

Raquel Ballesteros

¡CAMARERO, ESTE CAFÉ ESTÁ FRÍO!



Primeros auxilios para mejorar
tu asertividad, tu comunicación
y tus relaciones personales



Título: ¡Camarero, este café está frío!

© 2015 Raquel Ballesteros

© 2015 Viñetas para vivir

© 2015 Raimon Samsó, por el prólogo

© 9 Grup Editorial
Lectio Ediciones
C. Muntaner, 200, ático 8.^a
08036 Barcelona
T. 93 363 08 23
www.lectio.es
lectio@lectio.es

Retoque de las imágenes: Gemma Ballesteros

Primera edición: enero de 2015
ISBN: 978-84-16012-41-1
DL T 12-2015
Impreso en Leitzaran Grafikak, S. L.

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión de ninguna manera ni por ningún medio, sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del *copyright*.

Raquel Ballesteros

¡CAMARERO, ESTE CAFÉ ESTÁ FRÍO!

Primeros auxilios para mejorar
tu asertividad, tu comunicación
y tus relaciones personales

Prólogo de Raimon Samsó

Cuadrilátero
de libros 

Índice

Prólogo de Raimon Samsó	9
Presentación	11

PRIMERA PARTE: LAS HABILIDADES SOCIALES

LAS HABILIDADES SOCIALES	19
---------------------------------------	-----------

Características de las habilidades sociales • ¿Por qué nos resulta difícil ponerlas en práctica? • ¿Qué habilidades sociales existen? • ¿Qué ventajas tiene entrenar estas habilidades?

LA ASERTIVIDAD	43
-----------------------------	-----------

La persona asertiva • La persona agresiva • La persona pasiva • ¿Cómo pensamos y nos sentimos cuando seguimos estos patrones? • ¿En qué se parecen un agresivo y un pasivo? • Los derechos asertivos • ¿Cuáles son nuestros derechos asertivos? • ¿Cuándo nos cuesta poner en práctica los derechos asertivos? • Pequeño cuestionario de asertividad

LA COMUNICACIÓN	69
------------------------------	-----------

Objetivos de la comunicación • Interferencias en la comunicación • Pasos para una buena comunicación • La comunicación efectiva. Reducir interferencias y malas interpretaciones • Pasos para escuchar adecuadamente • Errores al comunicar y escuchar • La comunicación no verbal • La empatía. Habilidad básica para la comunicación

SEGUNDA PARTE: HABILIDADES ESPECÍFICAS

GESTIONAR CONFLICTOS 93

Maneras de responder al conflicto • Ideas erróneas acerca de los conflictos • Ventajas del conflicto

AFRONTAR EL ENFADO DEL OTRO101

Enfrentarnos a personas agresivas • Errores al enfrentarnos al enfado de otra persona • Estrategias para enfrentarnos al enfado de otra persona • Observaciones finales. Enfrentarnos al enfado del otro

LAS CRÍTICAS119

Las críticas. ¿Por qué reaccionamos negativamente? • Modos de afrontar las críticas • Críticas constructivas... ¡Gracias! • Ventajas de las críticas • Comunicar una crítica • Errores al comunicar las críticas • ¿Qué debemos evitar? • ¿Y si el otro no atiende a mis críticas o no cambia? • ¿Y si aun así no hay manera?

DECIR NO 149

¿Por qué nos cuesta decir no? • Aprender a decir no • Cuando empezamos a decir no... • Las personas a las que les cuesta decir sí

EXPRESAR EMOCIONES ÍNTIMAS 163

Creencias que nos dificultan poder expresar nuestras emociones • Cuando nos cerramos emocionalmente • Recomendaciones para abrirnos emocionalmente

LA AYUDA177

Ayudar al otro de manera asertiva • Maneras poco eficaces de ayudar • Cómo ayudar de manera asertiva • ¿Qué hay que evitar? • Recomendaciones • Pedir ayuda o dejarnos ayudar • ¿Por qué a veces los otros no nos ayudan? • Pasos asertivos para pedir ayuda

DESPEDIRSE 199

Agradecimientos201

Bibliografía 203

Prólogo

Conozco a Raquel desde hace años, cuando trabajamos juntos en un proceso de coaching. Enseguida me di cuenta de que estaba ante un corazón excepcional. Su calidad humana se reflejaba en sus proyectos, sin que hubiese diferencia entre lo que ella hacía y quién era. Yo sabía que su proyecto sería brillante, como ella. Fue entonces cuando me permitió leer un primer esbozo de esta obra, aún en fase inicial.

Leer y releer el libro de Raquel una vez terminado ha sido una delicia. No he encontrado una sola página de eso que se llama «paja» o texto de relleno. Todo lo contrario, cada línea aporta valor y conocimiento del alma humana.

Este libro, de apariencia inocente, es en realidad uno de los mejores tratados de inteligencia emocional que se han escrito. Nos conviene a todos leerlo una vez y asentar conceptos y prácticas indispensables para disfrutar de una vida mejor.

Incluir ilustraciones en formato cómic es una gran ventaja, ya que además de hacer la lectura más amena, ilustra muy bien el tema y facilita su entendimiento. Este libro nos ayuda también a entender algo muy importante: estos conceptos deberían aprenderse de niños, en la escuela y en casa. Si en lugar de series, tebeos, cuentos violentos y películas que no aportan nada a los pequeños, se les facilitara el acceso a esta sabiduría esencial, la humanidad sería más feliz, menos violenta y más evolucionada.

Las habilidades sociales que nos enseña la autora son tan elementales que, precisamente por ello, parecen olvidadas: aprender a decir NO me parece la cumbre de la autoestima, aprender a gestionar las críticas es algo indispensable para dejar de sufrir inútilmente... Y así, tema por

tema, este libro se me antoja una herramienta básica para la educación emocional de pequeños y mayores.

Adultos, es hora de volver a la escuela y aprender las enseñanzas perdidas sobre la comunicación y la asertividad.

Regalen este libro a todas las personas que deseen ser felices, y el mundo se lo agradecerá.

RAIMON SAMSÓ,
autor y director del Instituto de Expertos
www.institutodeexpertos.com

Presentación

¿Cuántas veces nos hemos sentido desbordados, o abrumados, ante la reacción agresiva de otra persona?, o ¿en cuántas ocasiones nos ha resultado difícil negar nuestra ayuda a alguien o hemos sido incapaces de expresar nuestras emociones de manera adecuada?

Comunicarnos de manera eficaz para conseguir relaciones positivas y acercarnos a nuestros objetivos, es algo que nadie nos ha enseñado a hacer y que hemos ido aprendiendo a base de ensayo-error.

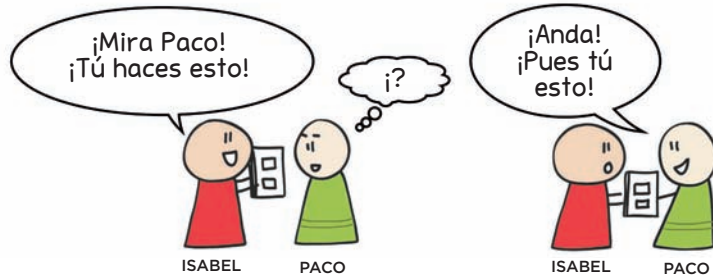
Muchas de las situaciones que provocan conflicto con los demás son fruto de malentendidos, de la falta de comunicación o de la dificultad para enfrentarnos con la situación, carencias que sin duda pueden entrenarse y corregir.

¿Cómo es posible que no se nos haya enseñado a poner en práctica habilidades tan necesarias en nuestra vida como hacer una crítica a otra persona, decir no, defender nuestros derechos, o negociar con nuestro jefe?!

En esta primera parte del libro, te invito a conocer qué son las habilidades sociales y cuáles son nuestros derechos asertivos. Te mostraré de qué manera a veces actuamos de forma pasiva o agresiva con nuestras relaciones (familia, amigos, etc.), y también dedicaremos un capítulo a la comunicación. Aprenderemos a reducir los *malentendidos* con los demás y observaremos cuáles son los errores que cometemos de forma más habitual a la hora de comunicarnos.

A través de las **viñetas**, espero que:

- Puedas verte reflejado, tanto tú como las personas que te rodean.



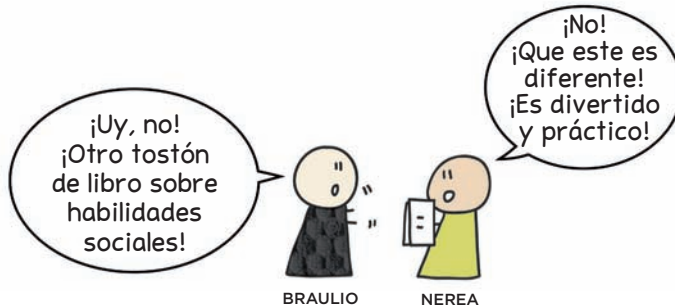
- Incorpores un poco de humor y normalidad a las dificultades que todos tenemos de vez en cuando.



- Te plantees nuevas maneras de actuar ante ciertas situaciones, que te permitan mejorar tus relaciones con los demás.



- Te entretengas y pases un rato agradable.



Y si esta primera parte te abre el apetito, en la segunda parte del libro aún tendremos más ideas prácticas acerca de cosas tan cotidianas como: enfrentarnos al enfado del otro, negociar, comunicar y recibir críticas, decir no, expresar emociones, dar y recibir ayuda a los demás, etc.

Todas y cada una de estas estrategias son técnicas conscientes que puedes emplear para acercarte a aquellas personas que te importan y establecer una relación más satisfactoria y positiva. O de manera perspicaz, *lidiar* con aquellas otras que vas encontrando en tu día a día (conocidos, jefes, compañeros de trabajo, etc.)

Porque cada persona que aparece en nuestro camino, y especialmente aquellos que se interponen y ponen a prueba nuestra paciencia, nos ofrece una gran oportunidad de crecer, entrenar nuestras habilidades sociales y aprender más de nosotros mismos.

A menudo nos enfrentamos a ciertas situaciones con quejas o bien repitiendo siempre los mismos patrones, pero en realidad, nosotros tenemos la capacidad para cambiar nuestra experiencia.

¿Te animas a pasar página?!

Estos son los personajes

Este libro no hubiera sido posible sin la colaboración de nuestros protagonistas y del resto de sus familiares, amigos y acompañantes, que han decidido formar parte de estas viñetas. Personajes inspirados en personas del día a día, como tú y como yo, que se enfrentan al maravilloso mundo de las relaciones humanas.

Ellos nos acompañarán a lo largo de numerosas viñetas, y con sus situaciones diarias nos enseñarán cómo podemos hacer frente cada día a nuestras relaciones sociales. Aquí os los presento:



LEO

LEO

Leo es delineante en una empresa de automoción. Vive con su mujer, Gloria, y su hijo, Pablito.

Tímido y confiado fuera de casa, pero perezoso y acomodado dentro de ella. A menudo se entrega excesivamente al trabajo y tiende a rehuir los conflictos en cualquier ámbito.



GLORIA
(mujer de Leo)



PABLITO
(hijo de Leo)



VIRGINIA
(sobrina de Leo)



NADIA

NADIA

Nadia es profesora de primaria. Vive sola y comparte mucho tiempo con sus amigos y familia, especialmente con su hermana Luz, que es un gran pilar para su vida.

Ambivalente y voluble, algunas veces adopta estrategias manipuladoras con quienes le rodean, o deja de lado sus objetivos y metas por miedo al rechazo o a la soledad.



MADRE
DE NADIA



PADRE
DE NADIA



LUZ
(hermana de Nadia)



CARLOS
(amor platónico de Nadia)



ISMAEL

ISMAEL

Ismael es economista y dirige un equipo de empleados en una multinacional.

Tiene dos hijos y está divorciado de Claudia, con quien a menudo tiene conflictos.

Desde hace pocos meses vive con su nueva pareja, Lorena.

De carácter gruñón y desconfiado, a menudo le cuesta mantener relaciones positivas con los demás.



CLAUDIA
(exmujer de Ismael)



TEO Y TINA
(hijos de Ismael y Claudia)



LORENA
(novia de Ismael)

PRIMERA PARTE

LAS HABILIDADES SOCIALES

LAS HABILIDADES SOCIALES

Leo está cansado de que su jefe le ponga pegas a todo y de que siempre termine delegándole las tareas más rutinarias y aburridas.

Así que decide afrontar el problema y hablar con él seriamente:



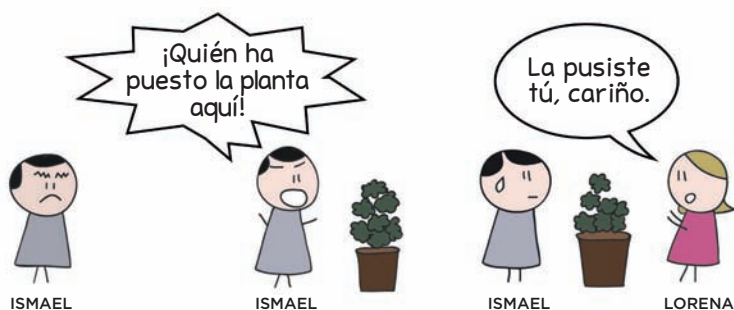
Pero la realidad es que, al final, siempre termina posponiéndolo para otros momentos.

Nadia acaba de salir de la escuela después de un día duro de trabajo. Desea llegar a casa y poder descansar, pero ese día se encuentra con unas amigas que hace tiempo que no ve:



Y sin saber cómo, termina tomando algo con ellas hasta altas horas de la noche.

Por otro lado, Ismael está pasando por una época difícil y pierde los nervios a menudo:



Su manera de comunicarse con su novia Lorena no ayuda a mejorar su relación. Más bien, hace que los problemas se acentúen y que su estado de ánimo se resienta más.

Y es que, ini Leo, ni Nadia, ni Ismael! están siendo muy habilidosos socialmente, de ser así hubieran enfrentado estas situaciones de otro modo.

**Si quieres descubrirlo:
¡No dudes en seguir adelante!**

Las habilidades sociales son un conjunto de estrategias que nos resultan útiles para relacionarnos con otras personas y acercarnos a nuestros objetivos (ya sea hacer amigos, conseguir un trabajo, resolver una negociación o un sinfín de otros propósitos).

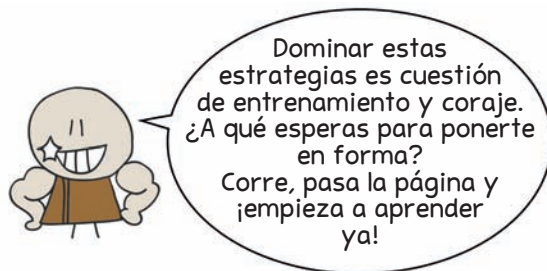
Estas habilidades las empezamos a integrar y aprender a lo largo de nuestra infancia y adolescencia, pero podemos ir perfeccionándolas durante toda nuestra vida.



Aunque todas y cada una de ellas son útiles y necesarias, dependiendo de cuál sea nuestra profesión, nuestros intereses o *hobbies*, sin duda habrán algunas que nos serán más necesarias que otras. Por ejemplo, si somos psicólogos, necesitaremos una gran capacidad para ser empáticos y escuchar activamente. Si nos dedicamos a la docencia o somos políticos, una capacidad para hablar en público, o para dar instrucciones y aceptar las críticas. Los jueces necesitarán ser diestros en deliberar ante situaciones conflictivas o contradictorias.

Este libro pretende introducirte en el mundo de las habilidades sociales. Mi misión es que puedas conocerlas, identificar tus dificultades y empezar a trabajarlas, y todo ello con un toque de humor e ironía!

Estoy convencida de que te verás reflejado en algunas de las situaciones cotidianas que te presento.



Dominar estas estrategias es cuestión de entrenamiento y coraje. ¿A qué esperas para ponerte en forma? Corre, pasa la página y empieza a aprender ya!