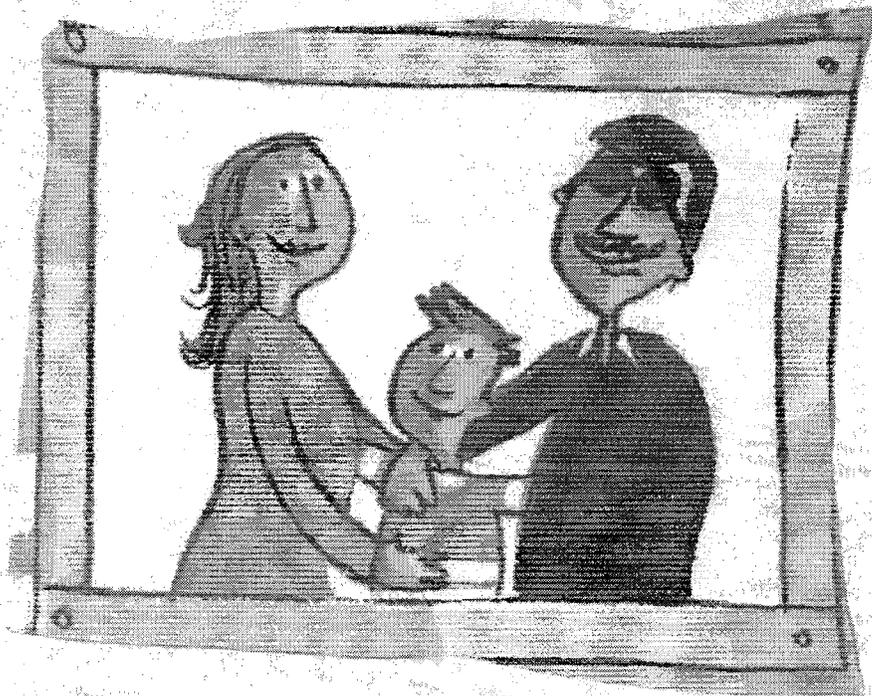


TALLER DE HABILIDADES SOCIALES: COMUNICACIÓN.



IMPARTIDO LOS DIAS 11-12-18 Y 19 DE ABRIL 2005

TALLER DE HABILIDADES SOCIALES: COMUNICACIÓN.



1. INTRODUCCIÓN Y CONCEPTO DE HABILIDAD SOCIAL.

Para aproximarnos a este concepto hemos de partir de una realidad por todos conocida, y es que los seres humanos somos “animales sociales”, y que la relación y la comunicación interpersonal es una parte esencial de la actividad humana.

En la sociedad actual que nos ha tocado vivir, con su rápido ritmo de vida, esta relación y esta comunicación no son fáciles, pues nos vemos obligados a cambiar nuestra forma de actuar casi continuamente y ello requiere enorme destreza social, que no siempre tenemos.

Es bastante frecuente encontrar a profesionales de alto nivel que aún siendo muy competentes y conociendo bien su trabajo, no interactúan de forma adecuada cuando se relacionan con otras personas. No tenemos más que darnos una vuelta por diversos lugares públicos (tiendas, organismos públicos, grandes almacenes), para ver rápidamente el comportamiento socialmente inadecuado de muchas de las personas que trabajan en esos lugares. Si tenemos esto en cuenta, podríamos llegar a la conclusión de que esas personas que no se comportan de forma habilidosa en su trato con los demás deberían de ser apartadas, pero lo cierto es que la solución no pasa por ahí, sino por hacer que esas personas aprendan habilidades sociales que no poseen en ese momento.

En definitiva, el EHS sirve como tratamiento básico para aquellos problemas en que se encuentran implicadas las relaciones sociales de las personas, y nos resultará muy útil aprender más sobre el comportamiento social propio y de los demás, y saber que un comportamiento no hábil socialmente se puede cambiar.

Definición.

Pero, cómo sabemos o cómo definimos que es una conducta socialmente habilidosa, el asunto no es sencillo porque los teóricos aún no se han puesto de acuerdo en una única definición. Esta falta de acuerdo, viene dada fundamentalmente porque la HS debe considerarse en un marco cultural determinado, y porque además, dentro de una misma cultura factores como: edad, sexo, clase social y educación, hacen variar los patrones de relación y de comunicación.

También tenemos que tener en cuenta que una conducta es considerada habilidosa o apropiada, si es efectiva, es decir, si consigue lo que desea lograr en una situación particular. Esto es importante porque una conducta considerada apropiada en una situación, puede no serlo en otra distinta.

Partiendo de esta situación, la definición por la que hemos optado tratará de recoger todos los aspectos citados. Así consideramos que:

“La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación, y disminuye la probabilidad de futuros problemas”.

Las áreas fundamentales de trabajo en HS son:

1. Iniciar y mantener conversaciones.
2. Hablar en público.
3. Expresión de amor, agrado y afecto.
4. Defensa de los propios derechos.
5. Pedir favores.
6. Rechazar peticiones.
7. Hacer cumplidos.
8. Aceptar cumplidos.
9. Expresión de opiniones personales, incluido el desacuerdo.
10. Expresión justificada de molestia, desagrado o enfado.
11. Peticiones de cambio de conducta en el otro.
12. Afrontamiento de las críticas.

Estas áreas de conducta se llevan a cabo con determinadas personas como:

- Amigos del mismo sexo, o distinto sexo.
- Con la pareja, padres o familiares.
- Con jefes del mismo o distinto sexo.
- Compañeros de trabajo.
- Contactos de consumidor (vendedor/ camarera...)
- Profesionales del mismo o distinto sexo (ej. Médicos)



Y algunas situaciones pueden ser:

- El lugar de trabajo.
- El hogar familiar.
- Tiendas.
- Lugares de ocio.
- Transporte público...

HABILIDADES SOCIALES. LA COMUNICACIÓN.

Imagina estas dos escenas:

"Una mujer de pie con una maleta en la estación de ferrocarril".

"Una mujer saludando en una estación de ferrocarril".

¿Qué nos dice la primera escena?, ¿Y la segunda?

Con la primera escena seguro que imaginamos que se marcha de viaje, mientras que con la segunda podemos pensar que se está despidiendo de alguien.

En ambos casos puede que nos equivoquemos en la interpretación de lo que vemos, pero lo cierto es que ambas imágenes nos proporcionan información.

El principio básico de la comunicación es:

"ES IMPOSIBLE NO COMUNICARSE".

HABILIDADES PARA FACILITAR LA COMUNICACIÓN.

1. ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?

El ser humano vive en sociedad y necesita aprender a relacionarse con los demás si quiere tener una adecuada convivencia. La comunicación es precisamente el medio para poder relacionarse, y dependiendo de cómo lo hagamos, tendremos una vida más o menos tranquila.

En la base de estas relaciones está la comunicación, que puede establecerse a tres niveles:

- Interpersonal. La comunicación se desarrolla de persona a persona.
- Intragrupal. Se establece entre los miembros de un mismo grupo.
- Intergrupal. Se establece entre los miembros de distintos grupos.

Se entiende por comunicación el conjunto de procesos físicos y psicológicos a través de los cuales se ponen en relación una o varias personas, llamadas emisores, con una o varias personas, llamadas receptores, pasando un mensaje para obtener una respuesta.

Así pues, hay que distinguir entre *información*, que es el mensaje transmitido, y *comunicación*, que es el proceso conductor de la información.

Cuando se quiere transmitir a otras personas hechos observados o ideas, se ha de tener la seguridad de que:

- Se ha transmitido lo que realmente se quería.
- Los interlocutores han entendido y retenido todo el mensaje.

Esto que parece fácil, no lo es tanto, pues el proceso de comunicación de una idea supone que tienen que darse los siguientes pasos:

- 1- Lo que el emisor ha querido decir.



- 2- Lo que el emisor ha dicho.
- 3- Lo que el receptor ha oído.
- 4- Lo que el receptor ha escuchado.
- 5- Lo que el receptor ha comprendido.
- 6- Lo que ha aceptado.
- 7- Lo que ha retenido.

El proceso de la comunicación.

Este proceso se lleva a cabo entre dos o más personas. Para que exista una comunicación eficaz es necesario, no sólo transmitir un mensaje, sino también que éste se reciba y que tenga sentido para quien lo recibe, para poder devolver una respuesta. Si no se dan estos requisitos, no hay comunicación.

Para que la comunicación tenga éxito es necesario que el emisor logre que el receptor:

- Atienda
- Comprenda el mensaje.
- Valore el contenido del mensaje.
- Lo acepte, y actúe.

El esquema del proceso de la comunicación tiene varias fases:

1. Elaboración de la idea/mensaje por el emisor.
2. Codificación del mensaje.
3. Transmisión del mensaje.
4. Recepción por parte del receptor.
5. Decodificación (el receptor comprende el mensaje).
6. Respuesta del receptor al emisor.

Si en alguna de las fases de este proceso ha habido algún fallo, el mensaje habrá perdido toda o parte de su eficacia. Por esta razón, es importante conocer los fundamentos de la comunicación para poder detectar, en una situación determinada esos fallos que están interfiriendo en la correcta comunicación entre los interlocutores.

El medio social de un individuo determina su forma de comunicarse y de relacionarse aprendiendo de la familia, la escuela, los amigos, etc. Esta es la razón de que existan

diferencias entre unas personas y otras a la hora relacionarse, pues cada individuo vive en un ambiente familiar y social distinto.

Elementos de la comunicación.

- a- Emisor: Es la persona que construye y codifica el mensaje. Origen de la C.
- b- Receptor: Es la persona que recibe, interpreta y descodifica el mensaje.
- c- Mensaje: Es la idea o pensamiento a transmitir.
- d- Canal: Es el medio por el cual se transmite el mensaje del emisor al receptor.
- e- Código: Conjunto de signos y reglas comunes al emisor receptor (len v/nv).
- f- Contexto: Situación en espacio y tiempo en que se encuadra la comunicación.
- g- Feed-back: La respuesta que el emisor envía al receptor, es muy importante, pues dicha respuesta es la única referencia que tiene el emisor para saber que su comunicación ha sido eficaz. Para ello el receptor debe asegurarse de que la respuesta es:
 - Comprensible para el emisor.
 - Inmediata a la comunicación del emisor.
 - Concreta y se ajusta al mensaje recibido.

TIPOS DE COMUNICACIÓN.

Cuando comenzamos un proceso de comunicación, hemos de tener presente que no sólo es nuestra voz lo que se activa, sino que todo nuestro cuerpo se ponen en función para ayudar a desarrollar ese proceso.

Los seres humanos utilizamos fundamentalmente dos tipos de comunicación, la verbal y la no verbal, que son complementarias y ayudan a que el proceso de comunicación sea más completo.

Comunicación verbal. Es la que se realiza a través del habla, del lenguaje. Supone un 35% del total de la información que transmitimos cuando nos comunicamos, y utilizamos unas palabras u otras dependiendo de:

- . la situación (formal o informal), no hablamos igual si estamos en una entrevista de trabajo o en un bar, casa...
- . de la persona a la que nos dirijamos, (ej: con un cura o con los compañeros.
- . del papel que desempeñemos, (ej. jefe o padre).



. del objetivo que persigamos (ej.: vendedor o comprador).

Y se utiliza para:

- Expresar ideas
- Dar o pedir información sobre acontecimientos.
- Expresar opiniones y actitudes.
- Describir o expresar sentimientos.
- Mostrar acuerdo o desacuerdo.

Existen en la comunicación verbal una serie de componentes que dan forma al mensaje, estos son:

1. *El contenido*: Es la narración del mensaje. Es positivo saber cambiar de conversación.

2. *Duración del habla*: Es el tiempo que un interlocutor permanece hablando, es inadecuado tanto el exceso como el defecto. Lo adecuado sería un intercambio (50%). Este componente junto con la mirada, marcan la diferencia entre un sujeto eficaz o ineficaz desde el p.v. de la comunicación.

3. *Retroalimentación*: El emisor necesita saber si los que escuchan comprenden, le creen y reaccionan a su mensaje.

4. *Preguntas*: Esenciales para mantener la conversación, no utilizarlas provoca sensación de desinterés.

5. *Habilidades del habla*: Capacidad que cada uno tiene de manera natural para realizar un intercambio correcto de expresiones, conocimientos y sentimientos.

Comprensión y expresión oral.

Dentro del lenguaje verbal también tendremos en cuenta que puede ser oral o escrito en función de si es hablado o tiene soporte en papel u otro canal; y comprensivo o expresivo, dependiendo de si escuchamos lo que nos dicen, o si somos nosotros los que hablamos. Según esto tendríamos cuatro dimensiones del lenguaje verbal:

- Comprensión y expresión oral.
- Comprensión y expresión escrita.

Si queremos tener una buena competencia comunicativa, que nos sirva para relacionarnos con los demás o para desenvolvemos con éxito en cualquier ámbito (trabajo, familia, amigos...) tendremos que dominar estas cuatro modalidades de comunicación verbal.

Nos vamos a centrar en la comprensión y expresión oral:

La *expresión oral* consiste en comunicar a otra persona un mensaje hablado.

La *comprensión oral* es la correcta interpretación de ese mensaje por parte de la persona que lo recibe.

Actividad: texto de Mary Montagu

La mayoría de los problemas que se originan cuando nos comunicamos oralmente con otras personas, se debe a que:

- No entendemos bien lo que nos dicen.
- No nos expresamos correctamente comunicando mensajes contradictorios.
- Interpretamos el mensaje en función de lo que sabemos y de nuestra experiencia.
- No mantenemos una escucha activa (Actitud de especial interés y atención por entender lo que la persona dice y comprender lo que dice).

Aspectos que facilitan una buena comprensión y expresión oral.

- Expresión oral:

- . Explica el propósito por adelantado.
- . Muéstrate cordial.
- . Se preciso en la información que des.
- . Haz preguntas para comprobar que te entienden.
- . Ten en cuenta a la persona con la que hablas y adáptate a ella.
- . Expresa el mensaje con claridad.
- . Resume lo que has dicho y pide opinión.

- Comprensión oral:

- . Muestra curiosidad, y mira al que habla.
- . Identifica lo que te están diciendo, fíjate en la información importante.
- . No interrumpas a la persona que te está hablando.
- . No hagas críticas apresuradas, ni tengas prejuicios.

. Opina sólo cuando el otro haya acabado.



Comunicación no verbal. Es la parte del mensaje que expresamos con nuestro cuerpo, y supone el 65% total de la información. Existe siempre aunque no hablemos, y de ella sacamos las impresiones. Es muy importante que la comunicación verbal y la no verbal sean congruentes, para que un mensaje sea eficaz la CV y la CNV deben interpretarse en el mismo sentido, pues así resultarán consistentes y convincentes. Ej: promoción de un compañero.

Las funciones que puede realizar son:

- Sustituir, repetir, enfatizar, regular el flujo de la conversación y desmentir a la comunicación verbal.
- Expresar emociones, transmitir actitudes y mostrar a otros como somos.

Este lenguaje del cuerpo se ha clasificado del siguiente modo:

A • Kinesia. Estudia la comunicación a través del movimiento corporal. Se centra en:

- La dirección de la mirada. Es el primer paso de la comunicación, y es el elemento más utilizado, implica que se ha hecho contacto e indica que estamos atendiendo y percibiendo. Con la mirada podemos transmitir todas las emociones.
- La expresión facial. Cejas, barbilla y frente con los que expresamos afecto, emociones (ira, alegría, tristeza, sorpresa, miedo, desprecio).
- Los gestos. Para que sea considerado como tal, ha de ser percibido por el interlocutor. Gestos que sean apropiados a las palabras sirven para acentuar el mensaje añadiendo énfasis, franqueza y calor. (Ver listado adjunto).
- La sonrisa. Es un elemento muy importante, y se suele utilizar para enmascarar otras emociones. Se emplea como gesto pacificador. Hay varios tipos de sonrisa: Auténtica, triste, conquistadora, falsa, de desprecio, ...
- La postura corporal. Las personas suelen imitar las posturas corporales de los demás, normalmente dos personas que comparten un mismo punto de vista, comparten también una postura. La posición del cuerpo y de los miembros refleja sus actitudes y sus sentimientos.

TABLA 2.4. Posibles significados de algunos gestos

Gesto	Posible significado
Acariciarse	Asegurarse a uno mismo
Acariciarse la barbilla	Pensar, evaluar, tomar una decisión
Apoyar la cabeza en la palma de la mano y bajar la mirada	Aburrimiento
Apretar la mano del otro con la punta de los dedos	Falta de confianza en sí mismo; intenta mantener al otro a distancia
Apretar la mano del otro con la derecha y acabar de rodearla con la izquierda	Intento de ganarse falsamente la voluntad del otro
Brazos caídos a ambos lados del cuerpo	Accesibilidad
Brazos cruzados	Trinidad, pasividad, Barrera de defensa corporal
Brazos en jarras, piernas abiertas	Determinación
Carraspear constantemente	Incertidumbre y aprensión
Carraspeo consciente	Advertencia
Colocación de un objeto en un espacio previamente elegido	Extensión de los derechos territoriales
Colocar el dedo horizontalmente debajo de la nariz al hablar	Ocultar algo y, con frecuencia, estar mintiendo
Cómerselas uñas	Ansiedad
Contacto repetido de la mano con el cuerpo	Deseo de marcharse
Cubrirse los ojos	Vergüenza
Dar la mano con la palma hacia arriba	Disposición a aceptar un papel subordinado
Dar tirones a los pantalones mientras se está sentado	Una decisión empieza a tomar cuerpo en su cabeza
Darse ligeros tirones en el lóbulo de la oreja	Gesto de interrupción
Desabrocharse o quitarse la americana en nuestra presencia	Carácter abierto o deseo de mostrarse amigable
Encogimiento de hombros acompañado por las manos abiertas y con las palmas hacia arriba	Sinceridad y franqueza
Frotar con lentitud las palmas húmedas contra un tejido	Nerviosismo e inseguridad
Frotarse las manos	Esperanza de algo
Garabatear	Poco interés
Gestos dirigidos hacia otros	Actitudes hacia otros
Hacer sonar monedas en los bolsillos	Preocupación por el dinero o por la falta de él
Inclinarse hacia atrás con las manos en la nuca	Superioridad
Junta la punta de los dedos de una mano con la de los dedos de la otra	Confianza en uno mismo
Lengua sobre los labios para humedecerlos	Tensión
Mano en el pecho (las mujeres apenas lo emplean)	Sinceridad
Mano semintroducta en el bolsillo de la americana con el pulgar hacia fuera	Confianza y autoridad



Los comportamientos no verbales que encontramos dentro de la kinesia son:

- a. Emblemas: son gestos que resumen una o dos palabras. OK; V
- b. Ilustradores: gestos que ilustran lo que se dice verbalmente (asentir).
- c. Expresiones faciales de afecto.
- d. Reguladores de la conversación: gestos que permiten reglamentar y mantener una conversación verbal (turno de palabra)
- e. Adaptadores: Modificaciones del cuerpo para satisfacer una necesidad (rascarse).

B • Proxémica: Uso del espacio por el hombre (distancias que se establecen con los demás al interactuar). Cada persona tiene su propia distancia interpersonal. A mayor atracción, mayor acercamiento. Y las mujeres, si se conocen, interactúan de manera más cercana.

El grado de proximidad expresa la naturaleza de cualquier interacción y varía con el contexto social; Ej: Estar muy cerca de una persona o tocarse supone intimidad en la relación, a menos que se encuentren en un lugar abarrotado.

C • Paralenguaje: Se centra en cómo se dicen las cosas. Los elementos son:

- *La latencia:* es el intervalo temporal de silencio entre la terminación de una oración por parte de un suj., y la iniciación de otra por otro suj. Las latencias largas se entienden como conducta pasiva y las cortas como agresiva.
- *El ritmo:* cambios de ritmo añaden interés
- *El timbre:* es la resonancia de la voz. Un timbre nasal suele ser poco deseable socialmente, mientras que uno resonante es más atractivo. Los guturales son mejor considerados en hombres que en mujeres.
- *El volumen.* Su función básica es que un mensaje se escuche. La regla general es no hablar a gritos, salvo casos excepcionales, porque se considera agresivo. Un volumen bajo indicara sumisión o tristeza; un volumen moderado indica agrado, actividad y alegría. Los cambios en el volumen pueden emplearse en una conversación para enfatizar ciertos puntos.. Lo idóneo es el volumen medio-bajo.
- *Segregaciones vocales:* pausas, sonidos, coetillas, velocidad (lo normal en el habla es de 125 a 190 p/m; la comprensión decae a partir de 275 a 300 p/m....

D • Características físicas: la expresividad del cuerpo está determinada biológica y culturalmente, pero además de lo puramente físico (a cada uno determinadas formas corporales nos gustan más que otras), el vestido tiene mucha importancia, pues identifica la pertenencia a grupos determinados.

E • Aspectos olfativos: Tiene una gran importancia, pues aunque no tan desarrollado como en los animales, en el hombre los olores pueden evocar recuerdos.

F. Aspectos táctiles: El tacto es una forma especial y privilegiada de comunicación, pues implica una experiencia mutua. Cuando queremos interpretar el significado de un contacto físico hemos de tener en cuenta siempre el contexto y la parte del cuerpo que se toca, pues la misma acción puede ser distinta según la situación.

El contacto también se relaciona con la posición social (ej: el médico toca al paciente y a la enfermera, pero lo contrario no es aceptado).

ESTILOS DE COMUNICACIÓN.

El estilo con el que nos comunicamos es nuestra carta de presentación, con ello daremos una impresión (de inseguridad, de altanería, de seguridad, o de honestidad) y según esta impresión reaccionará nuestro interlocutor.

Teniendo en cuenta esto, es muy importante señalar que de todos los estilos de comunicación (asertivo, agresivo y pasivo), la asertividad es el más indicado, pues determinará un estilo de comunicación adecuado y socialmente hábil.

Podemos definir asertividad como: La capacidad para transmitir a los demás, opiniones, posturas, creencias o sentimientos de manera eficaz, sin incomodarse y respetando esos mismos derechos en los otros.

Ser asertivo no es fácil, encontrando situaciones especialmente complicadas como:

- Defendiendo los derechos.
- Cuando debemos rechazar peticiones o hacerlas.
- Cuando tenemos que afrontar críticas o expresarlas.
- Cuando tenemos que afrontar comportamientos hostiles...

Un aspecto a tener en cuenta, es que nadie usa un solo estilo, todos utilizamos los tres en diversas ocasiones, pero tendemos a usar de manera más o menos acentuada, alguno de

ellos dependiendo de la situación a que nos enfrentemos. Muy importante es que se discrimine el estilo propio de cada uno, porque así tendremos la posibilidad de aprender el estilo más adecuado socialmente: ASERTIVIDAD.

DIFERENCIAS ENTRE LOS TRES TIPOS DE CONDUCTAS.

- AGRESIVO.

- Se expresa siempre por exceso.
- No tiene en cuenta el derecho de otra persona.
- Actúa sin recapacitar.

Sus objetivos son:

- Dominar y triunfar aún por medio de la humillación, para que el otro no pueda expresar sus derechos.
- Conseguir lo que se propone aunque tenga que dañar.

Sus consecuencias:

- Pueden responderle agresivamente.
- Dañará a los demás.
- Conseguirá quedarse sólo.
- Se sentirá culpable.
- Su conducta es reforzante a corto plazo, porque consigue su objetivo, pero a largo plazo lo único que consigue es el rechazo de los demás.
- Siente frustración por este rechazo.
- Se siente enfadado porque los demás no hacen los que quiere.

- PASIVO.

- No se atreve a expresarse, o no lo hace como desearía, renunciando a sus propios derechos y permitiendo que los demás se aprovechen.
- Ha renunciado a ser él mismo.
- Si decide expresarse probablemente sea tarde.

Sus objetivos son:

- Calmar al otro para no entrar en conflicto.
- Dar buena imagen y que todos le quieran.

Sus consecuencias son:

- Los demás le respetan poco.
- Es fácilmente manipulable.
- Tiene una baja autoestima.
- Hará cosas que no quiere, sólo por agradar a otros.
- Puede reaccionar agresivamente cuando llega la gota que colma el vaso.



- Puede sufrir problemas físicos y depresión.
- Puede quedarse solo.
- Pierde oportunidades al no arriesgarse.
- No siente control de su propia vida.
- Suele enfadarse consigo mismo.
- Su no decisión hace que los demás decidan y que lo hagan erróneamente.

- ASERTIVO.

- Expresa lo que siente, piensa y quiere de forma tranquila en el momento correcto y con respeto hacia los otros.
- Se respeta a sí mismo porque expresa y defiende sus derechos, y tiene en cuenta las necesidades de los demás.
- Sabe lo que quiere al actuar y cuales son las consecuencias de su actuación.

Sus objetivos son:

- Relacionarse y comunicarse de forma directa, clara y sin ofensas.
- Respetarse a sí mismo y a los otros.
- Llegar a un acuerdo cuando exista un conflicto de intereses.
- No trata de conseguir siempre lo que quiere, sino comportarse adecuadamente.

Sus consecuencias son:

- Se siente bien consigo mismo.
- Tiene autocontrol, y domina las situaciones.
- Está tranquilo.
- Se valora a sí mismo y es valorado por los demás.
- No se aprovecha del otro.
- Los demás conocen su actitud y su interés.

RESPUESTAS DE ASERTIVIDAD.

Ser asertivo no es fácil, encontrando situaciones especialmente complicadas como:

- Defendiendo los derechos.
- Cuando debemos rechazar peticiones o hacerlas.
- Cuando tenemos que afrontar críticas o expresarlas.
- Cuando tenemos que afrontar comportamientos hostiles...

Ante estas situaciones, podemos poner en práctica la asertividad, bien por oposición o por aceptación.



- La aceptación asertiva.

Es la habilidad para hacer cumplidos, expresar los sentimientos positivos y ser afectivos de forma sincera con las personas que son correctas con nosotros. Con ella nos convertimos en reforzantes para las personas que nos rodean.

Las ventajas de utilizar la aceptación asertiva son:

- 1- Al reforzar positivamente podemos conseguir mantener o mejorar la conducta adecuada de los demás.
- 2- El aprecio que manifiestan los demás por la aceptación asertiva se convierte en refuerzo para uno mismo y la relación irá mejorando.

Actividad: Hacer y recibir cumplidos (Rueda de cumplidos).

- La oposición asertiva.

Es la capacidad de expresar sentimientos negativos a las personas que se comportan incorrectamente y pedirles un cambio en su forma de actuar.

No hay que ser agresivo para oponerse a la conducta del otro. El objetivo es expresar lo que no nos gusta y pedirle que cambie de una manera tranquila y no hostil.

Con la oposición asertiva no permitimos que se aprovechen de nosotros y nos manipulen.

Las ventajas que podemos obtener:

- 1- Al descubrir cual es el problema se puede resolver.
- 2- Hay posibilidades de que la otra persona cambie su comportamiento.
- 3- El asertivo se sentirá a gusto consigo mismo.

Actividad: Pedir a una persona que deje de fumar.

- Hacer peticiones.

Muchas personas evitan hacer peticiones razonables a los demás, y cuando las hacen parecen disculparse o esperan ser rechazadas.

La categoría de hacer peticiones incluye:

- Pedir favores.

- Pedir ayuda
- Pedir a otra persona que cambie su conducta.

E implica que la persona es capaz de pedir lo que quiere sin violar los derechos de los demás.

Una petición no es sinónimo de exigencia, y quien hace la petición debe reconocer el derecho de la otra persona a rechazar su petición.

Hemos de recordar que no se trata de hacer peticiones de manera indiscriminada, pues se puede llegar a ser un pelmazo si estamos pidiendo continuamente a los demás favores innecesarios. Sin embargo, es completamente aceptable hacer peticiones cuando se necesita.

Cuando hacemos una petición y es rechazada, una nueva petición es inadecuada, y deberíamos aceptarlo así, tratando de evitar:

- el apelar al sentido común de la otra persona
- el ruego al insulto o a las amenazas
- apelar a las responsabilidades que los demás tienen como amigos o familia.

Para la habilidad de hacer peticiones es recomendable:

- 1- Ser directo.
- 2- No es necesaria ninguna justificación, aunque las explicaciones ayudan.
- 3- No es necesario disculparse
- 4- No tomar una negativa como algo personal.

ACTIVIDAD 1: PEDIR QUE ME ARREGLEN LOS PENDIENTES.

PEDIR A UN AMIGO QUE TE DEJE DINERO.

- Rechazar peticiones. Decir que no.

Rechazar peticiones de forma adecuada implica que la persona sea capaz de decir no cuando quiera hacerlo y que no se sienta mal por decirlo. Tenemos el derecho de:

- Decir no a peticiones poco razonables
- Decir que no a peticiones que, aunque razonables, no queremos acceder.



Porqué es importante decir que no.

- 1- Nos ayuda a implicarnos en situaciones en las que sentiríamos habernos implicado.
- 2- Nos ayuda a evitar situaciones en las que sentimos que se aprovechan de nosotros o nos manipulan.
- 3- Nos permite tomar nuestras propias decisiones.

Una cuestión importante es tener claro que es lo que nos piden.

El rechazar una petición conlleva la posibilidad de que la otra persona se sienta herida, o que intente persuadirnos. Cuando el rechazo es apropiado debe ir acompañado de razones y nunca de excusas porque se pueden volver contra nosotros.

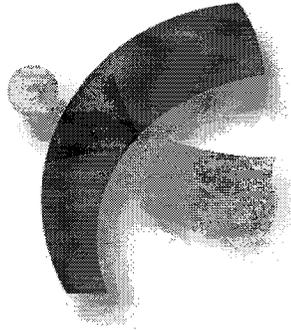
Una razón es un hecho que, que si cambiase, cambiaría la respuesta. Ej. Digo que no porque estoy ocupado, sino lo estuviese diría que sí.

Recomendaciones para rechazar peticiones:

1. Decir simplemente no.
2. Pedir tiempo para pensar la respuesta.
3. Pedir más información sobre la petición.

ACTIVIDAD 2: PEDIR UNA CHAQUETA A UN AMIGO.

PEDIR A UNA PERSONA QUE TE DEJE PASAR DELANTE EN LA COLA DEL SUPERMERCADO.



FORUM

F i l a t é l i c o