

# **LAS HABILIDADES SOCIALES**

*Jornadas de Formación Centro de Día Arca de Noé*

**Diciembre 2003**

# INTRODUCCIÓN A LAS HABILIDADES SOCIALES

## 1. ¿Qué son las habilidades sociales?

No es ningún secreto que una de las partes más importantes de nuestra vida son las relaciones sociales. En cada una de las cosas que hacemos hay un componente de relaciones con l@s demás que determina en gran medida (facilitando o entorpeciendo) nuestra búsqueda de la felicidad.

La comunicación interpersonal es una parte esencial de la actividad humana. No es ningún secreto que millones de personas en la sociedad occidental no son felices en su vida social. En mayor o menor medida muchos de los problemas de las personas están mediatizados por sus relaciones con los demás.

Por tanto son necesarias en nuestras vidas, tanto a nivel personal como en nuestra tarea educativa. Ya que la comunicación es la herramienta fundamental en la educación.

Las habilidades sociales son conductas APRENDIDAS y facilitan la relación con l@s otr@s, la reivindicación de los propios derechos sin negar los derechos de los demás. El poseer estas capacidades evita la ansiedad en situaciones difíciles o novedosas. Además facilitan la comunicación emocional y la resolución de problemas.

### El aprendizaje:

- Aprender las habilidades sociales → observando, probando: ensayo/error... Hace falta constancia, crear hábitos.
- Se aprende poco a poco, es difícil cambiar la forma en la que hemos funcionado de siempre.
- Hay que confiar y apostar aunque sea difícil
- Para que los niñ@s adquieran las habilidades sociales, primero hay que aprenderlas y practicarlas nosotr@s.
- Las habilidades sociales no garantizan el éxito de las relaciones, pero si la maduración personal y el crecimiento personal.
- Este recurso puede ser limitado ante las condiciones de vida desfavorables de nuestros niñ@s → por ello muchas veces se puede caer en el desánimo, nuestro y de ell@s.

## 2. ¿Por qué la gente no es habilidosa socialmente?

Aunque es en la **infancia donde aprendemos** en mayor medida a relacionarnos con los demás, es un **proceso continuo** durante **toda la vida**. Las **razones** por las que una persona puede **no ser habilidosa** socialmente :

- La persona **nunca las ha aprendido** por que o bien **no ha tenido un modelo adecuado** o bien **no hubo un aprendizaje directo**. → *Pongamos el ejemplo de alguien que se crió en una casa muy rígida donde la única opinión válida fue la del padre. Posiblemente nunca aprendió a expresar su opinión ante un tema concreto y sienta ahora mayor temor a hacerlo.*
- Las habilidades sociales **pueden perderse por falta de uso**, largos periodos de aislamiento, o por perturbaciones cognitivas o afectivas, y además se deben de readaptar en función de las costumbre sociales donde la persona este inmersa

## 3. Para que sirven las habilidades sociales:

En muchas ocasiones nos "cortamos al hablar", no sabemos pedir un favor, nos cuesta ir solos a realizar actividades sencillas, no podemos comunicar lo que sentimos, no sabemos resolver situaciones con l@s amig@s, o con la familia, puede ocurrir que no tengamos amig@s... Todas estas **dificultades** subyacen a la **carencia de habilidades sociales**. Podríamos añadir muchas otras, todas aquellas que tengan que ver con las relaciones difíciles con los otros.

En la práctica el entrenamiento en **habilidades sociales** supone el desarrollo de la **capacidad para**:

- **Expresar sentimientos** o deseos positivos y negativos **de una forma eficaz sin negar o desconsiderar los de los demás y sin crear o sentir vergüenza**.
- **Discriminar** entre la **aserción, agresión y pasividad**.
- **Defenderse sin agresión o pasividad** frente a la conducta poco cooperadora o razonable de los demás.
- **Expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos** legítimos y **opiniones sin amenazar o castigar** a los demás y **sin violar los derechos de esas personas**.
- La **asertividad** implica **respeto hacia un@ mism@** al expresar necesidades propias y **defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas**.
- La **conducta asertiva no** tiene siempre como **resultado la ausencia de conflicto** entre las dos partes; pero su objetivo es la **potenciación de las consecuencias favorables** y la **minimización de las desfavorables**.
- **Tener un buen concepto de sí mism@**. Mucha gente **no es asertiva porque carece de autoestima**. Es importante recordarse a sí mismo que **se es tan importante como los demás y tomar en serio las propias necesidades**.
- **Ser educad@**. **Enfadarse** provoca **confusión** en uno mismo y hace que **los demás vean a la persona débil, histérica** y con una baja credibilidad.
- Hay que recordar que se deben **tomar en consideración** los **puntos de vista de los demás** y comunicarles que se entiende su punto de vista.
- **Negar** o ser **testarud@ no suele funcionar** a largo plazo. Es mejor **guardar la calma y educadamente**, exponer la **opinión propia**.
- **Pedir disculpas para cuando sean necesarias**.
- **Aceptar la derrota cuando sea necesario**.

## LISTADO DE HABILIDADES

- La capacidad de decir no
- La capacidad de pedir favores y hacer peticiones
- La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos
- La capacidad de iniciar, continuar y acabar conversaciones.
- Hacer cumplidos y aceptar cumplidos
- Hacer peticiones
- Expresar amor, agrado y afecto
- Defender los propios derechos
- Rechazar peticiones
- Expresar opiniones personales incluido el desacuerdo
- Expresión justificada de la ira, el desagrado o el disgusto
- Petición de cambio de conducta del otro
- Disculparse o admitir ignorancia
- Manejo de las criticas
- La capacidad de solicitar satisfactoriamente un trabajo
- La capacidad de hablar en publico
- Escuchar.
- Formular una pregunta.
- Dar las gracias.
- Presentarse.
- Presentar a otras personas.
- Pedir ayuda.
- Participar.
- Dar instrucciones.
- Seguir instrucciones.
- Convencer a los demás.
- Conocer los propios sentimientos.
- Expresar los sentimientos.
- Comprender los sentimientos de los demás.
- Enfrentarse con el enfado del otro.
- Resolver el miedo.
- Auto-recompensarse.
- Pedir permiso.
- Compartir algo.
- Ayudar a los demás.
- Negociar.
- Emplear el autocontrol.
- Responder a las bromas.
- Evitar los problemas con los demás.
- No entrar en peleas.
- Formular una queja.
- Responder a una queja.
- Demostrar deportividad después del juego.

- Resolver la vergüenza.
- Arreglárselas cuando le dejan de lado.
- Defender a un amigo.
- Responder a la persuasión.
- Responder al fracaso.
- Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
- Responder a una acusación.
- Prepararse para una conversación difícil.
- Hacer frente a las presiones de grupo.
- Tomar iniciativas.
- Discernir sobre la causa de un problema.
- Establecer un objetivo.
- Recoger información.
- Resolver los problemas según su importancia.
- Tomar una decisión.
- Concentrarse en una tarea.

## TRANSVERSAL → A TENER EN CUENTA EN TODAS LAS HABILIDADES SOCIALES

### Obstáculos para la comunicación:

#### Dificulta la comunicación

- El egocentrismo
- No saber escuchar, solo oír.
- Tener prejuicios
- Rehusar ideas diferentes las propias
- Ser dogmático

#### Facilita la comunicación

- Estar al servicio de los demás y si es conveniente “desaparecer”
- Ser receptivo: escuchar pensando en lo que se oye
- Tener una actitud abierta, comprensiva
- “Ponerse” en el pensamiento de la otra persona y aceptar como normal las diferencias .
- Respetar las opiniones y actitudes ajenas

### Comunicación no verbal

La comunicación no verbal **es inevitable** en presencia de otras personas. Un individuo puede decidir no hablar, o ser incapaz de comunicarse verbalmente, pero todavía sigue **emitiendo mensajes** sobre si mismo a los demás por **medio de su cara y de su cuerpo**.

Los mensajes no verbales cumplen **varias funciones**: Pueden **reemplazar a las palabras** (mirada amenazadora), pueden **repetir** lo que se esta diciendo, pueden **enfaticar** un mensaje verbal o pueden **contradecir** al mensaje verbal

#### 1. La mirada.

La mirada **es única** en el sentido de que es tanto un **canal (receptor)** como una **señal (emisor)**, y además es especialmente importante para **regular los turnos de palabra**.

- Una **intensa mirada** indica **sentimientos activos** de una manera **amistosa, hostil o temerosa**;
- **Desviar la mirada** va unido a la **timidez, superioridad ocasional o sumisión cabizbaja**. (En general las mujeres miran mas que los hombres)
- **Se mira más si:**
  - Se esta físicamente lejos del compañero.
  - Se habla de temas triviales e impersonales.
  - No hay nada más que mirar.
  - Se esta interesado en las reacciones del interlocutor, es decir, se esta implicado personalmente.
  - Se tiene interés en el/la compañero
  - Se es extravertido
  - Se es dependiente (me infravaloro) del compañero (y este ha sido indiferente).

- Se esta escuchando mas que hablando
- **En general se mira menos cuando:**
  - Se esta fisicamente cerca.
  - Se discuten temas difíciles o cuestiones intimas
  - Hay otros objetos, personas o elementos que podemos mirar.
  - No se tiene interés en el compañer@
  - Se es introvertid@
  - Se esta confundid@, avergonzad@, apenad@, triste o se trata de ocultar algo.
- La forma en que miramos es muy importante en la interacción con los demás. → "los ojos tienen su propio lenguaje".
- **Si miramos** a nuestro interlocutor conseguiremos **mayor respuesta que si** estamos **mirando hacia otro lado**, esto es un indicativo de que seguimos la conversación y de que nos interesa.
- Un **exceso** de contacto ocular muy fijo y continuo puede **resultar molesto** a nuestro interlocutor.
- Si **retiramos la mirada** estamos indicando **desinterés, timidez, sumisión** o sentimientos de **superioridad**.
- Son muchos los estudios que indican que la **gente que mira más** es vista como **más agradable**

## 2. La expresión facial.

- La cara es el principal sistema de señales para mostrar las emociones.
  - **Muestra el estado emocional de una persona**, aunque esta trate de ocultarlo.
  - **Proporciona una retroalimentación continua** sobre si se comprende, se esta sorprendido, se esta de acuerdo, etc. con lo que se esta diciendo
  - **Indica actitudes hacia los demás**
- Las **seis emociones básicas** son **alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco o desprecio** y parece que son **universales e innatas**.
- Las cejas proporcionan una interpretación continua:

<b>Posición de las cejas</b>	<b>interpretación</b>
Completamente elevadas	Incredulidad
Medio elevadas	Sorpresa
Normales	
Medio fruncidas	Confusión
Completamente fruncidas	Enfado

### 3. La postura corporal

La posición del cuerpo y de las extremidades, la forma en como se sienta la persona, como esta de pie, como pasea refleja sus actitudes, sus sentimientos sobre si misma y su relación con los otros.

Hay cuatro categorías posturales:

- **Acercamiento**, una postura atenta comunicada por una inclinación hacia delante del cuerpo.
- **Retirada**, una postura negativa, de rechazo o de repulsa, comunicada retrocediendo o volviéndose hacia otro lado.
- **Expansión**, una postura orgullosa, engreída, arrogante, despreciativa, comunicada por la expansión del pecho, tronco erecto o inclinado hacia atrás, cabeza erguida, hombros elevados.
- **Contracción**, una postura depresiva, cabizbaja, abatida, comunicada por un tronco inclinado hacia tras, cabeza hundida, hombros que cuelgan, pecho hundido.

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

Los movimientos de las piernas y los pies dicen cosas de nosotros, suelen ser señales de inquietud, aburrimiento, deseo de huir, etc.

### 4. La distancia interpersonal

Distancia íntima → En esta persona se sitúan las personas con confianza.

Distancia personal → Es el espacio personal de cada un@, una especie de esfera protectora que nos gusta mantener entre nosotr@s y el resto de los individuos.

Distancia pública → Distancia que nos gusta mantener con l@s desconocid@s.

Hay situaciones en las que no se respetan estas distancias o la persona se sitúa en una distancia que no le corresponde, entonces nos sentimos incómod@s. Esto se produce en los dos sentidos, tanto si un/a desconocid@ se sitúa en nuestra distancia personal como si una persona muy cercana se mantiene alejado de nosotr@s y evita el acercamiento.



## 1. Fundamentación

### Para qué sirve escuchar:

Parece que es fácil escuchar para quién no es sord@. Pero escuchar no es lo mismo que oír, sino algo más, supone **respetar a quien habla, esforzarse por comprender lo que se dice, entablar diálogo si el tema nos interesa** o cambiar de conversación o **cortarla amistosamente si el tema no nos interesa**.

- Escuchar es una **manera de demostrar cariño**, de probar con obras que esa persona nos importa, a veces la mejor forma.
- **Si escuchas** te conviertes en una **persona significativa y digna de confianza**. → La **amistad** es un sentimiento que se va generando progresivamente a través de la habilidad de escuchar.
- La persona que **se siente escuchada se siente aceptada** como tal, se siente **a gusto** con el interlocutor y llega a tener **más claridad** acerca de lo que pasa por su mente.
- Estimula a que **te sigas comunicando**.
- Que nos escuchen ayuda **a relajarnos**, y **neutralizar** respuestas como la **irritación u hostilidad**, nos informa de que estamos siendo entendidos.
- Escuchar puede **ayudar a llegar al fondo de los problemas** que atormentan a la otra persona (niñ@, chaval...) → normalmente contamos nuestros problemas a aquellas personas con las que nos sentimos escuchadas.
- **Si escuchas** es más probable que **te escuchen**.
- Ayuda a **resolver conflictos** y **mejora el clima social**.

### Cosas que no ayudan a escuchar:

- Querer **interpretar de antemano** lo que me están queriendo decir → ya me imagino lo que me quieren decir. → **estar distraid@** e **ir pasos por delante** de la otra persona.
- Estar **ocupad@s con lo que me van a decir** y me pasan **desapercibidas** muchas cosas **importantes**.
- **No rechazar** lo que la otra persona está **sintiendo**.
- **No contraargumentar** → **Me siento mal: Yo también**.
- **No ir de expert@s**, que tiene respuesta para todo.
- **No interrumpir**.
- **No juzgar**.
- **No prejuzgar, no etiquetar**.
- **No dedicar tiempo**, suficiente.
- Cuando no escuchamos bien lo que nos dicen, podemos estar **respondiendo a lo que creo que me han dicho** y la conversación hacerse **incoherente**, de **besugos**,...

## Cuando escuchar:

Más **importante** que saber escuchar es **saber cuando hay que escuchar** porque escuchar indiscriminadamente puede tener **serios inconvenientes**. Si una persona **habla por los codos** y **deseamos** que **hable menos**, no estaría indicado **escucharla sistemáticamente**. Si una persona **se queja hasta lo indecible** y nosotr@s deseamos reducir este comportamiento, **tampoco** es lo adecuado **escuchar siempre**.

Ya que **escuchar** tiene **efectos recompensantes y reforzantes** para quien nos habla y podemos estar **fomentando** algunos **comportamientos que no queremos**.

## Es adecuado escuchar cuando:

- **Preguntarme lo 1º** si lo que me están contando **me interesa** o si aunque no sea así, **decido escuchar** porque **comprendo que para esa persona es importante** (necesita ser escuchada, desahogarse...)
- **Captamos** en la persona **señales** verbales y no verbales que muestran deseos de **querer comunicarnos algo**.
- Cuando **queremos** motivar a **que alguien hable**.
- Cuando **queremos conocer** a alguien o **identificar un problema**.
- Cuando deseamos **neutralizar** sentimientos y verbalizaciones **agresivas** en el interlocutor o **calmar** a la otra **persona**.
- Cuando estamos hablando y **alguien nos interrumpe** o muestra señales de que **quiere hablar**.

## Aspectos importantes en la escucha:

- **Lo único que importa** en este momento **es la persona que tengo delante**, es lo único que ha de existir.
- **Observar a quién escuchamos**, no sólo hay que escuchar lo que nos dicen **las palabras**. → identificar las **expresiones no verbales, sentimientos**, estar al tanto de **cuando** la persona **desea que hablemos** o cuando quiere **acabar** la conversación. Hay que escuchar **con todos nuestros sentidos**: oído, tacto, olfato, vista y gusto.
- **Preguntando de vez en cuando**, (también sirve **si nos hemos perdido**)
- **Cada situación es nueva** aunque seamos las mismas personas, y por tanto **escucho con novedad**.
- Tomar una **postura activa**.
- Adoptar **comportamientos no verbales semejantes** a los del interlocutor.
- Mantener **contacto visual**.
- Poner una **expresión facial de atención**.
- Usar un tono de **voz y volumen adecuados**.
- Expresar **incentivos verbales**: **ya veo**, uh, uh, aha, aha, ya, ya ya...
- **Expresiones resumen** → **si no te entendido mal**, “osea que lo que me estás diciendo es...”, A ver si te entendido bien, me estás diciendo que...”,
- **Expresiones de confirmación** → **¿es correcto?**, ¿estoy en la cierto?¿Me equivoco?...
- Expresiones **de reflejo o empatía** → “me hago cargo”, “**puedo entender que te sientas así**”...

### 1. Fundamentación:

Lograr buenas relaciones sociales( llevarse bien con la gente), pasa por saber conversar. Es normal que romper el hielo del silencio implica un cierto riesgo e incomodidad hasta que no se ve que la relación con el otr@ es segura.

Conversar es el arte de mantener el equilibrio entre escuchar y hablar, haciendo que nuestra participación sea agradable.

Toda conversación consta de tres partes: INICIAR, MANTENER Y FINALIZAR.

#### Cosas que ayudan a iniciar una conversación:

- Hacer una pregunta o comentario sobre la situación común(sin caer en un interrogatorio).
- **Hacer un cumplido** a la otra persona sobre su conducta, apariencia o algún otro atributo(“¡Que puntual has venido!”, “¡Que vestido tan original!”)
- **Hacer** una observación o pregunta casual sobre lo que la otra persona está haciendo. Preguntar si puede un@ unirse a la otra persona o pedirle que se una a ti.
- **Ofrecer algo a la otra persona.**
- Dar la opinión o compartir la experiencia de lo que dice la otra persona
- Saludar a la otra persona y presentarse a un@ mism@
- Postura correcta, contacto visual, volumen de voz adecuado.

#### Cosas que ayudan a mantener una conversación:

- **Mirar a la otra persona.**
- Dar señales de que escuchas a la otra persona(“Ajá”, “hmm”, “¡Ah!,”claro”), y con la cabeza asintiendo o con otra expresión que de la sensación que estamos recibiendo lo que la otra persona dice sin indiferencia.
- Respetar el turno(no interrumpir sin dejar a la otra persona expresarse, a no ser que se esté propasando).
- Hablar algo que esté relacionado con lo que la otra persona dice o si no avisar de que cambiamos de tema( “ cambiando de tema ...”, “ aunque no tenga nada que ver...”, “ cambiando de tema...” )
- Usar información sobre un@ mism@ y también la que se ha obtenido en la conversación a base de preguntas y comentarios. Intercalar el escuchar a la otra persona con hablarle.
- Iniciar temas de conversación y cambiar cuando comience a ser aburrido.
- Responder de forma abierta – con algo más de un SI o un NO-.
- No pienses que tus opiniones son estúpidas o tus conversaciones son aburridas, sino que cada cual debe cambiar la conversación si no le resulta grata.

## Cosas que dificultan una conversación:

- **Hacer** comentarios demasiado personales ( “ Estoy pelead@ con mi pareja”)
- Hablar de forma negativa o con sarcasmo ( “ parece esto un entierro”)
- Expresar contenidos ofensivos ( “ parece gorda como una foca”)
- Los contenidos dogmáticos, prejuiciosos u ofensivos ( “ me caen mal las personas que usan sombreros” “ los gitan@s son sucios”)
- Postura incorrecta, ausencia de contacto ocular, voz demasiado baja o demasiado alta.
- Miedo al rechazo

## EXPRESAR SENTIMIENTOS

### 1. Fundamentación

Tod@s tenemos sentimientos. Unas veces nos sentimos tristes por algún motivo, otras content@s. A veces estamos enfadad@s con alguien o nos encontramos apenad@s por alguna causa. También estamos alegres, enfurecid@s, sol@s, asustad@s...

Estos estados de ánimo son los sentimientos.

Expresar sentimientos y compartirlos con l@s demás favorece que en las relaciones personales se genere un clima de confianza.

### CONSIDERACIONES GENERALES

- Resulta frecuente que la expresión de sentimientos se ve bloqueada porque se está presuponiendo en el/la otr@ la cualidad “ lector de mentes”, por medio de la cual conoce lo que la otra persona piensa sin que se lo diga
- Cuando se expresan sentimientos es más probable que la otra persona también los exprese hacia nosotr@s que si no lo hiciéramos.
- La falta de expresión de sentimientos positivos, de cariño, puede hacer que la otra persona se sienta olvidada o no apreciada y ello puede debilitar la relación.

### Cómo expresar sentimientos:

- Verbalmente : “sin freno” ( no a medias ni atenuadamente), directamente. Expresando sentimientos y pensamientos propios, implicándose personalmente.
- Expresión física adecuada.
- Evidencia material cuando se trate de afecto, agradecimiento : regalos, hacer tareas por el/la otr@
- Evidencia no material del sentimiento : dar apoyo emocional, mostrar desinterés ...

## 1. Fundamentación (con puesta en común del juego)

Entre l@s niñ@s → como deberes, de aquí a final de curso hacer una actividad que ayuda a educarse en el saber decir no.

Con l@s nan@s.

Con las familias.

### Para que sirve decir que no:

- Hay **ocasiones** en las que **es necesario rechazar lo** que se nos pide. Saber decir no. Porque lo que nos piden **nos puede perjudicar** a nosotr@s o a otr@s
- *Nos puede dar **miedo decir que no** por →perder la amistad, valoración, confianza de un niñ@, que piensen que soy egoísta, que voy en contra de el/la, que no me enrrollo...*
- Negarse a una petición consiste en **decir no de forma adecuada: con respeto y claramente.**
- Si aprendemos a decir que no, **evitamos que l@s otr@s se aprovechen.** Si se dice que si a tod@s las peticiones **acabamos** con problemas, descontent@, frustrad@, muchas veces perjudicado.
- Saber decir no, es necesario para **madurar**, y crecer con **autonomía**, que **no pese** demasiado la **opinión de l@s demás, conociéndose y dándose a conocer** de una manera auténtica, como soy y sin dar imágenes.
- Ayuda a que nos **queramos y nos quieran** tal y como somos y por lo tanto que **nos respeten y nos respetemos** a nosotr@s mism@s.

### Cosas que ayudan a decir que no:

- **Escuchar bien** antes de **responder.**
- **Pensar tranquilamente** si quiero decir si o no y **si no** lo se no precipitarse, **pedir tiempo para pensar**
- **No justificarse**, no derivar, **hablar claramente**, no nos tiene que dar vergüenza decir que no, es mejor ser clar@s que dar rodeos (ya que podemos montar un lío y que no nos entiendan)
- **Disco rayado** → **repetir nuestro argumento** de diferentes maneras, sin salirnos de ahí, de manera cada vez más amable.
- Ser **consciente del motivo** por el que te **cuesta decir no (miedo, inseguridad, pérdida...)**
- **Reconocer que cuesta** decir que no, **ayuda a que no nos presionen más**
- **Terminar positivamente**
- Responder con **claridad, sin excusas.**
- Que **no te importe** lo que digan **l@s demás**, si crees que has de **decir no, ser autónom@, auténtic@** y por tanto **respetarte a ti misma.**
- **Negarse a una petición**, acción concreta, pero **no a la persona**, a su amistad, a su ayuda...

### Cosas que no ayudan a decir que no:

- **De manera pasiva:** implica generalmente **aceptar la petición cuando no se desea o rechazarla de manera poco clara y directa**, con **excusas** ("*ahora no puedo*"), con vacilaciones, o derivando ("*si no es que no te quiera, es que...*")...

... puede **provocar una respuesta similar** a: la persona que hace la petición seguiría **insistiendo** pues **no encuentra un rechazo** claro a su demanda o encuentra excusas: "*dime cuando puedes porque necesito que me ayudes*", "*¿cómo que no es que no quieres?, si quisieras, lo harías*".

- **De manera agresiva:** pues puede dar lugar que la persona que hace la demanda **responda también de manera agresiva**, por ejemplo: "***me tienes harta***", "*todo el día igual*", "*¿no lo puedes hacer tú solito?*", "*¿te crees que no tengo otra cosa que hacer?*"...

... puede provocar una respuesta similar a: "***¡eres insoportable, no se te puede pedir nada!***" o tratando de **culpabilizar** "*pero ¿qué te hecho?, te pido ayuda, que yo no puedo solo y tú lo sabes y reaccionas contra mí*"

### 1. Fundamentación

A veces se dan situaciones con las que no estás de acuerdo y tienes derecho a expresar esa disconformidad de forma adecuada.

A veces provocamos situaciones( por lo que decimos o hacemos) con las que otras personas NO están de acuerdo y tienen derecho a expresarnos esa disconformidad de forma adecuada.

La manera de EMITIR y RECIBIR una crítica juega un papel determinante en la calidad de las relaciones.

### CONSIDERACIONES GENERALES AL EMITIR UNA CRÍTICA

- Hacer una crítica implica expresar los sentimientos de molestia o disgusto con el comportamiento de alguien de una manera no agresiva.
- Hacer una crítica no implica necesariamente que la persona vaya a cambiar su comportamiento. En la mayoría de los casos servirá para que la persona se de cuenta de que hay algo que está molestando a quien hace la crítica y puede que trate de no repetirlo en un futuro.
- Hacer críticas ayuda sobre todo a expresar las emociones impidiendo que se acumulen y conduzcan, por ejemplo, a una explosión de ira.
- La expresión de estos sentimientos puede complicarse porque el que recibe la crítica no responde favorablemente a la crítica.
- Antes de hacer una crítica es importante determinar si merece la pena criticar una conducta determinada ya que a veces ésta puede ser demasiado nimia y no merece la pena criticarla.
- Algunas creencias negativas que se pueden tener sobre el hecho de expresar críticas son las siguientes: "si los demás ven que estoy enfadado, pensarán que soy un soso, poco racional un tonto, o que tengo malas pulgas" o " si soy realmente un amigo no tengo ningún derecho a molestarme. Los verdaderos amigos se comprenden mutuamente y no se molestan el uno al otro".
- No emitir JUICIOS DE VALOR ( " lo bueno-lo malo")

#### **Cómo hacer críticas ( expresar molestia, desagrado o disgusto )**

- Ser breve. Una vez que se ha expresado lo que se quería decir no hay que darle más vueltas.
- Evitar hacer acusaciones, dirigiendo la crítica a la conducta y no a la persona ("me ha molestado esto que has hecho" en vez de "es que tú eres muy...")
- Pedir un cambio de conducta específico. Un cambio pequeño, observable y realista ("quisiera que llegases a la hora que hemos quedado" "quisiera que no me insultases")

- Expresar los sentimientos negativos en términos de nuestros propios sentimientos, en primera persona y no en términos absolutos ("me siento mal cuando me hablas así" en vez "hablar así es algo muy feo")
- Cuando sea posible, empezar y acabar la conversación en un tono positivo.
- Estar dispuesto a escuchar el punto de vista de la otra persona. Terminar la conversación si puede acabar en riña.
- Solicitar la autorización e individualizar la relación. Es decir, captar la atención de la persona y no hacer la crítica en público.

*¿Puedo hablarte un momento, si no te molesta?*

- Verbalizar la crítica de una manera directa y precisa, teniendo en cuenta lo comentado más arriba.
- Asertividad empática (ponerse en el lugar del otro y tratar de sentir simpatía por él)

*Espero que no te lo tomes a mal, en general estoy muy contenta de cómo nos organizamos juntos para cuidar a papá.*

- Disco rayado (repetir lo mismo cuantas veces sea necesario, de manera cada vez más amable y cortés)
- Autorrevelación (manifestar sentimientos, pensamientos o comportamientos propios y en primera persona)

*Me sentiría mejor si fueses puntual. Pienso que podría ayudarnos a que nos organizásemos mejor.*

- Terminar efusivamente.

*Me alegra que lo entiendas. Te agradezco que lo tengas en cuenta.*

### **Cómo no emitir una crítica:**

- **De forma pasiva:**

Dando rodeos, siendo poco claro, no yendo 'al grano', con vacilaciones y anticipando una respuesta desagradable del otro. Por ejemplo, "*Quería decirte algo..., pero vamos, que tampoco pasa nada..., si llegas tan tarde..., vamos, pero no es muy importante*"...

... puede provocar una respuesta similar a: ignorar la crítica puesto que no se pide un cambio de conducta claro.



- **De manera agresiva**

Personalizando, generalizando, con la voz elevada y gestos amenazantes. Por ejemplo, *"estoy harta de que siempre llegues tarde, eres un impresentable"...*

puede provocar una respuesta similar a: la otra persona puede ofenderse y reaccionar de manera negativa no aceptando la crítica: *"yo sí que estoy harta de tus humos, eres una exagerada y no es cierto lo que dices"*. Esto puede iniciar una escalada simétrica en la que cada interlocutor incrementa aún más el volumen y el contenido negativo de lo que dice. Por ejemplo ante la respuesta anterior el que inició la crítica puede decir: *"pero bueno, encima eres un mentiroso"* y así sucesivamente.

## **CONSIDERACIONES GENERALES AL RECIBIR UNA CRÍTICA**

- Recibir críticas negativas puede ser muy útil. Equivocándose es como se aprende, y cuando alguien nos hace ver un error o nos da una opinión diferente, lo mejor que se puede hacer es sacar provecho de ello.
- Saber recibir críticas aumenta el control de las relaciones conflictivas, mejora la confianza en uno mismo y permite sacar mejor partido de los acontecimientos.
- Es importante saber discriminar lo que es verdadera crítica de lo que, el que recibe la crítica, está interpretando o 'adivinando'.
- Al la hora de responder a una crítica es importante el tono con el que se hace, ya que la persona que está criticando no tiene que sentirse agredida.
- Dos reglas importantes: no negar ninguna crítica y no contraatacar con otra crítica.

### **Cómo recibir una crítica:**

- Escuchar atentamente la crítica, prestar atención a los componentes no verbales (tratar de parecer neutro). Atender a aquello en lo que el otro puede tener razón. Esperar a que el interlocutor termine de hablar.
- Pedir detalles, comprobar el contenido exacto de la crítica, ayudar al otro a expresar su crítica (¿qué?, ¿cómo?, ¿por qué?, ¿dónde?)
- Cuando la crítica está justificada aunque sea a medias. Estar de acuerdo con la crítica. Son varias las formas posibles.
  - Admitir clara e inmediatamente el error cometido
  - Reconocer cualquier verdad que encontremos en la crítica
  - Reconocer la posibilidad de la verdad de mente ("es posible", "puede que tengas razón")

- Cuando la crítica es infundada o no es constructiva sino dañina. Algunos procedimientos defensivos útiles:
  - Disco rayado. Repetir continuamente el punto principal del mensaje sin atender a otros contenidos.
  - El recorte. Contestar "sí" o "no" esperando que la otra persona aclare la crítica antes de responder.
  - Ignorar selectivamente aquellos aspectos injustos, destructivos, productores de culpa. Ignorar el "siempre" el "eres"... y responder solo a lo no ofensivo. .
  - Separar los temas.

*¡Otra vez sal! Nunca escuchas lo que te pido. Lo mismo que con la tele.*

*Son dos cosas distintas. Si quieres luego hablamos de lo de la tele. En cuanto a lo de la sal...*

- Preguntar.

*¿Hay algo que te moleste?*

### **Cómo no recibir una crítica:**

- No mostrarse agresivo ni irónico, no ridiculizar al interlocutor.
- No minimizar ni conceder demasiada importancia a la crítica.
- No contraatacar con otra crítica.
- No disculparse reiteradamente y de manera excesiva
- No admitir tajantemente errores que no se han cometido. En todo caso, admitir la posibilidad de que el otro tenga razón "es posible", "quizás".
- Tomándome la crítica como una verdad absoluta, llegando a bloquearme y ser incapaz de dar respuesta.
- No estar pensando que la crítica te la hacen para hacerte daño, como un ataque.