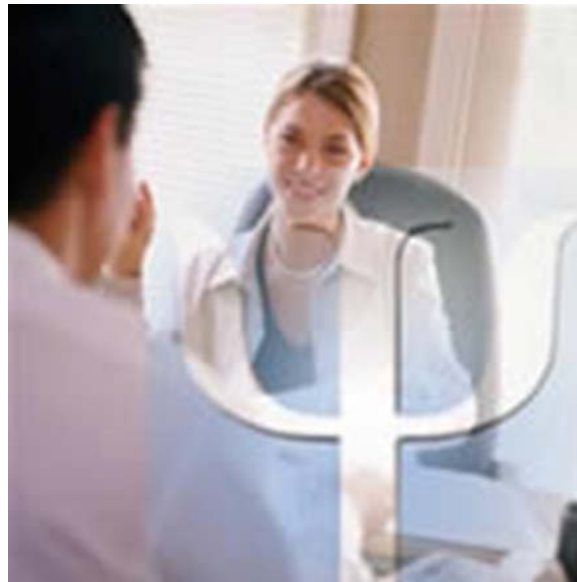




Col·legi Oficial de Psicòlegs  
de la Comunitat Valenciana

MASTER TERAPIA COGNITIVO-CONDUCTUAL

## AUTOESTIMA Y HABILIDADES SOCIALES



Elia Roca. Hospital Clínico-Malvarrosa. Mayo, 2013

## HABILIDADES SOCIALES II. TÉCNICAS ASERTIVAS

1. Hacer - rechazar peticiones (cap 5).
2. Pedir cambios de conducta (cap 7)
3. Responder asertivamente a críticas (cap 8).
4. Manejar comportamientos irracionales (cap 9).

45 minutos  
por tema

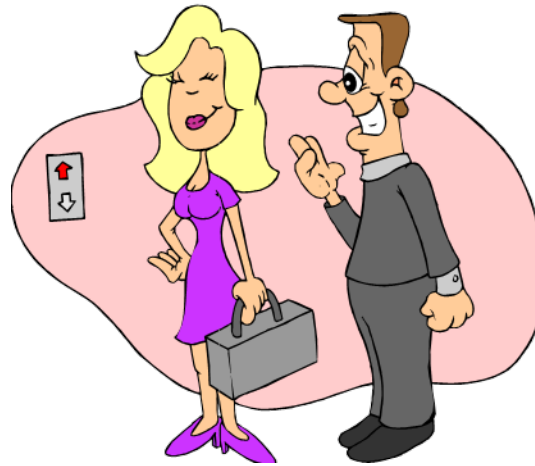
Cada grupo de alumnos ha preparado un tema (basado en el libro *Cómo mejorar tus habilidades sociales*), y lo expone durante 10 a 15 minutos. Comentamos lo que ha hecho bien y lo que podría mejorar (tanto en el contenido como en la forma).

Se formulan preguntas para animar el diálogo sobre el tema expuesto, se destacan ideas principales y se comenta cualquier duda

Se practican las técnicas asertivas correspondientes.

# PRÁCTICAS

# 1. HACER – RECHAZAR PETICIONES



# 1. 1. HACER PETICIONES

## EJEMPLOS DE PETICIONES ASERTIVAS

- Pedir cosas que deseas y te corresponden
- Pedir favores
- Pedir ayuda cuando la necesites
- Solicitar información (ej., al médico)
- Pedir que te cambien una mercancía
- Proponer citas o actividades



- *Pedir cambios de conducta (apartado siguiente)*

# TÉCNICAS PARA HACER PETICIONES

- **Predisponer al otro a tu favor: ser reforzante\*** (a largo plazo, lo más eficaz)
- **Flexibilidad:** comprender el punto de vista del otro (empatía), y cambiar de estrategia si conviene
- **Persistencia:**
  - Insistir (parábola)
  - Disco rayado

\* Ayudarle a sentirse bien, a corto y largo plazo

# DISCO RAYADO

Repetir la petición, una y otra vez (como un disco rayado), para

- Aferrarte a la cuestión principal sin desviarte de ella.
- Seguir diciendo lo que quieres, sin dejar que el otro te lleve a su terreno y sin necesidad de darle más argumentos.
- Seguir insistiendo en tu petición de forma serena hasta que el otro acceda o proponga una alternativa aceptable.
- No prestar atención a otros temas ajenos al que te interesa (escuchar los argumentos que se salgan del tema central, pero sin responder a ellos).
- No enfadarte; levantar la voz; hablar de más; salirte del tema; dejarte convencer; dar demasiadas explicaciones, ni sentirte culpable por hacer la petición.



Ejemplo: Un paciente pide información a su médico sobre su enfermedad y  
trato, insistiendo con el disco rayado

.

M- Tomese usted la medicación como le he dicho

.

P- Si Dr., ¿pero podría informarme sobre mi enfermedad, y los posibles  
efectos secundarios del tratamiento?

.

M- Confíe en mi y no se preocupe, tome el trato como le digo

.

P- Entiendo doctor, ¿pero podría informarme sobre mi enfermedad,  
aunque sea brevemente, y los posibles efectos secundarios que puede  
tener el tratamiento...?"

.

M-No sea Ud. hipocondríaco y confíe en su médico

.

P- Si, pero me ayudaría el que Ud me explique a que puede deberse mi  
enfermedad, y qué posibles efectos adversos puede tener el tratamiento

*Y seguir así, como un disco rayado*

## Ejercicio

¿Tienes problemas al hacer peticiones?

Analizar las situaciones y sentimientos

Ver posibles pensamientos relacionados (dorso guion) →

Representarlas

Si parece oportuno, aplicar

-empatía

-disco rayado

## PENSAMIENTOS NO ASERTIVOS

## ALTERNATIVAS ASERTIVAS

Él debería acceder a mi petición

Tiene derecho a elegir si accede o no

Si no acepta mi petición sería terrible.

Si rechaza mi petición, no implica que me rechace a mí.

Significaría que le caigo fatal y/o que no me tiene ningún respeto

Si me rechazase, no sería terrible. Mi valía no depende de ello

Pensará que soy un pesado, un descarado, etc.

Si hago mi petición amablemente, no tiene por qué molestarse

Debería darse cuenta. Si se lo he de pedir, no tiene mérito

Esperar que los demás adivinen lo que quiero es absurdo. Es mejor pedirlo

Si le pregunto o pido información, pensará que soy un ignorante

No tiene porque pensarlo. Es más ignorante quien se queda sin obtener una información útil por no preguntar

Pedirle información hará que se crezca y se sienta superior a mí

No tiene por qué. Si ocurriese, sería su problema. Nadie puede saberlo todo

Si pido un favor, quedo obligado a devolvérselo

No es obligatorio devolver el favor aunque puedo hacerlo si hay ocasión

## CASOS PACIENTES HACER PETICIONES

**Mujer “víctima del esposo y la madre” (47 a).** Intentos suicidas serios

- Pedir a hermanos que ayuden a cuidar a madre anciana enferma.
- Decir que no, al esposo cuando no está de acuerdo / a la madre cuando así lo decida

iBs: se enfadara, me dejará, no debo hacerlo, ...

iBs: empatía (=rebajarse siempre); asertividad (es manipular, no debo,...)

Error de mostrador en la cita y no la veo en 5 meses (vacaciones)

**Madre sobreprotectora-maltratada x hijo irracional (63 años)**

- pedir al hijo con más firmeza que ayude en tareas caseras (ella enferma columna)
- pedir ayuda para manejar el problema del hijo (amigas, ...)

**Esposo inhibido (54 a):** pedir asertivamente a su esposa ir a t de pareja

**Autolesiones (16 a):**

- pedir ayuda x agresiones a familia, profes, amigos-compañeros
- pedir al novio que le aclare la situación: son novios pero él no quiere salir con ella más de un mes?, respetando los derechos asertivos del novio a no salir con ella, pero poniéndole condiciones, si quiere que sigan siendo novios.

## **1.2. RECHAZAR PETICIONES**

# ASERTIVIDAD AL RECHAZAR PETICIONES

Analizar la situación, ver si conviene rechazarla

Cuidar - pensamientos

- lenguaje no-verbal (ni inhibido ni agresivo)
- emociones (no sentirte culpable)

Expresar la negativa de forma clara, breve, segura y amable

(a veces disco rayado, sándwich,...)



# TÉCNICA DEL DISCO RAYADO PARA RECHAZAR PETICIONES

El disco rayado (al rechazar peticiones ) consiste en repetir lo que queremos sin enojarnos, ni ceder a los intentos del otro de que hagamos lo que nos pide (cuando no queremos hacerlo)

Ayuda a poner en práctica nuestro derecho a rechazar peticiones.

*Cuidar de no:*

- enfadarte
- levantar la voz
- hablar de más
- salirte del tema
- dejarte convencer
- dar demasiadas explicaciones
- sentirte culpable por rechazar la petición



Un amigo te invita a fumar y tú no quieres hacerlo  
Le respondes con DR:

V- "Hola....te invito a un cigarrillo...."etc...

DR- "Gracias, pero no me apetece...

V- "Está buenísimo. Pruébalo y verás..."etc" ...

DR- "Ya veo que te gusta, pero no me apetece..."

V- "Enróllate y no seas ... .... Todos lo han probado"

DR- "*Es posible*, pero yo paso, no me interesa" (se repite la negativa, una y otra vez como un disco rayado)



## T. DEL SÁNDWICH PARA RECHAZAR PETICIONES

- Expresar algo positivo inmediatamente antes y después de emitir un mensaje.
- Se usa para “suavizar” mensajes que pueden resultar molestos al interlocutor.
- Ejemplo: Si un amigo te invita a cenar y no deseas ir, puedes responder:

¡Gracias por invitarme!  
Hoy no me viene bien, pero  
podemos quedar otro día



## Ejercicio

Uno hace una petición y el otro la rechaza con sándwich  
Dp alternar

¿Tienes problemas al rechazar peticiones?

Analizar las situaciones y sentimientos  
Ver posibles pensamientos relacionados →

Representarlas

# PENSAMIENTOS NO ASERTIVOS AL RECHAZAR PETICIONES

Exigencias hacia ti mismo o los demás. Ejemplos:

- - No debo rechazar sus peticiones
    - Un amigo de verdad no puede negarse
- } Favorecen la inhibición
- - “Él no debería pedirme esto” / Es un ...
- Favorecen la ira

**Catastrofismo:**

- Si rechazo su petición, se enfadará y me quedará solo
- No podría soportar que se enfadara conmigo
- Si le digo que no, se sentirá fatal por mi culpa”, etc.

**Minimización** (de tus legítimos deseos y preferencias):

- No me importa hacer lo que me pide (cuando en realidad preferirías no hacerlo)

# CASOS DE PACIENTES CON DÉFICITS EN RECHAZAR PETICIONES

Esposo inhibido: “Ella dirige, yo voy a remolque”

No-jubilado de 68á

Reconocer el dcho asertivo de los otros a que le digan que no

- sus nueras a no acceder a vestir y educar a sus hijos como él dice
- sus hijos a no colaborar en su proyecto educativo

Otros:

- no deberían pedírmelo (ej., mi madre)
- poner límites a hijos adolescentes ni-ni

# APLICACIÓN A RELACIÓN TERAPEÚTICA Y A TRABAJO EN EQUIPO

## RELACION CON EQUIPO DE SALUD MENTAL

Pedir a psiq que valore la posibilidad de instaurar, reinstaurar o modificar PF

Pedir acceso a Internet, cb agenda,..

Pedir a enfermería que controle HTA, que haga extracción en fobia

Pedir a familiar del paciente (por tf o x escrito) que venga, que acuda a TP, que apoye al paciente...

Pedir a compañeros de mostrador...

## RELACION PSICÓLOGO-PACIENTES

Pedir al paciente que: haga las tareas, haga exposición,...

Decir no a pacientes que:

- hacen regalos indeb (ej., q pretenden “comprarte”: informe, trato especial, ... ).
- invaden tu vida privada: preguntas personales, Facebook, mails,....)
- quieren quedarse más tiempo

## 2. PEDIR CAMBIOS DE CONDUCTA



## SITUACIONES PARA PRACTICAR: PEDIR CAMBIOS DE CONDUCTA

- Tu pareja no colabora bastante en las tareas del hogar
- Un compañero se escaquea y tú tienes que ir agobiado
- Un adjunto te critica a menudo en público
- Un compañero te suele interrumpir mientras trabajas
- Un amigo te interrumpe constantemente cuando hablas
- Tu pareja bebe más de la cuenta cuando salís a cenar
- Tu pareja te critica a menudo delante de otras personas
- Un amigo (paciente) descuida su aseo personal y suele oler mal
- Otras, propuestas por los alumnos

## Ejercicio para clase:

Piensa en algún comportamiento de otra persona que te moleste o perjudique, al que podrías aplicar una petición de cambio de conducta

Anótalo siguiendo el guion 



- Tengo un problema

- Cuando tú...

- Ocorre que...

- Me siento...

- Pausa



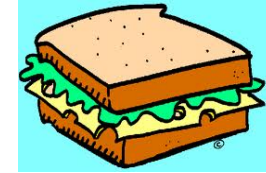
Escuchar qué responde y según cómo lo haga..

Agradecerle por escucharte o acceder

Pedirle la conducta alternativa deseada

# TÉCNICA DEL SANDWICH PARA PEDIR UN CB DE CONDUCTA

Expresión de elogios sinceros o sentimientos positivos, *antes y después* del mensaje, que puede molestar al interlocutor.



Ejemplo:

- Expresión de sentimiento positivo: Sabes que te aprecio mucho
- Petición de cambio: Pero, tengo un problema: cuando me criticas delante de otras personas, me siento bastante mal ...
- (pausa). ..
- Me gustaría que, cuando te moleste algo de mí, me lo digas a solas.
- Expresión de sentimiento positivo: Aunque te agradeceré que me sigas diciendo lo que piensas, porque me interesan mucho tus opiniones.

# APLICACIÓN A RELACIÓN TERAPEÚTICA Y A TRABAJO EN EQUIPO

## RELACION CON EQUIPO DE SALUD MENTAL

Pedir a psiq que valore la posibilidad de instaurar, reinstaurar o modificar PF

Pedir acceso a Internet, cb agenda,..

Pedir a enfermería que controle HTA, que haga extracción en fobia

Pedir a familiar del paciente (por tf o x escrito) que venga, que acuda a terapia de pareja, que apoye al paciente...

Pedir a compañeros de mostrador...

## RELACION PSICÓLOGO-PACIENTES

Pedir al paciente que: haga las tareas, haga exposición,...

Decir no a pacientes que:

- hacen regalos indeb (ej., q pretenden “comprarte”: informe, trato especial, ... ).
- invaden tu vida privada: preguntas personales, Facebook, mails,....)
- quieren quedarse más tiempo

### 3. RESPONDER ASERTIVAMENTE A LAS CRÍTICAS



Crítica poco clara	Hacer preguntas (empatía)	Mostrarte de acuerdo en lo posible
Eres una inútil	¿A que te refieres?	Me he sentido así algunas veces
No tienes ni idea de lo que dices	¿Me puedes decir q he hecho / dicho para que pienses así?	Algunas veces me equivoco / Otros sabrán mas, etc.
Eres una sinvergüenza	Me puedes explicar por qué lo crees?	Es lógico q te enf si lo crees así
Estas horrible	A que te refieres? Hay algo mas que..?	Es posible que tengas razón/ Veo que no te gusta mi...

Critica clara con la que no estas de acuerdo	Encontrar alguna forma de mostrarte de acuerdo	Dar tu versión o buscar pruebas de ella
Presentaste un escrito confidencial a la empresa del paciente X	Sería grave haber hecho algo así	Pregunta al paciente y comprobarás que fue el quien lo hizo
Me derivó a una consulta privada	Entiendo que te molestase.	¿Tienes ahí la anotación?
Dijo a mi hermano que me iba a denunciar a SS.SS.	Comprendo que estés enfadado si lo crees	Yo no te conozco de nada y sería insensato hacer algo así
Me diste cita para hoy	Es posible que me haya equivocado	¿Podemos ver la tarjeta de citas?

## EJERCICIO CON CRÍTICAS DE LA VIDA REAL

Cumplimentar la hoja de prácticas y basarnos después en las respuestas a la misma

La profesora o un compañero le formula la crítica, ante el grupo, siguiendo lo anotado por cada alumno

El alumno que recibe la crítica responde a ella aplicando la técnica desarmante: pedir detalles si no está clara, y encontrar alguna forma de mostrarse de acuerdo (en todo, en parte o en el dcho del crítico a verlo así)

Si no esta de acuerdo con la crítica, buscar pruebas o expresar después su punto de vista

Le señalamos lo que ha hecho bien y lo que podría mejorar

## PENSAR ASERTIVAMENTE Y CUIDAR LG NO-VERBAL

Derecho a cometer errores (tú y el crítico)

Es normal sentirme incómodo

Puedo responder en forma positiva, considerándola como



ESCUCHAR ATENTAMENTE sin negarla ni contraatacar

PEDIR DETALLES si no te queda clara

### 2. MOSTRARTE DE ACUERDO EN LO POSIBLE:

En todo, en parte, en la posibil, en su derecho a verlo así

En que esté molesto, ya que lo ve así

En la posibilidad, y buscar pruebas

Técnica  
desarmante

## EXPRESAR TU OPINIÓN EN FORMA EMPÁTICA

Si estás de acuerdo, decirlo serenamente y, en consecuencia, ...

Si estás d ac. en parte: “Hoy he llegado tarde pero suelo ser puntual”

Si no estás d ac. expresarlo, reconociendo que puedes equivocarte y



## OTRAS RESPUESTAS ASERTIVAS A LAS CRÍTICAS

- Mantener la calma (no justificarte, defenderte ni alterarte)
- Ignorarla
- Aserción negativa
- Disculparte cuando sea pertinente
- Pedirle sugerencias acerca de cómo podrías mejorar
- Usar la información de la crítica para mejorar
- Aceptar la posibilidad y buscar pruebas ej, paciente que confunde día
- Banco de niebla /darle la razón o parte de razón

## EXPRESAR TU OPINION EN FORMA EMPÁTICA

No deberías salir tanto

Comprendo que no te guste, *pero salir me ayuda a sentirme mejor.*

Esos pantalones te sientan muy mal.

Puede que tengas razón; me quedan algo anchos, *pero son muy cómodos.*

Eres poco hábil para tratar con la gente.

A veces soy torpe, *pero me estoy esforzando en mejorar.*

No me atendiste bien cuando te llamé.

Es cierto, iba deprisa *porque tenía gente esperándome.*

Conduces demasiado rápido.

Veo que te preocupa la seguridad. *Pero no excedo la velocidad permitida.*

Siempre estás llegando tarde al trabajo.

Es cierto que este mes he llegado tarde dos días, *aunque suelo ser puntual.*

# PRACTICAR CON CRÍTICAS TEMIDAS EN TRIOS

Usando la técnica desarmante

Basándose en la hoja de respuestas

Siguiendo el guion (ultima pagina)

# APLICACIÓN A RELACIÓN TERAPEÚTICA Y A TRABAJO EN EQUIPO

## RELACION CON EQUIPO DE SALUD MENTAL

Pedir a psiq que valore la posibilidad de instaurar, reinstaurar o modificar PF

Pedir acceso a Internet, cb agenda,..

Pedir a enfermería que controle HTA, que haga extracción en fobia

Pedir a familiar del paciente (por tf o x escrito) que venga, que acuda a TP, que apoye al paciente...

Pedir a compañeros de mostrador...

## RELACION PSICÓLOGO-PACIENTES

Pedir al paciente que: haga las tareas, haga exposición,...

Decir no a pacientes que:

- hacen regalos indeb (ej., q pretenden “comprarte”: informe, trato especial, ... ).
- invaden tu vida privada: preguntas personales, Facebook, mails,....)
- quieren quedarse más tiempo



## 4. MANEJAR COMPORTAMIENTOS IRRACIONALES



# Técnicas asertivas para Afrontar comportamientos irracionales

Podemos considerar dos tipos:

- Técnicas para mantener la calma
- Técnicas para influir en el comportamiento del otro



# TÉCNICAS PARA MANTENER LA CALMA

Detectar y cbr pensamientos (capítulo 2 9 y 10 del libro)

Autocontrol:

- relajación (muscular, x respiración, ... +, x ejercicio físico habitual, ...
- actividades agradables, apoyo social, humor, manipular imágenes
- mindfulness. compasión-autocompasión (práctica breve)

Inoculación del estrés. IRA (refugio).

- Relajacion
- Listado de situaciones a las que responde con ira (ordenar x intensidad)
- Autoinstrucciones, adaptadas a persona-situación (antes, durante, dp)
- Afrontamiento en: imaginación, ensayo de conducta y situación real

Otras:

Tiempo fuera; distanciamiento amable, alejamiento definitivo

Fábulas y metáforas: barco; rana/escorpión; caníbales, mano acero / paloma

Ceder cuando convenga / pacientes,



# TÉCNICAS PARA INFLUIR EN EL COMPORTTO DEL OTRO

Ser **reforzantes** y **asertivos** (lo más eficaz a largo plazo)

Reforzar-extinguir

Pedir cambios de conducta

Técnica desarmante

Inversión de roles

Solución de problemas > mediación

YA  
VISTAS

Pedir disculpas cuando sea oportuno

Enfado que desarma

Ayudarle a distraerse (anciana; psicótico-PFdepot)

Escribir lo que conviene decirle (sándwich?)

Usar el humor (ej., bandera blanca, payaso, ...)

Actuar como si estuvieses enfadado si así obtienes ventajas

Defender tus derechos con mano firme sin acritud ...



# DETECTAR Y CAMBIAR PENSAMIENTOS

## Cambiar pensamientos:

~~Exigencias; Catastrofismo, Minimización~~

~~Falsas expectativas; Errores control: él me pone...; no puedo.~~

## Preferencias:

Aceptar lo irremediable: Tiene derecho a ser así... (tigre),  
determinado x su biología, h<sup>a</sup>, visión de la realidad

Mejorar lo posible: Puedo elegir como respondo yo

Reencuadre: verlo y resp como + me conviene →

## DETECTAR Y CAMBIAR PENSAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES

<p>Pensamientos que favorecen la ira excesiva</p>	
<p>Es terrible que me insulte, no debería hacerlo jamás. No hay nada peor que eso.</p>	
<p>Me siento tan mal cuando me insulta que no puedo soportarlo. Me siento fatal e incapaz de seguir funcionando.</p>	
<p>No puedo soportar que me traten de esta forma. Lo mataría.</p>	

## DETECTAR Y CAMBIAR PENSAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES

Pensamientos que favorecen la ira excesiva	Pensamientos que favorecen la asertividad
Es terrible que me insulte, no debería hacerlo jamás. No hay nada peor que eso.	
Me siento tan mal cuando me insulta que no puedo soportarlo. Me siento fatal e incapaz de seguir funcionando.	
No puedo soportar que me traten de esta forma. Lo mataría.	

## DETECTAR Y CAMBIAR PENSAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES

Pensamientos que favorecen la ira excesiva	Pensamientos que favorecen la asertividad
Es terrible que me insulte, no debería hacerlo jamás. No hay nada peor que eso.	Es muy desagradable que me insulte y preferiría que me pidiera disculpas.
Me siento tan mal cuando me insulta que no puedo soportarlo. Me siento fatal e incapaz de seguir funcionando.	Me siento tan mal cuando me insulta que como no está dispuesto a cambiar, voy a procurar alejarme de él.
No puedo soportar que me traten de esta forma. Lo mataría.	Me molesta mucho que me trate de esta forma y voy a decirle que me siento molesto.

# REENCUADRE

Habituarte a percibir y evaluar las cosas en la forma que más te conviene:

Limón – limonada

Edison

Humor (congreso de escritores)

Adversidad: ocasión para aprender



## REENCUADRE: EL BURRO Y EL CAMPESINO

Se cayó en un pozo

Su amo decide enterrarlo

1º Llorá amargamente

Después, aprovecha las paletadas  
de tierra para salir





Ejercicio

Comentar situaciones personales adversas

Y buscar posibles reencuadres

Ver ejemplos siguientes

Adversidad	Reencuadre
Patito feo	Cisne hermoso
Error	Ocasión para aprender
Fracaso experimento Fleming	Descubrimiento penicilina
Persona malvada	Prisionero de sus creencias (es su “naturaleza” como una fiera)
Enfermedad	Ocasión para activar AE
Aumento pago Hacienda	Señal de que cobro más

# REENCUADRAR LAS SITUACIONES GENERADORAS DE IRA

Habituarnos a considerar cualquier adversidad o contratiempo, para verlo en la forma que más nos conviene.

Por ejemplo, reencuadrar el comportamiento irracional de alguien, viéndolo como si fuese una fiera, que es peligrosa pero no nos provoca ira



# LUCHAR CONTRA LAS INJUSTICIAS SIN ODIOS



Nelson Mandela es un buen ejemplo de que podemos luchar contra las injusticias sin odio ni resentimiento (27 años en prisión)

## AUTORREGISTROS DE PENSAMIENTOS

<b>A</b> <b>Acontecimiento desencadenante</b>	<b>B</b> <b>Pensamientos</b>	<b>C</b> <b>Consecuencias</b>
<p>Una vez más, al irme a dormir, mi vecino hace ruidos que me impiden conciliar el sueño</p>	<p>No debería hacer ruidos Es terrible. No lo soporto Es un indeseable No podré conciliar el sueño Enfermaré</p>	<p>Ansiedad, odio, impotencia Le grito sin que me escuche Duermo muy mal</p>
	<p><b>B</b> <b>Pensamientos</b></p> <p>No me gusta nada su comptto pero tampoco es tan terrible. . Si no consigo que se comporte de forma razonable, puedo elegir cómo pienso y actúo yo. . Si no me altero pensando tonterías, será más fácil que duerma bien y que encuentre formas de solucionarlo</p>	<p><b>C</b> <b>Consecuencias</b></p> <p>Mantener la calma, subir y decirle, seriamente, que me molesta y pedirle que deje de hacer ruidos. . Si no hace caso, distracción (radio) o “tiempo fuera” para calmarme (ej., dar un paseo) hasta que deje de hacer ruidos. . Mañana (para no alterarme ahora) ver “solución de probls”.</p>

# REFUGIO

Consiste en limitarnos a no responder o responder lo indispensable, mientras nos centramos en practicar técnicas de autocontrol emocional como: relajación, respiración diafragmática y autoinstrucciones



Se usa cuando estamos empezando a alterarnos (p. ej., ante comportamientos verbalmente agresivos).

Sustituye al “tiempo fuera” cuando no podemos alejarnos de la situación, p ej., xq viajamos con la persona irracional

## TIEMPO FUERA

Consiste en alejarse temporalmente de la situación que te está alterando o que está alterando al otro, para seguir la conversación en un momento más idóneo. Varias formas:

Cuando tú ... / Me siento...

Ya lo hablaremos en otro momento  
cuando estés/estemos tranquilos

Me estoy sintiendo... / Lo comentamos en otro momento

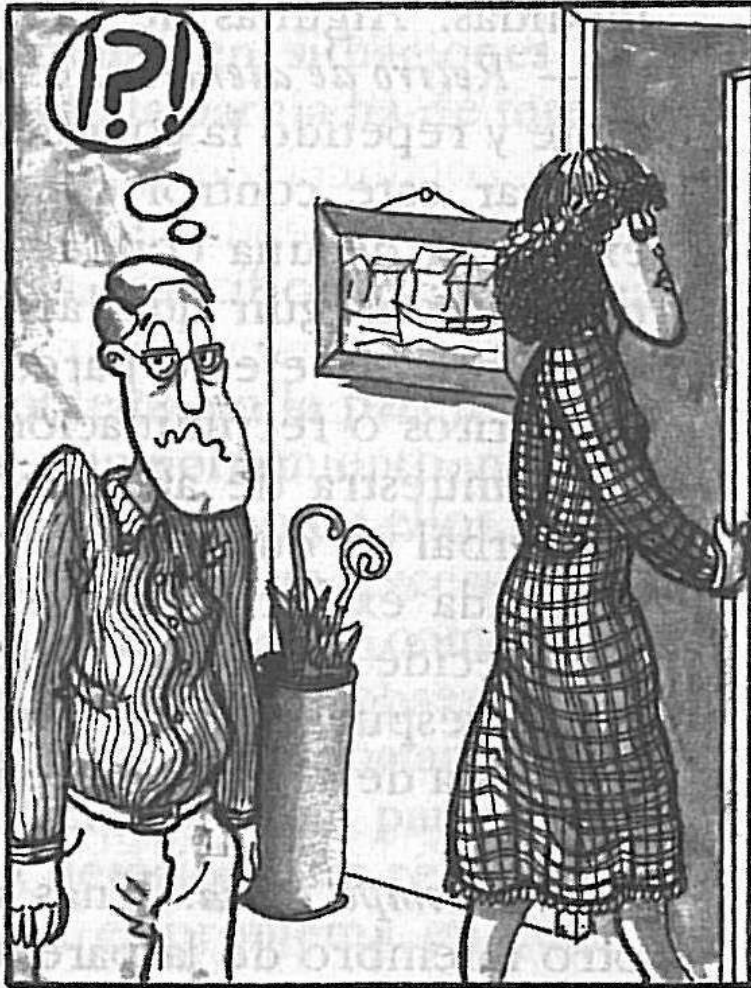
Dar una excusa y alejarnos temporalmente hasta q se calme

Ver dibujo \_ dialogo

NO AGUANTO  
MÁS, ... NO TO  
LERO QUE...!



CUANDO GRITAS ME  
SIENTO IRRITADA,  
... VOY AL JARDÍN,  
CUANDO ESTÉS TRAN-  
QUILO Y PODAMOS  
HABLAR CON SE-  
RENIDAD ME  
AVISAS...





Representar cómo manejar una situación en que una persona próxima (A) está furiosa con (B).

Empezar con el siguiente guion y después improvisar.

(A): Tú tienes la culpa de lo que pasó (gritando).

(B): ¿Por qué crees...?

(A): No me vengas con tonterías, lo sabes de sobra (interrumpiendo a B en forma agresiva).

(B): Perdona. Lo hablamos después, cuando estemos más tranquilos (y se va a otro lugar).

## SABER CEDER CUANDO CONVenga (Carnegie)

Aunque tengas razón, las discusiones no sirven para cambiar la actitud del otro ya que: “El ser humano necesita sentirse importante y, mientras discutamos y le llevemos la contraria, tenderá a aferrarse a su posición.

Si no le llevamos la contraria, y procuramos mostrarnos de acuerdo en lo posible, dejará de sentirse amenazado y será más probable que escuche nuestros argumentos y pueda cambiar sus puntos de vista.

Es más fácil convencer a los demás gracias al tacto, la diplomacia y el sincero deseo de apreciar sus puntos de vista.

Por eso aconseja:

- 1) que dejemos que el otro nos gane en las pequeñas discusiones;
- 2) que cedamos en las cosas grandes si no están claros nuestros derechos y,
- 3) que pidamos disculpas si hemos molestado al otro
- 4) que cedamos en las cosas pequeñas, aunque esté muy claro que tenemos razón (corneja, perro rabioso,...)

## SABER CEDER CUANDO CONVENGA

Una corneja encontró un sabroso trozo de carne y emprendió el vuelo llevándolo en su pico. Al instante, una bandada de cornejas la seguían para disputarle su presa.



Vale más cederle el paso a un perro rabioso que correr el riesgo de resultar mordido por él al disputarle tu derecho a pasar delante



**TÉCNICAS PARA INFLUIR  
EN EL COMPORTTO DEL OTRO**

# TÉCNICAS PARA INFLUIR EN EL COMPORTTO DEL OTRO

Ser **reforzantes** y **asertivos** (lo más eficaz a largo plazo)

Reforzar-extinguir

Pedir cambios de conducta

Técnica desarmante

Inversión de roles

Solución de problemas > mediación

YA  
VISTAS

Pedir disculpas cuando sea oportuno

Enfado que desarma

Ayudarle a distraerse (ejemplos de casos: anciana irritable, psicótico)

Escribir lo que conviene decirle (sándwich?)

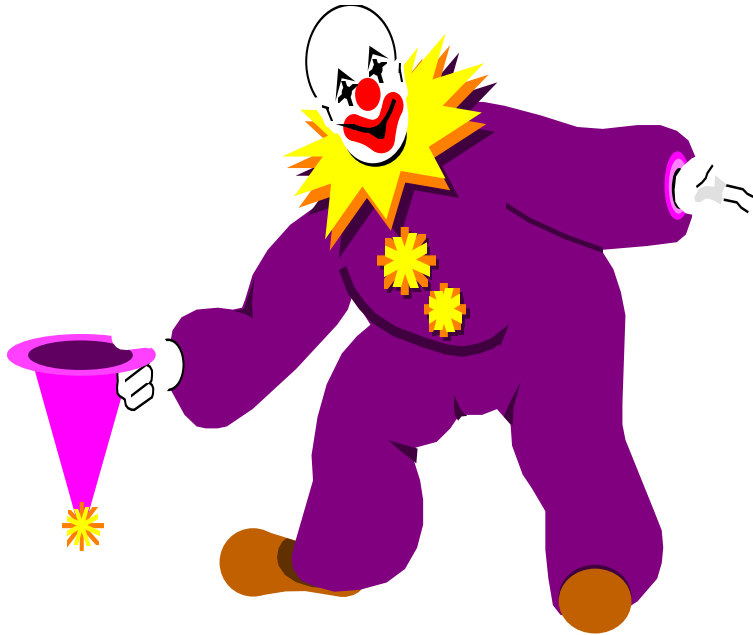
Usar el humor (ej., bandera blanca, payaso, ...)

Actuar como si estuvieses enfadado si así obtienes ventajas

Defender tus derechos con mano firme sin acritud ...

Comunicación no-violenta





*Para Ana*

**¡PERDÓN!**

*de alguien que la quiere mucho*

*Jose*

## “ENFADO” QUE DESARMA

Se utiliza cuando nuestro interlocutor se muestra verbalmente agresivo con nosotros.



Consiste en manifestarle que sólo hablaremos con él cuando se calme (o nos calmemos).

*Hay que mantenerse firmes en esa postura, como en el disco rayado.*

## AYUDARLE A DISTRAERSE

Cuando alguien se muestra enojado, mostrarte empático con él (p. ej., usando la técnica desarmante) y, después,

Ayudarle a distraerse, a dirigir su atención hacia algo que conecte con emociones más positivas.

Ejemplos:

Una persona que tenía problemas para manejar el comportamiento irritable de su anciana madre, descubrió que cuando se enojaba por algo, resultaba muy útil hacerle algún comentario acerca de su nieto, al que adoraba.

Así conseguía calmar su ira, rápidamente, al desviar Su atención hacia un tema muy agradable para ella.



Psicótico violento, enfadado x medicación que precisaba tomar



# ESCRIBIR LO QUE QUIERES DECIRLE

.

## *Ventajas*

- Podemos ordenar los argumentos, repasarlos para que queden claramente expresados y destacar las ideas principales sin que el otro pueda interrumpirnos con sus objeciones.
- Se ↓ la posibilidad de ambigüedades y malentendidos
- Ayuda a evitar situaciones tensas, cuando creemos que el otro reaccionará mal en un primer momento, pero después reflexionará y se avendrá a razones

El escrito debe tener en cuenta la perspectiva de la otra persona, tener un tono positivo (p. ej., utilizar la técnica del sándwich), ser claros y no ser demasiado extensos

Ejemplos: @ Sr Estruch, dueño de imprenta, pareja

## ENFADO SIMULADO



A veces es útil mostrarse enfadado

En esos casos, actuar como si estuviésemos enojados, sin estarlo realmente, permite percibir las cosas con claridad y actuar en la forma que más nos conviene.

Podemos mostrarnos firmes o serios, poner cara de enfadados o, incluso, dar un grito, sin que lleguemos a estar realmente alterados por dentro.

Así, también resulta más fácil mostrar al otro que rechazamos su comportamiento pero que seguimos aceptándole como persona.

## DEFENDER TUS DERECHOS SIN IRA

Manos de acero con guantes de seda



Defender tus derechos con mano firme sin odio ni acritud ...

Es la actitud habitual que resulta de aplicar el conjunto de técnicas asertivas, cognitivas, conductuales y emocionales

Ejemplos: demanda a ayuntamiento,...

## SITUACIONES PROPUESTAS X LOS ALUMNOS

### EN LAS QUE RESULTA DIFÍCIL SER ASERTIVO

Aplicar: detectar y cambiar pensamientos y técnicas asertivas vistas  
Formato resolución de problemas.

## COMUNICACION NO VIOLENTA. Rosenberg

Percibir –afrentar el problema con empatía y autoempatía.

Analizarlo, tratar de comprenderlo y exponer:

- Cómo lo veo yo, como creo que lo ve el otro
- Cómo me siento yo /como creo que se siente el otro

Hacer peticiones a uno mm y al otro para

- solucionar el problema
- enriquecer tu vida y la suya

Aplicación: conflicto con psiquiatra, paciente con esposo muy irascible, ...