

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

Vamos a ver ahora otras habilidades sociales que son importantes para relacionarnos con los demás de manera satisfactoria tanto para ellos como para nosotros mismos.

4.2. Otras habilidades sociales.

Vamos a hablar extensamente de la asertividad, pues en ella se encierran muchas de las habilidades sociales de las que vamos a hablar en este tema.

LA ASERTIVIDAD

La Asertividad: es una parte de las habilidades sociales. Es una actitud de defensa de nuestros derechos, expresando nuestros sentimientos, necesidades y opiniones, respetando, al mismo tiempo, a los demás.

OTRAS DEFINICIONES de ASERTIVIDAD:

“Es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás” Olga Castanyer (1996)

“Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente oposición (desacuerdos, críticas, decir No, expresar sentimientos negativos, etc.) y afecto (dar y recibir elogios y sentimientos positivos en general), de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta” Walter Riso (1988)*

No se trata de lograr lo que uno quiere a toda costa ni de controlar o manipular a los demás, sino de **hacer más honesta la comunicación con los demás.**

Según **Galassi** la asertividad incluye tres áreas:

- **Autoafirmación** que consiste en defender nuestros derechos, hacer peticiones y expresar opiniones.
- **Expresión de sentimientos positivos:** hacer elogios o recibirlos.

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

- **Expresión de sentimientos negativos:** manifestar desacuerdo o desagrado de forma adecuada.

¿Cuáles son las características que definen a las personas asertivas?

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS ASERTIVAS

- Se conoce a sí misma.
- Se acepta incondicionalmente, sin que ello dependa de sus logros o de la aceptación de los demás.
- Saber comprender y manejar adecuadamente los sentimientos de los demás. No experimenta ansiedad en sus relaciones con los demás.
- Acepta sus limitaciones y al mismo tiempo lucha por lo que quiere.
- Suele dar imagen de persona congruente y auténtica.
- Se respeta y se valora a sí misma y a los demás.
- Puede comunicarse en todos los niveles: familiar, amigos y extraños con una comunicación franca, sincera, abierta.
- Sabe escuchar.
- Elige, en lo posible, a las personas que le rodean.
- Expresa sus opiniones, deseos, necesidades en vez de esperar a que los demás lo adivinen.



Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

Lo primero que debemos aprender cuando queremos desarrollar nuestra asertividad es:

- Entender y asimilar qué es un comportamiento asertivo y asumir el coste emocional que puede conllevar el ser asertivo.
- Conocer algunas de las técnicas que podemos utilizar para comportarnos de forma asertiva.
- Distinguir el comportamiento asertivo de otros comportamientos como el agresivo, el inhibido y el manipulativo.

Queremos aclarar que **nadie es totalmente asertivo o no asertivo**, sino que la asertividad es algo que se posee en mayor o menor grado o con mayor o menor frecuencia.

La asertividad también tiene consecuencias que queremos mostrarte.

CONSECUENCIAS DE LA ASERTIVIDAD

A continuación, destacamos las siguientes:

- Facilita la comunicación y evita malentendidos pues se expresa lo que se siente.
- Las relaciones interpersonales son más satisfactorias.
- Mejora la autoestima.
- Favorece emociones positivas en uno mismo y en los demás.

¿Se te ocurre alguna más?

Vamos a analizar ahora las conductas no asertivas: inhibición y agresividad.

CONDUCTAS NO-ASERTIVAS: INHIBICIÓN Y AGRESIVIDAD

INHIBICIÓN:

Este tipo de comportamiento se caracteriza por la **sumisión**, la **pasividad** y el **adaptarse excesivamente a los deseos de los demás sin tener en cuanto los propios** deseos, intereses, sentimientos, derechos u opiniones.

Las personas inhibidas tienden a:

- **No expresar lo que sienten y quieren**, sino que esperan que los demás lo adivinen y se sienten mal cuando no ocurre así.
- **No se atreven a decir NO** y si lo hacen se sienten culpables.
- **Se dejan dominar por los demás**, a menudo claudican con lo que quieren los otros.
- Se muestran **inseguros**, hablan en voz baja.
- A menudo se sienten en la **obligación de dar explicaciones** de lo que hacen.
- **No afrontan los conflictos** sino que los evitan con frases típicas como: “por no discutir...”
- Justifican su pasividad con **excusas** como “Si le digo algo se enfadará conmigo y no volverá a llamarme”....
- **No reconocen sus cualidades**, se creen inferiores. No luchan por sus objetivos porque no se ven capaces de alcanzarlos
- Su comportamiento sumiso **suele atraer a personas dominantes** que en ocasiones les tratan mal y les pierden el respeto.



Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

- A menudo **experimentan emociones desagradables**: frustración, inseguridad, insatisfacción, ansiedad, culpabilidad, ira reprimida. Estas emociones a la larga pueden hacer que afloren determinadas enfermedades y les impide ser felices.

AGRESIVIDAD

Consiste en **no respetar los derechos, opiniones, sentimientos o intereses de los demás.**

La conducta agresiva puede ser verbal o física.

La conducta agresiva está relacionada con la ira

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS AGRESIVAS:

- Expresan emociones y opiniones de forma **hostil, amenazadora, exigente.**
- Toman cualquier conflicto como una **batalla en la que las opciones son ganar o perder.** Piensan que ceder es perder.
- Confían en que **la violencia es un medio** adecuado para conseguir sus fines.
- **No se sienten responsables de las consecuencias negativas** a largo plazo de su comportamiento.
- A largo plazo, **las personas con las que conviven** tienden a odiarlas, devolverles las agresiones o alejarse de ellas.



“La violencia es la expresión trágica de necesidades no satisfechas. Es la manifestación de la impotencia y/o de la desesperación de alguien que se encuentre tan desprotegido que piensa que sus palabras no bastan para hacerse entender. Entonces ataca, grita, agrade...” Marshall B. Rosenberg.

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

Ahora te mostraremos un listado de los derechos asertivos que puedes imprimirte y tenerlos siempre presentes. Vale la pena!

DERECHOS ASERTIVOS

1. Derecho a ser tratados con respeto y dignidad.

2. Derecho a tener y expresar los propios sentimientos y opiniones.

3. Derecho a ser escuchado y tomado en serio.

4. Derecho a juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.

5. Derecho a decir “NO” sin sentirme culpable.

6. Derecho a pedir lo que quiero, dándome cuenta de que también mi interlocutor tiene derecho a decir “no”.

7. Derecho a cambiar.

8. Derecho a cometer errores.

9. A hacer menos de lo que somos capaces de hacer.

10. Derecho a pedir información y ser informado.

11. Derecho a obtener aquello por lo que pagué.

12. Derecho a decidir no ser asertivo.

13. Derecho a ser independiente.

14. Derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo..., mientras no se violen los derechos de otras personas.



Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

15. Derecho a tener éxito.
16. Derecho a gozar y disfrutar.
17. Derecho a mí descanso, aislamiento.
18. Derecho a superarme, aun superando a los demás.
19. Derecho a realizar cualquier cosa (ajena a la lógica y la razón), mientras no violemos los derechos de los demás.

“Si sacrificamos nuestros derechos con frecuencia, estamos enseñando a los demás a aprovecharse de nosotros”. P. Jakubowski

Ya has visto cuáles son las características de una persona asertiva frente a otra inhibida o agresiva. Ahora vamos a ver cómo se afrontan las críticas desde la asertividad y cómo hacerlas (o cómo pedir cambios de conducta).

ASERTIVIDAD: CRÍTICAS ¿CÓMO HACERLAS Y AFRONTARLAS?

Primero vamos a ver cómo se define la crítica y qué tipos de crítica existen.

La crítica se caracteriza por usarse en dos acepciones:

- Expresar un juicio** acerca de una persona, objeto o cosa. No tiene por qué ser negativo.
- Expresar un juicio de manera desagradable.** Decir faltas o defectos de una persona, obra, actuación... de alguien.

La R.A.E. admite otras acepciones que nos amplían esta visión, al considerar como crítica al “conjunto de personas que, con una misma especialización, realizan un examen o juicio que se expresa públicamente en los medios de difusión acerca de un espectáculo, una obra artística, un concierto, un libro...”

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

Aunque el significado de la crítica es más amplio, habitualmente utilizamos éste término con una connotación negativa.



La **CLASIFICACIÓN BÁSICA** de las críticas puede establecerse en dos grandes grupos:

SEGÚN EL FONDO:

- Crítica ofensiva:** Decir o hacer o atribuirle algo a una persona que para ella signifique desprecio o humillación, o la hace despreciable para otros.
- Crítica constructiva:** Busca mejorar lo existente y es necesaria para avanzar en las relaciones interpersonales y lograr conseguir objetivos.

En el fondo de toda crítica constructiva, existe como objetivo pedir un cambio de comportamiento, de manera que esta concepción es propia del optimismo inteligente, mecanismo que nos facilita adaptarnos al medio y transformarlo.

Si se perciben las críticas como peticiones de cambio formuladas en cualquiera de sus dos modalidades, constructiva u ofensiva, al recibirlas, evitaremos la incómoda sensación de malestar, ese “sentirse atacado” que la mayoría de las veces se encarga de activar súbitamente en nuestro organismo sistemas de alarma primarios para ejercer la agresión o la huida.

SEGÚN LA FORMA:

- Correctas:** Expresarse sin faltar al respeto a la otra persona mediante una comunicación verbal y no verbal.
- Incorrectas:** Expresarse faltando al respeto a la otra persona mediante una comunicación verbal o no verbal.

“No es lo mismo ser hábil socialmente, que políticamente correcto”.

A la hora de hacer críticas, es importante que tengamos en cuenta lo siguiente:

Antes de realizar una crítica, debemos valorar si merece la pena realizarla, es decir, tener en cuenta los parámetros de la conducta social:

- Coste emocional.
- Consecución del objetivo.
- Relaciones sociales.

Otros inconvenientes de las críticas:

- Pueden convertirse en profecías autocumplidas. Por ejemplo si criticas frecuentemente a alguien inseguro y criticas sus fallos y errores, se sentirá aún más insegura y seguramente las cosas le saldrán peor.
- Son poco eficaces para cambiar conductas.
- A veces podemos equivocarnos al enjuiciar el comportamiento pues a veces nuestras percepciones están distorsionadas.
- Aunque intentemos ser constructivos, si no somos cuidadosos las críticas se pueden convertir en destructivas.

Estos inconvenientes hacen que a veces no digamos al otro lo que nos molesta de él o no le ofrezcamos una información que le puede resultar valiosa para mejorar cuestiones importantes, por temor a que lo tome como un ataque y reaccione agresivamente a nuestros comentarios.

“Cuando nos equivocamos, a veces lo admitimos en nuestro interior y, si se nos sabe llevar con suavidad y con tacto, quizá lo admitamos ante los demás y hasta lleguemos a enorgullecernos de nuestra franqueza y ecuanimidad. Pero no ocurre así cuando otra persona trata de meternos en la garganta, a golpes, el hecho poco sabroso de que nos hemos equivocado”. Dale Carnegie.

ALTERNATIVAS ASERTIVAS A LAS CRÍTICAS: PEDIR CAMBIOS DE CONDUCTA

Vamos a establecer las pautas para pedir cambios de conducta:

Preparación: Detectar el problema, evaluar si pides el cambio y cuidarlos pensamientos

Lo primero es darte cuenta de que tú tienes un problema como consecuencia del comportamiento de una persona.

Después evalúa si es conveniente y razonable pedir el cambio de conducta:

- Tener en cuenta si su conducta está lesionando tus derechos y no que seas tú el que tiene una actitud irracional.
- Si lo que pides es realista, es decir, que sea algo que la otra persona pueda cambiar.
- Prever las consecuencias a corto y largo plazo si se puede molestar.
- Si es realmente importante para ti que cambie. Si crees que el comportamiento no va a volver a darse puede que no valga la pena pedir el cambio de conducta. Es algo que tú has de decidir!

En este caso **es importante que cuides tus pensamientos** evitando los que puedan aumentar tu enfado y sean negativos para ti y para la situación y los sustituyas por otros más asertivos.

Vamos a utilizar este ejemplo para explicar el proceso de petición de cambio de conducta.

P.ej. Tu vecino hace ruido a altas horas de la noche y no puedes dormir.

En lugar de pensar: El no debería hacer ruido. No puedo soportarlo. Lo hace a propósito para fastidiar.

Puedes pensar más asertivamente: Es molesto que haga ruido a la hora de conciliar el sueño. Es posible que no sepa que me molesta tanto. Si se lo digo de forma correcta y asertiva, probablemente tendrá más cuidado con los ruidos.

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

Vamos a ver los pasos que se han de dar.

PASO 1- DECIRLE QUE TIENES UN PROBLEMA SEÑALANDO CUÁL ES EL COMPORTAMIENTO SUYO QUE LO CAUSA.

Conviene que señales que **eres tú quien tienes el problema!**

Son tus necesidades las que no están siendo satisfechas.

P.ej. Si tu vecino hacer ruido por la noche y no puedes dormir, eres tú quien tiene el problema, no él.

Es mejor expresar el problema como tuyo pues es más fácil que la otra persona sienta deseos de ayudarte a resolverlo, pues si acusas al otro, es probable que se ponga a la defensiva.

Al describir el comportamiento que te molesta hay que tener en cuenta:

- Hacerlo en un **momento propicio y siempre a solas** con la otra persona.
- Señalar las conductas concretas para que te entienda mejor. P.ej: En lugar de decir “Cuando me faltas al respeto”, es mejor que digas “Cuando me gritas delante de los demás...”
- Pedir un cambio de conducta cada vez.
- Evitar descalificaciones.
- No presuponer que hace lo que te molesta con mala intención.
- No mostrar agresividad o ansiedad sino serenidad y firmeza.
- Mostrar un lenguaje no verbal sereno y firme.

PASO 2- EXPLICARLE LAS CONSECUENCIAS DE SU COMPORTAMIENTO, SI LAS HAY.

Eso sí, **hablamos de la consecuencias para ti, no para él.**

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

P.ej: Cuando haces ruido por la noche no puedo dormir y al día siguiente me cuesta rendir en el trabajo.

En caso de que no los haya, sáltate este paso y ve al siguiente directamente.

PASO 3-DESCRIBIR CÓMO TE SIENTES

Es importante que describas cómo te sientes pues eso hace que la otra persona conecte mejor con tu problema. En esto la empatía por parte de la otra persona juega un papel fundamental.

P.ej: Cuando haces ruido por la noche no puedo dormir y me pongo muy nervioso.

PASO 4- HAZ UNA PAUSA PARA ESCUCHAR EL PUNTO DE VISTA DEL OTRO

Es conveniente que después de expresar todo lo señalado en los pasos anteriores, le des espacio para que reflexione y proponga una solución que respete las necesidades y deseos de ambos.

Es mejor intentar que la solución la proponga el otro o que colabore en encontrarla para que se encuentre más motivado a la hora de realizar el cambio de conducta.

Distintas reacciones de nuestro interlocutor que exigirán diferentes respuestas por nuestra parte:

- Si muestra comprensión o si ofrece alguna solución satisfactoria, agradecersele.
- Si responde poniéndose a la defensiva, hacerle ver que está en su derecho de verlo así y luego repetir nuestro argumento utilizando alguna de las técnicas asertivas utilizadas para recibir críticas; disco rayado, etc. P.ej. Comprendo tu punto de vista, pero cuando haces ruido de madrugada, no puedo dormir y me pongo muy nervioso.
- Si a pesar de darle el tiempo de espera el otro no muestra interés por el problema que le planteamos, pasamos al punto siguiente.

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

PASO 5-PEDIR LA CONDUCTA ALTERNATIVA DESEADA

Si como hemos dicho anteriormente, el otro no propone una solución aceptable, se la proponemos nosotros especificando claramente lo que queremos.

P.ej. Cuando haces ruido me cuesta conciliar el sueño y me pongo nervioso. Me gustaría que acordemos una hora para que a partir de ella, mantengas el mayor silencio posible.

Para que sea más convincente, puedes señalar las consecuencias positivas que tendrá para ambos aceptar lo que propones.

Si el otro muestra una actitud favorable, mostrarle nuestra alegría y agradecimiento:

“Me alegra que hayamos llegado a un acuerdo” “Te agradezco que hayas escuchado”, etc.

Resolución

-Si el ofrecimiento del otro es satisfactorio o acepta tu propuesta, conviene agradecerse explícitamente.

-Si no queda del todo clara la resolución, resumir para comprobar que habéis entendido lo mismo.

P.ej: Entonces ¿estamos de acuerdo en que a partir de las 11 guardarás silencio?

- Si rechaza tu propuesta, muéstrate empático reconociendo su derecho a ver las cosas de otra manera.

Hemos visto la manera de pedir cambios de conducta, ahora vamos a ver algo importante, qué hacer para favorecer que el otro acceda al cambio!.

CÓMO FACILITAR QUE EL OTRO ACCEDA AL CAMBIO

- Cuidar la forma en que se hace la petición

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

- Usar la **técnica del sándwich**: utilizar un elogio sincero antes y después de expresar algo que pueda molestar al otro.

P.ej. Hemos tenido una relación cordial desde que vivo aquí pero tengo un problema: cuando haces ruido me cuesta conciliar el sueño y me pongo nervioso. Me gustaría que a partir de las 11 de la noche.... Te agradeceré que si algo te molesta de mí, me lo digas para mejorar la convivencia.

CUADRO RESUMEN PARA PEDIR CAMBIOS DE CONDUCTA

-Preparación

-Evaluar si te conviene pedir el cambio de conducta

-Cuidar los pensamientos y cambiarlos por otros más asertivos

-Lenguaje verbal y no verbal sereno y firme

-Hacer la petición:

1- Decirle: “Tengo un problema. Cuando tú haces...(hacer una breve descripción del comportamiento que quieres que cambie)” Sé concreto.

2- Explica las consecuencias negativas para ti de su conducta.

3- Describe tus sentimientos.

4- Hacer una pausa (contar hasta 20) para escuchar su punto de vista.

- Si muestra comprensión u ofrece una solución satisfactoria, agrádescelo.
- Si responde de forma hostil, escucha activa comprendiendo su punto de vista.
- Si no muestra interés o no propone solución, pasa al punto siguiente.

5- Pedir la conducta alternativa deseada. Señalar las conductas positivas para ambos.

-Resolución:

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

Si el otro acepta, agradece.

Si rechaza, propón alternativas.

A veces habrá que aplicar resolución de problemas (con soluciones gana-ganas o negociación).



Coge papel y bolígrafo. Elige alguna situación similar a la que hemos puesto como ejemplo en la que quieras pedir un cambio de conducta a alguien o que alguien te haya contado para que puedas ayudarle.

Haz un pequeño guión con los pasos que hemos explicado y con las opciones posibles.

Ensáyalo ante el espejo y luego hazlo en la vida real.

Si la situación te altera demasiado, puedes hacer un registro de pensamientos para cambiarlos por otros más asertivos.

A veces es difícil tratar con personas que tienen un comportamiento irracional ¿verdad?. Vamos a darte unas técnicas para que puedas afrontar este tipo de comportamientos.

TÉCNICA PARA AFRONTAR EL COMPORTAMIENTO IRRACIONAL DE LAS PERSONAS

MANEJAR A PERSONAS IRASCIBLES

1-Frenar la tendencia a enfadarte tú también

- 1- Tratar de comprender su punto de vista pidiéndole detalles.
- 2- Mostrarte de acuerdo en lo posible.



Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

- 3- Cuando esté calmado explicar tu punto de vista y si hay algún problema buscarle solución.

MANEJAR ENFADOS SILENCIOSOS

Cuando alguien se enfada pero no quiere hablar, podemos preguntarle empáticamente qué le ocurre, si no responde, respetar su decisión de no hablar.

P.ej. “Veo que no te apetece contarme qué te pasa. Cuando tú quieras y estés preparado, me gustaría hablarlo”



“ENFADO” QUE DESARMA

Cuando el otro se muestra verbalmente agresivo con nosotros, manifestarle que sólo hablaremos con él cuando se calme (o nos calmemos). Hay que mantenerse firme con este discurso, como un disco rayado.

Esto funciona muy bien con los más pequeños!!! Pero lo mejor es que lo pruebes!

TIEMPO FUERA

Se usa cuando el otro o uno mismo, está muy alterado y se quiere aplazar la discusión.

“Ya hablaremos en otro momento cuando estés (esté yo o estemos) más tranquilos” siempre con todo de voz sereno y firme.

Después vete a otro lugar hasta que se te pase el enfado.

Ojo, pues si usamos esta técnica con mucha frecuencia, puede ocurrir que los problemas no se



Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

resuelvan o puedan generarse otros porque la otra persona se siente frustrada si nos alejamos con demasiada frecuencia.

ESQUIVAR MENSAJES HOSTILES CENTRÁNDONOS EN LOS SENTIMIENTOS

Cuando el otro te trata de manera agresivamente, puede ser útil mostrarte empático con sus sentimientos. P.ej. Pareces enfadado ¿puedes decirme si te he molestado en algo?

Así lo que hacemos es cambiar el foco de atención desviándolo del contenido del mensaje del otro y centrándolo en la forma en que lo expresa y en los motivos por los que te trata así. A veces también es útil mencionar las repercusiones que tiene en tus sentimientos.

SI HAS MOLESTADO AL OTRO, PEDIRLE DISCULPAS

Si crees que la persona se ha enfadado porque has actuado voluntaria o involuntariamente de forma molesta o la hemos perjudicado, lo más asertivo es pedirle disculpas y si es oportuno, cambiar nuestro comportamiento.

REDUCE LA IRA DEL OTRO AYUDÁNOLE A DISTRAERSE

Cuando alguien está enfadado, podemos mostrarnos empáticos con él, haciendo preguntas, mostrándonos de acuerdo en lo posible y luego ayudarle a distraerse dirigiendo su atención a un foco que conecte con sus emociones positivas. Por ejemplo: ¿quieres que vayamos a dar una vuelta hasta que te calmes y podamos hablarlo?.



Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis



Haz una lista de situaciones en las que otras personas de tu entorno se comportan de alguna forma irracional y te crea problemas o te altera excesivamente.

Anota qué técnica crees que podrías utilizar para afrontar mejor cada situación.

¿Qué tal está resultado lo que estás viendo en este tema? Ya has visto cómo realizar peticiones de cambio de conducta, técnicas para cambiar el comportamiento irracional de algunas personas y ahora, una parte muy importante que es la de aprender a encajar las críticas.

¿Cómo recibir LAS CRÍTICAS?

No cabe duda que aunque nos esforcemos por hacer las cosas lo mejor posible, en ocasiones nos criticarán, a veces con razón y a veces sin ella.



Un campesino y su hijo adolescente, acompañados de su vieja burra, fueron al campo a recoger leña. Hicieron un haz con ella y la cargaron en el animal. Al verlos pasar, la gente decía: “¡Qué sinvergüenzas!, ese pobre animal viejo lleva el haz de leña y ellos tan descansados”.

Como padre e hijo no querían ser criticados, decidieron liberar la animal de su carga y, después de dudar quién la llevaría, decidieron que sería el hijo. Pero entonces, la gente que lo veía pasar comentaba: “¡Vaya padre más desalmado. Su hijo es casi un niño y le hace llevar la leña, en vez de cargarla en la burra o llevarla él!”.

El padre, avergonzado, decidió coger él mismo el haz de leña. Entonces, los que pasaban y les veían se reían de ellos diciendo: “Fijaos si son tontos que teniendo la burra, carga el padre con el haz de leña”.

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

A veces, **las críticas producen reacciones y emociones negativas** porque tendemos a interpretarlas en forma negativa, considerándolas destructivas, hostiles o incluso humillantes, es decir, las percibimos como un ataque.

También es frecuente que **hieran nuestra autoestima**, cuando la hacemos depender de la aprobación de los demás.

Cuando una crítica se percibe como un ataque, es frecuente que reaccionemos contraatacando y respondiendo como una crítica.

Claves

- Aceptar que tenemos derecho a equivocarnos.
- No desmoronarse, no considerarlo una catástrofe.
- Liberarnos de la necesidad de aprobación.
- Mantener la calma.
- Escuchar el contenido de la crítica.
- Considerar la crítica como un regalo.
- Mostrarnos de acuerdo en lo posible (aunque solo sea con su derecho a tener su propia opinión y a ver las cosas como las ve y sentirse como se siente).

Cuando las críticas son realistas pueden ser una buena ocasión para conocernos mejor.

Las poco realistas nos ofrecen información de cómo nos ven los demás o cómo nos ve el crítico en ese momento.

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

¿Cómo podemos reaccionar ante las críticas? Vamos a tener en cuenta distintas consideraciones sobre si lo que nos dicen es acertado o no y sobre la forma en que nos lo dicen.

1. La crítica es acertada y te lo dicen de forma correcta

- Escucha hasta que termine aunque te cueste.
- Contempla la posibilidad de que tenga razón, expresar que lo tendrás en cuenta. Esto permite relativizar la crítica y centrarse en el contenido.
- Compromiso de cambio, se pueden pedir sugerencias para solucionarlo.
- Agradece lo que te han dicho y cómo te lo han dicho.
- Evita responder con otra crítica.
- Pide detalles para comprender el punto de vista del otro.

¿A qué te refieres? ¿qué te hace pensar que yo....?

2. La crítica es acertada y te lo dicen de forma incorrecta

- Escucha hasta que termine aunque te cueste.
- Contempla la posibilidad de que tenga razón, expresar que lo tendrás en cuenta. Esto permite relativizar la crítica y centrarse en el contenido.
- Compromiso de cambio, se pueden pedir sugerencias para solucionarlo.
- Agradece lo que te han dicho.
- Expresa tu desacuerdo con la forma (como te lo han dicho) y pide cambio “me gustaría que otra vez me lo dijeras sin gritar”.

3. La crítica es no acertada y te lo dicen de forma correcta

- Escucha hasta que termine aunque te cueste.
- Niega asertivamente, razonando el desacuerdo con el contenido y si es necesario expresa como te sientes.
- Agradece la forma.
- Pide cambio, para que se aseguren la próxima vez antes de hacer la crítica.

4. La crítica es no acertada y te lo dicen de forma incorrecta

- Escucha hasta que termine aunque te cueste.
- Niega asertivamente, razonando el desacuerdo con el contenido y si es necesario expresa como te sientes.
- Pide cambio.

Ahora algo que seguro te ayudará mucho y que en ocasiones incluso te divertirá. Son una serie de técnicas para neutralizar las críticas que de constructivas no tienen nada!.

ALGUNAS TÉCNICAS PARA NEUTRALIZAR DIFERENTES TIPOS DE CRÍTICAS.

Cuando en ocasiones las personas se dirigen a nosotros, pueden detectarse **comentarios que podemos interpretar como desagradables o poco certeros**. Es en ese momento cuando observamos que nos desestabilizan o enfadan. Es entonces cuando, aconsejamos **utilizar como “parche” o recurso** inmediato las siguientes **estrategias** que citaremos en función del tipo de crítica recibida.

El siguiente conjunto de pautas para manejar las críticas, va más encaminado a **neutralizar la crítica**, que a obtener información relevante para nosotros. Se pueden

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

utilizar ante críticas con una clara intención destructiva, ante críticas o comentarios recurrentes que resulten molestos, o ante críticas que aunque tenga una intención constructiva se expresen de forma incorrecta. En ocasiones pueden tener un claro matiz manipulativo.

En estos casos **el objetivo a conseguir es parar la crítica, descargarla o neutralizarla. Nunca engancharse a ella**, que sería la forma de darles un poder enorme sobre nosotros.

1. Banco de niebla – Para críticas no constructivas.

El objetivo es aceptar críticas y admitir que el interlocutor tiene el derecho de opinar, mostrando a la vez que sólo uno mismo es quien valora la información.

La forma de expresarlo es **asumiendo que quizá sea verdad lo que dice**, o que probablemente esté en lo cierto, parafraseando al otro.



Es la **técnica idónea para reprimendas recurrentes**. Utilizando esta técnica, nos mostramos fuertes, no vulnerables **ante críticas no constructivas**. Así, el interlocutor no logra su objetivo (ofender, herir, angustiar), y se ve obligado a parar.

Mediante esta técnica, somos capaces de recibir críticas sin sentirnos violentos.

Tampoco necesitaremos adoptar actitudes ansiosas o defensivas y, por supuesto, no tendremos que ceder ante las críticas de los demás.

Las frases más adecuadas para la utilización de esta técnica son:

“Es posible que tengas razón”, “Seguramente..., es verdad..., no dudo que..., comprendo...”.

P.ej. Ante la crítica: No me gusta nada tu forma de vestir. Además fijate en esos pelos que llevas. ¿Tú crees que alguien te va a respetar con ese aspecto tan horrible?. Y

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

encima, te pones esos pantalones tan viejos. Yo no sé cómo no se te han roto en pedazos. La gente va a pensar que vives en la calle. ¡Qué poca formalidad!

Hay tres formas de utilizar como respuesta el BANCO DE NIEBLA:

-CONVENIR CON LA VERDAD: *Es verdad, estos pantalones son viejos, me los pongo mucho porque me encantan*

-CONVENIR EN LA POSIBILIDAD DE QUE SEA VERDAD: *Puede que tengas razón...; No me extraña que pienses así.*

-CONVENIR EN QUE LA CRÍTICA ES LÓGICA. *Lo que me dices es completamente lógico, no es la primera vez que oigo la importancia que tiene la apariencia física. Si en algún momento pienso lo mismo cambiaré.*

2. La interrogación negativa: Para críticas injustas.

Consiste en **hacer preguntas a nuestro crítico insistentemente acerca de nuestro comportamiento**, sin realizar juicios de valor.

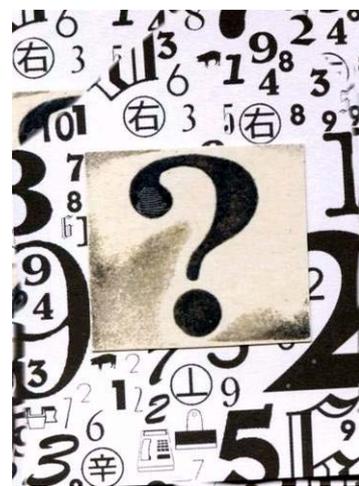
Pedimos que nos digan más cosas acerca de nosotros mismos que puedan ser negativas y al mismo tiempo nos comportamos como si las críticas no nos sentaran mal, no nos ofenden, sino que intentamos comprobar hasta qué punto pueden tener razón.

En este sentido, pedimos activamente más información sobre nuestro comportamiento o aclaraciones sobre críticas acerca de nosotros mismos, todo ello de forma serena.

Esta técnica nos ayuda a que las críticas que proceden de aquellas personas a las que apreciamos no nos hagan tanto daño sino que **nos permite escuchar lo que nos dicen.**

Es de vital importancia **que no se den muestras de carga emocional.**

Las frases más frecuentes que se pueden usar con esta técnica son:



Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

- “¿Qué hay de malo en que....?”
- “¿Qué inconveniente le encuentras a?”
- “¿Quieres explicármelo mejor....?”
- “¿Qué quieres decir exactamente? (...)”
- “¿Qué es lo que no te gusta... o ...?”
- “¿Qué es lo que te ha molestado? (...)”
- “¿Qué es lo que crees que he hecho mal? (...)”
- “¿Qué es lo que no te ha gustado? (...)”
- “¿Hay algo más que no te guste?”
- “¿Y qué más?...”
- “Seguro que puedes buscar algo más que no te guste”
- “Ahora vamos a hacer una lista con las cosas que no te gustan o que puedo haber hecho mal (...)”

3. La aserción negativa – Para críticas acertadas pero que buscan hacernos sentir mal.

Esta técnica se suele utilizar para **admitir que nos hemos equivocado y consideramos que la otra persona tiene razón.**

Es útil cuando la persona que nos hace la crítica **busca culpabilizarnos y hacer que nos sintamos mal.** Consiste en **admitir el error y cambiar las verbalizaciones negativas en positivas.** Nos ayuda a ser comprensivos con nuestros propios errores, sin necesidad de ponernos a la defensiva.

Admitiendo el error, dejamos al otro sin armas para seguir criticando (sé que he cometido un error, lo admito. Como no puedo borrar el pasado, lo único que puedo

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

hacer es rectificar para que no pase más veces, y en su caso, pedir disculpas). Evita que el emisor se regocije ante los errores que podemos cometer.

P.ej. Ante la crítica: Llevamos un buen rato esperándote. Eres un aguafiestas. Ahora no llegamos al partido. Si lo llego a saber no cuento contigo para esto. Como puedes ser tan XXXX para hacernos esto. No tienes vergüenza.

Respuesta: Es tarde, vamos a coger un taxi.

4. El recorte

Consiste en **responder con un sí o con un no, pero sin dar más información**. Evita que personas con un estilo indirecto y manipulativo de comunicación, nos manden mensajes camuflados:

P.ej. Ante la crítica: Te has olvidado otra vez de lo mismo (ya te he vuelto a pillar en un renuncio). Respuesta: Sí.

P.ej. Al final no te pasaste por mi casa (¡qué pasó que no te pasaste por mi casa?). Respuesta: No.

5. Ignorar selectivamente

Consiste en **no tener en cuenta la información ofensiva o hiriente y prestar atención sólo a aquello que nos interesa de la crítica que nos realizan**, con la finalidad de resolver las situaciones de conflicto y lograr nuestros objetivos.

Esta es una manera inteligente de mostrarnos emocionalmente independientes de la crítica de los demás.

P.ej. Ante la crítica: Eres muy mala persona. Ni siquiera me has llamado para decirme que ibas a llegar más tarde, con el frío que hace, siempre haciendo lo mismo.

Respuesta: Sí es cierto, debería haberte llamado para decirte que llegaría más tarde, pero dentro del metro me es imposible. Dependo siempre de los medios de transporte, y si ellos llegan tarde, yo también.

6. Separar los temas

Se trata de distinguir en el transcurso de una interacción, más de un tema o mensaje que se ofrecen unidos, para señalarlos por separado y poder ser tratados de manera distinta evitando sentirse confundidos, ansiosos y/o culpables.

Al separar los distintos temas, existe la posibilidad de discriminar lo que la otra persona nos está pidiendo o las implicaciones que está realizando, es posible formular una respuesta apropiada, sin necesidad de dejar las cosas sin resolver.

P.ej. Ante la crítica: Eres un mal amigo porque te estoy pidiendo que me prestes el coche un día y no lo haces porque no te da la gana.

Respuesta: Que no te preste el coche no significa que no sea tu amigo, simplemente que no me agrada dejar mi coche. A ti seguiré tratándote como un amigo.

Otro punto importante dentro de las habilidades sociales es el saber comunicarnos con los demás. A veces tenemos problemas para iniciar conversaciones, para mantenerlas más allá del tiempo que hace hoy o para finalizarlas cuando tenemos prisa y no hay forma de que nuestro interlocutor deje de hablar!. Estas técnicas te ayudarán, si ya eres un experto en este tipo de habilidades, puedes ayudar a otras personas que tengan problemas para entablar conversación con otras personas.

HABILIDADES CONVERSACIONALES

El lenguaje es un "ÁREA DE HABILIDAD" que no todas las personas dominan en TODAS las situaciones, tal vez sea necesario enfatizar algunos aspectos relativos al lenguaje.

En momentos determinados se pueden presentar:

-Dificultades de denominación (dar en el



Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

momento preciso con la palabra precisa), por lo que se requerirá formación en actividades de enriquecimiento léxico (aprendizaje de vocabulario, sinónimos, definiciones,...).

-Algunos problemas en la construcción gramatical de las frases, y necesitarán un entrenamiento más localizado en el aprendizaje y uso de reglas morfológicas y sintácticas.

-Será necesario insistir en los aspectos receptivos del lenguaje (comprensión).

-Formación en los aspectos pragmáticos del lenguaje (uso del lenguaje como medio de comunicación): "qué decir", "cómo decirlo" y "cuándo decirlo".

-Ser entrenados en habilidades como parar de hablar, escuchar, respetar turnos conversacionales, evitar perseverar en un mismo tema, hacer preguntas relevantes, mantener la mirada con el interlocutor, etc.

Los objetivos en este aspecto incluyen mejorar las habilidades del emisor al Iniciar, Mantener y Finalizar una conversación.

Recomendaciones para el inicio:

-Ser positivo

-Ser directo

-Empatizar

-Anticipar una reacción positiva

-Utilizar frases iniciales cortas

-Hacer preguntas abiertas

-Utilizar la información que obtenemos durante la conversación

-Sonreír

Formas de INICIAR la conversación:

- Hacer una pregunta o comentario sobre la situación o la actividad en la que se está implicado.
- Hacer una observación o pregunta sobre lo que está haciendo otra persona.
- Pedir ayuda, consejo o información a otra persona.
- Ofrecer algo a alguien.
- Saludar y presentarse.
- Preguntar si puede unirse a otra persona o pedir a otra persona que se una a él/ella.
- Compartir experiencias, sentimientos u opiniones personales.
- Hacer un cumplido.

Formas de MANTENER la conversación:

ESCUCHA ACTIVA: supone **captar las claves** que los demás ofrecen acerca de sí mismos y que no han sido requeridas (información gratuita).

LIBRE INFORMACIÓN: información que se da, **sin que haya sido preguntada. Sirve para ser rescatada.**

PARAFRASEAR: Consiste en repetir **lo que ha dicho el interlocutor** pero cambiando de alguna forma, o bien empezar a decir lo que ha referido previamente para que lo termine de nuevo, para que lo repita sin pedirle que lo haga.

Parafraseamos principalmente con el objeto de:

- Seguir el hilo del conversación, si habiéndonos despistado, no consideramos conveniente preguntar a nuestro interlocutor qué ha dicho.
- “Al hilo”: por cierto, ahora que lo dices ...
- Enfatizar alguna información que se nos da.

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

-Retomar el tema anterior.

RETOMAR EL TEMA ANTERIOR: Cuando la conversación decae, se nota algún silencio o, se ha manifestado interés por parte del otro o de uno mismo en el tema anterior, puede ser conveniente retomarlo. Para ello suele emplearse una serie de frases estandarizadas del tipo: **'a propósito de lo que hablamos antes', 'volviendo al tema de'**.

CAMBIO DE TEMA: Cuando se observa que un tema se va agotando y no ofrece ningún interés es preferible, antes que seguir con él, **cambiar de tema evitando así momentos de silencio tensos.**

AUTORREVELACIÓN: Consiste en **contar cosas personales de uno mismo.** Cuando se mantiene una conversación sobre un tema más o menos concreto, el interlocutor puede ir intercalando alguna información con relación a sí mismo, la cual no constituye el objetivo central de la conversación.

REFORZAR AL OTRO: Supone **hacerle saber que estamos escuchándole** y que nos interesa lo que nos dice. Con ello conseguimos una actitud positiva hacia nosotros.

-De forma no verbal consiste en asentir con la cabeza, variar la expresión facial, emitir sonido como 'hmmm'.

-De forma verbal incluirá no sólo algún breve comentario sobre lo que dice el interlocutor, sino comentar cosas positivas de él o de algunas opiniones suyas.

TOMAR Y CEDER LA PALABRA: Para no monopolizar la conversación, conviene ceder la palabra para mantener el diálogo. Una forma de hacerlo será formular una pregunta acerca de su opinión, de situaciones suyas, etc.

Para tomar la palabra se pueden aprovechar ciertas pausas que se den en el diálogo.

Incluso se puede interrumpir al interlocutor, si se hace con gestos y actitud corporal apropiados.

Formas de FINALIZAR la conversación:

-RESUMIR el contenido de la información o hacer un comentario general.

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

- GENERAR ALTERNATIVAS: aplazar la conversación si no ha acabado.
- Utilizar FRASES DE DESPEDIDA.
- Utilizar PREGUNTAS CERRADAS.
- Indicar RECIPROCIDAD: 'ha sido una conversación muy agradable'.
- Indicar CONTINUIDAD (generando alternativas): 'le llamaré por teléfono'.

Decir que no es uno de los derechos asertivos de toda persona. Puede que te cueste decir no, con este apartado queremos ayudarte con alguna técnica, pero sobre todo queremos que te quede muy claro que ¡¡¡TIENES DERECHO A DECIR NO!!!

DECIR NO: RECHAZAR PETICIONES

Tenemos derecho a DECIR NO ante peticiones poco razonables o ante peticiones razonables que no queremos complacer.

“El que no me apetezca acceder a una petición es suficiente razón para decir NO”

DECIR NO:

- No significa ser egoísta ni mala persona.
- No significa que siempre se vaya a decir no.
- Enseña a los demás que también tenemos nuestros propios quehaceres y que no estamos disponibles 24 horas al día.
- Enseña a los demás que antes de dar por hecho que vamos a decir que SÍ, nos deben consultar.
- Pone límites a los demás, y se logra que se valore de verdad aquellos momentos en que accedemos a peticiones.



Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

-Fomenta que los demás se hagan cargo de su propia vida, en lugar de hacerles pensar que nosotros les solucionamos sus problemas. No confundir ayuda con apoyo.

CÓMO DECIR NO:

Respecto a la actitud:

-Siendo **responsable**: Asumir los riesgos de mi decisión desde una reflexión atenta de la petición.

-De **forma sencilla**: Manifestar el rechazo desde la sencillez, sintiéndose cómodo.

Respecto al comportamiento:

-Lenguaje no verbal: Mantener contacto visual, la sonrisa y una postura relajada.

Gesticular con las manos sin ademanes de dedos índices o posturas intimidatorios.

Tono de voz lo más neutro posible y rostro relajado.

-Lenguaje verbal: Claro, conciso, preciso y directo para que la persona conozca la negativa que le queremos realizar.

Evitar la excusa: Se aconseja NO justificarse. Se pueden dar razones, pero no excusas.

Es posible que la otra persona se sienta rechazada ó herida; por tanto, tras el rechazo se aconseja expresar una razón: Rechazo + razón.

Cuantas más veces ejercemos nuestro derecho a DECIR NO, encontramos mejora en nuestra autoestima. Esto será fundamental y aumentará la probabilidad de que en otras ocasiones se ejecute este derecho asertivo. Este paso es fundamental para ir consiguiendo la adquisición de las habilidades sociales, puesto que el entrenamiento es la mejor estrategia.

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

Pasos para decir NO:

1. EMPATIZAR: entender la petición, conocer su objetivo, su necesidad.
2. DECIR CLARO MI OBJETIVO: evitar excusas y justificaciones.
3. OFRECER ALTERNATIVAS.

Ya sabes cómo decir NO, ahora también queremos que veas cómo hacer peticiones, que es otro de tus derechos asertivos.

HACER PETICIONES

En ocasiones comenzamos a pedir realizando una disculpa, olvidando que el hecho de Pedir es un derecho asertivo.

Es recomendable **evitar expresiones que comiencen o incluyan una disculpa** por el hecho de solicitar algo de alguien.

¿QUÉ PEDIR?

Dentro del contexto de Habilidades Sociales, se considera una **forma inadecuada el hecho de realizar peticiones de forma indiscriminada**. Es una conducta molesta que demuestra poco interés por los derechos de los demás. Es imprescindible que la persona sea capaz de pedir sin violar los derechos de los demás. Se puede pedir lo que se desee, sin olvidar que la otra persona tiene también el derecho a Decir No.



CREACIÓN DE EXPECTATIVAS:

En muchas ocasiones generamos **expectativas negativas antes de actuar**, de manera que no damos oportunidad a que ninguna puerta se abra, sino que “cerramos puertas” antes de llamar.

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

-Pensamiento negativo inicial: Pensar que se va a rechazar nuestra petición.

P.ej. “Ni lo voy a pedir, pedir a esta persona algo es gastar saliva porque ni me va a escuchar”.

Este tipo de pensamientos conduce a la parálisis. No se camina hacia la meta, por tanto, es menos probable que se consiga el objetivo.

-Generar pensamientos positivos: Pensar que podemos intentar que accedan a nuestra petición, formulando un pensamiento positivo que intente evitar el rechazo. Esta predisposición es independiente de conseguir aquello que deseamos. Se encamina hacia un fin, una meta, pero lo más importante es generar este tipo de pensamientos y hábitos, aunque en algunas ocasiones no consigamos lo que pedimos. Ejemplo: “Bueno, lo voy a intentar”

CÓMO HACER PETICIONES

-Actitud: Anterior al plan de acción se elegirá una actitud, que es esa manera de estar dispuesto a comportarse u obrar.

-Positiva: Felicitarse por haber hecho una petición, independientemente de los resultados. Ejemplo: “No hay fracasos, sólo resultados”.

-Sencillez: Externalizar un comportamiento sin exigencias, ni amenazas, ni chantajes. Una petición que sea exigencia, viola los derechos del otro.

-Responsable: Asumir riesgos y conocer que el receptor también tiene derecho a DECIR NO ante la petición.

-Elegir el momento adecuado: Concedernos la posibilidad de pedir cuando tengamos la seguridad de poder ser escuchados eligiendo el momento menos inadecuado.

Respecto al comportamiento:

-Lenguaje no verbal: Mantener el contacto visual relajado, la sonrisa y una postura relajada. Gesticular con las manos sin ademanes de dedos índices o posturas intimidatorias. Tono de voz lo más neutro posible y rostro relajado.

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

-Lenguaje verbal: Claro, conciso, preciso y directo para que la persona conozca la petición que se quiere formular.

PROCEDIMIENTO

Tras realizar la petición podremos seguir este patrón de pasos, según el encuadre del momento:

-Aguantar el silencio que se produzca, conservando las actitudes mantenidas hasta ese momento (puede aumentar el nerviosismo, pero se recomienda una mirada relajada).

-Esperar para recibir su respuesta. Puede que la persona no entienda qué pedimos o no sepa decidir si nos satisface, dando respuestas confusas o divagando.

Entonces es necesario pedir una aclaración, pudiendo realizar antes una clarificación o reformulando nuestra petición.

-Realizar la retroalimentación comunicativa: Evitar que se produzcan situaciones posteriores de conflicto por un malentendido en ese momento.

En caso de respuesta negativa:

-Es inadecuado hacer nuevas peticiones (se interpreta como una muestra de escaso interés por los derechos de los demás).

-Es adecuado, en cambio, realizar una única vez la petición con la finalidad de que la otra persona reconsidere su posición.

-Evitar siempre: Tomárselo como algo personal, Apelar al sentido común de la otra persona, al ruego, al insulto, a la amenaza, o a expresiones que impliquen manipulación.

En caso de respuesta afirmativa:

Agradecer su aceptación. Es recomendable mostrar nuestro agrado, exteriorizar nuestra alegría y expresar nuestro agradecimiento.

Curso básico de Inteligencia Emocional: aprende a ser más feliz a pesar de las crisis

RECUERDA: Cuantas más veces se ejerza el derecho a PEDIR, más veces se pedirá. EL aumento de la frecuencia en realizar peticiones (independientemente de conseguir o no la meta), será fundamental para ir consiguiendo la adquisición de las habilidades sociales, puesto que el entrenamiento es la mejor estrategia.



Escribe las 5 características más importantes de lo que sería para ti, mejorar en el plano de las relaciones.

REFLEXIÓN:

Las habilidades sociales son unos hábitos que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos y que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.

Este módulo ha sido una vía para que puedas aumentar tu capacidad de relacionarte con los demás para conseguir un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas tanto a corto plazo como a largo plazo.

Ahora por favor, rellena la ficha de reflexión referente a este tema y envíanosla por mail.

¡No olvides hacer el caso práctico!



BIBLIOGRAFÍA

CABALLO, V.E. “Teoría, Evaluación y entrenamiento en Habilidades Sociales”.

CABALLO, V.E. “Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales”.

CASTANYER, O. “La asertividad, expresión sana de la autoestima”.

GIL RODRÍGUEZ, F. Y GARCÍA SAIZ, M. “Entrenamiento en Habilidades

ROCA ELIA. “Cómo mejorar tus habilidades sociales”.

SMITH, MANUEL J. (2003) “Cuando digo no, me siento culpable”.