

@gamanpsicologia

**CUADERNILLO
DE HABILIDADES
SOCIALES**

PRESENTACIÓN

En este cuadernillo encontrarás material teórico - práctico para ayudarte a comunicarte mejor y aprender técnicas de comunicación (estilos de comunicación, cómo decir no, cómo actuar ante el ghosting, la invalidación emocional y la hostilidad...)

Este material puede ser utilizado tanto por psicólogos como por cualquier otro lector que quiera aprender más sobre su salud mental.

Es importante situar este cuadernillo como lo que es: un recurso complementario a una terapia profesional, no como un sustituto de ésta o una herramienta de diagnóstico, tratamiento o autoayuda.



Este cuadernillo está hecho por:

Ángela Esteban Hernando

hola@gamanpsicologia.com

@gamanpsicologia

+34 660 17 89 88

¡Sígueme para estar pendiente de próximos cuadernillos! :)

ÍNDICE

1. Habilidades sociales

- *¿Qué son?*.....pág 1
- *Estilos de comunicación*.....pág 2
- *Ejercicio: Evaluación de estilos comunicativos*.....pág 5

2. Asertividad

- *Creencias que dificultan la asertividad y las HHSS*.....pág 7
- *Los derechos asertivos*.....pág 12
- *La importancia de la empatía + ejercicio*.....pág 13

2. Técnicas de comunicación

- *Técnica sándwich + Mensajes - yo*.....pág 14
- *Cómo decir no*.....pág 15
- *Cómo hacer y recibir críticas*.....pág 20
- *Ejercicio: Resolución de situaciones de manera asertiva*...pág 22

3. Cómo actuar ante determinadas situaciones

- *Ghosting*.....pág 23
- *Validación emocional*.....pág 27
- *Ante la hostilidad*.....pág 30

1. HABILIDADES SOCIALES

¿Qué son?

Las habilidades sociales (en adelante; HHSS) son una serie de **conductas observables**, pero también de **pensamientos y emociones**, que nos ayudan a comunicarnos con los demás de forma eficaz, mantener **relaciones interpersonales satisfactorias**, sentirnos bien, obtener lo que queremos y evitar que otras personas nos impidan lograr nuestros objetivos.

Las HHSS son primordiales en nuestras vidas:

- Las HHSS son nuestra **principal fuente de bienestar**, pero también pueden convertirse en la **mayor causa de estrés**.
- Las personas con **pocas HHSS son más propensas a padecer alteraciones psicológicas** como la ansiedad o la depresión.
- Ser socialmente hábil **ayuda a incrementar nuestra calidad de vida**, ya que, nos ayuda a sentirnos bien y a obtener lo que queremos.
- La **falta de HHSS 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**.

Estilos de comunicación

1. Comunicación asertiva

Actitud de **autoafirmación** y **defensa de nuestros derechos personales** que, incluye, la expresión de nuestros sentimientos (tanto positivos como negativos), preferencias, necesidades y opiniones, de forma adecuada; **respetando, al mismo tiempo, los de los demás.**

- **Comportamiento:** Habla fluida y segura, sin bloqueos ni muletillas, contacto ocular directo, relajación muscular, expresa sentimientos tanto positivos como negativos, defensa sin agresión, sabe decir "no"...
- **Patrones de pensamiento:** Conocen y creen en unos derechos para sí mismos y para los demás.
- **Emoción / sentimiento:** Buena autoestima, no se creen superiores ni inferiores, satisfacción en las relaciones, respeto por uno mismo, sensación de control emocional...

YO GANO



TÚ GANAS

2. Comunicación inhibida

Actitud sumisa, pasiva, retraída y con tendencia a adaptarse excesivamente a las reglas externas o a los derechos de los demás, sin tener suficientemente en cuenta los propios intereses, sentimientos, derechos, opiniones y deseos.

- **Comportamiento:** Volumen de voz bajo, habla poco fluida, bloqueos, tartamudeos, vacilaciones, silencios, muletillas...
- **Patrones de pensamiento:** "Así evito molestar u ofender a los demás", "Lo que yo sienta o quiera no le interesa a nadie, importa lo que tú sientas y desees", "Necesito ser querido, apreciado por todo el mundo y no decir lo que les pueda hacer enfadar", etc.
- **Emoción / sentimiento:** Impotencia, mucha energía mental y poca externa, sentimiento de culpabilidad, baja autoestima, ansiedad, frustración...

YO PIERDO



TÚ GANAS

3. Comunicación agresiva

Aquella que defiende en exceso los derechos e intereses personales **sin tener en cuenta los derechos de los demás.**




- **Comportamiento:** Volumen de voz elevado, habla tajante, interrumpe, utiliza insultos y amenazas...
- **Patrones de pensamiento:** "Ahora sólo importo yo, lo que tú pienses o sientas no me interesa", "Yo siempre expreso lo que siento", etc.
- **Emoción / sentimiento:** Ansiedad, soledad, sensación de incompreensión, culpa, frustración, baja autoestima, enfado constante...

YO GANO



TÚ PERDES

En resumen...

- **Asertivo:** Gano yo + ganas tú 
- **Inhibido:** Pierdo yo + ganas tú 
- **Agresivo:** Gano yo + pierdes tú 

Ejercicio: Evaluación de estilos comunicativos

A) Piensa en algún momento de tu vida en el que te comportaste de forma agresiva y contesta a las siguientes preguntas:

- **¿Qué ocurrió?:**

- **¿Qué hiciste y qué dijiste?:**

- **¿Cómo te hubiese gustado comportarte?:**

B) Piensa en algún momento de tu vida en el que te comportaste de forma inhibida y contesta a las siguientes preguntas:

- **¿Qué ocurrió?:**

- **¿Qué hiciste y qué dijiste?:**

- **¿Cómo te hubiese gustado comportarte?:**

C) Piensa en algún momento de tu vida en el que te comportaste de forma asertiva y contesta a las siguientes preguntas:

- **¿Qué ocurrió?:**

- **¿Qué hiciste y qué dijiste?:**

- **¿Estás orgullos@ de cómo lo hiciste?, ¿qué aprendizaje te llevas?**

2. ASERTIVIDAD

Creencias que dificultan la asertividad y las HHSS

El principal determinante de nuestras emociones y conductas no es la realidad en sí, ni las situaciones o sucesos que experimentamos, es el cómo evaluamos dichas situaciones (**cuadernillo de pensamientos intrusivos**); es decir, lo que pensamos de nosotros mismos, de los demás y de la realidad.

Las principales **creencias irracionales** que pueden crearnos problemas a la hora de relacionarnos con otras personas son las siguientes:

1. Las exigencias

Son **creencias**, mantenidas de 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 (la consecución de ciertas dietas, la justicia, la sinceridad, la amistad...)

La mayoría de esos valores **serían correctos** si los adoptáremos como **preferencias flexibles** o si los aplicáramos sólo a **algunas circunstancias**.

Lo que los suele hacer problemáticos es su **rigidez** que hacen que, cuando no se cumplen, reaccionemos sintiendo **ansiedad, culpabilidad, inhibición o ira excesivas**, al pensar que es terrible y que no podemos soportarlo.

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" o "perfectamente"**.

Algunos ejemplos de exigencias bastante comunes, que obstaculizan la asertividad y las HHSS son las 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 mi y debería 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 correcto".**

2. 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..."

Existe un cuento popular que sirve como ejemplo de lo que puede ocurrir con el pensamiento catastrofista:

Un 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 llevarla 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" y se fue.

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.

3. La minimización

Es la tendencia a minimizar o negar nuestros problemas o nuestros derechos y preferencias. Es lo opuesto a las exigencias y al catastrofismo, pero que también puede obstaculizar o impedir la asertividad.

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**.

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.

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 el estilo **comunicativo inhibido**.

A parte de estos tipos de creencias irracionales, también pueden influir en la asertividad y en las HHSS las **distorsiones cognitivas**; que son un tipo de errores en nuestra percepción que hacen que veamos las cosas con un tono negativo haciendo que nos critiquemos, frustremos y tengamos emociones desagradables (**cuadernillo de pensamientos intrusivos**)

Los derechos asertivos

- **Tengo derecho a que me traten con respeto y dignidad.**
- **Tengo derecho a expresar mis propios sentimientos, opiniones e ideas.**
- **Tengo derecho a ser escuchado y a ser tomado en serio.**
- **Tengo derecho a ser independiente: establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.**
- **Tengo derecho a decir «NO» sin sentirme culpable.**
- **Tengo derecho a aceptar que otros digan «NO» sin enfadarme.**
- **Tengo derecho a pedir con educación lo que quiero.**
- **Tengo derecho a opinar sobre mi futuro.**
- **Tengo derecho a cambiar de opinión.**
- **Tengo derecho a cometer errores y a ser imperfecto.**
- **Tengo derecho a pedir información y ser informado.**
- **Tengo derecho a descansar y a disfrutar.**
- **Tengo derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, tiempo, mientras no se infrinjan los derechos de otras personas.**
- **Tengo derecho a tener éxito, a superarme, aunque supere a otros.**
- **Tengo derecho a decir no lo sé y tomar un tiempo para responder.**
- **Tengo derecho a vivir mi vida, no la de los otros.**
- **Tengo derecho a no ser lógico siempre y, en ocasiones incluso, tengo derecho a no ser asertivo.**

La importancia de la empatía + ejercicio

Es la **habilidad de poder reconocer los sentimientos y emociones de otra persona y sentirlos como propios. Es decir, consiste en ver, sentir, conocer y comprender las opiniones desde la perspectiva del otro y actuar en correspondencia a la situación.**

Empatizar con alguien no es darle la razón, sino lograr que esa persona se sienta comprendida. Si lo consigues, serás capaz de cambiar el rumbo de una relación en un instante. El efecto de las neuronas espejo provoca que tu interlocutor se sienta en deuda contigo y quiera entenderte a ti también cuando reflejas sus emociones o le dices que entiendes lo que siente.

A) Piensa qué cosas crees que dificultan tu empatía:

B) Piensa qué acciones puedes implementar para ser más empático:

3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Técnica sándwich

Esta técnica se puede hacer de 3 maneras:

1. Expresar algo positivo antes de la crítica o de rechazar una petición.
2. Expresar algo positivo después de la crítica o el rechazo.
3. Expresar algo positivo tanto antes como después de la crítica o el rechazo.

Ejemplo:

+ *“¿Me acompañas a comprar un vestido a zara?”*

- *“Me apetece mucho acompañarte María, pero hoy no puedo porque*

tengo que terminar un trabajo. Podemos quedar mañana si quieres”.

Mensajes - yo

1. Describir, sin condenar ni juzgar, el comportamiento del otro:

- *Cuando tú haces...*

2. Describir los propios pensamientos:

- *Entonces yo me siento / pienso...*

3. Describir el efecto que ha tenido en nuestra conducta ese comportamiento:

- *Por eso me comporto / hago / digo...*

4. Expresar lo que se quiere del otro:

- *Preferiría que...*

Cómo decir no

Hay diversos factores que influyen en nuestra capacidad para poner límites o a negarnos a peticiones de los demás, normalmente hay algunas **ideas irracionales que nos resulte más complicado:**

- **Sentirnos culpables si no hacemos lo que nos piden:** A veces priorizamos las necesidades de los demás sobre las nuestras y nos llegamos a sentir culpables si rechazamos una petición de otra persona (“Si no lo hago soy un mal amigo”, “Soy un egoísta o una mala persona si no le ayudo”...)

Estos pensamientos suelen ser exagerados, evidentemente no soy una mala persona por no dejar nuestros planes a un lado para hacer lo que nos piden o por priorizar mis intereses. **No se trata de ser egoístas y ponernos por encima de los demás, pero tampoco ponernos por debajo, es una cuestión de equilibrio.**

- **Hacernos responsables de todo:** En ocasiones el problema radica en la sobreimplicación. Nos cuesta decir que no porque tendemos a hacernos responsables, muchas veces por el “bien común”, de tareas que no tienen por qué ser responsabilidad nuestra.

A veces otras personas pueden abusar de nuestro sentido de la responsabilidad demandándonos ayuda en cosas que no nos competen, incluso aunque ellos estén capacitados para hacerlas, de este modo eluden su propia responsabilidad y nosotros nos sobreimplicamos. Ojo, está bien el echar una mano, o enseñar al otro a hacer mejor las cosas, pero no "hacerlas por ellos". Hemos de valorar y poner límites para no hacernos responsables o cargar con tareas que puede o debe hacer otra persona.

- Sobrevalorar el "qué dirán" y la opinión de los demás por encima de nuestros motivos: Si al tomar una decisión tenemos el foco de atención en cómo nos ven los demás y en querer agradar siempre, podemos cometer el error de guiar nuestra conducta por esto en lugar de por nuestros propios motivos y valores. Muchas veces nos cuesta decir que no o poner límites por lo que "pudieran llegar a pensar" si decimos que nos negamos ("¿Y si piensa que soy un antipático o un egoísta?", "¿Y si digo que no y piensan que no me implico lo suficiente en mi trabajo?")...

No podemos evitar siempre el conflicto o caerle siempre bien a todo el mundo, hemos de aceptar esta premisa de antemano. Es normal que nos afecte la opinión de las personas que nos importan, pero no podemos condicionar nuestros actos y decisiones por miedo a lo que opinen los demás.

Estrategias para decir no:

- **La asertividad elemental:** Se trata de explicar nuestra postura de forma sencilla, directa, dando una breve explicación del por qué de nuestro no.

Ejemplo:

+ *"¿Te vienes a tomar algo al salir del trabajo?"*

- *"No, gracias, tengo cosas que hacer en casa esta tarde".*

- **La asertividad empática:** Se trata de ponernos primero en el punto de vista del otro, validar sus argumentos y el cómo se siente, para luego exponer nuestro punto de vista. Podemos finalizar con un mensaje positivo o una sugerencia (**técnica sandwich**).

Ejemplo:

- *"Entiendo que vas mal de tiempo y veo que estás muy agobiado, pero no puedo ayudarte a terminar el informe, lo siento, tengo trabajo acumulado yo también y tampoco tengo tiempo, a lo mejor puedes pedir a otra persona que ayude"*

- **El banco de niebla:** Esta estrategia puede ser útil ante insistencias, cuando ya hemos probado otra estrategia o cuando la persona nos presiona de forma muy explícita. Se trata de dar una parte de razón al argumento de la otra persona pero manteniéndonos en nuestra postura.

Ejemplo:

+ *"Si firma con nuestra compañía telefónica hoy se ahorrará mucho dinero y además le regalamos un móvil nuevo ¿se lo tramita ahora?"*

- *"Es verdad, puede que sea una muy buena oferta, pero no quiero tomar esa decisión ahora, no es un buen momento".*

- **El aplazamiento asertivo:** Esta técnica es útil cuando nos sentimos sobrepasados o muy ansiosos por la situación y no podemos decidir con claridad. En este caso es mejor postergar nuestra respuesta hasta que nos sintamos más tranquilos y podamos decidir con claridad. Consiste en aplazar tu "sí" diciendo que debes reflexionar sobre el tema o consultar tu agenda y dar respuesta más tarde.

Ejemplo:

+ *"Me ha surgido un problema en casa y no puedo venir el sábado a trabajar, ¿me cambias el turno?, ¿no te importa verdad?. Luego yo hago otro día por ti..."*

- *"Pues no puedo confirmarte ahora, déjame que mire si tengo compromisos y te digo algo en unas horas".*

Evita dar un sí inmediato y reflexiona siempre antes la respuesta.

- **Técnica del acuerdo asertivo:** Se emplea cuando tememos que nuestra negativa pueda dar lugar a interpretaciones erróneas sobre nuestras intenciones o nuestra personalidad y la otra persona nos juzga en consecuencia o cuando hay un intento de chantaje emocional. Se trata de decir no y aclarar que ésta no tiene nada que ver con el hecho de ser buena o mala persona, cobarde o valiente, querer o no querer, etc.

Ejemplo:

+ *"Si me quisieras me acompañarías a la fiesta".*

- *"No puedo acompañarte porque tengo que terminar un trabajo, no tiene nada que ver con el amor que siento por ti".*

- **Técnica del disco rayado:** Sencillamente consiste en mantenerse firme repitiendo nuestro punto de vista una y otra vez en un tono calmado ante las insistencias del otro utilizando las estrategias que necesitemos de las que se han visto anteriormente.

- **Técnica para procesar el cambio:** Esta técnica consiste en desplazar el foco de atención hacia lo que está ocurriendo, como si miráramos la conversación desde fuera ("Llevas un rato insistiendo, pero no voy a cambiar de opinión, en serio", "Ya llevamos un buen rato con este tema y ya te dije que no, no sigamos dándole vueltas"...)

Cómo hacer y recibir críticas

Antes de hacer una crítica, es importante valorar:

- ¿Para qué le comunicamos esto a la otra persona?
- ¿Cuál es el objetivo último de realizar esta crítica?
- ¿Qué esperamos del otro?
- ¿Cómo podemos ayudar para el cambio?
- ¿Estamos siendo realistas con la propuesta de cambio?

A continuación, tenemos que seguir los siguientes pasos:

1. Buscar el momento adecuado y ver en qué estado está la persona.
2. En cada situación, solo hacer una crítica.
3. Sugerir, nunca imponer u ordenar.
4. Cuidar el modo y el tono y no expresar adjetivos descalificativos.
5. Contextualizar dando detalles, teniendo en cuenta las circunstancias y recursos de la otra persona.
6. Centrarse en el cambio de conducta y no en la persona en sí.
7. Preparar alternativas al objeto de la crítica; decir también algo positivo sobre la relación que se tiene con la otra persona

Se pueden emplear las dos técnicas vistas anteriormente (**técnica sándwich y mensajes - yo**) para hacer críticas.

Del mismo modo que podemos corregir a nuestros compañeros de trabajo, amistades, familiares o pareja, **debemos estar preparados para recibirlo de otros.**

Recibir críticas no es algo que guste o resulte cómodo pero debemos hacer un reencuadre para **aprovechar esa información y convertirlo en una oportunidad de mejora.**

Para ello vamos a ver los **puntos claves a tener en cuenta** a la hora de recibir una crítica:

- **Empatizar:** Ponernos en su lugar e intentar entender cómo se siente y qué le ha llevado a darnos esa crítica ("Entiendo cómo te sientes...")
- **Pedir información con detalles y ejemplos:** Saber qué es lo que no hemos hecho bien es necesario para saber qué es lo que hay que solucionar.
- **Mirar la forma de mejorar ese comportamiento:** Analizar qué podemos hacer al respecto ¿Es algo que podemos cambiar?, ¿queremos cambiarlo?
- **Comprobar si pueden llevar la razón y averiguar qué es lo que el otro quiere que hagas para arreglarlo:** Hay que reconocer nuestras equivocaciones y buscar una solución si hemos cometido algún error.
- **Distinguir críticas constructivas de insultos o intentos de manipulación:** Éstos últimos no tienen validez ni son correctos, no son constructivos.

Ejercicio: Resolución de situaciones de manera asertiva

Escribe una respuesta asertiva para las siguientes situaciones.

A) Alguien te pide que le prestes algo (un libro, dinero...) y no quieres darlo:

B) Alguien te pide que le acompañes a un sitio (tienda, bar...) y no quieres ir:

C) Estás en una reunión y cuando es tu turno de palabra, un compañero no te permite hablar, te interrumpe constantemente:

4. CÓMO ACTUAR ANTE DETERMINADAS SITUACIONES

Ghosting

El término ghosting se deriva de la palabra inglesa "ghost", que significa fantasma. Este fenómeno consiste en que una persona finaliza una relación afectiva con otra cortando de manera abrupta el contacto con ella, sin brindar ningún tipo de explicación. En otras palabras, la persona que hace ghosting desaparece como si de un fantasma se tratase.

Me han hecho Ghosting, ¿qué tengo que hacer?

1. Reflexiona acerca de tu relación con esa persona

En el mismo momento en el que sentimos el rechazo de otra persona es natural experimentar dolor y confusión. Sin embargo, es importante que relativices y reflexiones acerca de cómo era vuestra relación y si realmente quien te ha herido era alguien importante en tu vida.

Aunque el ghosting siempre produce sufrimiento y nunca está justificado, es de ayuda sopesar de manera objetiva si esa persona era realmente alguien a quien conocíamos o, por el contrario, tuvo un paso fugaz por nuestra vida.

Esto permite también **despersonalizar lo que ha pasado**, es decir, comprender que el ghosting no ha sucedido por nuestra culpa o por haber sido nosotros mismos, sino porque **la otra persona ha decidido actuar de manera inadecuada por cualquier otro motivo.**

Relativizar es clave para no dejarnos llevar por el dolor de los primeros momentos, pues muchas veces quien nos hace daño es alguien con el que apenas hemos tenido vinculación. **Así, el malestar responde más al malestar por sentirnos rechazados en general que a un sentimiento de dolor porque nos haya ignorado esa persona en particular.**

2. No busques motivos ni esperanzas

Cuando vivimos una experiencia de ghosting lo más habitual es que intentemos hallar una explicación a lo que ha pasado. Cuando sufrimos esta forma de ruptura disponemos de muy poca información y por ello **tendemos a completar la ecuación con nuestras propias hipótesis.**

Sin embargo, intentar buscar respuestas puede ser toda **una trampa**, ya que esto provoca un gran **desgaste mental sin salida.**

Nunca sabremos con seguridad qué pudo pasar, pero en cualquier caso buscar explicaciones implica albergar esperanzas de retomar el contacto y justificar lo que la otra persona nos ha hecho. En otras palabras, es fundamental aceptar que el otro ha decidido cortar el contacto para empezar a cerrar ese capítulo y seguir con nuestra vida.

3. No es tu culpa

En relación a lo anterior, es frecuente que se comience a repasar todo lo que se ha hecho y dicho para encontrar el error que justifique lo que está sucediendo. Sin embargo, ante todo debes grabarte un mensaje a fuego y es que nada de lo que ocurrido es tu culpa. A no ser que haya sucedido algo evidente, si no encuentras explicación al rechazo de la otra persona debes tener presente que el ghosting es responsabilidad de quien lo hace.

4. Prioriza tu bienestar

Todo el mundo tiene derecho a finalizar una relación si considera que ya no desea continuar. Sin embargo, esto no justifica que el ghosting sea la manera de hacerlo, ya que la otra persona tiene derecho a recibir una explicación sin sentirse confundido o culpable por lo que ha pasado. Cuando alguien decide alejarse de tu vida a través del ghosting, debes pasar a preocuparte única y exclusivamente de tu bienestar.

5. Habla de ello

Es natural que en los primeros momentos te sientas muy afectado por lo que ha sucedido. Muchas personas se avergüenzan de haber experimentado esta situación, pero lo cierto es que le puede suceder a cualquiera. Además, tal y como hemos comentado anteriormente, el ghosting no es responsabilidad de quien lo sufre, sino de quien lo hace.

Una de las mejores formas de lidiar con el malestar inicial es **desahogarte con tus personas de confianza, hablar de tus sentimientos abiertamente y sentirte escuchado**. Guardar lo que sientes dentro y reprimirlo para fingir que nada ha pasado no es buena idea, ya que sólo lograrás sentirte peor.

6. Reconoce tu dolor y compréndete

Negar que te ha dolido lo que ha pasado es contraproducente. **Está bien que sientas dolor e incluso rabia** en los primeros momentos. **Aceptar tus emociones y abrazarlas** es un primer punto esencial para poco a poco superar esta experiencia.

Establecer vínculos con los demás es necesario y nos brinda mucha alegría y bienestar, aunque en ocasiones sintamos dolor cuando algo no va bien.

Validación emocional

La invalidación emocional ocurre cuando la persona **no acepta**, de forma consciente o inconscientemente, sus propias emociones o las emociones ajenas y de alguna manera intenta mitigarlas o inhibirlas.

Las emociones primarias que más se tienden a invalidar son **el miedo, la tristeza y la ira**. Esto suele ocurrir cuando estamos en situaciones sociales, ante el temor de un juicio social por el hecho de expresarlas.

Por ejemplo, cuando un niño tiene miedo a vacunarse y se pone a llorar es común escuchar frases como:

“¿Por qué lloras si no es nada?”

“Ese niño llora porque es tonto”

“Deja de llorar que estas haciendo el ridículo”

Este tipo de mensajes invalidantes son **juicios o valoraciones negativas** sobre la expresión emocional del miedo, que generan un malestar en la otra persona y que provocan la inhibición de la emoción de forma desadaptativa.

¿Cómo invalidamos emocionalmente a una persona?

- **Minimizando:** Esto se produce cuando intentamos inhibir la emoción del otro sugiriendo que la expresión es excesiva para el hecho que lo desencadena.

"¿Por qué te pones así si no es para tanto?"

- **Juzgando:** Cuando hacemos un juicio despectivo por la expresión emocional.

"¿De verdad, estas llorando por esa tontería?"

- **Castigando:** Se produce cuando queremos detener la expresión emocional a través del castigo.

"Como sigas llorando te voy a castigar"

- **Culpabilizando:** Cuando hacemos sentir culpable a la persona por su expresión emocional.

"¿Ya estás otra vez llorando? Me tienes hart@"

- **Desinterés:** Cuando no conectamos con la expresión emocional del otro.

"Es que no entiendo porque estas así"

- **Evitación.** Cuando intentamos que lo otra persona evite su expresión emocional. Mejor no hablamos del tema y nos centramos en otra cosa.

- **Evitación:** Cuando intentamos que lo otra persona evite su expresión emocional.

"Mejor no hablamos del tema y nos centramos en otra cosa"

Estrategias para evitar la invalidación emocional

- No juzgar lo que siente otra persona.
- Escuchar atentamente a lo que dice y ponerse en su lugar para comprender cómo se siente.
- A veces el mejor recurso podría ser darle un abrazo a esa persona.
- Decirle a la otra persona que puede contarnos cómo se siente.
- Mostrar comprensión a la otra persona cuando nos cuenta cómo se siente y lo está pasando mal.
- No quitarle importancia a lo que le preocupa a otra persona.
- No comparar lo que le ocurre a uno mismo con lo que está pasando la otra persona.
- Aprender a escucharse a uno mismo para comprender las emociones que se están sintiendo y no reprimir las emociones.
- Darse un respiro y no forzarse a estar recuperado antes de tiempo cuando se está pasando un mal momento.
- Desahogarse cuando sea necesario y delante de personas en las que se pueda confiar.

Ante la hostilidad

En todo conflicto hay que tener en cuenta que existen unas fases:

1. Fase racional

La mayor parte de las personas suelen ser **razonables** durante bastante tiempo y mantienen un **nivel emocional adecuado** para poder discutir cualquier tema.

2. Fase de disparo

La irritación acumulada junto con un gesto/frase entendida como provocación hace que la persona se “dispare”. Da **rienda suelta a sus emociones de manera pulsional**, abandonando el nivel racional necesario para afrontar cualquier problema y comienza su hostilidad de un modo provocador y algo irracional, llegando, incluso, a ser grosera. **No se debe tratar de razonar, lo oportuno es escuchar.**

3. Fase de enlentecimiento

El estar “fuera de sí” no dura siempre y al cabo de un rato, y de forma natural, **la persona empieza a frenarse si no se dice/hace nada que estimule su agresividad**. En poco rato esa reacción, por muy intensa que parezca, se disuelve. **Si se prolonga es que estamos sirviendo de estímulo disparador con nuestra actitud o nuestras verbalizaciones.**

4. Fase de afrontamiento

En este momento es cuando se puede empezar a intervenir diciendo algo, pero lo que digamos, nuestra reacción, puede crear la diferencia entre ayudarlo a reactivarse de nuevo o a calmarse. Decir algo empático y que reconozca su estado emocional puede contribuir a entrar en la fase de calma. ¡OJO! Empatizar no quiere decir dar la razón, sino que la otra persona sepa que se comprenden sus sentimientos.

5. Fase de enfriamiento

Si se ha dicho algo realmente empático, se observa cómo la persona poco a poco se calma.

6. Fase de solución de problemas

Es cuando se vuelve a la fase o nivel racional y cuando es el momento indicado para retomar y resolver el conflicto.

Para enfrentar la hostilidad es necesario conocer sus fases para saber qué hacer y qué no hacer. Lo que las fases nos indican es que, una vez abandonado el nivel racional, cualquier intervención nuestra (antes de que el interlocutor haya llegado por sí mismo a la fase de afrontamiento), tendrá el efecto de volver a activarlo y dispararlo.

Cualquier argumento nuestro será el disparador, da igual si es una defensa, un intento de calmarle o de hacerle razonar o una argumentación. Por lo tanto, la única respuesta nuestra posible antes de la fase 4 (fase de afrontamiento) es el silencio y la actitud de escucha. Incluso si decimos un "cálmate", ya que se activará más.

¿Qué podemos hacer?

- Invitarle a un área privada y cómoda y pedirle que se siente (cuesta más mostrarse agresivo si se está sentado)
- Antes de responder, esperar a que la otra persona muestre su irritación y emplear la escucha activa y empática para comprender cuál es el motivo de su hostilidad y qué es lo que siente.
- Mantener la calma y controlar el volumen y la modulación de la voz.
- Hacer un resumen clarificador de lo que nos expone.
- Mantener una actitud abierta acerca de qué es lo que está mal y debería hacerse.

- **Reservar los juicios** acerca de lo que “debería” y “no debería” hacer la persona irritada.

- **Argumentar o razonar** acerca de las ventajas de conducirse de otra manera.

- **Expresar los sentimientos** después del incidente y pedirle que, en sucesivas ocasiones, se conduzca de otro modo.

¿Qué no deberíamos hacer?

- **Negarse a escuchar.**
- **Rechazar la irritación o interrumpir** el discurso.
- **Intentar calmar** a una persona cuando está “fuera de sí” o **razonar** con ella en ese momento.
- **Adoptar una actitud defensiva** antes de escuchar el motivo del problema.
- **Elevar el volumen y cambiar la modulación de la voz.**

Cuadernillo hecho por:

Ángela Esteban Hernando

angelaesteban@cop.es

@gamanpsicologia