

ASOCIACIÓN ANDALUZA DE PACIENTES CON SÍNDROME DE TOURETTE Y TRASTORNOS ASOCIADOS (A.S.T.T.A)

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Autora: Alejandra Frega

QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIALES

Las habilidades sociales son un conjunto de capacidades que nos ayudan a relacionarnos y a comunicarnos de forma adecuada con los demás (ya sean personas muy allegadas como puede ser un familiar, amigos, compañeros, profesores o incluso personas mas lejanas como un dependiente de una tienda).



Permiten expresar nuestros sentimientos (alegrías, tristezas, enfados), motivaciones, derechos u opiniones de un modo adecuado, respetando a los demás y a nosotros mismos.

No debes callarte por tus tics ni por otras cosas que te ocurran; ello no significa que no tengas derecho a expresar lo que sientes y tienes además derecho a ser respetado.



VENTAJAS DE TENER BUENAS HABILIDADES SOCIALES

- Comprendemos mejor a los demás
- Expresamos mejor nuestras necesidades y sentimientos a otras personas
- Participamos con más facilidad en las actividades de ocio (cumpleaños, fiestas, reuniones)
- Es más fácil conocer gente nueva y relacionarnos con los demás
- Hay menos problemas en la relación con los demás (amigos, padres, compañeros)
- Respetamos a los demás y por tanto tenemos más posibilidades de ser respetados.

LA COMUNICACIÓN

Es importante aprender a entenderse y comunicarse con los demás y a funcionar adecuadamente en distintas situaciones. La comunicación es un acto en el cual una persona establece con otra un contacto que le permite transmitir una información.

La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos (lo que decimos). La comunicación no verbal abarca ciertas vías o canales que nos ayudan a expresar mejor lo que

decimos. Entre otros se refiere al contacto visual, el tono de voz, los gestos, la distancia que ponemos entre las personas.

La comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando **el receptor** (el que recibe el mensaje) **interpreta y entiende de forma correcta el mensaje del emisor** (la persona que manda el mensaje)

Algunos ejemplos de componentes importantes de la comunicación no verbal:

La comunicación verbal y la no verbal deben expresar lo mismo para que el mensaje sea creíble. Es decir, debe haber sentido y coherencia entre lo que decimos y cómo lo decimos.



ESTILOS DE COMPORTAMIENTO

Para ser un buen comunicador y tener buenas habilidades sociales, es importante que aprendas a distinguir y recuerdes estos tres estilos de comportamientos que tenemos todas las personas para expresarnos en las situaciones del día a día

ESTILO AGRESIVO: una persona se comporta de manera agresiva cuando **se muestra enfadada o furiosa cuando los demás hacen o dicen cosas con las que no está de acuerdo.** En este tipo de comportamientos se utilizan amenazas y acusaciones. Se intimida a los demás, sin tener en cuenta sus sentimientos, deseos o derechos. Lo utilizamos o lo utilizan los demás, por ejemplo si se impone ayuda, al echar en cara las cosas, faltando el respeto porque no estamos de acuerdo...



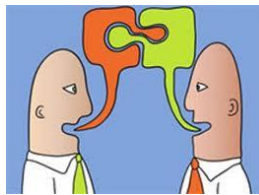
ESTILO PASIVO: una persona se comporta de manera pasiva cuando se siente incómoda, nerviosa o intranquila por temor a lo que piensen o digan los demás acerca de ella o de su comportamiento. Ante la duda de si le gusta o no a los otros, **hace lo que ellos piden aunque no quiera** y calla o busca excusas y justificaciones a su comportamiento diciendo o haciendo algo que realmente no quiere.



Con esta forma de comunicación **no se defienden los propios derechos e intereses**. Este tipo de comportamiento da pie a los demás a que se aprovechen de uno. Por ejemplo, hacer cosas que no queremos para ser aceptados por los demás; no pedir ayuda a los demás aunque lo necesitemos; dejar caer algún comentario por “si lo pillan” y no decirlo abiertamente, etc.

ESTILO ASERTIVO: una persona se comporta de manera asertiva cuando **se siente cómoda, tranquila y segura con su comportamiento**. Cuando piensa y entiende que todas las personas somos diferentes, tenemos nuestras peculiaridades y podemos pensar y actuar de manera diferente unas de otras.

Con frecuencia estas personas **dicen lo que piensan y deciden lo que hacen en cada momento con los demás**; algunas veces deciden hacer lo que los demás les proponen y otras no, sin sentirse mal o intranquilos por ello. Con este comportamiento **se defienden los derechos e intereses propios y se expresan libremente las propias opiniones, respetando al mismo tiempo la forma de pensar y sentir de los demás**.



Analizamos esta conversación :

- **Juan:** mamá, ¿podrías ir a recoger mi libro a la papelería? No terminé de estudiar el examen de mañana y no me va a dar tiempo.
- **Madre:** lo siento Juan, pero acabo de llegar del trabajo y estoy muy cansada, ve tú, que hemos quedado en eso.
- **Juan:** sé que estás cansada y que trabajas mucho, tu jefe debería dejarte salir antes. Pero por favor, ve a buscar mi libro que no me da tiempo a estudiarme el examen de mañana. Por la noche te ayudo a cambio con la cena

En el ejemplo se defienden los propios derechos (derecho a pedir ayuda, a expresar sentimientos y a decir que “no”) sin faltar el respeto. No hay órdenes ni agresividad por parte de Juan ni de su madre. Juan pide el favor de forma correcta, acepta el NO, intenta un acuerdo y expresa lo que necesita. Su madre expresa cómo se encuentra y sus necesidades.

RECUERDA: ser asertivo no significa querer llevar siempre la razón, sino expresar nuestras opiniones y puntos de vista, sean estos correctos o no. Todos tenemos derecho a equivocarnos, o a no poder o no querer realizar lo que nos piden.

DEFENDER NUESTROS DERECHOS Y HACER SABER NUESTRAS NECESIDADES

Recuerda que **defender nuestros derechos significa comunicar a otras personas que no nos parece justo cómo nos están tratando y/o lo que nos están pidiendo. Todos tenemos derecho a cambiar de opinión, a cometer errores y a decir que NO.**

La asertividad nos sirve para defendernos en situaciones injustas o con las que no estamos de acuerdo. Si no podemos hacerlo solos, debemos recurrir a alguien para que nos ayude a conseguirlo. **Utiliza un tono de voz firme y tranquila para expresar tus ideas.**

Siempre podemos pedir ayuda a los demás si lo necesitamos. No significa que seas un “chivato” (un chivato cuenta cosas de los demás que a él no le afectan; no es el que pide ayuda y cuenta lo que le ocurre para defenderse), **o que no seas capaz de hacerlo sólo** (hay situaciones que requieren la intervención de alguien más para que se puedan solucionar)

Cuando te encuentres en una situación dónde no te es posible defender tus derechos, por ejemplo, te insultan, te atacan por la calle y estás sólo, corres peligro de agresión física...es mejor que intentes **escapar de la situación y busques a alguien que te pueda ayudar.**

CÓMO REALIZAR UNA QUEJA DE FORMA ASERTIVA

No te quedes pasivo antes una situación que no te guste y haz tu queja:

- **Di de forma clara lo que te molesta empezando por la palabra “cuando”.** Por ejemplo: *cuando me llamas por ese mote no me gusta.*
- **Pide algún cambio, que sirva para superar el motivo de la queja:** *“me gustaría que cuando quedaras conmigo no comentaras mis tics”* o *“me gustaría que dejaras de molestarme en clase de gimnasia”.*
- **Haz un cumplido a la persona por aceptar tu queja.** Por ejemplo, *“me siento bien cuando puedo decirte lo que me molesta y me escuchas”.*
- **Expresa tu confianza de que el otro cambiará:** *“estoy seguro de que ya no lo harás más...”*
- **Evita etiquetar a las personas.** Es conveniente expresar lo que sientes sin calificar a los demás. Por ejemplo, si alguien no te deja terminar de hablar, no digas *“eres un maleducado”*, puedes decirle *“me gustaría que no me interrumpas”*
- **Concreta tus mensajes y no generalices** (no uses: *siempre, nunca...* mejor haz referencia a la situación puntual)

Antes de hacer una crítica recuerda que es mejor hacerla en privado (si no me gusta algo que me dijo mi madre es mejor decírselo al estar solos y no delante de los vecinos)

Los demás aceptan mejor tu queja si utilizamos la Técnica del Sándwich (cumplido-queja-cumplido), ya que se percibe de una forma más suave. Por ejemplo: *mamá me encanta que me ayudes* (cumplido), *pero no quiero que estés siempre encima mio* (queja) *pues puedo hacer las cosas solo, como tú me enseñaste* (cumplido)



Piensa algo de lo que quieras quejarte y practiquemos cómo se podría decir de forma correcta para que los demás nos tengan más en cuenta.



CÓMO DECIR QUE NO DE FORMA ASERTIVA

Antes de decir que NO, es importante tener en cuenta lo que supone expresar lo que uno siente, quiere o piensa; **hay que tener en cuenta a qué personas se les dice que NO** (no es lo mismo decir que NO a un amigo, que a un profesor cuando se refiere a cosas por ejemplo de clase o a un familiar...).

- **Escucha hasta el final lo que te están pidiendo**, no hay prisa para contestar.
- **Di el nombre de la persona** a la que le estás diciendo que NO.
- **No digas NO de una forma pasiva**. Explica tu postura y el porqué, si hay algunas razones lógicas. Por ejemplo, si tu madre te pide que la ayudes y no puedes porque tienes que hacer un trabajo no le digas simplemente que NO, explica por qué no lo haces.
- **No digas NO de malas maneras**, si la petición te la hicieron de forma correcta.
- **Di NO suavemente, pero dilo, tienes derecho a hacerlo**: *“lo siento pero...”* , *“no puedo”...“no me apetece”...“va a ser que no”...*
- **Ponte en el lugar de la otra persona**, tratando de comprender porqué insiste en lo que te pide, y si consigues entenderlo, dilo.
- **Utiliza la técnica del Disco Rayado**, que consiste en **decir NO las veces que sea necesario**. Por ejemplo, si un compañero te insiste para que hagas algo que a ti no te apetece di NO todas las veces que creas necesarias: *“te he dicho que no me apetece; te he dicho que no..”*
- **Plantea si se te ocurren y te apetece otras alternativas**. Por ejemplo, si no puedes quedar un día con un amigo porque tienes que estudiar...díselo, explícale porqué no puedes y proponle quedar otro día, si es lo que te gustaría.
- **Mantén tu postura si se empiezan a meter contigo** intentando convencerte con chantajes o tocándote las narices:
 - o Si te presionan intentando que te sientas culpable, contesta.
 - o Si se meten contigo para fastidiarte, responde.
 - o Si intentan que cedas para hacer algo que sabes que está mal y que no quieres, recuerda tu decisión y **pide ayuda si lo crees necesario**

Alejandra Frega

Psicóloga- Master en Terapia de Conducta
Psicóloga y Socia de Honor de ASTTA
Responsable del Área de Niños y Adolescentes de los Programas
“Vivir y Convivir con el Síndrome de Tourette”
y *“ADISTA”, Apoyo a las Discapacidades Asociadas al ST*
Coordinadora de Psicotourette
www.psicotourette.com