

CENTRO DE PSICOLOGÍA
DE LA CONDUCTA

Telef.: (924) 31 25 86
06800 - MÉRIDA (Badajoz)



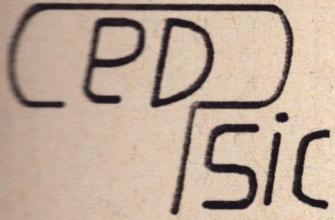
"PROGRAMA DEL TALLER DE HABILIDADES SOCIALES"

1. PRESENTACIÓN DEL TALLER Y CONTENIDOS TEÓRICOS - PRÁCTICOS
2. DEFINICIÓN DE HH. SS. DIMENSIONES DE ESTAS HABILIDADES. DINÁMICAS.
3. ¿ QUÉ SON LOS DERECHOS ASERTIVOS ?. DINÁMICAS.
4. TÉCNICA DE RESPIRACIÓN PROFUNDA. EJERCICIOS PRÁCTICOS.
5. ESTILOS DE HH.SS. DEFINICIÓN Y PRÁCTICA. DINÁMICAS.
6. COMPONENTES VERBALES Y NO VERBALES DE LAS HH.SS. ROLE-PLAYING.
7. LAS DIFERENTES TÉCNICAS DE LAS HH.SS. TÉCNICAS DE ATAQUE Y TÉCNICAS DEFENSIVAS (DINÁMICAS). PRÁCTICAR EJERCICIOS.
8. CONCLUSIONES Y CLAUSURA DEL TALLER DE HH.SS.

"Taller de HH.SS"

6, 7 y 8 Julio 99'

(Montánchez)



CENTRO DE PSICOLOGÍA
DE LA CONDUCTA

Telef.: (924) 31 25 36
06800 - MÉRIDA (Badajoz)



HABILIDADES SOCIALES

“La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo, de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (Caballo, 1986)”.

“Taller de HH.SS”

6, 7 y 8 Julio 99’

(Montánchez)



LAS DIFERENTES DIMENSIONES DE LAS HABILIDADES SOCIALES

1. Iniciar, mantener y terminar conversaciones.
2. Hablar en público.
3. Expresión de amor, agrado y afecto.
4. Defensa de los propios derechos.
5. Pedir favores.
6. Rechazar peticiones.
7. Hacer cumplidos.
8. Aceptar cumplidos.
9. Expresión de opiniones personales, incluido el desacuerdo.
10. Expresión justificada de molestia, desagrado o enfado.
11. Disculparse o admitir ignorancia.
12. Petición de cambios en la conducta del otro.
13. Afrontamiento de las críticas.

LOS DERECHOS ASERTIVOS.

1. El derecho a mantener tu dignidad y respeto comportándote de forma habilidosa mientras no violes los derechos de los demás (incluso si la otra persona se siente herida).
2. Ser tratado con respeto y dignidad.
3. Rechazar peticiones sin tener que sentirse culpable o egoísta.
4. Poder experimentar y expresar tus propios sentimientos.
5. Detenerte y pensar antes de actuar.
6. Poder cambiar de opinión.
7. Pedir lo que quieres dándote cuenta de que la otra persona tiene el derecho a decir que no.
8. El derecho a hacer menos de lo que humanamente eres capaz de hacer.
9. El derecho a ser independiente.
10. El derecho a decidir qué hacer con tu tiempo, objetos y propiedad.
11. Derecho a pedir información.
12. El derecho a cometer errores, y ser responsable de ellos.
13. Sentirte a gusto contigo mismo/a.
14. Tener tus propias necesidades y que esas necesidades sean tan importantes como las necesidades de los demás. Además, tenemos el derecho a pedir (no exigir) a los demás que respondan a nuestras necesidades y de decidir si satisfacemos las necesidades de los demás.
15. A tener opiniones y expresarlas.
16. Decidir si satisfacemos las expectativas de otras personas o si te comportas siguiendo tus intereses, siempre que no involucres a los demás.
17. Hablar sobre un problema con la persona involucrada y aclararlo, en casos límite en que los derechos no están del todo claros.
18. El derecho a obtener aquello por lo que pagas.
19. A decidir no comportarte de manera asertiva o socialmente habilidosa.
20. El derecho a tener derechos y defenderlos.
21. A ser escuchado y a ser tomado en serio.
22. A estar solo/a cuando así lo decidas.
23. El derecho a hacer cualquier cosa mientras no violes los derechos de alguna otra persona.
24. Tenemos derecho a decir "no sé".
25. Tenemos derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica.
26. Tenemos derecho a decir "no lo entiendo".



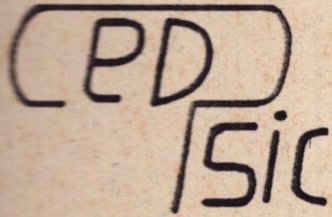
EJERCICIOS DE RESPIRACIÓN

El ejercicio de respiración tienes que realizarlo diariamente sino no te servirá de nada.

Cada día lo realizarás 2 veces, una a cualquier hora del día y otra antes de dormir.

El ejercicio esta semana se realizará acostada y con los ojos cerrados, tanto la 1ª como la 2ª vez **¡¡Recuerda!!**

1. Ojos cerrados
2. Coge aire por la nariz con la boca cerrada. Aguantar un poco.
3. Suelta el aire por la boca a golpes y finaliza lentamente.
Aguanta un poco hasta volver a coger aire.
4. Así durante 10 veces seguidas. Apunta tu tiempo.



CENTRO DE PSICOLOGÍA
DE LA CONDUCTA

Telef.: (924) 31 25 86
06800 - MÉRIDA (Badajoz)



LOS PENSAMIENTOS DETERMINAN COMO NOS SENTIMOS

Seis meses después de que María fuese abandonada por su marido, seguía pensando obsesivamente de esta forma: "No puedo soportarlo. Mi vida no tiene sentido. No puedo vivir sin él. Me dejó porque no valgo para nada. Si hubiese actuado de otra forma, seguiría a mi lado. Soy un fracaso".

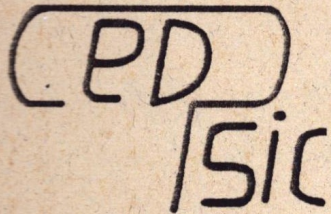
¿Cómo crees que se siente? ¿Cómo crees que es su vida? Efectivamente has acertado. Se siente muy triste, muy deprimida, muy desesperanzada. Su vida es pura inercia, tan inercia, que apenas consigue arrastrarse para cumplir con sus obligaciones como madre. Ha empezado a beber alcohol.

Es decir, son **nuestros pensamientos los que determinan cómo nos sentimos y cómo actuamos**. Es más, no puedo haber un estado emocional si antes no hay una interpretación que lo ha provocado. La forma exacta en que pensamos, lo que nos decimos a nosotros mismos, nuestros juicios e interpretaciones, provocan directamente nuestras emociones y sentimientos y, consecuentemente, nuestro comportamiento. Lo que ocurre en nuestra vida, los acontecimientos, influyen, obviamente, en el sentido de que provocan nuestros pensamientos y, por tanto, nuestras emociones. Pero no nos confundamos, si hubiera una relación directa entre lo que nos sucede y cómo nos sentimos, a todo el mundo que le sucediera lo mismo, reaccionaría de la misma manera. Y eso no es así. Es más, si el mismo acontecimiento le ocurre varias veces a la misma persona, probablemente, las reacciones emocionales van a ser distintas cada vez. Esto demuestra que la ecuación es más complicada que **situación-provoca-emociones**. Hay un ingrediente intermedio y de suma importancia que son los **pensamientos**.

Analicemos el siguiente ejemplo: una pareja de jóvenes enamorados se besan románticamente en un banco de un parque público. Distintos "paseantes" los ven y experimentan diferentes reacciones emocionales: el primero, un caballero elegantemente vestido de más de 50 años, nota irritación y casi enfado. Después, una señora de cierta edad se siente feliz y emocionada al ver a la parejita. Un adolescente que llega tarde a casa, al verlos siente vergüenza y azoramiento. Y, finalmente, María que está deprimida, siente un enorme vacío, desesperanza y depresión.

¿Cómo es posible? ¿Cómo puede ser la misma escena provoque en los cuatro observadores reacciones emocionales tan diferentes? Ya conoces la respuesta: cada uno de ellos ha interpretado lo que ha visto de forma diferente. El caballero elegante ha pensado algo así como: "¡Qué desfachatez! ¡Cómo se atreven a dar semejante espectáculo!. Los jóvenes de hoy no tienen moral". La dama feliz pensó: "¡Qué bonito!" El amor y el romanticismo nunca desaparecerán del mundo". El adolescente tardón empezó a pensar: "¡Qué corte! ¡Delante de todos! Yo nunca me atrevería". Y María, nuestra deprimida, pensó: "Yo nunca volveré a sentir esto. No puedo vivir sin él. Mi vida no tiene sentido":

Queda claro, pues, que los pensamientos diferente de los caminantes provocaron en ellos cada una de las diferentes reacciones emocionales.



CENTRO DE PSICOLOGÍA
DE LA CONDUCTA

Telef.: (924) 31 25 86
06800 - MÉRIDA (Badajoz)



ENTRENAMIENTO ASERTIVO

La forma de relacionarse con los demás puede ser una fuente de ansiedad; para reducir esta ansiedad y defender nuestros derechos, sin dañar ni ser dañados, se han creado diversas tácticas (ejemplo: Entrenamiento asertivo).

La asertividad se define como *“la expresión de los derechos y sentimientos personales”*. (Me gustaría que vinieses conmigo de compras, después yo te ayudaré a terminar tu trabajo).

Casi todo el mundo puede ser muy asertivo en algunas situaciones, y totalmente ineficaz en otras. Se trata de aumentar la diversidad de situaciones en las que nos comportemos asertivamente y disminuir las que nos producen ansiedad, agresividad, etc.

Las personas poco asertivas creen que no tienen derecho a sus sentimientos u opiniones sobre las cosas, las asertivas en cambio defienden sus derechos sin pisar los ajenos:

- Se pueden expresar los gustos sin sentirse cohibido.
- Se pueden aceptar los cumplidos sin sentirse incómodo.
- Se puede discrepar con la gente abiertamente sin llegar a ser agresivo.
- Se pueden pedir aclaraciones y se puede decir “no” sin que nos invada una angustia desmedida.
- En resumen, es posible sentirse más relajado en las relaciones interpersonales.

El entrenamiento asertivo no convierte a las personas en quejicas o frías y calculadoras. Es derecho de cada uno protegerse ante situaciones que nos parezcan injustas, ya que cada uno conoce mejor lo que le molesta y lo que necesita.

Vamos a exponer una lista de suposiciones tradicionales erróneas contraponiéndolo a sus legítimos derechos:

* Suposiciones erróneas

1) Es vergonzoso cometer errores

Hay que tener una respuesta para cada ocasión.

2) Hay que guardarse las diferencias de opinión para uno mismo sobre todo si provienen de jefes o superiores.

3) Hay que intentar ser siempre lógico y consecuente.

4) No hay que hacer perder a los demás su tiempo con los problemas de uno.

5) A la gente no le gusta escuchar que uno se siente mal, así que es mejor guardarlo para sí mismo.

* Legítimos derechos

1) Tiene derecho a cometer errores.

2) Tiene derecho a sus propias opiniones y a expresarlas en los momentos adecuados.

3) Tiene derecho a cambiar de idea o acción.

4) Tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.

5) Tiene derecho a expresar y sentir el dolor.

PASOS DEL ENTRENAMIENTO ASERTIVO

PRIMER PASO

- *Estilos de Conducta Interpersonal*

Existen tres estilos básicos de conducta interpersonal:

ESTILO AGRESIVO.- La pelea, la acusación, la amenaza, son conductas agresivas. La ventaja de ellas es que la gente no pisa a los agresivos, pero tampoco quiere tenerlos cerca.

ESTILO PASIVO.- Cuando no se defienden los propios intereses y se realiza todo lo que le dicen a uno sin importar lo que piense o sienta al respecto, estamos ante una persona con una conducta pasiva.

Estas personas raramente se sienten rechazados directamente, pero se aprovechan de ellos y acumulan una carga de resentimiento y de irritación.

ESTILO ASERTIVO.- La ventaja de ser asertivo es que se obtiene lo que se desea sin ocasionar trastornos a los demás; se actúa a favor de los propios intereses sin sentirse culpable o equivocado por ello.

Los dos anteriores no sirven para lograr lo que se desea, el estilo asertivo es el adecuado para ello.

Escena 1

A: *¿Es eso que veo otra abolladura en el coche?*

B: *¡Mira, acabo de llegar a casa, he tenido un día horrible y no quiero volver a hablar más del asunto por hoy!*

A: *¡A mi me importa hablar de ello y vamos a hacerlo ahora mismo!*

B: *¡Ten un poco de consideración!*

A: *¡Vamos a decidir ahora quien va a pagar los gastos de arreglo, cuándo y dónde!*

B: *¡Ya me encargaré yo, pero ahora déjame sólo, anda!*

La conducta de A es : **Agresiva** **Pasiva** **Asertiva**

Escena 2

A: *Dejaste que me las arreglara solo en la fiesta... Me sentí completamente abandonado.*

B: *Eres un aburrido, ¡no conectaste con nadie ;*

A: *No conocía a nadie; lo menos que podrías haber hecho es presentarme a tus amigos.*

B: *Oye, eres mayorcito y puedes cuidarte solo. Estoy cansado de que siempre tengan que cuidar de ti.*

A: *Y yo estoy cansado de tu falta de consideración.*

B: *Está bien, la próxima vez me pegaré a ti como si fuera cola.*

La conducta de A es **Agresiva** **Pasiva** **Asertiva**

Escena 3

A: *¿Podrías ayudarme con este fichero?*

B: *Estoy muy ocupado con este informe. Dímelo más tarde.*

A: *Bueno, realmente siento molestarte pero es importante.*

B: *Mira, tengo que acabarlo para las cuatro en punto.*

A: *Ya. Entiendo; ya sé que molesta mucho que te interrumpen.*

La conducta de A es **Agresiva** **Pasiva** **Asertiva**

Escena 4

A: *Esta mañana he recibido una carta de mamá. Quiere venir a pasar dos semanas con nosotros. Realmente me gustaría verla.*

B: *¡Oh, no, tu madre no! Y justo pisándole los talones a tu hermana. ¿Cuándo vamos a tener un poco de tiempo para nosotros?*

A: *Bueno, yo quiero que venga pero entiendo que ya tengas ganas de estar sin familia política bajo tus faldas. A mi me gustaría tenerla un mes conmigo en lugar de dos semanas, pero creo que invitarla a que pase una semana será suficiente. ¿Qué dices a eso?*

B: *Estupendo, eso ya es una solución.*

La conducta de A es **Agresiva** **Pasiva** **Asertiva**

Escena 5

A: *¡Vaya, hoy tienes un aspecto formidable!*

B: *¿De quién te estás burlando? Tengo el pelo horrible y el vestido parece que me lo hayan prestado.*

A: *Tómatelo como quieras.*

B: *Y me siento tan mal como horroroso es mi aspecto.*

A: *Bueno, adiós tengo que marcharme.*

La conducta de A es **Agresiva** **Pasiva** **Asertiva**

Escena 6

(En el transcurso de una fiesta, A está contando a sus amigos lo mucho que disfruta de que su novio la lleve a buenos restaurante y al teatro. Sus amigos la critican de estar poco liberada.)

A: *No es así. Yo no gano tanto en mi puesto de secretaria como él de abogado. Yo no podría hacer que asistiéramos a los lugares tan bonitos a los que vamos, ni siquiera pagar mi parte en todos. Dada la realidad económica, algunas tradiciones realmente tiene razón de ser.*

La conducta de A es **Agresiva** **Pasiva** **Asertiva**

7/11/1985
 6-1-R-7/11/85
 (Mariano, 1985)

115510
 115586

“TRES ESTILOS DE RESPUESTA”

NO ASERTIVO	ASERTIVO	AGRESIVO
<p>Demasiado poco, demasiado tarde Demasiado poco: nunca</p>	<p>Lo suficiente de las conductas apropiadas en el momento correcto</p>	<p>Demasiado, demasiado pronto Demasiado, demasiado tarde</p>
<p><i>Conducta no verbal</i> Ojos que miran hacia abajo; voz baja; vacilaciones; gestos desvalidos; negando importancia a la situación; postura hundida; puede evitar totalmente la situación; se retuerce las manos; tono vacilante o de queja; risitas “falsas”.</p>	<p><i>Conducta no verbal</i> Contacto ocular directo; nivel de voz conversacional; habla fluida; gestos firmes; postura erecta; mensajes en primera persona, honesto/a; verbalizaciones positivas; respuestas directas a la situación; manos sueltas.</p>	<p><i>Conducta no verbal</i> Mirada fija; voz alta; habla fluida/rápida; enfrentamiento; gestos de amenaza; postura intimidatoria; deshonesto/a; mensajes impersonales.</p>
<p><i>Conducta verbal</i> “Quizás”; “Supongo”; “Me pregunto si podríamos”; “Te importaría mucho”; “Solamente”; “No crees que”; “Ehh”; “Bueno”; “Realmente no es importante”; “No te molestes”.</p>	<p><i>Conducta verbal</i> “Pienso”; “Siento”; “Quiero”; “Hagamos”; “¿Cómo podemos resolver esto?”; “¿Qué piensas?”; “¿Qué te parece?”.</p>	<p><i>Conducta verbal</i> “Harías mejor en”; “Haz”; “Ten cuidado”; “Debes estar bromeando”; “Si no lo haces...”; “No sabes”; “Deberías”; “Mal”.</p>
<p><i>Efectos</i> Conflictos interpersonales Depresión Desamparo Imagen pobre de uno mismo/a Se hace daño a sí mismo/a Pierde oportunidades Tensión Se siente sin control Soledad No se gusta ni a sí mismo/a ni a los demás Se siente enfadado/a</p>	<p><i>Efectos</i> Resuelve los problemas Se siente a gusto con los demás Se siente satisfecho/a Se siente a gusto consigo mismo/a Relajado/a Se siente con control Crea y fabrica la mayoría de las oportunidades Se gusta a sí mismo/a y a los demás Es bueno para sí y para los demás</p>	<p><i>Efectos</i> Conflictos interpersonales Culpa Frustración Imagen pobre de sí mismo/a Hace daño a los demás Pierde oportunidades Tensión Se siente sin control Soledad No le gustan los demás Se siente enfadado/a</p>



• LA MIRADA

Ha sido uno de los elementos más estudiados en la literatura sobre habilidades sociales y aserción.

Casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de miradas recíprocas. Pensemos solamente en cómo nos sentimos si hablamos con alguien y éste no nos está mirando; o, al contrario, si alguien nos observa fijamente sin apartar la mirada de nosotros. La cantidad y tipo de mirada comunica actitudes interpersonales, de tal forma que la conclusión más común que una persona extrae cuando alguien no le mira a los ojos es que está nervioso y le falta confianza en sí mismo (que algunas veces por nuestra propia inseguridad, la persona que no nos está mirando a los ojos nos "contagie" el nerviosismo es otra historia).

Los sujetos asertivos miran más mientras hablan que los sujetos poco asertivos.

De esto se desprende que la utilización asertiva de la mirada como componente no verbal de la comunicación implica una reciprocidad equilibrada entre el emisor y el receptor, variando la fijación de la mirada según se esté hablando (40%) o escuchando (75%).



• LA EXPRESIÓN FACIAL

La expresión facial juega varios papeles en la interacción social humana:

- Muestra el estado emocional de una persona, aunque ésta pueda tratar de ocultarlo.
- Proporciona una información continua sobre si se está comprendiendo el mensaje, si se está sorprendiendo, de acuerdo, en contra, de lo que se está diciendo.
- Indica actitudes hacia las otras personas.

Las emociones: alegría, sorpresa, ira, tristeza, miedo, se expresan a través de tres *regiones fundamentales de la cara:* la frente, cejas/ojos, párpados y parte inferior de la cara.

La gente, normalmente, manipula sus rasgos faciales adoptando expresiones según el estado de ánimo o comportamiento que le interese transmitir. También se puede intentar no transmitir o no dejar traslucir estado de ánimo alguno, (la llamada cara de pócker) pero, en cualquier caso, la persona está manipulando sus rasgos faciales.

La persona asertiva adoptará una expresión facial que esté de acuerdo con el mensaje que quiere transmitir. Es decir, no adoptará una expresión facial que sea contradictoria o no se adapte a lo que quiere decir. La persona no-asertiva por ejemplo, frecuentemente está "cociendo" por dentro cuando se le da una orden injusta, pero su expresión facial muestra amabilidad.



• LA POSTURA CORPORAL

La posición del cuerpo y de los miembros, al forma en que se sienta la persona, cómo está de pie y cómo se pasea, reflejan las actitudes y conceptos que tiene de sí misma y su ánimo respecto a los demás. Existen cuatro tipos de posturas:

- Postura de acercamiento: Indica atención, que puede interpretarse de manera positiva (simpatía) o negativa (invasión) hacia el receptor.
- Postura de retirada: Suele interpretarse como rechazo, repulsa o frialdad.
- Postura erecta: Indica seguridad, firmeza, pero también puede reflejar orgullo, arrogancia o desprecio.
- Postura contraída: Suele interpretarse como depresión, timidez y abatimiento físico o psíquico.

La persona asertiva generalmente una postura cercana y erecta, mirando de frente a la otra persona.



• LOS GESTOS

Los gestos son básicamente culturales. Las manos y, en un menor grado la cabeza y los pies, pueden producir una amplia variedad de gestos que se usan, bien para amplificar y apoyar la actividad verbal o bien para contradecir, tratando de ocultar los verdaderos sentimientos.

Comparados un grupo de sujetos asertivos con otro que no lo era, se halló que mientras el primero gesticulaba un 10% del tiempo total de interacción, el segundo grupo sólo lo hacía el 4%.

Los gestos asertivos son movimientos desinhibidos. Sugieren franqueza, seguridad en uno mismo y espontaneidad por parte del que habla.

• LA SONRISA

Es un componente importante. Puede utilizarse como sonrisa defensiva, como gesto de pacificación. Puede servir para transmitir el hecho de que a una persona le gusta otra; puede suavizar un rechazo, comunicar una actitud amigable, y animar a los demás a que le devuelvan a uno una sonrisa.



• COMPONENTES PARALINGÜÍSTICOS

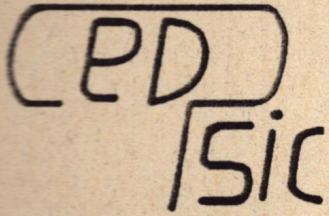
El área paralingüística o vocal hace referencia a “cómo” se transmite el mensaje, frente al área propiamente lingüística o habla, en la que se estudia “lo que” se dice. Las señales vocales paralingüísticas incluyen:

Volumen: En una conversación asertiva, éste tiene que estar en consonancia con el mensaje que se quiere transmitir. Un volumen de voz demasiado bajo, por ejemplo, puede comunicar inseguridad o temor, mientras que si es muy elevado transmitirá agresividad y prepotencia.

Tono: Puede ser fundamentalmente agudo o resonante. Un tono insípido puede producir sensación de inseguridad o agarrotamiento, con muy pocas garantías de convencer a la persona con la que se está hablando. El tono asertivo debe ser uniforme y bien modulado sin intimidar a la otra persona, pero basándose en una seguridad.

Fluidez-perturbaciones del habla: Excesivas vacilaciones, repeticiones, ... Pueden causar una impresión de inseguridad, inapetencia o ansiedad, dependiendo de cómo lo interprete el interlocutor. Estas perturbaciones pueden estar presentes en una conversación asertiva siempre y cuando estén dentro de los límites normales y estén apoyados por otros componentes paralingüísticos apropiados.

Claridad y velocidad: El emisor de un mensaje asertivo debe hablar con una claridad tal, que el receptor pueda comprender el mensaje sin tener que sobreinterpretar o recurrir a otras señales alternativas. La velocidad no debe ser ni muy lenta ni muy rápida en un contexto comunicativo normal, ya que ambas anomalías pueden distorsionar la comunicación.



CENTRO DE PSICOLOGÍA
DE LA CONDUCTA

Telef.: (924) 31 25 86
06800 - MÉRIDA (Badajoz)



Evaluación del entrenamiento de los componentes conductuales

Nombre: _____ Fecha: _____

OBJETIVO: _____

Evaluación:
1. Muy pobre
2. Pobre
3. Regular
4. Bueno
5. Muy bueno

COMPONENTES CONDUCTUALES

Componentes no verbales	Ensayos
Mirada	
Expresión facial	
Gestos	
Postura	
Orientación	
Distancia / Contacto físico	
Componentes paralingüísticos	
Volumen	
Entonación	
Fluidez	
Tiempo de habla	
Contenido	
Apropiado a la situación	
Reforzante	



ELEMENTOS BÁSICOS PARA LAS HABILIDADES SOCIALES

• LA LIBRE INFORMACIÓN

La libre información se refiere a la información que no fue requerida específicamente por la pregunta. Sea o no de forma consciente, la gente comparte aquella parte de sí mismos de la que quiere hablar. En este sentido, la libre información es una especie de invitación para hablar sobre aquello que la persona que la ofrece piensa que es apropiado en esos momentos.

Se pueden hacer preguntas, comentarios sobre ella o que sirva para ofrecer la propia autorrevelación.

• LA ESCUCHA

Con el fin de responder de forma adecuada a los demás, es necesario prestar atención a los mensajes que envían y asociar futuras respuestas con esos mensajes.

Los mensajes pueden ser verbales o no verbales. **La escucha activa** se da cuando una persona manifiesta ciertas conductas que indican claramente que están prestando atención a la otra persona. Pueden consistir en mensajes verbales cortos y ocasionales, o exclamaciones como “Ah-hah”, “¡Oh!”, “Ah, ¿sí?”, etc que señalan al que habla que se le está prestando atención y le animan también a seguir hablando. También puede resumir simplemente los comentarios parafraseando del que habla.

Esta clase de escucha es una manera excelente de animar a los demás a que hablen y a sentirse escuchados.

La escucha activa puede hacerse también de los mensajes no verbales del que habla, por ej. “asintiendo con la cabeza”, “sonriendo”, etc.

En **la escucha pasiva** el sujeto no muestra señales externas claras que indiquen que está escuchando.

• LA AUTORREVELACIÓN

Se refiere al acto de compartir de forma verbal o no verbal con otra persona, aspectos de uno mismo que el otro individuo no conocerá o comprenderá sin tú ayuda.

Son verbalizaciones en donde las personas revelan información personal sobre ellos mismo. Es importante que en una conversación cada participante practique por lo menos, alguna autorrevelación, puesto que una relación llega a desarrollarse cuando comparten algo sobre ellos mismos.

• PREGUNTAS CON FINAL CERRADO/ABIERTO

Las preguntas con *final cerrado* son aquellas en las que el que responde no tiene otra elección en su respuesta que la ofrecida por el que pregunta. Las preguntas que empiezan por “dónde”, “cuándo” y “quién” son normalmente cerradas. También son cerradas las preguntas que se pueden contestar adecuadamente por “sí” o “no”, las que piden al sujeto que seleccione entre dos o más alternativas, o las que le piden que identifique algo. Las preguntas con *final abierto* son aquellas que pueden contestarse de diversas maneras. Este tipo de preguntas son de carácter amplio y requieren más de una o dos palabras. Las preguntas que empiezan con “qué”, “cómo” y “por qué” son normalmente abiertas.

PROCEDIMIENTO DE ATAQUE

• LA INVERSIÓN

Se emplea cuando el sujeto pide algo y parece obvio que la petición será rechazada; sin embargo la otra persona no ha dicho claramente que no, sino que se está justificando.

El sujeto pide simplemente que se le diga “sí” o “no”. De esta forma es más probable que la próxima vez obtenga un “sí” ya que la gente parece recordar mejor sus contestaciones negativas directas que las indirectas.

- **LA REPETICIÓN**

Se emplea cuando el sujeto piensa que la otra persona no está escuchando o entendiendo lo que está diciendo. Así emplea frases con tacto como “¿qué piensas de lo que estoy diciendo?”, “¿Entiendes mi posición?”.

- **EL REFORZAMIENTO EN FORMA DE SANDWICH**

Implica presentar una expresión positiva antes y/o después de una expresión negativa. Esta técnica es muy útil para que el receptor escuche claramente el mensaje negativo con una molestia mínima.

PROCEDIMIENTOS DEFENSIVOS

- **EL DISCO RAYADO**

Se emplea con peticiones y/o rechazos. Consiste en que el sujeto suene parecido a un disco rayado. La frase clave es “sí, pero...”.

El sujeto sólo escucha, pero no responde a algo que se salga fuera de la cuestión que desea tratar.

- **LA ASERCIÓN NEGATIVA**

Se emplea cuando el sujeto está siendo atacado y se ha equivocado. La técnica implica que el sujeto admita su error y cambie inmediatamente a autoverbalizaciones positivas.

Smith la define como “la técnica que nos enseña a aceptar nuestros errores y faltas (sin tener que excusarnos por ellos) mediante el reconocimiento decidido y comprensivo de las críticas”.

- **EL RECORTE**

Esta técnica es adecuada tanto si los pacientes están siendo atacados y no están seguros de haber cometido un error, como si piensan que están siendo atacados por señales no verbales.

El sujeto cuando recorta contesta “sí o no” con mínima información.



ESTRATEGIAS PARA BLOQUEAR LA RESPUESTA ASERTIVA

Te resulta útil prepararte para enfrentarte a algunas estrategias típicas que intentarán bloquear y atacar tus respuestas asertivas. Las más frecuentes son éstas:

1. **Reír.** – Responden a tus reivindicaciones con una broma. Utiliza en estos casos técnicas para *centrar la conversación* o la del *disco rayado*.
2. **Culpar.**– Te culpan a ti del problema (“Haces la cena tan tarde que luego estoy demasiado cansado/a para lavar los cacharros”). En estos casos lo mejor es utilizar la técnica de *claudicación simulada* (“Seguramente tienes razón, pero puedes lavarlo por la mañana”) o simplemente elude la cuestión y muéstrate de acuerdo (“Las diez es una buena hora para fregar los cacharros”).
3. **Atacar.**– Consiste en responder a tu afirmación con un ataque personal (“Vaya con el/la señorito/a, se molesta porque lo/a interrumpen”). Lo mejor en estos casos es la estrategia de la *ironía asertiva* (“Así es...”) junto con la del *disco rayado* (“Si... pero”) y la de *ignorar la cuestión* (“Veo que estás de mal humor, ya hablaremos más tarde”).
4. **Posponer el asunto.**– Tu reivindicación es recibida con un “Ahora no, estoy demasiado cansado/a”. Utiliza en este caso la técnica del *disco rayado* y fija una nueva cita para hablar del tema.

5. **Interrogar.-** Consiste en bloquear cada una de tus afirmaciones con una serie de preguntas (“¿Cómo es que has cambiado de opinión?” “Todavía no me has dicho qué te ha hecho cambiar” “¿Cómo es que no me lo has dicho antes?”). La mejor respuesta es utilizar la técnica de *centrar la conversación* (“Ese no es el problema”) o la del *disco rayado*.
6. **Hacer sentir culpable.** Tu propuesta es recibida con lágrimas y con la acusación implícita o explícita de que tú eres el/la culpable de la situación. Intenta seguir adelante con tu guión, utilizando la técnica del *acuerdo asertivo* (“Sé que te resulta doloroso, pero es una cuestión que tengo que resolver”).
7. **Apoyarse en pequeños detalles.-** La otra persona intenta romper tu discurso apoyándose en pequeños detalles como fechas o datos que no tienen importancia para la discusión con objeto de distraer tu atención y hacerte salir del tema. Utiliza la técnica de *aplazamiento asertivo*.
8. **Amenazar.-** Tu interlocutor intenta amenazarte con frases como: “Si sigues con ese rollo vas a tener que buscarte otro novio”. Utiliza la técnica de *quebrantamiento de proceso* (“Posiblemente”). También la técnica de *reconocimiento del hecho* (“¿Es una amenaza?”) o la de *ignorar*.
9. **Negar.-** Consiste en hacerte creer que lo que dices no es cierto (“¿Cuándo he hecho yo eso?” “Creo que lo has malinterpretado”). Reafirmate en lo que sientes y experimentas y utiliza la técnica de la *claudicación simulada* (“Puede parecer que estoy equivocado/a, pero he observado que... “).