



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Del 14 al 18 de Mayo de 2007

APUNTES GENERALES

079

Instructora: Lic. María de los Ángeles Solís Flores

COFEPRIS

MAYO DE 2007

COMUNICACIÓN ASERTIVA

“El hombre valeroso debe ser siempre cortés y debe hacerse respetar antes que temer”.....

- ¿Cómo me comunico conmigo mismo?
- ¿Cómo me comunico con los demás?
- ¿Reflexiono lo que digo?
- ¿Cómo me gustaría comunicarme?

Comunicación

La comunicación es el proceso más importante de la interacción del ser humano.

Es el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias que han ido moldeando las actitudes, conocimientos, sentimientos y conductas ante la vida.

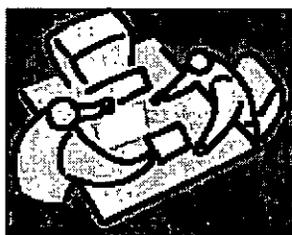
¿Cómo lograr una buena Comunicación?

Lo que importa es hablar con: sinceridad, profundidad, congruencia y honestidad.

Esta forma de comunicarse produce verdad y salud, toca los aspectos emocionales y conceptuales, integra y clasifica, hace de mi un ser transparente*

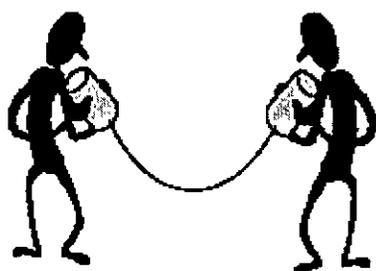
La mala comunicación es signo de enfermedad, proyecta una distorsión en los procesos de percepción tanto en valores como en ideas y sentimientos.

. En el Trabajo la comunicación también constituye el proceso más importante. La relación de trabajo en última instancia es una relación de comunicación con personas y cosas.



¿Como lograr una Comunicación eficaz?

- Claridad interna en el transmisor.
- Apertura y capacidad en el receptor.
- Que no existan ruidos o impedimentos físicos o psicológicos
- Ausencia de temores y prejuicios
- Manejo de un mismo lenguaje y contexto psicosocial
- Expresión clara y precisa de los mensajes.



¿Cómo se comunica la gente?

- ◆¿Tiene usted dificultades para expresar sus opiniones en un grupo de amigos o compañeros de trabajo?
- ◆¿La dificultad está en ser claro y directo con lo que quiere decir?
- ◆¿Siente con frecuencia la necesidad de dar sugerencias o corregir a alguien que está haciendo un trabajo deficiente?
- ◆¿Ignora la situación esperando que se arregle por sí sola?
- ◆¿Se siente fuerte después de haber hecho una corrección?
- ◆¿Niega conscientemente los cumplidos que le hace la gente?
- ◆¿Responde con bromas ante el comportamiento tonto de una persona?
- ◆¿Se irrita fácilmente?
- ◆¿Abusan verbalmente de usted?
- ◆¿Responde de tal manera que coloca a la otra persona por debajo?
- ◆¿Evita pedir favores frecuentemente?

ASERTIVIDAD

¿Qué es el comportamiento asertivo?

Es un tipo de habilidad social, es el comportamiento adecuado donde se puede expresar lo que se siente, piensa, cree o se necesita, sin ofender a los otros, abriendo posibilidades de diálogo y amistad con los demás.

Comportamiento socialmente aceptable:

◆ Los comportamientos sociales involucran también
Comportamientos no verbales.

(Contacto visual, las muestras de afecto, la fluidez verbal, el tono de voz, la postura, la vestimenta, la capacidad de respuesta, la disposición para reconocer otros puntos de vista, etc.)

Principios básicos de la Asertividad

Respeto por los demás y por uno mismo:

Tratar a los otros con respeto es simplemente considerar sus derechos humanos básicos, que no es el tener condescendencia para no cuestionar lo que otros piensan o hacen.

Ser directo:

Significa comunicar sentimientos, creencias y necesidades directamente y en forma clara.

Ser honesto:

La honestidad significa expresar verdaderamente los sentimientos, opiniones o preferencias, sin menosprecio de los otros ni de sí mismo. Esto no significa decir todo lo que pasa por la mente o dar toda la información considerada como privada.

Ser apropiado:

Toda comunicación, por definición involucra al menos dos personas y ocurre en un contexto particular, así una comunicación asertiva, necesita un espacio, un tiempo, un grado de firmeza, una frecuencia, etc.



Principios básicos de la Asertividad

El lenguaje corporal:

Cara colorada de enojo, moviendo la cabeza disgustadamente de un lado a otro, tono de voz desdeñoso
(agresivo)

Mensaje del lenguaje corporal:

- No estoy de acuerdo contigo, ¡tonto!
- Provócame y verás...

Un tono sereno de voz, contacto directo de los ojos, lenguaje expresivo
(asertivo)

Mensaje del lenguaje corporal:

- "Estoy de acuerdo contigo"

Un tono de voz débil, la mano cubriendo la boca, evitando el contacto visual
(No-asertivo)

Mensaje del lenguaje corporal:

- "No tengo derecho de decir esto.
- Estoy en desacuerdo conmigo mismo y me siento tonto".

Derechos asertivos

Considerar las propias necesidades

Esto es un derecho y una responsabilidad, de lo contrario se corre el riesgo de no ser tomado en cuenta. La persona es quien pone los límites del abuso; cuando se autorespetas, los demás se ven en la necesidad de hacerlo.

Cambiar de opinión:

Todas las personas tienen derecho a cambiar de opinión, es recomendable no hacerlo constantemente, sin embargo las circunstancias pueden variar o el punto de vista al enriquecerse con más información.

Cometer errores:

Existe el derecho de cometer errores como todo ser humano, sin embargo, si no se aprende de los errores y se cometen una y otra vez, los demás tienen derecho a molestarse con tal persona.

Ser tratado con respeto y dignidad:

Nadie tiene derecho a ofender, menospreciar o ridiculizar a una persona aún en el caso de haber cometido errores. El tiene motivos para estar molestos con ella, no da derecho a faltarle al respeto, pues existen formas de comunicar asertivamente el mensaje.

Derechos asertivos

Rehusar peticiones sin sentirse culpable:

Cada persona tiene sus necesidades y responsabilidades, y no existe la obligación de ceder a las peticiones de los demás. A veces en caso de querer hacerlo los propios compromisos no lo permiten, y no debe haber culpabilidad por rechazar peticiones.

Pedir lo que se quiere:

Todos los seres humanos tienen necesidades y el derecho a pedir lo necesitado, así sea información, ayuda, objetos. No debe confundirse el pedir con el exigir. Debe señalarse las necesidades en forma directa, clara, de buen modo y sin dar lugar a enojos o malos entendidos.

Establecer las propias prioridades y tomar las propias decisiones:

Existe el derecho a tomar decisiones por sí mismo, a valorar lo conveniente para sí mismo, a buscar las oportunidades y estímulos que se quieren.

Calmarse, tomar tiempo y pensar:

Las mejores decisiones se toman con tiempo. Las prisas llevan a tomar decisiones de las cuales es posible arrepentirse. Existen decisiones tan importantes que hay derecho a pedir tiempo para reflexionar.

Derechos asertivos

Obtener calidad:

Tenemos el derecho de recibir lo comprado de calidad.

Satisfacer las propias necesidades:

Esto es más una obligación que un derecho. El mantenerse económicamente, satisfacer la alimentación, arreglo, vestido y transporte. Sin embargo pueden existir acuerdos de cooperación, en el entendido que son obligaciones individuales y derechos que brindan independencia.

Pedir reciprocidad:

Cuando se da, hay derecho a pedir reciprocidad, no a exigir. Pues las personas no están obligadas a corresponder, el pedir a las personas la correspondencia por los sentimientos no hace ser interesado, sino sólo un ser humano que busca las condiciones ideales para relacionarse.

Saber usar los derechos:

La decisión de hacer uso o no de los derechos es sólo individual. Así como la responsabilidad de asumir las consecuencias de cualquier acto propio.

La privacidad:

Existe el derecho a estar solos, leer, reflexionar, oír música, escribir, o sólo pensar; este tiempo es indispensable para el crecimiento de cualquier ser humano, no se puede desligar de la cultura y el espacio real en el cual se convive.

Sentirse bien consigo mismo:

Todo ser humano debe luchar por sentirse bien, disfrutar los actos, el trabajo, valorar los logros, justificar los errores, así como desear ser mejores.

Ventajas de ser asertivo

- Tener la capacidad de defender los propios derechos dando cabida a los intereses y derechos de otras personas.
- Ser honesto consigo mismo y con los demás.
- Poder de comunicar las opiniones de manera directa, sin dar lugar a malos entendidos.
- Ser auto-afirmativo sin sentirse culpable, ni perder el cariño de los demás.
- Poder de mantener amistades y conversaciones con familiares y amigos.
- Ser capaz de aceptar las propias limitaciones y aprovechar las capacidades individuales, conservando el respeto y la valoración por sí mismo.

TIPOS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO

Implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado y sin violar los derechos de otras personas.

Comportamiento no asertivo

La comunicación no verbal incluye un contacto visual evasivo, los movimientos corporales y de las manos muestran nerviosismo, los hombros están caídos, las manos pueden cubrir la boca, la voz es baja, el lenguaje no es fluido y poco claro, y en general se tiende a suavizar lo que se dice para que la otra persona no se ofenda.

Comportamiento agresivo

Se encuentran los componentes no verbales, y son los que dominan o intimidan a otras personas. Aquí se incluye un contacto visual que trata de hacer bajar la vista del otro y dominarlo, la voz esta fuera de lugar, se usa un tono sarcástico y los gestos corporales se caracterizan por un señalamiento constante con los dedos.

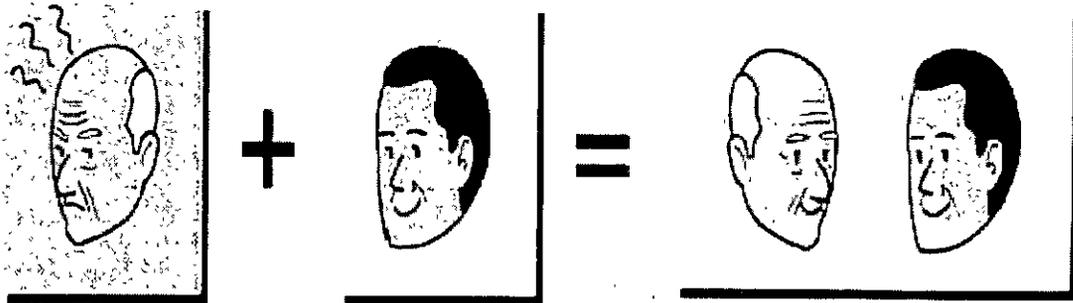
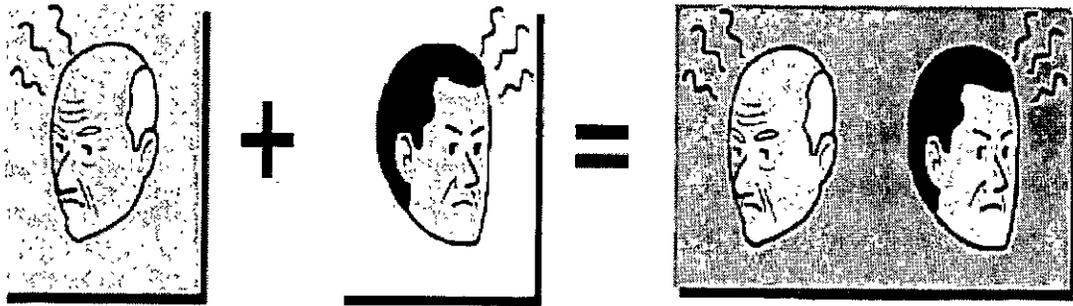
Algunas creencias que promueven el comportamiento agresivo:

- Yo debo ganar para estar bien.
- Si no soy fuerte, no quiero ser escuchado.
- Comprometerse es perder.
- Debo imponer mi manera de hacer las cosas.
- Yo estoy bien y los demás no.

Entre más expresemos lo que realmente queremos decir, mejor nos sentimos acerca de nosotros mismos, y entre mejor nos sentimos acerca de nosotros mismos, más confiados nos sentimos para decir lo que tenemos que decir.

El sentirnos bien con nosotros mismos implica:

- Autoestima
- Control sobre nuestro ambiente
- Autosatisfacción
- Autoconfianza
- Imagen positiva de mí mismo



Mantenga la calma

Autoestima:

Es creer en uno mismo, es la habilidad de lograr lo que queremos, es nuestro valor como ser humano.

Control sobre nuestro ambiente:

Se relaciona con el éxito en nuestra vida profesional, el sentimiento de seguridad al tener que enfrentar situaciones difíciles y salir adelante.

Autosatisfacción:

Significa que sé quién soy, conozco mis recursos y mis limitaciones..... Y me acepto a mí mismo.

Autoconfianza:

Me conozco y tengo fe en quién soy, en mis decisiones y en los riesgos que tomo.

Imagen positiva de mí mismo:

Me enfoco a mis áreas fuertes, reconociendo mis áreas débiles pero sin quedarme en ellas en forma morbosa y mutilante, Nadie puede mutilarme tanto como yo mismo.

Es posible que falte Asertividad:

- Si sientes que no vives de acuerdo a tus valores.
- Si ciertas situaciones te dejan frustrado, sintiéndote impotente o incapaz de ejercer control sobre tu ambiente.
- Si tienes tendencia a "rumiar" sobre las conversaciones y situaciones que ya pasaron.
- Si te sientes defraudado al final de un intercambio o conversación

Por otro lado, puedes estar siendo demasiado agresivo:

- Si con frecuencia sientes mucho coraje.
- Si te sientes culpable después de un intercambio o conversación.
- Si piensas en términos de ataque y defensa.
- Si con frecuencia te resistes a negociar.

Barreras en la Asertividad:

- Las conductas que se manifiestan ahora, son repeticiones de conductas aprendidas en el pasado.

Características de la persona asertiva:

1. SE SIENTE LIBRE DE MANIFESTARSE COMO ES:

“ESTE SOY YO” “esto lo que yo siento, pienso y quiero”.

2. PUEDE COMUNICARSE CON LA GENTE DE CUALQUIER NIVEL:

Con extraños, amigos y familia. Esta comunicación es siempre abierta, directa, sincera y apropiada.

3. SE ORIENTA ACTIVAMENTE HACIA LA VIDA:

Va detrás de lo que quiere. En contraste con la persona pasiva que espera que las cosas sucedan, hace que las cosas sucedan.

4. ACTUA DE FORMA QUE SE RESPETA A SI MISMO:

Acepta sus limitaciones consciente de que no siempre puede ganar, sin embargo siempre se afana por hacer el bien de tal manera que gane, pierda o se retire, conserva su AUTOESTIMA

Técnicas Asertivas:

DISCO RAYADO:

Ejemplo:

“Soy una persona capaz de hacer las cosas bien”.

Técnicas Asertivas:

BANCO DE NIEBLA:

Ejemplo:

“Tienes razón en que sería bueno aprovechar esta rebaja y comprar; yo te avisaré lo que decida”.

ACEPTACIÓN NEGATIVA:

Está técnica nos enseña a aceptar nuestros errores y faltas, (sin tener que excusarnos por ellos) mediante el reconocimiento decidido y comprensivo de las críticas que nos formulan a propósito de nuestras características negativas, reales o supuestas.

ACEPTACIÓN POSITIVA:

Consiste en la aceptación asertiva de la alabanza que nos den (elogios, felicitaciones, etc.), pero sin desviarnos del tema central.

Ejemplo:

“Es verdad, domino perfectamente esa herramienta, pero no voy a poder hacer el trabajo para mañana”.

Técnicas Asertivas:**INTERROGACIÓN:****Ejemplo:**

“¿Qué otras cosas te molestan?”, “¿Qué hay de malo en decir: no sé hacer esto, o no me interesa esta propuesta?”.

COMPROMISO:

Puede ser muy asertivo y muy práctico siempre que no esté en juego el respeto que nos debemos a nosotros mismos, ofrecer a la otra parte algún compromiso.

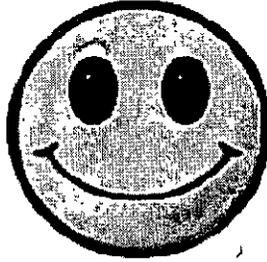
Ejemplo:

“Está bien, entrégame el trabajo el martes por la tarde en vez de el lunes a mediodía”.

INFORMACIÓN GRATUITA:

Consiste en escuchar activamente la información que nos dan los demás sin habérselas pedido nosotros y de allí partir para solicitar más datos y seguir la conversación.

◆ Las personas asertivas entablan conversación con facilidad, transmiten y recaban información sin problemas, dejan de sí mismas una agradable sensación, expresan con claridad sus puntos de vista, manifiestan su desacuerdo con los demás, valoran las opiniones de los otros.



El sentirse bien consigo mismo es un paso para ser feliz. Un ser satisfecho con sus logros es un ser positivo que genera relaciones positivas sin contraponer sus metas con los derechos de las demás personas. En toda persona hay periodos difíciles, y cuando evita que le invada el miedo, la ansiedad y la impaciencia, entonces se generan las condiciones para que piense en mejores soluciones y pueda continuar disfrutando de la vida.



Ejercicio 1:

1. Describa una situación específica en la cual espera ser Asertivo pero pueda provocar una represalia.
 2. ¿Qué es lo que teme que pueda pasar?
 3. ¿Cuál es la evidencia concreta de que esa persona actuará represivamente, como usted teme?
 4. ¿Qué piensa que pasaría actualmente?
 5. ¿Hay alguna forma de protegerse de la posible represalia?
- Valorar el grado adquirido de Asertividad

Ejercicio 2 :

1. ¿Expresa generalmente lo que siente?
2. ¿Encuentra dificultades para la toma de decisiones?
3. ¿Tiene una actitud abierta a las opiniones, críticas e ideas de los demás?
4. ¿Protesta cuando alguien toma su lugar en la fila?
5. ¿Frecuentemente evita situaciones o gente por miedo a involucrarse?
6. ¿Cuándo un vendedor insiste, ¿le es difícil decir no aunque la mercancía no sea lo que realmente quiera?
7. ¿Se distrae si alguien mira su trabajo?
8. Si alguien patea su asiento en el cine ¿le dice que se detenga?.
9. ¿Tiene dificultades en mirar a los ojos de la gente con quien habla?

Guía para evaluar el comportamiento asertivo

Ejercicio 2 :

10. En un buen restaurante, cuando algún alimento no está bien preparado ¿pide al mesero que corrija la situación?
11. Cuando descubre que la mercancía esta incompleta ¿regresa para reclamar?
12. ¿Muestra disgusto con palabras comunes o con obscenidades?
13. ¿Frecuentemente toma decisiones por otros?
14. ¿Es hábil para demostrar amor o afecto?
15. ¿Piensa que siempre tiene la respuesta correcta?
16. ¿Cuándo no coincide con otras personas respeta su opinión y habla sólo desde su punto de vista?
17. Si le molesta que alguien este fumando cerca de usted ¿lo dice?.
18. Con un extraño ¿Es el primero en empezar a conversar?

Guía para evaluar el comportamiento asertivo

Comportamiento asertivo en una situación perturbadora

Ejemplo 1:

Una mujer trataba desesperadamente de abordar un vuelo a Guadalajara, para encontrarse con su madre, quien estaba hospitalizada. Sin embargo, las condiciones no eran buenas, las filas para comprar los boletos eran muy largas.

Después de haber esperado dos vuelos, se encontró con que aún estaba casi al final de la fila para el tercer y último vuelo.

Por lo tanto se aproximó a la persona que se encontraba a la cabeza de la fila y le dijo apuntando a su lugar:

“Disculpe ¿Podría cambiar su lugar por el mío?”.

El hombre aceptó y resultó que ambos pudieron abordar el vuelo.

Al preguntarle a la mujer que reacción hubiera tenido si el hombre se hubiese negado, dijo: “Hubiera estado bien. Pues si bien esperaba que me dijera que no, después de todo él había llegado primero”.