

ELIA ROCA

**CÓMO MEJORAR TUS
HABILIDADES SOCIALES**

Cuarta edición revisada

2014

ACDE

ACDE Ediciones

C/ Manuel Candela 6, 3ª. 46021 Valencia
Tel. 66 20 20 352 – 46021 Valencia

© Elia Roca Villanueva, 2003
Coordinación de edición: Waldo Orellana

ISBN: 84-931156-9-X

Depósito legal: V-2522-2005

Todos los derechos reservados.

Esta publicación no puede ser reproducida, en todo o en parte, ni registrada ni transmitida por sistema alguno de recuperación de información, en ninguna forma o medio, sea mecánico, fotoquímico o magnético electro-óptico, por fotocopia o cualquier otro, sin permiso previo, por escrito de la editorial.

Imprime:

Gráficas Papallona, S. Coop.
Pío XI, 40 bajo – 46014 Valencia
www.graficaspapallona.com

Contenidos

INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO 1. Habilidades sociales, asertividad y conceptos afines	11
CAPÍTULO 2. Pensamientos y creencias.....	43
CAPÍTULO 3. Comunicación y comunicación no verbal.....	77
CAPÍTULO 4. Conversaciones y comunicación eficaz.....	101
CAPÍTULO 5. Hacer y rechazar peticiones.....	125
CAPÍTULO 6. Conflictos interpersonales.....	145
CAPÍTULO 7. Pedir cambios de conducta	167
CAPÍTULO 8. Responder asertivamente a las críticas	181
CAPÍTULO 9. Afrontar el comportamiento irracional de otras personas	205
CAPÍTULO 10. Manejar la propia ira.....	229
ANEXO I. Técnicas para controlar la ansiedad.....	251
ANEXO II. Ensayo de conducta	259
ANEXO III. Ejercicios para practicar en grupo.....	265
BIBLIOGRAFÍA	293

Introducción

Podemos definir las habilidades sociales como un conjunto de hábitos —en nuestras conductas pero también en nuestros pensamientos y emociones— que nos permiten comunicarnos con los demás en forma eficaz, mantener relaciones interpersonales satisfactorias, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que las otras personas no nos impidan lograr nuestros objetivos.

El aprendizaje o desarrollo de las habilidades sociales es un tema de gran interés para cualquiera de nosotros, ya que la mayor parte de nuestros problemas y satisfacciones tienen que ver con nuestras relaciones interpersonales. Por tanto, cualquier mejoría en esta aptitud tan importante supondrá un incremento de nuestro bienestar y de nuestra calidad de vida.

Partiendo de ese supuesto, desde hace más de dos décadas estamos trabajando, a nivel individual y grupal, con personas que necesitan o desean mejorar sus habilidades sociales.

Una parte de ese trabajo lo hemos llevado a cabo como psicoterapeutas y como formadores en el Área 4, del Servicio Valenciano de Salud, con pacientes que presentaban déficits de habilidades sociales asociados a problemas de ansiedad, depresión o trastornos de personalidad, y como tutores de prácticas de psicólogos en formación.

También hemos impartido talleres y módulos de habilidades sociales en sucesivas ediciones de masters oficiales de la universidad de Valencia y del Colegio de psicólogos; y en ámbitos ajenos a Salud Mental, como el laboral, el educativo y el de la población general.

Teniendo en cuenta los trabajos y publicaciones de expertos y nuestra amplia experiencia en el tema, este libro sistematiza los conceptos y técnicas que se utilizan habitualmente en el aprendizaje de las habilidades sociales —principalmente aquellos que están respaldados por la investigación científica—, para disponer de una guía que permita:

- Que cualquier persona que desee mejorar sus habilidades sociales, pueda usarlo como manual de autoayuda o de autoayuda guiada, con un apoyo mínimo por parte del terapeuta o experto.

- Que los candidatos a formar parte de un grupo de entrenamiento en habilidades sociales puedan adquirir la información necesaria para adaptarse al funcionamiento del grupo, aunque se incorporen a él en diferentes momentos.
- Que cualquier profesional que desee coordinar un grupo de entrenamiento en habilidades sociales pueda seguir las pautas recomendadas para dirigirlo (ver anexos II y III) y utilizar los diferentes capítulos del libro para preparar cada sesión (tanto él como los participantes o alumnos).

Para conseguir estos objetivos, el libro ofrece un resumen de las aportaciones de los autores más relevantes en el campo de las habilidades sociales, complementado con ideas, técnicas y ejercicios de elaboración propia, que hemos encontrado útiles para mejorar las habilidades sociales, en nuestra práctica diaria.

El libro está dividido en diez capítulos y tres anexos.

El capítulo 1 expone qué entendemos por habilidades sociales y asertividad, explicando también otros conceptos afines como la autoestima, la inteligencia emocional y la empatía.

El capítulo 2 se centra en el importante papel de nuestras creencias y pensamientos, describiendo aquellos que obstaculizan o favorecen las habilidades sociales y la asertividad.

El capítulo 3 revisa algunas características de la comunicación interpersonal, centrándose en la importancia de la comunicación no verbal.

Los capítulos 4 a 10 se dedican a explicar diferentes aspectos de las habilidades sociales como: mantener conversaciones, hacer y rechazar peticiones, resolver conflictos, pedir cambios de conducta, responder a las críticas, afrontar el comportamiento irracional de otras personas y manejar la propia ira.

Todos los capítulos contienen numerosos ejemplos, y ejercicios para practicar y mejorar las diferentes habilidades que se exponen en ellos.

El anexo I expone las *técnicas de control de la ansiedad* que se utilizan en aquellos casos en que la ansiedad obstaculiza el aprendizaje o la expresión de los comportamientos deseables.

El anexo II explica el *ensayo de conducta*, que es la principal técnica tradicionalmente utilizada en el entrenamiento o aprendizaje de las habilidades sociales.

El anexo III ofrece los *ejercicios para realizar en grupo*. Incluye las pautas para organizar y dirigir un grupo de entrenamiento en habilidades sociales, en el que cada capítulo del libro corresponde a una sesión grupal.

Finalmente, el CD que acompaña al libro, contiene más de 1000 documentos con materiales complementarios, organizados en carpetas que corresponden a cada capítulo o anexo del libro, incluyendo más ejercicios prácticos y materiales para organizar cursos y talleres.

Capítulo 1

Habilidades sociales, asertividad y conceptos afines

1.1. HABILIDADES SOCIALES

Las habilidades sociales (en adelante, HH SS) son una serie de conductas observables, pero también de pensamientos y emociones, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, y a procurar que los demás respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos.

Son pautas de funcionamiento que nos permiten relacionarnos con otras personas, en forma tal, que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo.

La persona socialmente hábil busca su propio interés, pero también tiene en cuenta los intereses y sentimientos de los demás, y cuando entran en conflicto trata de encontrar, en lo posible, soluciones satisfactorias para ambas partes.

Las HH SS son primordiales en nuestras vidas ya que:

- Las relaciones interpersonales son nuestra principal fuente de bienestar, y también pueden convertirse en la mayor causa de estrés y malestar, sobre todo si tenemos déficits de HH SS.
- Las personas con pocas HH SS son más propensas a padecer alteraciones psicológicas como la ansiedad o la depresión, así como ciertas enfermedades psicósomáticas¹.
- Ser socialmente hábil ayuda a incrementar nuestra calidad de vida, en la medida en que nos ayuda a sentirnos bien y a obtener lo que queremos.

1 Podemos considerar que las HH SS (igual que la autoestima sana) son una especie de *sistema inmunológico* que, cuando funciona óptimamente, nos protege de cualquier desequilibrio psicológico-emocional o nos ayuda a superarlo satisfactoriamente si se produce (p. ej., cuando afrontamos situaciones muy estresantes). De hecho, algunas orientaciones, como la Terapia Interpersonal (TIP) considera que la mayoría de psicopatologías son causadas por conflictos o déficits en las relaciones interpersonales (puede verse más información sobre TIP en <http://www.cop.es/colegiados/PV00520/pagina5.htm>).

- La falta de HH SS nos lleva a experimentar con frecuencia emociones negativas, como la frustración o la ira, y a sentirnos rechazados, infravalorados o desatendidos por los demás.
- Mantener relaciones satisfactorias con otras personas facilita el desarrollo y el mantenimiento de una sana autoestima.

Las HH SS incluyen componentes tan diversos como la comunicación verbal y no verbal; el hacer o rechazar peticiones; la resolución de conflictos interpersonales, o la respuesta eficaz a las críticas y al comportamiento irracional de otras personas.

Además, las habilidades requeridas varían según las situaciones, las personas con quienes nos relacionamos o los objetivos que pretendemos alcanzar en cada interacción.

La psicología científica ha abordado el estudio de las HH SS considerando tres dimensiones: 1) la conducta motora observable externamente; 2) las cogniciones, es decir, las creencias, pensamientos e imágenes mentales, y 3) lo emocional, más vinculado a la fisiología.

Las *conductas observables* —mirada, expresión facial, gestos, forma y contenido de la comunicación verbal, etc.— son los componentes más obvios de las HH SS, por lo que son los que más se han investigado.

Los *componentes cognitivos* de las HH SS son nuestros pensamientos y creencias (nuestra forma de percibir y evaluar la realidad). Nos referimos a ellos en el capítulo 2.

Los *componentes emocionales* de las HH SS incluyen la capacidad de comprender y regular las emociones propias y ajenas para facilitar las relaciones. Se han puesto de relieve por enfoques actuales como la inteligencia emocional (apartado 1.7.2).

Los *componentes emocionales* de las HH SS incluyen también los cambios fisiológicos corporales relacionados con ellas; por ejemplo, la hiperactivación del sistema nervioso simpático que se produce cuando experimentamos ansiedad o ira. Esa hiperactivación puede dificultar el aprendizaje o la expresión de HH SS en determinadas circunstancias. Por eso, en el entrenamiento en HH SS se utilizan técnicas de control de la ansiedad, cuando la persona se pone nerviosa en una interacción social (ver anexo I) y técnicas para controlar la ira excesiva o contraproducente que tiende a aparecer en determinadas situaciones interpersonales (ver capítulo 10).



Las relaciones interpersonales satisfactorias son nuestra principal fuente de bienestar

1.2. ASERTIVIDAD

La asertividad es una parte esencial de las HH SS.

Podemos definirla como una *actitud² de autoafirmación y defensa de nuestros derechos personales*, que incluye la expresión de nuestros sentimientos, preferencias, necesidades y opiniones, en forma adecuada; respetando, al mismo tiempo, los de los demás.

Pretende ayudarnos a ser nosotros mismos, a desarrollar nuestra sana autoestima y a mejorar la comunicación interpersonal, haciéndola más directa y honesta.

Galassi³ considera que la asertividad incluye tres áreas principales:

- La *autoafirmación*, que consiste en defender nuestros legítimos derechos, hacer peticiones y expresar opiniones personales.
- La *expresión de sentimientos positivos*, como hacer o recibir elogios y expresar agrado o afecto.
- La *expresión de sentimientos negativos*, que incluye manifestar disconformidad o desagrado, en forma adecuada, cuando está justificado hacerlo.

1.2.1. Características de las personas asertivas

La persona asertiva presenta una serie de pensamientos, emociones y conductas típicas que podemos resumir así:

- *Se conoce a sí misma* y suele ser consciente de lo que siente y de lo que desea en cada momento.
- *Se acepta incondicionalmente*, sin que ello dependa de sus logros ni de la aceptación de los demás. Por eso, cuando gana o pierde, cuando obtiene un éxito o cuando no consigue sus objetivos, conserva siempre su propio respeto y dignidad⁴.
- *Se mantiene fiel a sí misma* en cualquier circunstancia y se siente responsable de su vida y de sus emociones. Por tanto, mantiene una actitud activa, esforzándose en conseguir sus objetivos.

2 Las actitudes pueden definirse como *creencias con contenido emocional* que nos predisponen a actuar de acuerdo con ellas. Las actitudes que mantenemos habitualmente están apoyadas en conexiones neuronales que las facilitan, pero pueden modificarse mediante el aprendizaje.

3 Todas las *referencias a autores* que se hacen en este libro remiten a sus obras citadas en la Bibliografía.

4 Como dice el poema de Kipling: "Si tropiezas el triunfo, si llega la derrota, y a los dos impostores los tratas de igual forma"...

- *Sabe comprender y manejar adecuadamente sus sentimientos y los de los demás.* Por tanto, no experimenta más ansiedad de la conveniente en sus relaciones interpersonales, y es capaz de afrontar serenamente los conflictos, los fracasos o los éxitos.
- *No exige las cosas que quiere,* pero tampoco se autoengaña pensando que no le importan.
- *Acepta sus limitaciones* de cualquier tipo pero, al mismo tiempo, *lucha* con todas sus fuerzas *por realizar sus posibilidades.*
- Como tiende a conocerse y aceptarse a sí misma y a expresar lo que piensa, quiere y siente, *suele dar una imagen de persona congruente y auténtica.*
- *Se respeta y valora a sí misma y a los demás.* Así, es capaz de expresar y defender sus derechos, respetando al mismo tiempo los derechos de los demás.
- Puede comunicarse con personas de todos los niveles: amigos, familiares y extraños, y esta comunicación tiende a ser abierta, directa, franca y adecuada.
- Elige, en lo posible, a las personas que le rodean y, en forma amable pero firme, determina quiénes son sus amigos y quiénes no.
- Suele expresar adecuadamente sus opiniones, deseos y sentimientos, en vez de esperar a que los otros los adivinen.

Al hablar de personas asertivas o no-asertivas conviene tener en cuenta que nadie lo es totalmente. Se trata de habilidades o actitudes que podemos adoptar en forma más o menos habitual y que también dependen de las situaciones o las personas con quienes nos relacionamos (podemos ser asertivos en unas situaciones pero no en otras). Sería más exacto hablar de la asertividad (y de las HH SS) como algo que podemos poseer en mayor o menor grado, o con mayor o menor frecuencia.



La persona asertiva tiende a mantener actitudes positivas hacia sí misma y hacia los demás

1.2.2. Consecuencias positivas de la asertividad e importancia de la misma

La asertividad tiene *consecuencias muy positivas*, entre las que destacan las siguientes:

- Facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás malinterpreten nuestros mensajes.
- Ayuda a mantener relaciones interpersonales más satisfactorias.
- Aumenta las posibilidades de conseguir lo que deseamos.

- Incrementa las satisfacciones y reduce las molestias y conflictos producidos por la convivencia.
- Favorece la autoestima sana.
- Fomenta emociones positivas, en uno mismo y en los demás.
- Los que se relacionan con la persona asertiva obtienen una comunicación clara y no manipuladora, se sienten respetados y perciben que el otro se siente bien con ellos.

La asertividad es un *tema de creciente interés* en diversas áreas como la psicoterapia, la educación, o las relaciones laborales.

El interés que despierta es lógico, ya que ser capaces de expresar nuestros deseos y opiniones, defender nuestros derechos y tomar las riendas de nuestra propia vida son cuestiones muy deseables para cualquiera.

Además, la asertividad es un importante componente de lo que entendemos por salud mental, pues los individuos poco asertivos experimentan sentimientos de aislamiento, autoestima frágil, depresión, temor y ansiedad en las situaciones interpersonales. También suelen sentirse rechazados o utilizados por los demás y, a menudo, tienen problemas psicossomáticos, como dolores de cabeza o alteraciones digestivas.

Por otro lado, diversas investigaciones muestran que quienes han participado activamente en programas de entrenamiento en asertividad, suelen experimentar: 1) un aumento de sentimientos de autoestima y autoeficacia; 2) actitudes más positivas hacia quienes les rodean; 3) menor ansiedad en situaciones sociales; 4) mayor habilidad para comunicarse y relacionarse eficazmente con los demás y, 5) mejoría en su estado de salud general, o al menos, en su percepción de ésta.

1.3. CONDUCTAS NO-ASERTIVAS: INHIBICIÓN Y AGRESIVIDAD

Para comprender mejor qué es la asertividad, vamos a compararla con dos formas —opuestas entre sí— de conducta no asertiva, que son la inhibición y la agresividad.

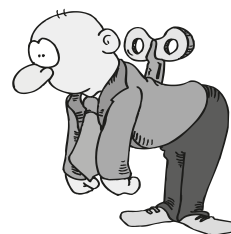
1.3.1. Inhibición

La inhibición es una forma de comportamiento no-asertivo caracterizado por la sumisión, la pasividad, el retraimiento y la tendencia a adaptarse excesivamente a las reglas externas o a los deseos de los demás, sin tener suficientemente en cuenta los propios intereses, sentimientos, derechos, opiniones y deseos.

Las personas inhibidas tienden a pensar, sentir y actuar de formas contraproducentes, como las siguientes:

- No expresan adecuadamente lo que sienten y quieren; esperan que los demás lo adivinen, y se sienten mal cuando necesitan algo y los otros no les responden como desean.
- No se atreven a rechazar peticiones o se sienten culpables al hacerlo.
- Se dejan dominar por los demás porque creen que tienen razón o por temor a que se ofendan.
- Permiten que otros las involucren en situaciones que no son de su agrado.
- Suelen callar o hablar con voz baja e insegura, mostrarse nerviosas y evitar el contacto ocular, mostrando así su incomodidad al relacionarse con otras personas.
- Piensan que necesitan ser apreciadas por todos y creen que, si dejan de mostrarse sumisas no obtendrán la aprobación de los demás, sin la cual se derrumba su frágil autoestima.
- No se atreven a defender sus derechos porque no se respetan lo suficiente a sí mismas y tienden a creer que los derechos de los demás son más importantes que los suyos.
- Se sienten obligadas a dar demasiadas explicaciones acerca de lo que hacen o no hacen.
- Temen expresar sus sentimientos y deseos. En ocasiones, están tan acostumbradas a reprimirlos que no llegan a darse cuenta de ellos.
- No afrontan los conflictos.
- No se sienten dueñas de sus sentimientos, experimentando de vez en cuando “explosiones emocionales” que escapan de su control.
- Les molesta ser dependientes de otras personas pero no se atreven a romper esa dependencia.
- Adaptan excesivamente su comportamiento a las reglas y caprichos de otras personas y a lo que creen que los demás esperan de ellas.

Lange y Jakubowski afirman que muchas veces confundimos la cortesía con la inhibición. Por ejemplo, si nos forzamos demasiado a mostrarnos siempre corteses; si tememos excesivamente herir los sentimientos del otro; si creemos que debemos ayudar a los demás, incluso cuando no lo necesitan o nos cuesta demasiado; si creemos que no deberíamos tener ciertos sentimientos, como enfadarnos cuando nos tratan mal, o si sacrificamos intereses importantes, esperando que la otra persona también lo haga y sin expresárselo directamente.



La persona inhibida deja de ser fiel a sí misma para intentar adaptarse a lo que cree que desean los demás

Consecuencias negativas de la inhibición

Rodríguez y Serralde consideran que las personas inhibidas son como seres mutilados, porque se creen insuficientes, creen tener mil razones para no actuar y viven la vida según las reglas y caprichos de los otros, sin saber de verdad quiénes son, qué sienten ni qué quieren.

Entre las consecuencias negativas que sufren estas personas, destacan las siguientes:

- No son capaces de expresar sus pensamientos, opiniones y deseos, o los expresan de manera derrotista, con disculpas o inseguridad.
- Juzgan imposible la expresión de algunas emociones como el desagrado, la ira o la ternura y, a veces, ni siquiera se permiten sentir las.
- No reconocen sus cualidades o potencialidades. Se creen inferiores aunque, en realidad, no lo sean, y no luchan por conseguir objetivos que serían muy importantes para ellas, porque no se creen capaces de conseguirlos o porque no encajan con la visión que tienen de sí mismas. Esto las lleva a vivir una vida mediocre, muy por debajo de sus posibilidades.
- Suelen tener relaciones personales insatisfactorias, porque mantienen unos hábitos en su forma de pensar, sentir y actuar que las llevan a ser excesivamente resignadas, inhibidas, temerosas del rechazo y de la intimidad con los demás, e incapaces de defender sus derechos.
- Son víctimas de su falta de asertividad pero no se dan cuenta de ello. Justifican su pasividad y su temor con excusas: “Si le replico, mi jefe se enfurecerá conmigo y me despedirá”; “Si le pido a mi esposo que me ayude en las tareas de la casa, no lo hará y se enfadará conmigo”; “Si intento poner límites a la persona que me maltrata, se enfurecerá y no sabré cómo reaccionar”; “Si emprendo este negocio, no tendré éxito”...
- Se inclinan humildemente ante los deseos de los otros y encierran los suyos en su interior, sin tenerlos en cuenta.
- Su principal objetivo es apaciguar a los demás y evitar conflictos. El mensaje que comunican a nivel verbal y no verbal es: “Yo no cuento”; “Puedes aprovecharte de mí”; “Mis pensamientos y sentimientos no son importantes, solo lo son los tuyos”.
- Tienen problemas para relacionarse, ya que quienes las rodean se sienten incómodos, no entienden lo que quieren o lo malinterpretan, aumentando así los conflictos interpersonales.
- Se sienten fácilmente ofendidas por lo que los demás dicen o hacen, pero les cuesta discriminar cuándo las explotan o rebajan, lo que también les impide defender adecuadamente sus intereses.

- Su comportamiento sumiso suele atraer a personas dominantes, acostumbradas a no respetar a los demás. Por tanto, en muchas ocasiones, los demás las tratan mal y les pierden el respeto.
- Experimentan habitualmente emociones desagradables como: frustración, bloqueo, inhibición, inseguridad, insatisfacción, ansiedad, depresión, culpabilidad, ira reprimida o resentimiento. Estas emociones negativas que experimentan de forma crónica, les impiden ser felices y pueden favorecer ciertas enfermedades.

Inhibición interna y externa

Al hablar de inhibición, conviene diferenciar dos niveles: el de la persona que es capaz de ser asertiva pero no lo manifiesta externamente, porque las circunstancias así lo aconsejan, y el de la persona incapaz de ser asertiva. Esta última es inhibida tanto a nivel externo o de conducta observable, como a nivel interno, es decir, en cuanto a su forma de pensar y sentir.

La inhibición a nivel interno es siempre problemática, ya que supone distorsionar nuestra percepción de la realidad y no ser conscientes de nuestros derechos asertivos y de nuestros verdaderos sentimientos, deseos y necesidades.

En cambio, en lo que se refiere a la conducta externa u observable, la inhibición puede ser deseable en ciertas circunstancias, para evitar consecuencias adversas, a corto o largo plazo. Por ejemplo, cuando nos relacionamos con un jefe autoritario o irracional y no mostramos ciertos comportamientos asertivos para no crearnos problemas o para no arriesgarnos a perder nuestro empleo.

Pero hay que tener cuidado de que la inhibición no se convierta en una pauta de comportamiento habitual que nos lleve a reprimir o ignorar nuestras emociones, necesidades o preferencias, o a expresarlas en forma indirecta e inadecuada. Para ello, siempre que sea posible, conviene buscar ambientes y personas con las que podamos mostrarnos asertivos.

1.3.2. Agresividad

La agresividad es otra forma de conducta no-asertiva de carácter opuesto a la inhibición.

Consiste en no respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás⁵ y, en su forma más extrema, incluye conductas como ofenderlos, provocarlos o atacarlos.

⁵ En HH SS, en un sentido amplio, se considera *agresiva* cualquier actitud o conducta que no respeta los sentimientos y los derechos asertivos de las demás personas. Algunos autores creen que la educación

Entre las *características de las personas agresivas* podemos citar las siguientes:

- Pueden mostrarse seguras de sí mismas, sinceras y directas, pero de forma inadecuada.
- Expresan sus emociones y opiniones de forma hostil, exigente o amenazadora.
- Toman cualquier conflicto o desacuerdo como un combate donde no hay más opción que ganar o perder, y creen que ceder es igual a perder.
- Confían demasiado en la eficacia de la imposición o de la violencia para resolver conflictos.
- No respetan suficientemente los derechos y sentimientos de los demás.
- No se sienten responsables de las consecuencias negativas que, a medio y largo plazo, tiene su comportamiento agresivo para los demás y para ellas mismas.
- Pueden sentirse bien en el momento en que se muestran hostiles, pero a medio o a largo plazo obtienen consecuencias muy negativas.
- Suelen justificar su agresividad en nombre de la sinceridad y la congruencia, pensando que su comportamiento es deseable porque son sinceras, dicen lo que piensan, etc.



La agresividad es una forma de conducta no-asertiva de carácter opuesto a la inhibición

La conducta agresiva puede ser física o, más frecuentemente, verbal. La agresividad verbal puede ser directa (amenazas, comentarios hostiles, etc.) o indirecta (p. ej., comentarios sarcásticos), y puede ir acompañada de gestos hostiles, tono de voz elevado, etc.

La conducta agresiva está estrechamente relacionada con la ira excesiva o contraproducente⁶. Ambas pueden ser resultado de la falta de asertividad, es decir, de no saber expresar y defender nuestros derechos de forma adecuada. También pueden estar mantenidas por una serie de creencias que favorecen la ira, como explicamos en el capítulo 10.

tradicional fomentaba la sumisión mientras que, en las últimas décadas, la educación en los países de nuestro entorno tiende a fomentar la *agresividad*, es decir, la defensa del propio interés sin respetar suficientemente los derechos y sentimientos de los demás.

6 Experimentar cierto grado de ira puede considerarse algo normal —e incluso deseable— cuando nos hacen daño o nos impiden la realización de nuestros derechos, deseos o necesidades, ya que la ira forma parte de un mecanismo reflejo de nuestro organismo, instaurado por la naturaleza, que tiene como misión defendernos de amenazas que podrían poner en peligro nuestra supervivencia o nuestro bienestar. Pero dejarse llevar de un exceso de ira suele resultar inútil y contraproducente.

Capítulo 2

Pensamientos y creencias

2.1. EL IMPORTANTE PAPEL DE NUESTROS PENSAMIENTOS EN LAS HH SS

La psicología cognitiva considera que *el principal determinante de nuestras emociones y conductas* no es la realidad en sí, ni las situaciones o sucesos que experimentamos, sino cómo los evaluamos; es decir, *lo que pensamos* de nosotros mismos, de los demás y de la realidad¹.

Así, ante una misma situación, podemos reaccionar sintiéndonos o actuando de formas muy diferentes según cómo la percibamos y evaluemos.

Veamos un ejemplo: si una persona llega a un lugar donde se encuentran varios desconocidos y estos la miran fijamente sonriendo; puede hacer diversas interpretaciones: pensar que les ha gustado; suponer que se ríen de ella y quieren hacerle pasar un mal rato, etc. Y, según lo que piense, se sentirá y se comportará de formas muy diferentes.

Si es una persona muy tímida e insegura podría llegar a la conclusión de que esos desconocidos se están riendo de ella y la están evaluando negativamente.



Si unos desconocidos te miran fijamente, reaccionarás de forma muy diferente según lo que pienses

1 Para la psicología cognitiva nuestro cerebro es un sistema que *procesa la información*, es decir, que la percibe, transforma y almacena en la memoria para recuperarla cuando la necesita. Así vamos construyendo *representaciones internas de la realidad*, que nos sirven para dar significados, pronosticar los sucesos, adaptarnos a los diferentes ambientes o transformarlos en lo posible. Son representaciones simplificadas o esquemáticas —de uno mismo, de los demás o del mundo que nos rodea— similares a mapas. Estos “mapas”, guían nuestra percepción de la realidad, su codificación y su almacenamiento en la memoria. Pero nuestra visión de la realidad está sujeta a una serie de distorsiones, ya que la realidad siempre es más compleja que lo que percibimos, y puede contemplarse desde diferentes perspectivas (ver capítulo 3, apartado 3.1.1).

Si tiende a ser desconfiada y a creer que la mayoría de la gente es hostil, también es muy probable que interprete sus sonrisas negativamente y que actúe de forma inhibida u hostil.

En cambio, si se trata de una persona asertiva, tenderá a evaluar la situación en forma más realista y positiva, pensando que si la miran y le sonrían, seguramente será porque les gusta o porque quieren mostrarse amables con ella. Si lo interpreta de ese modo, se sentirá bien y será más probable que les devuelva la sonrisa e inicien una conversación.

Como señalamos en el capítulo 1, las *actitudes* son *creencias* con contenido *emocional* que nos predisponen a *actuar de forma congruente* con ellas².

Las actitudes o creencias más importantes son:

- Las relativas a uno mismo, que tienen que ver con la autoestima; por ejemplo: “Soy una buena persona”.
- Las que se refieren a otras personas y a las relaciones interpersonales, que están vinculadas con las HH SS, por ejemplo: “Es muy importante tener amigos”.

Muchas de estas creencias se adquieren en la infancia, aunque siguen formándose y cambiando, de forma más o menos consciente, a lo largo de toda nuestra vida. Por tanto, podemos aprender a librarnos de aquellas que nos perjudican y a sustituirlas por otras más convenientes.

Las creencias pueden estar activadas o no; como ocurre con un programa de ordenador, que en ocasiones está activado, mientras que en otras permanece inactivo y guardado en la memoria, y pueden diferir en cuanto a la rigidez o flexibilidad con las que las mantenemos, o en la propensión a ser activadas ante diferentes estímulos.

Cuando una de esas creencias con contenido emocional está activada, puede determinar en gran parte nuestra percepción de la realidad, nuestras emociones y conductas, e incluso nuestro acceso a recuerdos congruentes con ella.

Veamos un par de ejemplos:

- Algunas personas tímidas, que creen necesitar la aprobación de los demás, suelen sentirse inferiores, torpes o inseguras cuando se encuentran en situaciones en las que temen ser evaluadas negativamente; pero pueden sentirse tranquilas y seguras de sí mismas en otro tipo de situaciones.
- Si estamos muy enojados con alguien y pensamos que es un indeseable, tendremos a interpretar negativamente sus comportamientos y a recordar selectivamente cualquier agravio que nos hiciera en el pasado. Pero cuando desaparezca nuestro enfado, volveremos a percibir a esa persona más objetivamente.

² Los términos “cogniciones”, “pensamientos”, “creencias”, “actitudes” y “programas mentales” suelen utilizarse como sinónimos en la mayoría de casos, aunque existen algunas diferencias en sus significados.

Los sesgos en la percepción y el recuerdo, relacionados con cada creencia, ayudan a mantener la alteración emocional correspondiente (inseguridad, enfado, etc.). Se produce así un círculo vicioso en el cual la percepción distorsionada de la realidad (p. ej., exagerar la posibilidad de ser rechazado por los demás) sería responsable de la alteración emocional (p. ej., la ansiedad social). Y, a su vez, esa alteración emocional también favorece que se sigan percibiendo las cosas de una forma distorsionada, congruente con la emoción activada.

Algunas creencias son beneficiosas porque nos ayudan a conseguir nuestros principales objetivos (sobrevivir, ser felices, relacionarnos eficazmente con los demás...), mientras que otras son perjudiciales, ya que dificultan su realización.

En cuanto al tema central de este libro, podemos señalar una serie de creencias que tienden a impedir o a dificultar la asertividad y las HH SS y otras que las favorecen. Las analizaremos en los siguientes apartados.

2.2. CREENCIAS QUE DIFICULTAN LA ASERTIVIDAD Y LAS HH SS

En este apartado comentaremos las formas de pensar que pueden impedir o dificultar la asertividad y las HH SS. Las agruparemos en: creencias irracionales básicas, distorsiones cognitivas, errores de atribución y otras creencias problemáticas.

2.2.1. Las creencias irracionales básicas

Ellis y Lange destacan tres tipos principales de creencias o actitudes irracionales que pueden crearnos problemas al relacionarnos con otras personas: las exigencias, el catastrofismo y la minimización.

Las exigencias

Las exigencias son creencias, mantenidas en forma rígida e inflexible, acerca de cómo debería ser uno mismo, otras personas o la vida. Por ejemplo: “Debo hacer las cosas bien y merecer la aprobación de los demás”.

Las exigencias suelen relacionarse con los valores, es decir, con creencias personales sobre lo que consideramos bueno, importante y valioso (p. ej., la consecución de ciertas metas, la justicia, la sinceridad, la amistad, la monogamia, ...)³.

³ Los valores influyen notablemente en nuestras emociones y conductas. Compartir valores facilita la comunicación y la convivencia, mientras que mantener valores opuestos suele dificultarlas. Cuando nos

La mayoría de esos valores serían correctos si los adoptáramos como preferencias flexibles o si los aplicáramos solo a determinadas circunstancias. Lo que los suele hacer problemáticos es su rigidez y su carácter coercitivo que hacen que, cuando no se cumplen, reaccionemos sintiendo ansiedad, culpabilidad, inhibición o ira excesivas, al pensar que es terrible, que no podemos soportarlo y que el responsable es un ser indigno y condenable.

Las exigencias hacia nosotros mismos suelen llevarnos a comportamientos inhibidos, mientras que las exigencias hacia otras personas favorecen las conductas agresivas y la ira⁴.

Las exigencias suelen expresarse con términos como “debería”, “no debería”, “habría que”, “es necesario que” o “tendría que”. También se asocian con frecuencia a palabras como “siempre”, “nunca”, “absolutamente”, “totalmente” o “perfectamente”.

Algunos ejemplos de exigencias bastante comunes, que obstaculizan la asertividad y las HH SS son los siguientes:

- Debo ser aceptado por todas las personas a las que aprecio.
- Nunca debemos cometer errores.
- Los demás deben actuar de forma agradable y justa.
- La vida debería ser fácil para mí, y conseguir lo que quiero sin mucho esfuerzo o incomodidad.
- Hay que anteponer las necesidades de los demás a las propias.
- Debemos actuar siempre con justicia.
- Hay que intentar cambiar a los demás, siempre que su comportamiento nos parezca incorrecto.

Las exigencias también se llaman seudonecesidades, ya que son cosas que no precisamos realmente pero que convertimos en una especie de *necesidad* subjetiva, en la medida en que mantenemos esa creencia. Ellis las llama también “necesidades perturbadoras”, destacando su poder para alterarnos.

relacionamos con personas cuyos valores son muy diferentes de los nuestros, solemos sentir desconfianza e incomodidad y los conflictos interpersonales son más frecuentes. Para tratar eficazmente con los demás es importante tener en cuenta cuáles son sus valores y la importancia que dan a cada uno. También es fundamental revisar nuestros valores para comprobar si son los que realmente deseamos tener, y ser capaces de cambiar aquellos que nos perjudiquen. (Ver apartado 2.3.2).

4 Según Ellis, la mayoría de alteraciones emocionales se deben a las exigencias (“deberías”) hacia uno mismo o hacia los demás (con sus correspondientes derivadas: “es terrible”, “no puedo soportarlo”, condena y autocondena, que se activan cuando no se cumplen dichas exigencias). A veces reaccionamos de forma exigente hacia una alteración emocional previa provocada por otra exigencia. Por ejemplo, piensas que no debes rechazar la petición de un amigo, pero después te sientes culpable (te autocondenas) por no haber sido asertivo rechazándola.

Uno de los problemas derivados de mantener ese tipo de exigencias es que nos llevan a tener expectativas poco realistas (p. ej., cuando pensamos que debemos (y necesitamos) conseguir el apoyo y la aprobación de toda la gente que nos rodea)⁵.

La alternativa racional a las exigencias es mantener unas normas y valores flexibles. Para ello, conviene que nos cuestionemos cualquier norma o creencia personal formulada en términos como “debería”, “es necesario que”, “tiene que”, “absolutamente”, etc.; pues tienden a ignorar que siempre hay excepciones y circunstancias especiales.

Por ejemplo, ser sincero puede ser deseable en muchas ocasiones, pero a veces es mejor no serlo, o querer cambiar a los demás puede ser válido en determinados casos, pero muy contraproducente en otros.

Por tanto, es mejor mantener esos valores como preferencias, más que como exigencias absolutistas (ver apartado 2.3.1).

El catastrofismo

Es la *tendencia a percibir o esperar catástrofes* sin tener motivos razonables para ello. Por ejemplo, cuando alguien recibe una crítica por algo poco importante y reacciona pensando que el otro le odia, que todos le rechazarán o que ser criticado demuestra que es un inútil.

La actitud catastrofista también consiste en temer lo peor, en *exagerar* la posibilidad de que ocurra lo temido o en exagerar las consecuencias negativas que tendría si ocurriese. También lleva a *minimizar* los aspectos atenuantes del problema y nuestra capacidad para afrontarlo o manejarlo.

El pensamiento catastrofista muchas veces empieza con la frase: “Y si...”⁶.

5 Las expectativas no realistas suelen crear problemas y llevarnos a cometer numerosos errores, además de provocarnos frustraciones e infelicidad. Como decía William James *para alcanzar la felicidad, tenemos que multiplicar nuestros “éxitos” y eso implica reducir nuestras pretensiones.*

6 Un cuento popular que sirve como ejemplo de lo que puede ocurrir con el pensamiento catastrofista es el del hombre que viajaba en su coche y sufrió el pinchazo de una rueda. Al buscar la herramienta para cambiar la rueda, comprobó que no la llevaba. Cerca de allí vio varias casas habitadas y pensó que, sin duda, alguno de esos vecinos dispondría de una y se la prestaría. Mientras se acercaba a la casa más próxima, empezó a pensar: “¿Y si resulta que es un señor prepotente y antipático que se enfada porque le he molestado? ¿Y si empieza a criticarme por no llevar la herramienta y le respondo mal y empezamos a pelear? ¿Y si acaba teniendo que intervenir la policía y creen que soy yo el culpable?”. Mientras daba vueltas a estos pensamientos catastrofistas llegó a la casa y llamó a la puerta. Un momento después salió el dueño y le preguntó qué quería. El viajero se quedó mirándole mientras pensaba: “Seguro que si le pido la herramienta, empieza a atacarme” y, en tono muy agresivo le respondió: “No quiero nada”; acompañándolo de varios insultos.

El catastrofismo está muy relacionado con las exigencias. Por ejemplo, cuando no se cumple lo que exigimos, podemos reaccionar pensando y sintiendo que se trata de algo terrible y catastrófico.

La minimización

Es la tendencia a minimizar o negar nuestros problemas o nuestros derechos y preferencias. Puede concretarse en pensar (y sentir y actuar congruentemente con ello) “no me importa”, “no tiene importancia”, “paso”, etc., cuando, en realidad, se trata de cuestiones importantes para nosotros.

Es una posición opuesta a las exigencias y al catastrofismo, pero que también puede obstaculizar o impedir la asertividad.

La minimización puede ser un intento de evitar la ansiedad que nos produciría defender nuestros derechos, luchar por conseguir nuestras metas o abordar los problemas en forma asertiva.

Es similar al comportamiento del avestruz (que esconde su cabeza en la arena para no afrontar las dificultades) o al de la protagonista de la fábula “La zorra y las uvas”⁷.

Pero las consecuencias de la minimización, al menos a medio y largo plazo, pueden ser muy negativas: mantenemos expectativas poco realistas, los problemas a los que no hacemos frente suelen aumentar y, si no luchamos por conseguir lo que queremos, perdemos muchas oportunidades y nos sentimos frustrados e inseguros.

La minimización se relaciona con la *inhibición*, que se describe en el capítulo 1.



La zorra de la fábula minimizó su interés por las uvas, pensando que estaban verdes

2.2.2. Distorsiones cognitivas

Las distorsiones cognitivas son sesgos sistemáticos en nuestra percepción y evaluación de la realidad, que todos podemos tener, en mayor o menor grado, y que pueden interferir en nuestro bienestar y en nuestras relaciones interpersonales. Señalaremos las siguientes:

⁷ Se refiere a una conocida fábula en la que una zorra se esfuerza en atrapar unas uvas que están demasiado altas y, cuando se convence de que le resulta imposible alcanzarlas, dice que no le interesan porque están verdes.

Capítulo 7

Pedir cambios de conducta

7.1. LAS PETICIONES DE CAMBIO DE CONDUCTA

Como señalábamos en el capítulo 1, nuestras relaciones con los demás nos producen muchas satisfacciones pero, en ocasiones, son también una importante fuente de estrés.

Gran parte de ese estrés tiene lugar cuando las personas que nos rodean se comportan de formas molestas o perjudiciales para nosotros, porque no se dan cuenta o porque no respetan nuestros derechos, sentimientos y necesidades.

Cuando afrontamos situaciones de ese tipo, podemos reaccionar de tres maneras:

- Respuesta agresiva: dejarnos llevar por la ira, mostrando un lenguaje no verbal hostil o respondiendo con críticas, amenazas o acusaciones.
- Respuesta inhibida: aguantar, callar, “poner la otra mejilla” o alejarnos para eludir el problema.
- Respuesta asertiva: pedir en forma serena, firme y convincente a la persona que nos molesta o perjudica, que cambie su comportamiento.



Si otra persona se comporta de forma que nos perjudica, tenemos derecho a pedirle un cambio de conducta

7.1.1. Pensamientos irracionales que nos impiden ser asertivos al pedir cambios de conducta

Como ocurre en otras áreas de la comunicación interpersonal, cuando no somos capaces de comportarnos asertivamente pidiendo un cambio de conducta suele deberse a que mantenemos algunas creencias irracionales, como en los siguientes ejemplos:

Pensamientos irracionales que favorecen la *agresividad*:

- Exigencias: “Él no debería comportarse así”
- Condena: “Es un cretino”
- Catastrofismo: “Si sigue haciendo lo que me molesta, me pondré tan furioso que me dará un infarto”.
- Expectativas no-realistas: “Él debería darse cuenta de que me molesta, sin tener que decírselo”.
- Pagar con la misma moneda: “Si él me trata mal, yo lo trataré igualmente mal”.

En cuanto a los pensamientos que favorecen la inhibición en este tipo de situaciones, algunos ejemplos serían:

- Autoexigencias: “Si soy su amigo, no debería molestarme por su conducta”.
- Catastrofismo: “Si le digo lo que me molesta se pondrá furioso”.
- Minimización de deseos o preferencias: “No tiene importancia” —cuando sí que la tiene—.
- Predicciones negativas: “No me hará ningún caso”.

7.1.2. Por qué conviene pedir cambios de conducta

Entre las razones que aconsejan pedir cambios de conducta, en forma asertiva, siempre que la situación lo requiera, suelen citarse las siguientes:

- Tenemos derecho a procurar ser felices. Por tanto, si alguien se comporta de un modo poco razonable que impide nuestro bienestar, lo lógico es intentar que cambie su comportamiento.
- Si pedimos cambios de conducta, aumentan las posibilidades de que los demás nos hagan caso y modifiquen aquello que nos perjudica.
- Tenemos derecho a defendernos de quienes no respetan nuestros derechos o nos impiden conseguir nuestros objetivos.
- Pedir asertivamente que cambien una conducta molesta nos ayuda a sentirnos mejor y a no acumular emociones negativas que podrían dañar nuestra salud física y mental o deteriorar nuestra relación con los demás.
- Pedir al otro que cambie su comportamiento perjudicial suele ser beneficioso también para él, ya que le ayuda a ser más respetuoso con los demás y a comportarse de forma más positiva¹.

¹ Aunque este capítulo se centra en las peticiones de cambio de conducta dirigidas a defender nuestros derechos, en muchas ocasiones pedimos a otra persona que cambie en algo, pensando en su propio beneficio: es el caso de los padres al educar a sus hijos o de los profesores, amigos o terapeutas que intentan ayudar al otro. Las reflexiones y técnicas que se exponen aquí pueden ser también útiles para esos casos.

Capítulo 8

Responder asertivamente a las críticas

8.1. LAS CRÍTICAS

Muchas personas temen mostrarse asertivas porque piensan que pueden ser criticadas por ello¹ y no saben cómo afrontar adecuadamente esas situaciones.

Pero, si fuesen capaces de reaccionar asertivamente a las críticas (y al posible rechazo de los demás) tendrían menos temor a ser fieles a sí mismas, a expresar adecuadamente sus sentimientos y a mostrar otras formas de comportamiento asertivo.

Por tanto, ser capaces de responder a las críticas en forma adecuada, sin sentirnos excesivamente alterados por ellas y sin poner en juego nuestra autoestima, es algo necesario para atrevernos a ser asertivos en muchas situaciones.

Responder asertivamente a las críticas tiene otras muchas ventajas. Veamos algunas:

- La persona que nos critica suele desear que le preste más atención y que tengamos en cuenta sus opiniones y sentimientos. Si reaccionamos mal, se sentirá frustrada y enojada (o más enojada, si ya lo estaba antes).
- Responder mal a las críticas suele hacer que los conflictos empeoren y que nos distanciamos, nos perdamos el respeto o lleguemos a odiarnos.
- Si nos negamos a escuchar las críticas, no obtendremos la parte de información útil que pueden contener.



Responder a las críticas en forma serena y asertiva es una habilidad muy importante

1 Como explicábamos en el capítulo 1, la asertividad es una tendencia natural pero, muchas veces, se pierde durante el proceso de socialización. Una de las razones es el temor a que los demás nos critiquen o rechacen. Para evitarlo, adoptamos pautas de comportamiento con las que tratamos de agradarles. Pero esas pautas pueden hacerse tan generalizadas que acabemos por perder nuestro sentido de identidad y olvidar lo que realmente pensamos o queremos, limitándonos a interpretar los papeles, y a ejecutar los “roles” socialmente deseables.

- Si respondemos asertivamente a las críticas, daremos una mejor imagen a los demás y predispondremos al crítico a nuestro favor.

8.1.1. Las críticas son inevitables

Aunque nos esforcemos en hacer las cosas lo mejor posible y en llevarnos bien con los demás, siempre habrá ocasiones en las que otras personas nos critiquen, unas veces con razón y otras sin ella. La sabiduría popular explica esa idea con la siguiente fábula:

Un campesino y su hijo adolescente, acompañados de su vieja burra, fueron al campo a recoger leña. Hicieron un haz con ella y la cargaron en el animal. Al verlos pasar, la gente decía: “¡Qué sinvergüenzas!; ese pobre animal viejo lleva el haz de leña y ellos tan descansados”. Como padre e hijo no querían ser criticados, decidieron liberar al animal de su carga y, después de dudar quién la llevaba, decidieron que sería el hijo. Pero entonces, la gente que los veía pasar comentaba: “¡Vaya padre más desalmado. Su hijo es casi un niño y le hace llevar la leña, en vez de cargarla en la burra o llevarla él!”. El padre, avergonzado, decidió coger él mismo el haz de leña. Entonces, los que pasaban y les veían se reían de ellos diciendo: “Fijaos si son tontos que, teniendo la burra, carga el padre con el haz de leña”.

Como ocurre en la fábula, hagamos lo que hagamos no podremos evitar que, en muchas ocasiones, algunas personas nos critiquen ya que, como dice un viejo refrán “Para gustar a todos, tendríamos que ser monedas de oro”.

8.1.2. Tendemos a reaccionar negativamente a las críticas

Como explicamos en el capítulo 7, nos suele molestar bastante que nos digan que hemos cometido un error, que tenemos un defecto o que estamos comportándonos en forma inadecuada.

Las críticas producen reacciones y emociones negativas porque tendemos a interpretarlas en forma también muy negativa, considerándolas destructivas, hostiles o humillantes; es decir, percibiéndolas como un ataque. También es frecuente que hieran nuestra autoestima, sobre todo cuando la hacemos depender de la aprobación de los demás².

2 Aunque lo deseable es tener una autoestima incondicional, independiente de nuestros logros y de la aprobación o el rechazo interpersonal; las críticas y la desaprobación de otras personas pueden facilitar

Cuando una crítica se percibe como un ataque, es frecuente que quien la recibe reaccione contraatacando, es decir, respondiendo con otra crítica, generalmente más hostil. Pero esa es una respuesta agresiva que impide la comunicación, y suele desencadenar o aumentar la ira de la persona que inició el comentario crítico.

Otras formas comunes de reaccionar negativamente a las críticas son las siguientes:

- Negar la validez del contenido de la crítica sin analizarla demasiado.
- Evitarla, alejándonos de la persona que nos la hace —o puede hacérsela— o cambiando de tema.
- Responder de forma pasivo agresiva, sin atrevernos a mostrar una reacción adversa pero sintiéndonos mal y pensando, por ejemplo: “Ya me las pagará”.
- Empezar mostrando interés por el punto de vista del crítico pero rechazarlo enseguida sin reconocer la parte de razón o utilidad que pueda tener, diciendo algo similar a: “Sí, pero...”.
- Escuchar al crítico (e incluso mostrarnos de acuerdo con él) cuando creemos que tiene razón pero no actuar en consecuencia: por ejemplo, no intentar cambiar aquello que molesta al otro cuando sería razonable hacerlo.



Algunas personas perciben las críticas como un ataque y reaccionan contraatacando

8.1.3. Podemos aprender a reaccionar positivamente

A pesar de que solemos reaccionar mal a las críticas, si nos detenemos a pensarlo, a la mayoría de nosotros nos gustaría ser capaces de aprender a afrontarlas en forma más positiva.

Burns afirma que, si tememos las críticas, es porque no hemos aprendido técnicas eficaces para hacerles frente, pero que esas técnicas no son difíciles de aprender.

Cree que: “Dominar el arte de manejar la denigración y la desaprobación de los demás sin reaccionar con odio, sin poner en juego nuestra autoestima y sin perder la capacidad de funcionar adecuadamente es una habilidad muy importante que está al alcance de cualquiera que desee aprenderla”.

La investigación en el campo de las HH SS, así como nuestra experiencia diaria, muestran que la práctica reiterada de las técnicas que explicamos en el apartado 8.3 permite que nos habituemos a reaccionar asertivamente a las críticas, reduciendo al

la autocrítica o la autocondena. Y recibir un exceso de críticas, sobre todo en la infancia o en personas inseguras que no saben reaccionar asertivamente a ellas, puede facilitar que uno mismo se perciba y evalúe negativamente.

Agradecimientos

A mi esposo Waldo por su constante ayuda y apoyo para escribir y editar mis libros.
A mis familiares.

A mis amigos y colegas Encarna Llisto, Inma Villalba, Anto Güal, Consuelo Martínez, Maty Amely, Ana M^a Losa, Tere Gavilá, Angel Pozo y Guillermo Dalia; por su sabiduría, su apoyo y su ejemplo inspirador.

A M^a Jose Martín por lo anterior y por su inestimable ayuda al impartir talleres de habilidades sociales y al corregir ediciones anteriores de este libro.

A mis compañeros, alumnos y pacientes de La Malvarrosa.

A los participantes de mis talleres y cursos de HH SS.

A mis lectores, que siguen utilizando y recomendando mi libro a pesar de haber transcurrido más de una década desde su primera edición, y que me escriben con frecuencia para agradecer su publicación y para hacerme alguna sugerencia.

Y a aquellos con quienes me ha resultado difícil comunicarme y sintonizar, porque son los que más me han animado a aprender habilidades sociales y a escribir este libro.