

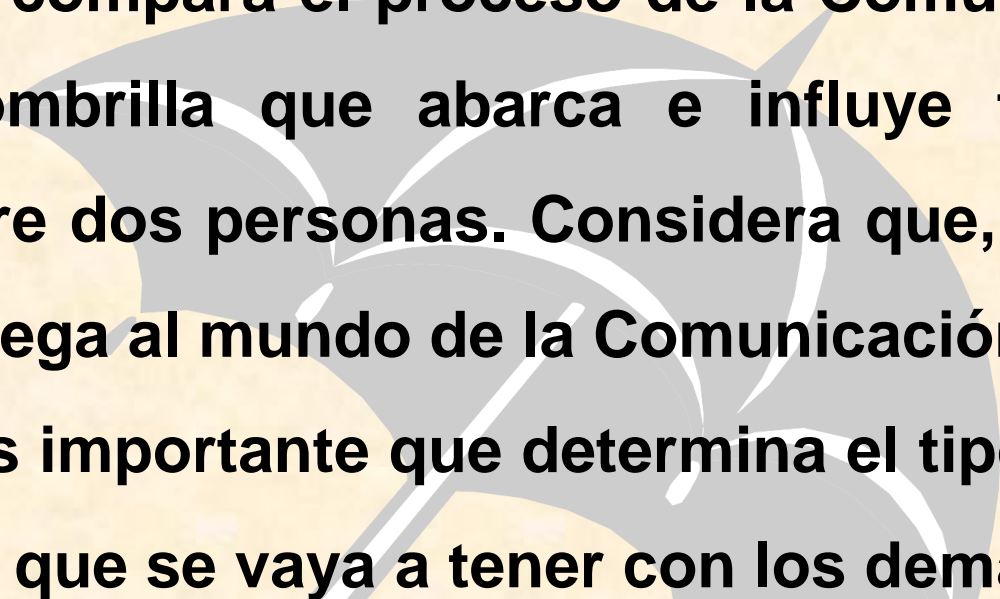


COMUNICACION ASERTIVA



COMUNICACIÓN Y ASERTIVIDAD

Virginia Satir compara el proceso de la Comunicación con una gran sombrilla que abarca e influye todo lo que acontece entre dos personas. Considera que, una vez que el individuo llega al mundo de la Comunicación, resulta ser “el factor más importante que determina el tipo de relación interpersonal que se vaya a tener con los demás”



BARRERAS: ¿POR QUÉ EXISTEN?

- ⌚ **Oímos lo que esperamos oír.**
- ⌚ **Tenemos posiciones diferentes.**
- ⌚ **Evaluamos la fuente.**
- ⌚ **Hacemos caso omiso de la información que contradice lo que sabemos.**
- ⌚ **Las palabras significan cosas diferentes para personas distintas.**
- ⌚ **Las palabras tienen significados simbólicos.**
- ⌚ **Nuestro estado emocional condiciona lo que oímos.**
- ⌚ **No sabemos la forma en que la otra persona ve la situación.**



CONDUCTA ASERTIVA

La ASERTIVIDAD es la conducta humana más deseada.

Se necesita para tener relaciones honestas y sanas

CONDUCTA ASERTIVA: Ser directo, honesto y respetuoso, mientras se interactúa con los demás





SITUACIONES

¿Te has encontrado en alguna de las siguientes situaciones?

1. Una persona es abiertamente injusta
2. Un amigo le ha traicionado revelando algún secreto suyo
3. El compañero de habitación no coopera con la limpieza
4. Un empleado en un comercio atiende primero a una persona que llegó después de usted



SITUACIONES

5. Pedirle a un amigo dinero
6. Usted prestó una suma de dinero de importancia a una persona que parece habersele olvidado de ello.
7. Una persona se burla de usted constantemente
8. Alguien patea continuamente el respaldo de su butaca en el cine



SITUACIONES

9. Un amigo o amiga le llama todos los días a altas horas de la noche
10. Usted está hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero
11. Usted está en un restaurante elegante y su bistec está demasiado crudo



SITUACIONES

12. El propietario de la casa que usted alquila no ha hecho ciertos arreglos a los que se comprometió
13. Recibió una mercancía con defectos que compró unos días antes
14. Una persona a quien usted respeta expresa opiniones contrarias a las suyas
15. Cuando le piden cosas pocos razonables y usted quiere decir no



SITUACIONES

- ¿Qué situaciones te producen tensión con otras personas?
 - En la casa
 - En el lugar de trabajo
 - En otros lugares



RESPUESTAS

- ¿Qué haces y dices cuando te encuentras en una situación tensa como las anteriores?



CLASIFICACION DE RESPUESTAS

- COMUNICACION PASIVA o SUMISA
- COMUNICACIÓN AGRESIVA
- COMUNICACIÓN ASERTIVA

COMUNICACIÓN PASIVA/SUMISA

- Expresión inefectiva de pensamientos, sentimientos y creencias, permitiendo que otros violen nuestros derechos.
- **Autoestima:**
Me siento inferior a otros, mis derechos no cuentan
- Conducta de huida o permisiva



COMUNICACIÓN AGRESIVA

- Expresión de pensamientos, sentimientos y creencias de forma hostil y dominante, violando los derechos de los demás.
- **Autoestima:**
Me siento superior a otros e impongo mis derechos, soy más importante
- Conducta de combatir



COMUNICACIÓN ASERTIVA

- Expresión de pensamientos, sentimientos y creencias en forma directa y apropiada, sin violar los derechos de los demás.
- **Autoestima:**
Me siento igual a otros,
todos somos importantes
- Conducta de cooperación y negociación





COMUNICACIÓN ASERTIVA

- Fundamento:
AUTOCONFIANZA
 - Auto-conocimiento
 - Auto-aceptación
 - Autoestima



COMUNICACIÓN ASERTIVA

- **EXPRESAR SENTIMIENTOS**

- Dar y recibir cumplidos
- Hacer peticiones
- Expresar amor y afecto
- Iniciar y mantener conversaciones
- Expresar coraje justificado y descontento

- **AUTOAFIRMARSE**

- Expresar derechos legítimos
- Decir "No"
- Expresar opiniones personales



CONSECUENCIAS

- **Respuestas pasivas/sumisas**

- **Insatisfacción**
- **Frustración**
- **Culpabilidad**
- **Coraje**
- **Otros deciden**
- **Baja autoestima**

- **Respuestas agresivas**

- **Culpabilidad**
- **Humillación**
- **Violencia**
- **Pobres relaciones**
- **Amenaza**
- **Violación de derechos**



CONSECUENCIAS

- **Respuestas asertivas**
 - **Satisfacción propia**
 - **Mejora autoestima**
 - **Buenas relaciones**
 - **Aumenta la comprensión**
 - **Toma de decisiones propias**
 - **Pensamiento crítico**
 - **Saberse y sentirse en control y dominio de la situación**



VENTAJAS DE LA ASERTIVIDAD

- Salud mental
- Mejora la autoestima
- Reduce la ansiedad
- Ayuda en la relaciones interpersonales
- Aumenta la comprensión



¿POR QUE ES TAN DIFICIL?

- USO DEL CASTIGO CUANDO SE EXPRESA UNO MISMO
- REFUERZO A LA CONDUCTA PASIVA
- MODELAJE DE CONDUCTA PASIVA O AGRESIVA
- ANSIEDAD
- CREENCIAS ERRONEAS



CREENCIAS ERRONEAS:

"No tengo el derecho..."

- A decir "NO"
- A hacer requerimientos justos y razonables
- De discrepar
- A cuestionar la autoridad
- De enojarme

"Debo..."

- Ser admirado y amado por casi toda la gente
- Ser perfecto y no cometer errores

"No debo..."

- Decir algo negativo a una persona

¿PUEDEN CAMBIAR LAS CONDUCTAS?

Aunque las personas tienen características básicas permanentes pueden cambiar sus:

CREENCIAS, ACTITUDES, METAS,
EXPECTATIVAS, EXPRESION VERBAL,
LEGUAJE CORPORAL



El cambio modesto de cualquiera de estos factores puede traducirse en:

SER ASERTIVO CON MAS FRECUENCIA





RECONOCE TUS DERECHOS

1. Derecho a tener y a cambiar de opinión.
2. Derecho a tomar decisiones propias.
3. Derecho a cometer errores, y por tanto a decidir, aun a costa de equivocarse.
4. Derecho a ser tratado con respeto.
5. Derecho a decir NO y no sentirse culpable por ello.
6. Derecho a hacer menos de lo que humanamente eres capaz de hacer.



RECONOCE TUS DERECHOS

7. Derecho a tomarse tiempo para tranquilizarse y pensar.
8. Derecho a tener y expresar los propios sentimientos.
9. Derecho a pedir información.
10. Derecho a sentirse bien consigo mismo.
11. Derecho a poder reclamar los propios derechos.



OTRAS RECOMENDACIONES

- Identifica, reconoce, acepta y evalúa lo que crees, piensas y sientes.
- Espera el momento adecuado: control, relajación y prudencia.
- Escucha y expresa comprensión.
- Habla de forma específica y sin prejuicios sobre las intenciones de la otra persona.



ALGUNAS TECNICAS

1. "Mensajes YO"
2. "Disco rayado"
3. "Banco de niebla"
4. Aplazamiento asertivo
5. Ignorar
6. Pregunta asertiva



1. Uso de “Mensajes Yo”

- Se describe sin condenar el comportamiento de la otra persona.
- Se describe el propio sentimiento
- Se describe objetivamente las consecuencias del comportamiento.
- Se expresa lo que se quiere de la otra persona.



1. Uso de "Mensajes Yo"

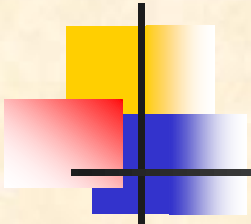
- "Cuando tu..."
(establezca el comportamiento)
- "Me siento..."
(establezca el sentimiento)
- "Porque..."
(establezca la consecuencia)
- "Te pido, por favor, que..."
(establezca la petición)



2. Disco Rayado

- Repetir el propio punto de vista una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en discusiones ni provocaciones que pueda hacer la otra persona.

Cliente: “Vengo a presentar la documentación que me pidieron...”



Informador: “La fotocopia debe venir acompañada del original para poderla procesar.”

Cliente: “Ah!, pues no me dijeron nada, ¿no da lo mismo?”

Informador: “Para poder procesar una fotocopia siempre debe venir acompañada del original.”

Cliente: “El caso es poner obstáculos y molestar, ¿qué más dá?, no ve que está clarísima, desde luego, el caso es fastidiar.”

Informador: “Una fotocopia siempre debe venir acompañada del original para poderla procesar.”



3. Banco de Niebla

- Dar la razón a la persona en lo que considere puede haber de cierto en sus críticas o peticiones, pero negándose, a la vez, a entrar en mayores discusiones. Se deja claro que no va a cambiar de postura.

-Mujer: "Pedro, ¿podrías ir a recoger a los niños al colegio?, tengo aun que preparar la lección para mañana y creo no me dará tiempo."

- Marido: "Pero acabo de volver del trabajo y estoy muy cansado, ve tu."

- Mujer: "Se que estás muy cansado, normal porque te esfuerzas mucho en tu trabajo. Tu jefe debería de darse cuenta de eso y no cargarte con tantas tareas. Pero te pido el favor de que recojas los niños, ya que tengo que hacer este trabajo para mañana. Luego podremos descansar."



4. Aplazamiento asertivo

- Posponer la respuesta que vayamos a dar a la persona que nos ha criticado, hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente.



5. Ignorar

- No prestar atención cuando la otra persona está enojada y tememos que sus críticas terminen en insultos.
- Cuidarse y alejarse



6. Pregunta asertiva

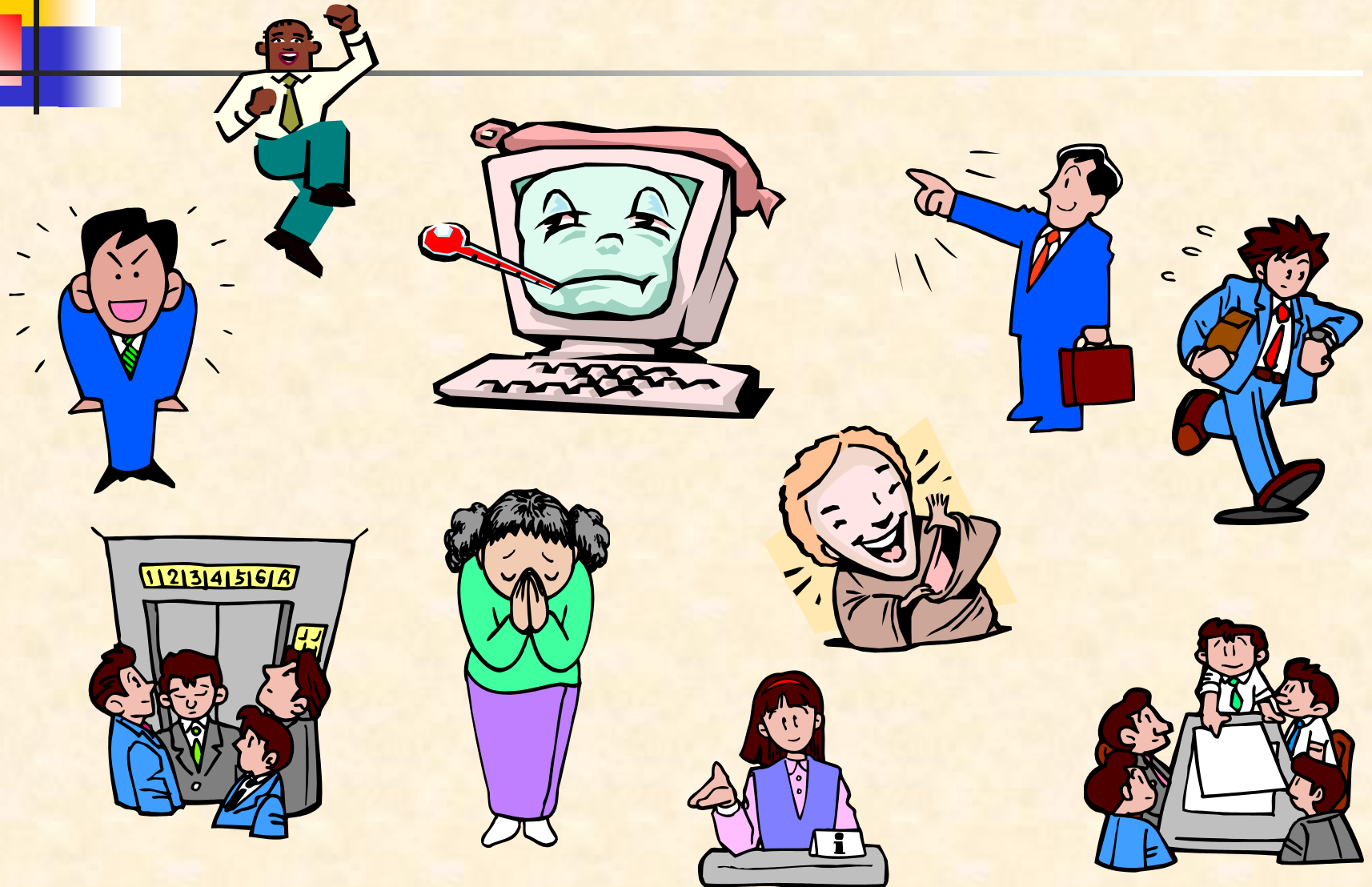
- “Pensar bien” de la otra persona que nos critica y dar por hecho que su crítica es bien intencionada (independientemente de que realmente lo sea).
- Entonces, pedimos aclaración: información acerca de los argumentos, solicitando que sea específico.



ASERTIVIDAD PARA EXPRESAR...

- **Lo que sientes**
- **Tu opinión, ideas, pensamientos**
- **Tu posición y oposición respecto a...**
- **Peticiones**
- **Reconocimientos**
- **Sin herir ni humillar**
- **Con firmeza y paciencia**
- **Siendo específico y sin pre-juicios**

SEÑALES DEL LENGUAJE CORPORAL



CONDUCTA "NO VERBAL" ADECUADA

- **Postura:** cabeza y cuerpo derecho, distancia prudente.

- **Contacto visual:** mirar de frente a la otra persona
- **Gestos del cuerpo:** relajado y moderado
- **Expresión facial:** de acuerdo a lo que siente y expresa.- seriedad, alegría, etc.
- **Tono y volumen de la voz:** pausado, firme, de acuerdo a lo que quiere comunicar

UN MENSAJE



Nunca culpes a los demás por tu situación.

Eres lo que eres por tu propia decisión.

Trabaja cada día por edificarte a ti mismo,

procurando una vida sobria y sin rencores,

odios y ambiciones. Haz a un lado el

pesimismo, mira hacia arriba, aférrate a Dios

con sencillez y camina siempre adelante