

Algunas habilidades sociales

SABER ESCUCHAR, PREGUNTAR, AGRADECER

Qué nos proponemos

«Uno es dueño de lo que piensa y esclavo de sus palabras.»

Es muy interesante saber relacionarse bien con los demás. Para ello, es preciso muchas veces observar ciertas formas sociales, sin pasarse por exceso o no llegar por defecto. Están bien la espontaneidad, la sencillez y la desinhibición en el trato con los demás, pero esto no debe confundirse con la falta de respeto, la ordinariez y la falta de finura y educación.



Dedicamos este tema a la reflexión sobre la conveniencia de que te entrenes y sepas poner en juego algunas habilidades sociales como:

- **Saber escuchar** a los demás en las conversaciones y el diálogo con ellos.
- **Saber ser discreto y educado** al dirigirse a los demás, sobre todo, para formularles preguntas.
- **Mostrarte agradecido** con quienes están a tu lado y te prestan algún favor.



Actividad 1

Lee, reflexiona y contesta

En el diario de una adolescente de tu edad figuraba el siguiente texto:

«Hoy me encuentro de muy mal humor. Como tantas veces, hemos vuelto a discutir en el grupo de amigos, llegando a acalorarnos y enfadarnos unos con otros. Siempre nos ocurre lo mismo: por nada, nos enzarzamos en fuertes discusiones sobre cualquier tema, con lo que nos enfadamos e incluso nos insultamos, sin sacar nada en limpio. Yo creo que lo que nos pasa casi siempre es que no somos capaces de entender lo que nos dicen los demás. En el fondo, es que no sabemos escuchar y, por tanto, no podemos entender.»

CUESTIONES PARA RESPONDER

1. ¿Es frecuente que ocurra algo similar en tu grupo de amigos?

2. ¿Cuál es la causa por la que suele ocurrirnos esto?

3. ¿Qué consecuencias se derivan de esta situación o a qué resultados llegáis?



Actividad 2

Profundizando en el problema

Es muy posible que entre vosotros ocurra lo mismo que relata el texto anterior: discusiones y más discusiones, argumentos y más argumentos, descalificaciones y más descalificaciones; tal vez, insultos y enfados que llegan a amenazar seriamente vuestra amistad y armonía.

Una de las posibles explicaciones a esto puede residir en el hecho de que al adolescente, como es tu caso, **le gusta y necesita discutir**, porque ya ha conseguido un considerable grado de desarrollo intelectual, o capacidad de abstracción, que le lleva a manejar ideas, exponer argumentos y contraargumentos, disfrutando con una actitud dialéctica que muy frecuentemente le predispone a la confrontación, debate y discusión de ideas con los demás.

Pero, además, se vale de esta actitud de discusión como un mecanismo para **autoafirmarse**, es decir, defiende sus puntos de vista y opiniones frente a los demás y no dejándose llevar por ellos, como diciendo «aquí estoy yo» o «¿tú qué te has creído, que yo no sé pensar ni tengo ideas propias?». De esta forma, el adolescente va adquiriendo ideas propias y expresando sus propias opiniones y criterios, desarrollando su capacidad crítica y haciendo madurar su modo peculiar de ser y de pensar, ampliando y perfeccionando su capacidad de expresión verbal y argumentación de sus propias ideas, lo cual es muy interesante y le hace madurar.

Sin embargo, esto corre el riesgo de llegar a ser un **problema** cuando lleva a encerrarse en sí mismo y en las propias opiniones, sin escuchar ni considerar las de los demás. Puede llevar, incluso, a la tozudez, obstinación y la rivalidad hiperdialéctica, cuando no a la agresividad verbal –o real–, incapacitando para entender a los demás e incluso deteriorando las relaciones interpersonales.

En tal caso, lo primero que suele **fallar es la capacidad de escuchar y, por tanto, la imposibilidad de comprender**. Es necesario que caigas en la cuenta de lo importante que es **saber escuchar, saber preguntar y saber agradecer** si deseas ser una persona dialogante, bien relacionada socialmente y respetada por los demás.

Saber escuchar es tan difícil como importante. Por eso, la sabiduría popular suele aconsejar:

«De hablar, te arrepentirás muchas veces, de callar casi ninguna», «No es quien más habla o más vocea quien más razón tiene» o aquello de «Encontrarás a muchos dispuestos a hablarte, pero ninguno a escucharte»...

Para que puedas aprender a situarte en el punto medio debes distinguir entre **dos tipos de escucha: la negativa y la positiva.**

a. Escucha negativa: es la que dificulta el entendimiento y comprensión de los demás pudiendo llegar a deteriorar seriamente las relaciones, incapacita la comprensión y el diálogo con los demás. Suele adoptar algunas de estas modalidades:

- **Visceral o emotiva.** Suele ir acompañada de sentimientos de ira, excitación, agresividad, descalificación... hacia el otro.
- **Despectiva.** Situándose ante el otro como diciendo: *«tú no tienes nada que decir», «tú no sabes lo que dices», «no merece la pena escucharte»...*
- **Ofensiva.** Mediante gestos, mímica o palabras se expresan sentimientos que hieren, agreden, humillan y descalifican al otro...
- **Distraída.** Hace como que oye al otro pero, en realidad, no se le escucha, no se entera de lo que dice. Escucha como quien oye llover, como diciendo: *«sigue, sigue, que no me entero de nada»* o *«habla, habla, que por un oído me entra y por el otro me sale»...*
- **Ansiosa.** No deja terminar de hablar al otro; formula mil preguntas a la vez; salta de tema en tema; no se entera de lo que se dice por el nerviosismo, la ansiedad...

b. Escucha positiva: es la que atiende, entiende y comprende, facilitando la comunicación, el diálogo y la buena relación con los demás. Algunas de sus modalidades y características son:

- **Atenta.** Capta, objetivamente, todos los detalles, gestos, expresiones que están presentes en el mensaje, atendiendo perfectamente lo que se dice, quién lo dice y cómo lo dice, por qué lo dice, para qué lo dice...
- **Activa.** Escucha reposadamente, deja hablar al otro cuanto desee, pregunta lo que no entiende, se cerciora y comprueba que entiende correctamente, matiza ideas y expresiones. Formula preguntas prudentes y no comprometidas, agradece la información que se le va dando o la atención que se le demuestra...
- **Empática.** Se pone en el lugar del otro para captar mejor sus sentimientos y emociones, comprendiendo sus estados de ánimo y sintonizando con el que habla. No sólo capta lo que el otro dice, sino lo que realmente desea decir. Acepta al otro en tono amigable y cercano.

En nuestras relaciones, ¿qué tipo de escucha es más frecuente?



Actividad 3

Escena de simulación

SITUACIÓN

Dos compañeros/as (A y B) del grupo de clase: uno es hinchas del Real Madrid y el otro lo es del Barcelona. Ambos salen delante del resto de la clase y, durante 10 minutos, cada uno expone y defiende que su equipo es el mejor, y, desde luego, mucho mejor que el del otro.

El resto de los compañeros irá valorando los tipos de intervenciones de los diferentes interlocutores según éstas sean de tipo: *visceral*, *despectiva*, *ofensiva*, *ansiosa*, *atenta*, *activa*, *empática*... registrándolas en la rejilla del cuadro siguiente.



Hinchas	Visceral	Despectiva	Ofensiva	Ansiosa	Atenta	Activa	Empática
R. Madrid							
Barça C.F.							

CONTESTA A LO SIGUIENTE:



- ¿Se han escuchado ambos interlocutores?

- ¿Qué actitudes personales han manifestado más frecuentemente?

- ¿Qué aciertos y fallos señalarías a cada uno?

Hinchas	Aciertos	Fallos
R. Madrid		
Barça C.F.		



Actividad 4

¿Sabemos escuchar?

Rellena el cuestionario siguiente, calificando cada frase o afirmación con una numeración de 1 a 5, teniendo en cuenta las claves del recuadro.

- | |
|-----------------------|
| 1 = Totalmente falso |
| 2 = Falso |
| 3 = Puede ser |
| 4 = Cierto |
| 5 = Totalmente cierto |

1. Me gusta escuchar cuando alguien está hablando	
2. Acostumbro a animar a los demás a que se expresen	
3. Procuro escuchar aunque no me caiga bien la persona que está hablando	
4. Escucho con la misma atención si el que habla es hombre o mujer, joven o viejo	
5. Escucho con la misma atención si quien habla es amigo o conocido, como si no lo es	
6. Cuando hablo con otra persona, dejo de hacer lo que estaba haciendo para prestarle atención	
7. Miro a mi interlocutor cuando yo le hablo o él me habla	
8. Me concentro en lo que estoy oyendo; trato de ignorar otras cosas que ocurren a mi alrededor	
9. Demuestro al otro que voy siguiendo lo que me dice	
10. Reflexiono en lo que la otra persona me está diciendo	
11. Trato de comprender lo que me dicen	
12. Analizo por qué lo dicen	
13. Dejo terminar de hablar a quien toma la palabra, sin interrumpir	
14. Cuando el que está hablando duda si decir algo, le animo para que siga adelante	
15. Trato de hacer un resumen de lo que me dijeron y pregunto si fue eso realmente lo que quisieron comunicar	
16. No juzgo prematuramente las ideas hasta que hayan terminado de exponerlas	
17. Sé escuchar a mi interlocutor sin dejarme llevar demasiado por su forma de hablar, su voz, su vocabulario, gestos o apariencia	
18. Escucho aunque pueda anticipar lo que mi interlocutor va a decir	
19. Hago preguntas para ayudarle a explicarse mejor	
20. Pido, en caso de que sea necesario, que me explique en qué sentido está usando tal o cual palabra	

CORRECCIÓN

Total de afirmaciones calificadas con: 5 = ___ ; con: 4 = ___

con: 3 = ___ ; con: 2 = ___ ; con: 1 = ___

INTERPRETACIÓN

Si entre el total de afirmaciones calificadas con 5 y 4 suman:

- 14 ó 15: felicidades.
- 12 ó 13: puedes estar satisfecho.
- Menos de 12: tu capacidad de escucha deja mucho que desear, debes mejorarla.