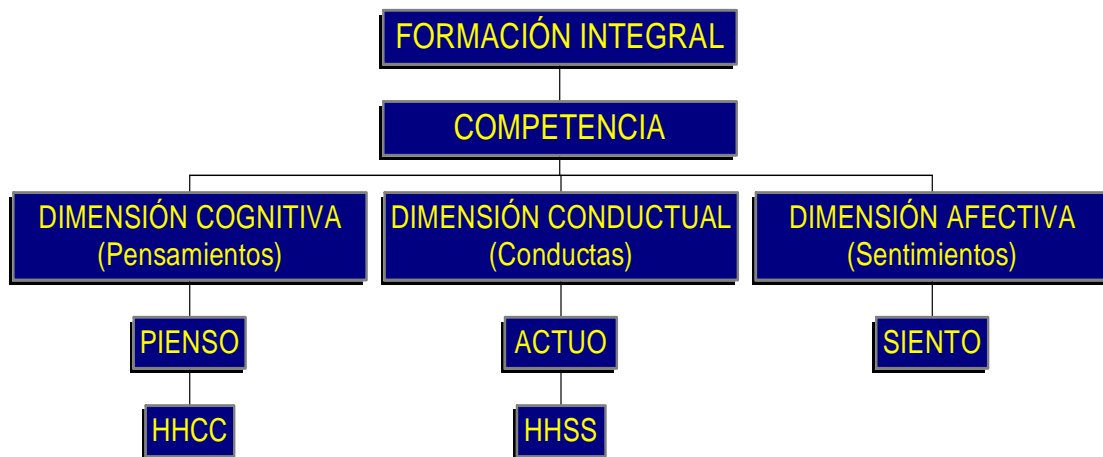


GESTIÓN EMOCIONAL DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES - HHSS-

INTRODUCCIÓN

Nuestro organismo es un todo. Bajo esta perspectiva, la psicología ha venido estudiando al ser humano bajo el modelo del triple sistema de respuesta, en el que se recogería información sobre lo que la persona SIENTE (nivel fisiológico- dimensión afectiva), lo que la persona HACE (nivel comportamental), y lo que la persona piensa (nivel cognitivo). Los problemas psicológicos son abordados bajo este prisma.

En principio ningún sistema de respuesta es la causa del problema. Una persona puede empezar a pensar que se va a desmayar porque se siente cansada y sin fuerzas o al contrario, sentir que se está mareando y después dar una interpretación a lo que está sucediendo. En otras palabras, lo que hacemos, sentimos y pensamos está íntimamente relacionado.



En casi todos los momentos de nuestra vida consciente estamos en conversación con nosotros mismos; es nuestro lenguaje interno del pensamiento el que da lugar a las frases con las que describimos e interpretamos el mundo. Si este lenguaje con nosotros mismos es preciso y se ajusta a la realidad, no es fuente de problemas; si es absurdo y no es exacto con respecto a lo real, puede producir estrés y otros trastornos emocionales. De este modo la forma en que se interpreta una situación, lo

que uno mismo se dice con respecto a ella, es uno de los puntos clave que determina si una persona va a enfrentarse eficazmente a esa situación o si se va a sentir desbordada e incapaz de hacerlo.

Los pensamientos tienen una gran importancia en la resolución de los conflictos interpersonales, Spivack, Shure y Platt desarrollan métodos para enseñar a utilizar el pensamiento en la resolución de problemas interpersonales.

Según estos autores, los pensamientos o facetas del pensamiento, que son necesarios para enfrentarse con éxito a los problemas interpersonales, son cinco: causal, alternativo, consecuencial, medios-fin y de perspectiva:

PENSAMIENTO CAUSAL: Es la capacidad de determinar donde está el problema. Es la habilidad de diagnosticar los problemas interpersonales. Los que no tienen este pensamiento suelen atribuir sus problemas a los otros o a la mala suerte.

PENSAMIENTO ALTERNATIVO: Es la capacidad de generar el mayor número posible de soluciones, una vez que está formulado el problema. El que no tiene este pensamiento, no sabe que hacer o busca una salida violenta.

PENSAMIENTO CONSECUENCIAL: Es la capacidad de prever las consecuencias de actos y dichos, propios y ajenos. Decía Hegel que la madurez humana consiste en prever las consecuencias y asumirlas.

PENSAMIENTO MEDIOS-FIN: Es la capacidad de tener objetivos y saber seleccionar los mejores medios para conseguirlos. Quien no tiene objetivos, procede a bandazos; quien no sabe elegir los medios para conseguir ese objetivo, se amarga.

PENSAMIENTO DE PERSPECTIVA: Es la capacidad de ponerse en el lugar de otro, de salir del egocentrismo.

ALGUNOS TIPOS DE PENSAMIENTOS DISTORSIONADOS

FILTRAJE: Se toman los detalles negativos y se magnifican, mientras que no se filtran todos los aspectos positivos de la situación

PENSAMIENTO POLARIZADO: Las cosas son blancas o negras, buenas o malas. La persona ha de ser perfecta o es una fracasada. No existe término medio.

SOBREGENERALIZACIÓN: Se extrae una conclusión general de un simple incidente o parte de la evidencia.

INTERPRETACIÓN DEL PENSAMIENTO: Sin mediar palabra, la persona sabe que sienten los demás y porque se comportan de determinada manera. Adivina el pensamiento de los demás.

VISIÓN CATASTRÓFICA: Se espera el desastre siempre en la situación.

PERSONALIZACIÓN: La persona que lo sufre cree que todo lo que hace o dice es alguna forma de reacción contra ella.

FALACIAS DE CONTROL: Si se siente extremadamente controlado, se ve a sí mismo desamparado, como una víctima del destino. La falacia de control interno convierte a la persona en la persona responsable del sufrimiento o de la felicidad de aquellos que les rodean.

FALACIA DE JUSTICIA: La persona está resentida porque piensa que está en posesión de la justicia, pero los demás no están de acuerdo con ella.

CULPABILIDAD: La persona mantiene que los demás son los responsables de su sufrimiento o se culpa a sí misma de todos los problemas ajenos.

DEBERÍA: La persona posee una lista de las normas rígidas sobre como deberían actuar tanto ella como los demás.

RAZONAMIENTO EMOCIONAL: Cree que lo que siente tendría que ser verdadero, automáticamente.

FALACIA DE CAMBIO: Una persona espera que los demás cambiarán para seguirle, si les influye lo suficiente. Necesita cambiar a la gente porque sus esperanzas de fidelidad parecen depender enteramente de ellos.

FALACIA DE LA RECOMPENSA DIVINA: Espera cobrar algún día todo el sacrificio, como si hubiera alguien que llevara las cuentas.

APROXIMACIÓN CONCEPTUAL A LAS HABILIDADES SOCIALES

Hoy día el desempeño de cualquier rol profesional exige conocer y dominar (además de los conceptos sobre la materia, los conocimientos y las técnicas - manejo instrumental-) un conjunto de HHSS que permitan crear una relación eficaz y satisfactoria con los demás.

Las HHSS a diferencia de los conocimientos y las técnicas, se adquieren con la experiencia: Es falso que la capacidad de establecer relaciones y comunicaciones eficaces con los demás sólo lo posean las personas que por su naturaleza son simpáticas y agradables. Las HHSS no son una característica de la persona, sino de la conducta de ésta, y toda conducta es susceptible de aprendizaje.

CONCEPTO DE HABILIDAD SOCIAL

DEFINICIÓN	CARACTERÍSTICAS	FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN
<p>LA CAPACIDAD DE EJECUTAR AQUELLAS CONDUCTAS APRENDIDAS QUE CUBREN NUESTRAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y/O RESPONDEN A LAS EXIGENCIAS Y DEMANDAS DE LAS SITUACIONES SOCIALES DE FORMA EFECTIVA.</p> <p>PUEDEN CONSIDERARSE COMO VIAS O RUTAS HACIA LOS OBJETIVOS DE UN INDIVIDUO.</p>	<ul style="list-style-type: none">• SE APRENDEN• TIENEN CARÁCTER DE COMPLEMENTARIEDAD (Entender el punto de vista del otro)• SE ADAPTAN AL ENTORNO ESPECÍFICO• SON EFICACES EN LA RELACIÓN INTERPERSONAL.	<ul style="list-style-type: none">• REFUERZAN LA INTERACCIÓN• MEJORAN LA RELACIÓN• IMPIDEN LA PRESIÓN SOCIAL• MANTIENEN LA AUTOESTIMA Y DISMINUYEN EL ESTRES ASOCIADO A SITUACIONES INTERPERSONALES CONFLICTIVAS.

Las Habilidades Sociales son por tanto, conductas verbales y no verbales que facilitan el intercambio social.

DIMENSIONES PRESENTES EN LAS HABILIDADES SOCIALES

CONDUCTUAL	COGNITIVA	FISIOLÓGICA
Elementos que son observables dentro de la conducta: <ul style="list-style-type: none">■ mirada■ voz■ gestos...	Elementos no observables directamente pero que acompañan a cualquier conducta: <ul style="list-style-type: none">• pensamientos• percepciones• creencias• expectativas...	Hace referencia al conjunto de variables del organismo: <ul style="list-style-type: none">• tasa cardiaca• respiración• respuestas de la piel...

Al analizar comportamientos hábiles y no hábiles socialmente podremos encontrar que existen diferencias en las tres dimensiones. Es decir, una persona socialmente habilidosa puede presentar:

- Mayor tiempo de habla (dimensión conductual)
- No temor a la interacción (dimensión cognitiva)
- Tasa cardiaca normal (dimensión fisiológica)

Por el contrario, una persona con pocas habilidades sociales presentará:

- Respuestas cortas, poca conversación (dimensión conductual)
- Menos confianza en sí misma, temor a la situación (dimensión cognitiva)
- Respiración entrecortada, ritmo cardiaco acelerado (dimensión fisiológica)

CONCEPTO DE ASERTIVIDAD

Ser asertivo quiere decir ser capaz de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores. Esto supone un mayor autoconocimiento; conocerse y estar de acuerdo consigo mismo, tener el control del propio "yo" real. Requiere saber escuchar y responder a las necesidades de otros sin descuidar nuestros propios intereses, sin comprometer nuestros principios.

Se relaciona con la capacidad de mejorar nuestra habilidad en el trato con los otros; incluye una comunicación más eficiente, un control del estrés a través de un mejor manejo de otras personas y situaciones problemáticas. Se refiere también a las elecciones; el ser capaz de expresar necesidades, opiniones o sentimientos, seguro de no ser dominado y utilizado contra su voluntad. Se trata de un método para hacer valer los propios derechos; para otros, una forma de no dejarse pisar.

Significa una comunicación lograda y esto no quiere decir solamente saber encontrar las palabras adecuadas en una situación determinada. El tono de la voz, el volumen, la expresión facial, los gestos y el lenguaje corporal forman parte del mensaje que está enviando a otras personas.

La asertividad la podemos definir como la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás.

Si estamos muy pendientes de no herir en ninguna circunstancia, acabaremos lastimándonos a nosotros mismos y a los demás.
(P. Jakubowki)

Fue descrita en 1949 por Andrew Salter como un rasgo de personalidad. Se pensó que algunas personas lo poseían y otras no, exactamente igual que ocurre con la extroversión o la tacañería. Sin embargo, más tarde fue definida por Wolpe (1958) y Lazarus (1966) como "La expresión de los derechos y sentimientos personales" y hallaron que casi todo el mundo podía ser asertivo en algunas situaciones y totalmente ineficaz en otras. Por tanto, de lo que se trata es de aumentar el número y diversidad de situaciones en las que se pueda desarrollar una conducta asertiva y disminuir al máximo aquellas que provoquen decaimiento u hostilidad.

Investigadores tales como Jakubowski - Spector (73) y Alberti y Emmons (70) descubrieron que las personas que mostraban una conducta relativamente poco asertiva creían que no tenían derecho a sus sentimientos, creencias y opiniones. En el fondo, estas personas no estaban de acuerdo con la idea de que todos hemos sido creados de igual forma y que por tanto hemos de tratarnos como iguales. Como resultado, es lógico que tales personas no encuentren argumentos en contra de la explotación o de los malos tratos.

Se tiene una conducta asertiva cuando se defienden los derechos propios de modo que no queden violados los ajenos. Además:

- Se pueden expresar los gustos e intereses de forma espontánea
- Se puede hablar de uno mismo sin sentirse cohibido
- Se pueden aceptar los cumplidos sin sentirse incómodo
- Se puede discrepar con la gente abiertamente
- Se pueden pedir aclaraciones de las cosas
- Se puede decir "no"

En definitiva, cuando se es una persona asertiva hay una mayor relajación en las relaciones interpersonales.

Valoramos una lista de suposiciones tradicionales que pueden haberse aprendido en la infancia y que le impiden convertirse en un adulto asertivo. Cada una de estas suposiciones falsas viola uno de sus derechos legítimos como individuo:

Suposiciones tradicionales erróneas	Legítimos derechos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Es de ser egoísta anteponer las necesidades propias a las de los demás. 2. Es vergonzoso cometer errores. Hay que tener una respuesta adecuada para cada ocasión. 3. Si uno no puede convencer a los demás de que sus sentimientos son razonables, debe ser que está equivocado o bien que está volviendo loco. 4. Hay que respetar los puntos de vista de los demás, especialmente si desempeñan algún cargo de autoridad. Guardarse las diferencias de opinión para uno mismo; escuchar y aprender. 5. Hay que intentar ser siempre lógico y consecuente. 6. Hay que ser flexible y adaptarse. Cada uno tiene sus motivos para hacer las cosas y no es de buena educación interrogar a la gente. 	<p>Algunas veces, usted tiene derecho a ser el primero.</p> <p>Usted tiene derecho a cometer errores.</p> <p>Usted tiene derecho a ser el juez último de sus sentimientos y aceptarlos como válidos.</p> <p>Usted tiene derecho a tener sus propias opiniones y convencimientos.</p> <p>Usted tiene derecho a cambiar de idea o línea de acción.</p> <p>Usted tiene derecho a la crítica y a protestar por un trato injusto.</p>

<p>7. No hay que interrumpir nunca a la gente. Hacer preguntas denota estupidez.</p> <p>8. Las cosas podrían ser aún peores de lo que son. No hay que tentar a la suerte.</p> <p>9. No hay que hacer perder a los demás su valioso tiempo con los problemas de uno.</p> <p>10. A la gente no le gusta escuchar que uno se encuentra mal, así que es mejor guardárselo para sí.</p> <p>11. Cuando alguien se molesta en dar un consejo, es mejor tomarlo seriamente en cuenta, porque suele tener razón.</p> <p>12. La satisfacción de saber que se ha hecho algo bien es la mejor recompensa. A la gente no le gustan los alardes, la gente que triunfa, en el fondo cae mal y es envidiada. Hay que ser humilde ante los halagos.</p> <p>13. Hay que intentar adaptarse siempre a los demás, de lo contrario no se encuentran cuando se necesitan.</p> <p>14. No hay que ser antisocial. Si dices que prefieres estar solo, los demás pensarán que no te gustan.</p> <p>15. Hay que tener siempre una buena razón para todo lo que siente y se hace.</p> <p>16. Cuando alguien tiene un problema, hay que ayudarlo.</p> <p>17. Hay que ser sensible a las necesidades y deseos de los demás, aun cuando éstos sean incapaces de demostrarlos.</p> <p>18. Es una buena política intentar ver siempre el lado bueno de la gente.</p> <p>19. No está bien quitarse a la gente de encima; si alguien hace una pregunta, hay que darle siempre una respuesta.</p>	<p>Usted tiene derecho a interrumpir para pedir una aclaración.</p> <p>Usted tiene perfecto derecho a intentar un cambio.</p> <p>Usted tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.</p> <p>Usted tiene derecho a sentir y expresar dolor.</p> <p>Usted tiene derecho a ignorar los consejos de los demás.</p> <p>Usted tiene derecho a recibir el reconocimiento formal por un trabajo bien hecho.</p> <p>Usted tiene derecho a decir "no".</p> <p>Usted tiene derecho a estar sólo aun cuando los demás deseen su compañía.</p> <p>Usted tiene derecho a no justificarse ante los demás</p> <p>Usted tiene derecho a no responsabilizarse de los problemas de los demás.</p> <p>Usted tiene derecho a no anticiparse a las necesidades y deseos de los demás.</p> <p>Usted tiene derecho a no estar pendiente de la buena voluntad de los demás.</p> <p>Usted tiene derecho a responder o a no hacerlo.</p>
---	--

ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES

PRIMER PASO: Identificar los tres estilos básicos en toda conducta interpersonal:

ESTILO AGRESIVO	ESTILO PASIVO	ESTILO ASERTIVO
Actitudes que significan agredir a los demás sin tener para nada en cuenta sus sentimientos. <ul style="list-style-type: none"> ■ pelea ■ acusación ■ amenaza <u>Ventaja:</u> La gente no pisa a la persona agresiva. <u>Desventaja:</u> No quieren tenerla cerca.	Se dice que una persona tiene una conducta pasiva cuando permite que los demás la pisen, cuando no defiende sus intereses y cuando hace todo lo que le dicen sin importar lo que piense o sienta al respecto. <u>Ventaja:</u> Raramente se recibe un rechazo directo por parte de los demás. <u>Desventaja:</u> los demás se aprovechan de uno y se acaba por acumular una pesada carga de resentimiento y de irritación.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Defiende sus propios intereses ■ Expresa sus opiniones libremente ■ No permite que los demás se aprovechen <u>Ventajas:</u> Se obtiene lo que se desea sin ocasionar trastornos a los demás, se puede actuar en favor de los intereses personales sin sentirse culpable o equivocado por ello. Dejan de ser necesarios la docilidad extrema o la retracción, el ataque verbal o el reproche.

EJERCICIOS

A continuación se ilustra con un ejemplo cada uno de los estilos de conducta descritos. El ejemplo trata de una mujer que quiere que la ayuden a lavar los platos.

Estilo agresivo:

Ann: Oye, tengo otra vez que ajustarte las cuentas. Es sobre el asunto de lavar y secar los platos. ¡O me echas una mano y me ayudas, o me declaro en huelga!

Dan: Déjame ahora, estoy viendo la televisión.

Ann: ¿Quién te hizo de criada la semana pasada? Mientras la televisión funciona, no te importa nada de lo que ocurre a tu alrededor.

Dan: ¡No empieces otra vez!

Ann: Todo lo que deseas es mirar la pantalla y aumentar tus michelines.

Dan: ¡Cállate, bocazas!

Observe que la línea general es de ataque y que Ann repite la cólera de anteriores enfados. Tales escenas 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:

Ann: Perdona, ¿Te molestaría mucho secarme los platos?

Dan: Estoy viendo la televisión.

Ann: Ah, bien, de acuerdo.

Observe que al decir "Ah, bien, de acuerdo", está recompensando a Dan por desentenderse del asunto. Actuando de esta forma pasiva, Ann no sólo no consigue lo que quiere sino que pierde un poco de su respeto por sí misma. Se va convirtiendo en una mártir callada que puede que más tarde intente vengarse de Dan dejando, por ejemplo, que la comida se quemara un poco.

Estilo asertivo

Ann: Quisiera que fueras secando los platos mientras yo los lavo.

Dan: Estoy viendo la televisión

Ann: Me sentiría mucho mejor si compartiéramos la responsabilidad de las tareas de la casa. Puedes volver a ver la televisión en cuanto hayamos terminado.

Dan: Es que están a punto de coger a los malos.

Ann: Bien, puedo esperarme un poco. ¿Me ayudarás cuando termine la película?

Dan: Eso es cosa hecha.

Observe que la conducta asertiva no necesita insultar para solucionar un problema entre dos personas. La petición asertiva incluye un plan determinado a seguir y la posibilidad de negociar de mutuo acuerdo la mejor solución al problema.

Para probar su habilidad personal para distinguir los distintos estilos de conducta interpersonal, califique, por favor, la conducta de la persona A, en las escenas que describimos a continuación, de agresiva, pasiva o asertiva.

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 mí me importa hablar de ello y vamos a hacerlo ahora mismo!

B: ¡Ten un poco de consideración!

A: ¡Vamos a decidir ahora quién va a pagar los gastos del arreglo, cuándo y dónde!

B: ¡Ya me encargaré yo, pero ahora déjame sólo, por amor del cielo!

La conducta de A es Agresiva Pasiva Asertiva

Escena 2

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

B: Fuiste el último mono de la fiesta.

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

B: Oye, eres mayorcito y puedes cuidarte sólo. 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 mí 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: que me das un gran alivio.
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 dado.
A: Tómatelo como quieras.
B: Y me siento tan horrible como lo es mi aspecto.
A: Bien, ya 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 restaurantes 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 mí parte en todos. Dada la realidad económica, algunas tradiciones realmente tienen razón de ser.
La conducta de A es Agresiva Pasiva Asertiva

(Respuestas)¹

¹ **RESPUESTAS:** Escena 1: A es agresiva. La afirmación inicial de A, hostil, produce resentimiento y retracción.
Escena 2: A es agresiva. El tono que utiliza es acusador y de reproche, con ello B se pone inmediatamente a la defensiva y no hay ganador posible.
Escena 3: A es pasiva. La línea de acción tímida de A produce un fracaso completo en su deseo, con lo que el problema que tenía con el fichero habrá de resolverlo sola.
Escena 4: A es asertiva. La petición es específica, no es hostil y está abierta a la negociación y por tanto al éxito.
Escena 5: A es pasiva. A permite que B le rechace el cumplido y se rinde ante su acometida de negativismo.
Escena 6: A es asertiva. Se defiende ante la opinión mayoritaria del grupo y muestra una explicación clara y en absoluto amenazante del por qué de su postura.

PATRONES DE COMPORTAMIENTO EN EL ESTILO ASERTIVO

Las personas que se comportan de manera asertiva conocen sus derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a "ganar", sino a "llegar a un acuerdo".

1. Saben decir "no" o mostrar su postura hacia algo.
 - a. Manifiestan su propia postura ante un tema, petición y demanda.
 - b. Expresan un razonamiento para explicar/justificar su postura, sentimientos y petición.
 - c. Expresan comprensión hacia las posturas, sentimientos, demandas del otro.

2. Saben pedir favores y reaccionar ante un ataque
 - a. Expresan la presencia de un problema que le parezca debe ser modificado (cuando lo haya).
 - b. Saben pedir cuando es necesario.
 - c. Piden clarificaciones si hay algo que no tiene claro.

3. Saben expresar sentimientos
 - a. Expresan gratitud, afecto, admiración...
 - b. Expresan insatisfacción, dolor y desconcierto...

La asertividad es una actitud que te permite:

- Definir claramente tu objetivo o postura de acuerdo con tus propios valores
- Ser capaz de darlo a conocer a un tercero
- Poder defenderlo sin agresividad admitiendo que los demás no comportan tus convicciones.

Comportamiento externo del estilo asertivo

Habla fluída/seguridad/ni bloqueos ni muletillas/contacto ocular directo/pero no desafiante/relajación corporal/comodidad postural
Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos/defensa sin agresión/ honestidad/capacidad de hablar de propios gustos e intereses/capacidad de discrepar abiertamente/capacidad de pedir aclaraciones/decir "no"/saber aceptar errores.

También en este caso, la conducta asertiva tendrá unas consecuencias en el entorno y la conducta de los demás:

- Frenan o desarman a la persona que les ataque
- Aclaran equívocos
- Los demás se sienten respetados y valorados
- La persona con estilo asertivo suele ser considerada "buena", pero no "tonta".

PATRONES DE COMPORTAMIENTO EN EL ESTILO PASIVO

La persona con un patrón de comportamiento pasivo no defiende los derechos e intereses personales. Respeta a los demás, pero no a sí mismo.

Comportamiento externo del estilo pasivo

Volumen de voz bajo / habla poco fluida/ bloqueos/ tartamudeos/ vacilaciones/ silencios/ muletillas

Huída de contacto ocular/ mirada baja/cara tensa/ dientes apretados o labios temblorosos/ manos nerviosas/ postura tensa, incómoda

Inseguridad para saber qué hacer o decir

Frecuentes quejas a terceros

Las personas no asertivas hacen sentir a los demás culpables o superiores: depende de cómo sea el otro, tendrá la constante sensación de estar en deuda con la persona, o se sentirá superior a ella y con capacidad de "aprovecharse" de su "bondad".

Si nos comportamos de forma pasiva, no estamos haciendo valer nuestros derechos, mientras que, al otro lado de la balanza, una conducta agresiva denota una estimación elevada de los propios intereses, junto con un desprecio de los derechos de los demás.

PATRONES DE COMPORTAMIENTO EN EL ESTILO AGRESIVO

El estilo agresivo defiende en exceso los derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los de los demás: a veces, no los tiene realmente en cuenta, otras, carece de habilidades para afrontar ciertas situaciones.

Comportamiento externo del estilo agresivo

Volumen de voz elevados / a veces: habla poco fluida por ser demasiado precipitada/ habla tajante/interrupciones/ utilización de insultos y amenazas.

Contacto ocular retador/ cara tensa/manos tensas/ postura que invade el espacio del otro.

Tendencia al contraataque

Como en el caso del estilo pasivo, el agresivo sufre una serie de consecuencias de su forma de comportarse con el entorno:

Generalmente, rechazo o huida por parte de los demás

Conducta de "círculo vicioso" por forzar a los demás a ser cada vez más hostiles y así aumentar ellos cada vez más su agresividad.

No todas las personas agresivas lo son realmente en su interior: la conducta agresiva y desafiante es muchas veces una defensa por sentirse excesivamente vulnerables ante los "ataques" de los demás o bien es una falta de habilidad para afrontar situaciones tensas. Otras veces si que responde a un patrón de pensamiento rígido o unas convicciones muy radicales.

SEGUNDO PASO: Identificar aquellas situaciones en las que desea aumentar su efectividad.

CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES

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

1.ESCUCHAR Situación problema:	1	2	3	4	5
2.INICIAR UNA CONVERSACIÓN Situación problema:	1	2	3	4	5
3.MANTENER UNA CONVERSACIÓN Situación problema:	1	2	3	4	5

4.FORMULAR UNA PREGUNTA Situación problema:	1	2	3	4	5
5.DAR LAS GRACIAS Situación problema:	1	2	3	4	5
6.PRESENTARSE Situación problema:	1	2	3	4	5
7.PRESENTAR A OTRAS PERSONAS Situación problema:	1	2	3	4	5
8.HACER UN CUMPLIDO Situación problema:	1	2	3	4	5
9.PEDIR AYUDA: Situación problema:	1	2	3	4	5
10.PARTICIPAR Situación problema:	1	2	3	4	5
11.DAR INSTRUCCIONES Situación problema:	1	2	3	4	5
12.SEGUIR INSTRUCCIONES Situación problema:	1	2	3	4	5
13.DISCULPARSE Situación problema:	1	2	3	4	5
14.CONVENCER A LOS DEMÁS: Situación problema:	1	2	3	4	5
15.CONOCER LOS PROPIOS SENTIMIENTOS Situación problema:	1	2	3	4	5
16.EXPRESAR LOS SENTIMIENTOS Situación problema:	1	2	3	4	5
17.COMPRENDER LOS SENTIMIENTOS DE LOS DEMÁS Situación problema:	1	2	3	4	5
18.ENFRENTARSE CON EL ENFADO DE OTROS Situación problema:	1	2	3	4	5
19.EXPRESAR AFECTO Situación problema:	1	2	3	4	5

20.RESOLVER EL MIEDO Situación problema:	1	2	3	4	5
21.AUTORRECOMPENSARSE: Situación problema:	1	2	3	4	5
22.PEDIR PERMISO Situación problema:	1	2	3	4	5
23.COMPARTIR ALGO Situación problema:	1	2	3	4	5
24.AYUDAR A LOS DEMÁS Situación problema:	1	2	3	4	5
25.NEGOCIAR Situación problema:	1	2	3	4	5
26.EMPLEAR EL AUTOCONTROL Situación problema:	1	2	3	4	5
27.DEFENDER LOS PROPIOS DERECHOS Situación problema:	1	2	3	4	5
28.RESPONDER A LAS BROMAS: Situación problema:	1	2	3	4	5
29.EVITAR LOS PROBLEMAS CON LOS DEMÁS Situación problema:	1	2	3	4	5
30.NO ENTRAR EN PELEAS Situación problema:	1	2	3	4	5
31.FORMULAR UNA QUEJA Situación problema:	1	2	3	4	5
32.RESPONDER A UNA QUEJA Situación problema:	1	2	3	4	5
33.DEMOSTRAR DEPORTIVIDAD DESPUÉS DE UN JUEGO Situación problema:	1	2	3	4	5
34.RESOLVER LA VERGÜENZA Situación problema:	1	2	3	4	5
35.ARREGLÁRSELAS CUANDO LE DEJAN DE LADO Situación problema:	1	2	3	4	5

36.DEFENDER A UN AMIGO Situación problema:	1	2	3	4	5
37.RESPONDER A LA PERSUASIÓN Situación problema:	1	2	3	4	5
38.RESPONDER AL FRACASO Situación problema:	1	2	3	4	5
39.ENFRENTARSE A LOS MENSAJES CONTRADICTORIOS Situación problema:	1	2	3	4	5
40.RESPONDER A UNA ACUSACIÓN Situación problema:	1	2	3	4	5
41.PREPARARSE PARA UNA CONVERSACIÓN DIFÍCIL Situación problema:	1	2	3	4	5
42.HACER FRENTE A LAS PRESIONES DEL GRUPO Situación problema:	1	2	3	4	5
43.TOMAR INICIATIVAS Situación problema:	1	2	3	4	5
44.DISCERNIR SOBRE LA CAUSA DE UN PROBLEMA Situación problema:	1	2	3	4	5
45.ESTABLECER UN OBJETIVO Situación problema:	1	2	3	4	5
46.DETERMINAR LAS PROPIAS HABILIDADES Situación problema:	1	2	3	4	5
47.RECOGER INFORMACIÓN Situación problema:	1	2	3	4	5
48.RESOLVER LOS PROBLEMAS SEGÚN SU IMPORTANCIA Situación problema:	1	2	3	4	5
49. TOMAR UNA DECISIÓN Situación problema:	1	2	3	4	5
50. CONCENTRARSE EN UNA TAREA Situación problema:	1	2	3	4	5

TERCER PASO: Describir las escenas problema, es decir, hacer una descripción escrita de la escena, en la que aparezca:

- quién es la persona implicada
- cuándo tiene lugar la escena (momento y lugar)
- qué es lo que le preocupa de la situación
- cómo la afronta
- qué teme que ocurra en caso de mostrar una conducta asertiva
- cual es su objetivo.

Es necesario ser explícito, no generalizar, porque sino será más difícil elaborar el paso siguiente que es realizar un guión escrito. Ejemplo:

"Tengo grandes problemas en persuadir a algunos de mis amigos de que, para variar, me escuchen ellos a mí. No paran de hablar y nunca puedo meter baza; me gustaría poder participar más en la conversación. Me siento como si me atropellaran".

Observe que la descripción no especifica QUIEN es el amigo implicado, CUANDO es más probable que se desarrolle la situación descrita, CÓMO actúa la persona asertiva, qué TEME que ocurra en caso de serlo y cuál es su OBJETIVO al querer aumentar la participación en la conversación.

Esta misma escena podría escribirse así:

Mi amiga María (QUIEN), cuando nos encontramos después del trabajo para tomar una copa juntos (CUANDO), generalmente no para de hablar de sus problemas en el matrimonio (QUÉ). Todo lo que hago yo es estar sentado a su lado e intentar interesarme por el tema (CÓMO). Si la interrumpo, temo que piense que no me preocupo (TEMOR). Me gustaría poder cambiar el tema de la conversación y hablar a veces de mis cosas (OBJETIVO).

CUARTO PASO: Escribir un guión a seguir para conseguir el cambio de conducta. El guión consiste en un plan escrito para afrontar la situación problema de forma asertiva. Distinguímos en él seis elementos:

1. **EXPRESAR** cuáles son sus derechos, qué es lo que desea, lo que necesita y cuáles son sus sentimientos respecto a la situación.
2. **SEÑALAR** el momento y un lugar para discutir el problema.
3. **CARACTERIZAR** la situación problema de la forma más detallada.

4. **ADAPTAR** la definición de sus sentimientos a los llamados "mensajes en primera persona". Estos mensajes expresan los sentimientos sin evaluar o reprochar la conducta de los demás. Así en lugar de decir "eres desconsiderado" o "me haces daño", un mensaje en primera persona diría: "Me siento herido". Lo que hacen es unir la afirmación que describe el sentimiento a la conducta de la otra persona que la provoca. Pej "Me sentí herido cuando te marchaste y no me dijiste adiós". Compare la claridad de esta frase con el siguiente reproche: "Me sentí herido porque fuiste desconsiderado conmigo".
5. **LIMITAR** mediante una o dos frases cuál es su objetivo. (concreción y firmeza).
6. **ACENTUAR** la posibilidad de obtener lo que desea, si cuenta con la cooperación de la otra persona para que se den las circunstancias necesarias para ello. Si es necesario, exprese las consecuencias negativas que traerá su falta de cooperación. "ESCALA"

EJEMPLO DE GUIÓN

A continuación les mostramos un ejemplo de guión en el que una mujer (Jean) desea disponer cada día de una hora y media de calma y tranquilidad ininterrumpidas, para realizar sus ejercicios de relajación. Su esposo (Frank) la interrumpe siempre con preguntas o solicitando su atención. El guión de Jean es el siguiente:

EXPRESAR: Es responsabilidad mía asegurarme de que Frank respete mis necesidades y realmente tengo derecho a disponer de un poco de tiempo para mí.

SEÑALAR: Le preguntaré si quiere hablar del problema esta noche cuando llegue a casa. Si no quiere, fijaré yo el momento para mañana o pasado.

CHARACTERIZAR: Cuando estoy haciendo los ejercicios de relajación, por lo menos una vez y normalmente más de una, me interrumpe por algún motivo, incluso a veces me ha abierto la puerta para preguntarme la hora. Con ello me desconcentra y luego es mucho más difícil lograr relajarme.

ADAPTAR: Me pongo de mal humor cuando me interrumpen en el tiempo que dedico a estar sola y me siento frustrada cuando, luego, los ejercicios me cuestan más de hacer.

LIMITAR: Me gustaría que, cuando tengo la puerta cerrada, no me interrumpieran a no ser en un caso de verdadera emergencia. Tiene que asumir la idea de que mientras esté cerrada la puerta quiere decir que estoy haciendo todavía los ejercicios y que quiero estar sola. Debo decirle:

ACENTUAR: Si no me interrumpes, cuando termine podré venir a charlar un rato contigo. Si me interrumpes, tardaré más en hacer los ejercicios.

En el siguiente ejemplo, Harold siente una gran aversión a acercarse a su jefe para averiguar por qué le han rechazado para un nuevo puesto en la empresa. No ha recibido ningún tipo de explicación sobre los motivos de la decisión y en este momento Harold experimenta un sentimiento negativo hacia la empresa y su jefe en particular. El guión de Harold es el siguiente:

EXPRESAR: El resentimiento no arreglará esta situación. Necesito reafirmar mi derecho a recibir una explicación razonable de mi jefe.

SEÑALAR: Mañana voy a enviarle un memorándum solicitándole hora para hablar del problema.

CARACTERIZAR: No he recibido ninguna explicación sobre el ascenso. El puesto que solicité ha sido ocupado por otro y esto es todo lo que sé.

ADAPTAR: Me sentí muy incómodo por no saber por qué no fui aceptado y cómo se tomó la decisión.

LIMITAR: De modo que me gustaría recibir alguna explicación de usted, sobre cómo ven mi trabajo y sobre qué elementos jugaron a la hora de tomar la decisión

ACENTUAR: Creo que su explicación me ayudará a hacer mejor mi trabajo.

Estos guiones, igual que las situaciones problemas que los han originado, son específicos y detallados. La exposición del problema es clara y pertinente y no reprocha ni acusa a nadie y tampoco es pasiva. Los sentimientos se expresan como "mensajes en primera persona" y se asocian a los acontecimientos o conductas específicas que los provocan, sin evaluar, por ejemplo, al marido de Jean ni al jefe de Harold. Los "mensajes en primera persona" proporcionan una gran carga de seguridad al individuo asertivo, ya que normalmente evitan que la otra persona se moleste o se ponga a la defensiva. Con esta forma de expresión de los sentimientos, no se acusa a nadie de ser una mala persona; simplemente se manifiesta lo que se desea conseguir o a lo que se cree tener derecho.

Un guión que se haya realizado en forma correcta debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Establecer, cuando sea conveniente, un momento y lugar que resulte adecuado para ambas partes, a fin de asegurar las necesidades propias.
2. Describir la conducta de forma objetiva, sin juzgar o evaluar.
3. Describir de forma clara, utilizando referencias específicas al momento, lugar y frecuencia de la situación.
4. Expresar los sentimientos de forma tranquila y directa.
5. Limitar el motivo del sentimiento reactivo exclusivamente a la conducta problema, no a la totalidad de la persona emisora de dicha conducta.
6. Evitar expresar las debilidades disfrazándolas de "sentimientos honestos".
7. Pedir cambios que sean razonables y lo suficientemente pequeños como para no provocar una gran resistencia.
8. No pedir más de uno o dos cambios muy específicos cada vez.
9. Hacer los reforzamientos de forma explícita, ofreciendo a la otra persona algo realmente deseable.

10. Evitar los castigos que sean demasiado grandes para resultar una amenaza real.
11. Prestar atención a los derechos y objetivos de la conducta asertiva.

Teniendo en cuenta estas reglas, podemos distinguir entre un guión bien hecho y uno mal hecho. Por ejemplo, durante varios semestres seguidos, Julie ha querido asistir a una clase nocturna de cerámica. Cada vez que lo ha intentado, su marido ha puesto una excusa u otra para no quedarse con los niños mientras dura la clase. El guión de Julie es el siguiente:

- E. Tengo miedo de que me estén marginando.
- S. Así que voy a decírselo esta noche.
- C. Un año es demasiado tiempo para esperar.
- A. Él es demasiado egoísta para ayudarme.
- L. Pero va a tener que fastidiarse cada miércoles por la noche.
- A. Y si no le gusta, ya puede despedirse de su matrimonio.

Julie ha violado las reglas número:

1. Por no quedar de acuerdo en un día y lugar para discutir el asunto.
2. Por utilizar frases no específicas y acusadoras como "me están marginando".
3. Por no detallar exactamente en qué consiste el problema.
4. Por describir a su marido como un egoísta, en lugar de expresar sus propios sentimientos ante la conducta de éste.
8. Por no especificar el número de semestres.
9. Por no ofrecer ninguna recompensa a cambio de la modificación de conducta.
10. Por amenazar con un castigo que excede, con mucho, la culpa.

El mismo guión de Julie escribirse de forma correcta como sigue:

- E. Es algo vital para mí disponer de tiempo para realizar aquellas cosas que me interesa
- S. Le pediré a él que discutamos el asunto el sábado por la mañana después del desayuno o más tarde, en cuanto pueda.
- C. He perdido ya dos clases de cerámica porque tú no estabas disponible para cuidar de los niños. He esperado un año y me gustaría matricularme esta vez.
- A. Me siento frustrada por no haber podido probar algo que realmente me llamaba la atención y también me he sentido dolida al ver que te dedicas a otras cosas en lugar de ayudarme a que pueda asistir a las clases.
- L. Me gustaría que te cuidaras de los niños los miércoles por la noche de 6:30 a 9.00. El curso acaba el de 2 junio.
- A. Sí accedes, cada miércoles prepararé cordero de esta forma especial que te gusta, Pero si te niegas tendremos otro gasto más porque tendré que buscar una "canguro"

Ahora la conducta problema se ha descrito de forma específica, y los sentimientos se han expresado de forma no amenazadora; la recompensa que ofrece Julie es realista y explícita. Hay que observar que normalmente no es necesario el reforzamiento negativo y que para reforzar positivamente suele bastar la exposición de que se sentirá mejor si se modifica una conducta determinada. Generalmente, hay que evitar hacer promesas.

QUINTO PASO: Desarrollo de un lenguaje corporal adecuado. Cinco reglas básicas:

1. Mantenga contacto ocular con su interlocutor
2. Mantenga una posición erguida del cuerpo
3. Hable de forma clara, audible y firme
4. No hable en tono de lamentación ni en forma apologista
5. Para dar mayor énfasis a sus palabras, utilice los gestos y las expresiones del cuerpo.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Recibimos mucha más comunicación no verbal que verbal. Los tonos de voz los gestos, las miradas determinan el contenido.

El cuerpo no miente, en él está inscrita nuestra memoria y nuestra historia. Expresa la relación entre el estado interno y el estado externo, nuestro pensamiento, inconsciente, influye en nuestra conducta externa. Nuestros gestos también influyen en nuestra forma de pensar y concebir la vida.

Según nos sintamos en situación de igualdad, superioridad o inferioridad utilizaremos el espacio de una forma u otra. La forma de utilizar los territorios y espacios dice mucho de la imagen que tenemos de nosotros mismos. Asimismo, utilizarlos adecuadamente ayuda a que fluya la comunicación.

Por lo tanto, si es importante lo que decimos, mucho más importante aún es cómo lo decimos.

"Una alta inteligencia emocional va acompañada de un gran manejo del lenguaje no verbal"

SEXTO Y ÚLTIMO PASO: Para llegar a ser una persona asertiva hay que aprender a evitar la manipulación.

- Técnica del disco roto: Repita su punto de vista con tranquilidad, sin dejarse ganar por aspectos irrelevantes (si, pero...Sí lo sé, pero mi punto de vista es...Estoy de acuerdo, pero...Sí pero yo decía...Bien, pero todavía no me interesa).

- 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 incitar a la crítica para obtener información que podrá utilizar en su argumentación. (Entiendo que no te guste el modo en que actué la otra noche en la reunión. ¿Qué fue lo que te molestó de él? ¿Qué es lo que te molesta de mí que hace que no te guste?, ¿Qué hay en mi forma de hablar que te desagrada?).
- Técnica para procesar el cambio: Desplace el foco de la discusión hacia el análisis de lo que ocurre entre su interlocutor y usted, dejando aparte el tema de la misma. (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. Muéstrese 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 colaborador. 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 este se haya calmado. (Veo que estás muy enfadado y cabreado, 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).

Le resultará de utilidad prepararse contra ciertas estrategias típicas que intentarán bloquear y atacar sus respuestas asertivas. Algunas de las más enojosas son:

- **Reírse:** Responder a su reivindicación con un chiste. (¿Sólo tres semanas tarde? ¡ 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 (Sí..., pero).

- **Culpar:** Culparle a usted del problema. (Nos convocas a la reunión tan tarde que al final no podemos venir). Utilice la técnica de la claudicación simulada (Puede que tengas razón, pero tú estás rompiendo tu compromiso de asistir), o simplemente no se muestre de acuerdo (con que avise con una semana de antelación es suficiente).

- **Atacar:** Consiste en responder a su afirmación con un ataque persona 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.

- **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 las afirmaciones con una serie continuada de interrogantes: "¿Por qué te sientes así?... Todavía no sé porque 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 entreteniendo 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...).

BIBLIOGRAFIA

- GOLDSTEIN, A.P; SPRAFKIN, GERSHAW,N.L Y KLEIN.P (1989): "Habilidades Sociales y Autocontrol en la adolescencia". Barcelona. Martínez Roca.
- MICHELSON, C y otros. "Las Habilidades Sociales en la Infancia". Editorial Martínez Roca.
- JEFFREY A. KELLY. "Entrenamiento de las Habilidades Sociales". Biblioteca de Psicología. Desclée de Brouwer.
- FRANCISCO GIL Y JOSE MARIA LEON. "Habilidades Sociales. Teoría, Investigación e Intervención". Editorial Síntesis (Síntesis Psicológica).
- MARTHA DAVIS, MATTHEW MCKAY, ELIZABETH R. ESHELMAN. "Técnicas de autocontrol emocional". Editorial Martínez Roca.
- BIBLIOTECA DEUSTO DE DESARROLLO PERSONAL. "Cómo hablar en público". Editorial Deusto.
- DEVERS. "Aprenda a comunicarse mejor".
- SMITH. "Cuando digo no, me siento culpable"