



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

# *ASERTIVIDAD*

Del 04 al 08 de Septiembre de 2006

*APUNTES GENERALES*

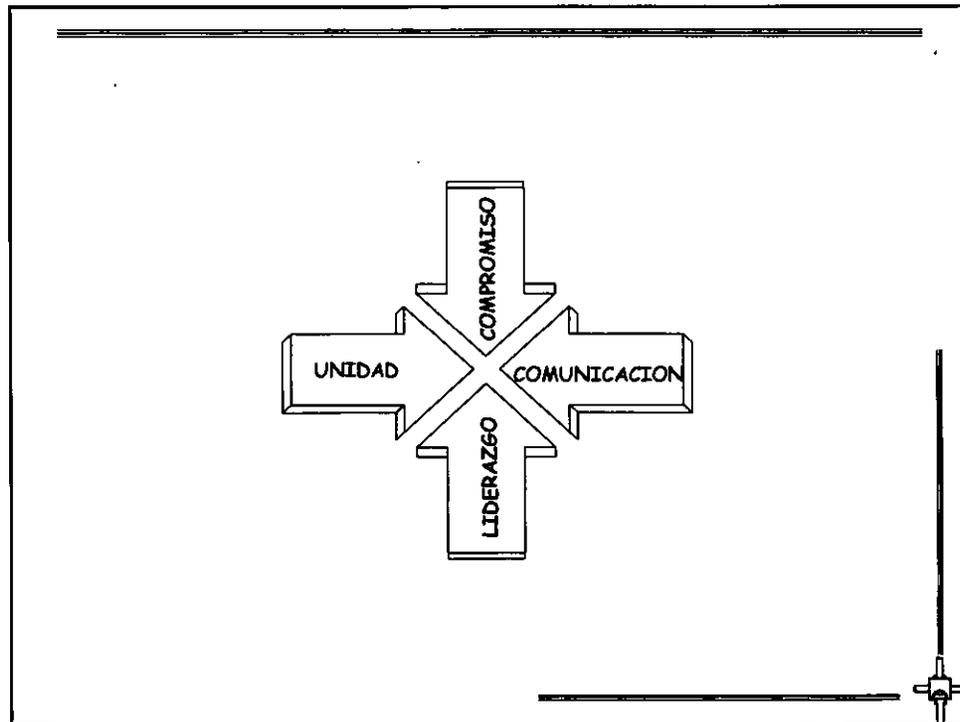
CI - 175

Instructor: Lic. Gonzalo Zanabria Nieto

F O N H A P O

SEPTIEMBRE DE 2006

"ASERTIVIDAD"



## "ASERTIVIDAD"

**OBJETIVO GENERAL**

**AL FINALIZAR EL TALLER,  
LOS PARTICIPANTES  
ANALIZARAN SU CONDUCTA,  
A TRAVES DE LA REFLEXION  
Y EJERCITACION EN EL AULA,  
DE ALGUNAS TECNICAS  
ASERTIVAS**

**TEMARIO**

	Página
INTRODUCCION	4
CENTROS	6
RELACION NO ASERTIVA	14
CONDUCTA AGRESIVA	24
ASERTIVIDAD	28

## "ASERTIVIDAD"

**INTRODUCCION**

Una vez que hemos tenido la decisión de un cambio personal, surge en nosotros con fuerza, la necesidad de cambiar nuestra forma de ser, que probablemente hasta la fecha había sido la fuente de muchos problemas, y sentimos el deseo de relacionarnos de la mejor manera con los demás a fin de demostrar nuestros cambios y compartir a los demás de las maravillas de estos cambios hechos en nuestras vidas. No obstante, algo sucede con nosotros que a pesar de estar viviendo el primer momento de cambio y tener el firme deseo de cambiar, no nos permite cambiar de un momento a otro, sobretodo cuando siempre nos hemos conducido de la misma manera.

Así también, en la relación con los demás podemos experimentar un cúmulo de satisfacciones variadas, profundas y enriquecedoras, como también altas dosis de infelicidad, frustración y dolor, de modo que el contacto con un ser humano puede ser lo mejor o lo peor que puede sucedernos.

Lograr el éxito en una relación, depende mucho del nivel de comunicación que se tiene, la cual constituye una variable importante y eleva el nivel de rendimiento al saber expresar y recibir los mensajes que se transmiten. Esto hace verdaderamente importante que lo que decimos sea un fiel reflejo de lo que realmente sentimos, pensamos o creemos y también deje abierta la posibilidad de que el diálogo continúe con gusto y recompensa.

La educación que normalmente recibimos no nos adiestra necesariamente para comunicarnos positivamente con los demás, por el contrario, aprendemos a sentirnos inseguros, a ocultar, reprimir o tergiversar nuestros mensajes o a convertir nuestra expresión en agresiones que humillan o lastiman haciéndonos sentir culpables después. Ceder permitiendo que abusen de nosotros o atropellar son las alternativas más utilizadas.

¿Cuántas veces nuestros actos, sin proponérselo conscientemente, afectan la comunicación interpersonal con los seres aún más queridos? Una relación humana mal llevada puede provocar hasta que nos enfermemos físicamente o inclusive puede conducirnos hacia la muerte. ¿Qué hacer ante intercambios que claramente nos hacen daño? La relación humana es fuente vital de nuestras almas, requiere conducirse en armonía, es preciso que vigilemos muy de cerca su positiva realización si es que deseamos años posteriores de satisfacción y felicidad. La salud psicológica puede deteriorarse gravemente con las experiencias negativas no asimiladas constructivamente a través de los años.

Teniendo un gran potencial para disfrutar la interacción humana, la falta de estudio y trabajo personal para mejorar, ha contribuido a que obtengamos tristes resultados que dejan mucho que desear respecto a los sueños e ideales que nos hemos fijado. De hecho se sigue considerando privilegiado, aquel que ha aprendido a establecer relaciones maduras, plenas y gratificantes a su alrededor, aunque todavía muchas personas piensan que las relaciones interpersonales están en función del exterior, basándose en el manejo de la imagen y en lograr que los demás hagan cosas, y utilizan la postura, la mirada, los ademanes, para tratar de conseguir algo de la gente o de la persona que le interesa.

Sin embargo, estas son sólo expresiones, pero no son la esencia de las relaciones interpersonales. Lo exterior son manifestaciones pero lo importante viene del interior, en un cambio en la manera de pensar y sentir. Como nos estamos viendo y como estamos viendo a los demás.

Cualquier Psicólogo diría que lo que una persona necesita para cambiar su forma de ser, ya sea sumisa o agresiva dado que ambos estilos causan problemas, es aprender a ser asertivo. Asertividad significa "aseverar, confirmar, afirmarse a uno mismo, dentro de una relación de respeto, respetarse a uno mismo. ¿Hasta dónde llega el límite de los derechos y hasta dónde se da el autorespeto? Todos nosotros vivimos en lo que podemos llamar "zona de seguridad o zona de libertad", que es la que nos rodea y limita la distancia de una persona a otra. La zona de libertad tiene que ver con los valores.

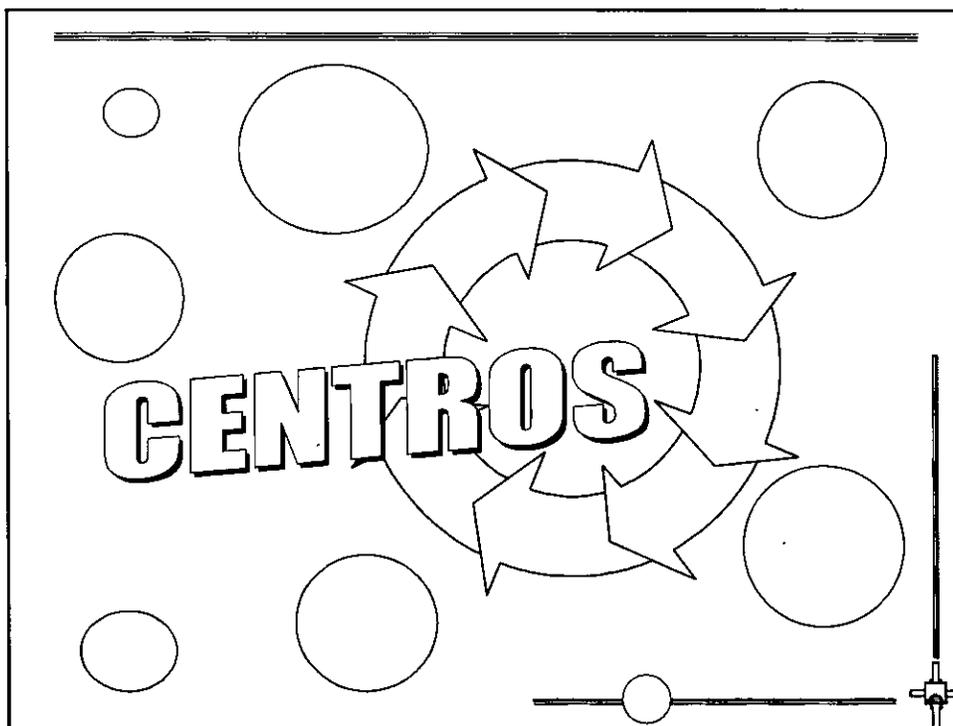
Un valor es algo que vale para mí. Unos lo centran en la familia, otros en los amigos, en sí mismo, etc. por lo que se puede decir que llega a haber zonas de libertad erróneas.

Al querer mantener relaciones interpersonales adecuadas, podemos tender a reducir la zona de libertad, es decir limitarme a realizar sólo aquellas cosas que puedo hacer sin sentirme mal conmigo mismo, cuidando no invadir la zona de los demás, pero a veces es tan pequeña esta zona que el darse cosas a uno mismo nos hace sentir mal; por el contrario, cuando tendemos a ampliar la zona de seguridad, invadimos la zona de otras personas y a la vez se exagera el darse cosas a uno mismo perjudicando a otros. De una manera u otra, se carece del respeto propio y se deja de ser asertivo.

Adicionalmente, y al delimitar nuestra zona de seguridad y poner nuestros valores en cierto aspecto de nuestra vida, se ocasiona que esto funcione como nuestro punto débil y por tanto seamos vulnerables, ya que la zona de seguridad termina siendo el centro de nuestra vida, con el cual se determina el estilo personal de ser entre otras cosas.

Por esta razón, es necesario hacer un análisis de los distintos centros que una persona puede tener y las consecuencias de delimitar los mismos como nuestra "zona de seguridad".

## "ASERTIVIDAD"



## CENTRO EN LA FAMILIA

- ♦ La familia como centro, paradójicamente destruye los mismos elementos necesarios para el éxito familiar.
- ♦ El sentido de seguridad se obtiene de la tradición, costumbres y reputación familiares. Ello conlleva a ser vulnerable a cualquier situación que afecte a tales aspectos.
- ♦ Como se necesita la aprobación familiar para sentirse bien, este centro se despersonaliza.
- ♦ Se presenta demasiado interés en el prestigio y éste se logra a través del prestigio familiar
- ♦ Se exige a los hijos conductas similares de apego a la familia
- ♦ Se vive de satisfacer a la familia
- ♦ Se presenta un narcisismo familiar

## CENTRO EN LA PAREJA

- ♦ Existe una fuerte dependencia emocional, el sentimiento de valía personal proviene de la aceptación o falta de aceptación de nuestros actos por parte de la pareja.
- ♦ Entre más se considera esto como centro, se fomenta más la destrucción de la pareja. Se inicia por ser celoso, posesivo, etc. y todo esto hace sufrir y destruir.
- ♦ Se presenta una alta vulnerabilidad a los estados de ánimo, los sentimientos, la conducta y el tratamiento que otorga la pareja.
- ♦ En el noviazgo no hay presión, por lo que sólo se ve lo bueno, pero en el matrimonio y sobre todo cuando se está bajo presión surge el "como fuimos educados en nuestra familia en diferentes aspectos" y los problemas y resentimientos acumulados, sarcasmo, ironía y por tanto surge también la destrucción, o bien la unión de la pareja sólo se mantiene a través de un punto común, que puede ser lo económico, lo sexual, o cualquier otro.
- ♦ No debemos tomar como centro a la pareja ya que no es emocionalmente estable y no podemos confiar en ella, ya que además cualquier cosa que lo afecte me va a afectar también a mí.

## "ASERTIVIDAD"

- ♦ Al acrecentarse las responsabilidades, surgen las tendencias más profundas de la personalidad, y como estas son generalmente diferentes en cada uno de los miembros de la pareja, la relación revela toda la vulnerabilidad de nuestra fuente de seguridad
- ♦ Se da exagerado poder a los defectos de la pareja.
- ♦ Puede haber desencanto de sus cualidades
- ♦ Sin embargo, debemos recordar que yo soy el que permito que las cosas me dañen o no me dañen "

## CENTRO EN EL DINERO

- ♦ Nuestra seguridad depende del dinero.
- ♦ Se presenta una tendencia a justificar con "razones morales" la avaricia por el dinero.
- ♦ La valía personal esta basada en el patrimonio.
- ♦ Por lo mismo, la persona es altamente vulnerable a todo lo que afecte el patrimonio
- ♦ El beneficio económico es el criterio básico para la toma de decisiones
- ♦ El juicio carece de equilibrio, ya que se ve la vida através del interés económico. El razonamiento de esta persona esta totalmente contaminado porque todo lo ve a través de lo económico.
- ♦ Por tanto, la persona es sumamente vulnerable, puesto que son muchos los factores que pueden afectar el patrimonio
- ♦ Se puede dejar de tener amistades, si la persona lo ve através del dinero, e inclusive deja de disfrutar las cosas bonitas de la gente.
- ♦ "Cuando esta la seguridad en el dinero o en el empleo, ésta se puede perder en cualquier momento si se pierden estas cosas, pero si basamos la seguridad en el propio potencial, esto no sucederá."

## CENTRO EN EL TRABAJO

- ♦ Hay una tendencia a definirse a sí mismo de acuerdo al rol laboral y a la importancia laboral en el trabajo.
- ♦ La tranquilidad interior está sumamente ligada con la realización del trabajo.
- ♦ Las decisiones se basan en las necesidades y expectativas del trabajo.
- ♦ Se vive para trabajar, no se trabaja para vivir.
- ♦ La seguridad personal esta sumamente vinculada con la efectividad laboral.
- ♦ Hay una tendencia a sacrificar la salud, las relaciones familiares, sociales y otras importantes áreas de la vida "en aras " de la realización efectiva del trabajo.
- ♦ Se presenta una alta vulnerabilidad hacia todo lo que afecte el trabajo.
- ♦ Uno mismo puede afectar el trabajo cuando profetizamos acerca de él, la familia, las relaciones interpersonales, por ejemplo. "si no consigo el ascenso me voy a sentir muy deprimido y frustrado", además, una actitud de desaliento prematuro puede tener un efecto negativo en los demás.
- ♦ "No es bueno tener centros o focos de seguridad, es bueno tenerlos como medida de seguridad, pero no como centro."

## CENTRO EN EL PLACER

- ♦ La sensación de seguridad se obtiene sólo en "la cima del placer".
- ♦ La sensación de seguridad es breve ya que depende del ambiente
- ♦ La toma de decisiones se basa en lo que proporciona mayor placer
- ♦ La toma de decisiones es casi siempre con una visión a corto plazo.
- ♦ Se ve al mundo en términos de lo que se obtiene de él (dependiendo del grado de alegría o diversión)

## "ASERTIVIDAD"

## CENTRO EN LOS AMIGOS

- ♦ Aquí se incluyen amigos, compañeros, conocidos, vecinos, etc.
- ♦ La seguridad está en función de la respuesta del espejo social -¿qué van a decir mis amigos?.
- ♦ Existe una alta dependencia de la opinión de los demás.
- ♦ El criterio básico para tomar decisiones es el impacto de la decisión en los amigos, "el que dirán".
- ♦ La óptica es lo social y es lo que importa

## CENTRO EN LA RELIGION

- ♦ La seguridad proviene del respeto de los dogmas religiosos y de la aceptación con que se cuente por parte de las personas de la comunidad religiosa (soy católico, soy cristiano, etc.)
- ♦ Se presenta la tendencia a "etiquetarse" en términos de otras religiones, como una búsqueda de identidad.
- ♦ Las decisiones se basan en las expectativas de la religión o de la comunidad religiosa.

## CENTRO EN SÍ MISMO

- ♦ La fuente de la seguridad cambia constantemente.
- ♦ Los criterios para la toma de decisiones son únicamente el beneficio o la complacencia personal
- ♦ Hay una tendencia a ser desintegrado e individualista.
- ♦ Autolimitaciones, la independencia se convierte en obsesión.
- ♦ Sin embargo, hay que recordar que todo es interdependiente en la naturaleza, por lo que la independencia no es lo máximo, sino la interdependencia

PROPUESTA  
PRINCIPIOS UNIVERSALES

La seguridad se basa en los principios universales e inmutables, y como son inmutables, sean cual fueren las circunstancias o las condiciones externas, la sensación de seguridad es estable: amor, justicia, respeto, humildad, honradez, integridad personal (que haya congruencia entre lo que digo y lo que hago y pienso), lealtad, bondad, paciencia, esfuerzo, etc.

- ♦ Apegarnos a estos principios es ser práctico para vivir mejor y ser más felices, no para ser buenos y santos.
- ♦ Al apegarnos a principios consistentes, mi vida adquiere consistencia y en consecuencia proporciona constancia, lo que nos da la persistencia.
- ♦ La consistencia da confianza en uno mismo.
- ♦ Como el núcleo es inamovible, y con el tiempo da confianza, también con el tiempo se ve el cambio como una aventura excitante y valiosa.
- ♦ "Es absurdo querer que otros vean el mundo con los mismos lentes que nosotros lo vemos, ya que somos diferentes."
- ♦ Los principios inmutables proporcionan una guía constante.
- ♦ Los principios como base, propician la proactividad, no la reactividad (reaccionar cuando se presentan los problemas, no antes). Ser proactivo es anticiparse a las cosas para prevenirlas.
- ♦ Cuando dependo de estos principios soy libre y asertivo.

## "ASERTIVIDAD"

ASERTIVIDAD, no se refiere a lo que es moral, es lo que funciona o no funciona, es práctico o no práctico para vivir ecológicamente feliz y no egoístamente feliz. "Comunicación Asertiva significa intentar primero comprender antes de ser comprendido"

Ser asertivo te ayudará a:

- ♦ Ganar mayor seguridad en ti mismo
- ♦ Observar con más facilidad cuando no te estas comunicando bien y como mejorar
- ♦ Dialogar con éxito manteniendo la comunicación.
- ♦ Controlar mejor tus emociones para no atrapar al diálogo.
- ♦ Decir las cosas sin ofender.
- ♦ Sentirte más positivo y lograr que los demás también lo sean contigo
- ♦ Saber escuchar.
- ♦ Respetarte a ti mismo.
- ♦ Evitar problemas que se acrecientan por no dialogar a tiempo con los demás.
- ♦ Desarrollar tu habilidad de comunicación interpersonal en cualquier área
- ♦ No angustiarte o preocuparte por cosas inútiles
- ♦ Ser justo y motivante para con los demás
- ♦ Integrar mejor tu grupo, familia, relación de pareja o amistad
- ♦ Lograr mejores resultados en las metas que te propones.
- ♦ Ayudar a los demás para que también expresen adecuadamente su sentir
- ♦ Sentirte más satisfecho en tus relaciones interpersonales sin afectar a otros.
- ♦ Respetar más profundamente a los demás.
- ♦ Negociar adecuadamente estableciendo metas comunes.
- ♦ Terminar con relaciones interpersonales que te hacen daño o promover su franca mejoría cuando esto sea posible.

## ¿Qué significa ser Asertivo?

Actuar asertivamente significa tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, y tiene como meta fundamental lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana la haga necesario.

Ser asertivo no es ganarle al otro, es triunfar en el respeto mutuo, en la continuidad de los acercamientos satisfactorios y en la dignidad humana, no importando que a veces no se logre el resultado práctico o personalmente beneficioso o inclusive que se requiera ceder. Implica no doblegarse, sin embargo, ante cualquier acción que intente violar el respeto a la propia y al mismo tiempo se somete a la firme exigencia individual de respetar profundamente en las acciones personales, los derechos humanos de los demás

Los componentes de la asertividad son respetarse a sí mismo, respetar a los demás, ser directo, honesto y oportuno, control emocional, saber decir y escuchar, ser positivo y la expresión no-verbal de los mensajes.

## "ASERTIVIDAD"



## CARACTERISTICAS DE LA RELACION NO ASERTIVA

- ♦ Tener dificultad para rechazar una petición
- ♦ Dejar que otros abusen de ti.
- ♦ No poder expresar con libertad los sentimientos.
- ♦ Sentir miedo al hablar en público.
- ♦ Experimentar culpa al expresar un deseo o incomodidad
- ♦ Apenarse ante situaciones comunes.
- ♦ Sentirse víctima.
- ♦ Sufrir desmotivación, apatía y hasta depresión.
- ♦ No atreverse a reclamar algo legítimo
- ♦ Posponer el enfrentamiento de situaciones humanas en donde es necesario aliviar conflictos.
- ♦ Abrumarse ante el exceso de demandas de los demás.
- ♦ Perder fácilmente la espontaneidad
- ♦ Padecer porque se da más de lo que se recibe.
- ♦ Acumular sentimientos hasta explotar.
- ♦ Dar demasiada importancia al "que dirán", o a la aprobación de otros.
- ♦ Bloquearse cuando la expresión es necesaria.
- ♦ Hacer muchas cosas que realmente no se desean.
- ♦ Condolerse ante la poca "valía" personal.
- ♦ Exceso de tensión y/o miedo en el intercambio social.
- ♦ No atreverse a dejar una relación interpersonal pasiva.
- ♦ Sentirse con responsabilidad ilimitada, tensionado.
- ♦ Condicionar la autoestima personal a la aceptación de otro, aún cuando vaya en perjuicio de uno mismo.
- ♦ Dar más valor a las creencias y convicciones de los demás que a las propias.
- ♦ Experimentar inseguridad en situaciones sociales.
- ♦ Volverse "monedita de oro".

"ASERTIVIDAD"

**CAUSAS COMUNES DE LA NO ASERTIVIDAD**

1. Falta de control emocional, predominio del temor y la ansiedad
2. Mensajes sociales que se recibieron en la infancia:
  - ♦ No seas egoísta.
  - ♦ No debes nunca defraudar a tu papá o mamá
  - ♦ Tú eres culpable de lo mal que se siente el otro: "mira lo que sufre por tí", "me estas matando de un coraje".
  - ♦ Piensa primero en los demás.
  - ♦ No seas gruñón, aguanta, no te quejes
  - ♦ Eres el ejemplo para tus hermanos (as).
  - ♦ Que bueno eres, nunca te enojas
  - ♦ Tú nunca le dices que no a nadie, te felicito.
  - ♦ Siempre se puede contar contigo.
3. No vales lo suficiente: Baja Autoestima
4. Falta de habilidad (es)
5. Ignorar tus derechos como persona.

En las siguientes hojas se mencionan algunos derechos que todos tenemos como personas

**DERECHOS ASERTIVOS**

DERECHOS ASERTIVOS	APLICACIÓN	RESPONSABILIDAD	COMENTARIO
A ser feliz	<p>Parece obvio, pero olvidamos con frecuencia este derecho básico, si tú estás satisfecho puedes dar lo mejor de ti mismo a los demás.</p> <p>Procurar tu felicidad, por tanto, es pensar también en los demás.</p>	<p>No es conveniente que el ejercicio de tu felicidad se contraponga a tus metas responsables de mediano y largo plazo, como tampoco actuar irresponsablemente afectando a otros</p> <p>Ser feliz no es una meta, es una tarea diaria que requiere esfuerzo y también sacrificios que a menudo conjean el gozo de un corto plazo por uno mayor después</p> <p>Ser feliz es una responsabilidad personal en la que los demás pueden ayudar, pero en nosotros está el dar la última palabra</p>	<p>Tienes derecho a disfrutar lo que tienes y lo que te rodea. También es necesario desarrollar la habilidad para saber responder a los embates que la realidad y circunstancias nos presentan para no dejarse vencer ante obstáculos que por no superarlos nos hacen más débiles aún.</p> <p>Puede existir un entorno fabuloso pero al mismo tiempo persistir la incapacidad para disfrutarlo</p> <p>Hay circunstancias difíciles, también capacidad para atenuarlas</p>
A pedir reciprocidad.	<p>Si tú tienes derecho a pedir, no exigir, actos recíprocos, o tienes el derecho de escoger a las personas que si te correspondan como tu lo deseas</p>	<p>No porque tú des, el otro está obligado a corresponder, ni en la forma ni en la medida de tus deseos</p> <p>Es importante hacerte responsable de tu decisión de dar, que es independiente de los demás, que pueden actuar como deseen, y no culpar después</p>	<p>Para ser feliz, también hay que aprender.</p> <p>A veces se cree que este derecho no existe por el lema aprendido de "amar es dar sin esperar recibir". Sin embargo, esperar algo a cambio nos hace seres interesados y utilitaristas</p> <p>Por ejemplo, una mamá que hace "todo" por sus hijos puede estar activamente formando su irresponsabilidad, ya que la mamá sustituye la acción de disciplina o hábitos que bien les serviría aprender a ellos fomentando además la insensibilidad hacia las necesidades de ella deshumanizándolos</p>

"ASERTIVIDAD"

<p>A tener éxito</p>	<p>En ocasiones nos negamos este derecho como si no mereciéramos tener consecuencias positivas por esfuerzos hechos o por no considerar que podemos hacer cosas valiosas o útiles.</p> <p>Existe el miedo al éxito por pensamientos negativos que indican que si lo obtenemos no podremos enfrentar adecuadamente las nuevas responsabilidades.</p>	<p>Es conveniente vencer nuestros temores cuando éstos se fundamentan en problemas imaginarios que tienen el efecto de respetamos capacidad para lograr enfrentar debidamente las exigencias que los éxitos implican</p> <p>Es mejor hacemos responsables de combatir las ideas de "no voy a poder", preparamos con el mejor esfuerzo en lugar de culpar a las circunstancias que se presentaron o a la mala suerte que "explica" un fracaso</p>	<p>Existe el miedo al éxito que muchas veces se forma por la creencia de que no podemos con el "paquete". En otras ocasiones sí existen razones objetivas para no emprender una idea. Lo importante es distinguir cuándo es un temor imaginario y cuándo se funda en datos reales. No es adecuado descartar opciones que pueden llevar al éxito antes de hacer claramente esta distinción</p>
<p>A obtener la calidad relativa o la que pagaste.</p>	<p>Tienes todo el derecho de revisar la cuenta en un restaurante, obtener calidad de un producto o servicio, regresar una mercancía, exigir un cumplimiento puntual de los compromisos. Ser tímido en este derecho puede afectar directa y fuertemente el bolsillo</p>	<p>Tienes la responsabilidad de expresar tu inconformidad sin agresión pero sí puedes hacerlo con firmeza.</p> <p>A veces las fallas en productos o servicios no son intencionales. Más que evaluar a las personas, la meta es defender el derecho que tienes.</p>	<p>Si abusan de ti en este respecto en gran medida se debe a no pedir con asertividad exactamente qué es lo que quieres. Es recomendable que no dejes dudas y exijas claridad en las respuestas</p>
<p>A tu privacidad, a que te dejen solo</p>	<p>Tienes derecho a tu espacio personal, a tener tu lugar de recogimiento para la lectura, reflexión, oír música, etc.</p>	<p>Es conveniente ordenar el tiempo de tal forma que nos permita desarrollar las actividades que se desean ejercer en soledad. No hacerlo así, a la larga nos puede llevar a la agresión o desesperación con los demás.</p>	<p>A veces cuando se vive en espacios reducidos o cambian las responsabilidades se olvida que es necesario tener momentos de soledad y/o privacidad.</p> <p>Por ejemplo, una pareja con hijos que ya no comparten cosas solos y todo el tiempo están con ellos, o el marido que deja de estudiar o leer cosas que le interesan porque no se facilitan esos momentos que son en ocasiones momentos espirituales muy importantes.</p>

<p>A calmarte, tomar tu tiempo y pensar.</p>	<p>Las mejores decisiones se dan porque pensamos acertadamente sobre las situaciones, esto hace indispensable que nos demos todo el tiempo que consideremos necesario para reflexionar</p>	<p>No es conveniente actuar deliberadamente con calma para afectar a los demás. Si el tiempo en el que deseamos reflexionar conlleva una decisión que involucra a otra persona, tienes la responsabilidad de realmente aprovechar este tiempo y pensar.</p>	<p>En un mundo de prisa como el que vivimos se requiere de mucha reflexión y ésta se da idealmente en condiciones de tranquilidad, es necesario que veamos por darnos las situaciones de paz necesitamos.</p> <p>A veces es imposible darnos un plazo límite a priori para asegurar que lleguemos a conclusiones definitivas.</p>
<p>A no usar tus derechos</p>	<p>En ti está la decisión de renunciar a la defensa de uno de tus derechos, ya sea por tus valores, conveniencias o autoexigencias.</p>	<p>Tienes la responsabilidad de enfrentar con madurez las consecuencias de tu decisión sin culpar con facilidad a otros de la opción que elegiste.</p> <p>Es conveniente analizar concienzudamente el efecto de no hacer valer un derecho específico a corto, mediano y largo plazo</p>	<p>No es una obligación ser asertivo o defender tus derechos siempre, eres libre de decidir incluso renunciar a algo</p> <p>Exigirte ser siempre asertivo es una meta ilusoria.</p>
<p>A pedir lo que quieres</p>	<p>Pedir información, ayuda, un cambio de actitud o que se te satisfaga, te hace demostrar que eres humano, no un ser invulnerable y frío que no necesita de los demás</p>	<p>Tu derecho a pedir no debe confundirse con el querer. Exige que los demás te den lo que tú quieres. Es importante respetar las decisiones de los demás</p>	<p>Es importante no desvalorizar lo que queremos, es nuestra responsabilidad señalar en forma directa y con claridad el grado de deseo para no dar lugar a adivanzas y malos entendidos.</p>
<p>A hacer menos de lo que eres humanamente capaz de hacer</p>	<p>Ejercitar este derecho nos ayuda a no vivir siempre bajo presión, es verdad que hay que hacer las cosas lo mejor posible pero principalmente las importantes.</p>	<p>Puedes hacer tu trabajo agradable, pedir que te ayuden, establecer ambientes cómodos que te faciliten las tareas pero sin justificar por ello acciones irresponsables</p>	<p>La presión emocional es muchas veces síntoma inequívoco de exigencia desmedida a dar el 100% a más en todo. Para facilitar el cambio personal es clave que las metas sean primero que todo realistas</p>
<p>A establecer tus propias prioridades y tomar tus propias decisiones.</p>	<p>Tienes derecho a decidir por ti y afrontar las consecuencias de lo que tú eliges o decides; a ser tú mismo, identificarte como alguien diferente que busca sus estímulos</p>	<p>Es importante aprender a responsabilizarnos de las consecuencias de nuestros actos sin culpar a los demás indiscriminadamente.</p>	<p>Una sobrevaloración de este derecho nos puede arrstrar a actos irreflexivos en donde perdemos la capacidad de escuchar o aprender de experiencias ajenas. Es muy importante sin embargo</p>

"ASERTIVIDAD"

	y maneras, únicos	Así como entender que las personas pueden no querer ayudar si nuestras decisiones son negativas. Es importante hacer de los errores oportunidades. No constituirnos en víctimas de las circunstancias. Por supuesto hay que respetar este mismo derecho en los demás.	que nos definamos como seres únicos e independientes y demos una respuesta personal al tipo de vida que deseamos.
A sentirte bien contigo mismo	Procurar tu bienestar, disfrutar lo que haces bien, aceptarte como eres, sentirte un individuo con valor, gozar tus logros y comprenderte sin por ello justificar falsamente errores cometidos, es indispensable para obtener satisfacción.	Sentirte bien contigo mismo No debe implicar creerte mejor o más valioso que los demás o no considerarlos, dándote prioridad única afectándolos al ser insensible a lo que necesitan.  Aceptarte como eres no implica la negación del deseo de mejorarte, sino tu valoración y reconocimiento positivo y alegre de lo que hayas logrado (sea lo que fuere), al momento presente.	Muchas veces uno se crea culpabilidades que no son saludables. Es importante entender que somos humanos y que al participar en el proceso de vivir tenemos la oportunidad de disfrutar, de reconocer ante nosotros mismos los esfuerzos que hacemos por superarnos y ser en una palabra mejores amigos.
A tener y a expresar tus propios sentimientos y opiniones	Tus sentimientos y opiniones son parte importantísima de ti, negarlos sólo lleva a que explotes después o a que busques formas manipulativas de expresión.  Tienes derecho a sentirte como quieras, no es conveniente reprocharte por ello, sino aprender a conducir tus sentimientos adecuadamente.	Es conveniente hacer esfuerzos para controlar sentimientos negativos que provienen de ideas irracionales que tú alimentas en tu pensamiento o expresar opiniones ofendiendo a los demás.	El hacer respetar lo que es propio no nos desliga de la necesidad de ser oportunos en la comunicación.  Sentirte culpable por tener un sentimiento sólo complica aún más la situación. El primer paso para manejarlo, es aceptar que existe y no pelear contra él.  Los sentimientos negativos provienen de pensamientos distorsionados.
A rechazar peticiones sin sentirte culpable o egoísta	Eres un sistema de energía limitado con necesidad de abastecer, eso implica que inevitablemente tienes que poner límites a los demás y establecer prioridades.	Tienes la responsabilidad de respetar también un no de los demás. Tampoco es conveniente que por tu derecho a rechazar se adopten posiciones extremas que afecten la reciprocidad necesaria en una relación.	Rechazar no significa rechazar a la persona, sino poner límites.

A ser tratado con respeto y dignidad.	En ningún sentido alguien tiene derecho a ofendernos, menospreciarnos o ridiculizarnos, así hayamos cometido errores o actos incompetentes; pensemos diferente o busquemos nuestras propias fórmulas de vida, cualesquiera que éstas sean.	Es importantísimo practicar el respeto a los demás, a sus formas diferentes de manifestarse, a ejercer trato cortés y amable, comprender que el tener un derecho no niega el mismo derecho de la otra persona en la situación.	Las diferencias de los demás no los hacen menos valiosos que nosotros, tenemos el derecho a decir, sentir, y actuar como nos plazca, siempre y cuando respetemos a los demás en el proceso.
A cometer errores	Como ser humano puedes equivocarte cuantas de veces y no por ello eres un ser poco valioso o despreciable.	Tienes el deber de tratar honestamente de no cometer los mismos errores una y otra vez.	Es mucho mejor aprender del error que condenarte por ello. También es importante respetar a los demás en su dignidad cuando fallan.  Los demás tienen derecho a molestarse por tus errores mas no a ofenderte por ella.
A considerar tus propias necesidades.	Lo que tú necesitas es importante; subestimarlo o sacrificarlo constantemente provoca que después reclames en son de víctima, agrediendo a otros que tal vez no son culpables de la incapacidad para defender lo tuyo.	Es conveniente salir al encuentro de nuestras necesidades sin que por ello descartemos los de los demás; buscar un plano de igualdad es legítimo. Nosotros y nadie más tenemos la responsabilidad de satisfacer nuestros propios requerimientos.	Uno mismo se pone muchas veces en condiciones de perdedor. Sin embargo, no por negar nuestras necesidades los demás dejarán de satisfacer las suyas. Los demás no tienen que adivinar lo que necesitas.
A cambiar de opinión.	Tenemos derecho a cambiar de opinión. No porque ya hemos emitido un juicio debemos forzosamente apegarnos a él.	Es recomendable no estar cambiando constantemente de opinión, sobre todo si ésta repercute en consecuencias para los demás, ya que ello provoca descontrol.	A veces después de haber emitido un juicio u. opinión tenemos nueva información, ya sea del exterior o de cómo nos sentimos de la decisión, por lo que es sano considerar un cambio. Mantenemos rígidas sólo porque ya se decidió refleja terquedad.

## "ASERTIVIDAD"

## EFECTOS DEL COMPORTAMIENTO NO ASERTIVO

- ♦ Frustración, insatisfacción, tensión que se acumula
- ♦ El problema difícilmente se resuelve, por el contrario, tiende a hacerse más fuerte o a multiplicarse
- ♦ Los demás aprenden activamente a abusar de ti, colocándose en segundo lugar y esto a veces sin proponérselo conscientemente.
- ♦ Riesgo de explosiones agresivas posteriores creándose después sentimientos de culpa
- ♦ Problemas de tensión que acaban afectando la salud de múltiples maneras.
- ♦ Aislarse en soledad, deprimirse, sentir un gran deseo de huir.
- ♦ Acabas cargando más responsabilidades y trabajo de lo que te pertenece abrumándote y sacrificando el tiempo que merece ser distribuido a otras personas o actividades
- ♦ Te sientes incomprendido, menospreciado y rechazado.
- ♦ Crear dependencia perjudicial hacia las personas asfixiando oportunidades para crecer como persona.
- ♦ Bloquearse en futuras interacciones.
- ♦ Deterioro gradual efectiva de la autoestima, seguridad, autoconfianza

Responder a las siguientes preguntas puede ayudar a identificar si es preciso ejercer algún cambio o mejoría en el comportamiento personal por ser este no asertivo.

1. ¿Cómo me siento comportándome así?
2. ¿Cómo me sentiré después de continuar con esta actitud dentro de una semana, un mes, un año?
3. ¿Si esto persiste, cómo me sentiré después con la relación dentro de una semana, un mes, un año?
4. ¿Qué pasará con la relación de persistir mi comportamiento? ¿Y el problema? ¿Mejorará o empeorará?

Si contestas las cuatro preguntas anteriores con respuestas aproximadas a las siguientes, te conviene ejercer un cambio real.

1. Mal, insatisfecho, tenso, infeliz.
2. Mal, insatisfecho, tenso, infeliz, cada vez más
3. Cada vez peor
4. Empeorará.

Una última pregunta que te ayudará es:

5. ¿Qué causa (s) está(n) provocando que yo realmente no diga o haga lo que pienso o siento?

Aquí es conveniente hacer un ejemplo concreto de un intercambio no asertivo que hayas tenido y hacer una descripción de: a) todo lo que pensaste, b) cómo te sentiste, y c) qué fue lo que hiciste. Después vuelve a leer tu narración y verás que rápidamente encontrarás una causa que te frenó a actuar de las que señalamos. Una vez identificada la causa, podrás desarrollar con mayor claridad estrategias más efectivas, asertivas o de proceder.

Al ceder las prioridades personales en función de ser aprobado, nos ponemos en condiciones de perder el control de nuestro tiempo, energía y capacidades poniéndonos en una prisión dependiente en el sentido psicológico, emocional y social.

## "ASERTIVIDAD"



### CARACTERISTICAS DE LA CONDUCTA AGRESIVA

Algunos aspectos de esta conducta son:

- Mostrarse rígido o inflexible.
- Abusar de otros siendo insensible a sus necesidades (sólo impartando lo propio).
- Expresar los sentimientos con tonos y ademanes hirientes.
- No aceptar con facilidad la responsabilidad de los propios actos o contribuciones negativas.
- Actuar a la defensiva con frecuencia.
- Enojarse con facilidad.
- Emitir críticas constantes.
- Querer tener siempre la razón.
- Necesidad de sentirse superior a los demás, o "valer más"
- La urgencia de tener constantemente el control.
- Querer cambiar a otros al capricho de lo que se desea.
- Culpar a los demás y juzgarlos condenando sus acciones.
- No reconocer ni aceptar los derechos de los demás.
- No aceptar los propios errores, olvidándolos con facilidad
- Sentirse fácilmente amenazado.
- Agredir como forma de producir "resultados"
- Reaccionar exageradamente.
- Cerrarse, no escuchar, no tolerar desacuerdos
- Ver únicamente lo que falla en los demás.
- Hacer bromas ridiculizando
- Etiquetar negativamente a los demás generalizando y convirtiendo en atributo total de la personalidad la aparición ocasional de sus errores.

### DEFINICION DE LA CONDUCTA AGRESIVA, CAUSAS Y EFECTOS

Conducta agresiva es la forma de expresión de los sentimientos, creencias u opiniones que pretenden hacer valer lo propio, atacando o no considerando la autoestima, dignidad, sensibilidad o respeto de los demás

Las causas principales son:

1. Falta de control emocional, predominio de la inseguridad e irritación.

## "ASERTIVIDAD"

2. No reconocer los derechos de los demás o los propios
3. Previa conducta no asertiva
4. Éxito previo al haber actuado agresivamente
5. Errores en la forma de expresión
6. Intolerancia a la frustración

## Efectos del comportamiento agresivo

La conducta agresiva no es un mal necesario. Debe y puede evitarse, ya que los efectos que provoca son peligrosos y de consecuencias negativas diversas. Algunas de ellas son:

- Romper el diálogo o hacerlo más difícil para situaciones posteriores.
- La persona agresiva es rechazada y se le etiqueta negativamente, aún agregándole más críticas a fallas que no tiene en realidad
- Se le puede dejar de juzgar con objetividad
- Los actos agresivos no provocan normalmente sentimientos de satisfacción, sino principalmente de culpabilidad.
- La agresión provoca muchas veces agresividad como respuesta y la probabilidad de que se intensifique rápidamente la interacción negativa haciéndose más violenta es muy alta. Todo esto nos aleja de la solución real del problema inicial.
- El dolor repetido en el intercambio social infringido por la agresividad promueve inevitablemente el deterioro moral, psicológico e incluso de la salud física en los que participan, como también la desintegración y el rompimiento en las relaciones
- La acción agresiva provoca normalmente resentimientos difíciles de manejar.
- El agente agresor promueve el temor a su alrededor. Esto bloquea la creatividad en los demás, genera dependencia, sólo se hacen las cosas si el agresor está presente.
- La persona muy agresiva acaba por lo general quedando muy sola.

Cuando la inseguridad es muy alta es mucho más fácil adoptar el esquema de "yo estoy bien" o "así soy" que reconocer problemas de fondo. Hacerse las siguientes preguntas le puede ayudar a clarificar si necesita cambiar su estilo de comportamiento

1. ¿Me siento culpable frecuentemente después de haber dicho lo que pienso o siento?
2. ¿Tengo conflictos, pugnas, discusiones acaloradas con frecuencia?
3. ¿Me irrito fácilmente o me molesto casi por cualquier cosa?
4. ¿Las contrariedades me molestan demasiado?

5. ¿Los demás me han señalado que soy agresivo o me han demostrado hostilidad amenazando ante alguna(s) circunstancia(s)?
6. ¿Me siento fácilmente amenazado ante alguna(s) circunstancia(s)?

Si has contestado afirmativamente a dos de las preguntas anteriores te recomendamos establecer los primeros pasos para ejercer un cambio personal. Para iniciar una mejoría en la comunicación y un cambio de la tendencia a comportarse es conveniente hacer una descripción detallada de la experiencia en donde hayas actuado destructivamente, señalando exactamente:

- 1) ¿Qué pensaste
- 2) ¿Qué sentiste
- 3) ¿Qué fue lo que dijiste

Analiza después qué pensamientos fueron negativos o falsos, de naturaleza condenatoria, qué temores puedes estar ocultando y qué nueva frase, más constructiva podrás manejar en una situación similar futura

En caso de seguir con esta conducta agresiva, reflexionar sobre:

- ¿Cómo me sentiré después con esa persona?
- ¿Qué puedo razonablemente esperar que los demás piensen o hagan?
- ¿Qué pasará con la relación que me interesa mantener?
- ¿Cuál es el gasto de energía y qué beneficios reales se obtienen?

Es una creencia falsa pensar que el cambio de actitud es imposible. Por el contrario, es la experiencia de aprendizaje la que va moldeándose en distintas formas de manifestación y, lo planeado del intercambio social, puede alterarse y cambiar con adiestramientos esforzados, responsables, conscientes, informados, que compitan con el temperamento "explosivo" o "irritable", y sustituyan los hábitos mal formados que son totalmente factibles de cambiar

## "ASERTIVIDAD"



## LA OPCION ASERTIVA

Como alternativa de comunicación más efectiva y satisfactoria, como mecanismo para alentar relaciones constructivas, respetuosas y como vehículo para ganar en un bienestar personal que no sea insensible a los demás, la asertividad ofrece respuestas eficaces y prácticas que es útil conocer.

La opción asertiva plantea como innecesaria la posición extremista de la conducta no asertiva y agresiva, promueve la dignidad y el autarrespeto en un plano de igualdad con los demás. Sus componentes básicos son:

- Respetarte a ti mismo
- Respetar a los demás
- Ser directo.
- Ser honesto
- Ser apropiado
- Control emocional
- Saber decir
- Saber escuchar
- Ser positivo
- Lenguaje no-verbal

## RESPECTO POR TI MISMO

Si deseamos la consideración de los demás, ésta debe fundamentarse en un profundo respeto por nosotros mismos. En ocasiones nos tratamos como si fuésemos nuestros peores enemigos, devaluándonos, descontándonos, o permitiendo que la relación humana se mantenga en clara desventaja respecto a los propios deseos o intereses sin considerarnos con la buena voluntad y comprensión que merece todo ser humano.

Respetarte a ti mismo quiere decir que:

- Te concibes como un ser humano, con energía limitada.
- Promueves con vigor ideas objetivas y constructivas respecto a ti mismo, generando autoconfianza y seguridad en lo que has logrado o puedes ir realizando.
- Eres razonable con las demandas que te impones, en caridad y grado
- Es muy importante en el caso de vivir bajo presión excesiva, cuestionarnos si permanecer así vale la pena.

## "ASERTIVIDAD"

- Valorar tus necesidades en su justo nivel, no las menosprecias ni las sobrevaloras.
- Te pones en el lugar que te corresponde porque tu salud y felicidad están antes que la aprobación de los demás
- Te perdonas humanamente, con sentido reflexivo, responsable y constructivo. Cometer errores es parte de la naturaleza humana. entender nuestro pasado es más constructivo que condenarlo.
- No te compares con los demás, porque en el momento en que lo haces muchas veces acabas menospreciándote.
- Respetarte a ti mismo es respetar a los seres que amas porque dado que son importantes en tu vida, al agredirlos o lastimarlos estás afectando una parte de ti

## RESPECTO POR LOS DEMÁS

El respeto por los demás implica

- Sin necesidad u obligación de aceptar incondicionalmente lo que otros piensan o dicen, los demás tienen derecho a creer y hacer cosas muy distintas de las que esperamos que piensen o hagan, siempre y cuando en sus acciones también exista el respeto hacia nosotros.
- Entender que los demás también tienen límites, sensibilidad, propósitos y expectativas que inclusive puedan oponerse, competir o hacer más difícil el logro de nuestras metas.
- Los demás tienen razones y motivaciones para actuar; ignorarlas o desconocerlas no las hace por ese hecho inexistentes.
- Evitar la condena y el odio ante los actos "negativos" de los demás recordando que aunque tenemos derecho a actuar con firmeza si somos agredidos, no así para ser jueces morales y arbitrarios de los comportamientos inconvenientes de los demás
- Abandonar el concepto de propiedad que tenemos de los demás, sin perder de vista que no obstante estar en condición de esposo(a), novia(a), maestro(a), líder, padre, jefe, etc. no tenemos un ápice de derecho siquiera para impedir o agredir su crecimiento personal, su forma de desarrollarse o la elección libre de su conveniencia, sea cual fuere ésta y aún cuando esté totalmente lejana de nuestro máximo anhelo, interés o capricho personal.

Respetar a los demás es darles aliento, no impedir su crecimiento.

- Es hacer un consciente y genuino esfuerzo para cuidar todo aspecto de nuestra comunicación en vías de facilitar el diálogo, es decir, tratar de usar la mejor forma de expresión, ser amable y cortés, y sensibilizarnos para que ocurra en el mejor momento y lugar.
- Es saber pedir disculpas sin menospreciarnos, aceptar que hemos cometido un error, respetando "el enojo" de los demás pero sin permitir el desprecio o la agresión hacia nosotros; es ser auténtico y darnos a conocer como realmente somos, sin dar lugar por ello a la manipulación.

## SER DIRECTO

Ser asertivo implica que los mensajes transmitidos sean lo suficientemente claros y directos para evitar caer en el juego de la adivinanza o la confusión. A veces los demás no quieren o no pueden adivinar nuestros mensajes y a eso reaccionamos con frustración, resentimientos o enojo, sin darnos cuenta que no es su responsabilidad u obligación leer lenguajes ocultos.

En ocasiones nos cuesta especial trabajo ser directos en la expresión de afecto positivo o en la manifestación de cosas que nos molestan y enojan o cuando tenemos mucha precaución por no lastimar a los demás al señalarles nuestras verdaderas inquietudes. Cuando se actúa agresivamente, los mensajes expresados tampoco son directos, provoca que los demás crean que se les está queriendo decir de alguna manera que son estúpidos o incompetentes.

## "ASERTIVIDAD"

**SER HONESTO**

Es necesario reflejar nuestros pensamientos, sentimientos o creencias para facilitar la comunicación. La presión y congruencia de lo que pensamos y sentimos y lo que decimos puede afectarse de distintas maneras. Veamos:

- Ser sincero pero inapropiado, convirtiendo la franqueza en agresividad, cubriendo en realidad sentimientos de hostilidad o venganza.
- Agredir y molestar a las personas con frecuencia, utilizando sarcasmos o críticas cuando lo que verdaderamente sucede es que estamos resguardándonos de sentimientos personales que no fácilmente hacemos aceptables, como puede ser algún interés o afecto especial, estar emocionalmente lastimado, o una preocupación, etc.
- Actuar no asertivamente, negando o minimizando el verdadero deseo o sentimiento, recurriendo a mentir.
- Ser sincero pero al mismo tiempo afectando la autoestima, expresando mensajes que si bien son ciertos se expresan en una forma perjudicial para la propia persona.

Ser honesto no elimina la preocupación por los sentimientos del que escucha, por el contrario, requiere que asumamos la responsabilidad para que, sin faltar a la verdad, demos el mensaje en la forma más oportuna y respetuosa posible.

**SER APROPIADO**

**El lugar.**

Para comunicarnos efectivamente, también debemos tomar en cuenta el contexto donde ocurre. Considerarlo implica buscar el mejor lugar para decir las cosas, el momento en que se deben expresar, el grado de firmeza de transmisión del mensaje, la relación con la otra persona y la frecuencia de insistencia en los puntos de vista. Ser inoportuno al considerar el lugar implica:

- Criticar en público cuando sería mucho más constructivo e informativo hacerlo en privado.
- Discutir un asunto de trabajo en una fiesta.
- No responder a una crítica injusta hecha en público y, al no reaccionar, se da la impresión de aceptar la culpa.
- Comunicar algo importante o delicado en un lugar donde no se facilite el diálogo.

**El momento.**

Ser inapropiado por ignorar la búsqueda del mejor momento para la expresión implica:

- Ignorar los estados de ánimo y sentimientos del otro para darle nuestros mensajes. Por ejemplo no darnos cuenta que están demasiado cansados, deprimidos, presionados, molestos y provocar aún más incomodidad en lugar de diálogo.

- No dejar que la persona termine de decir lo que piensa.
- Saturar a los demás con más información o demandas de las que razonablemente pueden absorber en un momento determinado, sin dar tiempo a su adecuada asimilación.
- Abordar temas serios cuando no hay el suficiente tiempo para discutirlos o asimilarlos.
- Señalar lo que nos molestó de los demás o corregir su comportamiento mucho tiempo después de que sucedió.
- Pedir favores hasta el último momento creando así emergencias innecesarias.
- No dejar que el propio estado emocional primero esté bajo mayor control antes de abordar problemas importantes.

**Firmeza del mensaje.**

Es importante saber variar la intensidad de nuestra expresión comunicando con precisión la fuerza de los deseos. Son fallas inapropiadas de firmeza las siguientes:

- Cuando otra persona viola nuestros derechos persistentemente, quedamos calmados a ser débiles y explotar después.
- Responder con demasiada fuerza o intensidad para la defensa *inicial* de un derecho, sobre-reaccionando.
- Expresarse frecuentemente con firmeza cuando esto no es realmente necesario.
- Subestimar la importancia de nuestros deseos haciendo una débil expresión de los mismos.

**Relación con los demás**

La historia que hemos formado en nuestras relaciones, el papel distinto que juegan los demás (padre, hijo, extraño) necesitan ser considerados en la forma en que nos aproximamos.

**Errores comunes**

- Ser demasiado cortante en forma gratuita.
- Dar demasiadas explicaciones a personas desconocidas (por ejemplo a un vendedor que nos ofrece un producto que no deseamos).
- Tratar a los demás con un estilo siempre similar (p. Ej. Hablarle a nuestro hijo pequeño como si fuera adulto).
- Exigirle a los demás explicaciones que no desean dar, simplemente porque los conocemos más (hijo, novio(a), subordinado, etc.).
- Abrir fácilmente información personal a desconocidos en el primer contacto sin observar si los demás están realmente interesados en escucharnos.
- Frecuencia de insistencia.
- Proponer en demasía un punto de vista sin realmente entender primero las ideas o inquietudes de los demás.
- Repetir con frecuencia la expresión del mismo sentimiento dando la impresión de querer manipular en lugar de desear una auténtica comunicación.
- Temer que no nos comprendan o que los demás no realicen nuestras peticiones y por tanto abrumarnos con recordatorios.
- Mantener siempre una imagen agradable y "cariñosa", empalagando.

## "ASERTIVIDAD"

- Repetir la misma palabra en casi todo lo que se dice; por ejemplo: "Este...".

El contexto donde se da la comunicación es tan importante como lo que se dice en ella, causamos graves daños a la relación cuando por falta de sensibilidad en este sentido, "atropellamos" los mensajes.

## CONTROL EMOCIONAL

Cuando las emociones se desbordan en niveles inadecuados, es muy difícil mantener una buena comunicación. Si un temor, enojo o depresión te dominan, tus mensajes serán demasiado suaves o exagerados, puedes bloquearte y dejar mucha información real e importante sin expresar. Lograr un adecuado control emocional no supone olvidar o negar los sentimientos, simplemente implica encauzar las emociones para que éstas no lleguen a niveles de intensidad que nos provoquen reacciones ineficientes ante los demás.

Las emociones son el termómetro que mide la calidad con la que vivimos, nos dicen si hemos de activar nuestro comportamiento para prevenir, atacar o eliminar obstáculos. Algunos elementos que facilitan el control emocional para que demos buena calidad a nuestra vida son:

- Ejercicio físico regular
- Evitar llegar a estados de fatiga.
- Adoptar actitudes flexibles y aceptar cambios necesarios
- Alimentación bien balanceada,
- Ser constructivo y optimista en todo lo que haces
- Evitar tensiones innecesarias
- Relajarse.
- Establecer metas realistas.
- Enfatizar el disfrute del presente
- Desarrollar con entusiasmo un poderoso deseo de vivir
- Hacer de la moderación una práctica común.
- Desarrollar un buen sentido del humor
- Actuar con espontaneidad, asertivamente, eliminando conflictos interpersonales, solucionándolos.
- Evitar personas constantemente agresivas o negativas.
- Vivir en un medio ambiente saludable.
- Clarificar los valores
- Desarrollar una red de amigos y parientes como apoyo emocional.
- Actividad sexual satisfactoria.
- Mantener el crecimiento intelectual

- Trabajar en algo significativo y que ofrezca reto.
- Cultivar una actividad amistosa y afectuosa hacia los demás.
- Administrar adecuadamente el tiempo.

## SABER DECIR

Existen diversas formas de decir las cosas que dependen del objetivo que perseguimos en cualquier interacción, pero en términos generales podemos señalar que lo recomendable es usar la misma regla que nos gustaría que usarán los demás con nosotros.

Cuando alguien manifiesta su enojo, aprecio o desacuerdo preferimos que:

- Se nos digan las cosas con respeto, sin sarcasmos, humillaciones o burlas
- Nos pidan las cosas en buen tono y con cortesía, no como mando
- Se nos señalen las cosas con objetividad, sin explosiones emotivas agresivas
- No se nos evalúe global y negativamente por un hecho inconveniente.
- No se nos acuse o culpe de todo.
- Que se nos hable directamente y con claridad respecto a lo que otros quieren o sienten
- Se nos comunique también lo que hacemos bien.
- Se busque un acuerdo en lugar de tratar de hacernos sentir mal.
- Nos soliciten información antes de que se concluya negativamente sobre las razones por las que hemos actuado de una u otra manera.
- Entendamos también nuestra situación.

*Reglas para saber decir*

Los lineamientos siguientes se basan en las preferencias anteriores, y deben adaptarse al propio estilo de ser para que la expresión sea genuina y no reflejo de un acartonamiento estudiado.

*Expresión de deseos*

## Reglas:

1. Siempre que sea posible evita que tu petición se interprete como demanda no negociable o mando agresivo.
2. Deja bien claro lo que quieres y siempre que sea posible especifica el grado de intensidad de tu deseo. Así podrás asegurarte de que te satisfagan adecuadamente si los demás lo deciden.

## "ASERTIVIDAD"

*Expresión de sentimientos***Reglas**

1. Siempre que puedas señala primero el comportamiento específico que encuentras negativo y *después* tu sentimiento. Esto ayudará a no crear reacciones muy defensivas en los demás.
2. Establece primero con precisión lo que sientes y exprésalo con claridad, reflejando también la intensidad de la emoción.
3. Nunca ataques el autoestima de las personas.

*Expresión de sentimientos mezclados***Reglas**

1. Expresar los mensajes como dos conjuntos separados, explicando el primero completamente antes de continuar con el segundo.
2. Si es oportuno, antes de iniciar la expresión del segundo conjunto, deja que la otra persona reaccione al primero.
3. Es muy importante dar clara información respecto a qué partes de la conducta son aceptables y cuáles no lo son, en lugar de quedarse callado.

*Expresión de sensibilidad sin perder firmeza.***Reglas:**

1. Se reconocen explícita y genuinamente los sentimientos, la situación, los derechos o las creencias de los demás, y después se expresa asertivamente la propia condición.
2. Recuerda que ser sensible a la situación de otra persona no es equivalente a estar de acuerdo o aceptar sus planteamientos.

Es muy importante tratar real y honestamente de entender la situación, creencia o sentimiento de la otra persona ya que si sólo reaccionamos automáticamente y superficialmente no se transmitirá la sensibilidad hacia los demás. Cuando nos sentimos tomados en cuenta, respondemos mejor.

*Expresión de discrepancia***Reglas:**

1. Expresar objetivamente lo que la otra persona dijo que haría (el acuerdo), describir lo que en realidad hizo (el hecho), y qué es lo que usted desea.
2. Evite juzgar a la persona o tratar de que se sienta culpable, o adelantar conclusiones imaginando los peores motivos por no haber cumplido.

*Expresión de sentimientos negativos y difíciles.***Reglas:**

1. Expresar objetivamente la conducta de la otra persona que interfiere o afecta, cómo repercute ésta de forma concreta en tu vida, cómo te sientes y qué deseas.
2. Evite a las explosiones agresivas, no pierdas la objetividad.

Es recomendable que te prepares un poco si vas a enfrentar una situación de intercambio que te es difícil. Escribe frases aproximadas a las que deseas transmitir, estructura tus ideas y acomódalas en mensajes respetuosos, aunque tal vez necesariamente firmes. Ensayo ante el espejo o pide a un amigo que te apoye como modelo o supervisor de tu práctica. Esto te ayudará a ganar autoconfianza y, sin duda, te hará mejorar tus habilidades de comunicador.

Sin embargo la meta de la acción asertiva no se fundamenta en ganar sino en mantener la comunicación provechosa. En el mediano y largo plazo las opciones para construir se amplían y facilitan si ha existido el esfuerzo presente para conservarse en el respeto.

*Decir no, sin sentirse culpable*

Decir que no tiene ventajas: permite dedicar mayor tiempo y energía a las situaciones o personas que más te gustan o necesitan, beneficiándote a ti y también a los demás. Si sabes poner límites, también entenderás y respetarás más fácilmente un "No" de los demás como respuesta, y si al negarte lo haces con asertividad las repercusiones negativas que uno normalmente teme, en realidad se minimizan o eliminan, obteniendo más que rechazo, respeto.

Cuando no sabemos decir no y la culpa nos domina, terminamos por hacer muchas cosas que no deseábamos, generándose con ello resentimientos y hasta ofensas posteriores que se expresan directa o indirectamente y que pueden llegar a ser muy agresivas. Esto representa una especie de paradoja, ya que inhibimos nuestros derechos a rehusar por el ánimo de no lastimar o perjudicar pero acabamos muchas veces hiriendo peor a otras personas.

Rehusar no significa rechazar a nadie como persona, sino poner límites. Para rehusar es preferible ser directo, sin dar excusas que en el fondo sólo buscan la aprobación de los demás y expresas su verdadera falta de deseo, explicación o razones por las que no quiere aceptar.

Si con frecuencia te sientes culpable por no saber decir que no y pagas las consecuencias con malestar y tensión, revisa lo que entiendes por respeto "a sí mismo" y trata de aclarar tu posición antes de ser asertivo. Si no lo haces, puede suceder que en lugar de sentirte bien por comportarte afirmativamente, te autocastigarás aún cuando hayas reaccionado en legítima defensa.

## "ASERTIVIDAD"

## SABER ESCUCHAR

Del manejo de este elemento de la comunicación depende la solución real de los conflictos. Es un proceso activo que requiere un genuino esfuerzo para comprender lo que los demás quieren transmitirnos. De saber escuchar depende la efectividad de un buen estudiante, aligerar la carga de problemas en un matrimonio, dar la respuesta requerida a la necesidad bien detectada, el crecimiento y enriquecimiento personal en base a la asimilación y aprendizaje de múltiples experiencias que nos ofrece el vivir con los demás, etc.

## Guías para escuchar con efectividad

1. Verifica el contenido del mensaje antes de concluir y continuar el diálogo.

De analizar adecuadamente los mensajes depende la cantidad del diálogo que prosigue, ya que de lo contrario, rápidamente se creará un distanciamiento entre la información real y la percibida provocando efectos nocivos en la comunicación.

Algunas frases que nos pueden ayudar a analizar la información recibida son:

- \* Entonces, en tu opinión.
- \* ¿Lo importante que quieres que yo sepa es...?
- \* ¿La forma en que tú lo ves...?
- \* ¿Te estás sintiendo (molesto, irritable, alegre) por esto?

2. Facilita la expresión de los demás

Para entender a fondo lo que la otra persona piensa o siente, necesitamos primero ser bien informados, esto puede no ser nada fácil si en ella existen temores, resentimientos, confusiones o pensamientos distorsionados que le hagan mantenerse callada.

Saber escuchar requiere que facilitemos también el camino para que los demás nos comuniquen y una forma de hacerlo es invitar de una manera directa, flexible, sin exigencias, para que nos compartan sus reacciones.

Ejemplos:

- ¿Qué opinas respecto a lo que te acabo de decir?
- Me ayudaría saber cómo sientes al respecto, si no te incomoda decírmelo.
- ¿Qué idea te queda de todo esto?
- Me gustaría me contaras más de esto.
- ¿Quisieras platicar más de eso?

3. Otras recomendaciones para escuchar con efectividad.

- Sé atento, ve a los ojos, no te distraigas, muéstrate positivo e interesado en lo que dicen los demás.
- Examina tus propias barreras para no escuchar y trabaja para modificarlas.
- Deja que los demás expresen sus ideas y sentimientos sin adoptar posturas críticas y evaluativas antes de tiempo.
- No supongas, confirma.

- Resume los conceptos o ideas principales.
- Muestra interés genuino por las necesidades de la persona.
- No permitas que tus emociones te hagan distorsionar o bloquearte ante la información.
- No interrumpas a menos que el transmisor no tenga ningún propósito de terminar.
- Busca la utilidad del mensaje, encuentra áreas de interés.
- Toma la iniciativa.
- Concentra tu atención en el mensaje, y sé crítico de su contenido, *no de la persona* que lo transmite.
- Analiza lo que se transmite no verbalmente.
- Mantén la mente abierta, haz preguntas para clarificar el entendimiento sin acosar a los demás. Pregúntate constantemente:  
¿Cuáles son las ideas principales?  
¿Cómo me puede servir lo que dice ahora o después?  
¿Cómo se relaciona con lo que ya sé?

## SER POSITIVO

Las personas que nos rodean también hacen cosas acertadas, agradables, intentan beneficiar o ayudar. Ser positivo quiere decir reconocer este hecho y explícitamente informarles que nos damos cuenta, que lo reconocemos. La proporción entre lo que vemos o sentimos positivo de los demás y la frecuencia con la que expresamos, es muy distante. Desgraciadamente y a pesar de tener una gran fuerza motivacional en potencia, los seres humanos no lo aprovechamos para la alegría y beneficio mutuos. Por el contrario, caemos rápidamente en la crítica destructiva, en enfocar y agrandar principalmente lo negativo, en castigar los esfuerzos haciéndole entender a los demás que nunca es suficiente.

Existen múltiples razones para que no hagamos justicia a la realidad y no expresemos con la frecuencia debida nuestro reconocimiento positivo. A veces nos frenamos por pensamientos negativos que sostenemos en este respecto. Por ejemplo, decimos a nosotros mismos cosas como:

- Para qué le digo si ya lo sabe.
- Es su obligación, apenas cumple con su deber.
- Si lo reconozco se puede volver conformista o estancarse.
- Puedo hacer que se apene.
- Qué tal si la otra persona no siente lo mismo por mí.
- No me va a creer.
- Mostraré que soy débil o un sentimental.
- No se puede estar reconociendo todo lo bueno.
- Se va a creer demasiado.
- No lo merece todavía.

Es muy necesario que le demos un lugar importante al hecho de reconocer explícitamente las conductas positivas de los demás, tanto en la frecuencia como en la forma adecuada, por las siguientes razones:

## "ASERTIVIDAD"

1. La teoría del aprendizaje indica que la retroalimentación positiva fortalece y hace más probable la aparición futura del comportamiento adecuado. Por lo tanto, transmitir este tipo de información nos hace crecer y ser mejores también (no sólo detectando errores y corrigiéndolos)
2. Tenemos el derecho de sentirnos bien por lo que hacemos bien. Después de todo cumplir con la "obligación" es agradable y a veces no tan frecuente.
3. Sorprende saber que la otra persona muchas veces no sabe el impacto positivo de sus conductas o no conoce el efecto preciso de su ejecución, corriéndose el riesgo de que acciones adecuadas se vean cada vez menos realizadas por falta de retroalimentación positiva.
4. Las expresiones positivas de reconocimiento disminuyen la probabilidad de que los demás busquen lo que quieren de una manera tramposa o manipulativa, por ejemplo, actuar inadecuadamente para llamar la atención
5. Cuando se ha dado reconocimiento explícito positivo uno puede sentirse menos injusto al tener que señalar las deficiencias, porque no sólo se ve lo "malo" sino que también se señala lo "bueno" cuando ocurre
6. La gente necesita *saber*, no suponer que se le reconoce
7. Ser positivo también a lo bueno, y tener caraje de demostrar libremente los aspectos de la propia ternura y afecto es una cualidad que enriquece y humaniza en gran medida a la persona.
8. La calidad de una relación, la frecuencia de sus acercamientos, su continuidad o permanencia va en función del porcentaje de intercambios positivos, podemos ser activos en formar de una manera dinámica este factor.

**Expresión de mensajes positivos.**

Cuando tengas deseo de expresar reconocimiento positivo te sugerimos que evites incluir en tus mensajes algún "pero". Por ejemplo: "Está muy bien lo que dijiste, *pero* hubiera estado mejor en otra ocasión". También hay que eliminar señalamientos que transmitan consejos en el momento de decir lo que captamos como adecuado. Por ejemplo: "Muy bien, estamos orgullosos de ti, *espero que sigas siempre adelante*".

También es conveniente no dar muchas explicaciones o ser redundante en la manifestación de mensajes positivos, ni mezclar el reconocimiento con peticiones o críticas. Para dar retroalimentación positiva eficaz, es recomendable lo siguiente:

**Sé directo**

A veces nos es difícil decir los aspectos positivos directamente, por ejemplo: "Pedro ha resuelto muchos problemas recientemente, estamos muy satisfechas con su trabajo", estando Pedro presente. Lo más correcto y lo que logra un mejor impacto es indicarle a los demás lo que vemos favorable de una manera personal, o menos de que sea una situación demasiado formal. Así entoces, el mensaje adecuado sería: "Pedro, has resuelto eficientemente muchos problemas, me encuentro muy satisfecho de tu trabajo".

**Sé específico**

Siempre que sea posible especifica las conductas o productos de éstas que encuentras acertadas. Esto será mucho más informativo que mencionar generalidades de la personalidad, ubica con mayor precisión a la persona respecto a cuáles son los factores de su actividad que sobresalen favorablemente y así le harás más fácil el camino para poder repetirlos.

**Ejemplos incorrectos:**

"Eres lo máximo"  
 "Te felicito por ser noble"  
 "Que bueno eres"  
 "Eres un trabajador notable"

**Ejemplos correctos:**

"Te agradezco mucho que hayas recogido mis papeles"  
 "Me escuchas con tanta atención que disfruto mucho el hablar contigo"  
 "Cuando te he pedido favores rápidamente tengo tu apoyo, gracias".  
 "Tu proyecto hizo que rompésemos el récord de producción este mes; te aventaste".

## "ASERTIVIDAD"

*Sé sincero*

Más vale una sonrisa o un simple "gracias" que nazca genuinamente, o adoptar posturas exageradas que nos hagan ver de una forma poco natural. No es conveniente presionarse demasiado para responder con las palabras "perfectamente adecuadas" o con un entusiasmo que no sentimos.

Es recomendable avocarnos a la tarea de identificar activamente lo que nos parece sinceramente adecuado en otros y practicar la expresión de nuestro reconocimiento. Si nos esperamos a tener el "humor" o las "ganas", nos puede vencer fácilmente el enfoque crítico y rápidamente caeremos en el vicio de volver a ser deficientes reconocedores de los esfuerzos que otros hacen. Recuerda que el humor para hacer algo también *nace* si ponemos la adecuada disposición y buena voluntad.

*Hazlo con frecuencia e inmediatez*

Siempre que sea posible, no dejes pasar 24 hrs para reconocer explícitamente lo que hayas percibido como positivo en la actuación de alguien. Después de ese lapso es más fácil que nuestro mensaje sea inoportuno, se nos olvide o ya no tengamos el mismo aliciente para expresarlo.

Es notable observar con mucha frecuencia que los esfuerzos valiosos de las personas sólo se reconocen hasta después de su muerte, proyectándonos como receptores *silenciosos y opacos*, de los beneficios que a través de su contacto nos han aportado. Cabe señalar que la frecuencia de la expresión de sentimientos positivos necesita también ser oportuna. Insistir demasiado en señalar los aspectos que nos gustan puede ser contraproducente.

*Señala efectos*

Siempre que puedas has saber a la otra persona los efectos favorables que su conducta tuvo en ti. Conocer esto, suele ser muy agradable y motivacional para alguien que en principio quiso beneficiarte. Algunos ejemplos correctos son:

- "El que hagas un esfuerzo por entender mi problema me hace sentir que no estoy sola. Gracias"
- "Cuando ordenas los documentos en la mañana, se me facilitan todas las tareas del resto del día, me siento muy contento por eso y quiero agradecercelo".
- "Al decirme que puedo contar contigo me ayudas muchísimo a tranquilizarme. Te lo agradezco".

*Exprésalo con gusto*

Si bien es cierto que no es conveniente forzarle emitiendo expresiones positivas exageradas, también lo es el que nos olvidemos, que un mensaje que nos da alegría debe acompañarse de una expresión facial adecuada, sonrisa, contacto visual y ademanes apropiados. La falta de costumbres, el no estar consciente de hacerlo alegremente o el estar demasiado concentrados en nuestros asuntos en ocasiones nos hace parecer demasiado serios, siendo inapropiados a la situación y al impacto de comunicación que necesitamos reflejar.

La identificación que hacemos de lo negativo es tan frecuente y común que se requiere de un notable esfuerzo para también captar lo positivo y así tratar de equilibrar la balanza de nuestras percepciones hacia un entorno social que también tiene manifestaciones acertadas benéficas.

A veces, como forma de presionar a los demás para "motivar" su rendimiento, aprendizaje, o por alguna otra razón, nos mantenemos constantemente informándoles de lo que deben mejorar, lo que hacen mal, deberían cambiar, etc. los criticamos, olvidando que también se esfuerzan y logran aciertos, manteniendo una especie de "línea dura", dejando el reconocimiento positivo para contadísimas excepciones, si acaso.

Cuando ésta es la situación, vale mucho la pena analizar y cuestionar si es esta estrategia realmente la mejor, ya que el costo-beneficio que representa puede dejar muchísimo que desear. Comúnmente al predominar este enfoque de trato hacia los demás, la insatisfacción y frustración se vuelve regla cotidiana, se promueve la desintegración y deserción de relaciones y grupos, se alienta la desmotivación y se hace el menor esfuerzo perjudicando a *todos* los involucrados.

**Reconocer lo positivo de los demás es facilitar nuestro propio camino**

*Recepción de mensajes positivos*

Cuando alguien nos transmite un mensaje positivo, necesitamos recibirlo adecuadamente, reflejando el *gusto* que nos da por escucharle. Sin embargo, puede no ser nada fácil responder con propiedad asertiva a los elogios, reaccionando con bloqueos, rechazándolos o adoptando alguna otra forma negativa que, aun sin desearlo, tiene el efecto de desmotivar al emisor para que en futuras ocasiones repita este tipo de acercamientos provechosos.

Uno mismo, a través de sus reacciones adecuadas o inoportunas puede hacer que los demás se acerquen o alejen. A veces castigamos al que tiene acercamiento positivo por no saber que contestar a sus mensajes. Son errores comunes en recepción los siguientes.

Responder negándolo	"No creo, no estoy de acuerdo"
Rechazándolos	"No vengas con esas payasadas"
Cambiar inmediatamente de tema	"¿Fuiste con tu amigo a cenar?"
Devaluar el propio mérito	"No hice tanto esfuerzo, no exageres"
Responder con sarcasmos	"¿Qué quieres sacarme con eso?"
Devalverlo inmediatamente	"Tú también vistes muy bien"
Infilar la propia cualidad	"Yo siempre lo hago bien, gracias"
Dudar de las personas	"¿De verdad? ¿En serio?"

## "ASERTIVIDAD"

Aceptar los mensajes positivos debe también ser una respuesta *interna*. Tenemos derecho a sentirnos bien y puede darnos gusto el que los demás nos vean favorablemente. Si no nos checa la información recibida con la propia percepción tal vez no sea porque ésta no es real sino porque nos enjuiciamos de una manera muy estricta.

Para recibir adecuadamente los mensajes positivos que te den, recíbelos expresando tu genuino gusto. Puede ser suficiente con frases como:

- "Aprecio lo que me dices"
- "Me da gusto que así lo veas"
- "Me motiva que me lo digas"
- "Viendo de ti, es una gran alegría"
- "¡Gracias!"

## LENGUAJE NO VERBAL

Se consideran componentes no verbales de la conducta el contacto visual, la expresión facial, los movimientos de manos y pies, la postura, orientación del cuerpo, distancia, elementos vocales como la sonoridad, la fluidez, la velocidad con la que se habla, tono e inflexión de voz. Es importante que la comunicación se dé en armonía verbal y no verbal: es decir, que los componentes que acompañan a las palabras den el apoyo y la fuerza suficiente o necesaria.

Una gran parte de nuestra comunicación es no verbal, por lo que al romperse la congruencia con los mensajes verbales, se reduce o exagera en buena medida el impacto de lo que se dice. Algunos de los componentes no verbales que rompen la coordinación armoniosa son los siguientes:

*Contacto visual*

- Mirar de arriba hacia abajo
- Mirar a otro lado.
- Mirar hacia abajo
- Saltar la mirada rápidamente
- Mirar directo pero rápidamente.

Cuando el contacto visual es inadecuado, normalmente se interpreta como ansiedad, pena, aburrimiento, deshonestidad y, aunque no se trata de observar a todos fijo y rigidamente, sí es importante mirar a la persona de una manera confortablemente directa.

*Expresión facial*

- Tensión en las quijadas
- Tensión en la cara
- Reír constantemente.

- No hacer ninguna variación ante distintos tipos de mensajes

La expresión facial debe ir en estrecha armonía con los mensajes. En algunos casos la persona que dice estar enojada está transmitiendo, en ocasiones sin darse cuenta, una ligera sonrisa, por lo que no es tomado realmente en serio.

*Expresión de la voz*

- Hablar muy rápido
- Hablar muy calmado
- Tono estridente o demasiado fuerte.
- Tono demasiado suave.
- Murmurar (hablar entre dientes).
- No modular (monótono).
- Hablar bastante lento (poca fluidez)
- Emitir sonidos innecesarios

La expresión de la voz es clave para comunicar adecuadamente los mensajes. Es importante que sea apropiadamente firme, cálida, expresiva, enfatizando las palabras clave.

*Gestos*

- Estar demasiado tieso, rígido.
- Mover la cabeza como no creyéndole al otro.
- Señalar con el dedo
- Frotarse en exceso las manos
- Muchos saludos con la cabeza.
- Inclinarsse.
- Movimientos de manos y pies constantes.
- Frotarse la cabeza o rascarse.
- Tics.

La poca coordinación de gestos fácilmente hace aparecer a la persona como inseguro, ansioso o agresivo, aún cuando no sea esa la realidad o la intención que se quiere transmitir. El exceso de tensión muchas veces dispara los ademanes haciéndolos poco relacionados al tema que se habla. Cuando éste es el caso se recomienda aprender a relajarse, respirar adecuadamente y practicar los gestos apropiados.