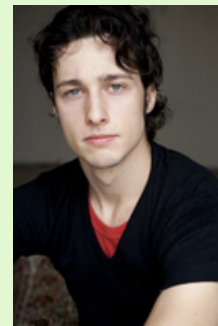


## U.T.1.- Estrategias y técnicas de relación social.

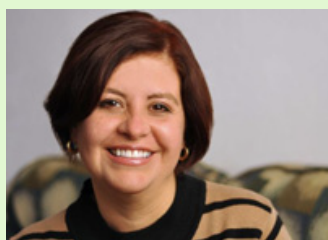


### Caso práctico

**Ángel** es un joven de 19 años que está estudiando el Ciclo Formativo de Atención a personas en situación de Dependencia. Actualmente va a comenzar a realizar la FCT y su profesora le comunica que para que su formación sea lo más completa posible va a repartir su periodo de prácticas en dos instituciones: un servicio de Ayuda a domicilio y una Residencia de Mayores en la que hay personas válidas y asistidas. Asiste como voluntario a la Asociación de su barrio para atender a las necesidades asistenciales y psicosociales del barrio. En ocasiones, **Ángel** ha tenido problemas con algunos usuarios y usuarias de la Asociación, llegando incluso a enfadarse con ellos y con ellas, y teme volver a tenerlos durante su periodo de prácticas. Le gustaría saber cómo controlar el enfado y poder solucionar esas situaciones de una forma más beneficiosa tanto para los y las usuarias como para él mismo.



**Nieves** es una cuidadora informal de 45 años que se ha puesto ahora a sacar el título en oferta modular parcial. Tiene experiencia profesional, trabaja, es voluntaria en la misma Asociación que **Ángel**, y está haciendo un curso sobre Sistemas de comunicación con ayuda. **Nieves** es muy apreciada en la Asociación, tanto por los y las usuarias como por otros compañeros y compañeras, y en ella valoran especialmente los logros que obtiene con las personas usuarias de carácter difícil, con las que, siempre con una sonrisa, consigue que hagan lo que en cada momento está estipulado, incluso consigue que algunas cambien de conducta.



**Ángel** comenta con **Nieves** lo fácil que parece desde fuera la relación con las personas usuarias cuando es ella la que trata con ellas, y lo complicado que le resulta a él a veces llegar a los mismos resultados sin que le cueste más de un disgusto. **Nieves** le explica que ella no siempre ha tenido las mismas destrezas con los y las usuarias, sino que mejoraron a raíz de un curso de habilidades sociales en el que le enseñaron determinadas estrategias que son las que le están ayudando a tener muy

buenos resultados tanto en el ámbito profesional como en el personal.

Lo necesario para poder mejorar nuestras relaciones sociales, tanto a nivel profesional como personal, es querer mejorarlas. Como todo aprendizaje, requiere de la motivación de la persona para desarrollarlo: sólo aprende el que quiere.

Una vez que decidimos que queremos aprender y desarrollar nuestras destrezas sociales, ya va a ser cuestión de tiempo, práctica y perfeccionamiento continuo, como el aprendizaje de cualquier otro tipo de destreza.

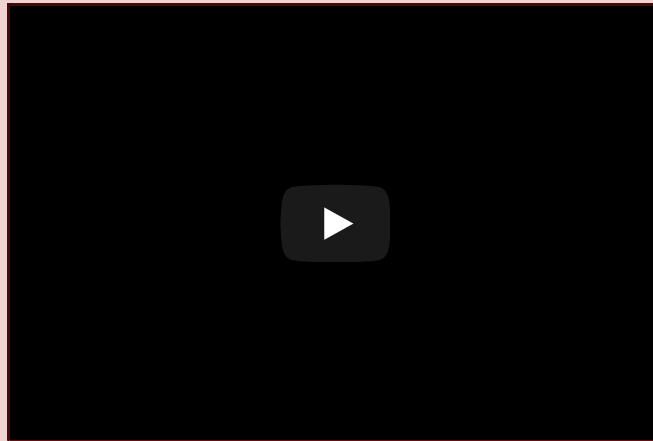
Y puesto que somos seres sociales, a diario tendremos ocasión de entrenar.

En esta unidad vamos a trabajar estrategias y técnicas que pueden ayudarnos a controlar nuestras emociones y a hacer que nuestras relaciones sociales mejoren y sean más satisfactorias.



### Reflexiona

Te proponemos continuar con el siguiente enlace dónde se explica ¿qué son las Habilidades Sociales?



[Enlace directo.](#)



**Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación y Formación Profesional**

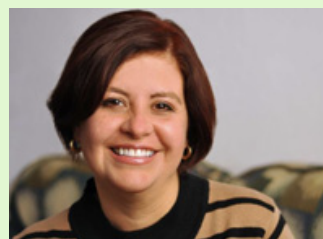
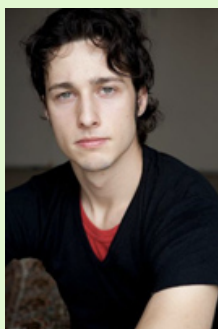
[Aviso Legal](#)

# 1.- La inteligencia emocional: definición y componentes.



## Caso práctico

Ángel pensaba que la capacidad de Nieves para llevarse tan bien con las personas usuarias y con los y las compañeras de trabajo era algo innato: tenía la suerte de haber nacido así. Tras hablar con ella, se dio cuenta de que existían técnicas y estrategias para conseguirlo, y se propuso observar y analizar el desarrollo de las distintas situaciones que de forma cotidiana se daban a su alrededor.



Hablar de **Inteligencia Emocional (IE)** es hablar, necesariamente, de dos autores: **John Mayer y Peter Salovey**. Por medio de su modelo de habilidad, estos autores nos ayudan a comprender el procesamiento emocional de la información y las capacidades relacionadas con dicho procesamiento.

**Habilidades** para reconocer las emociones, tanto positivas como negativas, y de dirigirlas y manejarlas de forma eficaz, o **capacidades** como la de generar **sentimientos** que faciliten el pensamiento, e integrar lo que sentimos dentro de él, se constituyen como grandes componentes de la Inteligencia Emocional, como desarrollaremos más adelante.

Estas habilidades están enlazadas de forma que para una adecuada **regulación emocional** es necesaria una buena **comprensión emocional** y, a su vez, para una comprensión eficaz requerimos de una apropiada **percepción emocional**.



Así, cuando una persona es capaz de mantener la calma ante una situación de estrés, no siempre quiere decir que esa situación no le afecte, sino que ha conseguido reconocer conscientemente esa **emoción** de ansiosa, integrar ese sentimiento de ansiedad dentro de su pensamiento, y canalizarlo generando una respuesta o reacción que favorezca la solución de la situación.

De esta forma, una persona que tenga una buena regulación emocional, implica que posee una buena comprensión emocional. Igualmente, una buena comprensión emocional, implica una buena percepción y expresión emocional.



## Reflexiona

¿Cómo reaccionarías si una persona te acusa injustamente de haberle robado un anillo muy

valioso? ¿Reaccionarías igual si esa persona padece la enfermedad de Alzheimer?

## 1.1.- ¿Qué es la Inteligencia Emocional?



### Caso práctico

Ángel observa que ante una misma situación, Nieves tiene reacciones diferentes a los de otros y otras profesionales. Donde otros y otras se enfadan, ella no. Donde otros y otras gritan, ella sonríe y se muestra comprensiva. ¿Qué cualidad es esta?

La **Inteligencia Emocional (IE)** es la habilidad de comprender y manejar nuestras emociones y las de quienes nos rodean, de la forma más conveniente y satisfactoria. Se basa en la capacidad para comunicarnos eficazmente con nosotros mismos y con los demás.

Así, esta habilidad se puede utilizar sobre una misma (competencia personal o inteligencia intrapersonal) o sobre las demás personas (competencia social o inteligencia interpersonal). En este sentido, **la IE se diferencia de la inteligencia social y de las habilidades sociales en que incluye emociones internas, privadas, que son importantes para el crecimiento personal y el ajuste emocional.**

Por otra parte, los aspectos personales e interpersonales también son bastante independientes y no tienen que darse de forma concatenada. Tenemos personas muy habilidosas en la comprensión y regulación de sus emociones y muy equilibradas emocionalmente, pero con pocos recursos para conectar con las demás personas. Lo contrario también ocurre, pues hay personas con una gran capacidad empática para comprender a las demás, pero que son muy torpes para gestionar sus emociones.

Como ya se ha señalado, estas habilidades se aprenden, por lo que siempre podemos mejorarlas.



### Citas para pensar

¿Qué significa aprender? ¿Acumular conocimiento o transformarlo en vida?

*Paulo Coelho*



### Autoevaluación

**Con respecto a la Inteligencia Emocional:**

- Es una cualidad innata, pero se puede mejorar.
- No está relacionada con la Empatía.

- Es exactamente lo mismo que las Habilidades Sociales.
- Siempre se puede aprender y mejorar.

No es correcta porque no es algo innato, sino aprendido.

Incorrecta, porque la empatía se relaciona con la Comprensión Emocional, que es una de las habilidades de la IE.

No es la respuesta correcta; son conceptos diferentes.

Muy bien. Has captado la idea.

### **Solución**

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Opción correcta

## 1.2.- ¿Qué aspectos componen la inteligencia emocional?



### Caso práctico

Por lo que lleva aprendido hasta ahora **Ángel**, la Inteligencia Emocional es un conjunto de habilidades que todas las personas deberíamos aprender, poseer y potenciar en nuestras relaciones diarias, tanto profesionales como personales. ¿Cuáles son esas habilidades, y cómo podemos hacernos con ellas?

Vamos a analizar cada uno de los componentes que integran la **Inteligencia Emocional**:

1. **Percepción y expresión emocional**: reconocer de forma consciente nuestras emociones, e identificar qué sentimos y ser capaces de darle una etiqueta verbal.



### Reflexiona

Para evaluar nuestro grado de conciencia emocional, debemos respondernos a preguntas como las siguientes: ¿Soy capaz de identificar y describir la emoción que estoy sintiendo en cada momento? ¿soy capaz de expresarla con palabras de forma que otros la comprendan? ¿puedo darle una etiqueta verbal correcta y adecuada?

2. **Facilitación emocional**: capacidad para generar sentimientos que faciliten el pensamiento.



### Reflexiona

**Si acudimos al trabajo de forma relajada y alegre, será más fácil que consigamos unos resultados profesionales satisfactorios**, en especial, si trabajamos de forma directa con otras personas.

La capacidad de generar emociones positivas, nos ayuda a razonar de forma más inteligente y a tomar mejores decisiones.

3. **Comprensión emocional**: integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales. No todas las personas sentimos lo mismo en las mismas situaciones y ante las mismas personas; la individualidad orienta nuestras vidas, y cada una siente distintas necesidades, miedos, deseos y odios. **La mejor forma de comprender los sentimientos de las demás personas, es empezar por aprender a comprendernos a nosotras y a nosotros mismos.**

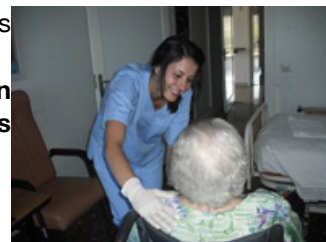


## Reflexiona

**Aprender a comprendernos:** cuáles son nuestras necesidades y deseos, qué cosas, personas o situaciones nos causan determinados sentimientos, qué pensamientos generan tales emociones, cómo nos afectan y qué consecuencias y reacciones nos provocan. **Si reconocemos e identificamos nuestros propios sentimientos, más facilidades tendremos para conectar con las demás personas.**

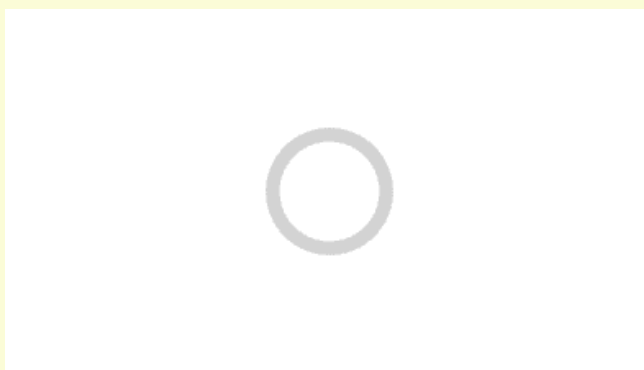
4. **Regulación emocional:** dirigir y manejar las emociones tanto positivas como negativas de forma eficaz.

Se trata de **percibir, sentir y vivenciar una emoción intensa pero sin dejarse llevar por ella, de forma que, a pesar de sentirla, consigamos mantener nuestra forma de razonar.**



## Para saber más

En este enlace puedes obtener más información sobre los Componentes de la Inteligencia Emocional:



[Descargar Presentación](#)



## 2.- La educación emocional: definición.



### Caso práctico

En uno de los primeros días de prácticas, **Ángel** conoce a **Irene**, que lleva trabajando varios meses en la Residencia de Mayores, y con la que va a efectuar los baños a las personas usuarias asistidas. Cuando entran en una de las habitaciones, una usuaria, **Laura**, se muestra enfadada y se produce el siguiente diálogo:

**Laura** (enfadada): Hoy no me baño.

**Irene** (en tono defensivo): ¿Cómo que no te bañas? ¿Eso por qué?

**Laura** (alzando la voz): ¡Porque ayer vinieron a bañarme muy tarde y ya hoy no me quiero bañar!

**Irene** (enfadándose): Pues sería porque había mucho trabajo; ¿eso qué tiene que ver con hoy? Claro que te vas a bañar!

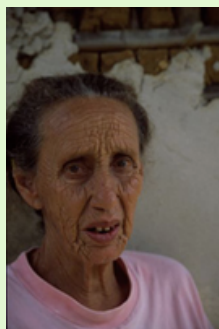
**Laura** (gritando): ¡Pues es mi cuerpo y yo digo que no me quiero bañar!

**Irene** (gritando): Pues yo digo que sí, y si no es ahora será más tarde, pero te vas a bañar.


Tras unos minutos más de discusión, **Irene** y **Ángel** salen de la habitación.

**Irene** le comenta a **Ángel** lo difícil que es a veces realizar un trabajo para el que tienes un tiempo determinado sin la colaboración de los usuarios.

**Ángel** piensa cómo podría haberse manejado esa situación para evitar la alteración emocional que tanto **Irene** como **Laura** han sufrido.



La **educación explícita de las emociones** y su importancia como fuente de beneficios personales y sociales no se ha tenido en cuenta hasta hace relativamente poco tiempo.

Por ejemplo, el profesorado trataba de controlar el  comportamiento del alumnado sin atender a las emociones subyacentes, ni tampoco las emociones y los sentimientos eran contenidos de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Aún hoy, en nuestra cultura, no es habitual observar situaciones en las que se manifieste al menos un conocimiento básico en expresión verbal y no verbal de las emociones. Es ahora cuando se está empezando a enseñar progresivamente a los niños y niñas a poner nombres a las emociones básicas y a captar los signos de expresión emocional en las demás personas, a interpretarlas correctamente, a asociarlas con pensamientos que faciliten una actuación adecuada y a regular controlar emociones negativas.

Los y las profesionales de Atención a Personas en Situación de Dependencia, **tenemos la posibilidad diaria de practicar, entrenar y perfeccionar las capacidades emocionales que forman parte de la Inteligencia Emocional, y convertirlas en una parte más de nuestro repertorio emocional.**

El trato diario y profesional con personas, tanto usuarias como compañeros y compañeras de trabajo, obliga a vivenciar situaciones en las que el desarrollo de esas capacidades emocionales van a posibilitar éxitos profesionales y personales.



## Ejercicio resuelto

**Ángel** se encuentra con **Nieves**, le comenta la situación que ha vivido con **Irene** y **Laura** y le pregunta: ¿cómo podría haber actuado **Irene** para evitar la discusión y favorecer el cambio de actitud de **Laura**?

Mostrar retroalimentación

**Nieves** le contesta que ella tuvo una situación similar en la que se produjo el siguiente diálogo:

**Laura** (enfadada): Hoy no me baño.

**Nieves** (percibe que está enfadada): Vaya, veo que estás enfadada.

**Laura** (mirándola): Sí, estoy enfadada porque ayer vinieron a bañarme muy tarde, y por eso hoy no me quiero bañar.

**Nieves** (nota que empieza ella también a enfadarse, pero relaja los músculos de la cara y del abdomen y le sonrío): Así es que vinieron muy tarde... debiste estar bastante tiempo esperando (mientras le prepara la ropa)

**Laura** (más tranquila): vaya si tardaron... estuve esperando más de una hora.

**Nieves** (sin dejar de sonreír y preparando los utensilios de baño): ¿Y te dijeron por qué tardaron tanto?

**Laura** (quitándose las zapatillas): bueno, creo que tuvieron un problema con Alberto.

**Nieves** (ayudando a **Laura** a desnudarse): ah, sí, creo que se mareó y tuvieron que esperar a que se le pasara, pobre...Tú no eres diabética como Alberto, ¿no?

**Laura**: No, gracias a Dios.

**Nieves**: ¿Prefieres hoy la falda azul o la marrón? ...

## 2.1.- Las emociones.



### Caso práctico

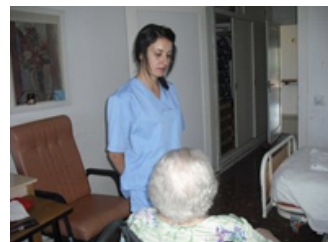
Ángel observa que, ante la misma situación, **Irene** ha reaccionado enfadándose mientras que **Nieves** ha reaccionado mostrándose empática con el usuario y distrayendo su atención hacia otras cuestiones relacionadas. ¿Es posible que **Irene** pueda cambiar sus reacciones para evitar ese tipo de situaciones?

Las **emociones**, como veremos más adelante, tienen unas funciones concretas, y suponen procesos de adaptación a situaciones nuevas o imprevistas. En concreto, situaciones de frustración, injusticia o agresión son las causas de que sintamos ira, cólera o enfado, y la función primitiva de esta emoción, instaurada por la naturaleza en nuestro organismo, es la de defendernos de amenazas externas que podrían poner en peligro nuestra supervivencia.

No obstante, la forma en que se procese la información de la situación va a incidir en gran medida en las emociones. Así, ver una hilera de hormigas correteando por el suelo de una habitación puede ser gracioso para unas personas y resultar repugnante e insoportable para otras. Eso va a depender de lo que la situación o el estímulo en sí signifiquen para cada persona.

Las **emociones**, en sí mismas, no se pueden controlar. Surgen sin más, ante la presencia de los **estímulos**.

Lo que sí se puede controlar es la manifestación externa de estas emociones, es decir, lo que hacemos o decimos en esa situación que nos ha provocado el enfado.



Hay personas que no han desarrollado la capacidad de regular sus emociones, como le ocurre, siguiendo nuestro ejemplo anterior, a **Irene**. En cuanto una situación no se desarrolla acorde a sus expectativas, se enfada, y la mayor parte de las veces responde de forma agresiva, tratando de imponer su opinión sobre la de los demás sin respetar suficientemente sus derechos y sentimientos.

Por otro lado, **responder de forma agresiva no es “cuestión de carácter”**, sino que se puede evitar y controlar, y es deseable hacerlo tanto para la propia persona como para las demás. Cuando alguna persona le dice a **Irene** que trate de suavizar las formas que tiene de al interactuar con otras personas, ella responde con afirmaciones como “es que yo soy así”, “cuando me enfado ya no me puedo controlar”, “los que me quieren sabe cómo soy y me lo tienen que aguantar”, “son ellos los que me hacen enfadar”, “si me enfado es por su culpa”, etc.

Obviamente, esta forma de pensar es errónea, puesto que siempre tenemos la capacidad de elegir la mejor forma de responder. El hecho de que otra persona elija gritarme, no quiere decir que yo deba elegir actuar de la misma forma.

### ¿Qué es la Educación Emocional?

La **educación emocional consiste** en aprender a percibir y expresar nuestras reacciones emocionales, a comprender qué situaciones o pensamientos las provocan, y a regular su intensidad para poder seguir razonando de manera objetiva, de forma que, a partir de ahí, podamos ser capaces de responder de forma controlada y acorde con la situación.

## 2.2.- Controlar el enfado I.



### Caso práctico

**Ángel** está pensando en una conversación que mantuvo esta mañana con **Irene**. En ella, **Irene** le decía que cada vez le cuesta más esfuerzo acudir a trabajar, ya que cada vez son más frecuentes los altercados con las y los usuarios, y le provocan sentimientos de descontrol y de tensión, y se siente inútil para seguir tratando con ellos y ellas, porque no soporta que le griten y que no hagan lo que les dice. **Ángel** se pregunta cómo podría **Irene** ver las cosas de otra forma...

Si nos dejamos llevar por la ira o el enfado, con total seguridad responderemos de forma agresiva, sea de forma verbal o física.

Por otro lado, **las consecuencias de la agresividad son desastrosas** en nuestra propia vida, y entre los problemas derivados de ella se encuentra:

- ✓ las alteraciones emocionales, que experimenta tanto la persona agredida como la que agrede. En este caso, **Irene** suele experimentar sentimientos de tensión, descontrol, odio y baja autoestima.
- ✓ el deterioro o pérdida de relaciones interpersonales, ya que quienes conviven con personas agresivas tienden a odiarlas, devolverles sus agresiones o alejarse de ellas.
- ✓ los problemas laborales, como malas relaciones con superiores y compañeros que terminan con bajo rendimiento y estancamiento de conflictos.
- ✓ los problemas de salud física, ya que la ira, el enfado y la agresividad pueden empeorar alteraciones cardíacas o circulatorias, por ejemplo.

Vamos ahora a centrarnos en **los siguientes métodos para controlar el enfado:**

1. **Técnica de relajación muscular.**
2. **Detectar y cambiar pensamientos irracionales.**
3. **Autoinstrucciones.**

#### 1. **Técnica de Relajación Muscular.**

Cuando una situación nos produce ira, enfado o ansiedad, los músculos de nuestro cuerpo, en especial pecho, mandíbulas, sienes y abdomen, se contraen y se tensan. Si somos capaces de percibir esa tensión, podremos identificar más fácilmente la emoción que la produce, y, si hemos practicado lo suficiente, podremos relajar esos músculos automáticamente, por lo que será más fácil sonreír, tranquilizar al interlocutor o interlocutora, y favorecer respuestas creativas que lleven a la solución de la situación.



Cuando estamos nerviosos/as, asustados/as, enfadados/as, etc., nos hallamos bajo el control del sistema nervioso simpático. Es la activación del llamado sistema de alarma o emergencia que incluye una serie de cambios fisiológicos entre los que se incluye la tensión muscular.

Por el contrario, cuando nos hallamos en estado de relajación, es el sistema parasimpático el que toma el control del organismo. Entonces la respiración se vuelve más lenta y se nota una sensación de relajación muscular.


La **activación del sistema nervioso simpático** es incompatible con el del sistema nervioso parasimpático: si estás relajado/a no puedes estar tenso/a a la vez. Por eso, **podemos controlar el enfado si al notar la tensión muscular, especialmente de abdomen, mandíbulas y sienes, nos centramos en cambiarla por la relajación muscular.**

Para el **aprendizaje de la relajación**, como para otras habilidades como nadar, conducir, etc., es necesario dedicar tiempo y practicar una y otra vez hasta que se domina, pero una vez aprendida es posible ponerla en práctica sin esfuerzo y en cualquier lugar.



## Para saber más

En el anexo 1 de esta unidad de trabajo podrás conocer cómo aprender la Técnica de Relajación.

 [Anexo I. Técnica de Relajación.](#)

## 2.2.1.- Controlar el enfado II.



### Caso práctico

Ángel ha comprobado que efectivamente cuando se enfada se le contraen los músculos del pecho, del abdomen y de las mandíbulas. Está aprendiendo a observarse y a relajarse cuando detecta que una situación le produce tensión. La práctica de la relajación muscular le ha servido también en la asociación, cuando le pidieron que diera una charla a los familiares de las usuarias y los usuarios, ya que hablar en público siempre le ha ocasionado momentos de tensión, y el practicar la relajación le ha llevado a controlar mucho más su cuerpo y a centrarse en el discurso. Ahora se pregunta: ¿qué otros métodos existen para controlar las situaciones de enfado o ira?

#### 2. Detectar y cambiar pensamientos irracionales:

Los pensamientos irracionales suelen desembocar en una ira perjudicial, que es la que nos trae consecuencias indeseables a corto o largo plazo. Los pensamientos racionales, en cambio, desembocan en una ira beneficiosa, que es aquella que nos ayuda a conseguir nuestras metas y a superar los obstáculos que nos impiden alcanzarlas, por lo que resulta beneficiosa a corto o largo plazo.

La siguiente tabla recoge algunos ejemplos de ambos tipos de pensamientos:

#### Pensamientos racionales y pensamientos irracionales

Pensamientos irracionales	Pensamientos racionales
Es horrible que me insulte, no debería hacerlo jamás. No hay nada peor que eso.	Es muy desagradable que me insulte y me gustaría que me pidiera disculpas.
Me siento tan mal cuando me insulta que no puedo soportarlo. Me siento fatal y no soy capaz de seguir funcionando con normalidad.	Me siento tan mal cuando me insulta que prefiero evitarlo en lo posible y voy a procurar alejarme de él.
No puedo soportar que me traten de esa manera. Se tiene que arrepentir de lo que ha hecho.	Me molesta mucho que me trate de esta forma y voy a decirle que me siento molesto.
Es terrible que se porte así. Lo mataría.	No me gusta nada su comportamiento.

#### 3. Autoinstrucciones:

Las autoinstrucciones son frases que te diriges a ti mismo/a para ayudarte a pensar, a sentir y a actuar de la forma deseada.

Es necesario, en primer lugar, ser conscientes de las ideas que nos llevan a enfadarnos en exceso, y de los pensamientos alternativos racionales que nos ayudan a reducir la ira y a sentirnos y a actuar como deseamos.

Una vez detectados y anotados en un cuaderno, se extraen las autoinstrucciones que nos pueden ayudar a mantener la calma. La siguiente imagen muestra un ejemplo:



## Citas para pensar

No podemos evitar que los pájaros de la ira sobrevuelen nuestras cabezas, pero sí podemos evitar que aniden en ella.

*Proverbio Chino*

## 3.- Las emociones y los sentimientos: definición.

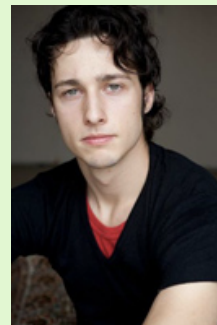


### Caso práctico

Ángel compara las situaciones de **Nieves** y de **Irene**.

Para **Nieves**, la relación con las y los usuarios le reporta satisfacción y bienestar, y cada día se levanta con ganas de acudir al centro y realizar su trabajo.

Para **Irene**, en cambio, la relación con las y los usuarios le reporta cada vez con más frecuencia emociones negativas, como el enfado o la ira, y últimamente se levanta sin ganas de acudir al centro, ya que nada más entrar allí nota que se pone en situación de alerta, de tensión y de ansiedad.



¿Cuáles son las emociones y los sentimientos de cada una de ellas?

Es interesante comprobar cómo una misma situación afecta de forma totalmente diferente a cada persona. Las emociones que surgen, los pensamientos y creencias que tengamos, así como nuestra forma de interpretar la realidad, nos llevan a reaccionar de una forma o de otra. La experiencia que acumulemos y las asociaciones que realicemos entre situaciones y emociones, nos van a llevar a sentimientos igualmente diferentes.

**Una emoción**, por tanto, **va a constituirse en una reacción motora, involuntaria, a la que se vinculan algunas estrategias cognitivas y la propia experiencia vital**, que en conjunto tienen como finalidad la conducción de la vida, ya que en definitiva nos van a llevar a acercarnos a algo o a evitarlo, con un mayor o menor grado de complejidad.

Actualmente, se acepta la **clasificación de las emociones** en las siguientes **ocho categorías**: temor, sorpresa, tristeza, disgusto, ira, esperanza, alegría y aceptación. Cada una de ellas cumple una función, y nos ayudan a adaptarnos a las demandas de nuestro ambiente, aunque de diferentes maneras. Por ejemplo, cuando una persona experimenta miedo, su estilo cognitivo cambia de acuerdo con esta emoción y ello hace que esté atenta a determinada información mientras ignora otros aspectos que también están presentes en el ambiente.

La siguiente tabla recoge causas y funciones de algunas emociones:

#### Emociones: causas y funciones

Emoción	Causa	Función
<b>Ira/Cólera.</b>	Frustración, injusticia, agresión.	Destrucción de la situación, mantener las distancias con los demás indicándoles los límites.
<b>Miedo.</b>	Peligro o situación desconocida.	Protección, huida o ataque. Evitación o enfrentamiento.
<b>Alegría.</b>	Logro de algún objetivo.	Estimulación, motivación.
<b>Sorpresa.</b>	Reacción ante algo nuevo.	Focaliza la atención y exploración.

Las diferentes emociones pueden variar en intensidad, y combinarse entre sí para producir un rango



**de experiencias aún más amplio.** La esperanza y la alegría, combinadas se convierten en optimismo; la alegría y la aceptación nos hacen sentir cariño; el desengaño es una mezcla de sorpresa y tristeza.

Estas emociones varían en intensidad; la ira, por ejemplo, es menos intensa que la furia, y el enfado es aún menos intenso que la ira.

El **sentimiento**, a diferencia de la emoción, es siempre una cognición acerca de lo que sucede en la emoción, es decir, una cognición sobre aquello que nos emociona de forma positiva o negativa. Sería como la etiqueta que la persona pone a la emoción. Además, los sentimientos pueden persistir en ausencia de estímulos externos, cuando son generados por nosotros mismos: el recuerdo de unas vacaciones en las que vivimos situaciones alegres y placenteras nos provoca un sentimiento de felicidad. Por ello, varios autores definen sentimiento como emociones voluntarias.



## Reflexiona

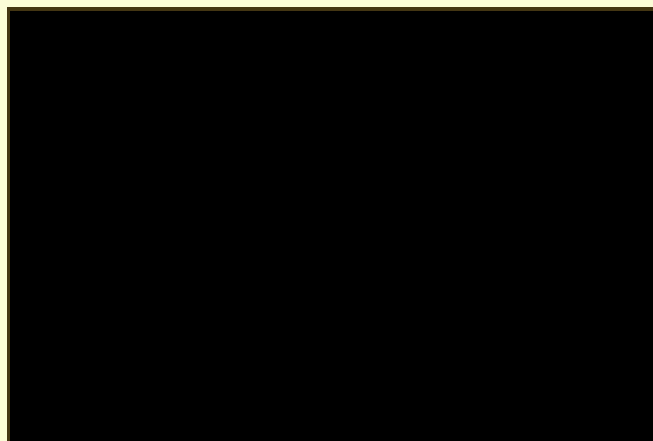
Los procesos cognitivos son los que determinan las emociones en función de lo que cada estímulo significa o se piense que significa para cada persona.

Por ejemplo, ver un ratoncillo correteando por la clase puede resultar gracioso para algunas personas y repugnante para otras.



## Para saber más

El siguiente enlace te permitirá conocer un poco más la importancia de las emociones y los sentimientos en nuestro quehacer diario.



[Resumen textual alternativo](#)

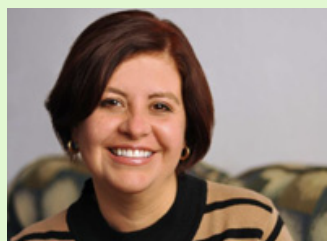
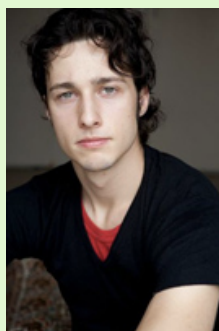
## 3.1.- Emociones y sentimientos.



### Caso práctico

En estos momentos **Ángel** ya tiene conocimientos suficientes para distinguir las emociones y sentimientos que a **Nieves** y a **Irene** les produce la relación con los usuarios y, en general, su trabajo en sí. Para **Nieves**, las emociones de alegría y satisfacción que le produce su relación con los usuarios, hace que valore especialmente su trabajo y le produzca un sentimiento positivo cada vez que habla de él, incluso cada mañana al prepararse para acudir al centro. Para **Irene**, en cambio, las emociones de disgusto, ira y tristeza que le producen los continuos enfrentamientos con los usuarios, hacen que cada mañana le cueste más acudir al centro, y le genera unos sentimientos de impotencia y baja autoestima personal y profesional.

¿Cuáles son las características que definen tanto a las emociones como a los sentimientos?



Las **emociones** son respuestas que se producen ante determinados estímulos o situaciones.

Hay controversia sobre si son o no innatas, y en ellas influye el aprendizaje realizado de la cultura y de las vivencias personales.

Así un acontecimiento, real o recordado mentalmente, es desencadenante de una emoción (por ejemplo, tristeza) y de las respuestas automáticas correspondientes (por ejemplo, llanto). Las respuestas provienen tanto de los mecanismos innatos del cerebro (emociones primarias) como de los repertorios conductuales aprendidos a lo largo del tiempo (emociones secundarias).



Los **sentimientos**, en cambio, **son la evaluación consciente que hacemos de la percepción de nuestro estado corporal durante una respuesta emocional**; son resultado de la relación, vivencias y experiencias de nuestra forma de actuar. No hay un estímulo que hace que surja en un momento, si no que es producto de una situación progresiva que deja su huella.

Los **sentimientos** son estados afectivos más complejos, más estables, más duraderos y menos intensos que las emociones.



### Reflexiona

Las **emociones no se pueden controlar**, ya que surgen sin más ante la presencia de

estímulos, siendo el propio organismo humano el que responde a través de mecanismos físicos y químicos protagonizados por el sistema nervioso.

En cambio, lo que sí se puede controlar es la manifestación externa de esas emociones. Por ejemplo, se puede sentir cólera o enfado ante un hecho, y decidir no actuar de inmediato hasta poder razonar y decidir la mejor solución. En cambio, también se puede transformar esa ira en un acto agresivo si la persona se deja llevar por los impulsos de sus emociones primarias.



## Autoevaluación

**Rellena los espacios en blanco con los términos adecuados.**

Las emociones son estados afectivos más , menos , más  y más  que los sentimientos.

Enviar

## 3.2.- Aceptar las emociones propias y ajenas.



### Caso práctico

Ahora que **Ángel** es más consciente de los tipos de emociones que pueden provocarnos determinadas situaciones o estímulos, observa la habilidad con la que **Nieves** es capaz de tranquilizar a los usuarios cuando están tristes o enfadados. ¿Cómo lo hace?

En especial recuerda la siguiente situación:

**Laura** (enfadada): Hoy no me baño.

**Nieves** (percibe que está enfadada): Vaya, veo que estás enfadada.

**Laura** (mirándola): Sí, estoy enfadada porque ayer vinieron a bañarme muy tarde, y por eso hoy no me quiero bañar.

**Nieves** (nota que empieza ella también a enfadarse, pero relaja los músculos de la cara y del abdomen y le sonrío): Así es que vinieron muy tarde... debiste estar bastante tiempo esperando (mientras le prepara la ropa).

**Laura** (más tranquila): vaya si tardaron... estuve esperando más de una hora.

**Nieves** (sin dejar de sonreír y preparando los utensilios de baño): ¿Y te dijeron por qué tardaron tanto?.

**Laura** (quitándose las zapatillas): bueno, creo que tuvieron un problema con Alberto.

**Nieves** (ayudando a **Laura** a desnudarse): ah, sí, creo que se mareó y tuvieron que esperar a que se le pasara, pobre... Tú no eres diabética como Alberto, ¿no?

**Laura**: No, gracias a Dios.

**Nieves**: ¿Prefieres hoy la falda azul o la marrón?

Para aceptar las emociones propias y ajenas debemos comenzar por conocerlas y saber ponerles nombre. Recordemos que la primera de las habilidades de la Inteligencia Emocional es la de saber percibir y expresar las emociones.

En el caso práctico vemos cómo **Nieves** percibe que se está enfadando, y cómo aplica técnicas para regular la emoción de enfado que le está produciendo esa situación, como la relajación muscular o las autoinstrucciones (por ejemplo, voy a seguir sonriendo y realizando mi trabajo de forma tranquila y eficaz).

La **empatía** es la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar del otro y compartir sus sentimientos. Para desarrollar la empatía la mayoría de las veces basta con:

- ✓ **Escuchar con gran atención.**
- ✓ **Realizar comentarios o preguntas abiertas**, para hacer ver que le estás escuchando.
- ✓ **Dar nombre a las emociones: en el ejemplo, cuando le dice “veo que estás enfadado”,** para hacer ver que le estás comprendiendo.

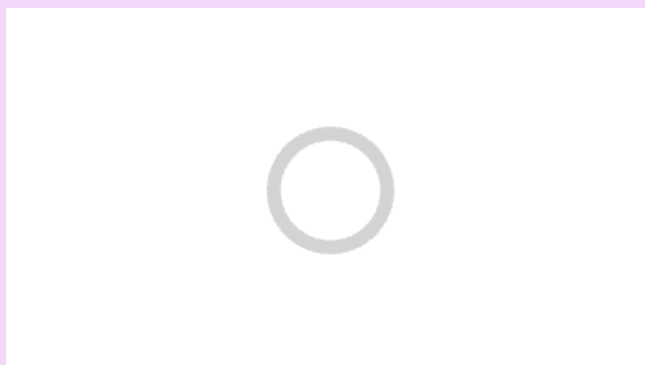


Cuando alguien que está vivenciando una emoción se siente comprendido, a menudo se tranquiliza y es capaz de razonar sin dejarse llevar por ella, como **Laura** en el caso práctico.



## Debes conocer

En el siguiente enlace vas a conocer los principales errores en nuestras relaciones con los demás.



[PDF textual alternativo](#)



## Autoevaluación

Un usuario comenta que esta mañana se ha muerto una amiga suya con 87 años. Relaciona cada respuesta con el error que se está cometiendo, escribiendo en la columna central el número del error correspondiente:

### Ejercicio de relacionar

Respuesta	Relación	Error
¿Y por eso estás así? Anda, no estés triste, si ya era muy mayor...	<input type="checkbox"/>	1.- Tratar de animar sin más.
Uy, pues a mí también se me murió un amigo, fue en un accidente...	<input type="checkbox"/>	2.- Negar o ridiculizar la emoción.
Bueno, es ley de vida, qué le vamos a hacer... venga, que hay que animarse.	<input type="checkbox"/>	3.- Ponerse como ejemplo.

Enviar

Hay que evitar estos errores y tratar de aceptar y comprender las emociones de los demás.



## Ejercicio resuelto

Un usuario comenta que esta mañana se ha muerto una amiga suya con 87 años.

¿Cómo podría resultar un diálogo en el que el usuario se sienta comprendido?

Mostrar retroalimentación

**(Usuario):** Se ha muerto **María**.

**(Técnico):** Vaya, qué disgusto.

**(Usuario):** Era mi amiga.

**(Técnico):** Perder un amigo puede ser muy triste y doloroso.

**(Usuario):** La voy a echar de menos. Todas las mañanas desayunábamos juntos.

**(Técnico):** Ya veo, pasabais mucho tiempo juntos.

**(Usuario):** Siempre hablábamos de los hijos, y de nuestras experiencias de emigrantes. Nos contábamos muchas cosas, y casi siempre terminábamos riendo.

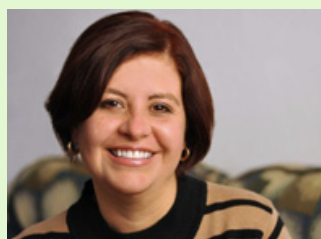
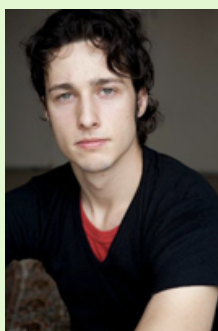
**(Técnico):** Realmente le tenías mucho cariño a tu amiga.

## 4.- Habilidades sociales: definiciones y conceptos afines.



### Caso práctico

**Ángel**, en el día a día de sus prácticas, aprende mucho del trato diario que **Nieves** presta tanto a usuarios como a compañeros y compañeras de trabajo. Todos la valoran por los logros que es capaz de conseguir con personas con actitudes difíciles, tanto para que colaboren en su propio cuidado y ayuda, como para cambiar conductas inadecuadas; en general la consideran una persona sincera, con las ideas claras, que sabe exponer en cada momento los argumentos necesarios para solucionar cualquier situación de la mejor manera posible. ¿Realmente existen técnicas para ser tan exitoso en las relaciones sociales?



Las 🗨️ **habilidades sociales (hhss)** son importantes en nuestras vidas. Somos seres sociales, por lo que las relaciones con otras personas son nuestra principal fuente de bienestar, si las sabemos desarrollar adecuadamente. Ser socialmente hábil facilita la autoestima y ayuda a incrementar nuestra calidad de vida, ya que nos ayuda a sentirnos bien y a obtener lo que queremos.

La falta de habilidades sociales puede llevarnos a sentir con frecuencia emociones negativas, como la frustración o el enfado, y a sentirnos rechazados, infravalorados o desatendidos por los demás. Además, las personas con pocas hhss son más propensas a padecer alteraciones psicológicas como la ansiedad o la depresión, así como enfermedades psicósomáticas.

Ser **socialmente hábil** implica ser capaz de percibir adecuadamente la situación interpersonal, sin perder de vista nuestras metas pero tratando de prever la reacción de la otra persona y los resultados que obtendremos, tanto a corto como a más largo plazo. Para ello hay que tener en cuenta, por un lado, los objetivos y propósitos personales, es decir, qué pretendemos alcanzar con cada interacción en concreto; y por otro, las reglas sociales implícitas en cada situación, grupo o rol social.

**El componente principal de las hhss es la 🗨️ asertividad.** La asertividad pretende ayudarnos a ser nosotros mismos, a desarrollar nuestra autoestima y a mejorar la comunicación interpersonal, haciéndola más directa y honesta. No se trata de lograr lo que una o uno quiere a toda costa, ni menos aún manipular o controlar a las demás personas.

Se trata de defender nuestros legítimos derechos, hacer peticiones y expresar opiniones personales, así como expresar sentimientos tanto positivos como negativos.

**Las conductas no-asertivas son la inhibición y la agresividad.**

La **inhibición** se caracteriza por la sumisión, la pasividad, el retraimiento y la tendencia a adaptarse excesivamente a los requerimientos externos o a los deseos de los demás, sin tener suficientemente en cuenta los propios intereses, deseos, sentimientos y opiniones.

La **agresividad**, opuesta a la inhibición, consiste en no respetar los derechos, intereses y sentimientos de los

demás, y puede llegar incluso a conductas como ofenderlos, provocarlos o atacarlos.

**Ninguna persona es totalmente agresiva, inhibida o asertiva.** Se trata de actitudes que podemos adoptar en forma más o menos habitual, y que también dependen de las situaciones o las personas con quienes nos relacionamos. Se habla de personas asertivas cuando muestran conductas asertivas con mayor frecuencia, o en mayor grado.



## Autoevaluación

**Rellena los espacios en blanco con los términos adecuados.**

Ser socialmente hábil implica ser capaz de percibir adecuadamente la [ ] interpersonal, sin perder de vista nuestras metas pero tratando de prever la [ ] de la otra persona y los [ ] que obtendremos, tanto a corto como a más largo plazo.

Enviar



## 4.1.- ¿Qué son las Habilidades Sociales?

Vamos a recoger a continuación algunas definiciones importantes relativas a las habilidades sociales en general:

**HSS:** son una serie de conductas, pensamientos y emociones que aumentan nuestras posibilidades de mantener relaciones interpersonales satisfactorias y de conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.

También podemos definir las habilidades sociales como la capacidad de relacionarnos con otras personas de forma que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo.

Es importante recordar que **la persona con habilidades sociales busca su propio interés**, pero también tiene en cuenta los intereses y sentimientos de los demás, y cuando entran en conflicto trata de encontrar, en lo posible, soluciones satisfactorias para ambos.

### ¿Cuáles son aspectos fundamentales y afines a las Habilidades Sociales?


**ASERTIVIDAD:** es una actitud de autoafirmación y defensa de nuestros derechos personales, que incluye la expresión de nuestros sentimientos, preferencias, necesidades y opiniones, de forma adecuada, y respetando al mismo tiempo los de los demás.



### Citas para pensar

"Cuando me amé de verdad, comencé a percibir cómo es ofensivo tratar de forzar alguna situación, o persona, solo para realizar aquello que deseo, aún sabiendo que no es el momento o la persona no está preparada, inclusive yo mismo. Hoy sé que el nombre de eso es... RESPETO."

*Charles Chaplin*

**AUTOESTIMA:** la  autoestima es una actitud positiva hacia uno mismo que consiste en habituarnos a pensar, sentir y actuar de la forma más sana, feliz y autosatisfactoria que podamos, teniendo en cuenta el momento presente y también el futuro.



### Citas para pensar

"Cuando me amé de verdad, comprendí que en cualquier circunstancia, yo estaba en el lugar correcto, en la hora correcta y en el momento exacto. Y, entonces, pude relajarme. Hoy sé que

eso tiene nombre... AUTOESTIMA."

*Charles Chaplin*



## Autoevaluación

**La actitud de autoafirmación y defensa de nuestros derechos personales, que incluye la expresión de nuestros sentimientos, preferencias, necesidades y opiniones de forma adecuada, y respetando al mismo tiempo los de los demás, se denomina:**

- Inteligencia emocional.
- Asertividad.
- Autoestima.

No es correcta.

Exacto, la asertividad se relaciona con el respeto a nuestros derechos y a los de los demás.

Es incorrecta.

### Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto

## 4.1.2.- Otras definiciones.

Seguimos con las definiciones de los conceptos más importantes:

La **INTELIGENCIA EMOCIONAL**, como ya la definimos en un apartado anterior, la **inteligencia emocional** es la habilidad de comprender y manejar nuestras emociones y las de quienes nos rodean, en la forma más conveniente y satisfactoria.

La inteligencia emocional se basa en la capacidad para comunicarnos eficazmente con nosotros mismos y con los demás, y se compone de una serie de habilidades que no son innatas, sino que se aprenden, por lo que siempre podemos mejorarlas.

La siguiente imagen recoge las características que suelen presentar las personas con inteligencia emocional:



La **EMPATÍA** es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y de considerar las cosas desde su punto de vista, comprendiendo también sus sentimientos.

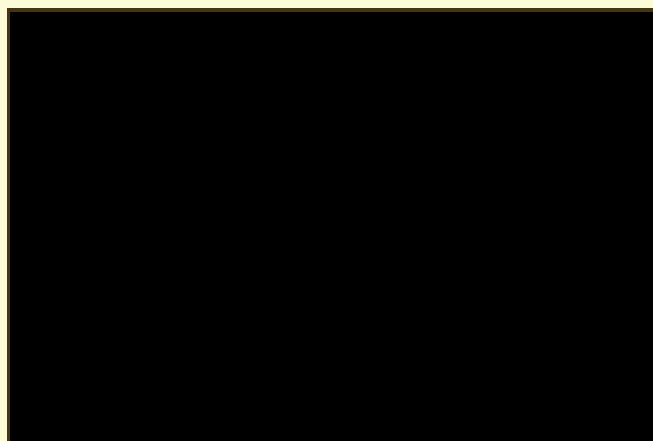
Implica ser capaces de sintonizar con las señales sutiles (muchas veces no verbales) que indican lo que necesitan o quieren los demás, y de expresar al otro que le hemos entendido y que somos capaces de ver las cosas desde su punto de vista.

De esta forma, las personas empáticas están atentas a las señales verbales y no verbales de sus interlocutores, y son capaces de percibir tanto sus mensajes explícitos como sus deseos y sentimientos. La empatía es la cualidad que nos permite captar las emociones, deseos y puntos de vista de las demás personas.




### Para saber más

Como curiosidad, visita el siguiente enlace con otras frases de Charles Chaplin relacionadas con esta temática.



[Enlace directo al video](#)

En el siguiente enlace tienes información muy interesante sobre cómo desarrollar nuestras habilidades sociales y qué aspectos debemos tener en cuenta a la hora de comunicarnos con los demás. Se puede acceder a través del siguiente enlace:

 [El arte de relacionarse bien con los demás.](#)



## Autoevaluación

La cualidad que nos permite captar las emociones y deseos de los demás se denomina:

Asertividad.

Autoestima.

Empatía.

Mostrar retroalimentación

### Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Correcto

## 4.2.- Importancia de las habilidades sociales en el ejercicio profesional.



### Caso práctico

**Ángel**, que ya analiza las actitudes de sus compañeras desde los conocimientos que está adquiriendo, comprende que tanto los resultados profesionales como las consecuencias emocionales de **Nieves** e **Irene** se deben a que **Nieves** tiene un comportamiento asertivo, mientras que **Irene** presenta en general actitudes agresivas. ¿Cómo podría plantearse **Irene** cambiar sus actitudes hacia otras más asertivas?

Somos **seres sociales** y, como tales, necesitamos un grupo de referencia con el que posibilitar nuestro crecimiento completo, nuestro desarrollo tanto personal como profesional.

Como profesionales, además, la importancia de las habilidades sociales se refleja desde una doble vertiente:

- ✓ La de la **relación con el equipo de trabajo** al que pertenecemos y con el que trabajamos para aumentar la calidad de vida de las personas.
- ✓ La de la **relación con los usuarios**, tan diferentes unos de otros.

Saber que **las habilidades sociales se aprenden**, teniendo en cuenta que trabajamos directamente con personas, conlleva la responsabilidad de aprenderlas y de practicarlas, con el objetivo de integrarlas en nuestro repertorio conductual habitual, proporcionar un trato óptimo y propiciar unas relaciones satisfactorias, tanto con usuarios como con compañeros de trabajo.

A su vez, esa misma práctica llevada a situaciones más personales, nos ayudan a sentirnos bien, a lograr la aceptación de los demás, mantener la autoestima, obtener y transmitir información, satisfacer necesidades diversas, causar una impresión favorable, persuadir al interlocutor para que haga algo, solucionar problemas, o hacer nuevos amigos.

La siguiente tabla recoge algunas de las características de las personas según el tipo de actitud que muestre en sus relaciones sociales, y algunas de las consecuencias que conllevan:

### Características de las personas según su estilo de comportamiento y consecuencias

Personas Asertivas	Personas Inhibidas	Personas Agresivas
<p>Se conoce a sí misma, y es consciente de lo que siente y desea.</p> <p>Se acepta incondicionalmente.</p> <p>Sabe comprender y manejar sus sentimientos y los de los demás.</p> <p>Acepta sus limitaciones pero lucha por realizar sus posibilidades.</p> <p>Se respeta y valora a sí misma y a los demás.</p> <p>Suele expresar adecuadamente sus opiniones, deseos y sentimientos, en vez de esperar a que los demás lo adivinen.</p>	<p>No expresan lo que quieren y sienten, esperan que los demás lo adivinen.</p> <p>Se dejan dominar por los demás porque creen que llevan razón o para no ofenderles.</p> <p>Suele callar o hablar en voz baja e insegura.</p> <p>No se atreven a rechazar peticiones.</p> <p>No afrontan los conflictos.</p> <p>No se atreven a defender sus derechos, y piensan que los de los demás son</p>	<p>Expresan sus emociones y opiniones de forma hostil, exigente o amenazadora.</p> <p>Cualquier conflicto es un combate, y creen que ceder es igual a perder.</p> <p>Confían en la imposición o en la violencia como método para resolver conflictos.</p> <p>No se sienten responsables de las consecuencias negativas de su comportamiento agresivo.</p> <p>Suelen justificar su agresividad en nombre de la sinceridad.</p>

	más importantes.	
Consecuencias	Consecuencias	Consecuencias
<p>Facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás malinterpreten nuestros mensajes.</p> <p>Mejora la autoestima.</p> <p>Favorece las emociones positivas.</p> <p>Ayuda a mantener relaciones más satisfactorias.</p>	<p>No reconocen sus cualidades, se creen inferiores.</p> <p>Suelen tener relaciones personales insatisfactorias.</p> <p>No son capaces de expresar sus sentimientos, opiniones y deseos.</p> <p>Experimentan emociones negativas: frustración, ansiedad, insatisfacción, etc.</p>	<p>Pueden sentirse bien en el momento en que se muestran hostiles, pero las consecuencias a medio plazo son muy negativas.</p> <p>Pueden provocar problemas como alteraciones emocionales (tensión, odio, baja autoestima), deterioro de relaciones sociales, problemas laborales, problemas de salud física, violencia, etc.</p>



## Autoevaluación

¿Cuáles de las siguientes afirmaciones son correctas?


- Los comportamientos agresivos pueden provocar problemas laborales.  
\_\_\_\_\_
- Las personas con comportamientos inhibidos saben afrontar los conflictos de forma tranquila.  
\_\_\_\_\_
- Las personas asertivas saben que los derechos de los demás son más importantes.  
\_\_\_\_\_
- Los comportamientos inhibidos suelen ocasionar emociones negativas, como frustración.  
\_\_\_\_\_


Mostrar retroalimentación

### Solución

1. Correcto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Correcto

## 4.3.- Influencia de pensamientos y creencias.

El principal determinante de nuestras emociones y  conductas es lo que pensamos de nosotros mismos, de los demás y de la realidad, es decir, cómo evaluamos en cada momento las situaciones o los sucesos que experimentamos.

Las  creencias con contenido emocional nos predisponen a actuar de una forma determinada, y pueden estar referidas a uno/a mismo/a (por ejemplo: “soy una buena persona”), o a otras personas y a las relaciones (por ejemplo: “es muy importante tener amigos”).

**Nuestras creencias** no son algo permanente ni fijo, sino que **pueden adquirirse y eliminarse**, por lo que podemos aprender a librarnos de las que nos perjudican y cambiarlas por otras más convenientes.

Entre las creencias que facilitan la asertividad y las HHSS se encuentran los derechos asertivos. Los expertos en HHSS consideran derechos asertivos aquellos que se asume que tiene cualquier ser humano por el hecho de serlo. Los **diez derechos asertivos básicos** son:

1. **El derecho a ser tu propio juez:** significa reconocer que tienes derecho a tener tus propias opiniones y creencias, a evaluar tus sentimientos y tu conducta, y a aceptarlos como válidos si así te lo parecen, aunque a otras personas no les parezcan aceptables.
2. **El derecho a elegir si nos hacemos o no responsables de los problemas de los demás:** lo mejor es tratar de respetar nuestros intereses y los ajenos, buscando soluciones favorables para ambos siempre que sea posible. Pero a veces es natural y conveniente anteponer nuestras necesidades a las de los demás.
3. **El derecho a elegir si queremos o no dar explicaciones.**
4. **El derecho a cambiar de opinión:** la realidad es muy compleja, y se puede analizar desde muchos puntos de vista, por lo que cambiar de opinión debe considerarse como algo saludable y normal.
5. **El derecho a cometer errores:** todas las personas nos equivocamos a veces. Si creemos de forma autoexigente que no debemos cometer errores, cuando los cometamos reaccionaremos pensando y sintiendo que hemos hecho algo malo, que somos unos torpes y que es algo terrible. Además, favoreceremos que otras personas nos hagan sentir culpables y nos manipulen.
6. **El derecho a decir “no lo sé”:** consiste en responder tranquilamente que no sabemos algo, cuando la ocasión lo requiera, e incluye también el preguntar lo que desconocemos.
7. **El derecho a no necesitar la aprobación de los demás:** las relaciones interpersonales son muy importantes, y es muy agradable gustar a los demás, pero intentar agradar a todos es imposible e incluso contraproducente, ya que nos comportaríamos según lo que los demás esperan, y no según nuestros propios criterios.
8. **El derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica:** a veces, la lógica y el razonamiento son poco eficaces para comprender situaciones en las que nuestros sentimientos acerca de algo o alguien están mezclados y confusos, o para resolver problemas creados por motivaciones en conflicto. Recordemos el dicho popular “El corazón tiene razones que la razón no entiende”.
9. **El derecho a no comprender las expectativas ajenas:** algunas personas tienen la idea irracional de que deberíamos adivinar sus necesidades y expectativas, y esperan que intuyamos sus deseos y actuemos en consecuencia. Ser asertivo y asertiva requiere pensar que no estamos obligados y obligadas a adivinar los deseos ajenos y que lo lógico y conveniente es que todas las personas seamos capaces de expresar nuestros deseos.
10. **El derecho a no intentar alcanzar la perfección:** lo asertivo es que cada persona juzgue y elija sus metas y sus preferencias, y si realmente queremos hacer lo que otra persona trata de que hagamos porque lo que nos propone “es mejor”, y por tanto, “nos acerca a la perfección”.



Entre las creencias que dificultan la **asertividad y las habilidades sociales** se encuentran las creencias irracionales: **las exigencias, el catastrofismo y la racionalización**.

A continuación se explican cada una de ellas.



## Debes conocer

Es importante conocer las creencias irracionales básicas que pueden crearnos problemas al relacionarnos con otras personas.



[PDF textual alternativo](#)



## 4.4.- Realizar y rechazar peticiones I.



### Caso práctico

**Ángel** tiene un problema familiar y necesita una de las cinco mañanas de la semana próxima para poder atender a su madre. No quiere faltar al centro, y piensa que la mejor solución es pedirle a **Irene** que le cambie el turno de esa semana, para poder él acudir por las tardes. Sabe que **Irene** tiene la costumbre de levantarse tarde y que no le gusta el horario de mañana, por lo que si accediera sería por hacerle un favor a él. **Ángel** no sabe qué hacer, por un lado no quiere poner en un aprieto a su compañera, pero por otro su madre le necesita.

Pedir a las demás personas lo que necesitamos es algo **natural y deseable**, y constituye una parte importante de la comunicación interpersonal. Como en el resto de nuestras interacciones sociales, debemos ser asertivos, lo que supone pedir lo que queremos, de forma adecuada, respetando los derechos y los sentimientos de los demás.

Debemos evitar, en cualquier situación, mostrarnos inhibidos y agresivos, ya que las buenas relaciones sociales se sustentan en las formas asertivas de proceder.

**Para realizar peticiones de forma asertiva** debemos seguir las siguientes pautas:

- ✓ **Analiza la situación**, definiendo claramente los objetivos que perseguimos, si es la persona adecuada, y si es el momento adecuado.
- ✓ **Cuida tu lenguaje no verbal**: habla en tono de voz amable y con volumen adecuado, manteniendo en la medida de lo posible el contacto visual. Observa igualmente el lenguaje no verbal de tu interlocutor, para comprobar si está recibiendo bien tu petición y cómo reacciona ante ella.
- ✓ **Cuida lo que te dices a ti mismo**: al igual que en el resto de interacciones personales, los pensamientos pueden suponer un obstáculo. Hay que detectar y cambiar cualquier pensamiento o actitud de exigencia (hacia ti mismo o hacia el otro), catastrofismo (por ejemplo, si rechaza mi petición es que no significa nada para él), o minimización de tus deseos o preferencias.
- ✓ **Cuida la forma y el contenido de la petición**: pide las cosas por favor, trata de no pedir varias cosas a la vez, realiza la petición de forma clara, directa y concisa; si el otro acepta la petición, agrádescelo expresamente.

A continuación se recogen algunos **errores comunes** en la realización de peticiones:

1. **Dejarse llevar por pensamientos que obstaculizan la formulación asertiva de la petición.**

Solución: debemos detectar y cambiar los pensamientos de exigencia (ej. ella tiene que hacer lo que yo le pido), catastrofismo (ej. si no lo acepta es que no soy importante en su vida), o racionalización (ej. Bueno, en realidad no es tan importante...).

2. **No aclarar lo suficiente.**

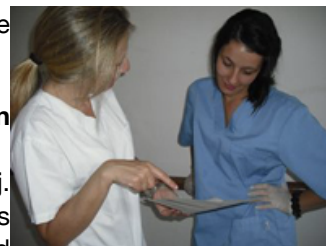
Solución: Cuando la otra persona nos responde de forma ambigua o tarda en contestarnos, puede que no nos haya entendido bien, por lo que debemos aclararlo y volver a decirle lo que queremos.

3. **Exigirle que se decida en el momento.**

Solución: puede no tener claro qué respondernos, por lo que conviene sugerirle que se tome un tiempo para pensarlo.

4. **Insistir demasiado, con ruegos, amenazas o descalificaciones.**

Solución: cuando la persona nos dice que no de forma clara, como mucho podemos pedirle que se tome un tiempo para pensárselo, pero ante todo debemos respetar su derecho a rechazar la petición. Es un error apelar al sentido común, o a lo que “debería” hacer un buen amigo, familiar, etc.



**5. No aceptar las negativas.**

Solución: es importante aceptar las negativas como algo habitual que puede ocurrir, entre otras cosas porque si nos cuesta aceptarlas, muchas veces decidiremos no realizar peticiones por el temor a que nos digan que no.



## Autoevaluación

**Los pasos básicos para realizar peticiones de forma asertiva son:**

- Analizar la situación, cuidar el lenguaje no verbal, cuidar lo que te dices a ti mismo e insistir varias veces hasta que la otra persona ceda.
- Analizar la situación, cuidar el lenguaje y las formas, y trabajar la inteligencia emocional.
- Comprobar que es el momento adecuado y que tenemos claros los objetivos que perseguimos, cuidar el lenguaje no verbal tanto tuyo como el de la otra persona, detectar y eliminar los pensamientos que puedan resultar un obstáculo, y cuidar la forma y el contenido de la petición.

No es la opción correcta. Fíjate bien.

Es incorrecta. Fíjate bien.

Muy bien, esperamos que pongas en práctica estos pasos al realizar tus propias peticiones.

### Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta

## 4.4.1.- Realizar y rechazar peticiones II.



### Caso práctico

Una mañana un familiar de un usuario al que habitualmente atiende **Ángel**, le pide que por favor le ponga él la inyección con la medicación, porque la enfermera se está retrasando y tiene que ponérsela ya. Él le dice que va a buscar a la enfermera, porque no puede ponérsela él, ya que no entra dentro de sus competencias profesionales. El familiar insiste en que se la tiene que poner ya, y que si de verdad le importa la salud del usuario, tiene que ponérsela. **Ángel** busca alrededor a ver si ve alguna enfermera, pero no hay ninguna. Mientras, el familiar amenaza con denunciarle si no atiende al usuario inmediatamente.

Las personas que nos rodean intentan con frecuencia que hagamos cosas que no queremos hacer, utilizando diferentes métodos: insistiendo una y otra vez, ofreciendo muchas razones, criticándonos o intentando que nos sintamos culpables por negarnos. Si cedemos a sus deseos o manipulaciones porque somos poco asertivos para decirles que no y mantener nuestra negativa, lo más probable es que después nos sintamos enfadados con la otra persona y con nosotros y nosotras mismos. Ser capaces de rechazar peticiones con naturalidad y sin sentirnos culpables por ello es un aspecto importante de la asertividad y de las habilidades sociales.

A continuación se recogen una serie de pautas necesarias para rechazar peticiones de forma asertiva:

- ✓ **Antes de responder, analizar la situación:** tenemos que asegurarnos de que hemos entendido bien la petición, en caso contrario, pedir que nos la clarifiquen hasta que la entendamos. Luego, debemos pensar si queremos acceder o no a ella, en función de las repercusiones que tiene en nuestros planes a corto y largo plazo. Si no estás seguro de tu respuesta, solicita un tiempo para pensártelo.
- ✓ **Expresa la negativa de forma clara, breve y amable:** es bueno no dar demasiados rodeos ni hablar más de lo necesario, simplemente usar expresiones claras y firmes.
- ✓ **Usa la técnica del sándwich para ser amables,** que consiste en expresar algo positivo antes y después de rechazar una petición. Ej: Le agradezco su confianza en mí, pero no administro inyecciones a los usuarios, enseguida vengo con un enfermero y me quedo con ustedes hasta que todo esté correcto.

**En el caso de que, a pesar de expresar claramente tu negativa, el otro sigue insistiendo, podemos elegir entre varias opciones:**

- ✓ Decir simplemente que no, ofreciendo razones pero no excusas. Puedes dar explicaciones, pero no estás obligado a hacerlo.
- ✓ Reexaminar el problema, y si lo crees adecuado, buscar un acuerdo.
- ✓ Expresarle tu decisión con firmeza: p.ej: no quiero hacerlo, así que te agradeceré que no me lo vuelvas a pedir.
- ✓ Permanecer en silencio, ignorándole, o pasar a considerar otros asuntos.
- ✓ Usar la técnica del “disco rayado”: consiste en repetir una y otra vez el mismo argumento, sin perder la calma. Por medio de esta técnica, se extinguen las manipulaciones del interlocutor y no caemos en la trampa de sentir la necesidad de justificarnos, ni de convencer al otro con nuevos argumentos o razones.



### Ejercicio resuelto

Elabora un guión en la que, partiendo de la situación de **Ángel** expuesta en el caso práctico, se utilice la técnica del disco rayado para rechazar la petición del familiar.

## Mostrar retroalimentación

**Familiar:** Por favor, **Ángel**, ponle tú la inyección porque la enfermera se está retrasando...

**Ángel:** Lo siento, pero no tengo competencias para hacerlo, enseguida le busco a la enfermera

**Familiar:** No, no, no podemos esperar más, y es muy fácil. Se la pondría yo mismo, pero me fallan las fuerzas en las manos y prefiero que lo hagas tú, ya verás que es muy fácil... además, seguro que ya has tenido que poner más...

**Ángel:** Ya le digo que no tengo competencias para poner inyecciones, si me permite un momento enseguida llamo a la enfermera, debe estar en este mismo pasillo.

**Familiar:** si de verdad te importa su salud, no puedes perder el tiempo en buscar a nadie, debes ponérsela tú.

**Ángel:** entre mis funciones no está la de poner inyecciones, pero en breves momentos vuelvo con la enfermera, no se preocupe.

## 4.5.- Pedir cambios de conducta.



### Caso práctico

**Ángel** está molesto con **Irene** porque a veces le dice las cosas gritando, y esta mañana le ha vuelto a gritar delante de usuarios y compañeros. Él sabe que **Irene** falla en sus formas, y que con frecuencia muestra un comportamiento agresivo para decirle cosas relacionadas con el trabajo. Cada vez le molesta más que le grite, pero no se atreve a decírselo. Le gustaría saber alguna estrategia a seguir para pedir de forma asertiva cambios de conducta.

Tenemos derecho a sentirnos bien. Por tanto, si alguien se comporta de un modo que nos impide nuestro bienestar, lo lógico es intentar que cambie su comportamiento.

Antes de nada, tenemos que darnos cuenta de que tenemos un problema causado por el comportamiento de otra persona, evaluar si nos conviene pedir el cambio de conducta (si se puede molestar, si realmente es importante para ti que cambie, si realmente está lesionando tus derechos o eres tú el que mantienes una actitud irracional, etc.), y por último, cuidar los pensamientos, detectando los que favorecen la inhibición o la agresividad y cambiándolos por otros que faciliten la asertividad.

**Para pedir cambios de conducta de forma asertiva se siguen las siguientes pautas:**

1. **Explicarle que tienes un problema** y describir brevemente cuál es el comportamiento suyo que lo causa. Es importante exponerlo de forma que quede claro que eres tú el que tienes un problema, porque si le acusas, la otra persona tenderá a ponerse a la defensiva; además, son tus necesidades las que no están satisfechas. Al describir la conducta que te molesta, señala una sola conducta cada vez, y evita insultos o descalificaciones. Siguiendo nuestro caso, **Ángel** podría decir: “**Irene**, tengo un problema; cuando me gritas delante de otras personas...”
2. **Explícale las consecuencias negativas de su conducta**, si las hay. Siguiendo nuestro caso: “...creo que das muy mala imagen, tanto de ti por esas formas, como de mí, y que pueden perderme el respeto”.
3. **Describe cómo te sientes, sin atacarle**: en el ejemplo: “Me siento molesto y avergonzado cuando lo haces”.
4. **Haz una pausa, y escucha el punto de vista de la otra persona**: es necesario dar un poco de tiempo para que la persona reflexione sobre lo que le has dicho y pueda proponer una solución que respete las necesidades y deseos de ambos. Es mejor que la solución la proponga la otra persona, porque así estará más dispuesto a cambiar.
5. **Pedir la conducta alternativa deseada**: en nuestro caso: “Me gustaría que, a partir de ahora, cuando tengas que decirme algo que deba cambiar, lo hagas sin gritar y estando a solas”.
6. **Resolución**: tras esta petición, se pueden dar varias situaciones para las que debes estar preparado. Si tu interlocutor te ofrece una solución satisfactoria, o acepta tu propuesta, conviene agradecersele explícitamente. Si no queda del todo claro, conviene que expreses el acuerdo de nuevo: por ejemplo: “Entonces, ¿vamos a tratar de hablar las cosas sin gritar y a solas?”. Por último, si rechaza tu propuesta, conviene que te muestres empático con la persona, tratando de comprender su punto de vista y reconociendo su derecho a ver las cosas de otro modo; seguidamente, puedes insistir en tu petición, recordándole las consecuencias negativas de su actitud, y las positivas si decidiera cambiar.



### Para saber más

Comprueba cómo se complementa estos pasos con la **Técnica del Sándwich**.

**USO DE LA TÉCNICA DEL SÁNDWICH PARA FACILITAR QUE EL OTRO ACCEDA AL CAMBIO**

1.- Elogia siempre: "Sabes que aprendo tus valoraciones..."

2.- Pide el cambio de conducta "... pero tengo un problema: cuando me gritas delante de otras personas, creo que das muy mala imagen, tanto de ti por esas formas, como de mí, y que pueden perderme el respeto. Me siento incómodo y avergonzado cuando lo haces. Me gustaría que, a partir de ahora, cuando tengas que decirme algo que deba cambiar, lo hagas un grito y estando a solas..."

3.- Expresa de sentimientos positivos "... Aunque te agradeceré que me sigas diciendo lo que pienso porque me interesan mucho tus opiniones".



## 4.6.- Saber responder a las críticas.



### Caso práctico

**María**, la tutora de empresa de **Ángel**, es una profesional de 29 años, que trabaja como supervisora en la Residencia de Mayores. **Ángel** pone especial cuidado en rellenar los registros de los usuarios, pero por la mañana **María** le ha dicho que lleva unos días haciendo mal los registros de higiene. **Ángel** se ha puesto a la defensiva y le ha dicho que los registros están perfectamente bien, y que es ella la que no se ha debido de fijar bien. **María** entonces le ha respondido, visiblemente seria y molesta, que sí que se ha fijado bien, y que si le dice que está mal es porque tiene que tratar de corregirlos si realmente quiere aprender.

En el caso práctico, **Ángel** no ha mantenido una reacción acorde a la situación. Conviene saber responder asertivamente a las críticas, sin sentirnos excesivamente alterados por ellas y sin poner en juego nuestra autoestima. Vamos a considerar cuatro pasos para responder asertivamente a las críticas:

**Paso 1: pensar de forma asertiva.** A menudo la crítica nos afecta más por lo que nos decimos a nosotras y nosotros mismos cuando la recibimos, que por lo que nos dicen. Es necesario:

- ✓ **Cambiar las exigencias por preferencias:** se trata de cambiar pensamientos del tipo “Debo hacer las cosas bien y obtener la aprobación de todos, si no lo hago estaría quedando como un inútil, y no podría soportarlo”, por otros más realistas, del tipo: “Prefiero hacer las cosas bien y que los demás me apoyen por esto, aunque en realidad no necesito la aprobación de los demás”.
- ✓ **Aceptar que tenemos derecho a equivocarnos:** en el caso de que la crítica sea razonable, pensar que tenemos derecho a equivocarnos, reconocer tranquilamente nuestro error y corregirlo en lo posible. Si la crítica no es razonable, se trata de un error que ha cometido la otra persona, y lo aceptamos con normalidad, sin alterarnos, porque ella también tiene derecho a equivocarse.
- ✓ **Liberarnos de la necesidad de aprobación:** creer que necesitamos la aprobación de las demás personas en todo momento para sentirnos bien y poder funcionar con normalidad es otra forma de exigencia que nos impide responder de forma asertiva a las críticas.
- ✓ **Considerar que una crítica es un regalo,** ya que cuando son realistas, nos proporcionan una información valiosa que nos ayuda a seguir aprendiendo o a conocernos mejor como personas.

**Paso 2: pedir detalles para comprender el punto de vista de la otra persona.** Por ejemplo, si nos dicen “eres un mentiroso”, y no sabemos por qué lo dice, antes de enfadarnos o tomarlo como una ofensa, siempre podemos preguntar: “¿A qué te refieres? ¿Qué te hace pensar que soy un mentiroso?”.

**Paso 3: mostrarte de acuerdo en lo posible.** Busca la forma de mostrarte de acuerdo, ya sea en parte de la crítica, o en el total, o en el derecho de la otra persona de verlo así. Si estamos de acuerdo, debemos decirlo. Por ejemplo: “Haces las camas con demasiada lentitud”. “Tienes razón, suelo emplear bastante tiempo en eso”.

**Paso 4: explicar tu posición.** Una vez que hayas escuchado a la persona que realiza la crítica empleando la empatía (tratando de comprender su punto de vista y pidiéndole detalles), y que te hayas mostrado de acuerdo con él en lo posible (ya sea en todo, en parte y en su derecho de verlo así), podrás explicar tu punto de vista, y plantear una posible solución cuando sea necesario. Por ejemplo: “Es cierto, de ahora en adelante trataré de terminar antes de hacer las camas”. Si no estás de acuerdo, lo exponemos de forma serena. Por ejemplo: “Comprendo tu punto de vista, pero he decidido dedicar más tiempo en hacer las camas para poder dejarlas sin arrugas y evitar úlceras”.



### Ejercicio resuelto

**¿Cómo podría haberse desarrollado el diálogo entre Ángel y María, de forma que él hubiese respondido de manera asertiva a la crítica de ella?**

Mostrar retroalimentación

**María:** Estás haciendo mal los registros de higiene.

**Ángel:** ¿Qué es lo que está mal? (preguntando de forma empática, tratando de comprender la crítica).

**María:** No dejas constancia de la hora a la que se efectúan.

**Ángel:** Puede que me haya olvidado de ponerla, ¿los vemos juntos?

**María:** Sí, justo traigo aquí uno de ayer. Mira, aquí es donde debes ponerla.

**Ángel:** Es cierto. De ahora en adelante la anotaré en esa casilla.



## Autoevaluación

**¿Cuál es el tercer paso en la técnica para responder de forma asertiva a las críticas?**

- Pensar de forma asertiva.
- Pedir detalles para comprender el punto de vista del otro.
- Mostrarte de acuerdo en lo posible.
- Explicar tu posición.

No es correcta, ése es el primer paso.

Es incorrecta, realizar preguntas de forma empática es el segundo paso.

Correcto, es además un paso importante que no debemos saltarnos.

No es cierto, ése sería el último paso de todos.

### Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta
4. Incorrecto



## 4.7.- Afrontar comportamientos irracionales.



### Caso práctico

**Laura**, una usuaria a la que habitualmente atiende **Ángel**, sufrió ayer una caída y como consecuencia de ella tiene hoy parte de la cara morada. Al verle así, a **Ángel** le ha dado un vuelco el corazón, y enseguida ha pensado en lo mal que lo va a pasar su hijo, que viene hoy a verle. Por la tarde, al llegar el hijo y ver a **Laura** así, se ha enfadado muchísimo, ha puesto su cara muy cerca de la cara de **Ángel** y con gestos amenazantes le ha gritado que es un incompetente, que tendría que haber tenido más cuidado de él y que no le va a permitir que vuelva a acercarse a su padre nunca más.

Los y las profesionales de la atención a personas en situación de dependencia a menudo **tienen que afrontar comportamientos o actitudes problemáticas**, tanto de los usuarios como de sus familiares. En algunas personas, estas actitudes son tan frecuentes, intensas y duraderas que podemos considerarlas como personas “difíciles”.

Cuando alguien mantiene actitudes muy molestas o perjudiciales para nosotros, una opción a considerar es alejarnos de su lado. Pero muchas veces no nos será posible, no nos convendrá o no deseamos hacerlo.

Como en otro tipo de relaciones interpersonales, cuando afrontamos el comportamiento irracional, molesto y negativo de otras personas, podemos hacerlo de forma agresiva, inhibida o asertiva. La siguiente tabla muestra algunas de las características que las definen:

### Características de los tipos de respuestas cuando afrontamos un comportamiento irracional

Respuesta agresiva	Respuesta inhibida	Respuesta asertiva
Les atacamos rechazándoles globalmente como personas odiosas, pensando que "no deberían actuar así", y los condenamos, "como actúan de esa forma, son unos indeseables".	Aguantamos el momento, pensando "si protesto seguro que se va a poner peor, debo tener paciencia y evitar problemas mayores".	Buscamos el momento adecuado para hablarlo, y la forma más adecuada para impedir que nos siga molestando. Diferenciamos entre su comportamiento que queremos que elimine y la persona en sí. Defendemos nuestros derechos, sin atacar al otro.

A continuación exponemos algunas técnicas para manejar **comportamientos irracionales**:

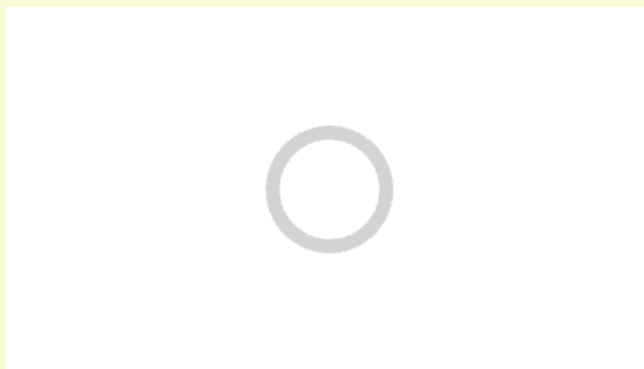
1. **Técnica desarmante:** consiste en hacer preguntas empáticas y mostrarnos de acuerdo en lo posible. En concreto, para reducir la ira de nuestro interlocutor, la técnica desarmante consta de los siguientes pasos:
  - ✓ **Paso 1:** frenar la tendencia a enfadarte tú también, para lo cual es imprescindible cuidar lo que te dices a ti mismo. Aunque la otra persona se muestre muy irracional, eso no te obliga a ti a alterarte también, sino que puedes elegir lo que piensas, haces y sientes.
  - ✓ **Paso 2:** tratar de comprender su punto de vista pidiéndole detalles. Por ejemplo: "veo que estás muy enfadado, ¿es esto lo que te ha hecho enfadar?". Hazle preguntas empáticas para comprenderle y demostrarle que entiendes los motivos por los que está irritado.
  - ✓ **Paso 3:** mostrarte de acuerdo en lo posible: en todo, en parte, en su derecho a ver las cosas como las ve, o en que es lógico que esté enfadado, dada su percepción de las cosas.
  - ✓ **Paso 4:** cuando esté calmada, explicar tu punto de vista, y si hay algún problema, buscarle solución.

2. **Tiempo fuera:** se trata de aplazar la conversación hasta que la o el interlocutor (o uno/a mismo/a) esté más calmado/a, diciéndole, por ejemplo: "ya hablaremos en otro momento, cuando estemos más tranquilos".
3. **Esquivar mensajes hostiles centrándonos en sus sentimientos:** p. ej: veo que estás enfadado/a, ¿puedes decirme si te he molestado en algo?
4. **Reducir la ira de del interlocutor o interlocutora ayudándole a centrarse en el tema central:** en el ejemplo del familiar de **Laura**, podríamos decirle "entiendo que esté preocupado; ya he llevado a **Laura** a enfermería donde la han curado y han dicho que en unos días estará totalmente recuperada. Parece que su madre empieza a tener problemas de equilibrio al andar, propios de la edad, y le hemos adjudicado este andador".



## Para saber más

Al igual que en el resto de relaciones interpersonales, nuestros pensamientos y creencias pueden influir en nuestra respuesta al comportamiento irracional de otras personas. En el siguiente enlace se recogen algunas creencias que nos llevan a reaccionar de forma contraproducente.



[PDF textual alternativo](#)

## Anexo I.- Técnica de relajación muscular.

---

**La técnica de la relajación muscular consta de dos fases.**

La **primera fase** se centra en **tensar y relajar diferentes grupos de músculos e identificar la sensación** de esa parte del cuerpo en cada uno de esos estados

Por ejemplo, tensa las mandíbulas durante unos 10 segundos, y concéntrate en la sensación de esta parte de tu cuerpo durante ese tiempo. A continuación, suelta esos músculos, relájalos y centra tu atención en la diferencia que notas entre la tensión que tenías antes y cómo los sientes ahora. Trata de relajarlos un poco más: imagina que vas notando que pesan cada vez más y más, y nota cómo se van relajando.

Esto se haría con cada grupo de músculos de nuestro organismo, y suele seguirse un orden: manos, antebrazos, brazos, hombros, cuello, nuca, frente, ojos, boca, mandíbulas, lengua, pecho, abdomen, nalgas, muslos, pantorrillas y pies.

Cada ejercicio dura unos veinte minutos y se lleva a cabo una o dos veces al día.

La **segunda fase** se centra en **detectar y relajar tensiones.**

Después de un periodo en el que has practicado los ejercicios de tensión-relajación, se pasa a esta segunda fase en la que sólo se practica la relajación.

Se trata de revisar mentalmente cada grupo muscular y relajar cualquier tensión que notes en ellos sin necesidad de tensarlos antes.

Con la práctica repetida de estos ejercicios aprendemos a relajarnos fácilmente y a percibir cualquier señal de tensión corporal a la que podremos practicar, automáticamente, la relajación.

Esta práctica se acompaña de una **respiración lenta**, ya que favorece la relajación, y es muy útil repetirte a ti mismo alguna palabra o frase tranquilizadora. Por ejemplo, al soltar el aire podemos pensar: "Relájate".

## Anexo.- Licencias de recursos.

### Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo.

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	Datos del recurso (2)
	Autoría: Boko Gran. Licencia: CC BY 3.0. Procedencia: <a href="http://bokogreat-stock.deviantart.com/gallery/?offset=72#/d355wtj">http://bokogreat-stock.deviantart.com/gallery/?offset=72#/d355wtj</a>		Autoría: arinas74. Licencia: Libre de derechos. Procedencia: <a href="http://www.sxc.hu/browse.phtml?f=view&amp;id=1170492">http://www.sxc.hu/browse.phtml?f=view&amp;id=1170492</a>
	Autoría: Latinstock. Licencia: Uso educativo para plataformas públicas de FpaD. Procedencia: Latinstock.		Autoría: Latinstock. Licencia: Uso educativo para plataformas públicas de FpaD. Procedencia: Latinstock.