

# HABILIDADES SOCIALES BÁSICAS

## (Padres/Madres- Adolescentes)

La adquisición y uso fluido de las habilidades de comunicación interpersonal requiere, en primer lugar, el ejercicio del **autocontrol** en las situaciones de estrés. No hay “recetas mágicas” para adquirir ese control, pero la práctica continuada de algunos pasos puede ayudar a los progenitores a ser más conscientes de aquello que les molesta y tomar cierta distancia emocional antes de responder al/a hijo/a adolescente. Estos pasos pueden ser:

1. Reconoce tus emociones: haz un esfuerzo voluntario para darte cuenta de lo que sientes, de la irritación, de la ansiedad, etc.
2. Dialoga contigo mismo: piensa en cosas que “enfrien” el problema (“no merece la pena”, “no me pienso enfadar”, “lo que me importa es muy objetivo”, etc.).
3. Piensa en tus músculos y en tu respiración: respira hondo (no excesivamente) y trata de imaginar sensaciones de peso y calor en los músculos, ya que ayuda rápidamente a bajar la tensión. Si se practica esto habitualmente puede llegar a ser una “válvula” automática de relajación.

Pero muy a menudo tendemos a “reaccionar” en lugar de decidir frente a las situaciones de tensión con nuestros/as hijos/as. Podemos aprender a controlar estas “reacciones”, nuevamente mediante consciencia y práctica continuada; por ejemplo, todo enfado –por muy rápido que ocurra– tiene dos momentos. En general, primero hay una rápida evaluación (“¿Tiene razón el otro?”, “¿qué hago?”, “¿merece la pena?”, “¿es necesario enfadarse?”, “¡me está faltando!”; “¡ahora vas a ver!” y otros pensamientos similares) y después una decisión, bien para mantener la calma o bien para “contraatacar”, mostrando mayor o menor grado de agresividad; si la decisión es de agresividad, se pone en tensión inmediatamente todo el cuerpo.

El/a padre-madre puede actuar sobre cualquiera de los dos elementos o sobre los dos a la vez. Por ejemplo, puede **evaluar** la situación con un autodiálogo del tipo: “no tiene razón, pero no merece la pena enfadarse” y puede **decidir** que: “voy a aguantar el *chaparrón* y luego le explico el asunto”.

En cualquier caso, los/as padres-madres pueden **expresar su malestar con asertividad**, es decir, autoafirmando la opinión propia, pero respetando y no valorando negativamente la opinión del/a hijo/a. Por ejemplo, cuando vea que puede ser el momento de hablar, señale al/a hijo/a los aspectos que le disgustan de su forma de hablar: “... cuando dices que no somos capaces de entenderte, no sé qué pensar...y me siento incómodo... porque hemos hecho todo lo posible por entenderte. Otra cosa es que no te guste lo que tu madre y yo hemos decidido, pero... así lo hemos decidido y nos parece lo mejor para ti. Queremos educarte con arreglo a una normas justas, correctas... aunque no te guste lo que te mandamos”, “...lo que dices de que las normas de casa son inútiles me sienta mal, porque las ponemos para convivir todos mejor..., lo hacemos convencidos de que tenemos que hacerlo...”, “...si dices que esta casa es un desastre... francamente me duele... porque venimos procurando que sea agradable para vivir desde hace años...”.

La expresión de malestar, en cualquier caso, ha de hacerse con **calma y serenidad**, ya que de otro modo la agresividad del tono o la **comunicación no verbal** tensa, delatarían un estado de ánimo alterado que modificaría el sentido y la comprensión del mensaje.

La **asertividad**, para ser tal, requiere dos **elementos imprescindibles**:

- **Describir** la situación **sin valoraciones**, explicando lo que ocurre y evitando calificar la conducta del otro. Por ejemplo:
  - “Cuando me comentas que me vas a recoger tu cuarto el miércoles y llega el jueves y no lo has hecho...” (adecuado).
  - “No sé qué demonios pasa, pero estamos a jueves y tú ... con el cuarto sin arreglar ... pasando de todo. ¿Es que no te da la gana de hacerlo o qué” (inadecuado).
  - “Tenías que haber hecho tu cuarto ayer”. (inadecuado)
  - “Has dicho que harías el cuarto el miércoles...” (adecuado)
- **Usar mensajes “yo”**, es decir, hablar desde uno mismo, sin imputar o acusar al otro de nada. Por ejemplo:
  - “... yo, de verdad, no sé qué pensar y **me siento incómodo** (mensaje “yo”), por tener que recordártelo ...” (adecuado).
  - “... **tu deberías** (mensaje “tu”) darte cuenta y recapacitar que no se pueden hacer las cosas así ...” (inadecuado).
  - “... estamos a jueves, no lo has hecho y a mi... me molesta que no hayas cumplido tu obligación...” (adecuado).

**Describir la situación y usar mensajes “yo”, todo ello con autocontrol, son los factores básicos para ser asertivo..** Esta actitud permite expresar lo que uno desea generando muy poco o ningún rechazo por parte del interlocutor y supone un acto de respeto por la otra persona que tenderá a generar respeto recíproco de la otra persona hacia ti. Por ejemplo:

- “Mira, Juan, hijo... ahora que hemos arreglado el problema... quiero que sepas que no me gustó (mensaje “yo” emocional) cómo viniste dando voces delante del vecino (describe la situación). Me sentí bastante mal (expresa sentimientos con mensaje “yo”). Por favor, otra vez, pregúntame antes de acusarme o de gritar delante de alguien” (pide un cambio de forma asertiva).
- “Marta, hija... verás, tu padre y yo hemos decidido que vengas a las 12 de la noche y no a las 2 de la madrugada en las fiestas del pueblo (transmiten una decisión de forma descriptiva, sin valoraciones); ya sé que no te gusta que te obliguemos a venir a esa hora (empatía), pero nos parece lo más conveniente (mensaje “nosotros”); por favor, no me pidas venir más tarde (expresa deseo), porque me voy a sentir violenta (expresa emoción) y te lo voy a tener que negar (transmite decisión con firmeza); hazme caso y no me obligues a castigarte por venir tarde, porque te quedarías el próximo fin de semana en casa, sin salir; por favor. (adelanta efectos negativos de no colaborar –el castigo- y pide con énfasis y asertividad que cumpla lo mandado),(refuerza la petición mirándola a la cara e interrumpiendo la actividad que realizaba).

La asertividad es, en definitiva, una actitud auténtica de respeto por los demás. No hay verdadera asertividad sin esa consideración sentida por los demás; pero también es cierto que la persona asertiva sabe resolver un enfado diciendo en el momento oportuno su opinión, comenzando por **describir la situación sin valoraciones** (“Cuando me pides volver a las 10 h. y tu madre y yo ya te habíamos dicho que volvieras a las 9 h. ...”), para después **expresar el malestar propio con un mensaje “yo”** (“... yo, la verdad, me dejas desconcertado...y me siento mal que vuelvas a cuestionar...”, “me pone nervioso ...”, “me disgusta...”, “no sé... no sé que pensar, hijo...”) y, a continuación, **pedir un cambio de forma asertiva** (“Por favor, vuelve a la hora que ya te dijimos”, “Escucha, vuelve a la hora que te hemos dicho...”). Si nos parece adecuado, podemos también **anticipar ventajas** o beneficios de la conducta o del cambio que pedimos (“... así mañana podemos levantarnos pronto y salir al pueblo...”, “mañana tenemos mucho que hacer y tu tienes que estudiar...”) o **adelantar inconvenientes** de no cumplir lo mandado (“si vienes tarde, tu padre y yo tenemos que castigarte sin salir el domingo”, “Hijo, por favor, no nos obligues a dejarte sin paga...”).

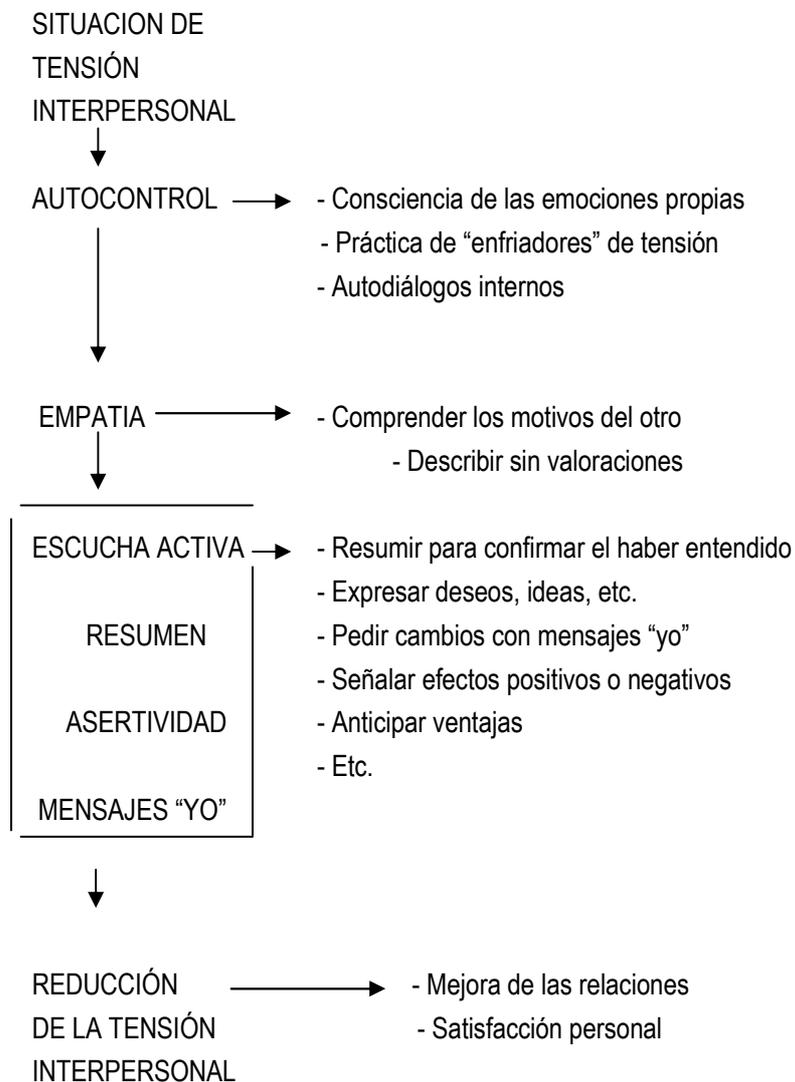
*“Una clave esencial de las habilidades sociales es que son **pautas**, es decir, ni son teorías genéricas que no explican el “cómo” (“!sea entusiasta!”, “!detecte las necesidades de su hijo!”, etc.), ni son “recetas” de comportamiento tan concretas que quedan en meras instrucciones de conducta (“nunca diga “pero””, “cruzar los brazos es signo de desinterés”, etc.). El comportamiento humano es una cuestión compleja, envuelta en situaciones que no pueden predecirse por completo. Las pautas ayudan a comprender estos procesos comunicativos y abordarlos desde referencias seguras; ofrecen un patrón de comportamiento adaptable al estilo de ser y a la espontaneidad de cada persona y suponen una fuente de satisfacción personal y expresiva. Las pautas, en definitiva, tienen un fundamento teórico comprensible y al mismo tiempo proponen cómo comportarse sin caer en la “receta mágica” que hoy en día ya no existe o no resulta natural.”*

Otros elementos básicos que complementan la asertividad y el autocontrol son la **escucha activa**, el **resumen** y la **empatía**. En conjunto, son habilidades orientadas a reducir la tensión u hostilidad, entender bien lo que nos dice nuestro interlocutor y comprender sus motivos y su situación emocional.

La **escucha activa** es una actitud de consciencia y disponibilidad hacia lo que nuestro interlocutor quiere comunicarnos, sin prisa por contestar, dejándole hablar y mostrando atención e interés por lo que dice. La escucha activa implica también que evitamos los juicios inmediatos, las contra argumentaciones y el dar soluciones prematuras. Antes de valorar nada, tras la escucha activa parafraseamos o **resumimos** lo que nuestro interlocutor ha dicho, confirmando que hemos entendido bien (“entiendo...”, “¿quieres decir que...?”, “¿o sea que lo que pasó fue que...?”); el resumen ayuda a que la otra persona se sienta, por lo menos, aceptada en sus opiniones, reduce la hostilidad, tiende a ser recíproco y prepara el terreno para intervenir nosotros. Si la información que el otro nos da es muy breve y no procede resumirla, un **silencio serio y atento** antes de contestar favorece –de forma similar al resumen- un efecto de interés y escucha.

La **empatía**, por su parte, es la habilidad de ponerse en el lugar de la otra persona, especialmente en lo relacionado con su estado emocional; es la escucha y observación de los sentimientos (“comprendo que el tema te haya afectado mucho”, “entiendo que te haya alterado ...”, “realmente es duro lo que te ha ocurrido...”, “comprendo que te gustaría verlo ya hecho ...”, “ya sé que no te gusta lo que hemos decidido tu madre y yo, pero...” etc.). Al igual que otras habilidades, la empatía hace que el interlocutor se sienta más comprendido en el tema y aceptado como persona, reduce la hostilidad y facilita la búsqueda de soluciones o acuerdos. Empatizar, no obstante, no quiere decir que estemos de acuerdo con el otro.

En conjunto, las habilidades básicas pueden expresarse en el siguiente proceso:



Las habilidades de comunicación son aplicables en cualquier situación interpersonal, pero resultan particularmente útiles y **diferenciadoras** en las situaciones de conflicto o tensión fuerte. Veamos un **ejemplo**:

*“Pero bueno, tú qué te has creído, hombre, ¿eres tonto o qué?, ¿qué es lo que quieres, que te castigue todo el mes o qué?, ¡haz el puñetero favor de hacer lo que te he dicho y venir en el último autobus de las diez y media!; ¡mira que te cuelgo en la lámpara ¿eh?. ¡Hombre, por favor, el crío, qué se ha creído... y no le pidas a tu madre venir más tarde porque ya le he dicho que no te deje! . A ver si nos vas a tomar el pelo, hombre! ...”*

¿Qué le parece?, ¿qué haría?, ¿qué diría en una situación así, en lugar de lo dicho por este padre?

Una reacción **agresiva**, como la del ejemplo, es muy probable que nos haga perder progresivamente la confianza del/a hijo/a. Por el contrario, una reacción de **inhibición** tampoco sería una buena respuesta ya que el/a hijo/a pensaría que él tiene razón o que desobedecer las obligaciones de casa es “gratis”, con lo cual lo seguiría haciendo en el futuro.

La asertividad y las habilidades de comunicación permiten expresar, bajo cualquier circunstancia, las propias opiniones u obligaciones que entendamos necesarias para los/as hijos/as de manera directa y no agresiva. ¿Cómo hacerlo en el presente ejemplo?.

En primer lugar, hemos de tener autocontrol, tanto de nuestras reacciones físicas como de nuestro pensamiento. Por ejemplo, respirar hondo varias veces mientras mentalmente nos decimos a nosotros mismos cosas como “paso de enfadarme, no merece la pena, voy a tratar de concretar con qué no está de acuerdo, hay que aguantar el tipo con calma, no me lo voy a tomar como algo personal porque el chaval es así en esta edad...” etc.

Después, preguntaremos con calma y serenidad qué es realmente lo que le molesta o con qué no está de acuerdo, tratando de obtener información e ignorando las descalificaciones. Con frases breves y lenguaje concreto, expresaremos claramente nuestra propia opinión sobre las réplicas y argumentos que él/ella ha señalado.

Si el/a hijo/a se calmara y fuera el momento de hablar sobre su comportamiento agresivo, pediríamos un cambio para la próxima vez y expresaríamos nuestro sentimiento con un mensaje “yo” (*“cuando has dicho que éramos unos tiranos y no teníamos ni idea de cómo tratarte (descripción) yo, francamente, me he sentido muy molesto (expresión de emociones con mensajes “yo”) porque lo que te decimos no lo hacemos para fastidiarte, sino porque a tu padre y a mi nos parece lo mejor, lo más adecuado para ti ...”, “...yo te... quiero pedir que..., en otra ocasión, me pidas información o preguntas lo que quieras, antes de hablar de ese modo”*) (petición de cambio con mensaje “yo”).

En todo proceso de disciplina, es importante no generalizar, ni referirse a otras ocasiones del pasado, ni comparar con otros, ya que sólo transmite frustración, sensación de repetición, de no superar las situaciones, etc. (Evitar expresiones como *“siempre haces lo mismo...”, “cada vez que... haces...”, “ya estás igual que hace un mes...”, “nunca entiendes que...”, “la otra vez también hiciste...”,* etc. Simplemente, referirse a la situación actual en exclusiva.)

Si comprobamos que nuestros esfuerzos por ser asertivos, después de todo, fallan, habrá llegado el momento de sugerirle al/a chico/a que aplacemos la conversación hasta otro momento más oportuno, pero sin ceder en nuestros planteamientos.

Cabe señalar una salvedad sobre la firmeza de las decisiones de los/as padres-madres, y es en el caso de que decidan considerar la **negociación** como un medio de establecer acuerdos con los/as hijos/as. Es difícil dar una pauta sobre si negociar o no las normas con los/as hijos/as; depende de la relación establecida a lo largo del tiempo, de la confianza, de la edad, de nuestro estilo... tampoco hace falta negociar todo, ni sería bueno que se acostumbre a “saltarse” las normas negociándolas y menos aún que quiera “negociar” cómo no cumplir los castigos. Pero puede ser positivo dejar una puerta abierta al establecimiento de acuerdos razonables sobre las actividades a realizar y los límites de las cosas (salidas, paga, “premio” por ciertos esfuerzos, etc.) siempre que nos parezca proporcionado, estimulante para que el/a hijo/a se responsabilice, justo comparativamente con sus hermanos/as, cumpla los primeros acuerdos sencillos, etc.

**EJERCICIO 1**

Nuestro hijo de 13 años entra en casa gritando y diciendo que está “harto” de que le tomemos por un “crío”, que todos sus amigos van a ir a Portugalete (hoy es viernes) porque es el cumpleaños de uno del grupo y que el castigo que le pusimos el fin de semana pasado (no salir este fin de semana) por venir algo bebido y dos horas más tarde de lo que le mandamos no le parece justo, que es “asqueroso”, una “cabronada” y una “cerdada”. Que en cuanto pueda, no le vamos a ver “ni el pelo” y que si pudiera se iría “por ahí”.

Elabora una respuesta que contenga todas las habilidades básicas:

- 1. Autocontrol (autodiálogos, consciencia, etc.)

---

---

---

---

- 2. Escucha activa, empatía y resumen

---

---

---

---

- 3. Describir sin valoraciones, señalar efectos positivos o negativos

---

---

---

---

- 4. Pedir un cambio con un mensaje “yo”

---

---

---

---

- 5. Anticipar ventaja

---

---

---

---

- 6. (Otros elementos)

---

---

---

---

7. Otros ejemplos (según situaciones)

<b>TÉCNICA</b>	<b>UTILIDAD Y PROCEDIMIENTO</b>	<b>EJEMPLO</b>
<b>Disco rayado</b>	Persistir en solicitar algo o negarse a algo: escucha activa, empatía y persistencia en nuestro objetivo.	“Entiendo que te gustaría ... pero no es posible ahora”. “Sé que no es fácil ... pero me gustaría pedirte ...”
<b>Sandwich</b>	Reducir el impacto negativo de una crítica: presentar la crítica entre dos comentarios positivos.	“Este trabajo de los Romanos está muy bien ... te he puesto algunas notas al margen por si quieres mirarlas ... pero por lo demás, yo creo que vale como definitivo.
<b>Banco de niebla</b>	No entrar en afirmar o negar algo, para centrarnos en nuestro objetivo: “Es posible que ... pero quería señalar ...”, “Tal vez no sepa mucho ... aunque yo veo el tema...”, “Quizás tengas razón... pero la decisión está tomada”	“Es posible que no sea urgente, pero quería pedirte que lo analizáramos de todos modos”. “No sé si será cierto eso, pero hemos de continuar ...”
<b>Aceptar sin disculparse</b>	Evitar que otra persona nos hiera recordándonos un fracaso nuestro: aceptar el error sin dar explicaciones y con tono y gestos serios.	-“¿No seleccionaron tu propuesta, verdad? (burlonamente). -Cierto, no la seleccionaron (mirada seria y directa).
<b>Reflejar en espejo</b>	No aceptar una información o mensaje impositivo, categórico o general: dejar claro que el mensaje sólo refleja la opinión del otro.	“Bueno, <b>tu</b> crees que no merece la pena, a mi me parece que se puede ...” “A <b>ti</b> te parece que no tiene repercusiones; yo creo que ...”
<b>Alternativa Razonable</b>	Valorar posibilidades nuevas, bien intermedias o bien diferentes: buscar acuerdos o ideas, evitando posiciones personales rígidas.	“Tu prefieres a la 8 h. y yo a las 10 h. ¿qué te parece a las 9 h.?” “Si estoy en la reunión no estoy en casa, ¿qué te parece una canguro que recoja a las niñas?”
<b>Ignorar el mensaje</b>	Evitar escaladas de tensión, centrarnos en nuestro objetivo: ignorar descalificaciones e insultos o bien ignorar partes no importantes del mensaje.	-“Eres un dictador. ¡Corta el rollo!” -“Es un compromiso que tenemos que cumplir ...”
<b>Preguntas que Ayudan a pensar</b>	Favorecer que el interlocutor reflexione y llegue a verbalizar lo que es mejor: no decirle lo que pensamos, sino preguntarle por la situación, consecuencias, objetivos, reglas o contradicciones.	-“Yo no te dije que no aceptes el cargo, pero si lo aceptas ¿vas a poder o va alguien a poder atender a tus clientes?” -“¿Qué ocurrió entonces?” -“¿Qué pretendías con ...?” -“¿Qué habría que hacer con ...?”

**ALGUNAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS**

**EJERCICIO 2**

1. **Disco rayado:** persistir en pedir a un/a hijo/a que se quede la tarde estudiando :

---

---

---

---

2. **Sandwich:** expresar a un/a hijo/a que tal vez otro programa de ordenador hubiera sido más rápido para redactar un informe o analizar unos datos:

---

---

---

---

3. **Banco de niebla:** aplicar esta técnica a una hija que nos llama “dictadores” por no dejarla salir cuando tiene que estudiar para un examen próximo:

---

---

---

---

4. **Aceptar sin disculparse:** elaborar una pregunta con intención de herir o con ironía y la respuesta desde esta técnica a la pregunta:

- “¿ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- “ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. **Reflejar en espejo:** responder a la siguiente afirmación desde esta técnica:

- ¡Este hijo es imposible de corregir!

---

---

---

---

6. **Alternativa razonable:** responder a la siguiente afirmación desde esta técnica:

- ¡No puedo trabajar en paz si tengo dos niños “en la chepa”, interrumpiéndome todo el rato! ¡Pero claro, tampoco podemos dejarles salir a la calle sin un adulto!

---

---

---

---

7. **Ignorar el mensaje:** aplicar esta técnica a la siguiente afirmación (ignorando las descalificaciones):

- “¡No sé que tipo de exigencias vienes pidiendo ahora! Yo ya cumplí lo mío y no voy a estar a las “pijadillas” que surgen a la hora de marchar”

---

---

---

---

8. **Preguntas que ayudan a pensar:** nuestro hijo de 14 años pone sus “encuentros musicales” con los amigos (música a todo volumen) en horas de siesta de algunos vecinos (ya hemos tenido protestas), aduciendo que es el mejor horario para juntarse. Reconociendo el valor de la música que le gusta, hacerle preguntas que le ayuden a pensar en la importancia de evitar que moleste a los vecinos:

---

---

---

---

---