

CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES

Edad: _____ Fecha: _____ Iniciales: _____

Marque con una "x" debajo del número que usted vea conveniente de acuerdo a la siguiente escala:

- Marque 1 si nunca utiliza la habilidad
- Marque 2 si muy pocas veces utiliza a habilidad
- Marque 3 si alguna vez utiliza la habilidad
- Marque 4 si a menudo utiliza la habilidad
- Marque 5 si siempre utiliza la habilidad

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	<i>¿Presta atención a la persona que está hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que está diciendo? Situación Problema.....</i>					
2.	<i>Iniciar una conversación ¿Habla con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes? Situación Problema.....</i>					
3.	<i>Mantener una conversación ¿habla con otras personas sobre cosas que interesan ambos? Situación Problema.....</i>					
4.	<i>Formular una pregunta ¿Determina la información que necesita y se le pide a la persona adecuada? Situación Problema.....</i>					
5.	<i>Dar las gracias ¿permite que los demás sepan que agradece favores? Situación Problema.....</i>					
6.	<i>Presentarse ¿Se da a conocer a los demás por propia iniciativa? Situación Problema.....</i>					
7.	<i>Presentar a otras personas ¿Ayuda a los demás que se conozcan entre si? Situación Problema.....</i>					
8.	<i>Hacer un cumplido ¿Dice que le gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza? Situación Problema.....</i>					
9.	<i>Pedir ayuda ¿Pide que le ayuden cuando tiene alguna dificultad? Situación Problema.....</i>					
10.	<i>Participar ¿Elegir la mejor forma para integrarse en un grupo o participar en una determinada actividad? Situación Problema.....</i>					
11.	<i>Dar instrucciones ¿Explica con claridad a los demás como hacer una tarea específica? Situación Problema.....</i>					

12.	<i>Disculparse ¿Presta atención a las instrucciones, pide explicaciones, lleva adelante las instrucciones correctamente? Situación Problema.....</i>					
13.	<i>Disculparse ¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal? Situación Problema.....</i>					
14.	<i>Convencer a los demás ¿Intenta persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de las de otra persona? Situación Problema.....</i>					
15.	<i>Conocer los propios sentimientos ¿Intenta reconocer las emociones que experimenta? Situación Problema.....</i>					
16.	<i>Expresar los sentimientos ¿Permite que los demás conozcan lo que siente? Situación Problema.....</i>					
17.	<i>Comprender los sentimientos de los demás ¿Intenta comprender lo que sienten los demás? Situación Problema.....</i>					
18.	<i>Enfrentarse con el enfado del otro ¿Intenta comprender lo que sienten los demás? Situación Problema.....</i>					
19.	<i>Expresar afecto ¿Permite que los demás sepan que se preocupa o se interesa por ellos? Situación Problema.....</i>					
20.	<i>Resolver el miedo ¿Piensa por que está asustado y hace algo para disminuir su miedo? Situación Problema.....</i>					
21.	<i>Autorecompensarse ¿Se dice a si mismo o hace cosas agradables cuando se merece su recompensa? Situación Problema.....</i>					
22.	<i>Pedir permiso ¿Reconoce cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego le pide a la persona indicada? Situación Problema.....</i>					
23.	<i>Compartir algo ¿Se ofrece para compartir algo que es apreciado por los demás? Situación Problema.....</i>					
24.	<i>Ayuda a los demás ¿Ayuda a quien necesita? Situación Problema.....</i>					
25.	<i>Negociar ¿Llegó a establecer un acuerdo que satisfaga tanto a si mismo como a quienes tienen posturas diferentes? Situación Problema.....</i>					
26.	<i>Emplear auto control ¿Controla su carácter de modo que no se le escapen las cosas de la mano? Situación Problema.....</i>					

27.	<i>Defender los propios derechos ¿Defiende sus derechos dando a conocer a los demás las cosas de la mano? Situación Problema.....</i>					
28.	<i>Responder a las bromas ¿Se las arregla sin perder el control cuando los demás te hacen bromas? Situación Problema.....</i>					
29.	<i>Evitar los problemas con los demás ¿Se mantiene al margen de las situaciones que le pueden ocasionar problemas? Situación Problema.....</i>					
30.	<i>No entrar en peleas ¿Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse? Situación Problema.....</i>					
31.	<i>Formular una queja ¿Les dice a los demás cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intenta encontrar una solución? Situación Problema.....</i>					
32.	<i>Responder una queja ¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien? Situación Problema.....</i>					
33.	<i>Demostrar deportividad después de un juego ¿Expresa un cumplido sincero a los demás por la forma en que han jugado? Situación Problema.....</i>					
34.	<i>Resolver la vergüenza ¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar cohibido? Situación Problema.....</i>					
35.	<i>Arreglárselas cuan lo dejan de lado ¿Determina si lo han dejado de lado en alguna actividad y luego hace algo para sentirse mejor en esa situación? Situación Problema.....</i>					
36.	<i>Defender un amigo ¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo? Situación Problema.....</i>					
37.	<i>Responder a la persuasión ¿Considera con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hará? Situación Problema.....</i>					
38.	<i>Responder al fracaso ¿Comprender la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y que puede hacer para tener más éxito en el futuro? Situación Problema.....</i>					
39.	<i>Enfrentarse a los mensajes contradictorios ¿Reconoce y resuelve la confusión que se produce cuando los demás le explican una cosa y hacen otra? Situación Problema.....</i>					
40.	<i>Responder una acusación ¿Comprende lo que significa la acusación y por que se la han hecho y luego piensa en la mejor forma de relacionarse con la persona que ha hecho la acusación?</i>					

	<i>Situación Problema.....</i>					
41.	<i>Prepararse para una conversación difícil ¿Planifica forma de exponer su punto de vista antes de una conversación problemática? Situación Problema.....</i>					
42.	<i>Hacer frente a la presión del grupo ¿Decida lo que quiere hacer cuando los demás quieren que haga una cosa distinta? Situación Problema.....</i>					
43.	<i>Tomar iniciativas ¿Resuelve la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actitud interesante? Situación Problema.....</i>					
44.	<i>Discernir sobre la causa de un problema ¿Reconoce si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo su control? Situación Problema.....</i>					
45.	<i>Establecer un objetivo ¿Toma de decisiones realistas sobre lo que es capaz de realizar antes de comenzar una tarea? Situación Problema.....</i>					
46.	<i>Determinar las propias habilidades ¿Es realista cuando debe dilucidar como puede desenvolverse en una determinada tarea? Situación Problema.....</i>					
47.	<i>Recoger información ¿Resuelve lo que necesita saber y como conseguir la información? Situación Problema.....</i>					
48.	<i>Resolver los problemas según su importancia ¿Determina de forma realista cual de los problemas es el más importante y solucionarlo primero? Situación Problema.....</i>					
49.	<i>Tomar una decisión ¿Considera las posibilidades y elige la que le hará sentirse mejor? Situación Problema.....</i>					
50.	<i>Concentrarse en una tarea ¿Se organiza y se prepara para facilitar la ejecución de su trabajo? Situación Problema.....</i>					

HABILIDADES SOCIALES

INTRODUCCIÓN

Las habilidades sociales son un conjunto de hábitos (a nivel de conductas, pero también de 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.

Las habilidades sociales son esenciales para obtener 2 tipos de objetivos:

- **Objetivos afectivos:** consiguiendo relaciones satisfactorias con los parientes y con los demás, estableciendo amistades y relaciones amorosas.

Objetivos instrumentales: permitiendo actividades con éxito en la comunidad incluyendo comprar, vender, la utilización de instituciones sociales y prestaciones, entrevistas de trabajo y trabajar.

TIPOS DE HABILIDADES SOCIALES

PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES

- Escuchar
- Iniciar una conversación
- Mantener una conversación
- Formular una pregunta
- Dar las gracias
- Presentarse
- Presentar a otras personas
- Hacer Un cumplido

HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS

- Pedir ayuda
- Participar
- Dar Instrucciones
- Seguir Instrucciones
- Disculparse
- Convencer a los demás

HABILIDADES RELACIONADOS CON LOS SENTIMIENTOS

- Conocer los propios sentimientos
- Expresar los sentimientos
- Comprender los sentimientos de los demás
- Enfrentar con el enfado del otro
- Expresar afecto
- Resolver el miedo
- Autocompensarse

HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN

- Pedir permiso
- Ayudar a los demás
- Negociar

- Emplear autocontrol
- Defender los propios derechos
- Responder a las bromas
- Evitar problemas con los demás
- No entrar en peleas

HABILIDAD PARA HACER FRENTE AL ESTRES

- Formular una queja
- Responder una queja
- Resolver la vergüenza
- Arreglarse cuando le dejan de lado
- Defender a un amigo
- Responder a la persuasión
- Responder al fracaso
- Entrenarse a los mensajes contradictorios
- Responder a una acusación
- Prepararse para una conversación difícil
- Hacer frente a las presiones del grupo

HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN

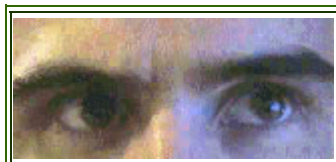
- Tomar Iniciativa
- Discernir la causa del problema
- Establecer un objeto
- Determinar las propias habilidades
- Recoger Información
- Resolver los problemas según su importancia
- Tomar una decisión
- Concentrarse en una tarea

CÓMO PODEMOS MEJORAR LAS HABILIDADES SOCIALES

Las habilidades sociales, como cualquier otra competencia humana, pueden mejorarse a través de un aprendizaje adecuado.

▶ La mirada

Podemos definir una mirada como el mirar a una persona a los ojos o a la zona superior de la cara (zona que rodea los ojos). No es ningún secreto que las miradas son un canal de información paralelo al lenguaje hablado y hay que saber utilizarlas para que los dos canales estén sincronizados.



La forma en que miramos es muy importante en la interacción con los demás. Tanto que puede afianzar, quitar importancia o desmentir aquello que nuestros labios están diciendo. Como se ha dicho algunas veces "los ojos tienen su propio lenguaje".

Si miramos a nuestro interlocutor conseguiremos mayor respuesta que si estamos mirando hacia otro lado, esto es un indicativo de que seguimos la conversación y de que nos interesa. Sin embargo hay que tener en cuenta que un exceso de contacto ocular muy fijo y continuo puede resultar molesto a nuestro interlocutor.

Si retiramos la mirada estamos indicando desinterés, timidez, sumisión o sentimientos de superioridad.

Son muchos los estudios que indican que la gente que mira más es vista como más agradable (un extremo de esto son los enamorados, donde se da la mayor frecuencia de contacto ocular).

▶ La distancia interpersonal

- Distancia íntima (0-50 cm): En esta persona se sitúan las personas amadas y familiares.
- Distancia personal (50-125 cm): Es el espacio personal de cada uno, una especie de esfera protectora que nos gusta mantener entre nosotros y el resto de los individuos.
- Distancia social (1,25-3,5 m): Distancia que se usa para trabajar en equipo o en relaciones sociales ocasionales.
- Distancia pública (Más de 3,5 m): Distancia que nos gusta mantener con los desconocidos (P. Ej. Al caminar por la calle).

Hay situaciones en las que no se respetan estas distancias o la persona se sitúa en una distancia que no le corresponde, entonces nos sentimos incómodos. Esto se produce en los dos sentidos, tanto si un desconocido se sitúa en nuestra distancia personal como si una persona muy cercana (P. Ej. Nuestro marido o mujer) se mantiene alejado de nosotros y evita el acercamiento.

▶ La postura

La postura es la posición que adoptan los miembros (brazos y piernas) de una persona con respecto a cuerpo, lo cual influye en la disposición que tiene este en el espacio. La postura de nuestro cuerpo es algo que nuestro interlocutor percibe a simple vista y que con lleva un mensaje.



CRUZAR LOS BRAZOS

El tener los brazos cruzados se ha asociado con una actitud defensiva, mientras que la distensión y relajación de los brazos trasmite una actitud confiada. el mantener una conversación con alguien que mantiene sus brazos cruzados puede indicarnos que la persona no pretende cambiar sus planteamientos.

Son muchos los aspectos posturales que se han asociado con un mensaje. La inclinación de nuestro cuerpo hacia el interlocutor suele ser interpretado por este como muestra de atención y acercamiento, mientras que estar echado hacia atrás en la silla indica desinterés o rechazo.

ALGUNAS ESTRATEGIAS PARA HACER MAS EFICACES LAS RESPUESTAS ASERTIVAS

- **Tener un buen concepto de sí mismo.** Mucha gente no es asertiva porque carece de autoestima. Es importante recordarse a sí mismo que se es tan importante como los demás y tomar en serio las propias necesidades.
- **Planificar los mensajes.** Conseguir que todos los hechos y puntos estén aclarados con antelación, confeccionando notas de referencia si la situación lo permite. Esto ahorra tiempo, produce confianza y puede disminuir la intimidación por parte de los demás.
- **Ser educado.** Enfadarse provoca confusión en uno mismo y hace que los demás vean al individuo débil, histérico y con una baja credibilidad. Hay que recordar que se deben tomar en consideración los puntos de vista de los demás y comunicarles que se entiende su punto de vista. Negar o ser testarudo no suele funcionar a largo plazo. Es mejor guardar la calma y educada, pero firmemente, exponer la opinión propia.
- **Guardar las disculpas para cuando sean necesarias.** No se debe pedir excusas, a menos que sea necesario hacerlo. Si se reservan las disculpas para cuando sean apropiadas, no se disminuirá ni su valor ni el propio, y los demás tomarán al individuo en serio para otros asuntos.
- **No arrinconar a los demás.** El hecho de hacer esto habitualmente provocará cólera y resentimiento, lo cual siempre dificulta las relaciones. Si uno se quiere asegurar la cooperación de los demás, siempre se les debe proporcionar, cuando sea posible, una salida (con suerte, la salida que uno desea) y se deben esbozar las consecuencias constructivas de tal alternativa para los demás y para uno mismo.
- **Nunca recurrir a las amenazas.** Si se responde a cualquier injusticia con fuertes amenazas, la credibilidad y la cooperación que se pretenden desaparecerán. Una afirmación tranquila de los pasos que se está dispuesto a seguir es mucho más eficaz. También si se afirma que se seguirán una serie de pasos, hay que asegurarse de hacerlo, para que así las respuestas de uno sean tomadas en serio en el futuro.
- **Aceptar la derrota cuando sea necesario.** La aserción comporta comprensión cuando las acciones subsiguientes no son constructivas, aceptando la derrota con elegancia, en buenos términos con el otro. Los malos sentimientos saldrán más tarde. Si se le ve aceptar situaciones cortésmente tras una discusión, la gente le respetará más. A nadie le gusta ser un mal perdedor.

TECNICAS COMUNICATIVAS

1) DISCO RAYADO:

Repetimos insistentemente las frases de nuestras solicitudes o activas.

ejemplo:

-Entiendo, pero no me interesa... le he comprendido pero o lo voy a comprar...quizáá, pero aún no sé si lo quiero...

2) **PERO**

Se reconoce la primera parte de verdad que existe en lo que nos dice la otra persona que supuestamente intenta manipularnos, y a pesar de ello mantenemos nuestra postura.

ejemplos:

-Es posible que sea egoísta, pero...

-Tienes razón, pero lo haré cuando yo decida...

-Es cierto que me visto de una forma extraña, pero...

3) **INFORMACIÓN MÚTUA**

Prestamos atención a lo que nos dicen (escuchamos mirando a los ojos, haciendo señales de estar captando, etc.) y después damos por nuestra parte una información distinta (turno).

4) **ASERCIÓN NEGATIVA**

Es una forma de reaccionar ante una crítica justa, sin dar sin embargo demasiadas excusas o justificaciones.

ejemplos:

-has hecho la tarea demasiado lento..

-la verdad es que podía haberla hecho más rápido, es cierto, lo siento.

5) **INTERROGACIÓN NEGATIVA**

Es útil para conocer algo de los sentimientos o ideas de los demás, facilitando la comunicación cuando la otra persona nos critica.

ejemplos:

-Qué tiene de malo que vaya al cine?

-Qué defecto le encuentras a mi forma de vestir?

-Qué te molesta de mi forma de hablar?

6) **REPETIR LO QUE SIENTE LA OTRA PERSONA**

Se repite lo dicho por la otra persona, sin mostrar acuerdo alguno en lo que se dice.

ejemplo:

-"Ya sé que para ti es muy importante que te preste dinero, pero.."

7) **PARAFRASEAR**

Se comenta expresivamente lo que nos dice el otro en un tono similar y expresando nuestra opinión verdadera. También se llaman afirmaciones paradójicas porque en vez de sentirse mal por algo hacemos gala de ello como algo natural.

Ejemplo:

Es que llevas esos zapatos para parecer más alta?

-Te sentirías muy bien si te dijera que sí?

REHUSAR PETICIONES

No se han de dar excusas, aunque sí razones, respuestas concisas y, en el caso apropiado, proponiendo una alternativa. nte la negativa se suelen producir las siguientes manipulaciones:

-**halago:** Vaya siempre creí que eras una persona generosa...

-**crítica:** Vaya, siempre tienes algún problema para...

-**provocar pena:** Sabes que no te lo pediría si no estuviera sin blanca...

-**excepción:** Nunca te había pedido hasta ahora... ni te lo volver a pedir jamás

-**última vez:** Te prometo que esta es la última vez que te lo pido

-**inducción de culpa:** Sinceramente me dejas muy mal si te niegas a...

Responder con las técnicas 1,2 y 5.

RESISTIR LA TENTACIÓN

A veces los demás nos invitan amablemente a hacer cosas o consumir productos apetitosos pero perjudiciales o inadecuados para nosotros. Frente a estas tentaciones podemos claudicar contra nuestro íntimo deseo por tener pensamientos tales como:

- Debería contentar a todo el mundo.
- Debo ser agradable.
- Es terrible herir o defraudar a los demás, por lo que debe evitarse a toda costa.
- Es imposible decir "no" sin que se ofendan o sufran los demás.

También podemos ser inhibidos por miedos como:

- a otra persona será agresiva conmigo o
- no le agrada si no hago lo que él quiere.

RESPONDER A LA CRÍTICA

Lo ideal es reconocer los aspectos reales de la crítica, sin ser defensivo o contraatacar al otro, sin aceptar por ello los aspectos exagerados o deformados que están mezclados con la crítica ajustada.

Podemos tener ideas inhibitorias como:

- nunca debería herir a nadie,
- si cometo un error es que mis capacidades totales son cuestionables.

SOLICITAR UN CAMBIO DE COMPORTAMIENTO MOLESTO

Indicamos claramente lo que deseamos con tono firme, pero no demasiado agresivo. Los pensamientos inhibitorios pueden ser:

- no tengo derecho a pedir cambios el comportamiento de los demás
- es más fácil aprender a convivir con los demás cediendo para que no exista mucha violencia y porque no son tan graves después de todo.
- solicitar cambios y ponerse violentos es la misma cosa.

DISCREPAR DE LOS DEMÁS

No tener vergüenza en usar el pronombre "yo" y crear argumentos como

- yo creo que otra forma de ver las cosas o
- alguna vez lo has visto desde este punto de vista?.

Podemos dejarnos arrastrar por creencias irracionales tales como:

- mis opiniones no son tan valiosas como las de los demás
- los otros me rechazarán si discrepo
- pensarán que estoy presumiendo
- puede que diga una barbaridad que me ponga en evidencia.

RESISTIR LA INTERRUPCIÓN DE LOS OTROS

Para ello hacer gestos -lo evidentes que sea necesario- tales como levantar la mano para indicar - "espera un momento" y frases directas como - "me gustaría terminar la frase", -"espera a que acabe de hablar para decir lo que deseas".

Si nos oponen una tenaz resistencia, utilizar un tono de voz más alto de lo usual, sin dejar excesivas pausas, irando directamente a los ojos del interlocutor e indicar en la conversación información de la duración de lo que se quiere comunicar como por ejemplo:

- en primer lugar,.. en segundo..
- sólo quería añadir un par de detalles finales y te rogar después que me des tu opinión

RECONOCER UN ERROR

Ocultar nuestro error puede ser en ocasiones más una muestra de debilidad que una precaución. Desde luego puede hacerse de una forma digna y natural, expresando el justo desagrado por habernos equivocado, pero sin dar permiso con ello a críticas exageradas o indebidas (como "siempre haces lo mismo", "eres un desastre", "no hay forma de que hagas algo a derechas").

Un ejemplo de forma "digna" de reconocer un error podría ser:

-siento reconocer que me equivoqué en la realización de esta tarea, desde luego tomar buena nota de ello.

Pensamientos erróneos que nos pueden inhibir o bloquear son los de la auto-exigencia y el perfeccionismo:

- nunca debería cometer un error
- si fallo es que soy un desastre total
- es imperdonable que una persona como yo pueda fallar.

ADMITIR IGNORANCIA

Se trata de hacer evidente -en lugar de disimular- que no conocemos o recordamos algo. Es ideal hacerlo con sinceridad, naturalidad, sin mostrar sumisión ni agresión.

Pensamientos erróneos:

- es imperdonable que yo lo ignore
- pensarán que soy estúpido.

ACABAR UNA INTERRELACIÓN

Para terminar una conversación que no deseamos continuar hemos de afirmar con nuestro "derecho a elegir", expresándonos de una forma clara pero firme, por ejemplo:

- perdone, siento tener que interrumpirle, pero ahora tengo que irme
- disculpe, pero no quiero comprar nada.

Pensamientos erróneos:

- sería de mala educación interrumpir a una persona que desea hablarme
- se podría ofender o podría herir a esta persona si le niego la conversación.

ACEPTAR CUMPLIDOS

Podemos recibir halagos sinceros o manipuladores. En el caso de recibir sinceros cumplidos lo ideal es aceptarlos -en vez de rechazarlos para no aparecer soberbios-, aceptando la intención, y sin necesidad de "devolver" los cumplidos de una forma automática, ni minimizar artificialmente nuestros méritos para que nos vean humildes, ni negar lo que los demás admiran como si fuera una falsa percepción. ejemplo:

- Te ha salido muy bien el trabajo hoy.
- Gracias, he hecho lo posible para ello.
- (en comparación de: "en realidad no tiene importancia", "eres bien vago, porque no te has fijado en que hay una imperfección..", "tú sí que lo haces bien de veras..")
- Este vestido te sienta bien.
- Te agradezco tu opinión, así me encuentro más segura con ella.
- (en comparación de: "eso es que estás hoy de buen humor", "tú sí que tienes buen gusto..", "no hay para tanto..")

ACEPTAR O RECHAZAR COMPAÑÍA

En ocasiones parece que queramos amargarnos la vida, porque aceptamos la compañía de quien no deseamos y rechazamos o espantamos a la de quien nos cae bien. El comportamiento asertivo busca nuestro auténtico deseo y nos pide que seamos coherentes, rechazando a quien queremos eludir -con la firmeza y atrevimiento necesarios- y aceptando realmente a quien nos cae bien de una forma directa.

Comportamiento de acercarse:

Sonreír, mantener la mirada, dar información verbal positiva, orientar el cuerpo hacia el interlocutor, no disimular nuestra simpatía, responder con frases abiertas utilizando la respuesta-pregunta: Viene mucho por aquí?. Sí, y usted?, es la primera vez que le veo.

En ocasiones se corre el error de responder de forma opuesta a la que desearíamos por temor a que se malinterprete nuestro interés.

Comportamiento de rechazo:

No mostrar un falso interés por educación, haciendo pregunta que alargan la conversación innecesariamente. Ser claros, diciendo escuetamente lo justo para que la persona capte nuestro desinterés, y si la persona no se da por aludida pasar a una estrategia directa de irse, dirigirse a otra persona o decirle que se está tomando excesivas libertades.

Combatir la sensación de escrúpulo pensando "tengo derecho a decir no a los deseos de los demás".

INICIAR CONVERSACIONES

Es normal que romper el hielo del silencio implica un cierto riesgo e incomodidad hasta que no se ve que la relación con el otro es segura. Los modos más usuales de iniciar una conversación son:

- Hacer una pregunta o comentario sobre la situación común
- Hacer un cumplido a la otra persona sobre su conducta, apariencia o algún otro atributo ("que puntual has venido", "qué vestido tan original")
- Hacer una observación o pregunta casual sobre lo que la otra persona está haciendo. Preguntar si puede uno unirse a la otra persona o pedirle que se una a usted.
- Ofrecer algo a la otra persona.
- Dar la opinión o compartir la experiencia de lo que dice la otra persona.
- Saludar a la otra persona y presentarse a uno mismo.

Formas de meter la pata y crear una mala receptividad:

Comentarios inadecuados:

- = .hacer comentarios demasiado personales (ejem. "estoy peleado con mi pareja")
- = .hablar de forma negativa o con sarcasmo (ejem. "parece esto un entierro")
- = .hablar de forma crítica (ejem. "nunca llegan a tiempo")
- = .expresar contenidos ofensivos (ejem. "parece gorda como una foca")
- = .los contenidos dogmáticos, prejuiciosos u ofensivos ("me caen mal las personas que usan sombrero", "nunca me casaría con una persona de otra religión", "los gitanos son sucios")

Postura incorrecta, ausencia de contacto ocular

Voz demasiado baja o demasiado alta

La sensibilidad exagerada al rechazo o al miedo a replicas hostiles.

MANTENER CONVERSACIONES

Es el arte de mantener el equilibrio entre escuchar y hablar, haciendo que nuestra participación sea agradable. Algunas conductas útiles son:

- Mirar a la otra persona
- Dar señales de que escucha a la otra persona ("Ajá", "hmm", "ah!", "claro") y con la cabeza asintiendo o con otra expresión acorde que de la sensación que estamos recibiendo lo que el otro dice sin indiferencia.
- Respetar el turno (no interrumpir sin dejar al otro expresarse, a no ser que se esté propasando).
- Hablar algo que este relacionado con lo que la otra persona dice o sino avisar de que cambiamos de tema. ("cambiando de tema..", "aunque no tenga nada que ver con lo anterior..", "dejando el tema..", "si me permites ahora comentar otra cosa distinta..")
- Usar información sobre uno mismo y también la que se ha obtenido en la conversación a base de preguntas y comentarios. Intercalar el escuchar a la otra persona con hablarle.
- No hablar o escuchar demasiado. Iniciar temas de conversación y cambiar cuando comience a ser aburrido.
- Pregunte sobre la otra persona.
- Responder de forma abierta -con algo más de un sí o un no- para que la otra persona tenga un cabo donde agarrarse.
- No piense que sus opiniones son estúpidas o sus conversaciones son aburridas, sino que cada cual debe cambiar la conversación si no le resulta grata.

PEDIR FAVORES

Los demás no tienen porque saber en general lo que deseamos o necesitamos en un momento dado, sino que más aconsejable dar señales, indicios claros que orienten a la persona de nuestras propias necesidades o deseos sinceros. La conducta del otro nos dice si le hemos informado adecuadamente o no.

Conductas útiles para pedir son:

-Mantener un buen contacto ocular, tono de voz normal -no pedigüño o infantilizado- y posición corporal digna, ofrecer razones (no excusas) de lo que se pide, indicando claramente lo que deseamos.

Temores contraproducentes son:

-El miedo a que se nos niegue el favor (el otro tiene ese derecho, que debemos aceptar)
-Quedar obligados a la otra persona (de forma caprichosa o despótica -aunque ello no excluye el sentirnos agradecidos)

-Crear que no se tiene derecho a pedir el favor. Tenemos derecho a pedir ayuda siempre que se acepte que o puede también ayudar a los otros. Existe la libertad mutua de negarse a dar ayuda y también la de no sentirse obligado a nada.

DAR CUMPLIDOS

Es tan importante como saber recibir halagos el saberlos dar, mostrando una coherencia o proporción entre nuestros sentimientos, el m rito real de la otra persona y la expresión verbal, de forma de no ser ni ampulosos o, exagerados ("has estado extraordinario y fantástico" en vez de "has estado muy acertado"), ni tampoco resultar demasiado pusilánimes o apocados (ejem.: "sí, no ha estado mal"). La misma armonía se espera de nuestra expresión corporal (ni histriónica ni deslavazada)

MOSTRAR AFECTO

Dar afecto a quien nos lo inspira es un acto fundamental para mantener unas relaciones sanas. A veces hay que hacer algo más que expresar verbalmente nuestro acuerdo, agrado o cariño. Tenemos que ser capaces de tocar, besar, abrazar o sonreír amorosamente sin ansiedad ni tensión, mostrando la realidad de nuestros sentimientos recíprocos.

Temores que frenan la expresión de los afectos son:

. el miedo a que se confunda con homosexualidad (si se trata de una persona del mismo sexo) o que se entienda como deseo de contacto sexual (entre personas de distintos sexos)

sentimientos de vergüenza producidos por creencias inadecuadas sobre la autoridad o falta de fortaleza personal, el temor que nuestros sentimientos serán heridos y defraudados si los dejamos crecer más allá de una segura formalidad.

ASERTIVIDAD Y MANIPULACIÓN

Una persona tiene una conducta asertiva cuando defiende sus propios intereses, expresa sus opiniones libremente y no permite que los demás se aprovechen de ella. Al mismo tiempo, es considerada con la forma de pensar y de sentir de los demás.

La ventaja de ser asertivo es que puede obtenerse lo que se desea sin ocasionar trastornos a los demás. Siendo asertivo se puede actuar a favor de los propios intereses sin sentirse culpable o equivocado por ello; igualmente dejan de ser necesarios la docilidad extrema o la retracción, el ataque verbal o el reproche, y estas formas de actuación pasan a verse como lo que son, formas inadecuadas de evitación que crean más dolor y estrés del que son capaces de evitar.

En las relaciones interpersonales se dan otros tipos de formas de interactuar bastante conocidas:

Estilo agresivo.

Ejemplos de este tipo de conducta son la pelea, la acusación y la amenaza, y en general todas aquellas actitudes que signifiquen agredir a los demás sin tener para nada en cuenta sus sentimientos.

La ventaja de esta clase de conducta es que los demás no se meten con la persona agresiva; la desventaja es que no quieren tenerla cerca.

Se utiliza el ataque y se repite la cólera de anteriores enfados. No tienen nunca un ganador porque la conducta agresiva sólo va dirigida a agredir al otro, creando resentimientos e impidiendo la mejora de la situación.

Estilo pasivo.

Una persona tiene una conducta pasiva cuando permite que los demás la pisoteen, cuando no defiende sus intereses y cuando hace todo lo que le dicen sin importar lo que piense o sienta al respecto.

La ventaja de ser una persona pasiva es que raramente se recibe un rechazo directo por parte de los demás; la desventaja es que los demás se aprovechan de uno y se acaba por acumular una pesada carga de resentimiento y de irritación.

Antes de empezar a desarrollar una conducta asertiva hay que tener bien claro el hecho de que tanto el estilo de conducta agresivo como el pasivo, generalmente no sirven para lograr lo que se desea. Para llegar a ser una persona asertiva hay que aprender a evitar la manipulación. Inevitablemente, se encontrará con estratagemas que intentarán impedir sus objetivos, desarrolladas por aquellos que pretenden ignorar sus deseos. Las técnicas que se describen a continuación son fórmulas que han demostrado ser efectivas para vencer dichas estratagemas.

LAS TÉCNICAS PARA VENCER LA MANIPULACIÓN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Técnica del disco roto.

Repita su punto de vista con tranquilidad, manifestando acuerdo, sin dejarse ganar por otros aspectos (*Sí, pero... Sí, lo sé, pero mi punto de vista es... Estoy de acuerdo, pero...*)

Técnica del acuerdo asertivo.

Responda a la crítica admitiendo que ha cometido un error, pero separándolo del hecho de ser una buena o mala persona. (*Sí, me olvidé de la cita que teníamos para comer. Por lo general, suelo ser más responsable.*)

Técnica de la pregunta asertiva.

Consiste en pedir explicación de la conducta que hemos manifestado para obtener información con la que defendernos de los reproches injustificados (*Entiendo que no te guste el modo en que actué la otra noche en la reunión. ¿ Qué es lo que te molesta de mí que hace que no te guste ? ¿ Qué hay en mi forma de hablar que te desagrade?)*

Técnica para procesar el cambio.

Discuta con la otra persona lo que ha sucedido en el momento actual, centrándose en el presente y en los hechos originarios del problema surgido. (*Nos estamos saliendo de la cuestión. Nos vamos a desviar del tema y acabaremos hablando de cosas pasadas. Me parece que estás enfadado.*)

Técnica de la claudicación simulada.

Aparente ceder terreno sin cederlo realmente. Muéstrase de acuerdo con el argumento de la otra persona pero no consienta en cambiar de postura. (*Es posible que tengas razón, seguramente podría ser más generoso. Quizá no debería mostrarme tan duro, pero...*)

Técnica de ignorar.

Ignore la razón por la que su interlocutor parece estar enfadado y aplase la discusión hasta que éste se haya calmado. (*Veo que estás muy trastornado y enojado, así que ya discutiremos esto luego.*)

Técnica del quebrantamiento del proceso.

Responda a la crítica que intenta provocarle con una sola palabra o con frases lacónicas. (*Sí... no... quizá.*)

Técnica de la ironía asertiva.

Responda positivamente a la crítica hostil. (*Responda a «Eres un fanfarrón» con un «Gracias».*)

Técnica del aplazamiento asertivo.

Aplase la respuesta a la afirmación que intenta desafiarle hasta que se sienta tranquilo y capaz de responder a ella apropiadamente. (*Sí... es un tema muy interesante... Tengo que reservarme mi opinión al respecto... No quiero hablar de eso ahora.*)

ESTRATEGIAS QUE INTENTARÁN BLOQUEAR Y ATACAR SUS RESPUESTAS ASERTIVAS.**Reírse.**

Responder a su reivindicación con un chiste. (*¿ Sólo tres semanas tarde? j Yo he conseguido ser todavía menos puntual!*)

Utilice en estos casos la técnica para procesar el cambio (*Las bromas nos están apartando del tema*) y la del disco roto (*Si.., pero.*)

Culpar. Culparle a usted del problema.

(*Haces siempre la cena tan tarde que luego estoy demasiado cansado para lavar los platos.*)

Utilice la técnica de la claudicación simulada (*Puede que tengas razón, pero tú estás rompiendo tu compromiso de lavar los platos*), o simplemente no se muestre de acuerdo (*Las diez es una buena hora para lavar los platos*).

Atacar.

Consiste en responder a su afirmación con un ataque personal del siguiente tipo: «¿Quién eres tú para molestarte porque te interrumpen? ¡Eres la fanfarrona más grande que conozco! »

Las mejores estrategias en estos casos son la técnica de la ironía asertiva (*Gracias*) junto con la del disco roto o la de ignorar (*Veo que estás de mal humor, ya hablaremos más tarde*).

Retrasar.

Su reivindicación es recibida con un «Ahora no, estoy demasiado cansado» o « Puede que en otra ocasión...».

Utilice en estos casos la técnica del disco roto o insista en fijar una fecha para discutir el asunto.

Interrogar.

Consiste en bloquear cada una de sus afirmaciones con una serie continuada de interrogantes: «¿Por qué te sientes así? ...Todavía no sé por qué no quieres ir... ¿Por qué has cambiado de opinión?».

La mejor respuesta es utilizar la técnica para procesar el cambio (*Porque no es ese el problema. La cuestión es que no quiero ir esta noche*) o la del disco roto.

Utilizar la autocompasión.

Su reivindicación es recibida con lágrimas y con la acusación implícita de que usted es un sádico.

Intente seguir adelante con su guión, utilizando la técnica del acuerdo asertivo. (*Sé que te resulta doloroso, pero tengo que resolverlo.*)

Buscar sutilezas.

La otra persona intenta discutir sobre la legitimidad de sus sentimientos o sobre la magnitud del problema, etc., para así distraer su atención.

Utilice en estos casos la técnica para procesar el cambio (*Nos estamos entreteniéndolo en sutilezas y apartándonos de la cuestión principal*), junto con la reafirmación de su derecho a sentirse como se siente.

Amenazar.

Su interlocutor intenta amenazarle con frases como esta: «Si sigues con la misma cantinela, vas a tener que buscarte otro novio».

Utilice en estos casos la técnica del quebrantamiento del proceso (*Quizá*) y la de la pregunta asertiva (*¿Por qué te molesta mi petición?*). También puede utilizar la técnica para procesar el cambio (*Eso suena a amenaza*) o la de ignorar.

Negar.

Consiste en hacerle creer que usted se equivoca: «yo no hice eso» o «De verdad que me has malinterpretado».

Reafírmese en lo que ha observado y experimentado y utilice la técnica de la claudicación simulada. (*Puede parecer que estoy equivocado, pero he observado que...*).