

2016

Manual de Las
Habilidades Sociales

Centro de Terapia Breve
Institut RET Barcelona

[LAS HABILIDADES SOCIALES]

Este escrito intenta resumir de forma concisa que son y a que sirven las habilidades sociales.

HABILIDADES SOCIALES

INDICE

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

Las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos, más o menos complejos, que facilitan y promueven relaciones interpersonales fluidas y, dentro de lo que cabe, sanas. Evidentemente, considerando que el ser humano es por definición un ser social, aquella persona que tenga buenas habilidades sociales beneficiará de mayor satisfacción personal y bienestar. Numerosos estudios demuestran sistemáticamente una relación positiva entre el tener buenas relaciones interpersonales y el bienestar subjetivo de las personas: es decir, cuanto más nos sentimos satisfechos de nuestras relaciones con los demás tanto más nos sentimos felices.

Desde un punto de vista estratégico, podríamos considerar que las habilidades sociales ayudan a relacionarse con los demás de forma tal que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto, como a largo plazo.

El estudio de las 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.

•**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.

HABILIDADES SOCIALES COMPLEJAS

Las siguientes habilidades sociales son las que se consideran como fundamentales. Son habilidades complejas en el sentido que requieren previamente el poseer las habilidades nombradas anteriormente en las diferentes agrupaciones.

- **Asertividad:** Probablemente es la habilidad social más importante y difícilmente se puede llevar a cabo adecuadamente sin poseer otras habilidades sociales como por ejemplo el saber identificar y expresar las emociones o sentimientos, expresar críticas y formular quejas. Cuando nos referimos a la asertividad hablamos de una forma de actuar que hace que una persona se movilice en base a sus intereses más importantes, se defiende sin bloquearse por la ansiedad, se expresa de forma sincera y sepa ejercer los derechos personales, sin negar los de los demás, es decir respetando el otro. 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 social que permite comprender y experimentar el punto de vista de otros sin por ello tener que estar de acuerdo o simpatizar. Es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona para desde ahí comprenderle. Cuando a la comprensión del otro punto de vista, sigue el reflejar al otro nuestra comprensión a través de nuestra comunicación verbal y no verbal, entonces estamos demostrando empatía. Por este motivo una persona difícilmente será empática si carece de habilidades comunicativas (verbales y no verbales) así como de la capacidad de leer los sentimientos de los demás y lo que le puede pasar por la cabeza.
- **Saber escuchar:** Escuchar con comprensión y cuidado, saber lo que la otra persona trata de comunicarnos y transmitir que hemos recibido su mensaje. Cuanto más somos capaces de no dejarnos influenciar por nuestros prejuicios tanto más podremos escuchar al otro y lo que nos quiere decir.
- **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. Lo que puede funcionar a corto plazo raramente funciona a medio o largo plazo.
- **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. Es evidente que si nuestra actitud frente a lo que aspiramos (es decir nuestros objetivos) es rígida e intolerante, difícilmente podremos negociar: como mucho, si tenemos poder social, podremos imponer nuestro punto de vista. El imponer una solución puede, en determinadas circunstancias, funcionar a corto plazo pero raramente funciona a largo plazo. Esto porque imponer es frustrar sistemáticamente las aspiraciones de los demás y entonces genera futuras situaciones conflictivas. El reconocer que vivimos con los demás y que nuestro bienestar hay que encontrarlo en un equilibrio con el de los demás es fundamental. El funcionamiento de nuestra sociedad se basa en este supuesto básico.
- **Expresión justificada de la ira, desagrado o disgusto:** Manifestación de forma adecuada y respetuosa con los demás, de sentimientos negativos. Es inevitable que en la convivencia y en la vida en general hay conflictos de intereses o sucedan cosas que vivimos como injustas. Poder expresar nuestra contrariedad, nuestro desdén por ello de forma adecuada es también una habilidad. Lo que no suele ser una solución adecuada es la violencia, la agresividad por agresividad.
- **Disculparse o admitir ignorancia:** Capacidad de darse cuenta de los propios errores cometidos. Esta habilidad suele ser muy valiosa. Lo importante es que no dependa de una baja cofinancia en nosotros mismos: que no sea el fruto de la resignación. El admitir ignorancia e reconocer un error sin vivirlo como un fracaso personal depende de la simple constatación de que “somos seres humanos y todos los seres humanos son falibles”. Está claro que no nos gusta equivocarnos pero esto ocurre porque así funciona la vida en este planeta.

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. Este estilo se basa en la elección de evitar cualquier tipo de conflicto a través de la repliegue conductual, del evitar, del callar.

- a. **Conducta General.** Actúa con la esperanza de que los demás adivinen sus deseos. Su apariencia es de inseguridad. Por este motivo, visto que es difícil poder adivinar como está una persona si no se expresa, es más probable que este tipo de persona viva constantemente como injusto el trato de los demás.
- b. **Conducta Verbal.** 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.

- c. Voz. Débil, temblorosa; volumen bajo.
- d. Mirada. Evita el contacto visual; ojos caídos y llorosos.
- e. Postura. Agachada; mueve la cabeza en forma afirmativa constantemente.
- f. 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.

- a. Conducta General. Exagera para demostrar su superioridad. Refleja agresividad.
- b. Conducta Verbal. 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.
- c. Voz. Fuerte; con frecuencia grita; voz fría y autoritaria.
- d. Mirada. Sin expresión; fija, penetrante y orgullosa.
- e. Postura. Rígida; desafiante y soberbia.
- f. 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: su jefe de trabajo le comunica un horario laboral diferente del que tiene y que no le gusta para nada. Usted está en el despacho con el jefe y podría: 1. No decir nada y quedarse a disgusto (Estilo pasivo); 2. Armar un gran escándalo y decir al jefe que "ni hablar" (Estilo agresivo); 3. Comunicar al jefe "que este cambio le resulta muy incómodo, que entiende que la empresa tenga sus lógicas, que pero le gustaría que consideraran la posibilidad de dejarle el horario actual, que es el que mejor le va" (Estilo asertivo).

- a. Conducta General. Actúa con naturalidad; escucha atentamente.

- b. Conducta Verbal. 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.
- c. Voz. Firme; calurosa; relajada; bien modulada.
- d. Mirada. Ve a los ojos; mirada franca; ojos expresivos.
- e. Postura. Bien balanceada; relajada y tranquila.
- f. Manos. Movimientos relajados, naturales y acogedores.

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, es decir deben de ser coherentes entre ellos. Si digo "te quiero" a una persona mirando hacia otro lado es muy probable que esta persona viva mi comunicación como incoherente y que no crea a lo verbal. En general tendemos a creer más lo no verbal que a lo verbal. Esto es normal si consideramos que somos el fruto de la evolución natural y que lo no verbal convive con nuestra especie desde más tiempo que lo verbal.
- Comunicación verbal. Palabras y tono de voz. También es importante que haya coherencia entre ellos: imagine decir "te quiero" riendo a carcajada sin sentido.
- Comunicación no verbal. Tiene que ver con 1. Contacto visual 2. Gestos faciales (expresión de la cara). 3. Movimientos de manos y brazos. 4. 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 (hay que considerar que pueden haber variaciones en función de la cultura)

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 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. Aprender a sentarse 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 morbosa 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 faciales**. ¡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.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

Los estudiosos de la comunicación describen 6 factores o aspectos importantes de la comunicación: el emisor, el mensaje, el canal, el código, el receptor y el contexto comunicativo.

POR PARTE DEL EMISOR. (LA PERSONA QUE EXPRESA UNA INTENCIÓN COMUNICATIVA). 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.

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 todas las opiniones distintas a sus puntos de 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 tuyas. Le molesta que los demás tengan mejores ideas que las tuyas

ENTRENAMIENTO EN DIFERENTES HABILIDADES SOCIALES

(1) 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. No requiere el prestar atención. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. En este sentido es una habilidad que requiere atención. 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).

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 continúa 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 contra-argumentar. 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...".

Parafrasear. 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?"

(2) 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? • Premiado 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.

(3) 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 o ejemplos de frases que nos ayudan a mantener nuestra aspiración con un interlocutor que tiene otros objetivos: “Es posible que..., pero...”; “No dudo que tendrás razones para..., pero...”; “Ya sé que..., no obstante...”; “Es cierto que me he equivocado, a pesar de todo sigo sintiéndome...”; “Es verdad lo que dices, pero aún así, deseo...”;

(4) 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. Además 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.

(5) 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 cómo entrar en temas conflictivos con alguna persona.

¿Cómo?

PASOS A DAR: o Mantener la escucha activa. o Usar Preguntas abiertas que den cabida a dar información gratuita: ¿qué opinas de...? o Ir concretando. PARA CAMBIAR se pueden utilizar dos modos fundamentales: o abordar el tema al hilo, es decir, retomando algún aspecto de la conversación y enlazando con nuestro objetivo: “a propósito de ...”. o a saltos: buscando temas intermedios, que nos permitan llegar al deseado.

Recuerda, es útil no “machacar” a preguntas, sino intentar “engancha” 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.

(6) 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.

(7) HACER CRÍTICAS

Poder expresar nuestro desacuerdo y manifestar una crítica con respecto a la forma de actuar o de expresarse de otros es otra habilidad que puede resultar útil.

¿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? Primero, cuando decidimos expresar una crítica puede ser conveniente considerar si es el momento y lugar adecuados. Además conviene evitar hacerlas en fila india, no amontonar. Puede también resultar útil 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 respeta 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.

(8) RECIBIR CRÍTICAS

De la misma forma que saber expresar una crítica es una habilidad, el saber recibir crítica es algo muy positivo y sano. ¿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. Además las explosiones de ira o agresividad dan a los demás una imagen nuestra de persona descontrolada y eso va en perjuicio propio. Suele ser útil 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. También conviene no responder agresivamente sin escuchar. No hacer valentonas 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”.

(9) AFRONTAR LA HOSTILIDAD (CONFLICTOS)

En el día a día de cualquier persona suelen darse en algún momento situaciones conflictivas. El simple hecho que convivimos con otras personas pone de manifiesto que tenemos que gestionar nuestros intereses considerando los intereses de los demás. Además, a menudo se dan circunstancias en que tenemos que competir con otras personas por algo escaso, como por ejemplo un cierto trabajo o una persona que nos gusta. ¿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? Resulta útil conocer las fases de la curva de hostilidad y saber qué hacer y qué no hacer.

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 a 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. Elevar 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 puede afrontar la situación.

Continuar intentándolo a pesar de percibirse poco hábil para afrontar esa situación.