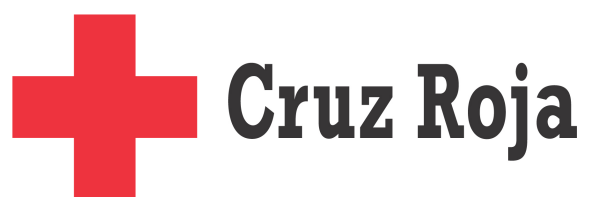


# El comportamiento socialmente efectivo en Cruz Roja Española: Algo más que Habilidades Sociales

Cruz Roja  
Enric Martínez Rodriguez  
Natalia Lorenzo Ruiz  
Sigfrido González Pardo  
Erika Rodríguez Rodríguez  
Trinidad Mateos Gómez  
Susana Gende Feely  
Rosa San Andres  
Pablo Navajo Gómez  
Juan Antonio García Niño  
Sònia Anoll Ambros  
Ana Vila Rull  
Jesús Collado Garcia  
José Maria Benedicto Riaza



Cruz Roja

Enric Martínez  
Rodríguez

Natalia Lorenzo Ruiz

Sigfrido González Pardo

Erika Rodríguez  
Rodríguez

Trinidad Mateos Gómez

Susana Gende Feely

Rosa San Andres

Pablo Navajo Gómez

Juan Antonio García  
Niño

Sònia Anoll Ambros

Ana Vila Rull

## Índice de contenidos

|                                                                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Introducción                                                                                                             | 6  |
| 2. Algunas cuestiones previas: qué son y para qué sirven las habilidades sociales                                           | 9  |
| 2.1. ¿Qué entendemos por Habilidad Social (HS)?                                                                             | 9  |
| 2.2. ¿Qué es la Eficacia Social?                                                                                            | 10 |
| 2.3. ¿Qué es la competencia social?                                                                                         | 10 |
| 2.4. ¿Para qué y por qué son importantes las Habilidades Sociales en la vida diaria y en el contexto de Cruz Roja Española? | 12 |
| 3. Habilidades de comunicación                                                                                              | 15 |
| 3.1. Introducción a la comunicación                                                                                         | 15 |
| 3.2. Elementos de la comunicación                                                                                           | 16 |
| 3.3. Dimensiones de la comunicación                                                                                         | 17 |
| 3.4. Barreras y facilitadores de la comunicación                                                                            | 19 |
| 3.5. Los estilos de comunicación                                                                                            | 21 |
| 3.6. Las habilidades de comunicación no verbal: Habilidades no verbales o de contacto.                                      | 24 |
| 3.7. Las Habilidades relacionales o de conversación: Iniciar, mantener y terminar la conversación interpersonal y en grupo  | 40 |
| 4. 'No digas SI cuando quieres decir NO'                                                                                    | 49 |
| 4.1. Introducción                                                                                                           | 49 |
| 4.2. La asertividad                                                                                                         | 50 |
| 4.3. Defender los propios derechos                                                                                          | 55 |
| 4.4. Solicitar cambios de conducta                                                                                          | 55 |
| 4.5. Las técnicas asertivas                                                                                                 | 58 |
| 5. Habilidades para la expresión de emociones o sentimientos                                                                | 66 |
| 5.1. Introducción                                                                                                           | 66 |
| 5.2. Conocer los propios sentimientos. ("Ser sincero o sincera").                                                           | 66 |
| 5.3. Expresar Emociones                                                                                                     | 68 |
| 5.4. Recibir Emociones: Aceptando los alagos o cumplidos y las críticas o réplicas                                          | 70 |
| 5.5. La autoestima y la resistencia a la frustración                                                                        | 72 |
| 5.6. La empatía                                                                                                             | 73 |
| 5.7. El autocontrol emocional                                                                                               | 75 |
| 6. Alternativas a los conflictos o problemas interpersonales y del contexto. "yo actúo dentro y fuera de cre"               | 82 |
| 6.1. Introducción                                                                                                           | 82 |
| 6.2. Método de solución de problemas y el Método 'Todos ganan'.                                                             | 83 |
| 6.3. Las críticas (Combinación de las técnicas asertivas)                                                                   | 85 |
| Bibliografía                                                                                                                | 89 |
| Glosario                                                                                                                    | 93 |



## 1. Introducción

Dentro de la configuración del itinerario formativo de la Cruz Roja Española (CRE) se propone la formación y el entrenamiento de las habilidades sociales con un enfoque transversal, es decir, desde distintos ámbitos y en diferentes momentos.

Se persigue una meta ambiciosa, "no empezar la casa por el tejado" de forma que la persona que se adentre en el mundo de las habilidades sociales (HS) comience por distinguir y conocer primero qué son las habilidades sociales "en estado puro" para poder más tarde, adaptar los conocimientos teórico-prácticos a las actividades o funciones que realiza en CRE (o que realizará en el caso de que se trate de alguien recién incorporado a la institución).

Para ello, se ha establecido una clasificación 'convencional' del conjunto de las habilidades sociales pues, en la realidad, cuando alguien decide qué HS debe poner en juego en determinada situación no sólo elige una destreza social ya que la puesta en escena de una habilidad requiere de la intervención de otras tantas y de su adecuación al contexto en cuestión. Esa es la razón de que el comportamiento socialmente efectivo o la conducta socialmente habilidosa sea el marco elegido para este aprendizaje, algo más que las Habilidades Sociales, de ahí el título de este material.

La clasificación de Habilidades Sociales propuesta se muestra en la tabla siguiente, donde resultan cuatro bloques que se irán desarrollando en capítulos posteriores.

### Capítulo I: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

#### Comunicación no verbal

1. Contacto visual:
  - 1.1. La mirada.
  - 1.2. La dilatación pupilar.
2. La expresión facial.
3. La sonrisa y la risa (el sentido del humor).
4. La postura corporal y el movimiento:
  - 4.1. La postura corporal.
  - 4.2. La orientación corporal.
5. Los gestos: movimientos de las piernas/pies, de cabeza y las automanipulaciones.
6. Distancia y proximidad física.
7. El contacto físico.
8. La apariencia personal: el aspecto físico, la imagen y el atractivo físico.
9. Los componentes paralingüísticos

### Habilidades relacionales o de conversación

10. Habilidades para el inicio de la conversación.
  - 10.1. Los saludos y las conductas de presentación y expresión de cortesía y amabilidad (autopresentación y presentación de otras personas).
11. Habilidades para finalizar una conversación.
  - 11.1. La despedida.
  - 11.2. Interrumpir al otro.
12. Otras habilidades útiles para el mantenimiento y establecimiento de futuras conversaciones.
  - 12.1. La observación: Describir la situación y elegir el lugar y el momento adecuado.
  - 12.2. La escucha activa.
  - 12.3. Habilidades relacionadas con los procesos de verificación del mensaje.
    - 12.3.1. Solicitar información: formular preguntas y ayudar a pensar.
    - 12.3.2. Dar información útil: resumir, reformular, parafrasear y la elaboración constructiva.

### Capítulo II: AUTOAFIRMACIÓN O ASERTIVIDAD

13. La asertividad.
14. Defender los propios derechos.
15. Solicitar cambios de conducta:
  - 15.1. Hacer y pedir favores (ayuda).
  - 15.2. Rechazar peticiones, dar una negativa.
16. Técnicas asertivas.
  - 16.1. Acuerdo parcial y "disco rayado".
  - 16.2. Compromiso viable y autorrevelación: hablar de una o uno mismo.
  - 16.3. Aserción negativa: reconocer los propios errores y cómo afrontarlos.
  - 16.4. "Banco de niebla".
  - 16.5. Interrogación negativa.
  - 16.6. Mensajes "yo" y mensajes "tú".

### Capítulo III: HABILIDADES PARA LA EXPRESIÓN DE EMOCIONES O SENTIMIENTOS.

17. Conocer los propios sentimientos ("ser sincero/a").
18. Expresar emociones.
19. Recibir emociones: aceptando emociones positivas (halagos o cumplidos) y negativas (críticas o réplicas).
20. La autoestima y la resistencia a la frustración.
21. La empatía: comprender los sentimientos de los demás.
22. El autocontrol emocional.
  - 22.1. Las autoinstrucciones.
  - 22.2. La relajación.
  - 22.3. El estrés: algunas interacciones sociales como fuente de estrés.

## Capítulo IV: ALTERNATIVAS A LOS CONFLICTOS Y PROBLEMAS INTERPERSONALES O DEL CONTEXTO. "YO, DENTRO Y FUERA DE CRUZ ROJA"

23. Método de solución de problemas y el Método "Todos ganan".
24. Las críticas (combinación de técnicas asertivas).
  - 24.1. Contrarréplicas: aprendiendo a formular objeciones y a responder a las réplicas.
  - 24.2. Aprendiendo a criticar.

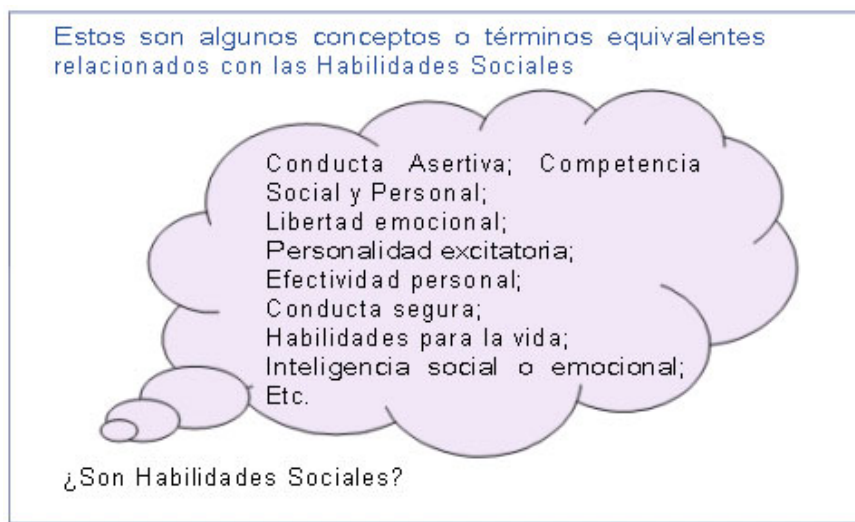
|                                                                                                                                                                             |                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| CAPÍTULO I:<br>Habilidades de Comunicación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación no verbal</li> <li>• Habilidades relacionales o de conversación</li> </ul> | CAPÍTULO II:<br>Habilidades de Autoafirmación o asertividad.      |
| CAPÍTULO III<br>Habilidades para la Expresión de Emociones o Sentimientos                                                                                                   | CAPÍTULO IV:<br>Habilidades de "Afrontamiento de las situaciones" |

Recuerda que esta clasificación es 'convencional': El uso de forma conjunta de las diferentes HS aumenta los efectos y ventajas de practicarlas de forma aislada y "rígida". Debes ser flexible y adecuar la información que se te ofrece en adelante a las exigencias cambiantes del contexto en el que te relacionas.



## 2. Algunas cuestiones previas: qué son y para qué sirven las habilidades sociales

Si consultas alguna literatura especializada puedes encontrar estos términos para referirse a la habilidad social - que es el término más comúnmente aceptado - o aspectos relacionados con las mismas.



Para aclararte, en la tabla siguiente tienes algunas definiciones y los conceptos o ideas clave con las que se relacionan:

### 2.1. ¿Qué entendemos por Habilidad Social (HS)?

"Aquellos comportamientos eficaces en situaciones de interacción social" (García Villamizar, 1990).

"Es un comportamiento social-interpersonal que resulta efectivo para obtener resultados positivos del entorno social de una manera pacífica y respetuosa con los derechos y opciones de las otras personas" (Costa, 1998).

Eficacia social y las interacciones sociales

Concepto de Eficacia Social: Indicador de que lo que hacemos sea 'eficaz o efectivo'

## 2.2. ¿Qué es la Eficacia Social?

"El grado en que conseguimos lo que nos proponemos en una relación". Incluye los siguientes aspectos: Eficacia de objetivo, en la relación y en el autorrespeto.

### Eficacia de objetivo

- implica lograr los objetivos o metas propuestos.

### Eficacia de relación

- implica la mejora o mantenimiento de las interrelaciones con los demás.

### Eficacia en el autorrespeto

- implica el mantenimiento de la autoestima propia y la de las personas con quienes interactúas.

Por interacciones sociales se entiende:

- Situaciones bipersonales (o interpersonales), a lo sumo de grupos pequeños.

### Las dimensiones de la Eficacia Social

Importancia de distinguir los objetivos

Importancia de mantener o mejorar las relaciones con los demás

Importancia de TU autoestima Y LA DE LOS DEMÁS

Las HS se practican en diferentes escenarios y con diferentes personajes, que van a condicionar su puesta en escena

## 2.3. ¿Qué es la competencia social?

"La competencia social (CS) se refiere a la capacidad del individuo de adaptar (ajustar) su comportamiento en función de la retroalimentación que recibe del interlocutor/a y de la propia situación". (Vallés Arándiga, A y Vallés Tortosa, C., 1996)

## Relación entre las HS y las CS:

Las Habilidades Sociales en sentido descriptivo (contenidos), se refieren a las clases de comportamientos (manifiestos y encubiertos) del repertorio del individuo relacionados con la actuación social o interacción con los demás.

Énfasis en la adecuación del comportamiento, de la puesta en escena de las HS

HS -> Sentido descriptivo: los contenidos o los comportamientos:

- Manifiestos. Ejemplo, encogerse de brazos en señal de preocupación.
- Encubiertos. Siguiendo el ejemplo anterior: Los pensamientos: "No sé cómo voy a salir al paso de esto..." y los procesos fisiológicos implicados como: Un sudor frío a consecuencia de la preocupación...

La Competencia Social, en un sentido evaluativo (consecuencias) se emplea para calificar el nivel de eficacia de la actuación social resultante de la articulación de las tres dimensiones de la Eficacia Social.

La CS -> Sentido evaluativo: las consecuencias del comportamiento

"La conducta socialmente habilidosa o el comportamiento socialmente efectivo: 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 mientras que minimiza la probabilidad de futuros problemas" (Caballo, 1986)

Es un concepto integrador:

- agrupa los conceptos anteriores
- las HS y la CS como sinónimos

"Las habilidades sociales para la vida son capacidades para adoptar un comportamiento adaptativo y positivo que permita abordar con eficacia las exigencias y desafíos de la vida cotidiana" (OMS, 1993)

#### Aplicaciones prácticas:

- Una herramienta más para resolver 'problemas' (en sentido amplio), para afrontar las exigencias de la vida (dentro y fuera de CRE)
- Generalizar lo que resulta 'eficaz' a otros contextos

#### 2.4. ¿Para qué y por qué son importantes las Habilidades Sociales en la vida diaria y en el contexto de Cruz Roja Española?

Son importantes porque permiten:

- Comprender el comportamiento de los destinatarios de nuestra acción y el nuestro propio (pensamientos, sentimientos, percepciones, actuaciones, etc.).
- Mejorar las estrategias actuales de intervención porque aumentan su "eficacia".
- Las HS no sólo pueden ser objeto de aprendizaje (para ti) sino para las personas con quienes te relacionas (Tú también transmites conocimiento y eres un modelo de aprendizaje para otras personas).

#### Las Habilidades sociales:

- Se pueden aprender o mejorar.
- No son buenas o malas en sí mismas.
- Dependen de cada persona y de cada situación.

El modelo teórico que sustenta este enfoque de las HS, el Modelo de Competencias 'rastrea y potencia los recursos' (Costa y López, 1991) parte de la premisa de que 'todas las personas, en alguna esfera de la vida son habilidosas sociales'.

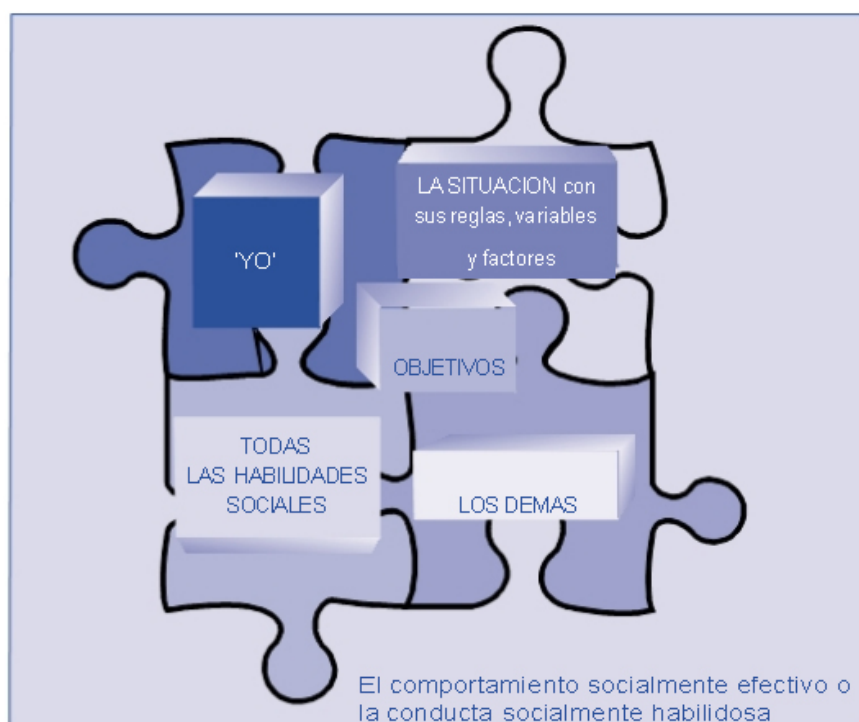
Las Habilidades Sociales son necesarias pero insuficientes por sí solas.

Decidir CUÁNDO, DÓNDE, POR QUÉ Y EN QUÉ FORMA se han de poner en práctica, así como el 'éxito' o la 'eficacia' en la puesta en escena en una interacción social va a depender de varios elementos, que definen la DIMENSIÓN SITUACIONAL de las HS:

### Variables que definen la DIMENSIÓN SITUACIONAL:

- Estructura de la meta.
- Número de personas o de actores.
- Secuencia de la conducta.
- Repertorio de elementos.
- Reglas y Normas sociales.
- Factores físicos y ambientales.
- Factores culturales.
- Sexo, masculinidad o feminidad percibida (género).
- Edad.
- Rol o estatus social.
- Tipo de relación entre las personas.
- Otros.

La combinación y adecuación de todos esos elementos al contexto da lugar al siguiente rompecabezas que compone el comportamiento socialmente efectivo o la conducta socialmente habilidosa, la meta deseable a alcanzar.



Estos elementos se relacionan con la 'clasificación propuesta de las HS' en los cuatro bloques, que se corresponden con los capítulos que se desarrollarán a continuación, como se observa en el siguiente cuadro:

El conjunto de todos esos elementos va a determinar el 'repertorio de la persona', el estilo personal de resolver eficazmente las interacciones sociales y que deberá adaptarse de forma constante, a las características cambiantes del contexto.

### 3. Habilidades de comunicación

En este capítulo vas a encontrar:

- Una introducción en la que se aclaran algunos conceptos básicos relacionados con el proceso de comunicación y sus estilos.
- Las habilidades de comunicación no verbal.
- Las habilidades de conversación.

#### 3.1. Introducción a la comunicación

La comunicación es un proceso básico para la supervivencia mediante el cuál las personas establecemos relaciones.

En el caso de CRE varias son las posibilidades en las que se establece algún tipo de comunicación, por ejemplo entre:



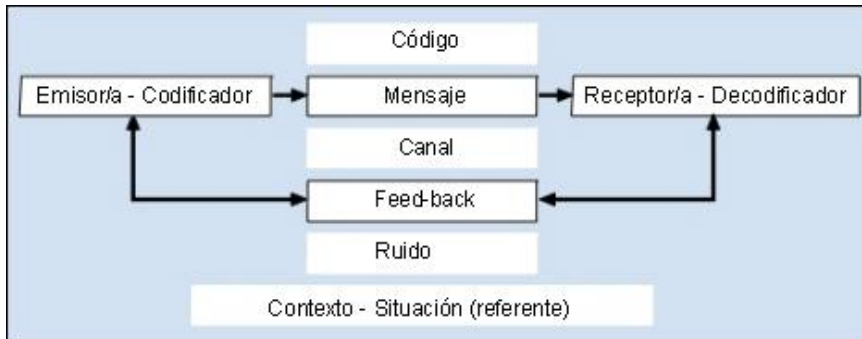
Dependemos de los intercambios de información para sobrevivir.

Estos intercambios están mediatizados por unas reglas (los elementos característicos, las barreras y facilitadores, los tipos o niveles de comunicación), que pueden aprenderse, y van a determinar el grado de eficacia de las interacciones.

Resulta imposible no comunicarnos. La comunicación es mucho más amplia que la expresión verbal, a veces los elementos de la comunicación no verbal son, por sí solos, una forma de comunicarse. Por ejemplo: "(...) Desde que el voluntario se pone una camiseta de Cruz Roja, es algo más, (...) está representando a la Institución".

### 3.2. Elementos de la comunicación

La comunicación es un proceso que se origina a partir de la interacción de una serie de elementos tal como se representa en el siguiente cuadro:



- Emisor/a: quien da forma al mensaje (quien codifica el mensaje).
- Receptor/a: la persona destinataria del mensaje, quien lo traduce (quien lo decodifica)

Los papeles de emisor/a y receptor/a durante la comunicación se intercambian constantemente

- Código: conjunto de símbolos y signos, dispuesto según un cuerpo de normas, utilizado para representar el mensaje.

Ejemplo

Un idioma, el lenguaje de signos, el código de circulación, los siete principios de CRE, etc..

- Canal: medio físico por el "que viaja" el mensaje desde el emisor/a hasta el receptor/a.

Ejemplo

Las ondas de un radioteléfono portátil Teltronic PR-316-M CRE dispositivo que se utiliza en los Centros de Coordinación de la organización.



- **Mensaje:** idea, sentimiento o razonamiento que transmite el emisor/a al receptor/a durante la comunicación. Es el contenido de lo transmitido. Tipos de mensajes:

Tabla

## TIPOS DE MENSAJES

- Mensaje pensado o proyectado
- Mensaje transmitido
- Mensaje recibido
- Mensaje interpretado

En una comunicación eficaz, esos cuatro mensajes deberían ser idénticos, pero en la práctica esto es casi imposible (Ver apartado "Barreras de la comunicación").

Fuente: Centro de Estudios ADAMS (1999). "La comunicación en la empresa".  
Curso de Gestión de Recursos humanos. Plan del Forcem.

- **Ruido o interferencias:** elementos extraños que pueden dificultar la comprensión del mensaje y deteriorar el resultado de la comunicación.

Interferencias en la emisión por radio o en el teléfono móvil debidas a problemas de conexión; la presencia de otras personas durante la interacción; la dificultad de uno de los interlocutores/as en pronunciar determinado idioma, etc.

- **Feed-back (retroalimentación):** es la información que envía el receptor/a y recoge el emisor/a, sobre los efectos que produce la comunicación en el primero. El proceso de comunicación no es lineal, es una "relación interactiva" y dinámica (donde los papeles de emisor/a y receptor/a son intercambiables).
- La situación es el contexto o momento en el que se encuentran los actores que intervienen en toda comunicación, el marco en el que se desarrolla.

## El feed-back...

... resulta imprescindible para "completar el ciclo de la comunicación" en cuanto que permite que el receptor/a envíe estímulos a su interlocutor/a que le den garantías de que ha comprendido el mensaje.

El referente es el objeto de carácter material o no al que representa o al que remite el signo o el mensaje. Por ejemplo, si alguien le dice a otro: "Mira eso", señalando una mesa, la mesa es el referente del mensaje.

## Ejemplo

Si alguien le dice a otro: "Mira eso", señalando una mesa, la mesa es el referente del mensaje.

## 3.3. Dimensiones de la comunicación

En función de cada uno de los elementos del proceso de la comunicación se pueden establecer diferentes clasificaciones, niveles o dimensiones de la comunicación.

## A) TIPOS DE COMUNICACIÓN (CLASIFICACIONES)

# 1. Comunicación Interna y Externa en función de la procedencia de los interlocutores.

- a. Externa: relaciones con el 'exterior'
- b. Interna: dentro de la organización.

## Subtipos de comunicación Interna<sup>1</sup>

- Formal e informal
- Horizontal, ascendente y descendente

<sup>1</sup> Para más información consultar la fuente de referencia: Lucas Marín, A. (1997):

"La comunicación en la empresa y en las organizaciones". Barcelona: Bosch Casa Editorial.

# 2 Considerando el canal se distinguen dos tipos de comunicación:

- a. Comunicación verbal tanto oral como escrita
- b. Comunicación no verbal: referida a la emisión de mensajes por medio del rostro y del resto del cuerpo.

# 3 Atendiendo al tipo de medio que se utilice para establecer la comunicación (comunicación directa o mediada) y el número de personas que participa en el proceso (comunicación personal o "cara a cara" y comunicación colectiva).

<sup>1</sup> Para más información consultar la fuente de referencia: Lucas Marín, A. (1997):

"La comunicación en la empresa y en las organizaciones". Barcelona: Bosch Casa Editorial.

| TIPOS DE COMUNICACIÓN (Algunos ejemplos) |                                               |                                                                                          |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Según el Nº de personas                  | Según el medio o Canal que se utilice         |                                                                                          |
|                                          | Directa                                       | Mediada                                                                                  |
| Personal                                 | Conversación<br>Reunión<br>Seminario<br>Clase | Telegrama<br>Teléfono<br>Fax<br>Carta<br>Informe<br>Correo electrónico<br>Red de trabajo |
| Colectiva                                | Conferencia<br>Discurso                       | Tablón de anuncios<br>Libro<br>Prensa<br>Radio<br>Televisión<br>Teleconferencia          |

Tabla extraída de Lucas Marín, A. (1997):

"La comunicación en la empresa y las organizaciones"

## B) NIVELES O DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN

Podemos distinguir tres niveles interdependientes de comunicación en función de los sistemas implicados. Cada uno de esos niveles tiene un código particular.

NIVELES DE COMUNICACIÓN<sup>2</sup>

|                | Nivel                                                                                            | Código                                                                          |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Cultural       | Comunicación establecida entre las distintas instituciones de una sociedad.                      | La lengua, el dialecto e incluso el acento.                                     |
| Organizacional | Propio de las organizaciones, con su estructura propia, con unos grupos que la conforman, etc... | Códigos específicos, como términos técnicos o la jerga propia de una profesión. |
| Interpersonal  | La comunicación que se produce entre las personas dentro de los grupos.                          | Se utilizan indistintamente los códigos de los niveles anteriores.              |

<sup>2</sup> Extraído y adaptado de: Centro de Estudios ADAMS (1999). "La comunicación en la empresa". Curso de Gestión de Recursos humanos. Plan del Forcem.

## 3.4. Barreras y facilitadores de la comunicación

Las barreras de la comunicación son interferencias que pueden bloquear una comunicación, filtrar parte de su significado o emitirlo equivocado, y están relacionados con los elementos que anteriormente se expusieron.

Podemos establecer varias tipologías acerca de las barreras en la comunicación. Atendiendo a su procedencia y a la causa del bloqueo en la comunicación encontramos:

## TIPOLOGÍA DE BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN

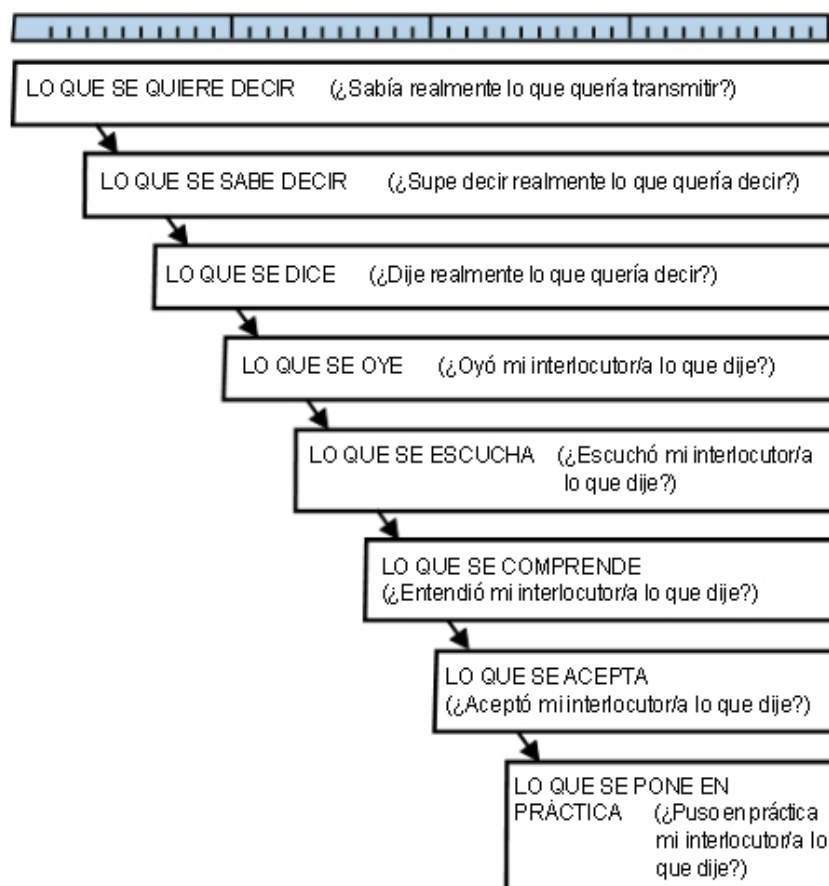
| BARRERAS                                                                                                  | CAUSAS                                                                                                                | SOLUCIONES                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| PERSONALES<br>Ej. Prejuicios en la comunicación con una persona de estatus laboral diferente.             | Las emociones humanas, los malos hábitos de escucha y la personalidad de los participantes o sus sistemas de valores. | Acercar las realidades del emisor/a y del receptor/a. |
| FÍSICAS<br>Ej. Dejar mensajes en un contestador telefónico.                                               | Las interferencias en el ambiente<br>Ej. El tiempo límite para dejar el mensaje en el contestador.                    | Utilizar los otros medios disponibles.                |
| SEMÁNTICAS<br>Ej. Desconocimiento de los tecnicismos que utilizan los/as operadores/as de comunicaciones. | La errónea interpretación del significado de los símbolos o la multiplicidad de significados de un mismo símbolo.     | Recurrir a la retroalimentación.                      |

Relacionado con los pensamientos tanto del receptor/a como del emisor/a hay que distinguir: los estereotipos, el efecto halo y la proyección<sup>3</sup>.

A lo largo del proceso de comunicación se estima una pérdida de la idea original que se desea expresar en torno a un 50% (CRE, 1995). Esta conclusión se refleja en el siguiente gráfico<sup>4</sup> donde se muestran los distintos niveles de pérdida de información que se producen en el mensaje durante el proceso de comunicación. Además, se incorporan las cuestiones que se debería preguntar el emisor/a para analizar la calidad y eficacia del mensaje transmitido.

<sup>3</sup> Ver en el Glosario la definición de estos términos.

<sup>4</sup> Fuente de documentación: Centro de Estudios ADAMS (1999). "La comunicación en la empresa". Curso de Gestión de Recursos humanos. Plan del FORCEM.



Algunos obstáculos frecuentes que impiden la comunicación:

- Plantearse objetivos contradictorios.
- Elegir un lugar, momento o un canal inapropiado.
- Características sociodemográficas y aspectos personales. Por ejemplo, encontrarse en un estado de ánimo que no favorece la atención o dejar que las emociones te alteren. O actitudes negativas hacia el interlocutor/a o el mensaje.
- Acusaciones, amenazas, exigencias, estar a la defensiva.
- Utilizar únicamente preguntas de reproche y preguntas cerradas.
- Mensajes poco consistentes.
- Mezclar lo real con lo imaginado, 'distorsionar' el mensaje.
- Utilizar términos vagos en lugar de hablar de modo concreto y específico (ambigüedad), la repetición o presentar defectos en la expresión de los mismos (Ejemplo: las muletillas).
- Comunicación no verbal inadecuada, incongruente al discurso utilizado.
- Cortes o interrupciones en la conversación inapropiados o realizados de forma irrespetuosa.

- Ignorar los mensajes que se reciben o prejuzgarlos; interpretar y hacer diagnósticos de personalidad. Por ejemplo, poner etiquetas a los mensajes recibidos o a las personas.
- No escuchar o no prestar atención a los mensajes no verbales.
- Dar consejos antes de tiempo, cuando no han sido pedidos.
- Generalizar, no concretar, discutir sobre el pasado.
- Ruidos y alteraciones del mensaje como inferencias o el resultado de utilizar "defensas psicológicas" o mecanismos de pensamiento: estereotipos, efecto halo y la proyección<sup>5</sup>.
- Ausencia de feedback.

Algunos facilitadores del proceso de comunicación: muchos de estos elementos son en si mismos habilidades sociales, como se irá avanzando en los capítulos siguientes.

- Elegir el momento adecuado, acomodación del contenido a las necesidades del interlocutor/a, objetivos, situación, etc.
- Tener un estado de ánimo que facilite la comunicación, control de las emociones que nos alteran (autocontrol).
- Escuchar de forma activa (no interrumpir).
- Ponerse en la piel de la otra persona (empatizar).
- Hacer preguntas abiertas sin doble fondo y que sean específicas.
- Pedir opinión al otro, solicitar o dar feedback. Solicitar el parecer de los demás.
- Dar opiniones sin imponerlas.
- Expresar o declarar deseos, opiniones y sentimientos en primera persona (ser asertivo/a), a través de 'Mensajes Yo'.
- Enviar mensajes consistentes.
- Mostrar congruencia entre lo que se dice y lo que se hace. Utilizar una comunicación no verbal adecuada, coherente con el discurso utilizado.
- Dar información positiva. Equilibrar la información positiva y la negativa.
- Reforzar actos, ser recompensante.
- Hacer reír y reírse (el sentido del humor).
- Reconocer que la otra persona tiene razón.
- Utilizar el mismo código o un código accesible a los actores de la interacción.
- Mencionar conductas y observaciones específicas, no generalizar.

<sup>5</sup> Puedes ver en el Glosario una definición de estos conceptos.

### 3.5. Los estilos de comunicación

Ante la comunicación en Cruz Roja Española deberíamos plantearnos: ¿qué estilo nos caracteriza?, ¿qué estilo debe caracterizar al personal que tiene puestos de responsabilidad o que forma parte del voluntariado?

La diversidad de equipos de personas y de relaciones cotidianas que definen y componen CRE obliga a detenerse brevemente para analizar el estilo que persigue la Institución no sólo para buscar la eficacia en su gestión, sino en la forma en que se van definiendo sus modelos

de intervención. Es importante considerar que las organizaciones cambian y que los estilos no son estáticos sino que se adaptan a las circunstancias y al momento que las rodean.

Según se recoge en el documento elaborado por CRE (1997), "Guía de utilidades para Directivos y Responsables. Cruz Roja Española, un modelo de organización", se apuesta por una atmósfera de comunicación asertiva y de "buena comunicación", en la que tanto el personal directivo como la gente con puestos de responsabilidad se caractericen por:

- Ser personas asertivas (no agresivas) que sepan defender sus propios derechos y que tengan perfectamente claro que los intereses de CRE deben estar por encima de los individuales o colectivos en las múltiples situaciones que pueden manifestarse, como:
  - Acuerdos y convenios con otras instituciones.
  - Relaciones con el voluntariado.
  - Relaciones con los usuarios/as de los distintos programas.
- Tener habilidades de comunicación para desarrollar niveles horizontales<sup>6</sup> de trato, desde las esferas más elevadas de responsabilidad hasta la más pequeña parcela de trabajo. Por tanto, es necesario: cordialidad, buena recepción y predisposición hacia las sugerencias y aportaciones, capacidad de escucha y de expresión (oral o escrita), etc.

No debemos olvidar la existencia de diversos grados de vinculación de los departamentos y programas, donde la variedad de recursos humanos (personal interno o externo, profesionales remunerados y voluntariado), nos obliga a flexibilizar ese patrón de comunicación idílico.

<sup>6</sup> Para más información sobre niveles de comunicación, consultar Lucas (1997).

Para entender el estilo asertivo por el que se apuesta a la hora de definir el perfil tanto del personal directivo como del voluntariado, se propone la siguiente tabla donde se presentan los 'tres estilos de comunicación' con las particularidades que les caracteriza, así como los efectos (ventajas y desventajas) de cada uno de ellos.

Tabla

| ESTILOS DE COMUNICACIÓN (Expresión manifiesta y encubierta)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NO ASERTIVO (O INHIBIDO)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ASERTIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | AGRESIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Demasiado poco, demasiado tarde:</p> <p>No decir nada sobre el comportamiento que nos molesta o no hacer frente a la situación de forma directa.</p> <p>Conducta no verbal:</p> <p>Ojos que miran hacia abajo, ausencia de contacto visual; voz baja; tono vacilante; gestos desvalidos; negando importancia a la situación; postura hundida y cerrada; puede evitar totalmente la situación; se retuerce las manos; tono vacilante o de queja; risitas "falsas", movimientos forzados, rígidos e inquietos, tendentes a alejarse de los demás.</p> <p>Conducta verbal:</p> <p>vacilante y con "coletillas": "Quizás"; "Supongo"; "Me pregunto si podríamos"; "Te importaría mucho"; "Solamente"; "No crees que"; "Ehh", "Bueno"; "Realmente no es importante"; "No te molestes"; "Yo..."</p> <p>Efectos:</p> <p>Conflictos interpersonales, no suele lograr sus objetivos; Depresión; Desamparo; Imagen pobre de uno mismo/a, No se gusta a sí mismo/a ni gusta a los demás (baja autoestima); Se hace daño a sí mismo/a.</p> <p>Tensión. Pierde oportunidades, deja que violen sus derechos, deja a los demás elegir por sí mismo/a; Se siente sin control; Soledad; Se siente enfadado.</p> | <p>Lo suficiente de las conductas apropiadas en el momento correcto:</p> <p>Expresar lo que se desea de forma directa, indicar claramente lo que se quiere a la otra persona, pero mostrando respeto hacia ella.</p> <p>Conducta no verbal:</p> <p>Contacto ocular directo; nivel de voz conversacional; habla fluida; tono y gestos firmes; expresión franca y sincera, ausencia de tensión muscular, postura relajada y directa a la situación y hacia el otro/a; movimientos fáciles y pausados, cabeza alta y contacto visual, manos sueltas, espacio interpersonal adecuado.</p> <p>Conducta verbal:</p> <p>"Pienso"; "Siento"; "Quiero"; "Deseo", "Hagamos"; "¿Cómo podemos resolver esto?"; "¿Qué piensas?"; "¿Qué te parece?"; Mensajes en primera persona, verbalizaciones positivas (mensajes "yo").</p> <p>Efectos:</p> <p>Resuelve los problemas y logra sus objetivos sin ofender a los demás. Establece lo que quiere con claridad, ofrece explicación cuando es posible. Se siente a gusto con los demás y consigo mismo/a; Se siente satisfecho/a y confiado/a de sí mismo/a; Relajado/a; Se siente con control; Crea y fabrica la mayoría de las oportunidades; elige por sí mismo/a. Es bueno para sí y para los demás, respetado. Protege sus derechos y respeta a los demás. Permite a la otra persona saber que se le comprende y cómo se siente (empatiza).</p> | <p>Demasiado, demasiado pronto:</p> <p>Pedir al otro/a que cambie su comportamiento usando intimidación, sarcasmo o violencia.</p> <p>Conducta no verbal:</p> <p>Mirada fija; voz alta; habla fluida/rápida; enfrentamiento; movimientos y gestos de amenaza; postura intimidatoria, cuerpo erecto y cabeza y hombros hacia atrás; deshonesto/a. El cuerpo tiende a invadir el espacio del otro/a.</p> <p>Conducta verbal:</p> <p>"Harías mejor en "; "Haz"; "Ten cuidado"; "Debes estar bromeando"; "Si no lo haces..."; "No sabes"; "Deberías"; "Mal". Mensajes impersonales, interrumpe, impone y da órdenes.</p> <p>Efectos:</p> <p>Puede lograr sus objetivos pero dañando las relaciones, hace daño a los demás (humilla). Conflictos interpersonales; Culpa; Frustración; Imagen pobre de sí mismo (Baja autoestima); Pierde oportunidades; Tensión; Se siente sin control; Soledad; No le gustan los demás; Se siente enfadado/a. Viola los derechos del otro/a.</p> |

Tomado y adaptado de CABALLO, Vicente E. (1993):

"Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales". Madrid: Siglo XXI.

### 3.6. Las habilidades de comunicación no verbal: Habilidades no verbales o de contacto.

#### 3.6.1. ¿Qué es la Comunicación no Verbal?

La conducta, tanto verbal como no verbal, es el medio por el que la gente se comunica con los demás y, junto con los elementos cognitivos y fisiológicos, es una de las dimensiones básicas de las habilidades sociales

Una persona puede decidir no hablar o tener dificultades para ello, pero inevitablemente a través de la cara y del cuerpo emite mensajes a las personas con quienes interactúa. Se trata de un proceso que con frecuencia se produce de forma inconsciente, tanto por parte del emisor/a como del receptor/a.

#### 3.6.2. ¿Por qué y para qué se produce?

Dado que este tipo de comunicación acompaña inevitablemente al discurso verbal es importante "hacerlo consciente" en la medida de lo posible, conocer y controlar las distintas habilidades de comunicación no verbal, con el objetivo de mejorar (ser eficaz), durante las interacciones sociales que van a tener lugar en los distintos escenarios de CRE.

La comunicación no verbal además puede expresar:

- Repetición:

Ejemplo

Levantar la palma de la mano de forma simultánea a un saludo verbal.

- Contradicción:

Ejemplo

Decir que estás muy triste sonriendo con cara de felicidad.

- Sustitución:

Ejemplo

Hacer la señal de victoria mostrando los dedos índice y corazón en 'uve'.

- Complementariedad: Son indicadores de emoción, agrado, desacuerdo, agresividad, conciliación. Expresadas, por ejemplo, por la: sonrisa, postura, distancia, etc.

- Acentuación:

Ejemplo

Mediante modulaciones de la voz, pausas, etc., para remarcar o reforzar el habla.



- Regulación: señales que indiquen ceder el turno de palabra, pedir o tomar la palabra, pausas, finales de conversación, etc.
- Iniciación: de temas nuevos no explicitados todavía por el lenguaje verbal.

#### Ejemplo

Señalar con el cuerpo una solicitud de turno de palabra durante una reunión.

- Comunicación de actitudes, emociones, estados de ánimo y normas sociales. A veces ciertos elementos como la sonrisa, mirada, contacto físico de cortesía, etc., suelen tener un significado convencional (norma o regla social).

El significado de estas expresiones no verbales es dinámico (se modifica en el tiempo) y depende de los distintos códigos culturales.

La forma de saludarse ha cambiado a lo largo del tiempo: era frecuente que los caballeros europeos en el siglo XIX saludaran tocando el ala de su sombrero y haciendo una ligera inclinación de cabeza, ahora este saludo ya no es corriente. Otro ejemplo: dentro de la cultura occidental hay distintos modelos de saludo en función de distintas subculturas y, así, en Francia es frecuente dar tres besos en la mejilla como saludo amistoso, en Canarias sólo uno y en la península, dos.

### 3.6.3. ¿Cuándo se produce?

En principio, según se ha indicado, la comunicación no verbal ocurre casi de forma inconsciente. La diferencia estriba en el grado de intencionalidad deseada por las personas que participan en una interacción social.

En función de la situación y del tipo de eficacia social<sup>7</sup> deseada (de objetivo, en la relación o en el autorrespeto) ,los actores de la interacción eligen las HS más adecuadas.

El comportamiento socialmente efectivo o la conducta socialmente habilidosa es una suma de varios elementos. La combinación de los mismos es lo que determina el éxito de nuestras acciones. En consecuencia la persona decide cuándo y cómo utilizar la comunicación no verbal.

<sup>7</sup> Recuerda que en el apartado de la Introducción, "Algunos conceptos..." se explicaba el significado de "eficacia social".

#### Tabla

#### LISTADO DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN NO VERBAL

---

#### HABILIDADES DE COMUNICACIÓN: COMUNICACIÓN NO VERBAL

---

1. Contacto visual:
    - 1.1. La mirada.
    - 1.2. La dilatación pupilar.
  2. La expresión facial.
  3. La sonrisa y la risa (el sentido del humor).
  4. La postura corporal y el movimiento:
    - 4.1. La postura corporal.
    - 4.2. La orientación corporal.
  5. Los gestos: movimientos de las piernas/pies, de cabeza y las automanipulaciones.
  6. Distancia y proximidad física.
  7. El contacto físico.
  8. La apariencia personal: el aspecto físico, la imagen y el atractivo físico.
  9. Los componentes paralingüísticos:
- 

### EL CONTACTO VISUAL: LA MIRADA Y LA DILATACIÓN PUPILAR

La mirada se define como "dirigir la vista a otra persona, o entre los ojos, o más generalmente, en la mitad superior de la cara". La mirada mutua implica que se ha producido "contacto ocular" con otra persona" (Caballo, 1993).

La mirada:

Se utiliza para abrir y cerrar los canales de comunicación, establecer el contacto ocular y, es especialmente importante, para regular y manejar los turnos de palabra.

Por ejemplo, en espacios pequeños donde se acortan las distancias interpersonales la posible intrusión o invasión del espacio personal se intenta compensar con la desviación de la mirada hacia otro lado

Comunica actitudes y sentimientos interpersonales, en función de la intensidad o el tipo de mirada.

Por ejemplo, una mirada fija indica sentimientos activos de una manera amistosa, pero también puede ser indicio de hostilidad o temor. Desviar una mirada puede ser señal de timidez, superioridad ocasional o sumisión cabizbaja. En consecuencia, provoca respuestas diferentes en los/as interlocutores.

Aspectos como el tiempo, intensidad, tipo, si el contacto ocular es fijo o por el contrario se desvía la mirada de forma constante, varían en función de cómo y donde se lleva a cabo esta habilidad social 'no verbal', variando el significado que puede adoptar', así como el momento y la idoneidad o no de emplear determinado tipo de mirada.

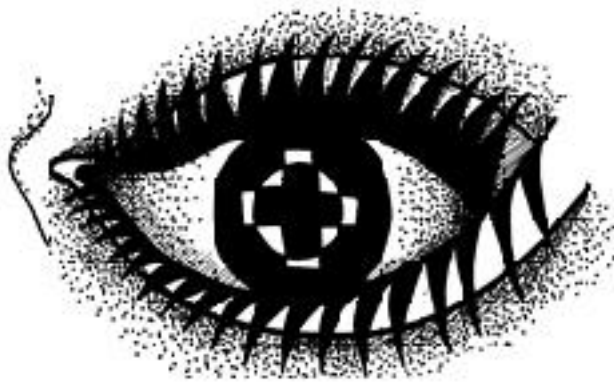
Ejemplo

| SE MIRA MÁS CUANDO...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | SE MIRA MENOS CUANDO...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se está físicamente lejos del compañero/a.</li> <li>• Se habla de temas triviales, impersonales.</li> <li>• No hay nada más que mirar.</li> <li>• Se está interesado en las reacciones del interlocutor/a, es decir, se está implicado interpersonalmente.</li> <li>• Se tiene interés en captar la atención del compañero/a por cualquier causa: dependencia o relación laboral por ejemplo, admiración, atención,...</li> <li>• Ejemplo: durante una reunión una técnica de un programa busca con la mirada la aprobación de su compañero, el responsable de dicho programa (que evita el contacto visual).</li> <li>• Se posee un estatus superior al compañero/a.</li> <li>• Se encuentra en un sistema cultural que enfatiza el contacto visual en la interacción. Ejemplo: las danzas hindúes incorporan muchos significados a la expresión de los ojos</li> <li>• Se es una persona extrovertida (Ver glosario).</li> <li>• Se tienen grandes necesidades de afiliación o de inclusión (Ejemplo: ganas de compartir "la cultura" de la organización en la que se colabora como voluntario/a).</li> <li>• Se es mujer (Ver aclaraciones en el apartado anterior)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se está físicamente cerca.</li> <li>• Se discuten temas difíciles, cuestiones íntimas.</li> <li>• Hay otros objetos, personas o elementos de fondo que no podemos mirar.</li> <li>• No se tiene interés en el otro/a.</li> <li>• Se autopercebe con mayor estatus que el interlocutor/a.</li> <li>• Se está en un determinado sistema cultural que rechaza en cualquier grado el contacto ocular, de forma incluso sancionadora para las mujeres (la cultura árabe, es un ejemplo). No es bien admitido mirar a los ojos cuando se viaja en el metro.</li> <li>• Se es una persona introvertida (Ver glosario).</li> <li>• Se tienen pocas necesidades de filiación o inclusión.</li> <li>• Se padecen trastornos mentales como autismo, esquizofrenia o depresión.</li> <li>• Se padecen deficiencias relacionadas con la falta de visión (dependiendo del grado y tipo de discapacidad), que impiden el contacto visual en mayor o menor medida.</li> <li>• En situaciones de sumisión o de ocultación de información o de la propia persona, por diferentes razones, por ejemplo: cuando la persona siente confusión, vergüenza, ansiedad, tristeza o se siente apenada.</li> </ul> |

Texto adaptado del original de Knapp (1982) citado por Caballo (1993), "Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales". Madrid. Editorial Siglo XXI.

Los distintos significados que los autores dan a los diferentes tipos de mirada y momentos en que se realiza están sujetos al peso relativo que la cultura y la sociedad establezca. Es decir, no son universales. ¿Qué opinión te merecen los ejemplos propuestos? Revisa 'tu forma de mirar' ¿estás de acuerdo...?

### Algunas consideraciones sobre la dilatación pupilar



La pupila es el punto negro en el centro del iris de cada ojo, y como se sabe, las pupilas se dilatan o contraen según la luz que les llega, con los cambios emocionales u otras fuentes de variación pupilar:

Fuentes de variación pupilar:

- Reflejo ante la luz
- Novedad
- Estados de alerta y relajación
- Incertidumbre
- Alcohol y otras drogas excitantes
- Excitación sexual
- Tamaño de la pupila
- Procesamiento de la información
- Respuesta motora
- Ansiedad
- Color del iris
- Sentido del gusto

Tabla

| Causas                            | Descripción del efecto en la pupila                                                                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reflejo ante la luz               | Las pupilas se constriñen conforme aumenta la intensidad de la luz y se dilatan conforme disminuye la intensidad de la luz |
| Novedad                           | Los estímulos novedosos producen un aumento                                                                                |
| Estados de alerta y relajación    | Las primeras provocan el aumento y las segundas la disminución                                                             |
| Incertidumbre                     | Aumento                                                                                                                    |
| Alcohol y otras drogas excitantes | Según la proporción de alcohol en la sangre se dilata la pupila                                                            |
| Excitación sexual                 | Los estímulos que provocan excitación sexual producen dilatación                                                           |
| Tamaño de la pupila               | Los estímulos que contienen pupilas dilatadas provocan más dilatación                                                      |
| Procesamiento de la información   | Conforme aumenta la dificultad de los problemas, la dilatación aumenta                                                     |
| Respuesta motora                  | El hecho de tener que dar una respuesta motriz aumenta la respuesta pupilar                                                |
| Ansiedad                          | Aumento con respecto a la línea base (antes de producirse la ansiedad)                                                     |
| Color del iris                    | El color de iris claro manifiesta un rango más amplio de constricción y dilatación pupilar que el iris oscuro              |
| Sentido del gusto                 | Los sabores agradables provocan la dilatación de la pupila                                                                 |

Tabla extraída y adaptada de Caballo(1993)

La variación del tamaño de la pupila ¿un proceso consciente o inconsciente?

Inconsciente para el emisor/a (quien dilata la pupila).

Consciente para el receptor/a que lo percibe y abstrae o interpreta conscientemente la información acerca DE LAS FUENTES DE LA VARIACIÓN PUPILAR.

Las modificaciones del tamaño pupilar son una valiosa fuente de información acerca de los "verdaderos" sentimientos de las personas.

Los distintos significados que la persona interpreta están sujetos al peso relativo de la cultura y la sociedad, al contexto donde se desarrolla. Es decir, no son universales.

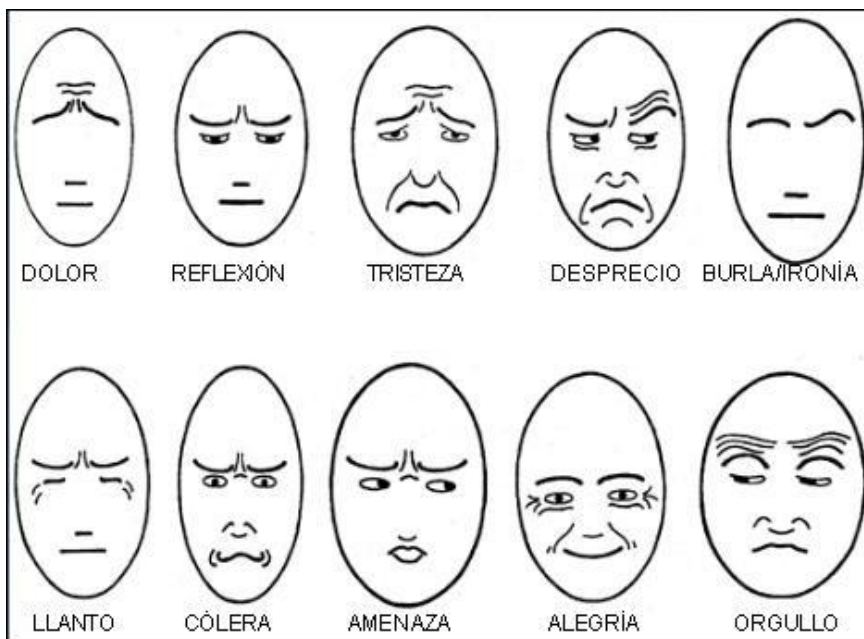
### LA EXPRESIÓN FACIAL

De manera...

... intuitiva la gente percibe amabilidad o rechazo hacia otros según el tamaño de la pupila.

"La cara es el espejo del alma". El rostro es, el área más importante y compleja de la comunicación no verbal y, la parte del cuerpo que más de cerca se observa durante la interacción, una de las HS no verbales QUE SE PUEDE CONTROLAR con mayor facilidad ('conscientemente'), el principal sistema de señales no verbales para mostrar emociones, y en ello influye la socialización cultural.

¿Con cuál de estos rostros te identificas en este momento, a juzgar por tu estado de ánimo?, ¿qué otros dibujos de emociones o sentimientos echas de menos?...



Dibujos tomados de la publicación: Pelechano, V. (1996):  
"Habilidades interpersonales. Teoría mínima y programas de intervención. Volumen III".  
Valencia: Promolibro. Colección Alfaplus.

Seis son las principales expresiones de las emociones y tres las áreas de la cara responsables de su manifestación:

| EMOCIONES      | REGIONES DE LA CARA       |
|----------------|---------------------------|
| Alegría        | La frente/cejas           |
| Sorpres        | Ojos/párpados             |
| Tristeza       | Parte inferior de la cara |
| Miedo          |                           |
| Ira            |                           |
| Asco/Desprecio |                           |

### LA SONRISA Y LA RISA

"La SONRISA es una de las expresiones faciales más fácilmente reproductibles voluntariamente. Está considerada como un indicador de habilidad social" (Vallés A y Vallés, C., 1996)

"El humor es una tentativa de limpieza de estupideces a los grandes sentimientos"  
(Raymond Queneau)

"Odio la seriedad"  
(Jean Paul Sartre)

La RISA es:

"Una de las manifestaciones más sonoras y saludables del humor" (Jiménez Vilchez.- Teresa (2001): "La risa algo muy serio". En Meridiam, Revista del Instituto Andaluz de la Mujer, nº 22).

"Una sonora carcajada, entre otras cosas, relaja el sistema muscular, libera endorfinas, incrementa la concentración de colágeno, libera proteínas en sangre y duplica la rapidez del pulso. Así de sencillo y de complejo, así de terapéutico a la vez. Riámonos pues" (Ramírez Alvarado.- Mª del Mar (2001): "El poder de la risa". En Meridiam, Revista del Instituto Andaluz de la Mujer, nº 22.)

La risa es, en consecuencia:

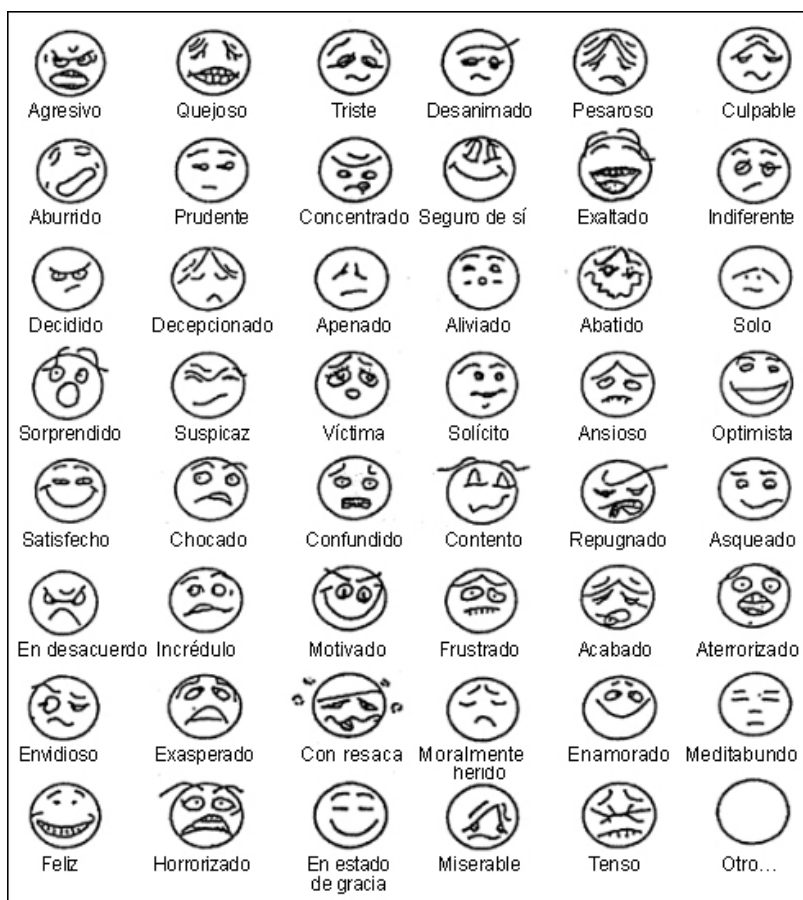
- Una medicina natural por excelencia.
- Un recurso útil "de autoprotección" para toda persona implicada en tareas relacionadas con personas vulnerables, por ejemplo, fortaleciendo sus capacidades y reduciendo su vulnerabilidad (Plan de Acción 1999-2003 de CRE), tanto para quien da (miembros de CRE) como para quien recibe (personas destinatarias).
- Una habilidad para entrenar y enseñar a los interlocutores/as

|                                                                 |                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Sabrías traducir tu risa en palabras?                          | ¡ja, ja, ja!, pero:                                                                                                                                                                        |
| ¿Sabrías diferenciar la 'risa natural' de la 'risa artificial'? | RISA NATURAL es única y personal.<br>RISA ARTIFICIAL<br>La risa al igual que la sonrisa es una conducta fácilmente observable e imitable ("de ahí su efecto contagioso"), como el bostezo. |
| ¿Realmente la risa tiene una única traducción posible?          | Riámonos pues y conozcamos como suena y los efectos que provoca.                                                                                                                           |
| ¿Cuándo y de qué (o de quiénes o con quiénes) reírse?           | Hay que destacar el papel que desempeña la cultura en la socialización de este comportamiento y en la falta de universalidad de esta cuestión.                                             |

Un ejemplo del influjo de la cultura y la socialización lo muestra la siguiente tipología donde se identifican hasta 10 tipos de sonrisas<sup>10</sup>:

- Sonrisa Falsa
- Sonrisa Amortiguada
- Sonrisa Auténtica
- Sonrisa Triste
- Sonrisa Conquistadora
- Sonrisa de Turbación
- Sonrisa Mitigadora
- Sonrisa de acatamiento
- Sonrisa de coordinador/a
- Sonrisa de interlocutor/a

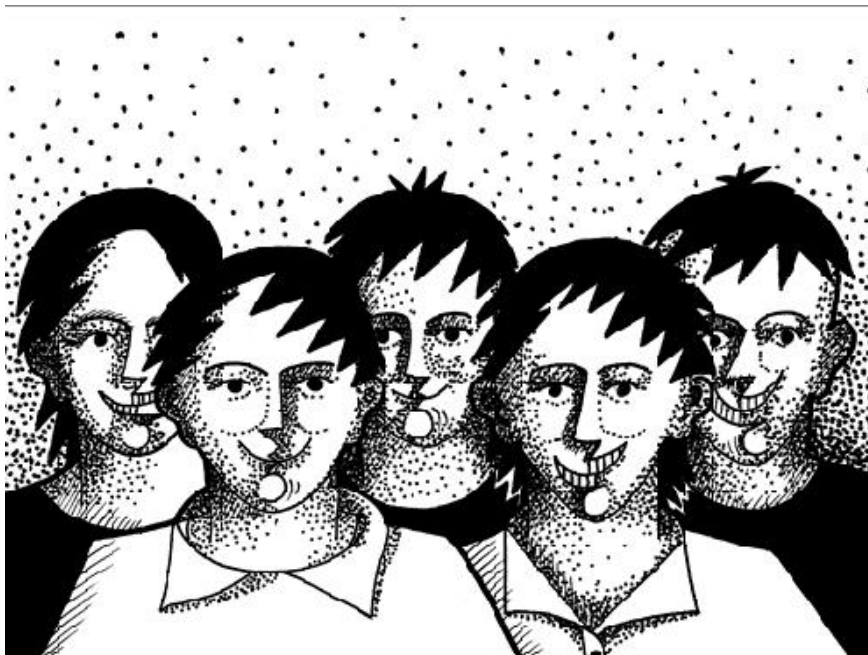
¿Con cuál de estos rostros o 'comecocos' se podrían identificar cada uno de esos 10 tipos de sonrisas?



Documento extraído de los materiales didácticos del Curso "Orientación Laboral y Promoción de Empleo". Impartido por IFES. 2001.

<sup>10</sup> Citado por Caballo, 1993, extraído de Knapp, 1982





## LA POSTURA CORPORAL Y EL MOVIMIENTO

### LA POSTURA CORPORAL



Es el resultado de articular el cuerpo adoptando tres posturas básicas: de pie, sentado (arrodillado, agachado) y echado. Cada una de ellas a su vez puede descomponerse.

La postura asertiva de una persona socialmente habilidosa se caracteriza por: 'una postura activa y erecta, de frente a la otra persona directamente, mirando a la cara de quien emite el mensaje verbal (contacto ocular) y apoyando con las manos la conversación'.

La postura es cambiante, así como las actitudes, sentimientos, etc., que transmite.

#### Ejemplo

| Postura                                                                     | Significado                          |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                             | Depende de las convenciones sociales |
| Cualquier postura congruente, es decir, idéntica a la del interlocutor/a.   | Acuerdo entre ambos.                 |
| Desplegar brazos y piernas como barrera física.                             | Distanciamiento psicológico.         |
| Ligera inclinación del cuerpo hacia adelante.                               | Atención al interlocutor/a.          |
| Ligero retroceso hacia atrás.                                               | Rechazo hacia el interlocutor/a.     |
| Ladearse respecto al otro/a.                                                | Actitud negativa.                    |
| Expandir el tórax y elevación de los hombros.                               | Dominio, orgullo.                    |
| Inclinación del tronco hacia delante, en actitud cabizbaja y pecho hundido. | Depresión, abatimiento.              |
| Posición asimétrica de las piernas.                                         | Cierta relajación muscular.          |
| Músculos tensos en cualquier parte del cuerpo.                              | Ansiedad (emociones negativas).      |

## LA ORIENTACIÓN CORPORAL



La postura que adopta el cuerpo (hombros, tronco, cara y piernas hacia...) en relación con la persona con quien se interactúa.

Varias son las posibilidades:

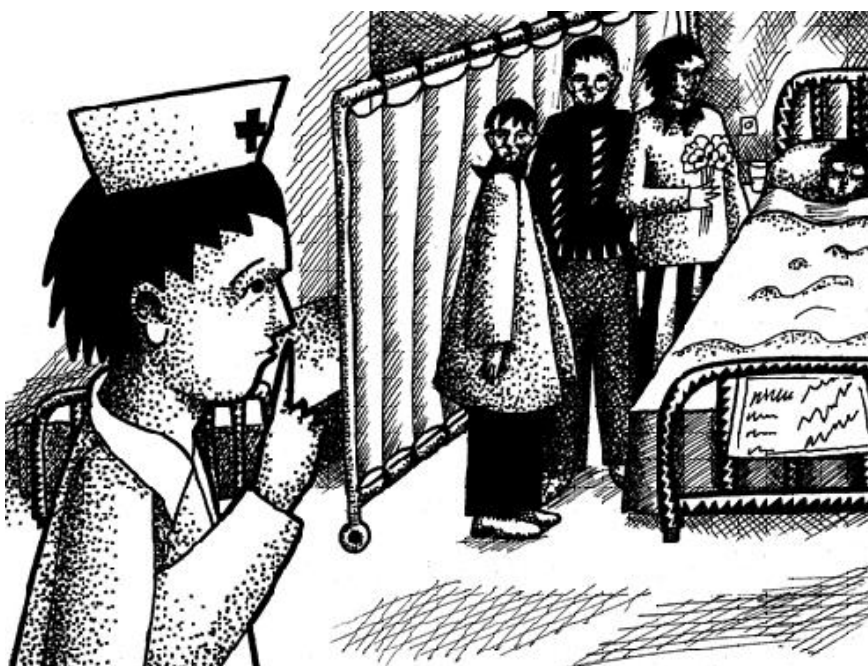
En general, una posición que resulta adecuada para una gran cantidad de situaciones es una frontal modificada, en la que las personas que se comunican se encuentran ligeramente angulados respecto a una confrontación directa -quizá de 10 a 30 grados.

### LOS GESTOS: MOVIMIENTO DE MANOS, CABEZA Y PIERNAS/PIES

Los gestos son actos emitidos por las manos, y en menor grado, la cabeza y los pies con el fin de comunicar alguna información. Su interpretación depende de cada cultura y los propósitos con los que se usan.

Apoyan, amplifican o contradicen el mensaje verbal o funcionan independientemente.

Son infinitos, universales o no.



Ejemplo

la señal de victoria.

Un mismo...

... gesto puede tener diferentes significados.

Tabla  
Clasificación<sup>11</sup>

| Tipos y subtipos de Gestos                                                                                                     | Ejemplos                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. Emblemáticos: valores más universales.                                                                                      | Dar la mano, saludar con la mano.                                                                                                                              |
| a. Adaptadores: función adaptativa.<br>Autoadaptadores.<br>Heterodirigidos o adaptadores del otro.<br>Dirigidos hacia objetos. | Ante la ansiedad, frotarse las manos.<br>Aproximarse hacia el otro al tiempo que se acicala el pelo.<br>'Rituales' como colocarse el lápiz detrás de la oreja. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. Reguladores: controlan los ritmos de las interacciones sociales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Levantar la mano para pedir el turno de palabra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| a. Ilustradores: 'ilustran' el mensaje verbal.<br>Batutas: marcan 'ritmos' del habla.<br>Ideógrafos: marcan la postura del hablante en relación con lo que escucha, ve, etc.<br>Deíditicos: Resultan de señalar objetos con dedo índice.<br>Espaciales: marcan distancias.<br>Kinetógrafos: ilustran movimiento.<br>Pictógrafos: describen imágenes del mensaje.<br>Sustitutos: reemplazan. | Señalarse a sí mismo a la vez que se pronuncia 'yo'.<br>Una mano que se levanta y se baja al ritmo del discurso.<br>Asentir con la cabeza, fruncir las cejas.<br>Ver ejemplos de los diferentes subtipos.<br>Arriba-abajo.<br>Mover la palma de la mano hacia abajo expresando ir despacio.<br>Agitarse en señal de miedo, autoabrazarse en señal de frío.<br>Golpear una mesa con el puño, equivale a '¡Basta ya, alto!'.<br>Rozar los dedos pulgar e índice en señal de dinero. |

<sup>11</sup> Clasificación de los gestos establecida por Ekman y Friesen en 1974, citada por Vallés, 1996

## DISTANCIA Y PROXIMIDAD FÍSICA

Las distancias entre los interlocutores/as CAMBIAN en función de algunas variables.

- Grado de intimidad:

|                              |                                                        |
|------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Zona íntima<br>(0-45 cm)     | Zona personal<br>(45 cm-1.20 m)                        |
| Zona social<br>(1.20-3.65 m) | Zona pública<br>(3.65 m hasta el límite de lo visible) |

Esta clasificación ha sido elaborada de acuerdo con la cultura americana. En tu cultura, ¿coinciden las distancias propuestas?

- 'Burbuja personal o terreno portable' es la distancia psicológica, el espacio que cada persona necesita para desenvolverse sin ser 'molestado' por los demás. A su vez varía en función de:
  - Grado de intimidad
  - Sexo
  - Salud física y mental
  - Características del contexto...
- El 'territorio personal', es un concepto más amplio, es el espacio inmediato al cuerpo.

**Ejemplo**

Observa una situación clásica de hacinamiento, por ejemplo muchas personas dentro del ascensor, ¿cómo se comportan?

Las personas...

... utilizan sus recursos personales para proteger su espacio ("habilidades protectoras")



## EL CONTACTO FÍSICO

Es la forma no verbal de establecer las interacciones. Estrechar la mano, dar un beso, abrazar, son algunos ejemplos de contactos físicos.

Varía en función de factores como por ejemplo:

|                   |                                                                                                                                                                 |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Edad              | Tipo de relación entre las personas                                                                                                                             |
| Sexo              | Lugar del cuerpo donde se localiza el contacto físico                                                                                                           |
| Contexto cultural | Deficiencias físicas de las personas<br>Por ejemplo, las personas con deficiencias visuales cogen a otra persona del brazo como un recurso para la orientación. |

## LA APARIENCIA PERSONAL: CUIDAR EL ASPECTO FÍSICO. "LA IMAGEN" Y EL ATRACTIVO FÍSICO

Por apariencia personal o física se entiende la imagen que transmite la persona a los demás sobre sí misma, el exterior de una persona.

la definen: el rostro, el cabello, las manos, la ropa, el cuerpo en su totalidad (las características antropomórficas) no es estática, se puede modificar:

- sirve de 'autopresentación' de las personas,
- es un medio 'poderoso' de transmitir información. Por ejemplo, la imagen se asocia con el estatus, el atractivo físico, la inteligencia, etc.
- es un indicador de los 'escenarios' por donde se mueve la persona.
- 'es única', personal.

Es una tarea personal confeccionar "el propio patrón", adaptarlo y adecuarlo al contexto en el que se interacciona (habilidad de elegir el lugar y momento adecuado) y percibir los efectos que provoca en las personas con quienes se interrelaciona.

### ejemplo

"(...) Cuando un voluntario se viste con la camiseta de CRE es alguien más, y debe ser consciente de ello (...)"



## LOS COMPONENTES PARALINGÜÍSTICOS

1.- ¿Cómo describirías y caracterizarías tu voz?

Los parámetros (físicos) que intervienen en la comunicación no verbal son:

- La latencia de la respuesta,
- el volumen,
- el timbre,
- la claridad,
- el tono
- la velocidad,
- la fluidez o las perturbaciones del habla y,
- el acento y la inflexión (el ritmo, cambios de tono).



2.- ¿Por qué son importantes?

- Favorecen la transmisión del mensaje,
- Destacan en las interacciones que no transcurren 'cara a cara'.
- En sí mismos son mensajes. Por ejemplo: un tono apagado de voz.
- Predisponen al oyente, generan actitudes diferentes según se empleen.

Por ejemplo en el caso del volumen:

| VOLUMEN              | SIGNIFICADO                    |
|----------------------|--------------------------------|
| Nivel muy bajo       | Tristeza, sumisión             |
| Nivel alto           | Seguridad, dominio, persuasión |
| Nivel demasiado alto | Agresividad, ira, enfado       |
| Volumen moderado     | Agrado, alegría, aserción      |
| Cambios de volumen   | Enfatiza el mensaje verbal     |



### 3.7. Las Habilidades relacionales o de conversación: Iniciar, mantener y terminar la conversación interpersonal y en grupo

| HABILIDADES DE COMUNICACIÓN: HABILIDADES RELACIONALES O DE CONVERSACIÓN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10                                                                      | Habilidades para el inicio de la conversación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                         | 10.1. Los saludos y las conductas de presentación y expresión de cortesía y amabilidad (autopresentación y presentación de otras personas).                                                                                                                                                                                                                                |
| 11                                                                      | Habilidades para finalizar una conversación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                         | 11.1. La despedida.<br>11.2. Interrumpir al otro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 12                                                                      | Otras habilidades útiles para el mantenimiento y establecimiento de futuras conversaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                         | 12.1. La observación: Describir la situación y elegir el lugar y el momento adecuado.<br>12.2. La escucha activa.<br>12.3. Habilidades relacionadas con los procesos de verificación del mensaje.<br>12.3.1. Solicitar información: formular preguntas y ayudar a pensar.<br>12.3.2. Dar información útil: resumir, reformular, parafrasear y la elaboración constructiva. |

#### 3.7.1. Habilidades para el inicio de la conversación

Para muchas personas es una auténtica pesadilla iniciar una conversación, dar el primer paso para establecer una interacción con una persona y más, cuando se trata de una persona desconocida o pensamos que tiene un estatus superior.

La secuencia siguiente te da algunas claves que pueden ayudarte a iniciar una conversación:

##### 1.- Determina:

- El momento y el lugar adecuado, así como el 'medio o el canal' para comunicarte.
- La persona o personas con quien/es conversar.

##### 2.- Dirígete físicamente hacia ella/s. Por ejemplo, establece el contacto visual.

##### 3.- Saluda y preséntate si la persona/a es desconocida.

#### Las personas...

... no somos autómatas, de forma que cuando pongas en práctica los pasos propuestos debes contrastar si son válidos para esa situación.



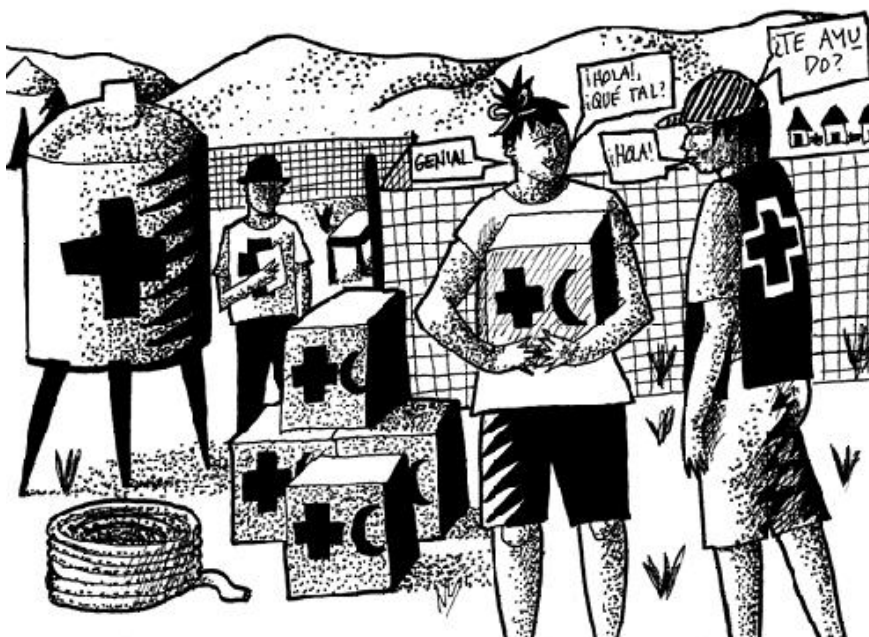
4.- Elige una forma de iniciar la conversación:

- Da información 'útil' o solicítala.

5.- No olvides adecuar los elementos de la comunicación no verbal.

En páginas anteriores se ha desarrollado el bloque de las HS de la comunicación no verbal; a continuación, se abordarán las HS necesarias para llevar a cabo los pasos uno, tres y cuatro de la secuencia propuesta.

### Los saludos y las conductas de presentación y de expresión de cortesía y amabilidad



- Utiliza expresiones "clichés o frases de protocolo" del estilo de:
- Reflexiona sobre las siguientes cuestiones:  
¿Conoces las diferentes formas de saludar que utiliza la gente con la que habitualmente te cruzas en la organización?; ¿qué ocurre cuando el contacto no se establece 'cara a cara'?; ¿varia la forma de saludarse?

Como todo...

... 'protocolo' se trata de convenciones o rituales, 'deseables', códigos que varían según el peso de la cultura y el influjo social.

#### ejemplo

La forma de saludarse ha cambiado a lo largo del tiempo. Era frecuente que los caballeros europeos en el siglo XIX saludaran tocando el ala de su sombrero y haciendo una ligera inclinación de cabeza, un saludo que ahora ya no es corriente.

Dentro de la cultura occidental hay distintos modelos de saludo en función de distintas subculturas y, así, en Francia es frecuente dar tres besos en la mejilla como saludo amistoso, en Canarias uno y en la península, dos.

### 3.7.2. Habilidades para finalizar la conversación

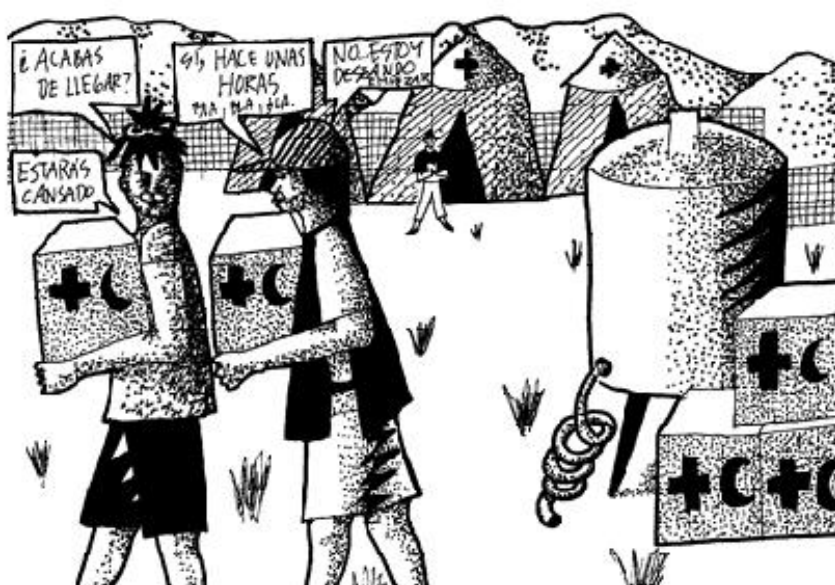
#### La despedida



### 3.7.3. Otras Habilidades útiles para el mantenimiento y establecimiento de futuras conversaciones

En función de las propias estrategias que se empleen al inicio de la conversación se pueden utilizar las siguientes destrezas para mantener la conversación y favorecer nuevos encuentros:

| Estrategia                                                                                                                                                                                      | Ejemplos                                                                                                                                                                                                   | Características                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Preguntas con final abierto.                                                                                                                                                                    | - "¿Cómo es que elegiste Cruz Roja Española y no cualquier otra organización?"                                                                                                                             | Prolongan la conversación, al permitir respuestas extensas y diversificadas de acuerdo con el criterio del receptor/a.                                                                                         |
| Preguntas con final cerrado.                                                                                                                                                                    | - "¿Elegiste la CRE por qué querías ser monitor de tiempo libre?"<br>- "¿Cómo me has dicho que te llamas?". (Llamar a las personas por su nombre es un recurso muy valioso, comprueba sus efectos).        | Provocan una respuesta breve y poco diversa, a veces directa y con escasas posibilidades de prolongar la conversación.                                                                                         |
| Conversar sobre temas de libre opción o de libre información <sup>12</sup> .                                                                                                                    | - Ejemplo 1: "Parece que ha llegado el otoño".<br>- Ejemplo 2: "Hoy durante las noticias escuché el testimonio de un voluntario dando su opinión sobre las retiradas de los puestos de socorro de la CRE". | La finalidad es prolongar la conversación siempre que se trate de tema procedentes:<br>Ejemplo 1: un tema clásico sobre el que poder opinar.<br>Ejemplo 2: la implicación directa del tema invita a conversar. |
| Autorrevelaciones:<br>Según se va profundizando en una conversación se emplean:<br>1.º "Clichés" o frases hechas rituales.<br>2.º "Hechos".<br>3.º Autorrevelaciones: opiniones y sentimientos. | - Ejemplo: interesarse por la salud de un familiar.<br>Ejemplos 1 y 2 del apartado anterior.<br>- "Disfruto con mi trabajo, estoy contento de haber dado este paso..."                                     | Hablar (verbal y no verbalmente) de uno mismo/a.                                                                                                                                                               |



No a...

... todas las personas les gusta hablar de sí mismas abiertamente, otras tienen dificultades para hacerlo, de forma que el interlocutor/a debe adecuar el contenido de la conversación respetando a cada persona.

Estas habilidades se pueden combinar con otras HS verbales y no verbales válidas así mismo, para el mantenimiento y establecimiento de futuras conversaciones. Por ejemplo: la observación, la escucha activa y aquellas destrezas relacionadas con los procesos de verificación del mensaje.

<sup>12</sup> Según las denomina Caballo en 1993, citado en Vallés y Vallés, 1996.

### La observación: describir la situación y elegir el lugar y el momento adecuado

En materia de habilidades sociales la observación aparece como una técnica metodológica de evaluación (y autoevaluación) del comportamiento socialmente efectivo, una habilidad en sí misma, dado que facilita:

- Conocer, comprender, aprender y controlar los comportamientos sociales.
- Valorar su efectividad (su eficacia).
- Discriminar su adecuación al contexto, y en consecuencia prevenir, modificar o mejorar las actuaciones, así como generalizar los logros a escenarios similares.

La observación es una de las destrezas sociales más importantes porque ayuda a decidir, DÓNDE, CUÁNDO, POR QUÉ Y CÓMO aplicar las HS ('elegir el lugar y momento adecuado', adecuarse o acomodarse al contexto, 'contrastar'), en definitiva, lo que caracteriza al comportamiento socialmente efectivo o a la conducta socialmente habilidosa.

Observar no...

... es sólo mirar y tampoco es sinónimo de cotillear.



### La escucha activa

- La escucha (pasiva) es la acción fisiológica de oír.
- Además puede ser 'activa' porque puede implicar una disposición y atención (observar) no sólo a recibir los mensajes, sino a dar información sobre qué se está recibiendo (entendiendo).



**¿CÓMO se ejercita la ESCUCHA ACTIVA?:**

- a. Con disposición psicológica.
- b. Observando a tu interlocutor/a.
- c. Con gestos y con el cuerpo (buscando la coherencia con las palabras), por ejemplo:
  - Manteniendo el contacto visual
- d. Con palabras, por ejemplo:
  - "Aja, ya veo..."
- e. Evitando hacer algunas cosas mientras escuchas, por ejemplo:
  - no interrumpir,
  - no juzgar,
  - no precipitarse (Por ejemplo, dar consejos prematuros, evitar el 'síndrome del experto'),
  - no contar 'tu historia' mientras tu interlocutor/a habla,
  - no contraargumentar, no ponerte tú por delante de la necesidad del otro.

**Actividad**

Tan importante es la forma de practicar LA ESCUCHA ACTIVA como saber CUÁNDO es conveniente. ¿Practicarías tú la escucha activa en las siguientes situaciones?

**SITUACIÓN 1:**

Imaginemos al coordinador de un programa que dirige una reunión con su equipo de trabajo y desea escuchar a cada uno de los miembros, pero uno de ellos "habla por los codos". El coordinador desea que hable menos para poder compartir con los demás el espacio y el tiempo previsto para la reunión. En este caso, escucharle sistemáticamente, tal vez no sería adecuado.

**SITUACIÓN 2:**

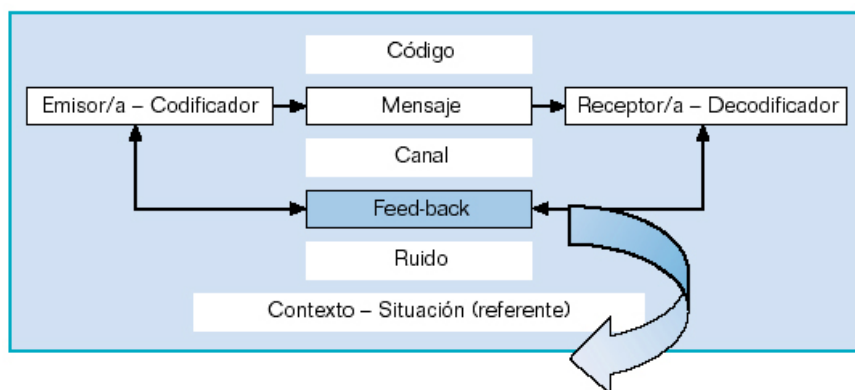
Imaginemos que una voluntaria en las reuniones periódicas con otros voluntarios donde comparten sus experiencias, constantemente "se queja hasta lo indecible" no facilitando la madurez y el crecimiento que el grupo espera de esos encuentros. Tal vez sería adecuado que el grupo redujera este comportamiento.

¿Cuándo SI....?

¿Cuándo NO...?

### Habilidades relacionadas con los procesos de verificación del mensaje: el feedback

¿Recuerdas el cuadro donde se identificaban los elementos de la comunicación?



El Feed-back es la información que envía el receptor/a y recoge el emisor/a.

La comunicación NO es lineal SINO una 'relación interactiva': Los papeles de emisor/a y receptor/a se intercambian durante la conversación,

- Para 'cerrar el ciclo de la comunicación' ambos protagonistas deben verificar el mensaje, comprobar que se ha comprendido.

¿CÓMO?

Solicitando y dando información 'útil'



Solicitar información: formular preguntas y ayudar a pensar

AYUDAR A PENSAR





### Dar información útil: resumir, reformular, parafrasear y la elaboración constructiva

Por ejemplo:

Cuando un Director o una Directora de departamento hace una crítica a un miembro de su equipo porque está interrumpiendo la reunión constantemente, como prueba si éste ha entendido el mensaje, si, en consecuencia, aquel está actuando conforme a sus recomendaciones.

¿Cómo podría comprobarlo?: utilizando algunas HS útiles tal como refleja la siguiente tabla.

| HS útiles   | 'Cómo' llevarlas a cabo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RESUMIR     | <p>Recapitular la información, por medio de expresiones del estilo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O sea, que lo que quieres decir es..."</li> <li>- "A ver, si te he entendido bien..."</li> <li>- "Corrígeme si me equivoco..."</li> <li>- "¿Es correcto que ...?"</li> </ul>                                                                                                                               |
| ELABORACIÓN | <p>A partir de una idea se desarrolla, ordena, se sintetiza o amplía la CONSTRUCTIVA información para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- profundizar en un tema,</li> <li>- relacionarlo con otros ya mencionados u otros nuevos que se desean introducir,</li> <li>- para despejar las dudas respecto al mensaje recibido.</li> </ul>                                                                           |
| PARAFRASEAR | <p>Según el diccionario parafrasear es hacer una paráfrasis, entendida ésta como una explicación o interpretación amplificativa de un texto. Traducción libre de un texto.</p>                                                                                                                                                                                                                                              |
| REFORMULAR  | <p>Se repite o reformula el mensaje utilizando los mismos términos empleados por el interlocutor/a, con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dar señales de escucha activa,</li> <li>- garantizar la comprensión del mensaje recibido,</li> <li>- ganar tiempo para reflexionar acerca de la información recibida y validar las primeras impresiones para no sacar conclusiones precipitadas.</li> </ul> |



## 4. 'No digas SI cuando quieres decir NO'

En este capítulo encontrarás:

- Una introducción en la que se definen algunos conceptos y se relacionan las habilidades que tienen que ver con la asertividad.

### 4.1. Introducción

Si el capítulo anterior acerca de las habilidades de Comunicación aportaba los recursos esenciales para comunicar o comunicarse con los demás, este nuevo capítulo trata sobre el análisis de los contenidos de los mensajes que se transmiten.

De este modo, encontrarás una descripción de aquellas habilidades que permiten a las personas darse a conocer. Al comunicar las personas revelan "la radiografía" de sí mismas, cómo se ven, cómo piensan y qué sienten y en consecuencia, cómo actúan personalmente y con aquellos con quienes se relacionan en los diferentes escenarios de sus vidas (dentro y fuera de la CRE), así como les gustaría que les trataran.

Se agrupan aquí aquellas habilidades íntimamente relacionadas con el "yo pienso", es decir, con los pensamientos, creencias, ideas, derechos y la forma de expresarlos, así como las posibles relaciones con otras habilidades necesarias para identificar, comprender y expresar los propios pensamientos.

Los siguientes capítulos complementarán "las otras caras" del individuo, "qué siente y cómo lo siente (Capítulo III: habilidades para la expresión de emociones)", así como los contextos en dónde se producen las relaciones (Capítulo IV), para dar una visión integral de la persona: cómo se desenvuelve en los contextos donde interactúa, ("yo pienso, yo siento y yo actúo en mi vida (dentro y fuera de CRE)").

Se tratará por tanto, de las SIGUIENTES HABILIDADES:

Tabla

- 
- |    |                                                                            |
|----|----------------------------------------------------------------------------|
| c. | Solicitar cambios de conducta:                                             |
| -  | 15.1. Hacer y pedir favores (ayuda).                                       |
| -  | 15.2. Rechazar peticiones, dar una negativa.                               |
| d. | Técnicas asertivas                                                         |
| -  | 16.1. Acuerdo parcial y "disco rayado".                                    |
| -  | 16.2. Compromiso viable y autorrevelación: hablar de una o uno mismo.      |
| -  | 16.3. Aserción negativa: reconocer los propios errores y cómo afrontarlos. |
| -  | 16.4. "Banco de niebla".                                                   |
| -  | 16.5. Interrogación negativa.                                              |
| -  | 16.6. Mensajes "yo" y mensajes "tú".                                       |
- 

En la introducción del Capítulo I, Habilidades de Comunicación, se presentaba un cuadro resumen con los tres posibles estilos de comunicación: no asertivo, asertivo y agresivo.

Estos estilos reflejan "tendencias", en el sentido de que la persona debe decidir en función del contexto donde interacciona el estilo más adecuado.

Sin embargo, en la práctica se identifica el estilo de comunicación asertivo con el comportamiento adecuado o socialmente efectivo o la conducta socialmente habilidosa, pues el estilo de comunicación es la carta de presentación para el interlocutor/a.

#### 4.2. La asertividad

Veamos pues, a qué se refiere el comportamiento asertivo y cuáles son las distintas habilidades encuadradas en este segundo grupo.

"La asertividad se define como la capacidad de hacer frente a las situaciones, de exigir los propios derechos y de hacer valer la propia opinión ante los demás, de una manera abierta y sincera", de ahí otro término equivalente que se emplea para nombrarla, la afirmatividad.

Una persona asertiva es alguien capaz de plantear y defender un argumento, una reclamación o una postura desde una actitud de autoconfianza (sensación de control); aunque contradiga lo que dicen o hacen los demás o lo que se supone está bien (reglas o convenciones sociales explícitas o implícitas)<sup>14</sup>. El elemento que caracteriza este estilo de comportamiento a diferencia de los estilos inhibido o no asertivo y el agresivo, es que la persona "no se deja gobernar por la situación" porque percibe que la controla y se orienta por sus objetivos (incluso los

cambia o los demora si lo estima adecuado). El contexto, ni le paraliza (estilo no asertivo o inhibido), ni le desborda o descontrola (estilo agresivo), es decir:

- el individuo no abandona sus objetivos pese a lo que digan o hagan los demás.

A veces, el objetivo de relacionarse con otros puede llevar a la persona a anteponer los criterios de los demás antes que los suyos propios. De forma que elige en función de las características del contexto y decide CUANDO SER O NO SER ASERTIVO y, entonces:

- resiste la presión grupal: no es excesivamente sensible a las críticas positivas o negativas .
- no se siente excesivamente culpable o angustiado/a ante los errores (sensación de fracaso).

Dos son los tipos de respuestas asertivas:

1. De oposición asertiva: implica un rechazo a un comportamiento, opinión u observación realizada por el interlocutor/a.

ejemplo

Para expresarlo sería: "no estoy de acuerdo con lo que opinas, lo que me comentas..."

2. De aceptación u afirmación asertiva que por el contrario, supone el reconocimiento y aceptación de la opinión o conducta de la otra persona cuando esté justificada.

ejemplo

Efectivamente tienes razón, eso que dices es muy acertado..."

### POR QUÉ Y PARA QUÉ son importantes las habilidades de asertividad

- Junto al resto de habilidades, permiten afrontar las distintas exigencias del contexto: desde una crítica, por ejemplo, a la presión grupal.
- Aumentan la autoestima al incrementar la sensación de seguridad o control del comportamiento y no generar sentimientos de culpabilidad o de fracaso, que disminuyen la autoestima.
- Fomentan actitudes críticas ante los comportamientos de los demás o de las situaciones donde tienen lugar, partiendo del análisis, comprensión y reconocimiento de uno mismo ("aprender a respetarse a uno/a mismo/a").

### ¿CÓMO se practican las habilidades asertivas?

### 1. A través de diferentes técnicas:

- Acuerdo Parcial y Disco Rayado.
- Compromiso viable y Autorrevelación o hablar de uno mismo.
- Aserción negativa.
- Banco de niebla.
- Interrogación negativa.
- Mensajes yo y mensajes tú.

### 2. A través de estas técnicas la persona socialmente competente: Defiende los propios derechos, esto implica:

- Solicitar cambios de conducta.
- Pedir y hacer peticiones: los favores o la ayuda.
- Rechazar peticiones: Dar una negativa, decir NO o "desdecirse".
- Hacer y recibir críticas o reclamaciones: Reconocer los propios errores.
- Hablar de uno mismo/a (autorrevelaciones).

Antes de conocer en qué consisten cada una de las técnicas asertivas piensa con cuál de los siguientes personajes te identificas. Cada uno representa un estilo de comportamiento. Recuerda el cuadro de la Introducción de las HS de la Comunicación donde se describía cada uno de los tres estilos de comunicación, sus características y efectos.

El uso de forma conjunta de las diferentes técnicas asertivas aumenta los efectos y las ventajas de practicarlas de forma aislada.

Lee atentamente el siguiente ejercicio y responde con sinceridad a la pregunta:

"¿Con cuál de estos tres personajes te identificas?"

"RATONES, DRAGONES Y SERES HUMANOS AUTÉNTICOS"<sup>15</sup>

A veces, nos cuesta relacionarnos con los demás.

Hay personas a las que les resulta difícil hacer amigos, les da vergüenza saludar, no se atreven a pedir un favor... Cuando se comportan así, actúan como ratones.

¿Sabes cómo es un ratón?

Un ratón es un animal pequeño que habla muy poquito, es vergonzoso, tímido, miedoso, se calla, se asusta, se encoge, o echa a correr y esto hace que, a menudo, se sienta muy triste.

A algunas personas les pasa como a los ratones en algunas ocasiones:

Los vecinos/as o compañeros/as apenas han oído su voz.

Miran al suelo cuando habla.

No se atreven a preguntar a otras personas si le dejan participar en un coloquio o si le dejan formar parte de un grupo de trabajo.

Piensan que los demás no le quieren porque nunca le llaman.

Se sienten rechazadas, aunque apenas se han atrevido a pedirles que les dejen estar con ellos/as y sean amigos/as.



Las demás personas ignoran sus opiniones y sentimientos porque no saben lo que piensan, lo que sienten o cómo se encuentran; a veces se aprovechan de ellas y de el ratón, en vez de hacer lo que quieren, suelen hacer lo que los demás dicen. Normalmente no hablan por ellas, incluso no dicen cómo se sienten, como piensan, etc.

Cuando tú:

No eres capaz de decir lo que piensas.

Crees que siempre que dices algo o haces algo, seguro que te va a salir mal.

No eres capaz de expresar ni de defender tus propios intereses o derechos.

No eres capaz de pedir un favor.

Miras al suelo cuando hablas con otras personas.

Hablas tan bajito que apenas se te oye. Te pones tan nervioso/a que no eres capaz de decir una palabra.

Te estás comportando como ese ratón.

Otras personas son un poco agresivas, siempre tienen la razón, intentan que todos/as hagan lo que ellos quieren, tratan de conseguir lo que quieren por la fuerza, sin importarles los demás, se enfadan, provocan e insultan, etc. Cuando la persona se comporta de este modo, lo hace como los dragones.

Los dragones van por ahí molestando, sin tener en cuenta a los demás, haciendo siempre lo que ellos quieren y cuando quieren, gritan, dan manotazos, empujan y pisotean, abrasan con el fuego de su boca.



Cuando tú:

Expresas tus opiniones gritando o subiendo el volumen de voz.

Gesticulas exageradamente.

Te pones tan nervioso/a que explotas por pequeñas cosas.

Eres un auténtico mandón/a.

Haces sólo lo que tu quieres y no lo que otras personas quieren.

Vas por ahí criticando y humillando.

Abusas de los demás, de los más débiles e indefensos.

Te metes en líos o peleas.

Crees que siempre tienes la razón y que las demás personas son injustas.

Estás comportándote como ese dragón.

Hay un tercer grupo de personas que son muy sociables, que se relacionan con muchas y diferentes personas (edad, estatus, sexo, cultura...), se lleva bien con la gente de su entorno...

Cuando tú:

Eres una persona honrada, justa y sincera.

Defiendes tus propios derechos e intereses.

Tomas tus decisiones con libertad y diriges tu propia vida.

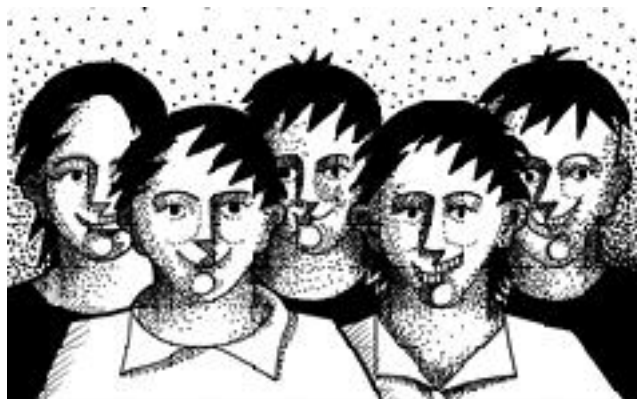
Dices lo que piensas y sientes, tratando de no ofender a los demás.

No te aprovechas de otras personas, pero tampoco dejas que lo hagan contigo.

Reconoces y respetas los sentimientos y las opiniones de aquellos con quienes te relacionas.

Hablas con volumen de voz adecuada, mirando a la cara y moviendo tu cuerpo de acuerdo con tus pensamientos, con tus palabras...

Te comportas como estas personas que son seres humanos auténticos.



¿Con cual de los tres personajes te identificas? Cada uno de los personajes se corresponde con uno de los tres estilos de comportamiento:

"Ratones" con el comportamiento pasivo o no asertivo, "Los dragones" con el estilo agresivo y,

"Los seres humanos auténticos" con el comportamiento asertivo.

Aún estás a tiempo de cambiar tu 'estilo personal' de interaccionar con los demás.

Estos tres estilos reflejan sólo tendencias; el comportamiento de una persona socialmente efectivo no es rígido, sino flexible, se adecua a las exigencias del contexto. En la práctica, el ESTILO DE COMUNICACIÓN ASERTIVO se define en la medida de que la persona 'defiende sus derechos' (de una forma activa y NO PASIVA) haciendo gala de un comportamiento ALTERNATIVO A LA AGRESIÓN.

<sup>15</sup> Adaptada de la versión de García Péres, M.E. y Magaz Lago, a. (1992): "Ratones, dragones y seres humanos auténticos". En Aprendiendo a pensar y actuar de manera asertiva. Manual para jóvenes y adolescentes. Madrid: CEPE, pg.19

### 4.3. Defender los propios derechos

Hablar de derechos implica adentrarse en cuestiones más o menos objetivas, influidas por la moral mayoritaria o la cultura social, de reconocimiento o alcance más o menos universal, de cánones o normas de comportamiento, incluso de exigencias o deberes individuales o hacia las demás personas. Cruz Roja Española como organización, se posiciona ante la realidad y tú, como miembro activo, también debes hacerlo y reflexionar constantemente sobre la coherencia entre lo que tú piensas y lo que piensa la institución. ¿Cómo vas a practicar la asertividad o la defensa de los derechos propios y ajenos si no los conoces?

#### 1.- CONOCE TUS DERECHOS. Piensa que tienes:

- Derechos básicos inherentes a la condición de ser humano, de carácter universal y absolutos en el sentido de que se sobreponen a cualquier otra exigencia moral.

Digamos que el primer derecho asertivo es que toda persona tiene derecho a ser, a decir, a hacer y a tener, en virtud de su existencia como ser humano.

- Derechos de rol, vinculados a las personas en función de las responsabilidades o papeles que desempeña en función de contratos formales o no, establecidos para su ejercicio, y en consecuencia no universales. Su número y estabilidad dependen de los escenarios que rodean a las personas. Por ejemplo: los que se derivan por tu vinculación con la CRE.

#### 2.- DEFÍENDELOS, lo que implica hablar de uno mismo/a (autorrevelaciones) y solicita cambios de conducta.

### 4.4. Solicitar cambios de conducta

- Pedir y hacer peticiones: los favores o la ayuda.
- Rechazar peticiones: Dar una negativa, decir NO o "desdecirse".
- Hacer y recibir críticas o reclamaciones: Reconocer los propios errores.

#### Consideraciones acerca de pedir y hacer: los favores y la ayuda

Nadie puede sobrevivir sólo en el mundo, necesita de los demás, debe pedir y hacer favores o ayuda. Una persona socialmente efectiva utiliza con destreza estas habilidades sociales para la consecución (eficaz) de sus objetivos.

### ¿CÓMO?

- Con respeto, de forma asertiva, con el cuerpo y con las palabras ('frases de cortesía').
- Sabiendo que pedir, NO ES sinónimo de IMPONER
- Que hacer, NO implica OBLIGACIÓN porque uno de los derechos de las personas es decir NO o 'DESCEDIRSE'.  
Un ejemplo:

*Un amigo te pide que le acompañes a hacer unas compras y aceptas pero dos días antes te surge otra actividad que prefieres y optas por llamar a tu amigo y anular la cita*

### ¿Cuáles son los beneficios que produce?

- Favorece el 'clima social'
- Aumenta la autoestima
- Aumenta la probabilidad de que accedan a tus peticiones (solicitud de cambio de conducta)...





### Consideraciones acerca de Rechazar peticiones. Dar una negativa

Para la práctica de estas habilidades, M<sup>a</sup> Inés Monjas (1996) propone que hay que:

- Tener en cuenta que quien pide algo ha de prever las consecuencias de una negativa.
- Exponer razones de la negativa.
  - Disculparse,
  - sólo cuando se considere necesario argumentarla ("Los rechazos apropiados deben acompañarse de razones y no de excusas").
- Solicitar tiempo para valorar la posibilidad de aceptar hacer lo que se pide, siempre que sea posible (a veces la inmediatez del contexto no lo permite).
- Solicitar mayor información o clarificar la ya aportada.

- Ante presiones de grupo, reiterarse en el No. Por ejemplo: "Oye no quiero....., de forma que te agradecería que no insistas", o utilizar algunas de las técnicas asertivas que se presentan en páginas siguientes.

Si te cuesta decir NO lee atentamente la siguiente propuesta donde encontrarás hasta 10 formas diferentes de decir NO.

#### "10 maneras de decir NO" <sup>16</sup>

Bueno, mejor que no.

No, gracias, no quiero.

Perdona, pero ya sabes que no (DISCO RAYADO).

No, no me líes, he dicho que no. (DISCO RAYADO).

¡Que no! ¿Es que no te enteras?

Lee mis labios: no (CON EL CUERPO, COMUNICACIÓN NO VERBAL)

Me da cierto miedo hacer eso; prefiero pensarlo mejor. (AUTORREVELACIONES)

La verdad es que tengo que hacer otra cosa.

Ya tengo bastantes líos en mi cabeza,; no me gusta complicarme la vida. (AUTORREVELACIONES)

Qué os parece si mejor dejamos la ginebra y compramos otro tipo de bebida.

¿Por qué no reunimos dinero entre todos y compramos una botella de naranjada?

Bueno ya veremos.

Lo consultaré con mi almohada (COMPROMISO VIABLE, BANCO DE NIEBLA)

Sí, puede ser que yo sea muy raro (ACUERDO PARCIAL)

Puede ser que todos y todas penséis igual, pero yo no (DISCO RAYADO)

Puede que yo esté equivocado ,pero también puede que no lo esté (ACUERDO PARCIAL, Ver acuerdo total)

O sea, que dices que eso está muy bien y que no hay peligro.

O sea, que si no hago esto nos vamos a aburrir.

De manera que dices que si no hago lo que vosotros queráis, soy un cobarde y

No soy vuestro amigo

Me voy, me voy. Hasta luego amigos. Nos veremos más tarde.

Id vosotros. Yo me voy al cine.

Tengo que irme. (AUTORREVELACIÓN)

Pues mira, lo que pienso sinceramente de todo esto es que... (AUTORREVELACIÓN)

Te voy a ser sincero, creo que... (AUTORREVELACIÓN)

Mirad, dejaos de tonterías, ¡eso es una bobada y ya está!

¡Cómo se os ocurre esa estupidez!

Conmigo no contéis para esa tontería

Lo siento. No me interesa lo que proponéis.

Lo siento. No me interesa lo que proponéis.

Lo siento. No me interesa lo que proponéis.

(DISCO RAYADO, AUTORREVELACIÓN, BANCO DE NIEBLA)

O bien:

Quizás tengáis razón, pero no quiero. (ACUERDO PARCIAL, DISCO RAYADO)

<sup>16</sup> Extraído y adaptado de materiales de la FAD, de un Programa de Formación en prevención de las drogodependencias para mediadores sociales (Materiales de trabajo). En la bibliografía se cita la fuente original de referencia. Comité Técnico de Prevención del Uso indebido de Drogas. Ministerio de Educación (1996).

#### 4.5. Las técnicas asertivas

En el ejemplo anterior aparecían entre paréntesis algunas de las técnicas asertivas que te van a permitir no solo decir un NO o rehusar una petición, sino HACER Y RECIBIR CRÍTICAS que es otra forma de solicitar cambios en las personas con quienes te relacionas. Veamos en que consisten estas técnicas y algunos ejemplos de cómo practicarlas

Tabla

| TÉCNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | EJEMPLOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | VENTAJAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acuerdo parcial y 'Disco Rayado'                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>Ante una objeción o crítica la persona puede optar por :</p> <p>a. Reconocer las razones y motivos de la otra persona que critica, pero sin tener necesariamente que incorporarlos o asumirlos ("ACUERDO PARCIAL").</p> <p>b. Mostrar un "ACUERDO TOTAL" con dichas objeciones y los motivos o razones que las sustentan.</p> <p>c. En ambos casos, puede ser deseo de la persona que es objeto de la crítica, mantenerse firme en su postura, sus deseos, objetivos, sentimientos, ("DISCO RAYADO")</p> <p>El 'Disco Rayado' se llama así porque consiste en ir repitiendo una y otra vez lo que se quiere decir, hasta convencer a la otra persona de que no va a lograr su objetivo.</p> <p>d. Se pueden combinar: Acuerdo parcial ("expresión de acuerdo") + argumentaciones, incluyendo "ser positivo y recompensante" + Disco Rayado.</p> | <p>"Ya se que..., no obstante y a pesar de todo..."</p> <p>"Es posible que..., sin embargo..."</p> <p>"Es verdad lo que dices, pero aún así, quiero..."</p> <p>"Ya se que no estuve acertado (ACUERDO), me doy cuenta que le di demasiada importancia, y reconozco tu interés por que fuera consciente de ello. Sin tu inter-vención lo habría pasado por alto (ARGUMENTACIONES Y REFUERZO), no obstante, DISCO RAYADO)".</p> | <p>- Son una forma de evaluación (autoevaluación), de reconocimiento de los propios fallos en cuanto que "cuestionarse" el propio comportamiento y decidir por ejemplo, si desistir o persistir con el "Disco rayado".</p> <p>- Favorece que la persona que realiza la crítica desista en sus propósitos.</p> <p>- Favorece en el interlocutor/a la expresión de sus opiniones, sentimientos, etc., personales, así como su defensa, incluso cuando la persona que sea objeto de la crítica se mantenga firme en su postura.</p> <p>- Favorece la búsqueda de soluciones alternativas a la agresión. Son un recurso útil a poner en práctica en los métodos de solución de problemas.</p> |



Tabla

| TÉCNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EJEMPLOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | VENTAJAS                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compromiso viable y autorrevelación. Hablar de uno o una mismo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>- COMPROMISO VIABLE: esta técnica tiene por finalidad que los participantes de la interacción logren parte de sus objetivos, es decir que lleguen a un compromiso cuando sea posible, porque no siempre una de las partes implicadas gana y en consecuencia, la otra pierde.</p> <p>- AUTORREVELACIÓN: Se trata de una forma de dar información acerca de uno mismo/a, relacionada con los pensamientos, opiniones, así como con los sentimientos.</p> | <p><i>Imagina la siguiente situación:</i><br/>Un bibliotecario al que se intenta persuadir para poder realizar unas consultas fuera de los horarios de atención al público, responde:</p> <p>- "Efectivamente recuerdo que en otra ocasión pasó algo parecido, y que yo acepté que consultaras los documentos fuera del horario extralimitándome en mis funciones. Y recuerdo que no me sentí bien, estuve varios días incómodo (AUTORREVELACIONES), y me dije a mi mismo que, ¡una y no más! Lo siento me he comprometido a no hacer excepciones. ¡Estaré encantado de atenderte dentro del horario previsto! (COMPROMISO VIABLE)".</p> | <p>- El compromiso viable es una alternativa razonable a la solución de problemas y formaría parte de las estrategias del 'Método Todos Ganan'.</p> <p>- Cuando la persona crea que su opinión, conducta o actitud es la correcta, ceder y llegar a un compromiso no es una forma asertiva.</p> |



Tabla

| TÉCNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | EJEMPLOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | VENTAJAS                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Aserción negativa: reconocer los propios errores y cómo afrontarlos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>- Permite enfrentarse a los propios errores y a las críticas que suscitan, en aquellas situaciones en que la persona se ha equivocado claramente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer los propios errores no implica asumirlos, ni estar de acuerdo con las posibles demandas del interlocutor/a.</li> </ul> <p>- Es una alternativa a expresiones como "lo siento, perdona...", cuyo uso aislado (no acompañado de otros mensajes) y de forma reiterada, pueden vaciarlas de significado e intencionalidad en su empleo, incluso generar agresividad en el interlocutor/a que las puede interpretar por ejemplo, como una burla si no se acompañan de habilidades no verbales adecuadas y congruentes con el contexto.</p> | <p>- Con el empleo de expresiones del estilo de: "Ha sido una tontería por mi parte"; "no habría dicho/hecho . . . de haber...".</p> <p>- Acompañadas de manifestaciones de agradecimiento al interlocutor/a por sus observaciones (crítica, objeción, réplica o similar) y preocupación por tu persona.</p> | <p>- Disminuye el nivel de agresividad del interlocutor/a.</p> <p>- Mejora el clima social, favorece, próximos encuentros.</p> <p>- Produce enriquecimiento personal, conocerse y aprender del propio comportamiento, incrementa la autoestima.</p> |



Tabla

| TÉCNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | EJEMPLOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | VENTAJAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 'Banco de niebla'                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consiste en reconocer la razón o posible razón que puede tener quien formula la crítica, pero expresando la decisión de no cambiar la conducta que es objeto de crítica u objeción o sin demostrar que lo que ésta cree o piensa, es lo correcto.</li> <li>- También se utiliza cuando la persona está siendo objeto de un intento de manipulación.</li> </ul> | <p>Imagina que un voluntario es persuadido para que acuda a la comida de Navidad. Este no se encuentra con ánimos de ir y responde así ante los intentos fallidos de su compañera:</p> <p>- "No, no me líes, digo que no y es que no. ¡Ah!, y gracias por la invitación (REFUERZO)". Ella insiste y este le responde: "Lo siento, no me interesa lo que me proponéis, me voy a comer con mis abuelos porque son sus bodas de oro". Otra posible respuesta: "puede ser que tengas razón y que sea un agua-fiestas (BANCO DE NIEBLA), te agradezco el cumplido (UN TOQUE DE HUMOR), pero he decidido no acudir".</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reduce el sentimiento de culpa o ansiedad que puede generar la crítica.</li> <li>- Reduce la cantidad de críticas, al percibir su emisor/a que no son efectivas.</li> <li>- Reduce el conflicto, al no producir la crítica el enfrentamiento, pues la persona criticada opta por no demostrar al otro que su crítica está equivocada.</li> </ul> <p>Al igual que otras técnicas acompañada de otras HS por ejemplo, el humor, aumenta su eficacia.</p> |



Tabla

| TÉCNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | EJEMPLOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | VENTAJAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interrogación negativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>- A diferencia del 'Banco de niebla', la persona que recibe una crítica o similar, se enfrenta a la persona que la emite, le invita a dar una explicación acerca de su opinión, y le deja claro que no aceptará la crítica porque sí.</p> <p>- Muestra a los demás cuál es tu estilo personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No olvides ser asertivo con quien te formula una crítica u objeción, deja siempre el beneficio de la duda, aunque expreses con claridad que no aceptarás con un simple "Sí", lo que tu interlocutor/a expresa. Déjale que se exprese o exprésate y no olvides escucharle con respeto.</li> </ul> | <p>Imagina el ejemplo anterior: (Protagonista): -"Es cierto, si voy a comer con el grupo, tal vez tenga oportunidad de ligar con... (BANCO DE NIEBLA), sin embargo ¿qué tiene de malo que vaya a comer con mis abuelos en sus bodas de oro? Además, a ellos les hace ilusión ver a toda la familia y volver a repetir la ceremonia de su boda, y a mí, asistir. Si, voy a asistir (INTERROGACIÓN NEGATIVA Y AUTORREVELACIÓN."</p> | <p>- Es una forma activa de defender los propios intereses y derechos.</p> <p>- Una forma de crecimiento personal porque invita a que la persona que formula la crítica u objeción responda a tu pregunta, permitiendo la reflexión y autoevaluación del propio comportamiento.</p> <p>- Es una alternativa a la agresión, disminuye el conflicto al generar posibles alternativas al interlocutor/a.</p> |



| TÉCNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | EJEMPLOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | VENTAJAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>'Mensajes YO y Mensajes TÚ'</p> <p>- Mensajes Yo: 'En primera persona'</p> <p>- Son un vehículo para hablar de uno mismo/a con claridad y respeto, sin atribuir al interlocutor/a tus opiniones, pensamientos, actitudes, deseos, sentimientos, etc., ni emitir juicios u opiniones acerca de las demás personas presentes en la interacción.</p> <p>- Permiten formular críticas o responder a objeciones:</p> <p>CÓMO? Costa y López (1991) proponen la siguiente secuencia:</p> <p>a. DESCRIBIR LA CONDUCTA (crítica u objeción)</p> <p>b. DESCRIBIR LOS EFECTOS</p> <p>c. EXPRESAR SENTIMIENTOS</p> <p>Atención: "El orden de los factores no altera el producto, el resultado es un Mensaje Yo".</p> <p>Mensajes Tú: los emite el emisor/a acerca de su receptor/a para resaltar, destacar, valorar, reforzar con respeto aspectos acerca de su persona: informan 'de la otra persona'.</p> | <p>Mensajes Yo:</p> <p>- En una reunión eres la única persona que difiere del resto: <i>"Yo opino que es una idea descabellada porque..."</i>.</p> <p>Mensajes Tú:</p> <p>- "Eres muy cordial en tu trato con los voluntarios/as").</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizarlo con fines diferentes, por ejemplo, realizar un juicio de valor inadecuado, puede ser contraproducente.</li> </ul> <p>Por ejemplo, una etiqueta, "eres un <i>impuntual</i>" o una generalización "siempre llegas tarde") obstaculiza el proceso de comunicación.</p> <p>Ejemplo de uso del mensaje 'Yo' y 'Tú':</p> <p>La hija de un familiar al voluntario que acompaña a su padre: "Eres un irresponsable! Ni siquiera eres capaz de respetar la hora de su medicación. A través de un Mensaje Yo, esta crítica se formularía de forma asertiva y siguiendo la secuencia recomendada por Costa y López(1991, por ejemplo: <i>"(PASO 1º) Son las..., se ha pasado la hora de medicación de mi padre, cuando esto ocurre (PASO 2º Y 3º) se descontrola y yo me siento mal porque siento que es mi responsabilidad..., de forma que te agradecería que controlaras la hora cuando salís a pasear"</i>.</p> | <p>Mensajes Yo:</p> <p>- Es una forma de solicitar o pedir ayuda a los demás, o de satisfacer las propias necesidades.</p> <p>- Legitiman el contenido del mensaje y a la persona que lo realiza, provocando mayor credibilidad en el receptor/a del mismo. Esto se debe a la "claridad" que caracteriza hablar de uno mismo/a ("destaparse, autorrevelarse, Ver ficha correspondiente).</p> <p>- La persona que utiliza expresiones en primera persona se convierten en un referente deseable para las conductas de los otros.</p> <p>Favorece el mantenimiento de las relaciones, mejorando el clima de la comunicación y propiciando nuevos encuentros.</p> |

## 5. Habilidades para la expresión de emociones o sentimientos

En este capítulo se da a conocer el sentido de estas habilidades y las claves para que practiques algunas de ellas.

### 5.1. Introducción

A lo largo de las interacciones sociales gran parte del contenido de los mensajes está relacionado con los sentimientos y las emociones, una faceta más del estilo asertivo que va a predominar y caracterizar el comportamiento socialmente efectivo.

En el Capítulo I, dedicado a las Habilidades de Comunicación se daban pautas para mostrar el estado emocional a través del cuerpo, los gestos, la expresión facial, etc. En este nuevo capítulo se recogen aquellas habilidades que permiten verbalizar lo que la persona siente durante las interacciones sociales, recogidas en el siguiente cuadro:

- 
- a. Conocer los propios sentimientos ("ser sincero/a").
  - b. Expresar emociones.
  - c. Recibir emociones: aceptando emociones positivas (halagos o cumplidos) y negativas (críticas o réplicas).
  - d. La autoestima y la resistencia a la frustración.
  - e. La empatía: comprender los sentimientos de los demás.
  - f. El autocontrol emocional.
    - 22.1. Las autoinstrucciones.
    - 22.2. La relajación.
    - 22.3. El estrés: algunas interacciones sociales como fuente de estrés.
- 

El manejo de las emociones juega un papel importante en la intervención que lleva a cabo la CRE en un "marco de ayuda a colectivos más desfavorecidos" porque influye en el grado de satisfacción con lo que se realiza, tanto de quien presta como de quien recibe la 'ayuda'. Esto a su vez repercute en la calidad de vida del voluntariado y del personal responsable de la organización, ya que este tipo de actividades genera un 'estrés' muy característico, el "Burn-out"<sup>17</sup>.

A continuación, te damos algunas pistas para practicar las habilidades que te permitirán expresar tus sentimientos y emociones.

<sup>17</sup> Ver el significado de Burn-out en el Glosario.

### 5.2. Conocer los propios sentimientos. ("Ser sincero o sincera").

¿CÓMO?

1. Con disposición psicológica: "haciendo del mundo una tabla rasa mientras te escuchas".
2. Observando y concentrándote en:
  - tus gestos y la expresión de tu cuerpo (buscando la coherencia con las palabras),
  - tus palabras.
3. Pensando en qué ha sucedido para que estés o te sientas así.

**CUERPO**

Ejemplo: cosquilleo en estómago

**PENSA MIENTOS**

Ejemplo: "No voy a ser capaz..."

**PALABRAS**

Ejemplo: ¡Hola!, yo quería... decir (*titubear*)

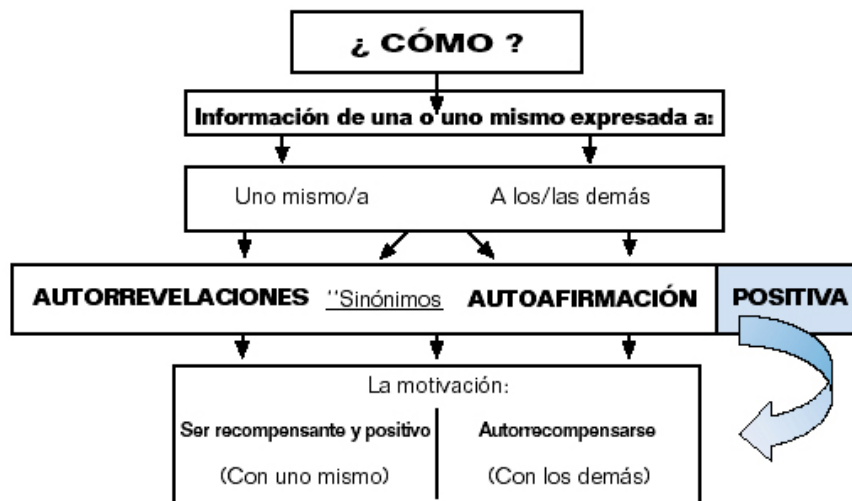
4. Escucha activamente cada uno de esos elementos y "pon un nombre a lo que sientes".



De esta forma habrás conseguido conocer tu estado de ánimo, los cambios bruscos de humor, los motivos que los provocan, cómo influyen y cómo repercuten en tus pensamientos y en tu cuerpo (y viceversa). Te habrás mostrado "de forma sincera, honesta y con respeto" ('transparente').

### 5.3. Expresar Emociones

Autorrevelaciones y autoafirmaciones positivas. Saber recompensarse. Expresar emociones positivas y negativas.



Los pensamientos o 'el lenguaje interno' también forman parte de la información positiva que la persona se da a sí misma.

- Expresar emociones positivas está relacionado con los HALAGOS O CUMPLIDOS,
- Expresar emociones negativas está relacionado con HACER CRÍTICAS O RÉPLICAS U OBJECIONES O MOSTRAR SENTIMIENTOS COMO LA IRA O LA TRISTEZA.
- Ambas se puede dirigir a:
  - Uno o una misma, AUTORREVELACIONES, y en consecuencia se dice que la persona se AUTORRECOMPENSA.



5.4. Recibir Emociones: Aceptando los alagos o cumplidos y las críticas o réplicas

¿Por qué es importante?

Porque sirve para conocer y comprender a las personas (empatizar) con quienes interactúas, para identificar cómo influyen pensamientos, palabras, ideas, comportamientos y sentimientos, tuyos y ajenos, en el estado emocional de tu interlocutor/a.

¿Cómo se reciben estas emociones?

- Observar su comunicación verbal y no verbal.
  - Escucharle activamente.
- Deducir e imaginar porque se siente así.
- Poner un "nombre" a su estado emocional.
  - Empatizar.
- Responder según sus demandas.
- Utilizar frases clichés de cortesía y amabilidad , por ejemplo: "Perdone", junto al mensaje que se desea comunicar.



### 5.5. La autoestima y la resistencia a la frustración

Si tuvieras que colocar las cosas "satisfactorias" tanto de tu persona como de las cosas que te ocurren un día cualquiera de tu vida en un peso de una balanza, y las "insatisfactorias" en el otro:



- ¿Hacia dónde se inclinaría la balanza?: ¿Hacia los 'cumplidos, halagos, refuerzos o premios' que te dedicas, o hacia el lado de las críticas, objeciones o reproches (negativos)?
- ¿Cómo te hacen sentir los primeros y cómo te sientes con las valoraciones negativas?, ¿cómo influyen en tu relación con los demás?, ¿y al contrario? Si no te gusta o te incomoda recibir valoraciones negativas reflexiona por qué y, evita la tendencia extendida de resaltar de tu persona lo negativo frente a lo positivo creando 'una imagen distorsionada'.
- Practica 'el lenguaje en positivo', reformula aquellos aspectos o frases de contenidos negativos, sustituye 'lo negativo' por contenidos que sin dejar de mostrar aspectos tuyos de forma 'sincera, honesta' lo hagan con respeto', que te permitan sentirte bien contigo mismo/a.



#### Ejemplo

Un ejemplo inadecuado: "Soy un inútil, siempre que utilizo el ordenador la fastidio".

Un ejemplo adecuado: "A veces, cuando utilizo el ordenador me sigo encontrando perdido, pero hay que reconocer que he progresado, ya se algo más que encenderlo, ¡Ja, ja!".

- En general, una buena dosis de humor te hace sentir mejor.

La autoestima es "el aprecio que se tiene de uno mismo/a, el concepto que se tiene de la propia valía y se expresa en los pensamientos, sentimientos, emociones y experiencias de la vida" (Vallés Arándiga y Vallés Tortosa, 1994).

## 5.6. La empatía

Se trata de:

- comprender los sentimientos de los demás,
- conocer al otro,
- compartir sus pensamientos, sentimientos,
- ponerse en su lugar, INCLUSO cuando no pensamos o sentimos del mismo modo.

PORQUE para EMPATIZAR:

- Hay que ser respetuoso o respetuosa con la otra persona, de la misma manera que te gustaría que lo fuera contigo.
- Muestra a los demás que eres capaz de sentirte y pensar como tus interlocutores/as ('de reír con quien está alegre, de llorar con quien está triste, o viceversa').



¿Cómo?

- Con el cuerpo, adoptando posturas similares a las de tu interlocutor/a acorde a lo que te expresa.
- Con frases del estilo de:
  - "Me hago cargo",
  - "Entiendo... o puedo entender que te sientas así", "Te escucho y te noto...".

Empatizar NO es sinónimo de "estar de acuerdo", NO es escuchar y dar la razón. RECUERDA que las personas tienen motivos para sentirse y expresarse así. Ello NO implica que tengan razón. Empatizar ES reconocer que puede haber razones para sentirse y expresarse así.

### 5.7. El autocontrol emocional

CUERPO

PALABRAS

PENSAMIENTOS

EMOCIONES

¿Cómo te influyen a ti y cómo se relacionan entre sí todos estos elementos? ,

¿Cómo les influye 'el exterior'...?

Tu estado de ánimo no es estático, fluctúa de la mano de los acontecimientos y una persona asertiva debe ser consciente de ello y 'controlarlo'.

'Controlar no tiene que ser sinónimo de evitar'. Las personas tienen derecho a sentir pero con respeto hacia sí mismas y hacia los demás.

Observa la relación entre los siguientes aspectos:

El papel de los PENSAMIENTOS: Las autoinstrucciones como forma de 'autocontrol de los pensamientos'.

La RELAJACIÓN: Como forma de 'autocontrol' de los pensamientos, del cuerpo y de las palabras.

El ESTRÉS: Algunas interacciones como fuente de estrés.

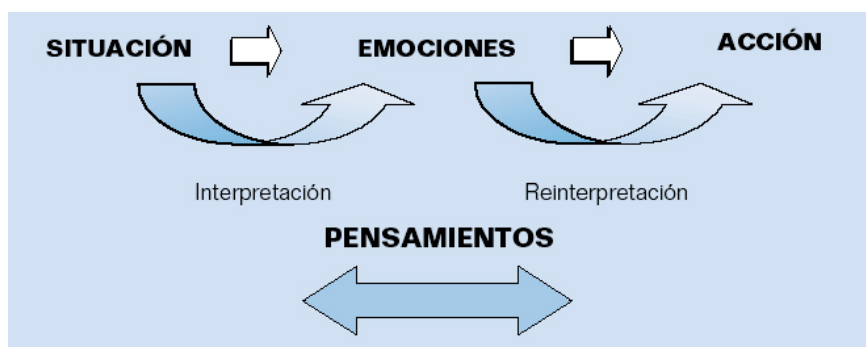
A continuación desarrollamos cada una de estas relaciones.

Las autoinstrucciones (el papel de los pensamientos)



Los pensamientos:

1. Interfieren en el estado emocional y en el comportamiento (acción). Hablar de comportamiento implica considerar no solo los elementos verbales sino los no verbales.
2. Ayudan a INTERPRETAR la situación, generan emociones. De este primer paso resultan nuevos pensamientos que a su vez ayudan a REINTERPRETAR la situación y actuar en consecuencia.



Este gráfico no recoge que, además, la acción influye después sobre los pensamientos y, en consecuencia, en los sentimientos.

La comunicación...

... es bidireccional.

| Tipos de pensamientos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Algunas claves                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| POSITIVOS o Autoinstrucciones positivas: De aliento, de apoyo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Se recomiendan siempre                                                         |
| NEGATIVOS o Autoinstrucciones negativas o pensamientos distorsionados o irracionales <ul style="list-style-type: none"> <li>'se adueñan de la persona, paralizan',</li> <li>Son afirmaciones falsas o que expresan y <u>generan</u> miedo <u>irracional</u> o infundado (u otras emociones), contradicen o distorsionan la realidad. Ejemplo: "Esto es terrible, nunca lo superaré".</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hay que erradicarlos ¿CÓMO?*</li> </ul> |

\*CÓMO:

1. Método de repetición de autoafirmaciones positivas.
2. Método de la 'distracción', centrarse en otros contenidos neutros o positivos.
3. La relajación.



La relajación (como forma de autocontrol)

Se trata de otra forma de afrontar las interacciones que provocan ansiedad, pánico, o que hacen pasarlo mal. El abanico de situaciones varía en función de la persona y del contexto, así como las causas que las provocan y las respuestas psico-fisiológicas que desencadenan.

- "Psico" por el papel que juegan los pensamientos y,
- "fisiológicas" porque se manifiestan en el cuerpo, por ejemplo, sudoración, palpitaciones, etc.

La suma de los dos componentes provoca un amplio espectro de comportamientos como respuestas de evitación por ejemplo, que pueden llevar al traste la puesta en práctica de las habilidades sociales.

#### Algunas consideraciones

1. Identifica las situaciones que te provocan malestar, tensión (La tensión es lo contrario de la relajación), es decir falta de control.
2. Analiza las RAZONES de por qué te sientes así:  
Por lo que hacen quienes te rodean.  
Por lo que te dicen.  
Por cómo se sienten.  
Por tus pensamientos.  
Por ...
3. Identifica las señales de tu cuerpo (por ejemplo, sudoración), escucha también a tu mente.
4. Contrarresta los pensamientos negativos o irracionales.



El estrés: algunas interacciones sociales como fuente de estrés

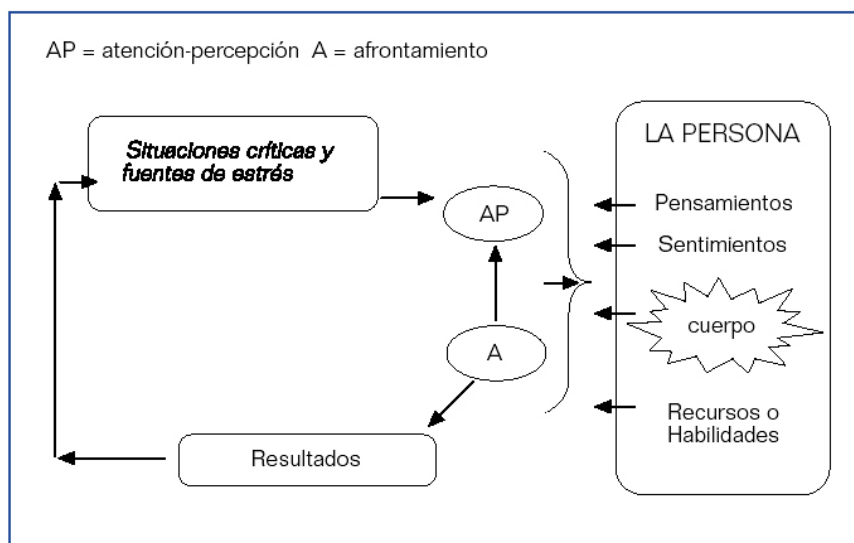
# 1. Para que exista una experiencia de estrés es necesario:

- Que ocurran situaciones o acontecimientos 'potencialmente nocivos' que sean fuentes de estrés o estresores:
- De aparición súbita o repentina en la mayoría de las ocasiones.
- De duración puntual o permanentes y crónicos.
- Con un contenido negativo o positivo.

El contenido de la situación no ha de ser necesariamente negativo para ser fuente de estrés, también los 'acontecimientos positivos' precipitan una experiencia de estrés, por ejemplo el nacimiento de un hijo.

- Que la persona lo valore como 'potencialmente nocivo', porque lo que para una persona es estresante no ha de serlo necesariamente para otra. ¿De que depende?

- del propio estresor
- de las historias de aprendizaje
- del bagaje personal,
- de sus RECURSOS personales y de su entorno para solucionar problemas





2. ¿Qué es 'el afrontamiento del estrés'? Es la RESPUESTA/S que la persona pone en marcha para resolver las demandas de la situación 'estresante' y de su entorno.

En el cuadro siguiente se reproduce una propuesta gráfica de Costa y López (1991):

1.º Atención-percepción (AP):

- Observa la situación y filtra la información que te permita hacer frente al estresor. Deja a un lado lo que impida el logro de tus objetivos, lo 'que te des controle'.
- Valora la situación en su justa medida, no la distorsiones, no la magnifiques,
- Escucha las señales de tu cuerpo, de tus pensamientos: ¡Di adiós a los pensamientos irracionales! y da paso a las autoafirmaciones positivas.
- Observa los efectos que produce en tus emociones, ¡Date permiso para emocionarte, pero con respeto, tanto hacia ti como hacia tus interlocutores/as!, necesario para el autocontrol.
- Prepara la situación, anticipa posibles respuestas

Consulta la...

... información de los  
Métodos de Solución de  
Problemas en el Capítulo IV

2.º Afrontamiento (A):

Consulta la...

... información de los  
Métodos de Solución de  
Problemas en el Capítulo IV .

## 6. Alternativas a los conflictos o problemas interpersonales y del contexto. "yo actúo dentro y fuera de cre"

Este capítulo cierra la trayectoria lógica de la formación en habilidades sociales. Ya se ha dado información sobre ellas y ahora toca practicarlas, no de forma aislada, sino eligiendo y combinando aquellas que sean más útiles en cada momento.

### 6.1. Introducción

Para buscar alternativas a los conflictos o problemas interpersonales hay que plantearse antes algunos objetivos:

1. Aprender a conocer con precisión LA SITUACIÓN en la que tienen lugar las interacciones sociales es decir, definir los objetivos personales (por ejemplo respetar mis derechos y los de los demás...), tener en cuenta la eficacia social, las reglas de la situación y otros elementos que en su conjunto hacen de las situaciones únicas e irrepetibles y, en consecuencia, requieren adaptar el 'esquema tipo o habitual' a una situación particular.

Las HS son necesarias pero no suficientes, y hablamos del comportamiento socialmente efectivo, como la meta final que persigue el entrenamiento o formación en HS.

2. Definir UN ESQUEMA TIPO O HABITUAL de afrontamiento de la situación cuando sea posible. Es decir, seleccionar del conjunto de habilidades - ahora que conoces más sobre ellas -, aquellas que den una respuesta efectiva a una determinada situación y no a otra.
3. ADAPTAR el "esquema" a las demandas específicas y al curso de la historia (las situaciones se modifican, se van complicando o se simplifican, es decir generalizando y extrapolando las pautas de cómo practicar o poner en escena las HS adecuándolas a las necesidades cambiantes del contexto.

Es decir, aprender a identificar y seleccionar de todas las habilidades, aquellas que se han de utilizar, descartando otras en función de las demandas específicas de la situación, conjugando las HS con el resto de los elementos que interfieren: el resto de personas, los objetivos de cada uno, etc.

En este sentido los 'métodos de solución de problemas' que se proponen aportan las claves necesarias sobre CUÁNDO, POR QUÉ, y sobre todo, CÓMO responder a las "situaciones críticas" de la vida.

Precisamente esto es lo que mide la competencia de la persona, la conducta socialmente habilidosa, la capacidad de adaptarse y adaptar todo el bagaje de conocimientos, de recursos, de herramientas personales (las HS) a las demandas inestables de la situación.

4. Aportar 'claves' para resolver de forma eficaz las situaciones conflictivas que surgen de forma habitual durante las interacciones sociales que caracterizan a los protagonistas de CRE. Para ello es necesario:

- Delimitar cuáles son los obstáculos en el quehacer diario (dentro y fuera de CRE) y conocer las "formas o esquemas" habituales de resolverlos para mejorarlos u optimizarlos cuando así sea necesario.
- Buscar soluciones alternativas a los problemas y conflictos, distintas a la agresión o a un estilo pasivo o no asertivo.

Y propiciar una actitud proactiva, entendida ésta como una disposición para evitar las consecuencias no deseadas de los comportamientos, es decir, se trata de adelantarse a futuros conflictos o prevenirlos, "estar en alerta". La actitud adecuada de una persona socialmente habilidosa se caracteriza por evitar enfrentamientos con otras personas.

En este...

... caso evitar NO es sinónimo de huir, sino de afrontar o prevenir las situaciones con cierto talante (no haciendo gala de un estilo agresivo, ni pasivo o no asertivo).

Capítulo IV: ALTERNATIVAS A LOS CONFLICTOS Y PROBLEMAS INTERPERSONALES O DEL CONTEXTO. "YO ACTÚO DENTRO Y FUERA DE CRUZ ROJA"

|    |                                                                                                                                                                              |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23 | Método de solución de problemas y el Método "Todos ganan".                                                                                                                   |
| 24 | Las críticas (combinación de técnicas asertivas).<br>24.1. Contrarréplicas: aprendiendo a formular objeciones y a responder a las réplicas.<br>24.2. Aprendiendo a criticar. |

## 6.2. Método de solución de problemas y el Método 'Todos ganan'.

Se trata de unas secuencias lógicas y prácticas para entrenar la solución de problemas o para fomentar la práctica de una actitud proactiva.

Son métodos personales y flexibles porque ante una misma situación percibida como problemática por dos personas, siguiendo los mismos pasos tal vez se llegue a finales diferentes. Cada persona debe adaptar los ritmos de las secuencias a sus características y a las del contexto donde interactúa.

A continuación se presentan de forma esquemática 'el método o plan de acción o estrategia' de resolución de problemas, una secuencia, compuesta por 6 pasos que sintetiza dos modelos: uno el "Método de Solución a los Problemas" y el otro el "Método Todos Ganan".

El segundo método, "Todos Ganan", es una variante de la secuencia del primero, ('método de Solución de Problemas'), basada en la negociación, una alternativa a la solución de conflictos donde "unos pierden y otros ganan" propuesta por Costa y López (1991).




---

#### Esquema del Método de solución a los conflictos

---

##### 1.- Identificar problemas

- ¿Qué es son (para ti) los 'problemas o las situaciones críticas de la vida'?

- Lo que tu percibes como un 'problema' no tiene por que serlo para otra persona y ante un mismo problema las personas no actúan de idéntica forma.

- ¿Cómo identificar, delimitar y especificar un problema? Generando preguntas, muchas preguntas. Por ejemplo:

- ¿Cuál es el problema?, ¿qué ocurre en esta situación?, ¿qué ha pasado? (describir).
  - ¿Qué crees que pudo motivar el problema?, ¿cuáles fueron la/s razones?
  - Tú, ¿qué hiciste, dijiste, que pensaste, cómo te sentiste?, ¿te produce estrés?, ¿por qué?
- 
- El otro/a, los/as demás, ¿qué hicieron, dijeron...?, ¿cómo lo hicieron o dijeron?, ¿qué crees que pensaron y sintieron?, ¿por qué?
  - ¿Qué efectos produjeron...?
  - ¿Cuáles son tus objetivos?, ¿cuáles crees que son los de la otra/s persona/s?, ¿por qué?, ¿se han cumplido?...?
  - Otras preguntas...
- 
- "Si no defines el conflicto con claridad y precisión, si das este paso en falso, puedes verte enredado durante horas en un 'diálogo de besugos'. No des por hecho las cosas, trata de evitar los 'mal entendidos', observa y contrasta la información.
  - No des el siguiente paso si las partes implicadas no han llegado a un acuerdo en su definición.
-

2.- Buscar soluciones - Consiste en generar y producir alternativas, soluciones a un mismo problema. ¿Cómo?: Considerando el principio de CANTIDAD, DE APLAZAMIENTO DE JUICIO Y DE VARIEDAD y respondiendo a preguntas del estilo de:

1. ¿Cómo puedo resolver el problema?
2. ¿Qué se podría decir o hacer para solucionarlo?
3. ¿Qué podría hacer o decir yo?
4. ¿qué podrían hacer otros para resolverlo?, ¿qué dirían o harían?
5. ¿qué más?, ¿qué otras cosas?
6. En el caso de que estas opciones no valgan, ¿qué más se podría hacer o decir?

3.- Anticipar las consecuencias (Actitud proactiva)

Anticipar es sinónimo de prever ¿Cómo?: Haciendo un 'ejercicio mental': generar hipótesis o predicciones de las consecuencias de las posibles soluciones.

NO OLVIDES el papel que juegan en la conducta o el comportamiento encubierto los pensamientos y los procesos fisiológicos en el curso de los acontecimientos

4.- Elegir una solución, 'LA SOLUCIÓN': la toma de decisiones.

Elegir el camino a seguir ¿Qué se entiende por 'solución' adecuada ('LA SOLUCIÓN')? Una respuesta que:

- es efectiva para alterar la situación que genera el problema,
- minimiza sus costes o consecuencias negativas y,
- maximiza los beneficios o consecuencias positivas.

Evaluar alternativas y decidir una solución o soluciones negociadas:

¿Hacia que lado se inclina la balanza?:

1.ª Alternativa: "....."

¿cuáles son las consecuencias de llevarla a la práctica?

- .....Consecuencia 1

- Consecuencia 2:

¿Ventajas?

¿Inconvenientes?

- Otras consecuencias

Posibles cuestiones a reflexionar:

- ¿qué cambios implica?
- ¿son viables, se pueden llevar a la práctica?
- Otras

2ª Alternativa (mismo proceso): "....."

3ª Alternativa (mismo proceso): "....."

Otras alternativas ...

5.- Llevarlo a la práctica: implementar la solución elegida = pasar a la acción.

Seguir por el camino elegido de forma "responsable" asumiendo las consecuencias (previstas e inesperadas).

6.- Evaluación de los resultados: autoevaluación.

¿Qué se puede evaluar?:

- "La puesta en escena", tu intervención, las HS o destrezas sociales que pusiste en juego ¿Qué puede ocurrir?:
  - ¡Premio! Que todo haya acontecido según lo previsto, o,
  - ¡Sorpresa! Algo inesperado:
    - Los caminos de ida muchas veces tienen retorno, las personas tienen derecho a equivocarse. VUELVE A EMPEZAR DE NUEVO EL PROCESO, EMPIEZA de nuevo en EL PUNTO 1 Y PREGÚNTATE QUE HA OCURRIDO.
- El mantenimiento de esa HS ¿te interesa incorporarla a tu 'repertorio personal'?
  - Generalización o extrapolación ¿puedes aplicarla en otros contextos parecidos...?
    - No dejes de practicar el método, descubre sus ventajas e inconvenientes, no te dejes derrotar por los posibles fracasos, revisa los pasos para descubrir qué pudo fallar. Prémiate por el intento.

### 6.3. Las críticas (Combinación de las técnicas asertivas)

Contrarréplicas: aprendiendo a formular objeciones y a responder a las réplicas.

Aprendiendo a criticar



Para cerrar el último grupo de HS se ha dedicado un espacio a las críticas como combinación de las técnicas asertivas, vistas en el Capítulo II, porque:

Las críticas, réplicas u objeciones son situaciones que con frecuencia, se viven como un problema: desde las propias formulaciones hasta saber responder a las que expresan los/as interlocutores. Muchas de las situaciones que finalizan en un conflicto en los que las personas implicadas deben llegar a un acuerdo, tienen en su raíz la formulación o la respuesta a una crítica u objeción.

Varias son las formas de afrontar este tipo de situaciones: ignorarlas, o resolverlas ¿CÓMO?:

1. Comunicar, utilizando Técnicas Asertivas, 'lo que se está sintiendo de una manera no agresiva' tanto si se formulan como si reciben la/s críticas.
2. Combinando esas técnicas con otras HS y formando 'esquemas tipo o habituales' de afrontamiento de la situación. Por ejemplo para hacer una crítica o una contrarréplica, se pueden combinar un 'cóctel de HS' del estilo de:
  - Escuchar - Negar - Disco rayado.
  - Escuchar - Acuerdo parcial - Expresión de sentimientos - Disco rayado.
  - Escuchar - Acuerdo parcial - Empatía-Disco rayado.
  - Escuchar - Acuerdo parcial - Ser recompensante - Expresión de sentimientos - Disco rayado.
3. Costa y López (1991) proponen cuatro tipos de 'esquemas de afrontamiento' en función del contenido y la forma de la crítica, ¡PRACTÍCALOS!:

| ESQUEMAS DE AFRONTAMIENTO A LAS CRÍTICAS |                   |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contenido de la crítica                  | Forma de criticar | Respuesta (¿Qué hacer?)                     | Esquema tipo de Habilidades a utilizar (¿Cómo hacer?)                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Apropiado                                | Apropiada         | La persona decide aceptarla.                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuchar.</li> <li>- Acuerdo total.</li> <li>- Recompensar.</li> <li>- Compromiso de rectificar o pedir alternativas.</li> </ul>                                                                                                                                          |
| Apropiado                                | Inapropiada       | La persona decide aceptarla.                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuchar.</li> <li>- Acuerdo total.</li> <li>- Recompensar.</li> <li>- Compromiso de rectificar.</li> <li>- Expresar sentimientos sobre las consecuencias de expresarla con una forma inadecuada.</li> </ul>                                                              |
| Inadecuado                               | Inadecuada        | La persona decide posteriormente aceptarla. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuchar.</li> <li>- Pedir aclaración.</li> <li>- Recompensar aclaración.</li> <li>- Mostrar acuerdo.</li> <li>- Recompensar.</li> <li>- Compromiso de rectificar.</li> <li>- Expresar sentimientos.</li> <li>- Negar asertivamente imputaciones no adecuadas.</li> </ul> |

|                        |                        |                          |                                                                                                                                                                |
|------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inapropiado e injusto. | Inapropiada e injusta. | La persona no la acepta. | <ul style="list-style-type: none"><li>- Escuchar.</li><li>- Negar asertivamente.</li><li>- Expresar sentimientos.</li><li>- Pedir o sugerir cambios.</li></ul> |
|------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Criticar NO es humillar, ES aportar criterios para cambiar. Pero los cambios en última instancia son responsabilidad de la persona objeto de la crítica.



## Bibliografía

- BECOÑA, E. (1993): "Técnicas de solución de problemas". En F .Labrador.; J. A. Cruzado y M. Muñoz. *Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta*. Psicología. Pirámide: Madrid.
- BELLACK, A.S. Y MORRISON, R.L. (1982): "Interpersonal dysfunction", en A.S. Bellack, M. Hersen y A.E. Kazdin (comps.), *"International handbook of behavior modification and therapy"* Plenum Press: New York.
- CABALLO, E. (1991): "El entrenamiento en habilidades sociales" en *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*. Siglo XXI. Madrid. -(1993): *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI. Madrid
- CABRA.- JOAQUÍN Y SARASÍBAR.- XAVIER (1995): No digas que sí, cuando quieras decir que no. *Taller de habilidades sociales*. Aula Material, n.º 29. Suplemento Aula 36. Barcelona: GRAÓ Educación.
- CENTRO DE ESTUDIOS ADAMS (1999): *La comunicación en la empresa*. Curso de Gestión de Recursos Humanos. Plan del Forcem.
- COSTA, M. Y LÓPEZ, E. (1991): *Manual para el educador social*. Volumen I y 2. vídeos. Ministerio de Asuntos Sociales. Madrid.
- COSTA, M. (1998): "Habilidades sociales y entrenamiento en el aula". *Proyecto Hombre Jornadas Adolescentes, Drogas y Escuela* (2ª.1998. Madrid, España).
- COMITÉ TÉCNICO DE PREVENCIÓN DEL USO INDEBIDO DE DROGAS. MINISTERIO DE EDUCACIÓN (1996): "Opciones personales frente a la presión del grupo". en *Guía metodológica para aplicación del programa curricular de prevención del uso indebido de sustancias psicoactivas en educación secundaria*. Convenio: Educación-Cedro. Lima, pg.112.
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA (1995): Formación básica social. Formación básica para el voluntario de CRE. *Guía del formador*. CRE. Madrid.
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA Y MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (1997): *Guía de utilidades para Directivos y Responsables*. Cruz Roja Española, un modelo de organización. CRE. Madrid.

- CRUZ ROJA ESPAÑOLA (1997): Centros de Coordinación. Operador de comunicaciones. Formación especializada para el voluntario de CRE. *Guía del formador y Manual del alumno/a*. CRE. Madrid.  
- (2000): *Formación de Directivos y Responsables*. Curso Monitores HHSS. Sigüenza, 26 de junio a 1 de julio de 2000.
- DEL GRECO, L (1983): "The Del Greci Assertive Behavior Inventory". *Journal of Behavioral Assessment* n.º 5, pp.49-63.
- DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, ZILDA A.P. (1999): "Habilidades sociales en la formación profesional del psicólogo: análisis de un programa de intervención". *Psicología Conductual*, vol.7, n.º 1, pg.27-47.
- FORSTER, S.L Y RITCHLEY, W.L. (1979): "Issues in the assessment of social competence in children". *Journal of applied behavior analysis*, 12, pg.625-638.
- GARCÍA PÉRES, M.E. Y MAGAZ LAGO, A. (1992): "Ratones, dragones y seres humanos auténticos". En *Aprendiendo a pensar y actuar de manera asertiva. Manual para jóvenes y adolescentes*. Madrid: CEPE
- GARCÍA VILLAMISAR, D.A. (1990): "Técnicas de evaluación de las habilidades sociales en el contexto clínico y escolar". En J.M. Román y D.A. García Villamizar. *Intervención clínica y educativa en el ámbito escolar*. Promolibro: Valencia.
- GID (1999): Drogas de síntesis y prevención. *Guía para mediadores juveniles*. Madrid.
- GIL RODRÍGUEZ, F. Y GARCÍA SÁIZ, M (1993): "*Habilidades de Dirección en las Organizaciones*". Eudema: Madrid.  
- (1993): "Entrenamiento en habilidades sociales". En Francisco J. Labrador, Juan Antonio Cruzado y Manuel Muñoz, *Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta*. Ediciones Pirámide: Madrid.
- GIL, F.; RODRÍGUEZ F. Y ALCOVER, C.M.<sup>a</sup> (1998): "Formación en competencias directivas". En *Revista de Psicología Social*, vol.13, n.º 2, pg.189-193.
- GOLDSTEIN, A.P. (1989): "Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia: *Un programa de enseñanza*". Martínez Roca: Madrid.
- IFES (2001): Materiales didácticos Curso: "*Orientación Laboral y Promoción de Empleo*". Instituto de Formación y Estudios Sociales. Madrid

- JIMÉNEZ VÍLCHEZ.- TERESA: "La risa, algo muy serio". En Meridiam, Revista del Instituto Andaluz de la mujer, n.º 22.
- KNAPP, M.L. (1982): *"La comunicación no verbal: el cuerpo y el entorno"*. Paidós. Barcelona.
- LABRADOR, F.J.; CRUZADO, J.A. Y MUÑOZ, M. (1993): *"Manual de Técnicas de modificación y terapia de conducta"*. Pirámide: Madrid.
- LAPENA.- AGUSTINA Y GONZÁLEZ SÁNCHEZ.- M.ª CARMEN (1994): "La formación continua de los trabajadores. Manual del formador". IFES: Madrid.
- LEÓN VARGAS, CAROLINA DE (1999): "Planificación y aplicación del entrenamiento en habilidades sociales dirigidos a los auxiliares de transporte sanitario. En *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, n.º 195, pg.205-240.
- LUCAS MARÍN, A. (1997): *"La comunicación en la empresa y en las organizaciones"*. Bosch Casa Editorial. Barcelona.
- MICHELSON, L.; SUGAI, D.P.; WOOD, R.P. Y KAZDIN, A.E. (1987): *"Las habilidades sociales en la infancia"*. Martínez Roca: Barcelona.
- MIÑANA ESTRUCH, J.J. Y VALLÉS ARÁNDIGA, A. (1998): "¿Habilidades Sociales para la integración o integración para la competencia social?. Una experiencia de integración de adolescentes ciegos y deficientes visuales. En *Integración: Revista sobre ceguera y Deficiencia visual*, n.º 27, pg.33-44.
- MONJAS, I. (1993): *"Programa de entrenamiento en habilidades sociales de interacción social. PEHIS"*. Trilce: Salamanca.
- OMS (1993): *"Educación en habilidades de la vida en las escuelas"*. Ginebra.
- PELECHANO, V. (1996): *"Habilidades interpersonales. Teoría mínima y programas de intervención. Volumen III"*. Valencia: Promolibro. Colección Alfaplust  
- (1999): "Habilidades interpersonales: antecedentes, sentido y operacionalización". En *Análisis y Modificación de Conducta*, 1999, Vol. 25, n.º 100.
- PROYECTO INSOL (FONDO SOCIAL EUROPEO). (Octubre 1997): "Inserción social y laboral de jóvenes. *Manual para mediadores sociales*"

- Ramírez Alvarado.- M.<sup>a</sup> del Mar (2001): "El poder de la risa". En Meridiam, *Revista del Instituto Andaluz de la mujer*, n.º 22.  
- (2001): "Maitena y ese humor que nos alivia". En Meridiam, *Revista del Instituto Andaluz de a mujer*, n.º 22.
- SANZ DE ACEDO LIZARRAGA, M.L., SANZ DE ACEDO BAQUEDANO, M.T. Y IRIARTE IRIARTE, M.D. (2000): "Reflexiones sobre la enseñanza de las Habilidades Sociales". En *Revista de Ciencias de la Educación*, n.º 182, pg.201-216.
- SINGLETON, W.T.; SPURGEON, P. Y STAMMERS, R.B. (1980): "The analysis of social skills". *Plenum Press*: New York.
- TROWER, P. (1984): "A radical critique and reformulation: From organism to agent", en P.Trower (comp.), *Radical approaches to social skills training*, Londres, Croom Helm.
- VALLÉS ARÁNDIGA, A. Y VALLÉS TORTOSA, C. (1994): "Cuaderno para mejorar las habilidades sociales, autoestima y solución de problemas (III)". En *Programas de refuerzo de las habilidades sociales III. Cuadernos de recuperación y refuerzo de planos psicoafectivos*. Método EOS. EOS: Madrid.  
- (1994): "Cuaderno para mejorar las habilidades sociales, autoestima y solución de problemas (III)". En *Programas de refuerzo de las habilidades sociales III. Cuadernos de recuperación y refuerzo de planos psicoafectivos*. Método EOS. EOS. Madrid.  
- (1996): "Las habilidades sociales en la escuela. *Una propuesta curricular*. EOS": Madrid.
- WELDFORD, A.T. (1908): "The concept of skill and ista application to social performance", en W.T. Singleton, P. Spurgeon y R.B. Satmmers, "*The analysis of social skills*". *Plenum Press*: New York.

## Glosario

### Competencia *f*

Término evaluativo general que se refiere a la calidad o adecuación de la actuación total de una persona en una tarea determinada.

### Competencia social y habilidades sociales, destrezas *f*

Social es un adjetivo que se emplea para cualificar los términos competencia y habilidades. Otros sinónimos empleados para referirse a lo mismo: Libertad emocional, Asertividad, Comportamiento adaptativo, Conducta sociointeractiva; Habilidades interpersonales o de relación interpersonal; Conducta interpersonal; Habilidades para la interacción; Habilidades de interacción social; Relaciones interpersonales; Intercambios interpersonales.

### Comportamiento (encubierto y manifiesto) *m*

Se relaciona con las dimensiones o elementos de las habilidades sociales. por un lado la dimensión conductual o motora de la habilidad se refiere a las conductas o comportamientos o el repertorio de actuaciones aprendidas que se manifiestan durante las interacciones sociales, el componente "visible" de la habilidad (la conducta manifiesta). Habría una segunda dimensión, la dimensión personal, la parte no visible (la conducta encubierta). Dentro de este segundo bloque habría que considerar las variables fisiológicas y cognitivas. Por ejemplo los pensamientos y los procesos fisiológicos que a su vez interfieren en los comportamientos manifiestos. Por ejemplo, las dimensiones de la habilidad -Expresar emociones-.

Expresiones como "Estoy satisfecho/a y feliz por el reconocimiento de mi trabajo...", acompañadas de manifestaciones no verbales, una expresión de alegría, un gesto elaborado con las manos, etc. serían parte de la DIMENSIÓN CONDUCTUAL O MOTORA (DEL COMPORTAMIENTO MANIFIESTO).

En la DIMENSIÓN PERSONAL se incorporan variables cognitivas y fisiológicas. La emoción que se expresa en el ejemplo propuesto se puede acompañar de pensamientos (comportamiento encubierto), del estilo de "¡ole! , ya tenía ganas de que alguien se diera cuenta de lo que esta persona vale...", y de sensaciones derivadas de mecanismos fisiológicos, por ejemplo un cosquilleo, un aumento de la tasa cardiaca, etc

### CRE *f*

Cruz Roja Española

**CS *f*****Competencia Social****Efecto halo *m***

Consiste en juzgar un rasgo específico o un hecho concreto, en función de una impresión general positiva o negativa que le haya producido el emisor/a. ejemplo: juzgar que cualquier voluntario, por el hecho de serlo, es generoso en todos los aspectos de su vida.

**Eficacia, efectividad *f***

Hacer lo necesario para cumplir algo, por ejemplo la misión de CRE, con los recursos precisos.

**Eficiencia *f***

Hacerlo bien con el mínimo de recursos, por ejemplo utilizando los instrumentos de gestión adecuados para asegurarse de que hace el servicio a nuestros semejantes en las mejores condiciones de calidad, coste y plazo.

**Estereotipos *m***

Se trata de clichés de pensamiento referidos a características de la persona o del grupo/s de referencia o pertenencia (ejemplo: pensar que un inmigrante marroquí es siempre analfabeto).

**Extraversión-introversión *f***

Se trata de términos del campo de la psicología utilizados para describir características de la personalidad. Surgen de la teoría de Eysenck, de su división de la personalidad en varias dimensiones. Una de ellas se refiere a la extraversión-introversión dos extremos de un continuo. "Una persona extravertida es sociable, gusta de las reuniones, tiene muchos amigos, necesita personas con las que charlar y no se entusiasma por las actividades en solitario, busca las emociones fuertes, se arriesga, hace proyectos y se conduce por impulsos del momento; por lo general, es un individuo impulsivo. Le gustan las bromas, tiene siempre una rápida respuesta y, en general, puede cambiar con facilidad; es despreocupado, poco exigente y optimista. Esta persona prefiere el movimiento a la acción; tiende a ser agresiva y pierde fácilmente la sangre fría. No posee un gran control sobre sus sentimientos, y es variable en sus opiniones e ideas. En el otro polo está el introvertido típico, que es un individuo tranquilo, retraído, gusta más de los libros y los objetos antes que de las personas, y se muestra reservado y distante, excepto con sus amigos íntimos. Tiende a ser previsor, a pensar antes de comprometerse y a desconfiar de los impulsos del momento. No ama las sensaciones fuertes, toma en serio las cosas cotidianas y prefiere llevar una vida ordenada. Controla estrechamente los sentimientos, casi nunca se conduce de forma agresiva ni se encoleriza fácilmente. Tiende más bien al pesimismo, concede gran valor a los criterios éticos y es una persona constante en sus opiniones e ideas".

<sup>18</sup> Para más información consultar la fuente original, una colección de fascículos y vídeos que introduce áreas y temas relacionados con la psicología. En Corbella Roig, J. (1994): "Descubrir la psicología. Cuadernos sobre el comportamiento humano, número 4". Barcelona: Folio.

FAD *f*

Fundación Ayuda contra la Drogadicción

HS o HHSS *f*

Habilidades Sociales

OMS *f*

Organización Mundial de la Salud

Proyección *f*

Es la tendencia a atribuir a los demás características de uno mismo. Asimilar o interpretar el mensaje según nuestra experiencia sin oportunidad de comprobación. Ejemplo: en una conversación de apoyo a la búsqueda de empleo, calcular que un empresario/a no va a desconfiar de un exrecluso para darle trabajo

Síndrome del quemado o de "estar quemado" o síndrome de desgaste personal (burn-out) *m*

El término Burnout<sup>19</sup> hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, máxime cuando ésta es catalogada de ayuda (médicos, enfermeros, profesores, personas implicadas en actividades de asistencia social), y su origen se basa en cómo estos individuos interpretan y mantienen sus propios estadios profesionales ante situaciones de crisis. El término Burnout es descrito originalmente en 1974 por Freudenberger aunque es principalmente con los estudios, de Maslach y Jackson, cuando realmente adquiere verdadera importancia el estudio de este síndrome. Los elementos que se revelan como más característicos serían el cansancio emocional, caracterizado por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, etc.; la despersonalización manifestada por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo; y la incompetencia personal (falta de realización personal) con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo.

Entre las consecuencias del síndrome se describen: alteraciones emocionales y conductuales, psicosomáticas y sociales, pérdida de la eficacia laboral y alteraciones leves de la vida familiar. Además se justificaría el alto nivel de absentismo laboral entre estos profesionales, tanto por problemas de salud física como psicológica, siendo frecuente la aparición de situaciones depresivas hasta la automedicación, ingesta de psicofármacos y aumento del consumo de tóxicos, alcohol y otras drogas. El Tribunal Supremo ha confirmado una sentencia del Tribunal de Justicia del País Vasco que a su vez

confirmaba otra dictada en febrero de 1999 por el Juzgado de lo Social de Eibar, según la cual se reconoce como accidente de trabajo el síndrome de "estar quemado"<sup>20</sup>.

<sup>19</sup> Fuente de documentación: Atance Martínez, J.C (1995): "Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario". Dirección Provincial de Insalud de Guadalajara. Revista Española de Salud Pública

<sup>20</sup> Para más información consultar fuente original (14-12-00) en: <http://www.iespana.es/coproper/336.htm>