

Son doce las **habilidades sociales**

para la buena convivencia

Joaquín María García de Dios

Y otras muchas, además de estas doce.

Y se educan, privilegiadamente, en la familia.

Y, preferentemente, en la época de la infancia. Son las actitudes básicas de la convivencia, del talante democrático, de la integración grupal y de la irradiación del bienestar de la persona que está bien y no tiene ningún problema en que los otros también lo estén.

Los que educan para la competitividad tienen, defienden y promueven otras habilidades y llegan a otros resultados. Utilizan otras consignas y recetas y, más que convivir con los demás, aprenden a vivir a costa de los demás, en todos los sentidos de esta palabra.

¿Sociedad humana o jauría (¿también humana?)?

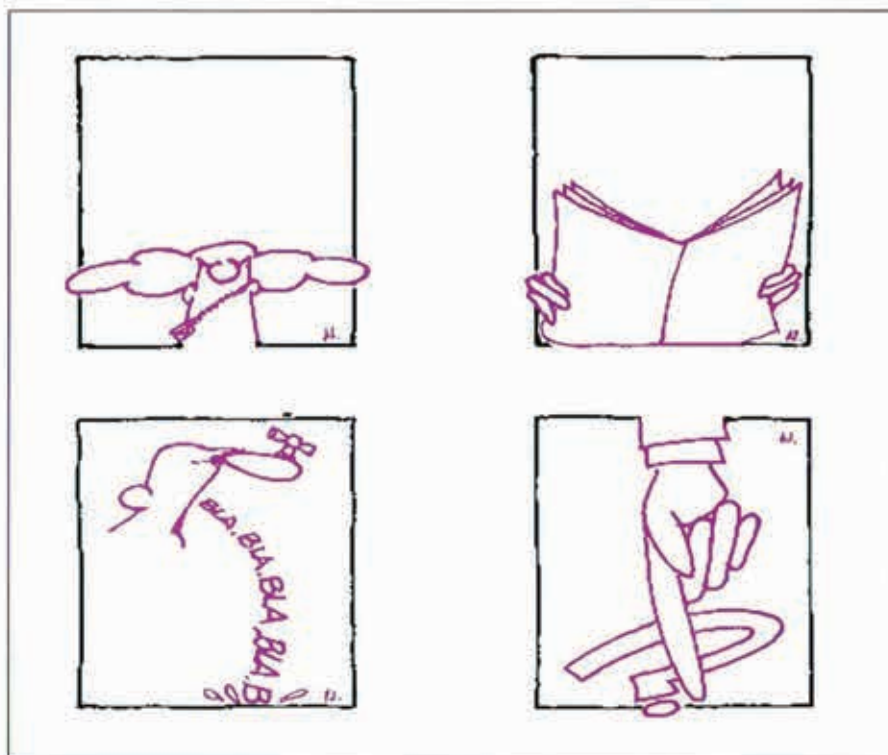
¿Bien común o privilegio forzado por/para el poderoso?

¿Escuela para la democracia o formación de comandos?

Ser una cosa o ser la otra: ésa es la cuestión.

Las personas bien educadas saben dar y recibir cumplidos

Es una señal de higiene mental y de bienestar en el grupo social ser capaces de decir cosas agradables y positivas a otras personas. Y recibir estos mismos mensajes de los demás con naturalidad, sin ponernos a la defensiva ni, mucho menos,



autoaureolándose con la estupidez de la vanidad.

Los que saben brindar un cumplido ayudan a que los demás se sientan muy bien consigo mismos; les dejan ver lo que gusta a los demás de sus propias personas; y se experimenta un bienestar al poder alabar a la gente con la que convivimos.

Y al recibir los cumplidos que nos hacen damos a entender que apreciamos lo que se nos dice; comprobamos lo que gusta a los demás de lo que hacemos y de cómo somos; y aumentan el bienestar íntimo con la propia persona.

Y cuando no existe este juego de los cumplidos casi siempre existe o una amargura personal o una desconfianza en la propia persona y en los demás. El menos-

precio (propio o de los demás) destruye la convivencia y es un síntoma amenazador para todas las relaciones sociales fuera de la familia.

Las personas bien educadas también se quejan: pero saben quejarse

Porque quejarse es comunicarse. Es manifestar que algo o alguien no nos gusta o nos está molestando. Es nobleza manifestar nuestra queja. Mucho más que disimularla o dejarla para hacerla con terceros en tono de murmuración o comidilla insana.

Por supuesto, la queja se hace mejor con personas que sabemos la van a recibir bien. Porque también es un arte recibir bien una queja. Posiblemente lo más frecuente es ponerse a la defensiva de la queja. Pero lo sensato, lo inteligente y lo creativo es escucharla y tratar de comprenderla: por lo menos desde la sensibilidad de quien nos la comunica. Quejándose también se puede dialogar.

Las reacciones más frecuentes ante las quejas que nos manifiestan suelen ser: los enfados, la vergüenza, la amargura, las necesidades de rebatirla con otra queja contra el otro, o con un cúmulo de quejas retenidas por mucho tiempo y arrojadas, de pronto, a las narices de quien nos está manifestando la suya.

Pero de vez en cuando la reacción es de sincero agradecimiento: por el punto de vista que nos aportan, por las soluciones que nos insinúan, por la confianza que nos han demostrado y por la buena voluntad que significa el que se preocupen por nuestras actividades y por nuestra buena imagen.

Y siempre debemos tener en cuenta que no escuchar las quejas de los demás o reaccionar violentamente contra las mismas puede hacer que los demás nos marginen definitivamente, o que nosotros nos encaramos en nuestros propios defectos y problemas en vez de aceptar creativamente la queja que nos brindan.

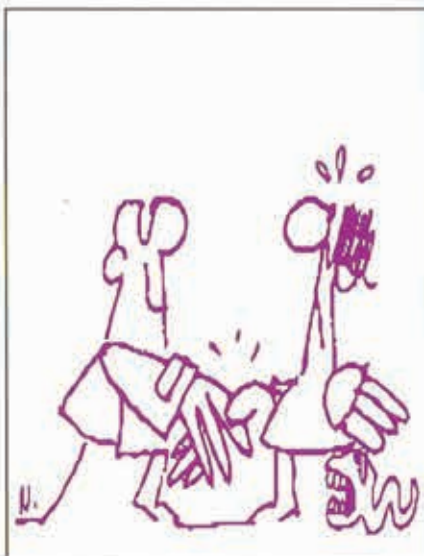
Las personas bien educadas saben dar una negativa y decir que no

Ser capaz de decir no. Quien no logra madurez en esta habilidad puede llegar a vivir en falso el resto de su vida; o a vivir haciendo siempre lo que no quiere; y nunca se pueden establecer con ellos compromisos estables y sólidamente fundamentados.

Saber decir sí es un arte. Saber decir no sin herir y sin abdicar de las propias convicciones o valores es un nivel de educación que parece que logran muy poquitos. Pero saber decir no de una manera civilizada es indispensable para relacionarse creativamente con los demás, sin hipotecarse a nada ni a nadie.

Decir que no aclara nuestras posturas y nuestros sentimientos. Logra que los demás no abusen de nosotros, aprovechándose de nuestra falta de habilidad. Logramos no hacer lo que no queremos hacer. Y, probablemente, lograremos que ya no nos importunen más con algunas peticiones que, el mero hecho de que nos las pidan ya nos desestabiliza.

En cambio los que no saben decir que



no se encuentran, con demasiada frecuencia, frustrados, enfadados, descontentos; dedicados a tareas que les estén impidiendo las que realmente se habrían propuesto realizar; e incluso pueden provocar una imagen completamente falsa de su persona y de sus preferencias personales.

¿Hacen falta ejemplos de los no furibundos, de los sí resignados, de los no serenos y encantadores, de los sí a regañadientes y acumulando argumentos para una futura revancha?

Las personas bien educadas saben pedir favores

Saben acercarse a las personas, expresar su necesidad o su deseo y el modo cómo la otra persona podría satisfacerlos.

Todos tenemos infinitas experiencias de haber pedido favores y de que nos hayan pedido favores. Y en ese muestrario tenemos los estilos que nacen de personas bien avenidas consigo mismas y de personas que, tanto al pedir como al conceder favores, están mejorando de una manera muy cualificada la calidad de la convivencia.

No hay nadie que no necesite de un favor. La manera de pedirlo (la actitud que se tiene al pedirlo) es la que logra que el pedir un favor sea un buen encuentro interpersonal. Ni humillación, ni amenaza, ni chantaje. Naturalidad y una confianza dada y reclamada porque lo normal es dar por supuesto que la gente confíe entre sí. Y los que viven con el criterio contrario no son los que están mejorando la sociedad en la que vivimos. Están logrando que nadie pueda fiarse de nadie.

Es una experiencia muy interesante ver cuántos favores pedimos a lo largo de un día. Y cómo lo hacemos. Y, a la inver-

sa, cuántos favores nos han pedido en un día y qué reacciones hemos tenido ante esas peticiones.

Las personas bien educadas saben preguntar los porqués

Preguntamos "por qué" cuando no estamos seguros de algo. Preguntamos "por qué" cuando queremos tener más información. Preguntamos "por qué" cuando tenemos curiosidad por los motivos de la gente cuando preguntan algo, o cuando realizan o deciden algo.

Preguntamos "por qué" y aprendemos. Y nos comunicamos. Y facilitamos que los otros se comuniquen.

A no ser que interroguemos policialmente. A no ser que nos metamos en donde nadie nos llama. A no ser que nuestras preguntas sean síntomas exclusivamente de la suspicacia, de la timidez, de la inseguridad. Y aun así: aprendiendo a preguntar el "por qué" vamos saliendo de nuestro caparazón (escondrijo o defensa o lo que signifique).

Los muertos no preguntan. Los que desprecian, tampoco. Los que no se atreven, tampoco. Y los que no dan importancia a la persona que tienen delante, tampoco. Quien no necesita los "por qué" a lo mejor no ha aprendido a escuchar a nadie; o ni quiera le interesa escuchar a nadie; o ni siquiera le interesa nadie.

Preguntando con acierto ¡tantos han aprendido a comunicarse!

Las personas bien educadas saben defender sus propios derechos

Más o menos: que los demás caigan en la cuenta de que nos os están tratando con una forma justa, o de que están haciendo algo que no os gusta. Y no pocas veces significa poner claros los límites: respecto a las conductas que os exigen o respecto al acceso a vuestra intimidad.

Porque no pocas veces, por no saber defender los propios derechos estais propiciando el que otros se aprovechen de vosotros, o que perdais cosas y oportunidades que son vuestras y se os deben, o que os traten sin respeto y que todos acepten que os pueden despreciar, acabando también por perder vuestra propia imagen y la confianza en vosotros mismos.

Muchas veces abusan los que tienen poder (sean padres, maestros, cajeros de un almacén o auxiliares de clínica en un hospital). Y se montan en sus presuntos

privilegios y desprecian a las personas que llegan a "su" territorio. Pero pasa en la propia familia: que algunos se apoderan del escenario y de las situaciones. Hasta llegar a los abusos de los malos tratos, de las humillaciones inadmisibles...

Está demostrado que los que más han hecho por mejorar el clima de convivencia de la humanidad han sido los que han exigido los derechos de cada persona, a veces empezando por los propios derechos y a veces empezando por los de los más desposeídos de derechos y de voz para defenderlos.

Las personas bien educadas saben conversar

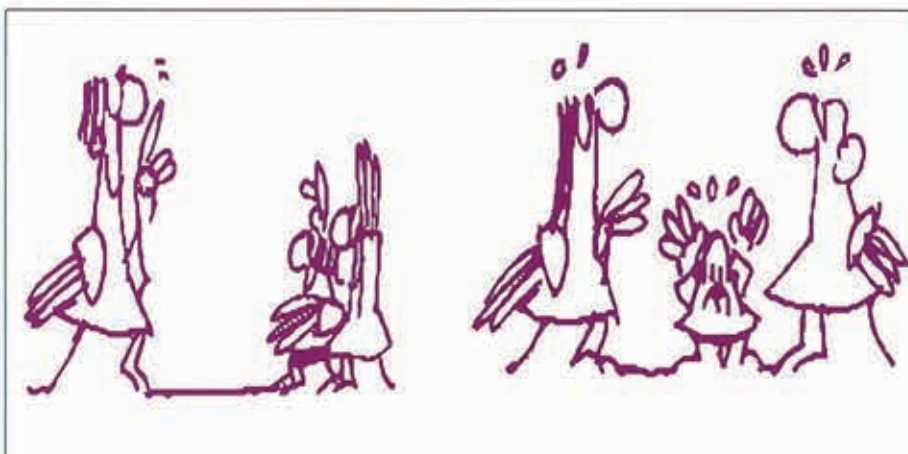
Conversar es dialogar. Conversar es entretener el tiempo. Conversar es descubrir. Conversar es darle vueltas a las cosas y verlas desde muchas perspectivas, hipótesis o sentimientos. Conversar es tener tiempo para otro, recibir el tiempo del otro. Pasar el tiempo con otro. Conversar es el lenguaje más frecuente de la convivencia.

Y sólo se aprende a conversar conversando. Y llega a dominarse esa experiencia, no desde las técnicas y las recetas sino desde el descubrimiento del placer de conversar con buenos conversadores.

La conversación tiene una predisposición, unos escenarios, una oportunidad... Pero, en concreto, a veces las dificultades surgen al plantear su comienzo: iniciar una buena conversación es un arte. Mantener el interés durante la misma es algo que engendra el mismo interés de la conversación (unas veces será el tema, pero otras será la persona con la que te encuentras). Y acabar una conversación, porque ya hay que irse o porque, de aquí en adelante, todo será reiteración, aburrimiento y falta de sensatez. Pero dejarla concluida con el arte de que se podrá seguir cuando nos merezca la pena seguirla.

Dicen que se está perdiendo el arte de conversar. Dicen que la culpa la tienen la televisión y los video-juegos. Dicen que algunos jóvenes están descubriendo con una enorme satisfacción las tertulias de sobremesa, sin tiempo, en la propia familia. Porque es muy difícil que exista ningún sistema educativo tan eficaz como la conversación, que educa las habilidades sociales no tanto por lo que se dice, como por lo que se vive.

Y siempre mejor el diálogo que la dialéctica. Y la humildad que la altanería. Y la escucha que el avasallar. Y la sincera comunicación que las reservas cargadas de intención. Y la sencillez que la ironía.



(Repito para los que se tienen por muy inteligentes y emplean su ingenio en la ridiculización y la proclama despiadada, pero entre algodones, de los defectos ajenos: siempre mejor la sencillez que la ironía). Y conversar más que dogmatizar.

Las personas bien educadas se relacionan muy bien con las personas del otro sexo

Todos sabemos de los juegos normales preadolescentes. Y así aprenden a relacionarse los chicos con las chicas.

Pero también hay una infinidad de códigos que funcionan en la penumbra y obligan a que estas relaciones tengan cauces que no eran los que se podrían encontrar con los "juegos interpersonales normales".

Y también hay no pocos adolescentes que sienten profundas frustraciones por no saber cómo abordar la relación con las personas del otro sexo de una manera normal, fluida y más llena de satisfacciones que de problemas.

Antes de la situación preadolescente ya se podía haber avanzado no poco en la interacción normal con las personas del otro sexo. Y son las experiencias satisfactorias las que van a enriquecer, de una manera muy considerable, el mundo de nuestras relaciones y, por eso mismo, el de nuestras sensibilidades.

Y las personas del otro sexo se hacen por sintonía, se hacen por trabajos en grupo y en equipo, se hacen por diversiones compartidas, se hacen por encuentros familiares donde los hijos de ambos sexos se encuentran, se escriben, se llaman, se comunican sus propios avances, se ayudan, se implican en los acontecimientos de la vida de cada uno.

No se trata de una preceptiva ni versallesca ni discriminatoria desde el sexo, sino del encuentro más espontáneo que pro-

vocado que no hace expertos en sabérselas todas, sino humanos por conocer a muchas personas con la riqueza de lo que nos iguala y lo que nos diferencia, sea lo que sea, y que no tiene tanto por qué ser por ser hombre o mujer, sino por ser tal hombre y tal mujer.

Las personas bien educadas saben tomar decisiones

Los que se sienten estúpidos, frustrados, indecisos, sin recursos, culpabilizados, en blanco, en rojo o en morado. Y todo por su desamparo ante ese fenómeno tan frecuente como el amanecer que se llama tomar decisiones.

Grandes y pequeñas. Reversibles y sin vuelta atrás. Que le comprometen a uno, o comprometen a otros en cadena... Y así sucesivamente.

A tomar decisiones se aprende. Tomando decisiones. Mucho mejor que oyendo las explicaciones de cómo las toman otros, u oyendo los análisis que nos explican por qué fracasaron nuestras decisiones anteriores.

Tomar decisiones da autonomía. Tomar decisiones te permite responsabilizarte de tus propios compromisos. Tomar decisiones delimita tareas. Tomar decisiones ofrece bases para colaboraciones. Tomar decisiones hace fecundo nuestro tiempo, cuando sabemos tomarlas bien. Tomar decisiones y llevarlas a cabo nos merece el respeto de los demás.

La toma de decisiones supone más un proceso que una corazonada. Supone más un comprometerse que un escaparse de un compromiso. Supone una manera de interaccionarse con la realidad en la que uno se mueve. Tomar decisiones es la manera de ir cogiendo el timón de la propia vida, determinar el rumbo de la misma y encontrar las explicaciones convincentes para seguirlo intentando.

Las personas bien educadas se interaccionan muy bien en su propio grupo

Las personas vivimos en grupo o en grupos. Estando en ellos, Perteneciendo a ellos. Parasitándolo o enriqueciéndolo.

Las personas que pertenecen a un grupo buscan en él seguridad. Se sienten mucho mejor dispuestas a aceptar el cambio. Pero también necesitan llamar la atención sobre la propia persona. Lo intentarán de mil maneras; unas creativas y otras que se parecen más a mecanismos de defensa.

En el grupo se conocen mejor las personas. En el grupo se encuentran los mejores cauces de participación. En el grupo se enriquecen las ideas. En el grupo surgen infinidad de posibilidades de acción.

Hay muchas personas que, durante gran parte de su vida, miran con prevención la experiencia grupal. Cuando la descubren encuentran en ella lo que ni siquiera habían podido sospechar. Por eso la educación de la persona debe pasar por la oportunidad de distintas experiencias de pertenencia a grupos. Hasta que uno, por conocer esas experiencias, pueda aperecerlas y apoyarse en ellas para sus propios hallazgos.

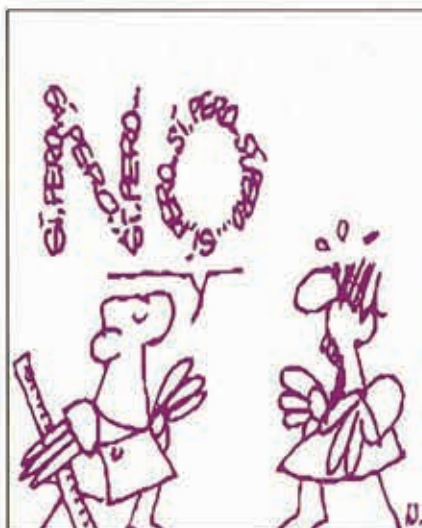
Las personas bien educadas saben afrontar y resolver bien los conflictos

Porque los conflictos vienen. Nos vienen. O incluso los provocamos nosotros mismos. Pero es distinto que sólo nos atencen o nos amenacen. O que sepamos situarnos ante ellos, convertirlos en problemas y tratar de encontrarles cauces de solución, o, cuando menos, de integración suficiente en nuestra vida de cada día para que podamos convivir con ellos sin que nos desintegren.

Los conflictos surgen con los demás. Y, a las veces, poniendo en peligro nuestra amistad con otras personas, o el logro de nuestros objetivos.

No pocas veces, tratar de analizar los datos de un conflicto nos ha permitido comprender muchísimo mejor a las personas con las que tratamos. Y hasta les ha permitido a ellos conocernos y comprendernos muchísimo mejor.

La tolerancia, la imparcialidad y el respeto funcionan muy bien para la resolución de los conflictos. Y no pocas las descubrieron como tres actitudes básicas para la convivencia precisamente porque



gracias a ellas resolvieron conflictos que se presentaban como insolubles.

Las personas bien educadas saben y logran empatizar con los demás

Empatizar es lograr meterse en la piel y en los sentimientos de los demás, comprendiéndolos desde dentro, aceptándolos incondicionalmente. Empatizar es respetar (persona, ideas, ritmos y decisiones). Empatizar es estar atento a lo que quiere saber y a lo que quiere ocultar y respetarlo. Empatizar es dar categoría a la realidad del otro. Y no sólo a su realidad. A su estar aquí y ahora y contigo.

Es bastante más que "acompañar al otro en su sentimiento". Es percibir el sentimiento del otro desde su adentro y lograr que el otro perciba que tú lo has captado, y le aceptas con él. Es percibir los ritmos del otro y acomodar un interacción a esos ritmos, sin exigirle apresurarse ni ralentizarse.

La mejor evaluación de nuestra realidad de haber empatizado con alguien es que ese alguien se sienta comprendido y nos lo diga.

Algunos han descubierto lo que significa empatizar representando personajes en una obra de teatro. Nunca se habían metido en las idas y venidas interiores de los demás. Al intentar hacerlo (y, sobre todo, al lograrlo) comprendieron que existe otra manera de relacionarse con las personas: desde su adentro más genuino.

Y eso sin invadirlo, sin investigarlo, sin juzgarlo ni calificarlo, sin mirarle por encima del hombro. Sino, simplemente (creo que mejor decir complejamente) sintonizando con su persona.

Empatizar hacer que la gente se sienta mucho mejor. Y hace que nosotros nos

sintamos muchísimo mejor. Y, a las veces, muchísimo mejores.

Una persona que es capaz de empatizar y que merece la pena hacerlo es una persona madura, muy bien educada y que ha llegado a una cima en el desarrollo de sus habilidades sociales.

Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud **PRACTICA**

Arnold P. Goldstein, Robert P. Sprafkin,
N. Jane Gershaw, Paul Klein

Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia

Un programa de enseñanza



martínez roca
psicología

Y PARA SABER MAS

Dos libros:

—Larry Michelson, y otros: "Las habilidades sociales en la infancia Evaluación y tratamiento". Ed. Martínez Roca, S.A.

—GOLDSTEIN y otros: "Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia". Ed. Martínez Roca, S.A.

Se trata de dos libros eminentemente prácticos, con una presentación seria de los fundamentos teóricos; con unos módulos de enseñanza de las habilidades sociales; con modelos de lecciones sobre cada una de ellas; con una presentación de los aspectos clínicos y logísticos del tema; y con un apéndice riquísimo que presenta una amplia y variada muestra de instrumentos de evaluación de las habilidades sociales; completando el volumen con una bibliografía definitiva y un índice temático de gran utilidad. En el libro de Goldstein se señalan 50 Habilidades.