

ESTILOS DE AFRONTAMIENTO Y HABILIDADES SOCIALES.

Introducción a las buenas relaciones

Elisa Múgica San Emeterio y Rosana Bellosta Asín.
Asesoría Psicológica de la Universidad de Zaragoza y CIPAJ

INTRODUCCIÓN

El concepto de habilidad social engloba muchas destrezas específicas que se usan en diferentes situaciones de intercambio social pero podríamos definirla como el conjunto de capacidades para emitir conductas en situaciones interpersonales con la finalidad de obtener respuestas gratificantes de los demás.

Uno de los aspectos que mas importan a las personas es tener amigos y amigas. En este campo utilizamos gran parte de nuestra habilidad social. Somos seres sociales y “socializarnos” es una de las motivaciones inconscientes o conscientes que dirigen nuestra conducta habitualmente. En las familias y centros educativos uno de los objetivos y temas de trabajo con los niños y las niñas es que puedan obtener un buen nivel de relaciones interpersonales, esto es, que se sientan cómodos en presencia de otros niños y niñas o de adultos. Sin embargo los resultados no son los esperados en muchas ocasiones. La dificultad está en que todavía no se realiza este aprendizaje de forma demasiado estructurada sino mas bien intuitiva. Los padres y madres saben que sus hijos/as necesitan tener amigos y potencian en algunos momentos estas relaciones de forma adecuada y en otras de forma confusa, enviando mensajes ambíguos “tienes que tener amigos pero los que a mí me gusten” o “busca amigos pero no te fíes mucho de ellos”...En colegios e institutos de enseñanza se cuida la socialización pero no se puede, en muchas ocasiones, adecuar pautas para casos específicos, así que se lanzan buenas ideas y el que tiene mas habilidad interpretativa o mas referentes familiares podrá hacer buen uso de ellas, pero otras personas no sabrán muy bien interpretar algunas indicaciones si no son específicas, concretas y claras.

Estamos empezando a centrar un aspecto básico del tema , ¿las habilidades sociales se aprenden!. El aprender y desarrollar estas habilidades relacionales es fundamental para conseguir óptimas relaciones con el mundo y con los otros habitantes de ese espacio compartido del mundo en el que pasamos la mayor parte de nuestro tiempo: colegio, instituto o universidad. Y si tenemos habilidad social, seremos mas capaces de guiar la conducta y el pensamiento del otro en la relación y esta mejorará.

Todas las personas hemos ido, por tanto, aprendiendo patrones de relación a través de los modelos que hemos visto al natural (personas de nuestro entorno) o a través de la televisión, cine o libros que hemos leído. Aprendemos a comunicarnos, adaptarnos a las dificultades o resolver conflictos según nuestros modelos. Cierra los ojos y piensa en los modelos de conducta que has tenido a tu alrededor. Recuerda quien te ha influido, padre, madre, profesores, amigos de la familia, compañeros de clase, ídolos de la televisión, héroes de un libro...¿Como actuaban ante situaciones de dificultad, ante la novedad, los imprevistos o en el conocimiento de nuevas personas?. Y como se comunicaban: ¿gritando?, ¿dialogando?. ¿Tu ídolo televisivo es el que utiliza la fuerza para resolver la confrontación? Las personas aprendemos por imitación de conducta en muchas ocasiones. Pero cuando hemos crecido hemos de analizar esos

aprendizajes para descartar los que no son demasiado adecuados e iniciar un proceso de cambio y socialización mas eficaz.

LOS NUEVOS DE LA CLASE

“Miranda empezó en el nuevo instituto sin conocer a nadie. Los primeros días intentó acercarse a uno o dos compañeros y compañeras pero ya tenían sus grupos hechos, así que se empezó a aislar y en clase oyó comentarios sobre lo estirada que era y las cosas empeoraron. Cada vez que salía al recreo se escondía en un rincón. Desarrollo muchos sentimientos de resentimiento y cada vez que se topaba con compañeros miraba hacia el suelo.”

¿Qué puede ocurrir si Miranda continua aislándose?

Vamos a darte algunas pautas para establecer lazos de amistad y camaradería mas fluidos y confortables, y también para hacer frente a los conflictos que se pueden dar en las relaciones interpersonales con cierta frecuencia. **La amistad es uno de los valores mas enriquecedores para el ser humano:** el compañerismo, el sentimiento de disfrutar de la mutua compañía; la alianza fiable, el sentimiento de seguridad al saber que se puede contar con la lealtad de un amigo; la ayuda y orientación cuando tenemos problemas íntimos o preocupaciones; el apoyo emocional ante vivencias nuevas y desconocidas o ante grandes retos vitales; el refuerzo de la autoestima a través de sentirnos valorados por los amigos y amigas...Todo esto lo podemos obtener si aprendemos a socializarnos adecuadamente...

“En la clase de Miranda, Pedro era repetidor y se sentía inseguro. Era el más mayor. Empezó a entrar en los grupos ridiculizando la conducta de la “nueva”. Cuchicheaba cuando pasaba y se reía a sus espaldas. Pedro empezó a relacionarse con alguna gente de su clase utilizando la dificultad de la chica nueva para socializarse. Se sentía seguro por que había alguien en peor situación”.

¿Les parece a todos los de la clase una buena actitud?. ¿Ningún compañero o compañera percibe que existe un problema?. ¿Qué harías tú?.

ESTILOS DE AFRONTAMIENTO y HABILIDADES SOCIALES

La evitación o la agresión son dos formas comunes de relacionarse, pero no las mas adecuadas.

El estilo evitativo o inhibido se caracteriza por un comportamiento verbal dubitativo, y un comportamiento no verbal con posturas cerradas del cuerpo,

movimientos inquietos, mirar de forma huidiza y cabizbaja, voz baja. Y suelen ser personas que se dejan pisar el terreno, tienen baja autoestima y no logran sus objetivos.

El estilo agresivo verbalmente interrumpe a los otros, da ordenes, descalifica a los demás, puede usar el insulto. La actitud no verbal se caracteriza por movimientos y gestos amenazantes, mirada fija y voz alta, invade el espacio del otro . Y se siente hostil, suele conseguir sus objetivos utilizando a otros.

Para construir un estilo de relación social adecuado y diferente es necesario conocer estrategias nuevas y entrenarse en ellas.

Tal vez Miranda necesita saber que al principio tiene que dar tiempo a sus compañeros para que puedan hacerle un hueco en sus pandillas. ¡Ella puede darles mas de una oportunidad para que se abran!. Es verdad que llegar nuevo a un centro o curso estructurado es un poco incómodo, pero el de enfrente seguro que tiene una puerta que abrirá si utilizamos la llave adecuada. Esto mismo podemos decir a Pedro. Los dos alumnos nuevos en el curso son la cara de la misma moneda: la necesidad de hacer un nuevo grupo de relación. Uno lo resuelve de forma agresiva y la otra de forma evitativa..

Las primeras habilidades sociales hacen referencia a estrteguas básica:

- Presentarse
- Iniciar y mantener una conversación
- Formular preguntas
- Dar las gracias
- Hacer un cumplido
- Escuchar

Cuando estamos ante el otro necesitamos mostrarnos. ¿Quién soy?, ¿Quién es él o ella?. Piensa que si estas desorientado por que no conoces nada del otro a el de enfrente también le pasa. Dar un poco de información personal y preguntar. En esta fase se cometen también excesos. Dar tanta información que abrumes y se vaya; o solo escuchar sin atreverte a presentarte.

Piensa en dos aspectos que puedas tener en común con esa persona que te resulta interesante y acércate. Preséntate o si ya te conoce pasa a comentar eso en común que has notado: ¿Te gustan los mismos deportes, el mismo programa de televisión, la montaña o el mismo color de carpeta?.

Si eres el que recibe este acercamiento permite que el otro exprese, aprende a escuchar, a poner atención. ¡Si por prejuicios o por miedo evades esa conversación, tal vez esta perdiéndote a una persona en la que apoyarte y con la que compartir experiencias!

La comunicación no verbal, como manejamos nuestro cuerpo, es fundamental en la interacción. Sonríe, mira de forma cálida y afable, lleva el cuerpo flexible, ni demasiado rígido ni “metiendote” hacia dentro.

Fomenta el contacto con cuatro o cinco personas habituales de tu entorno que te resulten cercanas o interesantes. Si te acercaste a un compañero y no mostró interés, no te alarmes, todavía existen un montón de posibles amigos a tu alrededor por descubrir.

Pero las relaciones no pueden establecerse solo de forma superficial. Llega un momento en que necesitas implicarte más.

Habilidades sociales mas avanzadas

- Pedir ayuda
- Participar
- Dar la propia opinión
- Expresar afecto
- Expresar sentimientos
- Comprender los sentimientos de los demás

EL ESTILO ASERTIVO

Las habilidades sociales se desenvuelven progresivamente, desde los primeros contactos superficiales en la relación a la intimidad. Esto implica aprender a expresar opiniones, sentimientos, resolver situaciones estresantes o frustrantes, autoconfianza, autocontrol, colaborar y resolver los conflictos que se derivan del contacto.

La **conducta asertiva** engloba una gran cantidad de habilidades relacionales y se caracteriza por **defender los derechos propios in dañar los ajenos**. Implica saber decir no, resistir las presiones, hablar con respeto pero sin inhibición.

Las conductas asertivas pueden ser derivadas de una iniciativa propia como hacer peticiones, sugerir cambios, formular quejas, expresar descontento o desacuerdo, poner límites. O ser reactivas a la conducta del otro: defender los propios derechos, decir no, responder a acusaciones, resolver conflictos, hacer frente a la hostilidad.

Y al avanzar en el conocimiento y la implicación pueden surgir conflictos.

Otros grupos de habilidades sociales son los que nos ayudan a:

- Enfrentarse al propio miedo
- Enfrentarse al enfado del otro
- Soportar las presiones de grupo
- Hacer frente al estrés
- Resolver problemas
- Buscar apoyo y prestar apoyo

El estilo asertivo en la relación intenta mantener el equilibrio entre “yo y tu”, crea buena comunicación, reflexiona adecuadamente ante la dificultad, dialoga, se controla en la situación. **Ante los conflictos de las relaciones el evitativo** renuncia a sus propios derechos, se angustia y se victimiza aumentando de esta forma su baja autoestima. **El agresivo** defiende su postura sin tener en cuenta las necesidades de los

demás, es dominante e impositivo, hiere y arremete contra el prójimo verbal y/o físicamente.

De alguna manera, Pedro y Miranda han interiorizado modelos inadecuados de relación y se comportan con patrones que antes o después favoreceran los conflictos y evidentemente, no poseen muchas estrategias para resolverlos.

LA EMPATÍA

¿Quién de su clase es capaz de percibir la situación? ¿Existen compañeros empáticos que les ayuden a una mejor resolución de su integración y les faciliten un modelo alternativo, mas asertivo?

La empatía es la habilidad para ponerse en el lugar del otro, comprendiendo sus experiencias, emociones y reacciones desde sus propias claves y valores. Empatizar con el otro no implica estar de acuerdo con sus opiniones y conductas, sino poder entender respetuosamente como puede llegar a esas elaboraciones y actuaciones que podemos, o no, compartir.

La implicación relacional que tiene la empatía es la de no intentar dominar ni imponerse al otro. Respetar el derecho de los demás a tener sus propias opiniones, sin desacreditar ni realizar críticas destructivas.

Alicia, compañera de clase de Miranda y Pedro, empieza a pensar que los nuevos no se saben integrar y cada vez que está cerca de ellos intenta hablarles de alguna incidencia de clase. Alicia pasó por el trago de ser nueva en el grupo de veraneo de la playa y tiene una ligera idea de lo difícil que es entrar en un grupo ya consolidado. Ha hablado de ello con Juan Carlos y Chavi, y estos que no habían tenido esa experiencia, empiezan sin embargo a entenderlo a través de los comentarios de su amiga. Así que Miranda se cruza por el pasillo con algunos alumnos que amablemente la saludan y no se ríen.

¿Qué hará Miranda? Aprovechará la oportunidad de entablar una pequeña charla?

Pedro por su parte sigue con su crítica destructiva, dándose importancia a costa de avergonzar a Miranda. Parece que le dice “si tu estas mal yo podré estar bien a tu costa”.

¿Habrá alguien que le diga a Pedro que se está pasando?.

Alicia lo hace, y Pedro empieza a atacarla. Pero su amigo Chavi se enfrenta a él y le recrimina.

Parece que se está fraguando un conflicto. Posturas contrarias, opiniones y actitudes diferentes. Pedro ha arrastrado a algunos compañeros pasivos, que se dejan llevar por la opinión y la actitud del que consideran el mas fuerte por que grita mas. Ahora pedro ataca a Miranda, Alicia y Chaví. Lo que pedro no sabe es que la unión de personas asertivas tiene mas fuerza que apoyarse en personas que evitan las decisiones y

se dejan llevar. Alicia y sus amigos van a ser capaces de movilizar al resto de los compañeros de su clase. Algunos quieren responder de forma agresiva, otros “lavarse” las manos. Pero unos cuantos están por el diálogo. Han dedicado unos cuantos descansos entre clases a hablar del tema. Deciden que Juan Carlos vaya a hablar con Pedro para explicarle que no le van a dejar de lado, pero que necesita aprender a cooperar con el grupo. Pedro tiene miedo en su interior piensa que si deja de ser agresivo “se lo comerán con patatas”.

Muchas de las actitudes agresivas resultan del miedo o de la ausencia de un modelo de diálogo para resolver conflictos. También de la incapacidad de entender como el otro se siente con esa actitud.

Para actuar de forma asertiva en una situación:

- Buscar el momento adecuado para hablar.
- Pensar en lo que se quiere transmitir.
- Describir la conducta molesta respetando a la persona.
- Expresar el sentimiento que le causa la situación.

LA COOPERACIÓN Y LA SOLIDARIDAD

Algunas personas de la clase piensan que este “rollo” no va con ellos. Carecen del valor de la solidaridad. Podríamos decir que solidario es aquel que siente con el otro y actúa de forma desinteresada para cooperar en la resolución de una situación que, en principio, no le afecta.

Cooperación, unión, trabajo en equipo...esto hace que “yo gane y tu ganes”. Si somos capaces de movilizarnos por una causa que no nos afecta, creamos conciencia de grupo y estamos en un grupo más cohesionado. ¡No sabemos cuando podemos necesitar ayuda o apoyo del grupo!.

Hemos escuchado en muchas ocasiones que la unión hace la fuerza. ¡Y es cierto!. Las ideas, energía y voces de varias personas en una misma dirección tienen la fuerza de la marea, que es capaz de horadar la roca más dura.

Para llegar a un poder cooperativo hay que saber ceder y pactar. Cada grupo se forma de diversidad, personas diferentes, con diferentes experiencias, ideas, gustos...Allí reside la riqueza, pero también la dificultad. Hay que ser muy asertivos y manejar un buen conjunto de habilidades relacionales para dialogar frente a la diferencia. Yo gano, tu ganas y ganamos todos es el lema adecuado del diálogo. No querer imponer. Lo mío es bueno para mí, lo tuyo debe ser bueno para él, y para construir un nosotros necesitamos construir algo bueno para los dos.

En un grupo donde existe un conflicto encubierto, hacerlo abierto implica poder analizar, dar alternativas, buscar las mejores soluciones para todos, no la más cómoda o la que “yo” quiero.

Alicia y sus amigos han creado una conciencia del problema, han evidenciado que algo no funciona. Cuanto mas espíritu de crítica constructiva se sree en el grupo, mas fácil será abordar el problema.

El caso es que al enfrentar la actitud negativa de Pedro, este se hace mas agresivo, como forma de defensa. Hay personas del grupo que “ríen sus gracias” y esto refuerza conductas inadecuadas. Otros pasas, no hacen oír su voz ante lo que nos les gusta, prefieren no implicarse, no quieren “marrones”, minimizan el problema y así lo acrecientan.

Además de hablar con Miranda y Pedro sobre sus actitudes, invitándoles a actuar de otra manera, es importante “mover” a los que con su pasividad refuerzan el problema.

AFRONTAMIENTO DE LOS CONFLICTOS

Evidenciar la existencia del problema

¿Se ha dado cuenta el resto de personas de la conducta de los nuevos?, ¿qué piensan de ello?, ¿cómo les afecta?

Como decíamos, el no ver es mas cómodo. Reconocer un problema, va a hacer que nuestra conciencia empiece a despertar y tal vez, sintamos la necesidad de intervenir, de salir de nuestra agradable rutina de vida.

Definir y analizar el conflicto.

¿Cómo afecta al grupo, que clima se está creando, que beneficio obtenemos de mantenerlo?, ¿Por qué no han actuado?, ¿Qué mociones les despierta?

También el conflicto nos hace sentir. Miedo, rabia, tristeza. ¿estamos habituados a expresar y manejar las emociones incómodas?

Implicarse en una labor de resolución puede suponer soportar presiones y estrés. ¿se manejar estas situaciones? Muchas personas no actúan por miedo. Hay que respetarlo, y también comprender que el miedo nos hace participar en mantener la injusticia y que el miedo requiere ser arropado por el grupo. Cuantos mas seamos en una causa, menos miedo sentiremos, ya que las consecuencias se reparten entre todos y esto es mas llevadero.

Si Pedro arremete con uno solo podría paralizarlo, pero si se enfrenta a unos cuantos tal vez sea él el que empiece a retroceder.

Buscar alternativas

Cualquier alternativa tiene sus pros y contras. Hay que tener en cuenta todas las ideas, por peregrinas o bárbaras que puedan parecer. La creatividad surge de la conversación, de la búsqueda conjunta de soluciones, de pensar un rato sobre algo.

Todas las alternativas habrá que analizarlas en relación con el equilibrio coste-beneficio. Intentaremos un mayor beneficio con un menor coste. Aunque las buenas alternativas puede que no den resultado de forma inmediata, en general las buenas ideas no tienen beneficios rápidos y cuestan un poquitín más de esfuerzo.

Elegir una alternativa

De todas las alternativas posibles, si elegimos una por acuerdo del grupo, seguro que no nos gustarla 100%, pero como será respaldada por todos, tendrá mucha más fuerza. Hay que saber ceder y pactar.

La alternativa elegida necesita ser bien definida: Quién, Cuando, Cómo. Conductas concretas realizadas en momentos concretos por personas concretas que hayan asumido su responsabilidad es lo que va a dar buen resultado.

Practicar la alternativa

Hay que dar un tiempo de recorrido a la decisión tomada.

Analizar los resultados

¿Conseguimos lo esperado?. ¿Necesitamos modificar la estrategia? .
¿Cambiamos algo?

Del análisis de la puesta en práctica de la decisión vamos a aprender a tomar cada vez mejores decisiones.

Alicia y sus amigos movilizaron al grupo. Decidieron no reír ni secundar las malas actitudes de Pedro, pero no hacerle el vacío e invitarle a participar en las actividades y reforzarlo cuando su conducta era colaboradora. A Miranda le dejaron un espacio en cuando se acercaba, le hablaban y sonreían a menudo, para que tomara confianza.

Durante unas cuantas semanas las cosas no funcionaron muy bien. Pedro seguía agresivo pero ya no encontraba personas que le secundaran y sí palabras de crítica constructiva ante sus actitudes y peticiones de cambio. Miranda seguía desconfiada y a veces aburría a sus compañeros, pero poco a poco los nuevos se fueron sensibilizando ante este grupo que se movía al unísono y fueron cambiando y corrigiendo actitudes.

Como nada es perfecto , de vez en cuando surgirán problemas en este grupo, pero seguro que sabrán afrontarlos con actitudes y habilidades mucho más cooperadoras.

BIBLIOGRAFÍA

- Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia. A.Goldstein y otros Martinez Roca, 1980.
- Tú ganas/ Yo gano. H.Cornelius y S.Faire. Gaia Ediciones, 1998.
- El arte de relacionarse. E. Garcia Huete. Ediciones Aljibe,2003.
- Las habilidades sociales en el aula. J.Vaello Orts. Santillana, 2005.