

# PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES



**MARÍA JOSÉ CÁCERES RUBIO**

**PSICÓLOGA SANITARIA EN NB PSICOLOGÍA**

**M-37710**

## ÍNDICE:

|   |               |
|---|---------------|
| <b>1. ¿QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIALES</b>   | <b>PÁG 2</b>  |
| <b>2. TIPOS DE HABILIDADES SOCIALES</b>   | <b>PÁG 5</b>  |
| <b>3. ¿QUÉ ES LA ASERTIVIDAD?</b>   | <b>PÁG 7</b>  |
| <b>4. ¿POR QUÉ A LAS PERSONAS LES CUESTA SER ASERTIVAS?</b>                                   | <b>PÁG 10</b> |
| <b>5. IDENTIFICACIÓN DE CONDUCTAS ERRÓNEAS</b>  | <b>PÁG 12</b> |
| <b>6. SITUACIONES ESPECÍFICAS DONDE PONER EN PRÁCTICA LAS HABILIDADES SOCIALES ADQUIRIDAS</b> | <b>PÁG 15</b> |
| <b>7. BIBLIOGRAFÍA</b>  | <b>PÁG 19</b> |

## ¿Qué son las 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 posibilidad de futuros problemas

En definitiva, las habilidades sociales son las conductas o destrezas sociales específicas, requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal (por ejemplo, hacer amigos). El término habilidad se utiliza aquí para indicar que nos referimos a un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no a un rasgo de la personalidad. Se entiende que las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos interpersonales complejos que se ponen en juego en la interacción con otras personas.

Las habilidades sociales (en adelante HHSS) son importantes porque...

- Permiten expresar e intercambiar ideas, sentimientos y actitudes en una atmosfera de respeto mutuo
- Satisface necesidades y ayuda a los demás a satisfacer necesidades
- Enriquece la experiencia propia y la de los demás
- Permite crear un ambiente saludable y comunicarnos adecuadamente con los demás de manera verbal y no verbal.

**Tarea 1:** *anota en un papel todas esas situaciones sociales que te incomodan y piensa que es lo que sientes cuando ocurren y porque hacen sentir así. (¡OJO! Después volveremos a usar la lista así que te recomiendo que la tengas cerca)*

Las habilidades sociales tienen una serie de características especiales:

- Las HHSS son conductas y repertorios de conductas adquiridos principalmente a través del aprendizaje.
- Tienen tres tipos de componentes:
  - Motores y manifiestos: expresión facial, mirada, sonrisas, postura, orientación, distancia física, etc; paraverbales (la voz, tono, velocidad, etc.) y verbales (contenido, humor, preguntas y respuestas)
  - Fisiológicos: a frecuencia cardíaca, la presión sanguínea, el flujo sanguíneo, las respuestas electrodermales...

- Cognitivos: percepción social, atribuciones, autolenguaje conocimiento de la conducta adecuada social, de las costumbres, de las señales de respuesta, autorregulación...
- Son respuestas específicas a situaciones concretas.
- Se ponen en juego siempre en contextos interpersonales, son conductas que se dan siempre con relación a otra/s persona/s (iguales o adultos), lo que significa que está implicada más de una persona

**Tarea 2:** *Piensa en tu propia expresión, observa la combinación que haces de tus palabras y gestos al comunicarse.*

*En concreto me gustaría que observaras...*

- *Si hay coordinación entre tu expresión oral con tu mirada y tus gestos.*
- *Si tu mirada y tus gestos son insuficientes o exagerados*
- *Cuando estás hablando con otra persona ¿Cómo actúas cuando la miras un tiempo mayor a lo “usual” (2 segundos)?.*

## Tipos de habilidades sociales

Según Goldstein las HHSS son de varios tipos según el número de elementos que se incorporen en la interacción. Así pues, lo ilustra con la siguiente tabla (En Caballo, 2015):

Para Goldstein y otros (1980), las habilidades sociales, según su tipología, son:

| Habilidades sociales básicas   | Habilidades sociales avanzadas   | Habilidades relacionadas con los sentimientos   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar.</li> <li>• Iniciar una conversación.</li> <li>• Mantener una conversación.</li> <li>• Formular una pregunta.</li> <li>• Dar las gracias.</li> <li>• Presentarse.</li> <li>• Presentar a otras personas.</li> <li>• Hacer un elogio.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedir ayuda.</li> <li>• Participar.</li> <li>• Dar instrucciones.</li> <li>• Seguir instrucciones.</li> <li>• Disculparse.</li> <li>• Convencer a los demás.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los propios sentimientos.</li> <li>• Expresar sentimientos.</li> <li>• Conocer los sentimientos de los demás.</li> <li>• Enfrentarse al enfado de otro.</li> <li>• Expresar afecto.</li> <li>• Resolver el miedo.</li> <li>• Autorrecompensarse.</li> </ul>  |
| Habilidades alternativas a la agresión   | Habilidades para hacer frente al estrés  | Habilidades de planificación  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedir permiso.</li> <li>• Compartir algo.</li> <li>• Ayudar a los demás.</li> <li>• Negociar.</li> <li>• Empezar el autocontrol.</li> <li>• Defender los propios derechos.</li> <li>• Responder a las bromas.</li> <li>• Evitar los problemas con los demás.</li> <li>• No entrar en peleas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular una queja.</li> <li>• Responder a una queja.</li> <li>• Demostrar deportividad después de un juego.</li> <li>• Resolver la vergüenza.</li> <li>• Arreglárselas cuando te dejan de lado.</li> <li>• Defender a un amigo.</li> <li>• Responder a la persuasión.</li> <li>• Responder al fracaso.</li> <li>• Enfrentarse a los mensajes contradictorios.</li> <li>• Responder a una acusación.</li> <li>• Prepararse para una conversación difícil.</li> <li>• Hacer frente a las presiones del grupo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar decisiones realistas.</li> <li>• Discernir sobre la causa de un problema.</li> <li>• Establecer un objetivo.</li> <li>• Determinar las propias habilidades.</li> <li>• Recoger información.</li> <li>• Resolver los problemas según su importancia.</li> <li>• Tomar una decisión eficaz.</li> <li>• Concentrarse en una tarea.</li> </ul> |



### ¿Cómo es una persona socialmente habilidosa?

Para poder entender si realmente tenemos alguna dificultad en el ámbito social, os propongo que observamos las características a nivel de conducta y cognitivo que poseen aquellas que son socialmente habilidosas (Caballo, 2005):

#### CONDUCTUALMENTE

- Mayor contenido asertivo
- Mas gestos con la manos
- Mayor variación en la postura
- Mayor mirada y contacto ocular
- Mayor acento y variación del tono
- Mas sonrisas
- Menos perturbaciones del habla
- Mayor duración de la contestación
- Mayor tiempo del habla
- Mayor afecto
- Mas verbalizaciones positivas
- Mas peticiones de nueva conducta
- Mayor autorrevelaciones
- Mayor volumen de la voz
- Menor tiempo en la respuesta
- Mas preguntas y más número de ellas con final abierto
- Mayor número de palabras
- Mayor numero de interacciones totales en la vida real
- Mayor número de amigos

#### COGNITIVAMENTE

- Expectativas de consecuencias más positivas
- Mas autorrevelaciones positivas
- Mayor conocimiento del contenido asertivo
- Confían más en patrones internos que en patrones externos para la solución de los problemas
- Visión de las situaciones desde múltiples perspectivas
- Consideración de una mayor probabilidad de que ocurran consecuencias más favorables
- Mas tolerantes respecto a los conflictos
- Expectativas más precisas sobre las conductas de otras personas

**Tarea 3:** Te propongo que realices este cuestionario de Habilidades Sociales que se encuentra en los anexos y averigües en qué tipo de habilidad social destacas y cual se te da mejor.

## ¿Qué es la asertividad?

La asertividad es la habilidad de autoafirmar los propios derechos sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. O dicho de otro modo, es la habilidad que tienen las personas seguras de sí mismas y con capacidad de autoafirmarse y de responder correctamente a los demás cuando sienten que alguien está vulnerando sus derechos. Aunque generalmente este concepto se suele englobar dentro de dificultades en relación con los otros, y su falta de habilidad suele estar en la base de personalidades tímidas o con sentimientos de culpabilidad o ansiedad cuando vamos a interactuar con los demás, que nos habla de una carencia de habilidades sociales, que como ya sabéis esta es una más. Por suerte para todos es una habilidad la cual si no la poseemos, o tenemos dificultades para expresar, se puede reconducir y se puede entrenar.

Las personas que se muestra en su día a día con problemas de asertividad suelen ser por defecto o por exceso de defensa de los derechos e intereses personas, aunque no suelen haber perfiles puros, coexistiendo en muchas ocasiones conductas de ambos tipos. Podemos, por lo tanto, describir dos patrones de tipo de persona:

- Las **personas sumisas** o más tendentes a la sumisión, son personas que no suelen defender sus derechos ante los otros. Suelen ser personas extremadamente respetuosas con los demás, pero no consigo mismo, por lo que presentan conductas que les dejan en segundo plano y pasar desapercibidos. Algunas de dichas conductas son las siguientes:
  - A nivel conductual: volumen de voz bajo, tartamudeos, silencios, pobre contacto ocular, mirada baja, expresión tensa, manos y voz temblorosas...
  - A nivel cognitivo: evitan ofender o molestar a los demás y se sacrifican por el bien de los otros con tal de ser queridos. Suelen sentir que son incomprendidos, manipulados o que no les tienen en cuenta.
  - A nivel emocional: predominan los sentimientos de impotencia y culpabilidad, baja energía, baja autoestima, ansiedad o frustración e incluso pueden sentirse enfadados aunque no lo reconozcan.
- Las **personas agresivas**, por el contrario, tienden a defender en exceso los derechos propios obviando los de los demás, aunque a veces se debe a una falta de habilidad para afrontar dichas situaciones.
  - A nivel conductual: volumen de voz elevado, interrupciones, habla rápida, contacto ocular muy intenso y retador, expresión física y facial tensa, tendencia al contraataque...
  - A nivel cognitivo: suelen parecer egocéntricos y prepotentes, y con pocas intenciones de entender a los demás; sienten que si no se comportan así se pueden mostrar vulnerables; piensan en términos de ganar-perder.

- A nivel emocional: pueden experimentar ansiedad, soledad, sensación de incompreensión y culpa, baja autoestima, sensación de falta de control.
- Por otra parte, encontramos el perfil mezcla de ambos estilos: **el pasivo agresivo**, caracterizándose por ser personas calladas y sumisas externamente, pero con muchos pensamientos y creencias negativas con respecto a los otros. Suelen usar la manipulación y el chantaje emocional para que finalmente se les tenga en cuenta.

Ahora conocemos qué es la asertividad y los estilos de la misma, vamos a observar cómo reacciona una persona con problemas de asertividad en situaciones de la vida cotidiana:

- **Bloqueo:** la persona suele quedarse paralizada, y con la sensación de tener “la mente en blanco”, como si no tuviera un pensamiento claro; también se puede mandar mensajes negativos que fomentan la ansiedad en esta situación “tienes que decir algo”, “van a pensar que eres tont@”, “¿qué hago ahora?”.
- **Sobreadaptación:** la persona responde según crea que es el deseo del otro y suele pensar en lo que la otra persona pueda estar esperando de él. Posiblemente no daría ninguna explicación a nada, o se reiría de manera nerviosa.
- **Ansiedad:** la persona presenta tartamudeos, sudor, movimientos repetitivos y tendería a pensar “¿Qué digo ahora?” “Tengo que justificarme...”
- **Agresividad:** esta persona sigue un poco el estilo agresivo visto anteriormente con elevación de la voz, portazos, etc, y con pensamientos del tipo “esto es insoportable” “se cree que soy tonto”, etc...

Por el contrario, una persona **asertiva** conoce y respeta los derechos de los demás y defiende los propios sin violar los de los otros, “intentando llegar a un acuerdo”

- A **nivel conductual**, suelen tener un habla fluida y clara, con contacto ocular directo pero sin ser desafiante y su postura suele ser cómoda y relajada



- A **nivel emocional** es capaz de expresar tanto los sentimientos positivos como los negativos, defendiéndolos sin ser agresivo. Es capaz de hablar de sus gustos e intereses y tiene la capacidad de discrepar abiertamente, decir “NO” a alguien o pedir aclaraciones así como aceptar errores que pueda haber cometido. Suelen tener buena autoestima sin sentirse superiores a los demás; muestran respeto por sí mismos y suelen mostrarse satisfechos en las relaciones.
- A **nivel cognitivo** son personas que conocen y creen en los derechos tanto propios como ajenos.

***Tarea 4:** te propongo que pongas en práctica estos conceptos con diversos ejemplos que se encuentran en el Anexo, ¡Tú puedes!*

## ¿Por qué a las personas les cuesta ser asertivas?

Las principales causas por las que se dan estos problemas pueden ser los siguientes:

- **La persona no ha aprendido nunca a ser asertiva o lo ha aprendido de manera inadecuada.** También puede haber habido en su historia de vida castigo ante las conductas asertivas o no se han prestado suficiente atención por lo que no se han valorado como algo positivo.
  - La persona no ha aprendido a valorar el refuerzo social porque le da igual.
  - La persona obtiene más recompensas por las conductas sumisas o agresivas
  - La persona no sabe discriminar adecuadamente las situaciones en las que debe emitir una respuesta concreta.
- **La persona conoce la conducta apropiada pero siente mucha ansiedad en la situación,** puede que se hayan dado en el pasado situaciones que le hayan generado emociones muy intensas y le hayan generado mucha ansiedad.
- **La persona no conoce o rechaza sus derechos.** La educación tradicional nos ha mandado mensajes que generan en nosotros estados de sumisión y hemos creado una serie de suposiciones generales que generan sentimientos de inferioridad y baja autoestima. Por ejemplo: “es egoísta anteponer las necesidades propias a las de los demás”; “hay que ser siempre lógico y consecuente” “es vergonzoso cometer errores” “no me puedo equivocar, siempre hay que tener las respuestas correctas”. En estos casos es imprescindible recordar o enseñar en este caso, los principales derechos asertivos que se exponen a continuación.
- La persona posee unos **patrones irracionales de pensamiento** que le impiden actuar de forma asertiva. Hay creencias muy arraigadas en la población que se van dando por hecho y generan un tipo de conducta o otra. Este tipo de creencias son del estilo de las siguientes:
  - “Es necesario para un ser humano ser querido y aceptado por todo el mundo”
  - “Uno tiene que ser muy competente y saber resolverlo todo si quiere considerarse necesario y útil”
  - “Hay gente mala y despreciable que debe de recibir su merecido”

- “Es horrible que las cosas no salgan de la misma forma que a uno le gustaría”
- “La desgracia humana es debida a causas externas y la gente no tiene ninguna o muy pocas posibilidades de controlar sus disgustos y trastornos”
- “Si algo es o puede ser peligroso o atemorizante, hay que preocuparse mucho al respecto y recrearse continuamente en la posibilidad de que ocurra”.
- “Es más fácil evitar que hacer frente a algunas dificultades o responsabilidades personales”.
- “Siempre se necesita de alguien más fuerte que uno mismo en quien poder confiar”.
- “Un suceso pasado es un importante determinante de la conducta presente, porque si algo nos afectó mucho, continuará afectándonos indefinidamente”
- “Uno de estar permanentemente preocupado por los problemas de los demás.”

**Tarea 5:** *Piensa en la lista de derechos que hemos visto en el vídeo (tranquil@ lo tienes en el Anexo para que puedas recordarlos) y verifica cuales conocías y cuales no y además estaría bien que pensaras con cuales te sientes identificad@.*

**Tarea 6:** *Piensa en esas situaciones que te hacían sentir mal en un principio del programa y anotaste en un papel y tráelas contigo. Ahora quiero que una por una vayas pensando qué ideas irracionales están en la base de esas situaciones. Por ejemplo, en situaciones en las que te sientes excluido porque todos se lo están pasando bien y tu no, podría existir la creencia irracional primera “es necesario ser querido y aceptado por todo el mundo”, ¡Ánimo!*

## **Identificación de conductas erróneas**

Para saber qué es lo que tenemos modificar, en primero lugar necesitamos saber qué es lo que hacemos mal y para ello debemos hacernos una serie de preguntas que nos ayudaran a contextualizar la situación:

- Debemos saber si hay alguien con quién ocurre más nuestra dificultad.
- Cuando ocurre, en qué momento y lugar.
- Que es lo que más preocupa de la situación: lo que piensan los demás, lo que pienso yo, quedar mal, hacer el ridículo, parecer tonto...
- Como suelo afrontarlo generalmente: evito las situaciones, me “pego” a alguien, no digo nada o lo intento a toda costa...
- Qué temo que ocurra si me mostrara asertivo: no se me acepta, se me considera una mala persona, no se me quiera...
- Cuál es el objetivo que persigo al querer cambiar mi conducta: que se me estime profesionalmente, que se me quiera, que no me tomen el pelo...

Además de lo anterior necesitamos observar la conducta cuando aparece a tres niveles: el nivel cognitivo o mental, el nivel emocional y el nivel motor o expresivo.

- A nivel cognitivo profundizaríamos en qué es lo que pienso antes, durante y después de la situación mientras está actuando la persona o hay interacción o interactúan los demás.
- A nivel motor observamos que conductas tenemos en las situaciones que tememos: si se queda callado, contesta agresivamente, evita la situación.
- A nivel emocional se valora los sentimientos que aparecen cuando se dan dichas situaciones. Como me encuentro físicamente, qué noto en mi cuerpo.

Darnos cuenta de esto a simple vista no es nada es sencillo, pero para ello vamos a utilizar una técnica que nos ayudará darle orden a todos estos elementos. Los autorregistros son técnicas que se usan para registrar de manera visual la conducta en los tres parámetros anteriormente mencionados. Es muy útil cuando estamos observando nuestra conducta y nos permite tomar conciencia de las diferentes actuaciones.

Además del autorregistro, hay una serie de técnicas que usamos en terapia para mejorar los problemas de asertividad que utilizan como base el autorregistro que hemos visto antes. De entre ellas están las siguientes:

- **Cuestionamiento de las creencias** anteriormente expuestas a través de autorregistros en los que se hacen conscientes los pensamientos, se analizan y se observa cual de esos pensamientos corresponden a diferentes creencias y se buscan pensamientos alternativos a los irracionales siendo estos más realistas y objetivos que los que la persona tenía; por último, se ponen en práctica en su día a día.
- Los **Automensajes** que son la forma en la que nos hablamos a nosotros mismo, influyen en el rendimiento posterior ya que siempre estamos pensando y sacando conclusiones, sobre todo. Los mensajes que nos mandamos a nosotros mismos tienen mayor importancia en cuatro momentos clave.
  - Antes de la interacción, momento en el que nos estamos preparando para afrontar la situación con ideas sobre qué es lo que queremos hacer o decir.
  - Al comenzar la situación, que nos recuerda a situaciones pasadas y aquí son muy importantes las expectativas de veces pasadas.
    - Mensajes de afrontamiento: “voy a relajarme y decirme cosas tranquilizadoras”
    - Centrarse en lo que se está haciendo ahora: “Me voy a fijar en lo que está haciendo en ese momento”.
    - Capacidad de afrontamiento de la persona: “otras veces lo he superado, yo puedo hacerlo”
  - En momentos tensos, aunque no ocurran siempre. Es un momento muy importante para la persona y como actúe en estas situaciones dependerá cómo actúe en el futuro y tenemos que mantener a raya la ansiedad.

**Frases comodín que nos ayude a superarlo**

- Soportar la situación hasta que pase: “Ahora estoy mal, pero puedo recuperarme”
- Frenar los pensamientos derrotistas: “No me voy a dejar llevar por mis pensamientos”

- Mensajes de afrontamiento: “¿Qué tengo que hacer? ¿puedo relajarme y respirar, responder o comportarme de tal forma...”
- Finalizada la situación ya que extraemos información sobre cómo ha sido la interacción y marcará las experiencias siguientes. El “después” de una situación es el “antes” de la siguiente.
  - Mensajes que evalúan el intento de forma positiva, ya haya sido un éxito o un fracaso: “lo he intentado y eso es mucho, ¿qué puedo hacer para la próxima vez?”
  - Mensajes que eliminan cualquier reproche. “Si me regaño solo me condiciono para que la próxima vez esté más inseguro, autorreprocharme no me sirve de nada”.

***Tarea 7:*** coge de nuevo ese listado del principio donde exponías situaciones que te generaban malestar y en las que no eras muy hábil socialmente. Ahora, me gustaría que escribieras en cada una de las columnas del autorregistro que te dejo en el Anexo 5, qué pensamientos aparecen, qué sientes, si es un pensamiento irracional como los que hemos ido viendo en los sucesivos vídeos y un pensamiento alternativo a dicho pensamiento para tomar conciencia de ello y poder modificarlo. Para poder cambiar algo, el primer paso es poder identificarlo, ¡suerte!

## **Situaciones específicas donde poner en práctica las habilidades sociales adquiridas**

En este último módulo, os propongo cómo resolver diferentes situaciones sociales que nos pueden costar un poco más con técnicas específicas para cada situación.

### **1. Mantener una conversación**

Comencemos con tener una conversación. Puede ocurrirnos que no sabemos cómo iniciar una conversación y nos pongamos nerviosos o comencemos a tener pensamientos del tipo que hemos visto en videos anteriores. Solo tenemos que tener en cuenta todos aspectos que hemos visto anteriormente: aspectos verbales y no verbales, la situación y a quién nos vamos a dirigir. A veces solo es necesario decir un “Hola” y preguntar algo a la otra persona. Para ello es importante atender a los signos no verbales de la otra persona con la que se va a conversar. Por ejemplo, si mira en tu dirección, si se le ve predispuesto a continuarla, si te mira. Podemos también decir algo y preguntar a la otra persona su punto de vista. En este momento tendríamos que hacer uso de la escucha activa y así demostramos que estamos prestando atención a la otra persona... ¿cómo lo hacemos?:

- Miramos a la persona, nuestro cuerpo está en su dirección, hacemos gestos con la cabeza haciendo entender al otro que lo comprendemos, preguntamos sobre lo que está diciendo e incluso podemos usar silencios o pausas para preparar lo que queremos decir después.

Una vez iniciada la conversación podemos revelar información personal: gustos, intereses, actitudes... siempre intentando no caer en monosílabos. Podemos comentar hechos sencillos o acontecimientos recientes, expresar algún sentimiento en relación a ese hecho. Siempre en todo momento es imprescindible mantener el contacto visual y una escucha activa.

Podemos tener algunos temas en mente para las primeras veces como por ejemplo: preguntarle cómo se encuentra, qué tal el fin de semana, el tiempo, aficiones, trabajo, acontecimientos recientes, Inteligencia artificial, libros, películas...Intentemos evitar temas como la religión, política, dinero, problemas de salud, familiares, sexo...con personas con las que no tienes mucha intimidad y no conoces muy bien ya que estos temas suelen estar cargados de emociones.

Intentamos ser naturales y sinceros con la persona que tenemos en frente y hagámosle saber que nos interesa lo que está contando y que también tú puedes aportar en ese tema con alguna situación parecida.

**Tarea 8:** *ten una pequeña conversación con un compañero de clase o un compañero de trabajo (Será un primer gran paso, ¡Tú puedes!).*

## 2. Expresar mi malestar.

Una de las situaciones más difíciles es tener que afrontar la expresión de nuestro malestar por algo que se ha hecho y nos ha molestado. Sobre todo, cuando lo tenemos que hacer ante personas que son queridas y de nuestro entorno y podemos proyectar en ellas nuestro enfado de forma agresiva, aunque no queramos, por no saber gestionar la situación y controlarnos nosotros mismos primero. La tensión previa que tenemos hace que volquemos sobre esa persona nuestro malestar. “Es más fácil buscar un culpable que mirar hacia nuestro interior y analizar la situación para saber lo que ha ocurrido”.

- Intenta centrarte en lo que te ha hecho sentir mal, descríbelo.
  - Podemos usar la **Asertividad subjetiva**:
    - Descripción, sin condenar, del comportamiento del otro: “cuando tú haces” ...
    - Descripción objetiva del efecto del comportamiento del otro “entonces yo me siento...”
    - Descripción de los propios sentimientos “Por eso me comporto...”
    - Expresión de lo que se quiere del otro “preferiría...”

**Tarea 9:** *cuando sientas que algo te molesta de la otra persona, intenta usar la técnica de la asertividad subjetiva...a ver qué ocurre... siempre con un tono tranquilo y conciliador, seguro y expresando cómo te sientes. Si te sirve, antes puedes usar ejercicios de respiración diafragmática para disminuir la ansiedad que te produce esta situación, ¡Ánimo!*

### 3. Afrontar una crítica

Ante esta situación tendremos varias opciones, pero de entre las que más se suelen dar son: intentar defendernos del ataque sin pensar en qué se nos critica y cómo nos lo están comunicando; por otra parte, callarnos, no decir nada, agachar la cabeza y asumirlo como un error (aunque puede que no lo sea...).

Dejemos claro que la otra persona tiene el derecho a quejarse y a expresar su malestar, pero únicamente si lo hace respetándonos, sin agresividad ni manipulaciones que nos hagan sentir mal ya que eso dañaría nuestra autoestima. Por lo tanto, lo que podemos hacer en estas situaciones es...

- Escuchar atentamente lo que nos quieren decir y no dejarnos llevar por las emociones. Nuestras respuestas tienen que ir dirigidas al contenido y los argumentos que nos plantean centrándonos en ello
- Si no entendemos muy bien que nos quieren decir, clarificamos la crítica preguntando... ¿qué es lo que me quieres decir cuando dices esto?
- Ante expresiones como “siempre llegas tarde” o “nunca haces nada bien”, volvemos a preguntar qué es exactamente eso que no hago bien, rechazando juicios de valores y términos absolutos y centramos la crítica en un hecho concreto y una conducta concreta.

En esta situación podemos poner en práctica algunas técnicas que nos ayudarían como, por ejemplo:

- **Técnica del disco rayado:** repetir el propio punto de vista una y otra vez con tranquilidad sin entrar en discusiones ni provocaciones que pueda hacer la otra persona. También nos sirve para rechazar una oferta. No nos enfadamos, ni levantamos la voz, vamos al contenido.
- **Aserción negativa:** aceptamos nuestros errores al reconocer las críticas constructivas que nos dicen sobre nuestro comportamiento. “Es verdad” “Tienes toda la razón”
- **Aplazamiento asertivo:** aplazar la respuesta que vayamos a dar a la persona que nos ha criticado hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente.

- **Técnica de la pregunta asertiva:** “¿qué es exactamente lo que te molesta de mi forma de ser”, ¿Cómo sugieres que cambie para que no se vuelva a repetir?
- **Banco de niebla:** dar la razón a la persona en lo que se considera que puede haber cierto en sus críticas pero negándose a la vez a entrar en mayores discusiones y sin ceder ni cambiar de postura. Importante controlar el tono de voz y la postura. Consiste en afrontar las críticas sin negarlas y sin contraatacar con otras críticas.

**Última tarea 10:** para afrontar esta situación de manera correcta comienza intentándolo con alguna persona de referencia, alguien que te sea cercano y con quién te sea fácil conectar, ya que al realizarlo con alguien en que confías y lo consigues (confío en que serás capaz de ello), con alguien desconocido será más sencillo. Lo que te propongo es utilizar una de estas técnicas cuando se dé una situación como esta a lo largo de la semana, ponla a prueba, a ver qué pasa, observa qué reacción tiene la otra persona y cómo te sientes tú.

## **Bibliografía**

Estas son las referencias que he utilizado para realizar este programa, si necesitas cualquier otra información no dudes en ponerte en contacto a través del email [mjacaceres@nbpsicologia.es](mailto:mjacaceres@nbpsicologia.es). Espero que te haya sido de utilidad, ¡un saludo!

- Caballo, E. V. (2005). Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales. Siglo XXI. Madrid.
- Castanyer, O. (2004). La asertividad expresión de una sana autoestima. Serendipity. Desclée de Brower.
- Díaz Rodríguez, M. (2011). Habilidades de comunicación para la vida cotidiana . Managua, Artes Gráficas.
- Flores Mamani, E., García Tejada, M.L., Calsina Ponce, W. C., Yapuchura Sayco, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional de Altiplano. Cominu@ccion, 7 (2).