

HABILIDADES SOCIALES: Material didáctico.

INDICE

- 1. HHSS: Definición y utilidad.**
- 2. Tipos de HHSS.**
- 3. Estilos de comunicación.**
- 4. Comunicación No Verbal.**
- 5. Elementos de la comunicación.**
- 6. Actitudes y defectos por parte del emisor.**
- 7. Actitudes y defectos por parte del receptor.**
- 8. Entrenamiento en diferentes HHSS.**
 - a. Escucha activa.**
 - b. Saber recompensar.**
 - c. Acuerdo parcial.**
 - d. Iniciar una conversación.**
 - e. Mantener/cambiar una conversación.**
 - f. Hacer críticas.**
 - g. Recibir críticas.**
 - h. Afrontar la hostilidad.**

1.

Las habilidades sociales son un conjunto de hábitos o estilos (que incluyen comportamientos, pensamientos y emociones), que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.

También podemos definir las como la **capacidad de relacionarnos con los demás en forma tal que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto, como a largo plazo.**

El concepto de habilidades sociales incluye temas afines como **la asertividad, la autoestima y la inteligencia emocional.** Destaca la importancia de los factores cognitivos (creencias, valores, formas de percibir y evaluar la realidad) y su importante influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales.

2.

•GRUPO I: Primeras habilidades sociales:

1. Escuchar.
2. Iniciar una conversación.
3. Mantener una conversación.
4. Formular una pregunta.
5. Dar las gracias.
6. Presentarse.
7. Presentar a otras personas.
8. Hacer un cumplido

•GRUPO II: Habilidades sociales avanzadas:

9. Pedir ayuda.
10. Participar.
11. Dar instrucciones.
12. Seguir instrucciones.
13. Disculparse.
14. Convencer a los demás.

•GRUPO III: Habilidades relacionadas con los sentimientos:

15. Conocer los propios sentimientos.
16. Expresar los sentimientos.
17. Comprender los sentimientos de los demás.
18. Enfrentarse con el enfado del otro.
19. Expresar afecto.
20. Resolver el miedo.
21. Auto-recompensarse.

•GRUPO IV: Habilidades alternativas a la agresión:

22. Pedir permiso.
23. Compartir algo.
24. Ayudar a los demás.
25. Negociar.
26. Emplear el autocontrol.
27. Defender los propios derechos.
28. Responder a las bromas.
29. Evitar los problemas con los demás.
30. No entrar en peleas.

•GRUPO V. Habilidades: para hacer frente al estrés:

31. Formular una queja.
32. Responder a una queja.
33. Demostrar deportividad después del juego.
34. Resolver la vergüenza.
35. Arreglárselas cuando le dejan de lado.
36. Defender a un amigo.
37. Responder a la persuasión.
38. Responder al fracaso.
39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
40. Responder a una acusación.
41. Prepararse para una conversación difícil.
42. Hacer frente a las presiones de grupo.

•GRUPO VI: Habilidades de planificación:

43. Tomar iniciativas.
44. Discernir sobre la causa de un problema.
45. Establecer un objetivo.
47. Recoger información.
48. Resolver los problemas según su importancia.
49. Tomar una decisión.
50. Concentrarse en una tarea.

- **Asertividad:** Es la forma de actuar que permite a una persona se movilice en base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los de los demás. Estos derechos comprenden: Derecho a juzgar nuestras propias aptitudes, a cometer errores, a decir "no" sin sentirnos culpables, a tener creencias políticas, a no justificarnos ante los demás, a decidir qué hacer con nuestro cuerpo, tiempo y propiedad, a ser independientes, a ser quien queramos y no quien los demás esperan, a ser tratados con dignidad y a decir "no lo entiendo".
- **Empatía:** Es una habilidad, propia del ser humano, que nos permite comprender y experimentar el punto de vista de otros sin por ello tener que estar de acuerdo. Es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona para desde ahí comprenderle. No basta con entender al otro, hay que demostrarlo. Una persona puede tener motivos para actuar o pensar de esa forma.
- **Saber escuchar:** Escuchar con comprensión y cuidado, saber lo que la otra persona trata de comunicarnos y transmitir que hemos recibido su mensaje.
- **Definir un problema:** Analizar la situación, teniendo en cuenta los elementos objetivos, así como los sentimientos y necesidades puestos en juego.

- **Evaluación de soluciones:** Analizar las consecuencias que cada solución tendrá a corto y largo plazo para las personas implicadas.
- **Negociación:** Comunicación dirigida a encontrar una alternativa de solución que resulte aceptable para ambas partes. Dicha respuesta tendrá en cuenta los sentimientos, motivaciones e intereses de ambos.
- **Expresión justificada de la ira, desagrado o disgusto:** Manifestación de forma adecuada y respetuosa con los demás, de sentimientos negativos.
- **Disculparse o admitir ignorancia:** Capacidad de darse cuenta de los propios errores cometidos.

3.

DIFERENTES ESTILOS DE COMUNICACIÓN

ESTILO PASIVO

Cuando alguien actúa de forma pasiva no se expresa a sí mismo. Deja que las demás personas le manden, le digan lo que tiene que hacer y, generalmente, no defiende sus propios derechos. Por regla general, sus necesidades, opiniones o sentimientos son ignorados, y puede que otras personas se aprovechen de él.

CONDUCTA GENERAL. Actúa con la esperanza de que los demás adivinen sus deseos. Su apariencia es de inseguridad.

VERBALMENTE. Se disculpa constantemente; da mensajes indirectos; habla con rodeos; no encuentra palabras adecuadas; no dice lo que quiere decir; habla mucho para clarificar su comunicación; no dice nada por miedo o vergüenza; se humilla a sí mismo.

VOZ. Débil, temblorosa; volumen bajo.

MIRADA. Evita el contacto visual; ojos caídos y llorosos.

POSTURA. Agachada; mueve la cabeza en forma afirmativa constantemente.

MANOS. Temblorosas y sudorosas.

ESTILO AGRESIVO

En el otro extremo se encuentran las personas que son agresivas. Son mandones, intimidan a los demás, los critican y los humillan. Sólo se preocupan por conseguir lo que ellos desean y cuando ellos quieren. Rara vez se preocupan por los sentimientos de los demás y, con frecuencia se meten en líos o peleas.

Tienden a aprovecharse injustamente de los demás y, generalmente, tienen muy pocos amigos de verdad. Por lo tanto, queda claro que tanto el comportamiento social pasivo como el agresivo no son la mejor forma de relacionarse con los demás. Estos dos comportamientos conducen, bien a resultar herido (estilo pasivo), bien a herir a los demás y aprovecharse de ellos (agresivos).

Seguro que conocéis personas que se comportan de forma pasiva o de forma activa, y parece obvio afirmar que no se trata de gente feliz.

CONDUCTA GENERAL. Exagera para demostrar su superioridad. Refleja agresividad.

VERBALMENTE. Exige; usa palabras altisonantes. Hace acusaciones; impone su opinión; se comunica a base de mandatos; usa mensaje "TÚ"; habla mucho para no ser contrariado y llamar la atención. Se sobrestima; habla solamente de sí mismo.

VOZ. Fuerte; con frecuencia grita; voz fría y autoritaria.

MIRADA. Sin expresión; fija, penetrante y orgullosa.

POSTURA. Rígida; desafiante y soberbia.

MANOS. Usa el dedo acusatorio; movimientos rechazantes o aprobatorios.

ESTILO ASERTIVO

La asertividad se refiere a comportarse tal y como uno es. Es decir, ***ser asertivo significa dejar que los demás sepan lo que sientes y piensas de una forma que no les ofenda, pero que al mismo tiempo te permita expresarte.*** Puedes reconocer y respetar los sentimientos, opiniones y deseos de los demás de forma que no te impongas y que no te permita que los demás se aprovechen de ti.

También significa defender tus propios derechos. Ser asertivo no es sólo una cuestión de "buenas maneras", es una forma de comportarse ante los demás de modo que les permite conocer tus sentimientos e ideas sin atropellar o ignorar las suyas.

Pongamos un ejemplo: Usted se sienta en un restaurante a cenar. Cuando el camarero le trae lo que ha pedido, se da cuenta de que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona. Usted podría:

- a. No decir nada y usar la copa sucia aunque a disgusto.(Estilo pasivo).
- b. Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que nunca volverá a ir a ese establecimiento.(Estilo agresivo).

- c. Llamar al camarero y pedirle que por favor le cambie la copa.(Estilo asertivo)

CONDUCTA GENERAL. Actúa con naturalidad; escucha atentamente.

VERBALMENTE. Expresa lo que quiere; expresa sus sentimientos; habla objetivamente; usa mensajes "YO"; habla cuando tiene algo que decir; habla bien de sí mismo si es necesario o conveniente; su comunicación es directa.

VOZ. Firme; calurosa; relajada; bien modulada.

MIRADA. Ve a los ojos; mirada franca; ojos expresivos.

POSTURA. Bien balanceada; relajada y tranquila.

MANOS. Movimientos relajados, naturales y acogedores.

3.

COMUNICACIÓN NO VERBAL.

Podemos comunicar sin pronunciar palabras, sin escribir cosa alguna.

Las acciones son actividades de comunicación no verbal que tienen igual importancia que la palabra y las ilustraciones.

La comunicación no verbal incluye expresiones faciales, tono de voz, patrones de contacto, movimientos, diferencias culturales, etc.

En la comunicación no verbal se incluyen tanto las acciones que se realizan como las

que dejan de realizarse. Así, un apretón de manos fuerte, o llegar tarde todos los días al trabajo son también formas de comunicación.

- La mayoría de las comunicaciones que efectuamos incluyen un componente verbal y un componente no verbal.
- Para comunicar con claridad, los mensajes verbal y no verbal deben coincidir.
- **Comunicación verbal.**
 - Palabras.
 - Tono de voz.
- **Comunicación no verbal.**
 - Contacto visual.
 - Gestos faciales (expresión de la cara).
 - Movimientos de manos y brazos.
 - Postura y distancia corporal.

Características de la comunicación no verbal:

- Mantiene una relación con la comunicación verbal, pues suelen emplearse juntas.
- En muchas ocasiones actúa como reguladora del proceso de comunicación, contribuyendo a ampliar o reducir el significado del mensaje.
- Los sistemas de comunicación no verbal varían según las culturas.
- Generalmente, cumple mayor número de funciones que el verbal, pues lo acompaña, completa, modifica o sustituye en ocasiones

TRUCOS

Usa tus ojos para hablar

Los ojos son las ventanas del alma. La persona que **mira limpiamente** a los ojos de otros es una persona segura, amistosa, madura y sincera. Sus ojos y su mirada pueden decir tanto porque **expresan prácticamente todas las emociones**: alegría, tristeza, inquietud, tensión, preocupación, estimación o respeto. Por sus ojos muchas veces se puede saber lo que está pensando. Por eso, constituyen una ayuda poderosa en la conversación.

El uso adecuado de las manos

Tus manos se pueden aprovechar muy bien para **complementar tus palabras** y dar mayor fuerza a tu conversación. No las utilices inútilmente y mucho menos para hacer cualquier cosa que distraiga a la otra persona. Tampoco las uses violentamente, palmoteando o pasándoselas casi en el rostro a la otra persona.

Cuidado con lo que tocas

Hay muchas personas que siempre están dando palmadas en la espalda o tocando a los otros en los brazos, como para llamar su atención. Es bueno demostrar cariño, pero también hay que guardar el debido respeto a los demás. Muéstralo **no tocando a la otra persona innecesariamente**. Hay quien se siente muy molesto si le tocan, ten cuidado. Pero tampoco hables o escuches con las manos metidas dentro de los bolsillos porque eso denota indiferencia y mala educación.

Gestos que denotan impaciencia o aburrimiento

La actitud física demuestra lo que el alma está sintiendo. Si **alguien finge** interés en una conversación, la otra persona se dará cuenta muy fácilmente por sus gestos y ademanes. Moverse nerviosamente o levantarse, cruzar y descruzar las piernas, moverse en el asiento o

Aprender a sentarse

mirar constantemente el reloj demuestra aburrimiento y es una gran falta de respeto. **Si tienes que mirar la hora, hazlo en el reloj de otro.**

Aprende a sentarte tranquilo y comportarte cuando se escucha. Reparte equitativamente el peso de tu cuerpo para no cansarte mientras estás sentado conversando. Si te sientas en **el borde de la silla**, es indicativo que deseas irte tan pronto como sea posible.

Si cambias constantemente de posición, estás expresando a gritos que estás **aburrido**. Si **mueves incesantemente los pies** durante la conversación, tu interlocutor pensará que estás molesto, inseguro, irritado, nervioso, cansado o aburrido. Sitúate en una posición cómoda y descansada que te permita respirar mejor y manejar mejor tu voz.

Control de la mirada

Cuando estés hablando con alguien, **no estés mirando a todos lados**: a la ventana, al techo, al suelo o limpiando sus uñas. Tampoco mires morbosamente y curiosamente los zapatos, pantalones, camisa o peinado del que habla. **Mantén el contacto ocular**, pero sin fijar en exceso la mirada: eso lo hacen los locos. De todas formas, si quieres **fijar la mirada** durante mucho tiempo en alguien sin cansarte psicológicamente, **mira su entrecejo**. Para el otro/a no hay diferencia.

Control de las expresiones del rostro

¡Sonríe! Intercalar sonrisas cálidas y francas en la conversación transmite confianza, alegría y buena disposición. Sin embargo, **no exageres**. Sonreír demasiado frecuentemente puede convertir el gesto en una especie de mueca y dar la impresión de que es algo hueco, vacío y fingido. **Apretar exageradamente los labios** puede delatar que tienes dudas o desconfianza acerca de lo que el otro está diciendo o sugerir que no estás expresando realmente lo que piensas o sientes.



4.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

EMISOR:

MENSAJE:

CANAL:

CÓDIGO:

RECEPTOR:

CONTEXTO:

5.

POR PARTE DEL EMISOR. (LA PERSONA QUE HABLA). Actitudes que favorecen la comunicación.

- Expresa su opinión de una forma clara y coherente.
- Se adapta al nivel de comprensión de los demás.
- Explica su opinión al grupo y los motivos por los que piensa así.
- Expresa su pensamiento después de un esfuerzo por entender cuáles son los puntos más importantes de lo que se está diciendo y las razones por las que se dice.
- Recalca la idea principal de su pensamiento y la aclara con ejemplos.
- Expresa sus opiniones, sentimientos sin tratar de imponerse al grupo.
- Defiende con interés sus puntos de vista, sin tratar de imponerlos al grupo como los únicos posibles. Utiliza expresiones como «me parece», «pienso que ... ».
- Si no tiene nada que decir, se calla. Prefiere mantenerse en un silencio atento o simplemente exponer los motivos por lo que no ve clara la cuestión.
- Utiliza un vocabulario sencillo, preciso y comprensible por todos los miembros del grupo. Se muestra sencillo y cordial.
- Se esfuerza por ser objetivo, reconociendo las aportaciones positivas del razonamiento de los demás.
- Se esfuerza por respetar a los demás y no herir sus sentimientos.

Defectos que dificultan la comunicación.

- No ha pensado lo que quiere decir. No organiza su pensamiento. Improvisa sobre la marcha y en desorden.
- Se expresa sin tener en cuenta si los demás le entienden o no.
- Cree que todos tienen el dominio del tema que él tiene.

- Se expresa pasando por alto puntos importantes de lo que los demás han dicho y sin seguir el razonamiento que se está haciendo.
 - Se extiende en detalles, aclaraciones, ejemplos, etc. sobre el asunto que se trata, y la idea principal de lo que quiere expresar queda diluida en medio de un aluvión de detalles.
 - Se muestra egocéntrico. Se fija sólo en sus propias ideas, propuestas.
 - Presenta su opinión de una manera agresiva al grupo. Necesita intervenir, llamar la atención del grupo, aunque no tenga nada que decir o no vea claro el tema.
 - Responde al otro, no porque piense distinto que él, sino porque no sintoniza afectivamente con él.
 - Habla para atacar a otro, poniendo de relieve ante todo los fallos.
 - Al hablar hiere la sensibilidad y los prejuicios de los demás.
-

6.

POR PARTE DEL RECEPTOR (LA PERSONA QUE ESCUCHA).

Actitudes que facilitan la comunicación

- Permanece constantemente en una actitud de interés, atención y actividad. Aprovecha al máximo el tiempo de escucha. Mira a los demás mientras hablan con muestras de atención o interés.
- Pasa por alto los pequeños defectos del comunicante y se fija ante todo en lo que dice, sus razones, sus aportaciones, sus sentimientos.
- Busca ante todo comprender al otro, sus puntos de vista, sus razones, sus sentimientos, antes de refutar sus ideas.
- Adopta ante el otro una actitud de aceptación cordial de su persona, de empatía. Intenta comprenderle y ponerse en sus puntos de vista.
- Se muestra confiado. Intenta ser objetivo. Evita los prejuicios.
- Le parece normal que los demás piensen de modo distinto que él. Más aún, le parece que el grupo se enriquece cuando se aportan puntos de vista distintos sobre un tema.
- Acepta las ideas y soluciones que los demás proponen cuando el grupo ve que son buenas, aunque sean distintas de las suyas o aunque tengan consecuencias que le causen molestias.

Defectos que dificultan la comunicación.

- No presta atención. Se distrae con facilidad. Da muestras ostensibles de aburrimiento.
- Atiende sólo a los tics, repeticiones, defectos de dicción, etc. de los demás, y reacciona ante ellos incluso ostensiblemente. En todo caso, no capta las ideas ni los sentimientos de los demás.

- Se preocupa ante todo de buscar los fallos del razonamiento de los demás. Su objetivo es refutar al otro.
- Oye al otro pensando la respuesta y preparándola mientras habla.
- Busca dobles intenciones en lo que los demás dicen. Se deja guiar por los prejuicios.
- Rechaza toda opinión a sus puntos e vista. No aguanta que haya personas que piensen de modo distinto que él.
- Se resiste a aceptar que los demás tengan razón o que las soluciones que proponen sean mejores que las suyas. Le molesta que los demás tengan mejores ideas que las suyas

6.

ENTRENAMIENTO EN DIFERENTES HABILIDADES SOCIALES

LA ESCUCHA ACTIVA

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el **saber escuchar**. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Pero, ¿qué es realmente la escucha activa?

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. ¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar?. Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

Elementos que facilitan la escucha activa:

- Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Elementos a evitar en la escucha activa:

- No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continua y vuelve a ascender hacia el final del mensaje, Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.
- No interrumpir al que habla.

- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
- No contraargumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

Habilidades para la escucha activa:

Mostrar empatía: Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de "meternos en su pellejo" y entender sus motivos. Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que "nos hacemos cargo", intentar entender lo que siente esa persona. No se trata de mostrar alegría, si siquiera de ser simpáticos. Simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: "entiendo lo que sientes", "noto que...".

Parfrasear. Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice. Un ejemplo de parafrasear puede ser: "Entonces, según veo, lo que pasaba era que...", "¿Quieres decir que te sentiste...?".

Emitir palabras de refuerzo o cumplidos. Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir. Algunos ejemplos serían: "Esto es muy divertido"; "Me encanta hablar contigo" o "Debes ser muy bueno jugando al tenis". Otro tipo de frases menos directas sirven también para transmitir el interés por la conversación: "Bien", "umm" o "¡Estupendo!".

Resumir: Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Expresiones de resumen serían:

- "Si no te he entendido mal..."
- "O sea, que lo que me estás diciendo es..."
- "A ver si te he entendido bien...."

Expresiones de aclaración serían:

- "¿Es correcto?"
- "¿Estoy en lo cierto?"

SABER RECOMPENSAR

Consiste en la habilidad para incentivar y motivar. Implica acomodar las cosas de tal forma que se asegure que una conducta determinada vaya seguida de consecuencias agradables o gratificantes.

¿Por qué?

- Porque se aumenta la capacidad para influir en el cambio y reducir hostilidades.
- Porque si eres recompensante te conviertes en modelo atractivo.
- Porque se suscita en los demás sentido de autoeficacia y autocontrol.
- Porque se eleva su autoestima.
- Porque se da información útil, se ayuda a ser previsores y a guiar comportamientos.
- Porque contrarresta la tendencia a centrarse en aspectos negativos.
- Porque aumenta su motivación para el cambio.

¿Cómo?

- Premiando después de que se haya producido un comportamiento deseado.
- A través del modelo de *Reconocimiento y el Elogio Honesto*:

CONDICIONES:

- Buscar el momento adecuado.
- Expresar lo que te gusta del otro.
- Recordar el nombre de tu interlocutor y utilizarlo durante la conversación.
- Argumentar el reconocimiento aunque sea mínimamente.
- Expresarlo no sólo con palabras sino también con gestos y el cuerpo.
- Ser específico y discriminativo. Que quede claro qué se desea recompensar y qué no.
- Ha de ser inmediato, siempre y cuando sea oportuno.
- No exagerar.

¿Cuándo?

- Cuando deseamos ayudar a adquirir y desarrollar hábitos y costumbres.
 - Cuando deseamos que nuestro interlocutor esté receptivo.
 - Cuando deseamos informar a nuestro interlocutor acerca de las cosas que nos agradan de su comportamiento.
 - Cuando deseamos crear un clima favorable para la negociación y el cambio.
-

ACUERDO PARCIAL Y DISCO RAYADO

Supone escuchar activamente y empatizar, aceptando que los demás tienen también deseos y sentimientos y que pueden tener razones legítimas para hacernos objeciones, aunque a priori puedan parecernos fuera de lugar. Consiste en persistir en la expresión de nuestros objetivos, deseos y sentimientos, como un “disco rayado” con “mensajes yo” después de haber expresado el acuerdo.

¿Por qué?

- Nos ayuda a reconocer que “nadie es perfecto”, que podemos equivocarnos y, por lo tanto, mejorar y seguir siendo asertivo.
- Evita la pérdida de tiempo y el desgaste emocional que produce el seguir discutiendo sobre temas ajenos a los objetivos de los interlocutores.
- Quien hace una crítica, objeción o reproche lo hace a veces para ponernos a la defensiva y desviar la atención de nuestros objetivos. Si éste descubre que esta estrategia no funciona, es menos probable que la siga utilizando.
- Porque entrenamos al interlocutor (de nuevo por imitación) a expresar opiniones y criterios personales. Estamos contribuyendo a ayudarles a pensar.

¿Cómo?

- | | |
|---------|---|
| Modelos | <ul style="list-style-type: none">• <i>“Es posible que..., pero...”</i>.• <i>“No dudo que tendrás razones para..., pero...”</i>.• <i>“Ya sé que..., no obstante...”</i>.• <i>“Es cierto que me he equivocado, a pesar de todo sigo sintiéndome...”</i>.• <i>“Es verdad lo que dices, pero aún así, deseo...”</i>. |
|---------|---|

+¿Cuándo?

- Cuando deseamos que nuestro interlocutor sea sensible a nuestras posiciones y que se acerque a los temas y objetivos que pretendemos.

- Cuando deseamos que nuestro interlocutor no se oriente hacia derroteros muy diferentes a los que tenemos entre manos.
- Cuando queremos reducir la hostilidad de nuestro interlocutor.
- Para reiterar un objetivo que consideramos oportuno.

INICIAR UNA CONVERSACIÓN

Implica la adquisición de habilidades verbales, no verbales y paralingüísticas necesarias para iniciar, (y después mantener, cortar y cerrar) una conversación.

¿Por qué?

- Porque si no sabemos empezar una conversación o introducirnos en una ya iniciada, no tomaremos parte en muchas situaciones, igualmente si la interrumpimos bruscamente.
- Nos ayuda a conocer gente nueva y a hacer amigos
- Nos da oportunidad de contar lo que nos gusta y aprender cosas nuevas.

¿Cómo?

* Las personas que tienen un estilo pasivo no suelen iniciarlas, incluso las evitan. Las que tienen un estilo agresivo, lo hacen de manera brusca y por tanto a veces no se les responde. Es necesario tener un estilo asertivo, que implica iniciarla correctamente a través estos pasos:

- 1) Saludar a la otra persona cálidamente, para que se vaya generando un ambiente agradable.
- 2) Conectar con la persona, comentando algún tema de su conocimiento o de interés mutuo.
- 3) Observar si la otra persona nos escucha activamente.
- 4) Iniciar con el primer tema que queramos tratar.

Es muy útil:

- emplear preguntas abiertas y generales, más bien superficiales
- dar información gratuita (no pedida)
- el lenguaje no verbal que sea franco: contacto ocular, sonrisa...

+¿Cuándo?

- Cuando se desea iniciar una interacción con una persona conocida.
- Cuando se tiene que afrontar un tema determinado con alguien.
- Cuando se quiere establecer nuevas relaciones.

MANTENER / CAMBIAR UNA CONVERSACIÓN

Es la capacidad para sacarle jugo a una interacción de modo que se vayan cumpliendo nuestros objetivos y tratando aquellos temas que nos interesan, de una forma adecuada.

¿Por qué?

- Si sabemos iniciar la conversación, pero nos quedamos ahí tendremos dificultades, porque el núcleo de la interacción no suele estar al inicio, sino posteriormente.
- Ayuda a conocer a la otra persona, le da opciones para que se exprese.
- Se tiene ocasión de darse a conocer, mostrar cómo somos, lo que pensamos, etc.
- En ocasiones, nos vemos en la situación de sostener una interacción con una persona poco conocida, y el saber hacerlo nos reducirá la ansiedad o el sentirnos incómodos.
- Nos ayuda ser activos en la conversación que queremos llevar (controlar la situación) y a no sentirnos “arrastrados” por el otro.
- Con frecuencia no sabemos como entrar en temas conflictivos con alguna persona.

¿Cómo?

PASOS A DAR:

- Mantener la escucha activa.
- Usar Preguntas abiertas que den cabida a dar información gratuita:
¿qué opinas de...?
- Ir concretando.

PARA CAMBIAR se pueden utilizar dos modos fundamentales:

- abordar el tema al hilo, es decir, retomando algún aspecto de la conversación y enlazando con nuestro objetivo: “*a propósito de ...*”.
- a saltos: buscando temas intermedios, que nos permitan llegar al deseado.

Recuerda, es útil:

- No “machacar” a preguntas, sino intentar “enganchar” a la persona,
- Ser claro en nuestra posición respecto del tema que se está tratando, no dar rodeos.
- Empatizar a la vez con su punto de vista y reforzar sus intervenciones.

¿Cuándo?

- Cuando sentimos deseos de prolongar la interacción ya iniciada.
- Cuando queremos abordar un tema concreto con tu interlocutor.
- Cuando nos vemos en la “situación” de conversar con alguien inesperadamente
- Cuando queremos abordar un tema específico.

TERMINAR UNA CONVERSACIÓN.

Es la habilidad de buscar un final “feliz” a la interacción. De dejarla siempre en situación positiva para futuras interacciones.

¿Por qué?

- Si una conversación ha transcurrido correctamente, pero no sabemos finalizarla bien, todo nuestro esfuerzo será inútil, porque el “sabor” que queda no es agradable.
- La ventaja mayor es que la interacción en futuras interacciones tendrá un clima positivo.
- Nos gusta generar expectativas positivas en el interlocutor para las futuras interacciones.
- Porque no se sabe concluir la interacción a tiempo.

¿Cómo?

PASOS a dar:

- 1) Escuchar activamente y empatizar: dejar claro que se le está escuchando, porque nos interesa la relación: *“Comprendo que...”*.
- 2) Decirle el objetivo: cortar.
- 3) Darle alternativas para retomar el tema, si es necesario: *“Si quieres, el viernes...”*, *“Me gustaría retomar el tema despacio...”*

¿Cuándo?

- Cuando no se desea prolongar por más tiempo la interacción:
- Cuando no se dispone de más tiempo,
- Cuando no se está en un momento bueno para abordar ese tema,
- Cuando simplemente damos por finalizado el momento de encuentro.

HACER CRÍTICAS:

¿Por qué?

- Así nos sentimos más seguros de nosotros mismos en las interacciones con los demás.
- Evitamos el sufrimiento del otro al no ser capaces de expresar nuestros sentimientos.
- Aprendemos a no dejarnos llevar por sentimientos negativos dominando nuestras emociones, de modo que no agredimos con ironías, no “machacamos” al otro.
- Damos información útil a la otra persona, que no es lo mismo que echar en cara, humillar.
- Tenemos que corregir comportamientos inadecuados .
- La crítica puede ser un método poderoso de comunicación que propicie la mejora.
- No se empeoran necesariamente nuestras relaciones sociales en situaciones de conflicto.

¿Cómo?

Antes:

- Elegir el momento y lugar adecuados.
- Hacerlas en fila india, no amontonar.
- Llevar preparada la crítica de antemano.

Durante:

- 1º Definimos los objetivos que necesariamente tienen que incluir el cambiar la situación y el no deteriorar las relaciones.
- 2º Describimos objetivamente la situación evitando etiquetas y generalizaciones, no acusamos.
- 3º Expresamos nuestros sentimientos con "mensajes yo": Cómo me molesta o afecta.
- 4º Empatizamos y aceptamos responsabilidad en el cambio.
- 5º Sugerimos o pedimos cambios con mensajes yo.

6º Elogiamos y agradecemos la aceptación de la crítica, y damos alternativas, si son necesarias.

No olvides:

- La crítica efectiva implica ser firmes y no tener miedo, saber marcar los límites y, a veces en la tarea educativa, no perder la autoridad.
- Las críticas suelen provocar resistencias al cambio, se tiene que contar con ello.

¿Cuándo?

- Cuando nos sentimos incómodo o molesto por el comportamiento de otra persona.
- Cuando alguien no respete nuestros derechos.
- Cuando queremos ayudar a mejorar la conducta inadecuada de alguien a quien apreciamos.
- Cuando queremos contribuir a la mejora de nuestro centro, institución, grupo.

RECIBIR CRÍTICAS

¿Por qué?

-

- Frecuentemente nos las encontramos: saber recibirlas nos hará sentirnos lo menos mal posible.
- Evitar que la relación se deteriore por esa crítica.
- Tendremos sentimientos positivos: sensación de control, evitando frustración, rabia, tensión.
- Reacciones frecuentes como: contraatacar o defenderse, callarse y justificarse suelen llevar a corto - medio plazo un alto coste emocional y un deterioro en la relación.
- Para no tomarlas como una catástrofe para nuestra autoestima personal y profesional
- Porque nos interesa recoger la información útil que nos puedan aportar para mejorar.
- Porque así garantizamos que vuelva la próxima vez a decirnos su opinión.

¿Cómo?

-

1) Si la persona nos interesa y/o la crítica es positiva:

- Escuchar activamente, sin interrumpir.
- Centrar y concretar, haciendo para ello todas las preguntas que sean necesarias.
- Dar alternativas para solucionar el problema que tengamos con la persona.
- Manifestar el acuerdo con la crítica.
- Recompensar.
- No usar el sarcasmo ni la ironía, valorando y potenciando que el otro comunique sus emociones para así afianzar la relación.

A EVITAR: Responder negando los errores o contraatacando. Es mejor de forma serena, pedir que se nos aclare; es decir, haremos más preguntas, ya que es posible que la crítica esconda otro problema y sea sólo válvula de escape.

2) Si la crítica es injusta:

- Escuchar la queja sin interrumpir y pedir las aclaraciones pertinentes.
- Demostrar que está entendiendo lo que le transmiten y respetar los sentimientos del interlocutor, aunque no esté de acuerdo.

- Hacerse cargo de lo que siente el otro. No menospreciar su punto de vista. No descalificar, ni insultar. Es mejor responder así: *“Siento que pienses así, pero no estoy de acuerdo con lo que me dices...”* *“Entiendo tu enfado, pero no comparto tus razones...”*
- Aceptar que los demás no piensen como Ud. Si después de haber actuado asertivamente no se consigue poner al otro de su parte, debemos aceptarlo sin ansiedad.

3) Si se trata de una crítica para manipularnos, desprestigiarnos, culpabilizarnos. Estas críticas suelen estar plagadas de generalizaciones y distorsiones, (ej.: *“ya estás con tu manía del orden”, “la administración no funciona”, “tienes una cara horrible”* y suelen hacernos sentir muy mal y en muchas ocasiones no sabemos pasar de ellas.

Para que deje de criticar lo antes posible, está la técnica del BANCO DE NIEBLA, que es responder:

- Sin negar la crítica
- Sin contradecir con otra crítica.
- Aceptando la posibilidad de que tenga razón.
- Aceptando la parte de verdad que la crítica contenga.
- Sin ironizar, ni justificarse: explicar en exceso es dar argumentos para que sigan criticando.

Es muy importante tener en cuenta

- ✓ El aceptar otros puntos de vista y responder sin agresividad, no quiere decir que se esté de acuerdo con la crítica de la que se está siendo objeto.
- ✓ Las explosiones de ira o agresividad dan a los demás una imagen nuestra de persona descontrolada y eso va en perjuicio propio.
- ✓ Sugerir soluciones, negociar. Hacer una valoración justa de las cosas en vez de agredir. Que al final de la conversación, la impresión final sea que las cosas se pueden resolver en el futuro.
- ✓ No responder agresivamente sin escuchar. No hacer valentadas ni heroicidades. No hay que demostrar nada a nadie que no seas tú mismo. No hacer críticas personales en público ni te conviertas permanentemente en promotor de quejas.
- ✓ Un aspecto que debe estar siempre presente cuando recibamos una crítica es **NO ENTRAR A DISCUTIR TERMINOS VAGOS Y GENERALIZADOS**, como *“tú siempre igual”, “eres muy descuidado”, “los médicos ya se sabe”, etc.* Estas discusiones, con frecuencia nos llevan al descontrol, y lo peor de todo es que no solucionan nada.

- ✓ Todas las críticas suelen llevar consigo: un gran número de errores o distorsiones en la apreciación de los hechos. Los errores más comunes son:
 - Generalizaciones de nuestra conducta: *“siempre llegas tarde”*.
 - Usar adjetivos que califican la situación-problema.: *“eres un egoísta”*.
 - Intentos de hacer que nos sintamos culpables o un cierto chantaje emocional: *“Cómo eres capaz de hacerme esto a mí”*.

AFRONTAR LA HOSTILIDAD (CONFLICTOS)

¿Por qué?

- Porque las relaciones interpersonales, y más ante algunas situaciones y con colectivos determinados, están mediadas a menudo por reacciones de enfado, irritación u hostilidad.
- Porque no suele ser infrecuente encontrar una persona que nos llega “fuera de sí” o que se “dispara” cuando es objeto de algún contratiempo y que exige de “malos modos” cualquier cambio.
- Porque el modo de afrontarlas va a determinar la resolución adecuada del conflicto a la vez que puede abrir nuevas vías de comunicación, o bien puede suponer una fuente de estrés o una amenaza para el propio educador.

¿Cómo?

SE NECESITA: Conocer **las fases de la curva de hostilidad** y saber **qué hacer y qué no hacer**.

FASES DE LA CURVA DE HOSTILIDAD

1º FASE RACIONAL: La mayor parte de las personas suelen ser razonables durante bastante tiempo, mantienen un nivel emocional adecuado para poder discutir cualquier problema.

2º FASE DE “DISPARO” O DE SALIDA: La persona se dispara, da rienda suelta a sus emociones de manera pulsional, llegando incluso a ser grosera y hostil. Cualquier intento de hacerla entrar en razón suele fracasar. Lo más oportuno es **escuchar**.

3º FASE DE ENLENTECIMIENTO: Este “estar fuera de sí” no dura siempre. Si no hay provocaciones posteriores, la reacción de hostilidad acaba por “venirse abajo”.

4º FASE DE AFRONTAMIENTO: Ahora es cuando el educador puede intervenir y decir algo. **Lo que diga puede introducir una gran diferencia.** Decir algo empático y que reconozca el estado emocional puede contribuir a que éste se extinga y aparezca una fase de calma. ¡Ojo! Empatizar no quiere decir dar la razón, sino que la otra persona sepa que se comprende sus sentimientos.

5º FASE DE ENFRIAMIENTO: Si se ha dicho algo realmente empático, habitualmente se observará cómo la persona en cuestión llega a estar más calmada.

6º FASE DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS: Cuando la persona retorna al nivel racional del que salió es el momento adecuado para afrontar el problema.

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
Reconocer su irritación y hacerle ver que la comprendes.	Rechazar la irritación o trata de calmarles.
Antes de responder, aguardar a que la persona exprese su irritación, escuche atentamente	Negarse a escuchar.
Mantener una actitud abierta acerca de qué es lo que está mal y debería hacerse.	Defender la institución o a sí mismo antes de haber investigado el problema.
Ayudar a la persona a afrontar la situación cuando percibe su mal comportamiento.	Avergonzar a la persona por su mal comportamiento.
Si se puede, invitarla una zona privada.	Continuar la confrontación en un área pública.
Sentarse para hablar con calma.	Mantenerse de pie habiendo lugares de asiento.
Mantener la voz calmada y bajo el volumen.	Eleva el volumen de voz para “hacerse oír”.
Reservar los juicios acerca de lo que “debería” y “no debería” hacer la persona irritada.	Saltar a las conclusiones acerca de lo que “debería” o “no debería” hacer la persona irritada.
Empatizar con la persona irritada sin necesidad de estar de acuerdo con ella, una vez su hostilidad se ha reducido.	Argumentar o razonar acerca de las ventajas de conducirse de otra manera.
Expresar los sentimientos después del incidente y pedirle que en sucesivas ocasiones se conduzca de otro modo.	Ocultar nuestros sentimientos después del incidente.
Pedir ayuda a otra persona si se percibe que no se puedes afrontar la situación.	Continuar intentándolo a pesar de percibirse poco hábil para afrontar esa situación.