

HABILIDADES SOCIALES PARA EDUCADORES Y EDUCADORAS SOCIALES



universidad
de león

Fuente:

Costa, C. C., & Méndez, E. L. (1991). Manual para el educador social: 1. Habilidad de comunicación en la relación de ayuda. 2. Afrontando situaciones. Ministerio de Asuntos Sociales. Centro de Publicaciones.

Manual elaborado por alumnos de 3º curso del Grado de
Educación Social de la Universidad de León

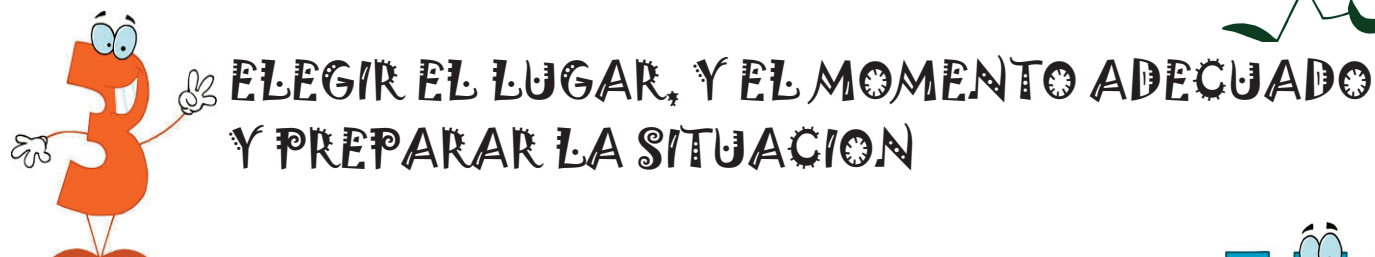
Promoción 2010/2011

Coordinado por:

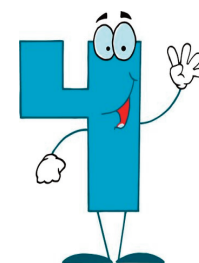
Carmen Requena y Paula Álvarez-Merino



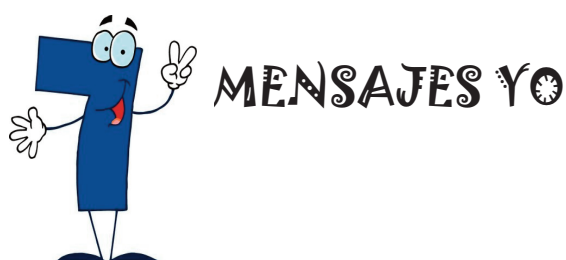
AYUDAR A PENSAR



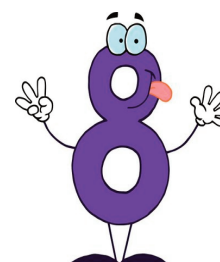
DAR INFORMACIÓN ÚTIL

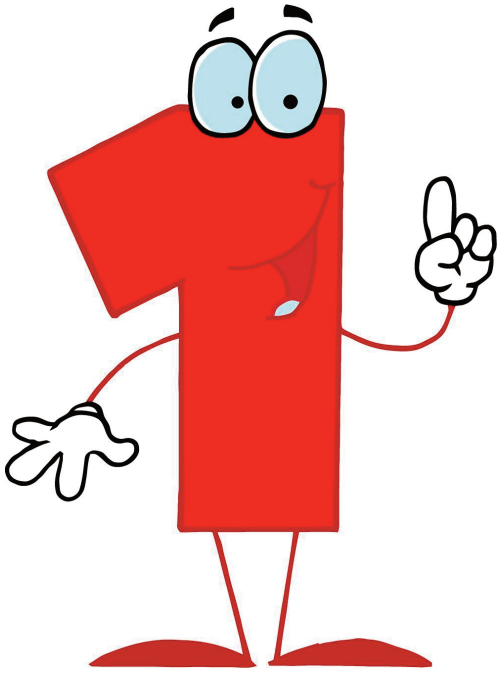


HACER PREGUNTAS



RESUMIR





ACUERDO PARCIAL

¿POR QUÉ Y PARA QUÉ?

El acuerdo parcial en combinación o no con el disco rayado presenta varias ventajas para la comunicación y la solución de problemas:

1. Nos ayuda a pensar que "nadie es perfecto", que ser educador no es ser inmune a los errores, que los fallos no son una catástrofe para la autoestima, que uno ha podido equivocarse, y que por lo tanto la crítica u objeciones que recibe pueden estar justificadas.

2. Evita la pérdida de tiempo y el desgaste emocional que produce continuar discutiendo sobre temas ajenos a los objetivos de los interlocutores.

3. Quien hace una crítica, objeción o reproche lo hace a veces para ponerte a la defensiva y desviar la atención de tus objetivos. Si tu interlocutor descubre que esta estrategia no funciona, es menos probable que la siga utilizando..

4. Cuando con el acuerdo parcial escuchas y reconoces la objeción o la crítica, tu interlocutor se da cuenta de que le escuchas y probablemente ya no se vea tan obligado a repetírtela una y otra vez, y además tendrá ha satisfacción de que se mensaje ha sido recibido.

5. Cuando escuchas con atención las objeciones de los niños y jóvenes, les entrenas en una habilidad importante para su desarrollo: expresar opiniones y criterios personales, defenderlos y aceptar que no siempre son compartidos. Combinar acuerdo parcial y disco rayado es una manera, como veremos después, de ayudarles a pensar.

¿CÓMO?

El acuerdo parcial se puede expresar de muchos modos en combinación con el "disco rayado":

"Es posible que..., pero..."

"No dudo que tendrá razones para..., pero..."

"Ya sé que..., no obstante y a pesar de todo..."

"Es verdad lo que dices, pero aún así, deseo..."

"Es cierto que me he equivocado, a pesar de todo sigo sintiéndome..."

Puede ser más efectivo aun el acuerdo parcial y el disco rayado si se empatiza abiertamente con la objeción.

¿CUÁNDO?

1. Cuando deseamos que nuestro interlocutor sea sensible a nuestras posiciones y que se acerque a los temas y objetivos que pretendemos
2. Cuando deseamos que nuestro interlocutor no se oriente hacia derroteros muy diferentes a los que tenemos entre manos.
3. Para reducir la hostilidad de nuestro interlocutor.
4. Para reiterar un objetivo que consideramos importante.

EN LA PRÁCTICA...

Conviene evitar que el acuerdo sea una antesala rápida y pasajera del disco rayado. Cuando así se utiliza pierde su efectividad el acuerdo parcial. Este suena a modo de "latigui-llo", como una mera fórmula lingüística para justificar y preparar los "peros" o los "no obstan-tes". Conviene, pues, argumentar el acuerdo y "darle cancha".

Hay un dicho oriental que afirma: "si un medio en el que deseas crear algo no ofrece resistencia, no te será posible producir una impresión duradera". Hemos, pues, de enfatizar la importancia de que muchos de los niños y jóvenes opongan resistencia a aquello que les decimos o sugerimos que hagan. Ello puede indicar interés o preocupación por el tema, deseo de participar activamente, habilidad para pensar. La impresión, como dice el dicho oriental, de nuestros mensajes puede ser más efectiva si hemos de afrontar resistencias a los mismos. Conviene, pues, mostrar sensibilidad a las objeciones y réplicas de nuestro interlocutor y darle a entender, si procede, que su réplica u oposición es singular y denota preocupación e interés por el asunto

que se trae entre manos. La resistencia puede suscitar tu habilidad para "ser positivo y recompensante".

Ejemplos:

• "Es cierto que me he equivocado, sé que me precipité al decir esto, y te agradezco además que me hayas hecho ver mi error, si tu no lo hubieras detectado, es posible que lo siguiera cometiendo...A pesar de todo..."

• "Es verdad lo que dices, se ve que eres una persona interesada en que esto funcione bien, si no tuvieras interés no te habrías documentado como lo has hecho, esta información me será muy útil y te lo agradezco...No obstante, me gustaría decirte de nuevo..."

AYUDAR A PENSAR



¿QUÉ ES?

Es una habilidad que tiene por objetivo facilitar en nuestro interlocutor procesos de autoreflexión. Presupone la habilidad de saber hacer preguntas y pretende promover autopreguntas en nuestros interlocutores a cerca de la naturaleza de la tarea y sus reglas, las consecuencias y resultados de la misma, los objetivos que se pretenden, la incoherencia entre actos y objetivos,... Dicho en otros términos, es facilitar que nuestro interlocutor se haga preguntas como las siguientes: ¿qué estoy haciendo?, ¿por qué lo estoy haciendo?, ¿qué pretendo?, ¿qué pasaría si hago? ...¿qué ocurriría si no lo hago?, ¿qué me preocupa?, ¿por qué?, ¿cómo influye lo que hago en los demás?, etc.

¿POR QUÉ Y PARA QUÉ?

1. Porque la socialización implica un cierto nivel de "descentración" personal. Supone "pensar en el otro" y, por tanto, implica valorar y anticipar las consecuencias de nuestro comportamiento en nuestro entorno social e interpersonal.

2. Porque muchos comportamientos denominados "impulsivos" surgen por un déficit de procesos de autorreflexión. ..

3. Porque nos gustaría que muchos niños y jóvenes fueran más autónomos, que tomaran las riendas de sus vidas, que fueran previsiones y pensarán en las consecuencias de su conducta. Movidos por este interés nos dirigimos a ellos diciéndoles "piénsatelo bien", "no te precipites". Con relativa frecuencia decimos de ellos que "son unos irreflexivos" o "son unos inconscientes" y les damos las respuestas hechas ("haz esto", "no hagas lo otro") con el ánimo de ayudarles, pero sin incorporarles activamente al proceso de su socialización y desarrollo. Ayudarles a pensar en cambio es desarrollar la evolución de su pensamiento e incorporarles activamente en el proceso de su desarrollo.

4. Porque muchas dificultades de adaptación de niños y jóvenes están asociadas a la habilidad de éstos para preguntarse por sus objetivos, reglas y normas, y consecuencias futuras de sus actos

5. Porque el proceso de solución de problemas está estrechamente ligado a la habilidad de "pensar" y "preguntarse".

6. Porque el error y el fracaso interpersonal es una fuente de aprendizaje, a condición de que se reflexione sobre ella.

¿CÓMO?

1. UTILIZANDO HABILIDADES YA CONOCIDAS DEL "MENÚ"

- El acuerdo parcial-disco rayado es una estrategia que les ayuda a pensar en las consecuencias de sus actos: "Es posible que sea como tú dices, es más, no dudo que si lo dices es porque te lo has pensado mucho..., pero cuando tú actúas de ese modo, yo me siento..."

- Cuando das información útil estás ayudando a pensar en, las ventajas de los resultados positivos y en las ventajas de los cambios que sugieres. Si le preguntas cómo crees tú que se podría mejorar?, les ayudas más todavía.

2. CON CUESTIONES ORIENTADAS A PREGUNTARSE POR LA NATURALEZA DE LA TAREA O SITUACIÓN

- ¿Qué ocurrió?
- ¿Qué hiciste tú?, ¿qué hizo el otro?
- ¿Cuál es la situación que has de...?
- ¿Quiénes estaban o estarán cuando...?
- ¿Cuándo?, ¿dónde?, etc.

3. CON CUESTIONES ORIENTADAS A PREGUNTARSE POR LAS CONSECUENCIAS DEL PROPIO COMPORTAMIENTO

- ¿Qué pasó cuando tú...?
- ¿Qué pasaría si...?
- Imagínate que, en efecto, haces o dices..., ¿qué pasaría, qué podría ocurrir?, ¿y si no lo haces?
- ¿Y si hubieras hecho o dicho...?
- ¿Cuáles son las ventajas e inconvenientes de una alternativa elegida para solucionar un conflicto?

4. CON CUESTIONES ORIENTADAS A IDENTIFICAR LOS OBJETIVOS

- ¿Por qué?, ¿Qué pretendes?
- ¿Para qué?
- ¿Qué te interesa?
- ¿Qué te interesa de modo inmediato?
- ¿Qué te interesa a medio plazo?

5. CON CUESTIONES ORIENTADAS A IDENTIFICAR LAS REGLAS DE UNA SITUACIÓN Y VALORAR LA VALIDEZ DE LOS OBJETIVOS

- A tu juicio, ¿qué debería hacerse o decirse en...?
- ¿Qué sería lo más apropiado?
- ¿Por qué piensas tú que en esa situación debería hacerse o decirse...?
- En la situación..., ¿qué piensas tú que convendría hacer o decir?
- Para lograr... ¿qué crees que debería hacerse?

6. CON CUESTIONES ORIENTADAS A IDENTIFICAR INCOHERENCIAS O CONTRADICCIONES ENTRE ACTUACIONES Y OBJETIVOS Y ENTRE OBJETIVOS ENTRE SÍ

- Bien, tú pretendes... ¿haciendo o diciendo...lo lograrás?
- No digo yo que no lo hagas, por mi puedes hacerlo. Ahora bien, haciendo o diciendo...

¿lograrás...?

•Tu pretendes en primer lugar...también deseas..., por otra parte quieres... ¿si consigues lo primero crees que podrás lograr?

7. CON CUESTIONES QUE DEMUESTREN ETIQUETAS

¿Qué quiere decir eso?

Te entendería mejor si me pusieras un ejemplo

8. EN LA LECTURA N°4 SE COMENTA TAMBIÉN CÓMO SERVIR UNO MISMO DE MODELO MOSTRANDO EN VOZ ALTA LA ESTRATEGIA SEGUIDA EN LA SOLUCIÓN DE UN PROBLEMA

¿CUÁNDO?

- 1.Cuando deseamos que nuestro interlocutor reflexione o recapacite acerca de un problema, situación o conflicto interpersonal.
2. Cuando deseamos orientar el proceso de solución de problemas.
- 3.Cuando deseamos enseñar una habilidad interpersonal.
- 4.Cuando pretendemos lograr que nuestro interlocutor sea sensible a las normas y reglas de determinadas situaciones, y a las consecuencias de sus comportamientos en los demás.
- 5.Cuando pretendemos que nuestro interlocutor identifique objetivos, contradicciones entre objetivos y contradicciones entre actuaciones y objetivos.

EN LA PRÁCTICA...

La habilidad para "hacer pensar" requiere dominar la gran variedad de preguntas que se han descrito en las fichas anteriores, pero sobre todo, requiere condiciones emocionales y ambientales que aseguren la disposición psicológica de nuestro interlocutor para "reflexionar".

Ello implica:

- 1.Que nuestro interlocutor no esté bajo estados emocionales que perturben su atención y "reflexión" (fatiga, ansiedad, irritación,..etc.)

2. Que no existan ruidos o estímulos ambientales distractores.

3. Que no se perturbe el proceso con comportamientos que facilitan el "cierre de la ostra" (juicios, amonestaciones o sermones...etc.)



ELEGIR EL LUGAR Y EL MOMENTO ADECUADO Y PREPARAR LA SITUACIÓN

¿QUÉ ES?

Es una habilidad de comunicación que pretende, como su nombre indica, seleccionar o preparar el lugar y el momento oportuno para comunicarse. Implica saber captar señales críticas de las reglas de la situación que indiquen la oportunidad o inoportunidad de la comunicación y diseñar el ambiente de tal modo que resulte fácil comunicarse. Es una habilidad inherente a cualquier habilidad básica del "Menú". Saber escuchar implica saber cuándo escuchar, saber hacer preguntas implica saber cuándo hacer preguntas, y así... saber utilizar las habilidades de "Menú" implica saber identificar el momento y lugar adecuados y saber preparar la situación para decidir cuándo y cómo utilizarlas.

¿POR QUÉ Y PARA QUÉ?

1. Porque muchos conflictos y problemas se generan por ser inoportunos, porque elegimos o eligen el peor momento y lugar para expresar algo.

2. Porque el escenario de comunicación interpersonal no acontece al margen de las reglas de la situación. Y existen multitud de situaciones que imponen condiciones severas al modo de comunicarse de los interlocutores.

¿CÓMO?

1. Demorando la intervención.

2. Sacando a colación otros temas que amortigüen o neutralicen el ambiente emocional del momento.

3. Utilizando habilidades del "menú" (escuchar, empatizar, ser recompensante, sentido del humor,...) apropiadas a los requerimientos de la situación y facilitar la "apertura" de nuestro interlocutor.

4. Retirando nuestro comportamiento del escenario de comunicación y aguardar a mejor momento.

5. Eligiendo el escenario de comunicación.

6. Haciendo arreglos ambientales y organizativos:

- a. Estudio y conocimiento previo del tema y de los interlocutores.
- b. Reducir ruidos ambientales.
- c. Planificar mi agenda para evitar "las prisas".

7. Poniéndome en situación emocional adecuada.

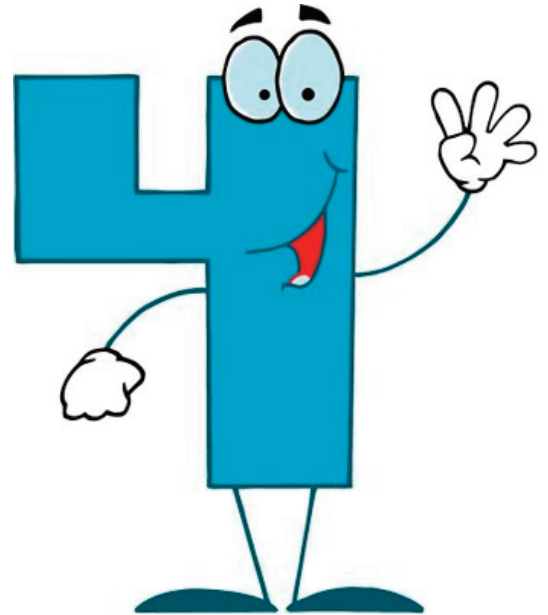
¿CUÁNDO?

• Cuando se perciben señales críticas que indican lo inadecuado del momento y de la situación.

• Cuando se perciben señales críticas que indican que nuestro interlocutor está con "la onda" en otro sitio o presenta emociones y respuestas que pueden suponer un obstáculo a lo que pretendemos comunicarle.

• Cuando percibo en mí mismo señales que me indican que estoy con "la onda" en otro sitio, en otras preocupaciones y que mi estado emocional no es el adecuado para responder a las demandas de la situación.

DAR INFORMACIÓN ÚTIL



¿QUÉ ES?

Dar información útil es proveer a un interlocutor de información acerca de su propio comportamiento con el objetivo de promover comportamientos que están siendo eficaces y eficientes, bien para modificar aquellos otros que no lo son. Se denomina también retroinformación o feedback.

Una retroinformación ha de reunir una serie de condiciones para ser útil. Ha de ser:

- Positiva
- Específica
- Oportuna
- Orientada al presente y al futuro

¿POR QUÉ Y PARA QUÉ?

1. Porque con relativa frecuencia en tu tarea educativa te diriges a niños y jóvenes para darles información acerca de la ejecución de sus tareas y de sus comportamientos e general. La información que tú les proporcionas es una consecuencia y un resultado de lo que acaban de hacer, y ya sabes cuánto influyen los resultados en el aprendizaje.

2. Porque "las ejecuciones y comportamientos más opacos emiten algún resplandor". Es decir, cualquier ejecución contiene aspectos que son mejorables pero también contiene aspectos que son merecedores de reconocimiento. Y el crecimiento y desarrollo de los niños y jó-

venes se va a incentivar sobremanera si sabemos cultivar y ponderar los "resplandores" que se apuntan a sus ejecuciones. Y si estos son tenues y débiles con mayor razón para hacerlo.

3. Porque enfatizar la información positiva estimula el cambio y el aprendizaje. Si un joven ha realizado una tarea en la que resulta difícil detectar algún destello, este estará más dispuesto para recibir las sugerencia de cambio y de mejora si esta con la "ostra abierta". Y la "ostra" se suele abrir con relativa facilidad si comenzamos informándole de aquellos aspectos que son dignos de reconocimiento

¿CÓMO?

Utilizar la retroinformación requiere dos pasos fundamentales:

1. Comenzar por dar información positiva acerca de lo correcto de las ejecuciones, practicando la habilidad de "ser positivo y recompensante"

Ejemplos:

"Me ha gustado..." "Deseo felicitarte por..."

"¡Tío, has estado fantástico en...!"

2. Sugerir alternativas de cómo mejorar lo incorrecto de las ejecuciones

Ejemplo:

"Podría mejorarse si..."

¿CUÁNDO?

1. Cuando deseamos guiar e incentivar a nuestro interlocutor en un proceso de aprendizaje. Dar "información útil" de las ejecuciones implicadas en determinadas tareas mejora y acelera la adquisición de las habilidades para afrontarlas.

2. Cuando deseamos corregir ejecuciones inadecuadas o comportamiento no deseables

EN LA PRÁCTICA...

La utilidad de la retroinformación depende de cómo las transmitas y depende de cómo se ajuste al comportamiento y/o tarea a la que te estás refiriendo. La retroinformación es más efectiva si se respetan escrupulosamente las siguientes condiciones:

a) Rastrear cuidadosamente en el comportamiento y en el desempeño de tareas todo aquello que sea indicador de logro y de resultado positivo más bien que el error o el fracaso. Recuerda que un elemento positivo, cuando no hay otros, es el propio hecho de ejecutar la tarea y el esfuerzo invertido en ella.

b) Recuerda también la habilidad de ser recompensante y sus condiciones.

c) Expresar el reconocimiento y la información positiva con mensajes consistentes. Es decir, no debe ser una mera expresión verbal falta de afecto. Es importante que el reconocimiento verbal vaya acompañado de expresiones no verbales.

En ocasiones, puede ser suficiente una sonrisa o un gesto de aprobación.

d) Ser específico. La retroinformación para ser efectiva ha de guiar la acción para mejorar o cambiar. No existe otro procedimiento, por tanto, que informar acerca de las acciones concretas que realiza correctamente. En lugar de decir "lo has hecho muy bien", puede ser más útil si se especifica qué ha hecho bien.

Ejemplos: ***"Te estoy observando y francamente no está gustando mucho la atención que pones cuando hablo de..."***

e). Cuando existe un fallo o un error, además de señalar cualquier indicador de logro, dar pistas u opciones en positivo de cómo mejorar.

Incorrecto: *"Me ha gustado...en cambio has hecho mal..."*

Correcto: *"Me ha gustado...podrías mejorar si..."*

f). Las frases utilizadas en positivo estimulan más el cambio.

Incorrecto: *"Podrías mejorar si no gritas tanto"*

Correcto: *"Podrías mejorar si hablas más bajo"*

g). La secuencia de pasar del paso "1" (dar información positiva) al "2" (sugerir alternativas de cambio) requiere un "tempo" adecuado. Conviene subrayar el paso 1 dedicándole tiempo y argumentación evitando que se perciba como una mera fórmula verbal antesala de la corrección.

h). La retroinformación ha de ser oportuna en tiempo, en espacio y en estado emocional. No siempre los niños y jóvenes, los padres u otros profesionales con los que trabajas están predispuestos a recibir retroinformación. Existen circunstancias (prisas, ruidos ambientales, personas presentes, excitación, estado de ánimo, etc.) que hacen poco aconsejable informarles del impacto que causa en ti sus ejecuciones y comportamientos.

i). Por último, la retroinformación convive que esté orientada al presente y al futuro.



DISCO RAYADO

¿QUÉ ES?

Es una habilidad de comunicación que implica escuchar activamente y empatizar, aceptando que los demás tienen también deseos y sentimientos y que pueden tener razones legítimas para hacernos las objeciones que nos hacen. Supone tanto como ``dar cancha´´ explícita a las opiniones, deseos, sentimientos y objeciones de nuestro interlocutor.

La extensión del acuerdo puede ir desde el reconocimiento de que al otro le asisten razones y motivos para hacerte la objeción, sin que tú las tengas que hacer necesariamente tuyas, hasta estar completamente de acuerdo con ellas (``acuerdo total´´).

En ambos casos, puede interesarte muy a menudo persistir en la expresión de tus objetivos, deseos y sentimientos, como un ``disco rayado´´ con ``mensajes Yo´´, después de haber expresado el acuerdo parcial o total.

¿POR QUÉ Y PARA QUÉ?

El acuerdo parcial en combinación o no con el disco rayado presenta varias ventajas para la comunicación y la solución de problemas:

1. Nos ayuda a pensar que "nadie es perfecto", que ser educador no es ser inmune a los errores, que los fallos no son una catástrofe para la autoestima, que uno ha podido equivocarse, y que por lo tanto la crítica u objeciones que recibe pueden estar justificadas.

2. Evita la pérdida de tiempo y el desgaste emocional que produce continuar discutiendo sobre temas ajenos a los objetivos de los interlocutores.

3. Quien hace una crítica, objeción o reproche lo hace a veces para ponerte a la defensiva y desviar la atención de tus objetivos. Si tu interlocutor descubre que esta estrategia no funciona, es menos probable que la siga utilizando.

4. Cuando con el acuerdo parcial escuchas y reconoces la objeción o la crítica, tu interlocutor se da cuenta de que le escuchas y probablemente ya no se vea tan obligado a repetírtela una y otra vez, y además tendrá una satisfacción de que se le ha recibido un mensaje.

5. Cuando escuchas con atención las objeciones de los niños y jóvenes, les entrenas en una habilidad importante para su desarrollo: expresar opiniones y criterios personales, defenderlos y aceptar que no siempre son compartidos. Combinar acuerdo parcial y disco rayado es una manera, como veremos después, de ayudarles a pensar.

¿CÓMO?

El acuerdo parcial se puede expresar de muchos modos en combinación con el "disco rayado":

"Es posible que..., pero..."

"No dudo que tendrá razones para..., pero..."

"Ya sé que..., no obstante y a pesar de todo..."

"Es verdad lo que dices, pero aún así, deseo..."

"Es cierto que me he equivocado, a pesar de todo sigo sintiéndome..."

Puede ser más efectivo aun el acuerdo parcial y el disco rayado si se empatiza abiertamente con la objeción.

¿CUÁNDO?

1. Cuando deseamos que nuestro interlocutor sea sensible a nuestras posiciones y que se acerque a los temas y objetivos que pretendemos.

2. Cuando deseamos que nuestro interlocutor no se oriente hacia derroteros muy diferentes a los que tenemos entre manos.

3. Para reducir la hostilidad de nuestro interlocutor.

4. Para reiterar un objetivo que consideramos importante.

EN LA PRÁCTICA...

Conviene evitar que el acuerdo sea una antesala rápida y pasajera del disco rayado. Cuando así se utiliza pierde su efectividad el acuerdo parcial. Este suena a modo de "latiguillo", como una mera fórmula lingüística para justificar y preparar los "peros" o los "no obstantes". Conviene, pues, argumentar el acuerdo y "darle cancha".

Hay un dicho oriental que afirma: "si un medio en el que deseas crear algo no ofrece resistencia, no te será posible producir una impresión duradera". Hemos, pues, de enfatizar la importancia de que muchos de los niños y jóvenes opongan resistencia a aquello que les decimos o sugerimos que hagan. Ello puede indicar interés o preocupación por el tema, deseo de participar activamente, habilidad para pensar. La impresión, como dice el dicho oriental, de nuestros mensajes puede ser más efectiva si hemos de afrontar resistencias a los mismos. Conviene, pues, mostrar sensibilidad a las objeciones y réplicas de nuestro interlocutor y darle a entender, si procede, que su réplica u oposición es singular y denota preocupación e interés por el asunto que se trae entre manos. La resistencia puede suscitar tu habilidad para "ser positivo y recompensante".

Ejemplos:

- "Es cierto que me he equivocado, sé que me precipité al decir esto, y te agradezco además que me hayas hecho ver mi error, si tu no lo hubieras detectado, es posible que lo siguiera cometiendo...A pesar de todo..."

- "Es verdad lo que dices, se ve que eres una persona interesada en que esto funcione bien, si no tuvieras interés no te habrías documentado como lo has hecho, esta información me será muy útil y te lo agradezco...No obstante, me gustaría decirte de nuevo..."

HACER PREGUNTAS



¿QUÉ ES?

Hacer preguntas es una habilidad utilizada para proveernos de información. Si deseamos ayudar a niños y/o jóvenes a resolver problemas o conflictos que les atormentan, o deseamos conocer los grupos y organizaciones de nuestra comunidad, necesitamos con frecuencia información específica o general acerca de sus opiniones, puntos de vista o sentimientos. Hacer buenas preguntas para generar dudas o invitar a la reflexión a nuestro interlocutor. Hay dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas. Las preguntas abiertas son exploratorias. Animam a la persona a quien se hace a pensar sobre sus sentimientos y pensamientos, y son diseñadas para ayudarle a explorarlo y clarificarlos. Habitualmente son respondidas con más de una o dos palabras.

Las preguntas cerradas por lo contrario, usualmente se hacen para obtener información específica y pueden ser respondidas con "sí" o un "no" o alguna otra respuesta específica de una o dos palabras.

¿CÓMO?

Las buenas son cortas y directas. Las personas con habilidad en preguntar únicamente hacen una pregunta al tiempo y no tratan de explicarla. Ellas esperan una respuesta y no responden sus propias preguntas.

1. Preguntas abiertas.

- Pedir información con una frase inicial del tipo: "¿Cómo?", "¿Cómo te sientes sobre...?", "¿Qué tal va...?"

- Escuchar activamente.
- Utilizar expresiones de ánimo cuando te responden: "ya veo", "uh-huh", movimientos de cabeza, etc.

2. Preguntas cerradas.

- Hacer preguntas de tipo: "¿Cuándo?", "¿Quién?", "¿dónde?".
- Escuchar activamente
- Utilizar incentivos verbales y no verbales.

¿CUÁNDO?

Podemos hacer preguntas abiertas cuando:

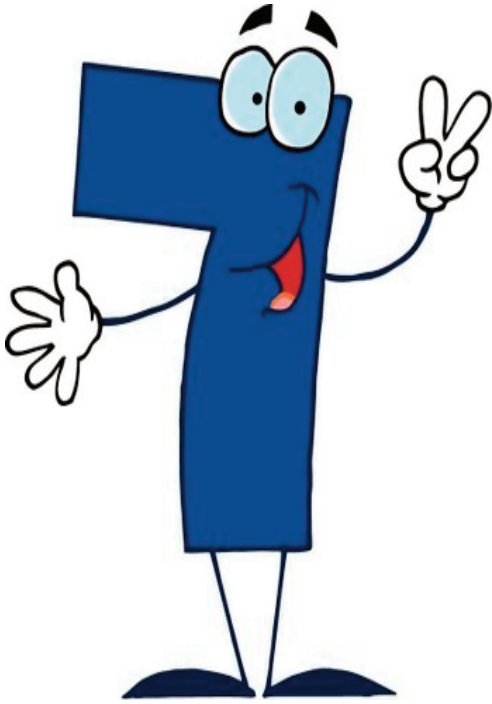
- Necesitamos indagar si un niño o joven necesita ayuda: "¿Necesitas ayuda?", "¿Cómo puedo ayudarte?"
- Necesitamos comprender algo más acerca de un comportamiento específico: "¿Qué sería un ejemplo de eso...?"
- Cuando observamos un cambio brusco en el comportamiento de nuestro interlocutor y no podemos identificar su sentimiento: "¿Qué sientes cuando te hablo de...?"
- Cuando deseamos centrarnos sobre un tema pasado: "a propósito, ¿qué te pareció...?"
- Cuando intentamos activar las alternativas de solución de problemas.

Podemos hacer preguntas cerradas cuando:

- Tenemos necesidad de información específica.
- Planeamos una próxima cita.
- Preguntamos para confirmar nuestra comprensión de un problema.

Podemos hacer preguntas comprometidas cuando:

- Sospechamos que existe algún problema o información que nuestro interlocutor tiene dificultad en comunicar.
- Sospechamos que nos oculta información relevante.



MENSAJES

YO

¿QUÉ ES?

El mensaje Yo es aquel que, como su nombre indica, se envía "en primera persona". Este tipo de mensajes define el origen personal de los sentimientos que se sienten ("yo me siento mal") como las opiniones que se opinan ("Opino que...") y deseos y preferencias que se tienen ("Me gustaría que..."). La esencia de este tipo de mensajes, al contrario que el "mensaje Tú", es saber hablar por uno mismo sin imputar o atribuir a tu interlocutor tus opiniones, tus sentimientos, o los cambios de tu conducta. Es un mensaje sumamente respetuoso que expresa los sentimientos, opiniones y deseos sin evaluar o reprochar la conducta de los demás y facilita la expresión de las diferencias y del desacuerdo. Es un mensaje por lo tanto facilitador y persuasivo, al contrario que el "mensaje tú" que puede ser obstaculizador y generar "cerrazón" en nuestro interlocutor. El "mensaje tú" puede ser, sin embargo muy adecuado cuando se utiliza para imputar al otro aspectos agradables ("eres muy agradable", etc.)

¿POR QUÉ Y PARA QUÉ?

1. Porque cuando envías "mensajes yo", tus opiniones, deseos y sentimientos son más dignos de crédito y tienen mayor probabilidad de ser tenidos en cuenta. Ello es más importante aún por cuanto la tarea educativa plantea en el educador necesidades, problemas y dificultades que necesitan ser expresados.

El descuido en la ejecución de tareas, la falta de compromiso para cumplir los acuerdos adoptados y el incumplimiento de normas, las interferencias en las reuniones de trabajo, el in-

currir en riesgos innecesarios, la falta de participación en los procesos de solución de problemas, etc. Son comportamientos que pueden interferir con el adecuado desarrollo y socialización de niños y jóvenes y generar serios obstáculos a la tarea educativa general. En estas y otras situaciones la personas con responsabilidades educativas ha de intervenir tratando de comprometer a los propios niños y jóvenes y hacerlos sensibles a las demandas que ciertas normas y objetivos educativos plantean. Y dirigirse con "mensajes yo" con "mensajes tú" pueden introducir sustanciales diferencias en cuanto a la mayor o menos eficacia que se tenga en la intervención.

2. Porque te inviertes de una actitud democrática y de respeto que incita al compromiso y participación.

3. Porque estás trabajando por convertirte en una persona significativa y digna de crédito para la tarea educativa. Los "mensajes yo" propician la intimidad y hacen accesible, cercana y transparente a la persona que los utiliza, una condición importante en la tarea educativa

4. Porque tienes necesidades y problemas que no pueden resolver ni con la forma activa de escuchar ni ignorándolos. Has de tomar parte activa y tratar de lograr que tus necesidades sean satisfechas. Ello lo logras mejor si la expresión de tus sentimientos o cambios que pidas lo haces a través de "mensajes yo".

5. Porque los "Mensajes yo" contienen tres criterios importantes para una confrontación eficaz: a) Promueven o facilitan en nuestro interlocutor la disposición a cambiar b) no suelen implicar o minimizan, evaluación negativa del interlocutor, y c) no dañan la relación.

6. Porque muestras un modelo de habilidad interpersonal que será observado y probablemente imitado..

¿CÓMO?

A fin de asegurar el mayor impacto de "mensaje yo", este debe tener tres componentes:

1. **Describiendo brevemente la situación y/o el comportamiento que te molesta o te crea problemas. Debe dar información acerca de qué es lo que te puede estar causando un problema.**

Ejemplos:

- "Cuando llegaste anoche a las 13,30h. y habías prometido venir a casa a las 11h..."
- "Cuando me encuentro tirado el suelo los extintores y libros rotos"
- "Cuando asisto a la reunión de equipo y os oigo decir que soy autoritario"

Un buen "mensaje yo" ha de limitarse a la descripción escueta de los hechos y no evaluar ni emitir juicio alguno respecto al interlocutor. Observa por ejemplo, el efecto que tendría si a

los mensajes anteriores les añadimos un juicio de valor. ¿Activaría o no resistencias en nuestro interlocutor?

- “Cuando llegaste a las 13,30 horas y fuiste desconsiderado porque había prometido venir a casa a las 11h...”
- “Cuando me encuentro que sois irrespetuoso hacia lo que no es vuestro y destrozáis los extintores”
- “Cuando asisto a la reunión de equipo y mostráis una falta de tacto al llamarme autoritario...”

2.Describiendo las consecuencias o efectos que dicho comportamiento suele tener sobre ti o sobre el interlocutor. Estos deben ser tangibles y concretos a fin de que nuestro interlocutor los tome mejor en consideración.

Ejemplos:

- “Cuando llegaste anoche a las 13,30 h. y habías prometido venir a casa a las 11h. (descripción sin evaluación) tuvimos que esperarte hasta muy tarde para cenar y además hubo una discusión con tu padre porque...” (efectos)
- “Cuando me encuentro tirado por el suelo los extintores y libros rotos (descripción sin evaluación) lo que ha ocasionado que tengamos que gastarnosptas para reponerlos y la amenaza del director del centro de que no volvamos a utilizar el centro...” (efectos)

3.Expresando los sentimientos

Ejemplos:

- “Cuando llegaste anoche a las 13,30 h. y habías prometido venir a casa a las 11 h. (descripción sin evaluación) tuvimos que esperarte hasta muy tarde para cenar y además hubo una discusión con tu padre porque...” (efectos),“me sentí muy mal, muy deprimida”ida...” (expresa sentimientos).
- “Cuando me encuentro tirado por el suelo los extintores y libros rotos (descripción sin evaluación) lo que ha ocasionado que tengamos que gastarnosptas para reponerlos y la amenaza del director del centro de que no volvamos a utilizar el centro...” (efectos). De verdad, me siento francamente molesto, decepcionado...” (expresa sentimientos).

Así pues, la secuencia de un “mensaje Yo” es: describir comportamiento—describir efectos—expresar sentimientos. Los elementos de la secuencia y el orden de la misma pueden variar. Se pueden expresar deseos en lugar de sentimientos o ambos.

¿CUÁNDO?

- 1.Cuando deseamos expresar nuestras necesidades y problemas y pretendemos que nuestro interlocutor “se haga cargo” de los mismos.
- 2.Cuando deseamos expresar sentimientos.
- 3.Cuando deseamos sugerir cambios

EN LA PRÁCTICA...

1.El principal obstáculo que nos encontramos en la práctica de esta habilidad es el hábito que solemos tener de expresarnos en términos de juicios de valor, etiquetas ("eres un vago"), generalizaciones ("siempre haces...", "nunca haces..."). Nótese que estas expresiones suelen ir precedidas de ciertas palabras ("eres", "siempre", "nunca", etc.). está comprobado que estas palabras actúan como estímulos discriminativos que contribuyen a expresarnos en términos de etiquetas y generalizaciones. Por estar muy presentes en nuestro vocabulario y ser de utilización muy habitual conviene estar muy vigilantes y esforzarnos por su reducción o extinción. Un modo de hacer difícil la expresión de etiquetas es sustituir estas palabras por otras, presentes también en nuestro vocabulario y que tienen el efecto de neutralizarlas. Por otra parte, contribuyen a recordar y facilitar el aprendizaje de los "Mensajes Yo". Estas palabras son palabras o frases llaves.

A.Palabras o frases-llave para describir. Son expresiones que enfatizan el carácter situacional por lo que facilitan la descripción. "Cuando...", "Estando..."

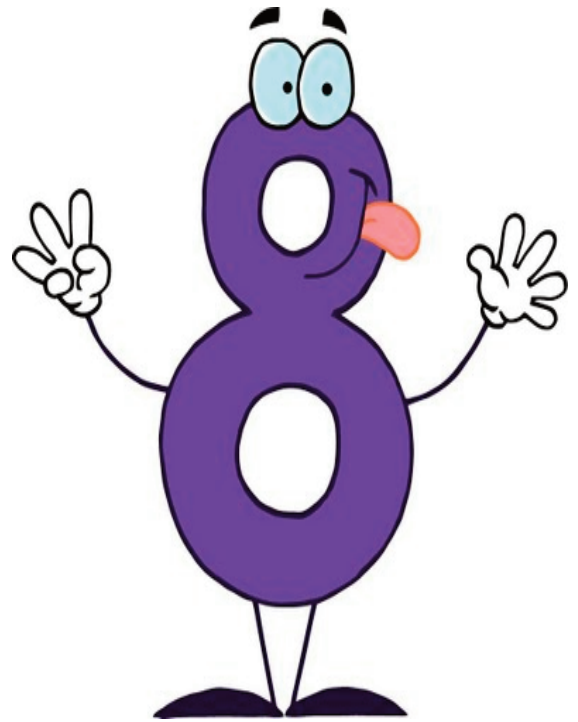
B. Palabras o frases-llave para la expresión de sentimientos. "Yo me siento...", "Estoy sintiéndome..."

C.Palabras o frases-llave para describir efectos. "Porque...", "Esto ocasiona..."

Conviene recordar que el efecto y el impacto de un "mensaje yo" en nuestro interlocutor depende no solo de la construcción gramatical (mensaje en primera persona) sino también y, sobre todo, del estilo asertivo que utilicemos. No es lo mismo decir "yo me siento mal", con un tono de voz lastimero y volumen bajo como rogando o suplicando compasión, que decirlo con un tono de voz firme y directo que suscita respeto, y no lastima, en nuestro interlocutor. La efectividad del mensaje yo está también en relación adecuada de la adecuada utilización o no de otras habilidades básicas del menú que acompañen a este mensaje. Pedir por ejemplo a un joven un cambio en su comportamiento con un mensaje yo (ej. Me gustaría que llegaras a casa a las 11...) es más efectivo si previamente se ha empatizado con la dificultad que tendría que cambiar.

2.Con el objetivo de practicar la habilidad de expresar mensajes yo te proponemos el siguiente ejercicio: transforma en mensajes yo, los mensajes tú que se han utilizado para afrontar las siguientes 4 situaciones. Los comentarios del ejercicio los encontrarás al final de esta unidad.

RESUMIR



¿QUÉ ES?

Es una habilidad "orientadora" del interlocutor y un componente importante de la habilidad de escuchar. Mediante esta habilidad informamos expresamente a nuestro interlocutor de que estamos recibiendo lo que nos está comunicando, al mismo tiempo que podemos también informarle de nuestro grado de comprensión así como de la necesidad de mayor aclaración.

¿POR QUÉ Y PARA QUÉ?

1. Porque mostramos interés por lo que nos dicen e incentivamos a nuestro interlocutor a que siga comunicando.
2. Porque orientamos a nuestro interlocutor para que se esfuerce en clarificar sus mensajes en el caso de que no le estemos entendiendo correctamente.
3. Porque damos información a nuestro interlocutor de nuestra comprensión por lo que contribuimos a que se sienta relajado y "a gusto" en la relación interpersonal.
4. Porque orientamos el proceso de solución de problemas y ayuda a nuestro interlocutor a desarrollar percepción de control sobre la situación.

¿CÓMO?

1. Diciendo una expresión de resumen:
 - a. "Si no te he entendido mal..."
 - b. "O sea, que lo que me estás diciendo es..."
 - c. "A ver si te he entendido bien, me estás diciendo..."
2. Pidiendo al interlocutor que confirme o exprese desacuerdo:
 - a. "¿Es correcto?"
 - b. "¿Estoy en lo cierto?"
 - c. "¿Me equivoco?"
3. Escuchado activamente la respuesta de tu interlocutor:
(Ver fichas de la Unidad de "Escuchar activamente")

¿CUÁNDO?

1. Cuando deseamos revisar la discusión de un tema específico.
2. Cuando deseamos terminar una conversación, entrevista, coloquio, etc.
3. Cuando el interlocutor se va de un tema a otro con gran facilidad y se desea orientar el tema de discusión.
4. Cuando hay algo del mensaje de nuestro interlocutor que no hemos entendido con claridad y deseamos que lo repita.

EN LA PRÁCTICA...

1. Relee las fichas 1, 2 y 3.
2. Pon en práctica la secuencia que describen las fichas en cada una de las situaciones que se definen en el apartado anterior.
3. Observa los efectos que tiene en el interlocutor y anótalos.



SER POSITIVO Y RECOMPENSANTE

Antes de desarrollar esta habilidad conozcamos una fábula muy ilustrativa: la "Fábula del hombre, la serpiente y la rana". Esta fábula dice así:



"Un pescador dominguero estaba mirando por la borda de su barca, y vio una serpiente que llevaba una rana entre los dientes. Al pescador le dio pena la rana y alargó la mano y libró a la rana de las mandíbulas de la serpiente sin hacerle daño a esta, y la dejó en libertad. Pero entonces le dio lástima la serpiente, que también tendría hambre, y como no llevaba nada de comer, sacó una botella de aguardiente y derramó unas gotas en la boca de la serpiente. Esta se largó muy satisfecha, la rana también estaba contenta y el hombre quedó muy satisfecho de sus buenas acciones. Pero al rato, cuando más tranquilo estaba, oyó golpes en el costado de su barca y se asomó otra vez a mirar, y cuál no sería su asombro al ver que era la misma serpiente. con dos ranas entre los dientes"

¿Qué lecciones importantes contiene esta fábula? Esta fábula nos puede servir de gran utilidad para reflexionar acerca de la habilidad de ser recompensarte, habilidad a la que ya aludimos en la Unidad 2.

1. Un comportamiento se aprende a menudo al margen o con independencia de los deseos de las personas. La condición fundamental es que dicho comportamiento vaya seguido de consecuencias que resulten recompensantes. La serpiente repitió la conducta de cazar ranas, al margen de los deseos e intenciones del pescador, porque cuando cazó una, experimentó una consecuencia muy recompensante: saboreó las gotitas de aguardiente que le dio el pescador..

2. Son precisamente estas consecuencias, y no los deseos ni los grandes sermones o consejos, las que impactan poderosamente el comportamiento. Es por ello que inadvertidamente podemos recompensar comportamientos que no deseamos. El pescador liberó a la rana de las fauces de la serpiente y deseaba que esta no cazara más. Sin embargo, no sólo no lo logró sino que, por el contrario, el comportamiento de cazar ranas de la serpiente se fortaleció. El pescador, al administrar las gotitas de aguardiente a la serpiente después de que esta cazó la rana, recompensó inadvertidamente esta conducta.

Este gran principio nos resulta útil también para explicarnos por qué determinados comportamientos de los/as niños/as y jóvenes se aprenden, y por qué otros, a pesar de nuestros esfuerzos y deseos por extinguirlos no se extinguen. Conocer este principio nos resulta de gran utilidad también para desarrollar una de las habilidades de mayor impacto en los interlocutores con los que convivimos y nos comunicamos: la habilidad para ser recompensante.

¿QUÉ ES?

Es la habilidad para incentivar y motivar. A través de los incentivos -lo que mueve o moviliza a hacer algo- y resultados valiosos es más probable que una persona repita aquellos comportamientos que han sido efectivos para conseguir dichos incentivos. Por otra parte, la persona que es recompensada se suele sentir mejor, tolera mejor las contrariedades, está más receptiva y suele estar más dispuesta a la negociación y al cambio. Implica acomodar las cosas de tal modo que se asegure que una conducta determinada vaya seguida de consecuencias que resulten agradables o gratificantes.

¿POR QUÉ Y PARA QUÉ?

1. Porque te conviertes en un persona significativa y digna de confianza
2. Porque aumentas tu capacidad para influir en el cambio y reducir las resistencias al cambio. A través de tu habilidad para ser recompensante logras que tu interlocutor esté abierto y receptivo a tus mensajes.
3. Porque si eres recompensante te conviertes en un modelo atractivo cuyos comportamientos serán atentamente observados y probablemente imitados.
4. Porque suscitas en las personas a las que atiendes sentido de auto eficacia y autocontrol
5. Porque elevas su autoestima.
6. Porque les das información útil de su eficacia personal. Proporcionas indicios sobre los resultados que con probabilidad tendrá en lo sucesivo su comportamiento, y así les ayudas a ser previsores y a guiar su comportamiento.
7. Porque contrarrestas la tendencia a centrarse en los aspectos negativos de su personalidad y de su comportamiento, y pones de relieve sus "puntos fuertes"..

8 Porque reduces en ellas y en quienes trabajan con ellas el sentido de desmoralización e indefensión.

9. Porque contrarrestas el efecto "profecía auto cumplida" que deriva de los fallos cometidos.

10. Porque aumenta su motivación para el cambio.

11. Porque se reducen los esfuerzos y el tiempo requerido para el cambio, en la medida en que subrayas los comportamientos que están en la dirección deseada más que aquellos que obstaculizan el cambio o que van en la dirección opuesta a la deseada.

12. Porque estás en mejores condiciones para descubrir en los múltiples contextos comunitarios en los que crecen, se desarrollan y aprenden los niños y jóvenes, todos aquellos recursos que han favorecido o pueden favorecer su crecimiento personal como poderosos agentes de ayuda y de cambio

13. Porque muestras un modelo de habilidad interpersonal, la de ser recompensarte, que será observado y posiblemente imitado.

¿CÓMO?

1. Administrando algo recompensarte después de que se haya producido un comportamiento deseado. La condición fundamental para que un comportamiento aislado se repita y se haga costumbre es que este vaya seguido de efectos recompensantes o gratificantes. Un proceso de cambio que probablemente tenga éxito es aquél en el cual intentos de comportamiento nuevo son vistos con posibilidades de éxito por la persona o el grupo que realiza tales intentos. Por el contrario, cuando se considera que un nuevo comportamiento no tiene posibilidades de triunfo entonces no se perseguirá.

Cuando un niño o un joven prueba un comportamiento nuevo, bien para afrontar una tarea, bien para resolver un problema o para mejorar el clima social, y encuentra que este modo de comportarse es útil y gratificante, entonces hay mayores oportunidades para que este continúe.

No existe otro apoyo más seguro para el cambio en el comportamiento que el comprobar que el cambio realizado "funciona". Es más probable que se hagan aquellas cosas que nos deparan una compensación.

2. Un recurso muy económico de utilizar para administrar consecuencias recompensantes o gratificantes es el RECONOCIMIENTO y el ELOGIO HONESTO. Para utilizarlo bien, son necesarias una serie de condiciones:

a). "Limpiarse las gafas" y rastrear y "pillar" sucesos o comportamientos merecedo-

res de ser recompensados.

El comportamiento "adecuado" es algo demasiado precioso como para dejarlo pasar desapercibido.

b). Buscar el momento adecuado. No es un buen momento si estáis discutiendo o si lo haces por sistema antes de pedir un favor o un cambio.

c). Expresar lo que te gusta del otro utilizando expresiones sociales positivas tales como "me ha gustado...", "me agrada...", "te felicito...", ¡"Jo, qué bien!"...

d). Recordar el nombre de tu interlocutor y utilizarlo cuando hablas con él suele tener un efecto muy gratificante.

e). Ha de tener impacto emocional y ser recompensarte. En este sentido conviene que no parezca un "latiguillo" que se usa como mera fórmula social o como recurso para obtener algo. Ha de ser expresado con las palabras, pero sobre todo con los gestos y el cuerpo. Ha de ser sincero y honesto.

f). Ha de argumentarse aunque sea mínimamente. No ha de sonar a "jabón", ha de ser creíble.

g). Ser específico y discriminativo.- En este sentido es muy importante saber QUE se desea recompensar y QUE NO se desea recompensar.

h). Ha de ser oportuno. Existen por ejemplo reconocimientos que expresados delante de algunas personas no resultan ser recompensantes. Expresar un reconocimiento o elogio a un joven delante de otros que mantienen cierta oposición hacia ti puede inducir en estos el pensamiento de que este joven es un "pelota" o aliado tuyo. En estas condiciones el elogio puede no resultar recompensarte. Por el contrario, puede percibirse de modo muy aversivo y ser una fuente de conflictos.

i). Ha de ser inmediato siempre y cuando sea oportuno.

j). Conviene no exagerar.

¿CUÁNDO?

1. Cuando deseamos ayudar a adquirir y desarrollar hábitos y costumbres que consideramos dignos de ser aprendidos.

2. Cuando deseamos que nuestro interlocutor esté receptivo a nuestros mensajes. Es un "abre ostras" excelente.

3. Cuando deseamos informar y "guiar" a nuestro interlocutor acerca de las cosas que nos agradan de su comportamiento.

4. Cuando deseamos generar en nuestro interlocutor emociones positivas.

5. Cuando deseamos crear un clima favorable para la negociación y para el cambio

EN LA PRÁCTICA...

El gran obstáculo que suele existir para llevar a la práctica esta habilidad es la falta de costumbre o de hábito que suele tenerse para dar información positiva a las personas que conviven a nuestro alrededor. Es cierto que esta habilidad, de un modo u otro, la solemos utilizar en nuestras relaciones interpersonales si bien no con la frecuencia ni con la sistematización que su importancia merece. Existen prejuicios culturales que obstaculizan seriamente el desarrollo de esta habilidad. Algunos de los dichos que mostramos a continuación reflejan estos valores y creencias culturales.

a). "Poner los puntos sobre las íes o decir verdades como puños es decir....lo malo" del comportamiento o de las realizaciones de una persona.

b). A menudo se dice "Yo como soy muy sincero te tengo que decir lo que pienso y lo que siento". Pero hete aquí que "decir lo que pienso y lo que siento" suele coincidir siempre con decir "lo malo".

"No voy a tragar con ruedas de molino" dicen otros para significar que no le va a pasar desapercibido lo malo o inadecuado de un comportamiento o ejecución.

c). "Al pan, pan y al vino, vino" aun queriendo decir la necesidad de discriminar entre lo bueno y lo malo suele utilizarse para enfatizar la necesidad de declarar los errores o ejecuciones inadecuadas.

d). Por último, "la honestidad y la sinceridad no se llevan bien con la diplomacia" da a entender que uno es diplomático cuando dice información positiva, y además aparece como contrario de ser honesto y sincero. Según eso, la honestidad y la sinceridad se medirían mejor con la capacidad de dar información negativa.

e). "A ver si se lo van a creer" es una expresión que utilizamos muy a menudo para limitar la práctica de la habilidad de transmitir información positiva.

Es tal el hábito de dar información negativa que cuando se sustituye esta por el hábito de dar información positiva suele decirse con sentido despectivo de quien lo hace que "es un diplomático", "da jabón", "es un manipulador", o se llega a pensar "¿qué ocultas intenciones tendrá?" Bien es verdad que una utilización inadecuada de la habilidad de ser recompensarte (práctica indiscriminada y excesiva.etc.) puede facilitar este tipo de apreciaciones, pero también es verdad que cuando se utiliza la "habilidad de castigar y ver lo negativo" aun haciéndose con práctica excesiva e indiscriminada no suele suscitar el mismo tipo de apreciaciones. Y es que los prejuicios culturales pesan sobremanera en nuestros hábitos y condicionan nuestras relaciones interpersonales..

El reto, pues, que tenemos, es neutralizar estos prejuicios culturales, si es que estimamos importante desarrollar nuestra habilidad de ser recompensarte. No obstante, no tenemos obligación alguna de desarrollarla. La respuesta acerca de lo que hemos de hacer habremos de encontrarla de nuevo en nuestros objetivos

Si como está demostrado, el ser recompensarte desarrolla nuestra capacidad de influencia y nos hace convertirnos en una persona significativa y digna de confianza ¿por qué no hacerlo?, ¿por qué no poner en cuestión estos tópicos culturales tan extendidos y tan llenos de prejuicios e inexactitudes?, ¿por qué no desarrollar la habilidad de ser recompensarte?, ¿por qué no pensar que como "somos muy sinceros y ponemos los puntos sobre las íes". Vamos a decir todo aquello bueno que observamos en el comportamiento y ejecución de las personas que existen a nuestro alrededor?, ¿por qué no hacerlo?, ¿nos interesa?

Si te interesa y has tomado la firme decisión de mejorar tu habilidad para ser recompensarte te proponemos los siguientes ejercicios:

1. Recuerda el ejercicio "Investigando resultados valiosos" (página 28).

2. Pilla a quien tienes al lado haciendo o diciendo algo que merezca reconocimiento.. y házselo notar" es un ejercicio sencillo y muy práctico al mismo tiempo. Consiste en, como decíamos más arriba, "limpiarse las gafas" y rastrear y "pillar" sucesos o comportamientos merecedores de ser recompensados. Una vez hallados es necesario hacérselo notar a la persona en cuestión respetando las reglas definidas en el apartado anterior. A fin de adquirir la costumbre de hacerlo es conveniente que, en un principio, extrememos su práctica, hasta el punto de llevar un registro en donde anotemos cada uno de los comportamientos objeto de reconocimiento. La siguiente ficha te puede servir de ayuda para realizar este registro.

DÍA SEMANA	DESCRIPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO
LUNES.....
MARTES.....
MIÉRCOLES.....
JUEVES.....
VIERNES.....
SÁBADO.....
DOMINGO.....

2. Otro ejercicio es el de "reconocimientos pendientes". Existen circunstancias que ponen serios obstáculos al cumplimiento de una de las reglas básicas: la inmediatez en administrar un reconocimiento o recompensa. Cuando esto ocurre podemos hacerlo al día siguiente, o, incluso varios días después. Es necesario entonces el recuerdo, por lo que este ejercicio nos ayuda a tener presente aquellos reconocimientos que tenemos pendientes de hacer. Basta con ir anotándolos en nuestra agenda o hacer una lista encabezada con la frase "reconocimientos pendientes" y que coloques en la pared de tu lugar de estudio o en otro lugar visible.

3. Cuando hayas de afrontar una situación comprometida (recibir o hacer una crítica, reducir la hostilidad, etc.), esta lo será menos si tienes como hábito comenzar expresando muy discriminativamente un reconocimiento honesto.

4. Podrás mejorar tu habilidad de ser recompensarte si observas con sumo detalle los estilos y modos de hacerlo en los escenarios en los que trabajas y vives.