

# Autocontrol emocional y Asertividad



- Objetivos

- Detectar, describir y analizar situaciones difíciles.
- Aplicar técnicas y habilidades específicas.

- Metodología

- Participativa, exposición de casos, rol modeling y rol-playing.

- Estructura

- Manejo de las emociones
- Trabajo con Asertividad

# LA ALTERACIÓN PSICOLÓGICA (I)

- La Teoría racional-emotiva de Albert Ellis afirma que se produce cuando realizamos evaluaciones de carácter absoluto sobre los hechos de nuestra vida.
- Se verbalizan palabras dogmáticas como: “debo”, “debería”, “tengo que”, “es mi obligación”....

# **LA ALTERACIÓN PSICOLÓGICA (II)**

- Si las personas se adhieren a una “filosofía de obligaciones” tenderán a llegar a unas conclusiones irracionales derivadas de estos “debo y tengo que”.
- Estas derivaciones se clasifican como irracionales porque también sabotean los propósitos y metas básicas de una persona,
- Y suelen dar baja tolerancia a la frustración.

# **LA TERAPIA RACIONAL** **EMOTIVA (I)**

- La forma cómo percibimos los hechos, interactúa con nuestra evaluación cognitiva, emociones y conductas.
- Las creencias que tenemos sobre los hechos determinan nuestras emociones y comportamientos.
- En la raíz de todo pensamiento irracional se encuentra la suposición de que las cosas se hacen para uno: «Esto realmente me deprime... Esta chica me pone nervioso... Los sitios como ése me dan miedo..". Estar tumbado me hace poner colorado».

# LA TERAPIA RACIONAL

## EMOTIVA (II)



- Nada se hace para uno/a. Las cosas en el mundo «simplemente pasan:
  1. Uno/a experimenta esos acontecimientos (A),
  2. inicia el diálogo consigo mismo (B), y luego
  3. experimenta una emoción (C) resultado de este diálogo interior.

A no es la causa de C, B sí es la causa de C.
- Si el diálogo consigo mismo no se ajusta a la realidad y es irracional, creará emociones desagradables.

# **LA TERAPIA RACIONAL**

## **EMOTIVA (III)**



- Dos formas corrientes de charla interior irracional son las que originan las frases que «horrorizan» y las que «absolutizan».
- Uno/a mismo/a se horroriza, haciendo interpretaciones catastróficas de sus experiencias: un dolor momentáneo en el pecho es un ataque de corazón; su malhumorado jefe intenta encolerizarlo; su cónyuge tiene que trabajar de noche y la idea de estar solo es increíblemente terrible.
- Las emociones que resultan de un diálogo horrorizante tienden, a su vez, a ser horribles: está respondiendo a su propia descripción del mundo.

# LA TERAPIA RACIONAL

## EMOTIVA (IV)



- Las afirmaciones irracionales que «*absolutizan*» normalmente incluyen palabras como «debería, tendría que, siempre, nunca».
- La idea que se encuentra en la base de este tipo de afirmaciones es que las cosas tienen que ser de una forma determinada o bien que uno mismo debe ajustarse a un modelo concreto de comportamiento.
- Cualquier desviación de la norma es mala. La gente que no vive de acuerdo con el patrón es mala.

En realidad, es la norma lo que está mal, ya que es irracional

# LA TERAPIA RACIONAL EMOTIVA (V)

- Las CREENCIAS IRRACIONALES tienen un sentido absoluto: “debo”, “debería”, “tengo que”,...; y están asociadas a emociones negativas insanas.
- Las CREENCIAS RACIONALES tienen un sentido preferencial: “me gustaría”, “quisiera”, “preferiría”, “desearía”...; y están asociadas a emociones negativas sanas.



# SALUD PSICOLÓGICA (I)



- El rasgo central de las personas psicológicamente sanas es la adherencia a una filosofía del relativismo o del deseo.
- Una persona sana puede experimentar emociones negativas apropiadas (tristeza, desilusión, dolor, fastidio) cuando no ve cumplidos sus deseos.
- Se considera que estas emociones tienen una motivación constructiva, en el sentido de que ayudan a que las personas superen los obstáculos para conseguir sus metas, y también les ayudan a adaptarse positivamente cuando no se cumplen sus deseos.

# SALUD PSICOLOGICA



## (II)

Habría tres derivaciones fundamentales de esta filosofía:

1. **Evaluar o analizar lo negativo**: si una persona no consigue lo que quiere, reconoce que eso es negativo, pero colocaría el resultado de su evaluación en un punto del continuo del mal que va de 0 a 100%
2. **Tolerancia**: reconocemos un suceso no deseable, admitimos que estaba dentro de lo posible que pasara, situamos el suceso en un continuo de mal. Intentamos cambiar el acontecimiento o aceptar la realidad, y si no podemos, empezamos a perseguir activamente otras metas.
3. **Aceptación**: aceptamos que tanto nosotros como los demás podemos fallar, la aceptación no implica resignación, asumimos que existe lo que existe, pero no tiene que ser para siempre.

# **EMOCIONES NEGATIVAS**



## **SANAS (I)**

- Las personas pueden tener Creencias racionales e irracionales al mismo tiempo.
- Los deseos pueden convertirse en exigencias con mucha facilidad: yo puedo creer racionalmente: "quiero que me ames" y simultáneamente, creer que: "como quiero que me ames, tu debes amarme".
- Tenemos que ser capaces de discriminar entre las Creencias Racionales e Irracionales, una vez hecha esa discriminación es más fácil distinguir entre emociones negativas apropiadas e inapropiadas.
- Las emociones negativas apropiadas van asociadas con las Creencias Racionales, y las inapropiadas con las Creencias Irracionales.
- Una persona psicológicamente sana experimenta emociones negativas apropiadas cuando NO se cumplen sus deseos.

# **EMOCIONES NEGATIVAS**

## **SANAS (II)**



- **INQUIETUD**: emoción asociada a creencias “espero que esto no suceda, y sería mala suerte que sucediera”.
- **ANSIEDAD**: asociada a creencias “esto no debe ocurrir, y sería horrible que ocurriera”.

# EMOCIONES NEGATIVAS

## SANAS (III)



- TRISTEZA: está asociada a creencias “he tenido mala suerte a tener esta pérdida, pero no hay ninguna razón por la que esto no debiera haber pasado ”.
- DEPRESIÓN: asociada a creencias “no debería haber sufrido esta pérdida, y es terrible que haya sido así”.

Cuando la persona se siente responsable de la pérdida, él o ella tienden a condenarse: "No soy bueno" mientras que si la pérdida se encuentra fuera del control de la persona, él o ella tienden a condenar las condiciones de vida o al mundo: "Es terrible".

# EMOCIONES NEGATIVAS



## SANAS (IV)

- DOLOR: Los sentimientos de dolor (o tristeza) se producen cuando una persona reconoce que ha hecho algo malo en público o privado pero se acepta a sí misma como un ser humano que puede cometer fallos.  
La persona se siente mal por su acto pero no por sí misma porque está asociado a creencias "PREFERIRÍA NO HACER LAS COSAS MAL, PERO SI ESO PASA, ¡MALA SUERTE!".
- CULPABILIDAD: cuando la persona se juzga a sí misma como mala, perversa y corrupta por haber actuado mal. En este caso la persona se siente mal, tanto por su acto como por ella misma, está asociado a creencias "NO DEBO HACER LAS COSAS MAL, Y SI ESO OCURRE, ES HORRIBLE Y ¡YO SOY UN MALVADO!".

# EMOCIONES NEGATIVAS



## SANAS (V)

- DESILUSIÓN: cuando se comporta "de forma estúpida" en público, reconoce su acto estúpido, pero se acepta a sí misma. La persona se siente desilusionada por su comportamiento pero no consigo misma, porque prefiere, pero no se obliga, a comportarse bien. Está asociada a creencias "PREFERIRÍA NO COMPORTARME DE FORMA ESTÚPIDA"
- VERGÜENZA: cuando alguien reconoce que se ha comportado "de forma estúpida" en público y se condena por algo que no debiera haber hecho. Las personas que sienten apuro y vergüenza suelen predecir que su audiencia les va a juzgar negativamente, y en este caso suelen mostrarse de acuerdo con estos prejuicios. Está asociada a creencias "NO DEBERÍA COMPORTARME DE FORMA ESTÚPIDA".

A menudo creen que necesitan de la total aprobación de los demás. Se puede distinguir la vergüenza del apuro, porque en la vergüenza al público se le valora como más serio. Sin embargo, ambas emociones incluyen la auto denigración.

# EMOCIONES NEGATIVAS

## SANAS (VI)



- DISGUSTO: cuando la persona no tiene en cuenta una norma de vida de un individuo. A la persona que se disgusta no le agrada lo que el otro ha hecho, pero no le condena por ello. Esta persona piensa: "NO ME GUSTA LO QUE ÉL O ELLA HA HECHO, Y PREFERIRÍA QUE NO HUBIERA OCURRIDO, PERO NO QUIERE DECIR QUE ÉL O ELLA NO PUEDA ROMPER MIS NORMAS".
- IRA: la persona cree que el otro no debe de ninguna manera romper sus normas y le condena si lo hace. Está asociada a creencias "NO DEBERÍA HABER HECHO..."



# Cómo descubrir los pensamientos automáticos



- La mayoría charlamos con los demás de forma muy diferente de como lo hacemos con nosotros/as mismos/as.
- A los demás, normalmente, se describen los sucesos de la vida como una secuencia racional de causa y efecto.
- Pero, al mismo tiempo, las personas pueden hablar consigo mismas con inusitada virulencia o desprecio: una enfermera ante un familiar poco implicado pero hiperconsultador: “
- Bueno, bueno, dígame... Pero su diálogo interno sería: ya está otra vez... ¿qué querrá ahora?", "que pesado", "vaya forma de empezar el día", "todos los días igual, si no es una cosa es otra".

Este dialogo es creído en el momento en que nos lo decimos a nosotros mismos.

# PENSAMIENTOS IRRACIONALES (I)



- FILTRAJE: SOLO SE VE UN ELEMENTO (negativo) DE LA SITUACIÓN CON LA EXCLUSIÓN DEL RESTO.
- Cada persona tiene su túnel particular.
- Recuerdo selectivo de sucesos, que reexperimenta sentimientos de cólera, ansiedad o depresión.
- Se Magnifican y tremendizan, sacándolos de contexto, aislándolos de todas las experiencias buenas que nos rodean.
- El resultado final es que todos los temores, carencias, e irritaciones se exageran en importancia porque llenan la conciencia con exclusión de todo lo demás.
- Las palabras clave para este tipo de filtraje son: "terrible... tremendo... desagradable... horroroso", y así sucesivamente.  
Una frase clave es "no puedo resistirlo".

# PENSAMIENTOS IRRACIONALES



## (II)

- PENSAMIENTO POLARIZADO: insistencia en las elecciones dicotómicas: se tiende a percibir cualquier cosa de forma extremista, sin términos medios.

Las personas y los pensamientos son buenos o malos, maravillosos u horribles. Esto crea un mundo en blanco y negro.

Las personas que padecen este tipo de distorsión fracasan en todos los matices del gris, sus reacciones a los eventos oscilan de un extremo emocional a otro. El mayor peligro de dicotomizar el pensamiento es el impacto sobre cómo se juzga dicha persona a sí misma.

Si no es perfecto o brillante entonces sólo podrá ser un fracasado o un imbécil. No hay lugar para las equivocaciones o la mediocridad.

# PENSAMIENTOS

## IRRACIONALES (III)



- SOBREGENERALIZACIÓN: se produce una extensión, una conclusión generalizada a partir de un incidente simple o un solo elemento de evidencia.

Una enfermera pasando consulta programada; entra un paciente a pedirle una cita y le pide que "le tome la tensión". De ahí piensa: "todos me piden lo mismo", "siempre igual", "nunca aprenderán".

Las sobregeneralizaciones se expresan a menudo en forma de afirmaciones absolutas, como si existiera alguna ley inmutable que gobernara y limitara el curso de la felicidad.

Las palabras que indican que se puede estar sobregeneralizando son: todo, nadie, nunca, siempre, todos, y ninguno.

# PENSAMIENTOS IRRACIONALES (IV)



- INTERPRETACIÓN DEL PENSAMIENTO: hace juicios repentinos sobre los demás.

En la medida en que su pensamiento interpreta, también se hacen presunciones sobre cómo está reaccionando la gente a las cosas que la rodean, particularmente cómo están reaccionando los demás ante usted.

Estas presunciones son normalmente imposibles de ser sometidas a prueba. Han nacido de la intuición, las sospechas, dudas vagas, o una o dos experiencias pasadas, pero siempre son, sin embargo, creídas.

Las interpretaciones del pensamiento pasan por alto conclusiones que sólo son verdad para sí mismos sin molestarse en comprobar si son apropiadas para el resto de las personas.

# PENSAMIENTOS IRRACIONALES (V)



- VISIÓN CATASTRÓFICA:

TENDENCIA A ESPERAR EL DESASTRE: “Y SI....”

Cuando una persona catastrofiza, una pequeña vía de agua en un barco de vela significa que seguramente se hundirá.

Los pensamientos catastróficos a menudo empiezan con las palabras "y si...".

La lista puede ser interminable, y una imaginación  
catastrófica realmente fértil no tiene límites.

# PENSAMIENTOS

## IRRACIONALES (VI)



- PERSONALIZACIÓN: TENDENCIA A RELACIONAR ALGO DEL AMBIENTE CONSIGO MISMO , COMPARÁNDOSE CONTINUA-MENTE CON LOS DEMÁS:

“Soy el que peor se organiza del centro...”, " Me controlan a mi pero no a X...”. Nunca faltan oportunidades para compararse.

La presunción subyacente es que su valor es cuestionable.

Por lo tanto, continuamente se encontrará forzado a probar su valor como persona, midiéndose a sí mismo en relación con los demás. Si de esta comparación resulta vencedor, gozará de un momento de alivio. Pero si resulta perdedor, se sentirá humillado.

Se interpreta cada experiencia, cada conversación, cada mirada como una pista para analizarse y valorarse a sí mismo.

# PENSAMIENTOS IRRACIONALES



## (VII)

- FALACIA DE CONTROL: Dos distorsiones en el sentido de poder y control:
  - Verse a sí mismo/a impotente y externamente controlada, o
  - Omnipotente y responsable de todo lo que ocurre alrededor.
- Quien se siente externamente controlado, se bloquea. No cree que pueda construir su propia vida o introducir cualquier diferencia en el mundo que le rodea. Allí donde mire solo ve pruebas de la indefensión humana. Otra persona u otra cosa son las responsables de su dolor, sus pérdidas o sus fracasos. Ellas son las culpables. Desde esta óptica es difícil encontrar soluciones, porque probablemente no funcionarían.
- El polo opuesto de la falacia del control externo es la falacia del control omnipotente. Se cree responsable de todo y de todos, lleva el mundo sobre sus hombros. Los compañeros de trabajo dependen de ella, los amigos también, es la responsable de la felicidad de la mayoría de la gente y cualquier negligencia de su parte podría causarles soledad, rechazo, la ruina o un susto.



## (VIII)

- FALACIA DE JUSTICIA: ES LA APLICACIÓN DE NORMAS LEGALES Y CONTRACTUALES A LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Dos personas raramente se ponen de acuerdo sobre lo que es justo, y no existe tribunal o juez que pueda ayudarlos.

La justicia es una evaluación subjetiva de la medida en que lo que uno espera, necesita o desea de la otra persona, ésta se lo proporciona.

La justicia, definida así, puede ser tan fácilmente puesta al servicio de los propios intereses, que cada persona queda inmovilizada en su propio punto de vista.

El resultado es la impresión de estar viviendo en las trincheras y un sentimiento de enojo cada vez mayor.

- La falacia de la justicia se expresa a menudo con frases condicionales.  
Por ejemplo, en la situación de sustituir a un compañero " Si valoraran mi trabajo, no me harían esto", "si se dieran cuenta de lo que me distorsiona, no mandarían hacerlo".
- Es tentador hacer suposiciones sobre cómo cambiarían las cosas si la gente se limitara a jugar limpio y nos valorara adecuadamente. Pero las otras personas casi nunca ven las cosas de la misma forma que nosotros, y acabamos causándonos dolor a nosotros mismos.

# PENSAMIENTOS IRRACIONALES



## (IX)

- RAZONAMIENTO EMOCIONAL: CREEMOS QUE TODO LO QUE SENTIMOS TIENE QUE SER VERDADERO.

Si se siente como un perdedor, entonces tiene que ser un perdedor. Si se siente culpable, tiene que haber hecho algo mal. Si se considera feo, entonces tiene que ser feo. Si se siente colérico, es que alguien se ha aprovechado de él.

- Todas las cosas negativas que se sienten sobre uno mismo y los demás, debe ser verdaderas porque se sienten como verdaderas.

El problema con el razonamiento emocional es que las emociones por si mismas no tienen validez. Son productos del pensamiento.

Si una persona tiene pensamientos y creencias deformadas, sus emociones reflejan estas distorsiones. Creer siempre en las emociones propias es como creerse todo lo que se imprime.

# PENSAMIENTOS IRRACIONALES (X)



- FALACIA DE CAMBIO: LA ESPERANZA DE CAMBIO SE DIRIGE HACIA LOS DEMÁS, LA ESPERANZA DE LA FELICIDAD SE ENCUENTRA EN QUE LOS DEMÁS CAMBIEN Y SATISFAGAN NUESTRAS NECESIDADES.

La única persona a la que uno puede controlar realmente, o tener muchas esperanzas de cambiar, es a sí mismo.

Las estrategias para cambiar a los otros incluyen echarles la culpa, exigirles, ocultarles cosas y negociar. El resultado normal es que la otra persona se siente atacada o cohibida y no cambia en absoluto.

Supone que, el que las cosas nos salgan bien, depende de los actos de los demás; cuando de hecho, depende de varios miles de grandes y pequeñas decisiones que cada persona toma a lo largo de la vida.

# PENSAMIENTOS IRRACIONALES (XI)



- ETIQUETAS GLOBALES: SE GENERALIZAN UNA O DOS CUALIDADES DE UN JUICIO NEGATIVO GLOBAL “LAS GORDAS SON UN ROLLO”, “LOS ADOLESCENTES UNOS PASOTAS”.

Cada una de estas etiquetas puede contener algo de verdad. Pero en un juicio global se generalizan una o dos cualidades.

El rótulo ignora toda evidencia contraria, convirtiendo tu visión del mundo en estereotipada y unidimensional.

# PENSAMIENTOS

## IRRACIONALES (XII)



- CULPABILIDAD: distorsiones sobre la responsabilidad: LOS DEMÁS SON LOS RESPONSABLES DE NUESTRO SUFRI-MIENTO, o UNO/A MISMO/A EXCLUSIVAMENTE.
- Se experimenta una sensación de alivio cuando conoces quién es el culpable. Cuando una persona está sufriendo, alguien ha de ser el responsable. Una persona está sola, ofendida o atemorizada porque alguien le provoca estos sentimientos. A menudo la culpabilidad implica que otro se convierta en el responsable de elecciones y decisiones que realmente son de nuestra propia responsabilidad.
- Algunas personas focalizan la culpabilidad en ellas mismas exclusivamente. Se martillean constantemente a sí mismas por ser incompetentes, insensibles, estúpidas, muy emotivas, etc.

Siempre están a punto para encontrarse equivocadas.

# PENSAMIENTOS IRRACIONALES (XIII)



- Los DEBERÍA: LA PERSONA SE COMPORTA DE ACUERDO A UNA SERIE DE REGLAS INFLEXIBLES QUE DEBERÍAN REGIR LA RELACIÓN DE TODAS LAS PERSONAS. ESTAS REGLAS SON CORRECTAS E INDISCUTIBLES.
- Cualquier desviación hacia valores o normas particulares es mala. A menudo la persona adopta la posición de juez y encuentra faltas. La gente le irrita: deberían conocer las reglas y deberían seguirlas.
- El hecho de que no las sigan significa que "sólo piensa en sí mismo".  
Palabras que indican esta distorsión son debería, habría de, o tendría.
- No sólo son los demás quienes son juzgados, sino que también la persona se hace sufrir a sí misma con los debería. Se siente impelida a hacer algo, o a ser de alguna forma, pero nunca se molestará en preguntarse objetivamente si realmente tiene algún sentido.  
Se denomina "la tiranía de los debería".

# **PENSAMIENTOS** **IRRACIONALES (XIII,bis)**



## **ALGUNOS DEBERÍAS:**

- Debería ser capaz de soportar cualquier penalidad con ecuanimidad.
- Debería ser capaz de encontrar una rápida solución a cualquier problema.
- Debería conocer, entender y preveerlo todo.
- Debería ser siempre espontáneo y al mismo tiempo debería controlar siempre mis sentimientos.
- No debería sentir ciertas emociones, tales como cólera o celos, nunca.
- No debería equivocarme nunca.
- Debería confiar totalmente en mi mismo.
- No debería estar cansado o enfermo nunca.
- Debería ser siempre extremadamente eficiente.
- Debería conseguir que hicieran lo que aconsejo

# PENSAMIENTOS IRRACIONALES



## (XIV)

- TENER RAZÓN: SE ESTÁ CONTINUAMENTE EN UN PROCESO PARA PROBAR QUE SUS OPINIONES Y ACCIONES SON CORRECTAS.

Se pone normalmente a la defensiva; tiene que probar continuamente que su punto de vista es el correcto, que sus apreciaciones del mundo son justas, y todas sus acciones adecuadas.

No está interesado en la posible veracidad de una opinión diferente a la suya, sino sólo de defenderla. Cada decisión que toma es justa, todo trabajo realizado está bien hecho. Nunca se equivoca.

- Las opiniones de este tipo de personas raramente cambian porque tienen dificultad para escuchar nuevas informaciones. Cuando los hechos no encajan en lo que ya creen, los ignoran.

El actuar así nos hace más solitarios, porque tener razón se considera más importante que mantener unas buenas relaciones personales.



# PENSAMIENTOS IRRACIONALES



## (XV)

- FALACIA DE LA RECOMPENSA DIVINA: NOS COMPORTAMOS DE FORMA “CORRECTA” EN ESPERA DE UNA RECOMPENSA.

Se sacrifica y trabaja hasta quedar extenuado/a, y mientras, espera algún tipo de recompensa o apreciación especial, pero nunca llega.

Poco a poco nos hacemos hostiles y resentidos y nos vamos desgastando física y emocionalmente.

Todas las personas tienen algunas distorsiones favoritas.

Otras raramente aparecerán.

Es necesario sensibilizarse a las distorsiones de mayor frecuencia de modo que la alarma interna suene siempre que aparezcan.

# CAMBIOS RACIONALES(I)



FILTRAJE: \_MODIFICAR EL ORIGEN, NO ES NECESARIO EXAGERAR.

- Si una persona se encuentra atrapada por una idea que se repite como en un disco rayado, concentrando su atención en cosas del ambiente que normalmente le asustan, producen sudoración o encolerizan, para vencer el filtraje hay que modificar el origen deliberadamente.
- Cuando se realiza el proceso de filtraje, se tiende a exagerar los problemas. Para combatir esta exageración, hay que dejar de usar palabras tales como [terrible](#), [tremendo](#), [repugnante](#), [horrible](#), etc. En particular, hay que desterrar las frases del tipo "[no puedo resistirlo](#)".
- Se puede resistir, porque la historia nos muestra que los seres humanos pueden resistir casi cualquier golpe psicológico y pueden soportar dolores físicos increíbles. Uno puede acostumbrarse y enfrentarse a casi todo".

# CAMBIOS RACIONALES(II)



- PENSAMIENTO POLARIZADO: LAS COSAS NO SON BLANCAS O NEGRAS: PENSAR EN PORCENTAJES.
- La clave para vencer el pensamiento polarizado es **dejar de hacer juicios en blanco y negro**. La gente no es feliz o triste, cariñosa o esquiva, valiente o cobarde, inteligente o estúpida, sino que se distribuye a lo largo de un continuo. Tienen un poco de todo.
- Los seres humanos son demasiado complejos para ser reducidos a juicios dicotómicos. Si se tiene tendencia a hacer este tipo de clasificaciones es de gran utilidad **pensar en términos de porcentajes**: "Durante el 5% del tiempo soy un ignorante, el resto del tiempo no".

# CAMBIOS RACIONALES (III)

- SOBREGENERALIZACION: CUANTIFICAR ¿HAY PRUEBAS PARA LAS CONCLUSIONES? NO EXISTEN ABSOLUTOS.
- La sobregeneralización es sencillamente la tendencia a exagerar, la propensión a tomar un botón y coserle un vestido. Se puede combatir esta tendencia cuantificando, en lugar de usar palabras como inmenso, tremendo, masivo, minúsculo, etc. Además, se puede examinar cuánta evidencia hay, en realidad, para las conclusiones obtenidas. Si la conclusión está basada en uno o dos casos, una simple equivocación, o un pequeño síntoma, entonces deberá ser rechazada hasta que se posean pruebas más convincentes.
- Si se pretende sobregeneralizar, se piensa en absolutos. Se deberá, por tanto, evitar frases y suposiciones que requieran el uso de palabras tales como todo, siempre, ninguno, nunca, todos y nadie. Los pensamientos y las sentencias que incluyen estas palabras ignoran las excepciones y los matices del gris. Para hacer los pensamientos más flexibles, úsense palabras tales como es posible, a veces, y a menudo.

# CAMBIOS RACIONALES (IV)

- INTERPRETACIÓN DEL PENSAMIENTO:  
COMPROBARLOS ¿HAY PRUEBAS PARA LAS CONCLUSIONES?
- La interpretación del pensamiento es la tendencia a hacer inferencias sobre **qué piensa y qué siente la gente**. A la larga, es mejor no hacer inferencia alguna sobre la gente.
- O creer todo lo que nos dicen o no creer nada hasta poseer alguna prueba concluyente. Hay que **tratar todas las opiniones sobre la gente como hipótesis que deben ser probadas y comprobadas, cuestionándolas**. Si se carece de información directa de la persona implicada, pero se poseen otras evidencias, hay que evaluar la conclusión.

# CAMBIOS RACIONALES



## (V)

- VISIÓN CATASTRÓFICA: PROBABILIDADES REALES
- La visión catastrófica es un magnífico **camino para el desarrollo de la ansiedad**. La persona debe pararse a reflexionar y realizar una evaluación honesta de la situación en términos de probabilidades o porcentajes. ¿Cuál es el riesgo? ¿Uno entre 10.000 (0,01%)?, ¿Uno entre 1000 (0,1%)? **Estudiar las probabilidades ayuda a evaluar de forma realista cualquier cosa que pueda angustiarnos.**

# CAMBIOS RACIONALES



## (VI)

- PERSONALIZACIÓN: COMPROBARLOS ¿HAY PRUEBAS PARA LAS CONCLUSIONES? ¿POR QUÉ ARRIESGARSE A COMPARAR?
- Si la tendencia es a personalizar, hay que esforzarse en probar que el ceño fruncido del jefe tiene algo que ver con nosotros. Compruébese. Si no se puede preguntar a la persona interesada, **NO se deben sacar conclusiones** a menos que se esté convencido de poseer evidencias y pruebas razonables.
- También es importante **abandonar el hábito de compararse a sí mismo negativa o positivamente con los demás**. El valor de una persona no consiste en ser mejor que los demás, así que ¿por qué empezar a jugar a las comparaciones?.

# CAMBIOS RACIONALES



## (VII)

- FALACIA DE CONTROL: YO HAGO QUE SUCEDA. CADA UNO ES RESPONSABLE
- Desastres naturales aparte, cada persona es responsable de lo que sucede en su mundo. La persona hace que suceda. Si una persona es infeliz, es que existen elecciones específicas que ha hecho, y continúa haciendo, que tienen como subproducto la infelicidad.
- La falacia de la omnipotencia es la cara opuesta de la moneda de la falacia del control externo. En lugar de ser responsable de los propios problemas, se es responsable de los problemas de todos los demás. Si alguien tiene dolor, es de su responsabilidad hacer algo para solucionarlo. La persona que tiene este tipo de pensamientos cree que no se comporta como le corresponde si no soporta la carga de los demás.
- La clave para vencer la falacia de la omnipotencia es reconocer que cada uno es responsable de sí mismo. Todos somos capitanes de nuestros propios barcos, tomando las decisiones que conducen nuestras vidas.



# CAMBIOS RACIONALES



## (VIII)

- FALACIA DE JUSTICIA: PREFERENCIA FRENTE A JUSTICIA
- Fuera de un juzgado, el uso del concepto de justicia es peligroso.
- El mundo de la justicia es un simpático disfraz de las preferencias y carencias personales.
- Lo que uno quiere es justo, pero lo que quieren los demás no.
- Lo importante es ser honesto con uno mismo y con los demás.
- Hay que **saber decir lo que se necesita o se prefiere** sin vestirlo con la falacia de la justicia.

# CAMBIOS RACIONALES (IX)



## CULPABILIDAD: YO HAGO QUE SUCEDA. CADA UNO ES RESPONSABLE

- Es responsabilidad de cada persona afirmar sus necesidades, decir que no, o irse a otra parte. Las otras personas no son responsables de conocer o ayudar a otra persona a que satisfaga sus necesidades.
- Nadie tiene la culpa si otra persona, un adulto responsable, está angustiado o no es feliz. Hay que buscar las elecciones que ha hecho anteriormente que le han llevado a esta situación. Examinar qué opciones se han realizado recientemente para afrontarla.

Diferencia entre sentirse responsable y volver la culpabilidad hacia uno mismo: Sentirse responsable significa aceptar las consecuencias de nuestras propias elecciones. Culparse a sí mismo significa atacar la propia autoestima y autodenominarse incapaz en caso de error.

# CAMBIOS RACIONALES (X)



- DEBERÍA: NORMAS FLEXIBLES. VALORES FLEXIBLES
- Hay que reexaminar y cuestionar cualquier norma personal o explicativa que incluya las palabras debería, habría que, o tendría que. Las normas y las expectativas flexibles no usan estas palabras porque existen excepciones y circunstancias especiales.
- Usted puede irritarse cuando ve que la gente no actúa de acuerdo con sus valores. Pero **los valores personales son precisamente esto, personales**. Pueden funcionar para usted, pero no siempre funcionan bien para los demás. Todas las personas son diferentes.
- La clave radica en **ver la singularidad de cada persona, las necesidades, limitaciones, miedos y placeres particulares**. Como es imposible conocer todas estas complejas e íntimas interrelaciones, una persona no puede conocer si sus valores se aplican a los demás. La persona tiene derecho a una opinión, pero ha de tomar en consideración la posibilidad de estar equivocado. Asimismo, debe **permitir a los demás considerar importantes cosas diferentes**.

# CAMBIOS RACIONALES (XI)



## RAZONAMIENTO EMOCIONAL: LOS SENTIMIENTOS PUEDEN MENTIR

- Lo que una persona siente depende enteramente de lo que piensa. Si tiene pensamientos distorsionados, sus sentimientos no tendrán validez, sus sentimientos pueden mentirle. De hecho, si se tienen sentimientos depresivos o ansiosos todo el tiempo, es casi seguro que le habrán engañado.
- No hay nada sagrado o automáticamente verdadero sobre lo que una persona siente. Si se siente poco atractivo o se siente necio y des-concertado, tenderá a creerse a sí misma feo o imbécil. Pero paré-monos un momento a pensar. Puede ser que esto no sea cierto y la persona esté sufriendo por nada. Hay que ser escéptico sobre los sentimientos y examinarlos críticamente.

# CAMBIOS RACIONALES



## (XII)

- FALACIA DE CAMBIO: YO HAGO QUE SUCEDA
- Cuando una persona trata de obligar a la gente a cambiar, está pidiendo a los demás que sean diferentes para que ella pueda ser feliz. La suposición es que su felicidad depende de alguna forma de los demás y de su conducta.
- La felicidad depende de cada persona, y más propiamente, de cada una de las decisiones tomadas. Ha de decidir si se va o se queda, si trabaja de electricista o panadero, si dice que sí o que no. Cada persona produce su propia felicidad.

# CAMBIOS RACIONALES



## (XIII)

- ETIQUETAS GLOBALES: SER ESPECÍFICO
- Las etiquetas globales normalmente son falsas porque aunque sólo contemplan una única característica o conducta, implican, por decirlo así, a todo el conjunto.
- Más que aplicar etiquetas globales, hay que **limitar las observaciones a casos específicos**.  
Preguntarse a sí mismo si un caso es siempre verdad, o sólo es cierto ahora o sólo es verdadero algunas veces.

# CAMBIOS RACIONALES



## (XIV)

- TENER RAZÓN: ESCUCCHAR ACTIVAMENTE
- Cuando hay que tener razón siempre, no se escucha a los demás. No puede permitirse.
- Escuchar puede llevar a la conclusión de que a veces uno se equivoca. La clave para combatir esta falacia es una escucha activa.

*Para escuchar activamente hay que participar en la comunicación repitiendo lo que se cree que se está escuchando para asegurarse de que se está entendiendo realmente lo que los demás están diciendo y queriendo decir.*

- Este proceso de comprobación ayuda a que dos personas que no están de acuerdo aprecien mutuamente sus respectivos puntos de vista. **No siempre existe una única respuesta correcta.** Mejor concentrarse en descubrir si aprender de la opinión de los demás.

# CAMBIOS RACIONALES



## (XV)

- FALACIA DE LA RECOMPENSA DIVINA:
- Se acepta el dolor y la infelicidad porque practicar el bien será “finalmente” recompensado. Si practicar el bien significa estar haciendo cosas que no se quieren hacer y sacrificar actividades u objetos a las que la persona se niega a renunciar, entonces es muy probable que no se recoja ninguna recompensa. La persona se convertirá en tan esquiva e infeliz que la gente acabará por evitar cualquier contacto con ella.
- En realidad, la recompensa hay que recibirla ahora. Sus relaciones, la consecución de fines, y el cuidado que da a la gente que ama, deberían ser intrínsecamente recompensantes. La mayoría de los días, el balance bancario emocional debería escribirse en negro. Si se está agotado y se acumulan los números rojos durante días y semanas es que algo va mal.
- Es necesario arreglar las actividades para conseguir aquí y ahora alguna recompensa, dejando o compartiendo las actividades que crónicamente consumen al sujeto. Es parte de la responsabilidad de cada uno preocuparse por no hacer cosas que le llevarán a sentirse resentido.



# COMO DESCUBRIR y COMBATIR los PENSAMIENTOS IRRACIONALES



“Todo es según el color del cristal con que se mire”

- 1) Realizamos un listado de situaciones estresoras
- 2) Puntuamos de 0 a 100 estas situaciones en USAS “Unidades Subjetivas de Ansiedad”
- 3) Las ordenamos de mayor a menor
- 4) Anotar la cauda de dicho “desgaste”.

Trabajaremos con el siguiente registro:

DÍA/ HORA	SITUACIÓN	PENSAMIENTO IRRACIONAL	EMOCIÓN	CONDUCTA	CAMBIO DE PENSAMIENTO

# COMO DESCUBRIR Y COMBATIR LOS PENSAMIENTOS IRRACIONALES

- 1) Nombramos la emoción y la cuantificamos
- 2) Describimos la situación, día y hora
- 3) Escribir los pensamientos sobre aquello
- 4) Identificamos los pensamientos irracionales
- 5) Describimos nuestra conducta
- 6) Descubrimos las distorsiones, anotamos el cambio de pensamiento

# asertividad

# SITUACIONES PROBLEMA



- **Recibir quejas**
- **Negarnos ante peticiones**
- **Manejar nuestros errores**
- **Pedir favores**
- **Aceptar críticas**
- **Aceptar halagos o reconocimientos**
- **Aceptar responsabilidades ante nuevas tareas**
- **Cambiar de opinión**
- **Hablar en público**
- **Expresar nuestro estado de ánimo**
- **Expresar nuestros desacuerdos: hacer críticas**
- **Interrumpir una reunión de forma adecuada**
- **Coordinación / Devolución casos**

# ESTILO DE COMPORTAMIENTO PASIVO "YO NO TENGO DERECHOS Y TU SÍ"

- **Volumen bajo de voz, vacilaciones, silencios, poca fluidez...**
- **Poco contacto ocular, mirada baja, postura tensa , incómoda...**
- **Inseguridad en saber qué hacer y qué decir.**
- **Sienten que es necesario ser querido por todos ( pacientes, compañeros, etc.)**

## ESTILO DE COMPORTAMIENTO PASIVO "YO NO TENGO DERECHOS Y TU SÍ"

- **Sensación constante de ser incomprensidos, manipulados y no tenidos en cuenta.**
- **Se presentan sentimientos de impotencia, culpabilidad, ansiedad y frustración.**
- **Pérdida de autoestima / pérdida de aprecio y/o falta de respeto de los demás.**

# ESTILO DE COMPORTAMIENTO AGRESIVO "YO TENGO DERECHOS Y TU NO"

- **Volumen de voz elevado, poca fluidez, interrupciones.**
- **Contacto ocular retador, cara y expresión tensa.**
- **Tendencia al contraataque.**
- **Piensen que si no se comportan así, son demasiado vulnerables.**
- **Sitúan los patrones de comportamiento en términos de ganar-perder.**

# ESTILOS DE COMPORTAMIENTO AGRESIVO

## "YO TENGO DERECHOS Y TU NO"

- **Piensen que hay gente que merece ser castigada.**
- **Sienten ansiedad creciente, soledad, sensación de incompreensión, culpa, frustración.**
- **Baja autoestima y sensación de falta de control.**
- **Honestidad emocional: expresan lo que sienten y piensan, “ no engañan a nadie”.**
- **Producen rechazo en los demás.**



## ESTILOS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO "YO TENGO DERECHOS Y TU TAMBIEN"

- **Habla fluida, seguridad, contacto ocular directo, relajación corporal.**
- **Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos, se defienden sin agredir.**
- **No van a ganar, sino a llegar a un acuerdo.**

## ESTILOS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO "YO TENGO DERECHOS Y TU TAMBIEN"

- **Discrepa abiertamente, pide aclaraciones, dice “no”, sabe aceptar errores.**
- **Buena autoestima, respeto por uno mismo.**
- **Sensación de control emocional.**

## EL COMPORTAMIENTO ASERTIVO

- **Expresar, al máximo de nuestras posibilidades, lo que queremos y deseamos de un modo directo, honesto, de forma adecuada, que **claramente indica lo que deseamos de la otra persona pero mostrando respeto por ella, con el mínimo coste emocional, manteniendo una buena relación con las personas implicadas.****

Pág. 19

## ¿POR QUE NO SOMOS ASERTIVOS?

- **1- No reconocimiento de los Derechos Asertivos.**

**Casi todos podemos identificar patrones de comportamiento asertivos en nuestro repertorio de conductas, pero el manifestar ese tipo de comportamiento nos genera tanta ansiedad que o no lo hacemos o lo hacemos parcialmente.**

## ¿POR QUE NO SOMOS ASERTIVOS?

- **2- Por tener patrones de Pensamiento Irracionales que nos impiden actuar de forma asertiva: por ejemplo: la conducta pasiva puede guiarse por la siguiente idea irracional: “Es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo” , este patrón de pensamiento le va a llevar a ceder a peticiones, a hacer aquello que cree que los demás esperan de ella en vez de lo que ella cree que tiene que hacer, etc.**
- **Mientras la conducta agresiva puede tener esta otra idea: “Es horrible que las cosas no salgan como yo quiero que salgan”, este esquema le puede llevar a imponer sus criterios sin tener en cuenta las opiniones de los demás**

## ¿POR QUE NO SOMOS ASERTIVOS?

- **3- Por falta de Habilidades Asertivas, es decir no sabemos como hay que hacer un determinado comportamiento de forma asertiva.**

# Derechos asertivos personales

- Es a través de nuestra propia educación donde nos han enseñado a no ser asertivos.
- Existen una serie de suposiciones tradicionales, que a primera vista parecen “normales”, pero que si no las sabemos flexibilizar de forma adecuada
- nos hacen sentir inferiores a los demás,
- no nos posibilitan el cambio ni el dar respuestas adecuadas a determinadas situaciones,
- nos supeditan a la opinión de los demás o a la imagen que damos al exterior,  
en vez de centrar nuestra autoestima en los logros propios y el respeto a uno mismo y a los demás.

# Derechos asertivos personales

- La asertividad fue definida por Wolpe (1958) y Lazarus (1966) como «la expresión de los derechos y sentimientos personales», y hallaron que casi todo el mundo podía ser asertivo en algunas situaciones y totalmente ineficaz en otras.
- Se trata de aumentar el número y la diversidad de situaciones en las que se pueda desarrollar una conducta asertiva y disminuir al máximo aquellas que provoquen decaimiento u hostilidad.



**SUPUESTO**  
**ERRÓNEO**

**DERECHO**  
**ASERTIVO**

- **1-Es ser egoísta anteponer las necesidades propias a las de los demás.**

- **1-Algunas veces tenemos derecho a ser los primeros**

SUPUESTO  
ERRÓNEO

DERECHO  
ASERTIVO

- **2-Es vergonzoso cometer errores. Hay que tener una respuesta para cada ocasión.**

- **2-Tenemos derecho a cometer errores y a no avergonzarnos por ello**

**SUPUESTO**  
**ERRÓNEO**

**DERECHO**  
**ASERTIVO**

- **3- Si no convencemos a los demás de nuestros sentimientos, estaremos equivocados.**

- **3- Tenemos derecho a ser el juez último de nuestros sentimientos.**

SUPUESTO  
ERRÓNEO

DERECHO  
ASERTIVO

- **4-Hay que Acatar los puntos de vista de los demás.**

- **4-Tenemos derecho a tener nuestras propias opiniones.**

**SUPUESTO**  
**ERRÓNEO**

**DERECHO**  
**ASERTIVO**

- **5-Hay que intentar ser siempre lógico y consecuente.**

- **5-Tenemos derecho a cambiar de idea o de línea de acción.**

**SUPUESTO**  
**ERRÓNEO**

**DERECHO**  
**ASERTIVO**

- **6- Hay que ser flexible y adaptarse.**

**6-Tenemos derecho a la crítica y a protestar por un trato injusto.**

SUPUESTO  
ERRÓNEO

DERECHO  
ASERTIVO

- **7- No hay que interrumpir nunca a la gente.**

- **7-Tenemos derecho a interrumpir para pedir una aclaración.**

**SUPUESTO**  
**ERRÓNEO**

**DERECHO**  
**ASERTIVO**

- **8- Las cosas podrían ser aun peores. No hay que tentar a la suerte.**

- **8-Tenemos derecho a intentar un cambio.**



**SUPUESTO**  
**ERRÓNEO**

**DERECHO**  
**ASERTIVO**

- **9-No hay que hacer perder a los demás su tiempo con los problemas de uno.**

- **9-Tenemos derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.**

SUPUESTO  
ERRÓNEO

DERECHO  
ASERTIVO

- **10- A la gente no le gusta escuchar quejas, es mejor guardárselo.**

- **10-Tenemos derecho a sentir y expresar dolor.**

**SUPUESTO**  
**ERRÓNEO**

**DERECHO**  
**ASERTIVO**

- **11-Cuando alguien te da un consejo es mejor seguirlo, porque suele tener razón.**

- **11-Tenemos derecho a no tener en cuenta los consejos de los demás.**

SUPUESTO  
ERRÓNEO

DERECHO  
ASERTIVO

- **12-Hay que ser humilde ante los halagos.**

- **12-Tenemos derecho a recibir reconocimiento explícito.**

SUPUESTO  
ERRÓNEO

DERECHO  
ASERTIVO

- **13- Hay que intentar adaptarse a los demás.**

- **13-Tenemos derecho a decir “no”.**

**SUPUESTO**  
**ERRÓNEO**

**DERECHO**  
**ASERTIVO**

- **14- No hay que ser antisocial, los demás pensarán que no te gustan.**

- **14-Tenemos derecho a estar solos, aunque los demás deseen nuestra compañía.**

**SUPUESTO**  
**ERRÓNEO**

**DERECHO**  
**ASERTIVO**

- **15- Hay que tener siempre una buena razón para todo lo que se hace.**

- **15-Tenemos derecho a no justificarnos ante los demás.**

SUPUESTO  
ERRÓNEO

DERECHO  
ASERTIVO

- **16- Cuando alguien tiene un problema, hay que ayudarlo.**

- **16-Tenemos derecho a no responsabilizarnos de los problemas de los demás.**



SUPUESTO  
ERRÓNEO

DERECHO  
ASERTIVO

**17-Hay que ser sensibles a las necesidades y deseos de los demás.**

**17-Tenemos derecho a no anticiparnos a las necesidades de los demás.**

SUPUESTO  
ERRÓNEO

DERECHO  
ASERTIVO

- **18- Hay que ver siempre el lado bueno.**

- **18-Tenemos derecho a no estar pendientes de la buena voluntad de los demás.**

**SUPUESTO**  
**ERRÓNEO**

**DERECHO**  
**ASERTIVO**

- **19- Si alguien hace una pregunta hay que darle una respuesta.**

- **19- Tenemos derecho a responder, o a no hacerlo.**

# HABILIDADES ASERTIVAS

- **Asertividad Positiva:**
  - **Expresión de elogios**
  - **Expresión de sentimientos personales**
  - **Conducta positiva recíproca**
- **Respuesta Asertiva Elemental**
- **Asertividad Empática**
- **Asertividad Escalonada**
- **Crítica Constructiva**
- **Aceptar Críticas:**
  - **Banco de niebla**
  - **Interrogación negativa**
  - **Aserción negativa**

# HABILIDADES ASERTIVAS

## ASERTIVIDAD POSITIVA

- **Expresar de manera adecuada y en el momento adecuado lo bueno y valioso de otra persona.**
- **Enfatizar la información positiva.**
- **Ha de ser recompensante y tener impacto emocional.**
- **Ha de ser discriminativa.**
- **Expresión mediante:**
  - **expresiones de elogio y/o aprecio**
  - **expresión de sentimientos personales**
  - **conducta positiva recíproca**

# HABILIDADES ASERTIVAS

## RESPUESTA ASERTIVA ELEMENTAL

- **Expresión llana y simple de los propios intereses y derechos.**
- **Cuando nos interrumpen, no nos atienden de forma adecuada, es decir, en aquellas situaciones en las que de alguna manera sentimos que no se respetan nuestros derechos.**
- **La primera condición necesaria para comportarnos de una manera asertiva autoafirmativa es la persistencia o la capacidad de insistir.**
- **DISCO RAYADO: en las situaciones en las que nuestro interlocutor trata de hacernos perder nuestro objetivo de diversas maneras, como:**
  - **Mostrando oposición a nuestros intereses,**
  - **Tratando de manipularnos, etc.**

# HABILIDADES ASERTIVAS

## RESPUESTA ASERTIVA ELEMENTAL

- **También nos daremos permiso para no justificarnos, (Tenemos derecho a no justificarnos), sobre todo si la otra persona pretende, a través de pedirnos razones, manejar nuestro comportamiento, sobre la base de inducirnos sentimientos de culpa o mediante chantaje emocional.**
- **Emplearemos esta técnica cuando queramos negarnos a una petición. En estas situaciones una respuesta habitual es la de dar excusas, contradecirnos, enfadarnos y/o terminar haciendo aquello que no queremos hacer.**
- **Nos incomoda decir que NO porque anticipamos las consecuencias negativas que tendría de cara a la relación, enemistarnos, caerle mal, perder el concepto que tienen de nosotros, etc.**

# HABILIDADES ASERTIVAS

## RESPUESTA ASERTIVA ELEMENTAL

**Es importante considerar que el aceptar por norma peticiones que no deseamos nos llevaría a un mayor deterioro de la relación, que el negarnos de una forma adecuada.**

**Para negarnos de una forma adecuada:**

- Persistiremos en nuestra negativa.**
- Sin excusas o justificaciones.**
- Intentaremos empatizar con el otro.**
- Nos centraremos en dar alternativas para solucionar el problema planteado.**
- Enfatizaremos nuestro interés por la relación a pesar de la negativa.**



# HABILIDADES ASERTIVAS

## ASERTIVIDAD EMPATICA

- **Nos permite mostrarnos muy cercanos del otro mediante:**
  - **Un planteamiento inicial que transmite reconocimiento a la otra persona, de sus planteamientos, derechos e intereses, y**
  - **Un planteamiento posterior sobre nuestros derechos e intereses.**
  - **“Entiendo que tú..., y yo...”**
  - **Utilizar cuando haya desacuerdo y no queremos que la otra persona se sienta herida, incomprendida, rechazada, ...**

# HABILIDADES ASERTIVAS ASERTIVIDAD ESCALONADA

- **Elevación gradual de la firmeza de la respuesta asertiva.**
- **Sirve como pauta de comportamiento ante la persona que no se da por aludida ante nuestros intentos de asertividad.**
- **Nuestra capacidad de influir en los demás tiene un límite, más allá del cual el problema es suyo, no nuestro !!!**

## HABILIDADES ASERTIVAS

# CRITICA CONSTRUCTIVA

una oportunidad para el cambio y el aprendizaje

- **Tenemos derecho a pedir cambios y tenemos derecho a negarnos a cambiar, Y los demás también tienen este derecho.**
- **Es una poderosa habilidad para mejorar el comportamiento personal y de las organizaciones.**
- **Se centra en las posibilidades de cambio.**

## HABILIDADES ASERTIVAS

# CRITICA CONSTRUCTIVA

## una oportunidad para el cambio y el aprendizaje

- **Nadie es perfecto, todos somos capaces de cambiar y mejorar nuestro comportamiento en la relación con nuestros pacientes y en las relaciones laborales.**
- **La crítica constructiva es una habilidad de comunicación poderosa para mejorar el comportamiento personal y de las organizaciones.**
- **Transmite información útil para el cambio, se centra más en las posibilidades de cambio y de mejora del comportamiento que en "pillar" al otro en fallos.**
- **En lugar de deteriorar las relaciones interpersonales, con acusaciones, pretende incluso mejorarlas.**

# Elementos que definen la Habilidad de Hacer Críticas

- 1- Marco mis OBJETIVOS**
- 2- Elijo el MOMENTO adecuado**
- 3- DESCRIBO la situación y/o conducta a criticar, evitando entrar en descalificaciones personales**
- 4- EXPRESO mis sentimientos con MENSAJE YO**
- 5- SUGIERO cambios con MENSAJE “YO”**
- 6- Anticipo las CONSECUENCIAS BENEFICIOSAS**
- 7- Pido opinión y intercambiamos información y posibilidades**
- 8.- Ofrezco AYUDA**
- 9- REFUERZO la aceptación de la crítica**
- 10- REFUERZO el cambio operado**

HABILIDADES ASERTIVAS  
**ACEPTAR CRITICAS**  
**de forma constructiva**

**Reaccionar con calma ante una crítica de un compañero o de un paciente sin evaluarla como una catástrofe para nuestra autoestima personal y profesional,**

- dejar terminar (“escuchando activamente”) a quien nos critica sin dispararse,**
- saber aprovechar la información útil que encierra la crítica,**
- rectificar nuestra conducta en la dirección que propone la crítica,**
- replicar a ella cuando es inapropiada o injusta,**

**son habilidades que podemos aplicar a menudo en nuestro trabajo profesional con los pacientes y en el trabajo en equipo.**

HABILIDADES ASERTIVAS  
**SABER ACEPTAR CRITICAS**  
**de forma constructiva**

- **Nos ayuda a sentirnos lo menos mal posible y a evitar que la relación se deteriore.**
- **Habitualmente contraatacamos, nos defendemos, callamos o justificamos, conllevando un alto DESGASTE EMOCIONAL.**
- **Suelen contener gran número de errores o distorsiones: generalizaciones, falacias, culpabilizaciones, etc.**

HABILIDADES ASERTIVAS  
**SABER ACEPTAR CRITICAS**  
**de forma constructiva**

- **Un aspecto que debe estar siempre presente cuando recibimos una crítica es no entrar a discutir términos vagos y generalizados, como "tú siempre igual", "en la administración ya se sabe", etc.**
- **Estas discusiones, con mucha frecuencia, nos llevan al descontrol, y , lo peor de todo, a no solucionar nada.**



# HABILIDADES ASERTIVAS

## ACEPTAR CRITICAS

**Si la persona NO nos interesa o es crítica manipulativa:**

- **BANCO DE NIEBLA**, que consiste en responder:
  - Sin negar la crítica ni contraatacar con otra.
  - Aceptando la posibilidad de que tenga razón.
  - Aceptando la parte de verdad que la crítica contenga
  - Sin ironizar ni justificarse: un exceso de explicaciones es dar argumentos para que nos sigan criticando.

HABILIDADES ASERTIVAS  
ACEPTAR CRITICAS

Si la persona y/o la critica nos interesa,

- **INTERROGACION NEGATIVA**, nos ayuda a suscitar críticas adecuadas en el otro, con expresión honrada de su opinión:
  - Pidiendo su opinión sobre nosotros con preguntas
  - Escuchando activamente sin interrumpir
  - Centrando y concretando la crítica
  - Dando alternativas para solucionar el problema
  - Sin sarcasmo ni ironía, valorando su comunicación

HABILIDADES ASERTIVAS  
ACEPTAR CRITICAS

Si las criticas son ciertas,

**ASERCIÓN NEGATIVA** que consiste en

aceptar la crítica,

- sin excusas
- sin pedir perdón y
- sin negar la crítica

- **Contribuye a no sentirnos culpables ante un error y a centrarnos en soluciones.**

**GRACIAS A TODOS  
POR VUESTRA ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN**

**Y especialmente a mi familia  
por su apoyo**



**c/ Giralt i Serra, 3 - 3<sup>o</sup>1<sup>a</sup> - 08221-  
TERRASSA**

**e-mail: [ramoncasals@sumi.es](mailto:ramoncasals@sumi.es)**