etc.

4. Negar la crítica:

Crítica: ¡Qué reloj tan horrible llevas!

Respuestas posibles:

“Entiendo que te parezca horrible, pero a mí me encanta”

“Comprendo que no te guste pero a mí me chifla”

“Entiendo que lo encuentres horrible pero yo lo veo precioso” etc.

Nota: En este caso, negar la crítica resultará útil solo si la frase empieza por:
“Comprendo qué o entiendo que.....”

Cómo norma general se debe evitar:

1. Negar la crítica.
2. No decir marcas para justificar su valor
3. No contraatacar con otra crítica
4. No preguntar: *¿Por qué?*
5. No decir: “Y tú”
6. No justificar: *Me resulta muy práctico, lo lleva todo el mundo, eres la primera persona que me dice que no le gusta....., es el reloj de moda..., etc.*

No olvides controlar tu expresión corporal o lenguaje no verbal:

1. Lo que decimos a nivel no verbal *es más importante* que lo que decimos a nivel verbal. Por ello, la información que damos a nivel verbal debe ser *congruente* con la información que damos a nivel no verbal.
2. La mayoría de los atacantes elijen a sus víctimas por la información no verbal que reciben de ellas: postura corporal, expresiones faciales, gestos, tono de la voz y actitudes en general inhibidas.
3. Una persona puede explotar verbalmente pero esa reacción no siempre indica seguridad o confianza, sino todo lo contrario: el estallido del débil que volverá a ser víctima en cuanto se calme. La eficacia de las técnicas se pierde si no van acompañadas de una conducta no verbal respetuosa pero firme y segura.
4. **Nota:** recordar que esta técnica está concebida para reaccionar ante conflictos interpersonales, no ante conflictos físicos, legislativos o legales.

Veamos un nuevo ejemplo:

Imagina la siguiente situación:

“Ana esta con un grupo de amigos en un restaurante muy conocido por la calidad de sus pescados, pero a ella el pescado no le gusta y prefiere pedir carne. Un amigo le llama la atención delante de todos y empieza a juzgar su comportamiento, insistiendo en que no puede entender cómo puede atreverse a pedir carne en un lugar así. Los demás guardan silencio”.

➤ **Pensamientos de Ana:**

“Ya está metiéndose conmigo. Le odio pero..... ¡Qué agobio! Bueno igual tiene razón, ¿Qué trabajo me cuesta pedir el pescado? Mejor lo pido y que me deje en paz”.

➤ **Comportamiento de Ana:**

No sabe qué decir, se pone nerviosa, finalmente le da la razón y termina pidiendo pescado aunque no le gusta y no lo disfruta.

➤ **Sentimientos de Ana:**

Taquicardia, tensión, rabia, tristeza, complejo de inferioridad, resignación, ira contenida, odio.

Analiza los dos comportamientos:

➤ **El comportamiento de Luis no es asertivo sino agresivo porque:**

1. No respeta los derechos de Ana juzgando lo que elije para comer.
2. No tiene en cuenta sus sentimientos y derechos.
3. Utiliza el comportamiento sumiso de Ana para autoafirmar su autoestima.

➤ **El comportamiento de Ana no es asertivo sino sumiso porque:**

1. No se defiende ante el comportamiento inadecuado de Luis.
2. Permite que sea él quien decida por su vida.
3. Permite que le llame la atención delante de otras personas.
4. Permite que la infantilice como si fuera una niña.

Si eres una persona con problemas de asertividad parecidos a Ana:

1. Revisa los derechos asertivos que aparecen en este programa.
2. No hay ninguna razón objetiva para que tengas que hacer algo que no deseas hacer, siempre que respetes y no violes los derechos de otras personas con tu negativa.
3. Ninguna persona tiene derecho a juzgar tu comportamiento y a decirte lo que debes o no debes hacer. Por tanto **NO LO PERMITAS**.
4. Lee detenidamente las pautas y técnicas asertivas que se exponen en los diferentes apartados.

Ahora observa, como aplica Ana la técnica del Banco de Niebla para afrontar asertivamente el comportamiento molesto de Luis.

Banco de niebla:

Forma 1. Más suave

Luis: ¿Vas a pedir carne? ¡No me lo puedo creer!

Ana: Comprendo que no te lo creas

Luis: ¿Cómo se te ocurre pedir carne aquí?

Ana: Entiendo que pienses así.....

Luis: Eres la única que va a pedir carne....

Ana: Es verdad, soy la única que va a pedir carne.....

Luis: Es increíble, con el pescado que tienen aquí, me pongo malo solo de pensarlo....

Ana: Comprendo que te pongas malo solo de pensarlo.....

Luis: ¿Cómo puedes ser tan ridícula?

Ana: Entiendo que te parezca ridícula.....

Forma 2. Más dura

Luis: ¿Vas a pedir carne? ¡No me lo puedo creer!

Ana: Me gusta más al horno que a la brasa

Luis: ¿Cómo se te ocurre pedir carne aquí?

Ana: La sirven en un plato redondo.....

Luis: Eres la única que va a pedir carne....

Ana: La tomaré con un poco de vino.....

Luis: Es increíble, con el pescado que tienen aquí, me pongo malo solo de pensarlo....

Ana: Mejor unas verduras para acompañar.....

Luis: ¿Cómo puedes ser tan ridícula?

Ana: El solomillo es más tierno que el entrecot.....

Técnica Interrogación negativa

Al igual que con el Banco de la niebla y la Aserción negativa, cuando empleamos la Interrogación negativa: no negamos la crítica, ni respondemos contraatacando con otra crítica.

Esta técnica tiene como objetivo enseñar a la persona a ser menos manipulativa y más honesta. Especialmente útil para responder a críticas *ambiguas* formuladas por personas de nuestro círculo íntimo, por ejemplo, la pareja. Consiste en *estirar la crítica* mediante nuevas preguntas hasta llegar al verdadero asunto de la cuestión.

Veamos unos ejemplos:

Crítica: ¡Estas insoportable!

¿A qué te refieres cuando dices que estoy insoportable?

¡Es que pones una cara!

¿Una cara? No entiendo, ¿a qué te refieres exactamente?

¡Ah no sé. Tú sabrás lo que te pasa!

No entiendo lo que me dices. ¿Podrías ser más explícito?

¡Pues si te lo tienen que explicar....!

“Sigo sin entenderte. ¿Puedes ponerme algún ejemplo?”

¡Pues si que te cuesta..!

“Pues sí. Me cuesta entender a que te refieres pero si me hablas un poco más claro podría entenderte. Por ello ¿Puedes decirme por favor a que te refieres exactamente cuando dices que estoy insoportable?”

¡Anda, anda.....lo sabes perfectamente!

“¿Qué es lo que sé perfectamente?”

¡Pues que estas enfadada porque voy a salir esta noche!

Como hemos podido observar en el ejemplo, la verdadera crítica estaba oculta bajo la ambigua frase ¡estás insoportable!.

Conclusiones. Utilidad de las técnicas asertivas

Uno de los mayores problemas que presentan las personas con déficits en habilidades sociales es el bloqueo emocional que sufren cuando se sienten amenazados o atacados verbalmente por otras personas.

Las personas inhibidas suelen quedarse en blanco, no son capaces de responder a tiempo o de expresar lo que les gustaría decir. Este fenómeno se produce por la alta activación fisiológica que experimentan ante situaciones sociales que perciben como amenazantes.

Esto les genera emociones muy negativas hacia sí mismos y hacia los demás como odio, rencor, resentimiento, ideas de inferioridad, desesperanza, tristeza, ira, etc. Las técnicas asertivas que se presentan en este trabajo suelen resultar muy útiles para personas con este tipo de dificultad.

Esto es así por tratarse de técnicas muy sencillas de aplicar, fáciles de recordar, que no conllevan una gran implicación emocional, ya que mediante una sola palabra o una frase la persona es capaz de responder a su atacante de forma controlada, sin agresividad, sin contraatacar, sin inhibición, sin ansiedad, respetando sus propios derechos y los derechos de los demás.

Obviamente, aprender a responder a las críticas, a tratar con personas conflictivas, a mostrar desacuerdo, o decirle alguien lo que nos molesta de su comportamiento, etc., va mucho más allá de aprender de memoria un paquete de técnicas.

Todo programa de entrenamiento en HHSS incluye primero una evaluación exhaustiva e individualizada de cada uno de los participantes que permita conocer con exactitud sus dificultades, así como las capacidades concretas que necesitará desarrollar.

Seguidamente hay que llevar a cabo una intervención cognitivo emocional con el fin de eliminar el problema que subyace a las limitaciones de interacción social que presente la persona. Por ejemplo, determinadas ideas irracionales, como *“debo agradar a todo el mundo”*, o atribuciones inadecuadas como *“no tengo suerte o la gente es mala”*, o problemas de baja autoestima como *“soy inferior, lo que yo opino no importa”*, o exceso de empatía como *“no defenderse por miedo a que el otro se sienta mal”*, aprendizajes tempranos inadecuados como *“haber sido castigado alguna vez por haber sido asertivo o haber tenido modelos familiares inhibidos o sumisos, etc.”*, distorsiones cognitivas como *“es mejor quedarse callado que cometer un error o prefiero no caer mal a nadie o no tener problemas, etc.”*

Finalmente una vez se hayan trabajado todos sus sesgos cognitivos y emocionales se iniciará un entrenamiento en técnicas específicas. Debe tenerse en cuenta también que ninguna técnica es infalible, ni siempre resultan útiles con todas las personas y en todos los contextos.

En los programas de entrenamiento en habilidades sociales se enseña a los participantes a trabajar con varias técnicas a la vez, intercambiándolas, superponiéndolas, etc., tomando ejemplos de la vida real o a través de la exposición y solución de casos complejos.

Sean cuales sean tus circunstancias, necesidades o motivaciones, aprender a ser asertivo o mejorar tus habilidades para relacionarte con otras

personas siempre te reportará enormes beneficios. No solo para tu vida social, sino también para tu vida familiar, tu bienestar personal y tu salud mental. Relacionarnos adecuadamente con los demás es una de las experiencias humanas más gratificantes que podemos experimentar.

