



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

COMUNICACIÓN ASERTIVA



APUNTES GENERALES

CI - 072

Instructora: Lic. Guadalupe Fuentes Rosbery
COFEPRIS
MAYO DE 2006



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Del 22 al 26 de Mayo de 2006

APUNTES GENERALES

CI - 072

Instructora: Lic. Guadalupe Fuentes Rosbery

C O F E P R I S

MAYO DE 2006

OBJETIVO:

Propiciar el conocimiento y desarrollo de las habilidades de comunicación para facilitar las relaciones interpersonales tanto en el área personal como laboral, así como poder obtener lo que se desea de una manera eficiente que facilite el desempeño de las labores gerenciales.

CONTENIDO

OBJETIVO

INTRODUCCIÓN

1. LA COMUNICACIÓN COMO UN PROCESO RECÍPROCO

- 1.1 Definición, niveles y características de la comunicación
- 1.2 Significado de comunicación, igual a resultado obtenido
- 1.3 Dos sentidos y dos lenguajes en la comunicación
- 1.4 Llaves infalibles para una buena comunicación: Empatía y Escucha
- 1.5 Sintonía

2. ASERTIVIDAD.

- 2.1 Componentes básicos
- 2.2 Identificación de comportamientos no asertivos y agresivos
- 2.3 Conductas asertivas
- 2.4 Derechos y habilidades asertivos
- 2.5 Técnicas protectivas

3. EXPRESIÓN Y RECEPCIÓN ADECUADA DE MENSAJES.

- 3.1 Expresión de mensajes positivos
- 3.2 Manejo de emociones y expresión adecuada de sentimientos
- 3.3 Recepción de mensajes negativos
- 3.4 Retroalimentación asertiva
- 3.5 Establecimiento de metas y compromisos

ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

COMUNICACIÓN ASERTIVA

INTRODUCCIÓN.

Vivir y relacionarse con otros seres humanos parece ser una de las tareas más difíciles de realizar para el hombre. Conocerse y valorarse a sí mismo en es un trabajo de titanes.

Los seres humanos aprendemos a hablar, pero esto no garantiza que no sepamos comunicar. Esto muchas veces nos lleva a una profunda soledad, la soledad de nos saber comunicarnos, aunque apreciemos y amemos a las personas con las que nos relacionamos.

En el trabajo, es fundamental aprender a comunicarnos eficazmente con nuestros jefes, compañeros de trabajo, clientes y las personas con las que tenemos contacto, porque podemos resolver problemas, sacar el trabajo adelante, proponer nuevas ideas, mejorar la productividad y sentirnos más satisfechos con lo que hacemos

Un trabajador de éxito es aquel que ha aprendido a comunicarse efectivamente, lo cual le permite establecer buenas relaciones con los demás, conduciéndolo a enormes triunfos y satisfacciones

Un trabajador de éxito es respetado y escuchado por los demás, porque a su vez es una persona que está abierta a las opiniones de otros, escucha y respeta las diferencias, aceptando a sus semejantes, porque ante todo establece una relación de persona a persona.

Siendo la comunicación un proceso tan importante que impacta nuestra vida, es necesario desarrollar las habilidades empáticas y los elementos que la componen, para aprenderlos y ponerlos en práctica en nuestra vida diaria, alcanzando el éxito, tanto en nuestra vida laboral como persona.

Nuestra sociedad necesita seres capaces, reflexivos e inteligentes para poder desarrollarse y la asertividad es un elemento dinámico de la organización.

Bienvenido al inicio del maravilloso proceso del aprendizaje y mejoramiento de tu comunicación y tu asertividad. Revisarás paso a paso en este manual, aspectos personales, harás ejercicios, reflexiones, dinámicas vivenciales etc. que apoyarán el desarrollo del arte de comunicarse.

1. LA COMUNICACIÓN COMO UN PROCESO RECÍPROCO

1.1 Definición, niveles y características de la comunicación

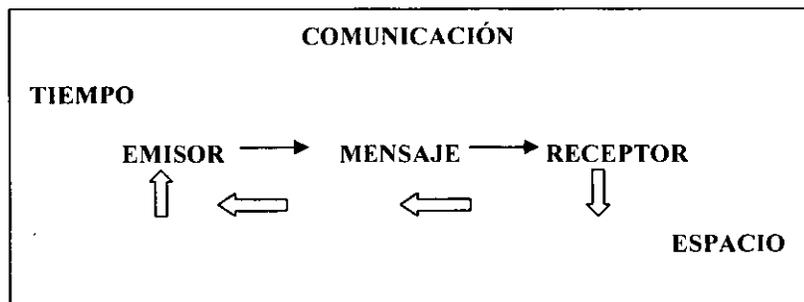
Cada día aprendemos cosas nuevas que nos ayudan a mejorar. Tenemos la capacidad de aprender de nuestras experiencias. El inicio se encuentra en nuestra propia valoración como seres humanos y en desarrollar nuestras habilidades. La comunicación es parte de este aprendizaje y es necesario también revisar las condiciones para que ésta se dé en forma completa y satisfactoria.

¿Por qué resulta tan difícil comunicarnos como desearíamos? Tal vez hemos tenido la experiencia de haber hecho un comentario neutral a alguien y nos vimos sorprendidos por los resultados y el significado que se le dio a nuestras palabras.

Cuando nos comunicamos con una persona, escuchamos su respuesta y reaccionamos con nuestros pensamientos y sentimientos. Es mucho más que las palabras que emitimos; éstas forman solamente una pequeña parte de nuestra expresividad como seres humanos. Las investigaciones demuestran que en una presentación ante un grupo de personas, el 55% de impacto viene determinado por el lenguaje corporal- postura, gestos. No hay garantía de que la otra persona capte el significado que queremos comunicar. La respuesta nos remite al objetivo, agudeza y flexibilidad.

1.2 Características de la comunicación

La comunicación es un ciclo o círculo que se realiza entre dos personas al menos. Nos comunicamos mediante palabras, calidad de voz y con nuestro cuerpo: posturas, gestos, expresiones. No podemos dejar de comunicar. Se da un mensaje, incluso cuando no se dice nada. La comunicación está compuesta por un mensaje que pasa de una persona a otra.



Para que exista comunicación se requiere de un emisor que quiera compartir un mensaje con un receptor, utilizando el lenguaje como un instrumento que consiste en **un código** con una significación que debe ser común para ambos y a través de **un canal** que permita a la otra persona recibirlo. Todo se realiza en **un tiempo y un espacio** que influyen y que ayudan a que se dé la

respuesta a la acción como manifestación de que se ha compartido la idea, sentimiento o deseo.

Existen aspectos que llegan a construir **barreras o ayudas** para que se de el proceso de la comunicación: las formas de percibir las cosas, la manera de comunicarse del emisor, el clima general, el lenguaje, el significados de las palabras etc. Todo puede causar confusión en la transmisión y la recepción del mensaje.

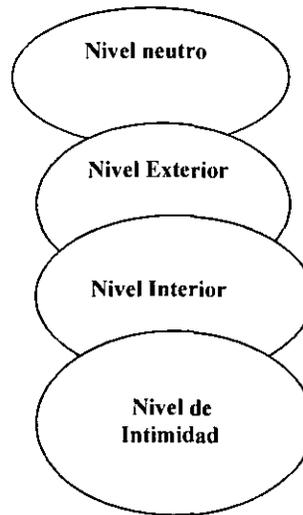
1.3 Significado de la comunicación igual al resultado obtenido

Utilizamos de forma constante nuestras habilidades comunicativas para influir en la gente, toda relación de trabajo familiar, gestión y educación conlleva el hecho de influir. En las habilidades comunicativas no aparece la manipulación, entendiéndose por ésta que alguien está, de alguna manera, forzando a otra persona a hacer algo en contra de sus deseos o intereses.

El siguiente principio es básico para todo comunicador eficaz:

El significado de la comunicación es la respuesta que usted obtiene

Niveles de comunicación



Comunica
chismes

Hechos

Opiniones

Significados

Sentimientos



Los niveles que encontramos en la comunicación son:

- Neutra.
- Nivel Exterior
- Nivel Interior. De confianza, cuando se habla de lo que en realidad le importa la persona.
- Intima, si tiene mayor compromiso. Es Afectiva, existe el aprecio y cercanía.

1.3 Dos sentidos y dos lenguajes en la comunicación

La comunicación no consiste tan sólo decir algo, sino en influir y ser influido por otros, es decir compartir, dar y recibir.

Virginia Satir, humanista, terapeuta, consultora en relaciones humanas, dice sobre el tema de comunicación: "Establecer contacto con uno mismo y con los demás no es un juego que consista en que uno gane un tanto y viva feliz para siempre... Es una forma de mantenerla integridad y de alimentar la autoestima en crecimiento y, a la larga, de fortalecer las relaciones consigo mismo y con los demás... En la medida en que esto sea factible, mayor posibilidad habrá de sentirnos amados, de que estemos sanos y aprendamos a resolver nuestros problemas con mayor eficiencia."

Los seres humanos nos convertimos en interlocutores de nosotros mismos creando un contexto de comunicación que puede ser ágil, fluida y sana, o bien pesada, torpe y enfermiza. Al igual que sucede en la comunicación interpersonal. Si no se tiene una buena comunicación consigo mismo, es decir si no se sabe "quién soy, qué quiero, qué siento, cuáles son mis metas" etc. No se puede establecer una comunicación adecuada con los demás.

La comunicación no siempre es sencilla. A menos que estemos satisfechos de hablar con nosotros mismos, sabremos quiénes somos y lo sabrán los demás, cuando seamos capaces de decir lo que queremos decir.

Así, el primer paso del proceso es tener claridad de la propia identidad. De allí la importancia del auto conocimiento. Si la persona se conoce, pero se rechaza, la comunicación consigo misma no es buena. Se vive en un conflicto permanente y destructor. El segundo paso, es pasar a la auto-aceptación. Una vez que estamos en contacto con los sentimientos propios, sin negarlos ó evadirlos. Sólo logrando la mayor integración de nuestra partes luminosas y oscuras, se puede salir al encuentro del otro en la relación.



COMUNICACIÓN INTERPERSONAL:

INTERACCIÓN QUE TIENE LUGAR EN UNA FORMA DIRECTA ENTRE DOS PERSONAS, IMPLICA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

Dos lenguajes en la comunicación**¿Cómo nos comunicamos?**

A través de todo lo que somos:

Palabras, Expresiones de nuestra cara y cuerpo, Tono de nuestra voz, y silencios.

En la comunicación existen dos tipos de lenguaje, el verbal y el no verbal. El interlocutor que queda con aproximadamente del 7% al 10% de la información que se le envía. El resto de la información se expresa a través del lenguaje no hablado: actitudes, gestos, entonación volumen de voz, movimiento del cuerpo etc. Por eso es muy importante aprender a manejar también el lenguaje no hablado.

Aprendizaje en las relaciones interpersonales

Los seres humanos tenemos necesidades que no podemos satisfacer solos, para satisfacer nuestras necesidades, es indispensable establecer relaciones con otros seres humanos, formar grupos. Un grupo es un conjunto de personas que se relacionan de forma directa para alcanzar un objetivo común.

Las instituciones están formadas por grupos y el tipo de relación que se construya dentro de esos grupos es un elemento que juega un papel muy importante para alcanzar la eficiencia y lograr metas. Con esas personas estamos en contacto todo el tiempo y con ellas, es con quienes nos comunicamos constantemente. Construir ambientes de colaboración y armonía es también tarea indispensable para evitar el estrés y llegar a sentir uno de los sentimientos más claros y a la vez profundos en el ser humano: lograr la plenitud.

Importancia de las diferencias individuales. Durante la convivencia con los compañeros de trabajo destacan de manera natural las características individuales, la personalidad. Estas diferencias tienen importancia fundamental; gracias a ellas es posible aprender de otras personas y obtener beneficios. Pero para ello, primero hay que aprender a entender al otro e intentar comprender las razones de su actuar. Esto podría tornarnos en personas más perseverantes, tolerantes y orientadas a laborar con una actitud diferente.

1.4 Llaves infalibles para una buena comunicación: Escucha y empatía

Los defectos y errores al escuchar crean más problemas interpersonales que ningún otro aspecto de la conducta humana. Escuchar es de vital importancia para que las personas se sientan bien.

- Darle a la otra persona tiempo para hablar
- Permitirle concluir con sus ideas
- Nunca interrumpir
- No distraerse
- Permitir periodos de silencio en la conversación.

Un escuchar verdadero consiste en hacer un lado los intereses propios para dar al otro el tiempo que requiere.

El segundo paso a seguir es:

Empatía:

Para Rogers, la empatía consiste en poder sentir el mundo interno del otro, su propio mundo privado como su fuera propio, pero sin perder el punto de vista **como si**, es decir los sentimientos de coraje, tristeza, confusión injusticia, entenderlos sin involucrarse al grado de hacerlos nuestros, para poder ayudar al otro a explorar su mundo interno.

Muy diferente a lo que estamos acostumbrados cuando compartimos algo con alguien, es frecuente que escuchemos frases como:

- Te entiendo, pero yo en tu lugar haría...
- No es para tanto, eso lo he vivido varias veces...

Esas frases implican un juicio de valor y cuando nos sentimos juzgados es muy difícil que podamos mostrar lo que verdaderamente somos. Este comportamiento y el que no nos escuchan o nos interrumpen, no da la sensación de que no le importamos a la otra persona, que no valemos lo suficiente para ser atendidos.

La empatía consiste en:

PONERSE EN LOS ZAPATOS DEL OTRO

Hacer un esfuerzo por ponerse en el interior del otro, mirar a través de sus ojos, sentir sus temores y vivir sus reacciones. Al hacerlo, la persona se siente comprendida y unas cuantas palabras son suficientes: "entiendo". (Ver anexo)

La **empatía** es responder a la otra persona, de una forma que demuestre que se le ha escuchado y que se comprende tanto lo que dice como lo que siente, es decir, ver el mundo del otro desde su punto de vista y no del propio.

Rogers dice que la Empatía va más allá:

"Cuando alguien entiende lo que se siente ser yo, sin desear analizarme o juzgarme, entonces puedo florecer y crecer en ese clima. Me siento seguro y no me siento solo con esos sentimientos..."

¿Por qué es difícil encontrar personas empáticas? Porque estamos acostumbrados a juzgar, a tratar de controlar, de imponer nuestro punto de vista y, si nos atrevemos a mirar el mundo desde el punto de vista de la otra persona tal vez ocurra un cambio dentro de mí y me dé cuenta que algo debe ser modificado.

No es suficiente comprender, también se debe comunicar esa comprensión. Darse cuenta del contenido del mensaje (las palabras) que el otro me dice, así como sus sentimientos. Cuando la otra persona se siente entendida, se siente bien y está abierta a oír otros puntos de vista, pudiéndose establecer una relación gratificante para ambos y aunque se tengan opiniones diferentes sobre una experiencia o situación se puede llegar a un acuerdo en mutuo beneficio.

En la empatía no sólo es importante entender al otro, sino expresárselo. La Empatía se manifiesta cuándo:

- Se escucha al otro (qué dice y qué siente).
- Se respetan las opiniones de los demás
- No se buscan culpables, sino soluciones
- Se aceptan las diferencias de opinión
- Se es firme, pero sin lastimar a los demás
- Se es directo, honesto y oportuno
- Se usa un lenguaje no verbal adecuado.

- Me gustaría platicar contigo, he observado que el índice de ausentismo se ha incrementado en tu área, ¿Qué problemas tienes?
- Necesito hablar contigo ¿Tienes tiempo?
- Me siento mal por la discusión que tuvimos, creo que...
- Escucho que te sientes molesto, ¿quieres que hablemos?

Una actitud no empática se manifiestan cuando:

- Se es inflexible y se señala con el dedo a los demás
- Se es insensible a los sentimientos de los otros
- No se respetan los derechos de las personas
- Se culpa a los demás de los propios errores
- Se ataca cuando se siente amenazado
- Se critica a los demás
- Se imponen los puntos de vista propios, queriendo tener siempre la razón
- Se juzga y condena a los demás porque piensan diferente
- No se escucha

- "Te lo dije, no me hiciste caso y mira como resultado todo"
- "No me importa como te sientes. Es tu culpa y a ver como te las

- arreglas”
- “Nunca puedes hacer nada bien”
 - “Lo hiciste a propósito”
 - “Estás mal”
 - “ Siempre me haces enojar”

Si se desea ayudar a otro cuando se trata de sus sentimientos

1. Escuche con toda atención
2. Acepte los sentimientos de la persona con una palabra.. “Ya veo...”
3. Dele un nombre al sentimiento (de la persona)

1.5 Sintonía

¿Cómo Podemos respetar y apreciar el modelo del mundo de otra persona manteniendo al mismo tiempo nuestra integridad? La sintonía es esencial para establecer una atmósfera de credibilidad, confianza y participación donde los alumnos puedan responder libremente y dar lo mejor de sí mismos, una vez que se sienten comprendidos y apreciados.

Para que dos personas se comuniquen verdaderamente, necesita haber un vínculo de confianza entre las dos, incluso pueden ser diferentes en casi todo y ese punto en común puede ser un detalle simbólico, una apertura y aceptación por parte, principalmente del tutor, con la suficiente fuerza expresiva como para abatir los canales de comunicación

Condiciones para que se dé la sintonía en la comunicación:

Respeto, Confianza, Apertura, Aceptación y Congruencia.

Respeto, podemos definirlo como el tratar a los demás con consideración, reconocer el valor que tienen como personas y aceptar que cada uno tiene el derecho a ser como es, a pensar, sentir y tomar sus propias decisiones.

Confianza

Es una actitud y sentimiento de seguridad en sí mismo y en el otro; apoyo y credibilidad en el otro

Apertura

Es una actitud por la cuál me dispongo a dejar que el otro de conozca y me comprometo a poner de mi parte para conocerlo. Estoy abierto a oír nuevas ideas, emociones y experiencias.

Aceptación

Es valorar a la otra persona por ser un ser humano igual que yo

Congruencia.

Es ser uno mismo, pensando sintiendo y actuando de la misma manera.

Todas estas condiciones se manifiestan en acciones concretas, las cuales **se infringen** cuando:

- Se imparten órdenes y se dan soluciones. Se imponen a los demás
- nuestras ideas
- Se expresan juicios.
- Se exhibe a los demás y/o ridiculiza o se es sarcástico
- Se expresa verbal o no verbalmente que lo que dice el otro no merece atención
- Se responde en forma mecánica, porque no se está escuchando
- realmente

Como puede observarse, se requiere aprender a pensar sin juzgar, a observar los hechos sin emitir juicios ni hacer evaluaciones. Esto puede ayudarnos a percibir las cosas con la mente abierta y a cambiar nuestra visión del mundo

2. Asertividad

Cada individuo posee un dimensión humana que le permite aspirar a superarse y relacionar sus aspiraciones e ideales con su realidad.

Cuando la persona se compromete consigo misma, es difícil que asuma una posición **pasiva** (cómoda) y espere a que las cosas sucedan. Sin embargo, podría caer en una postura **agresiva** en la que se vuelva egoísta y trate de imponerse a toda costa. Existe una posición mejor: La **asertiva**.

Pasivo: débil, tímido, sumiso. No hace nada

Agresivo: egoísta y trata de imponerse a toda costa. Menosprecia, grita, exagera e insulta.

Asertivo: Pregunta, insiste, llega a un acuerdo, exige sus derechos, es dinámico y tenaz.

La persona asertiva desarrolla la virtud de la persistencia, se dice: se fiel a tus ideas y lograrás lo que quieres”

La asertividad significa seguridad en uno mismo. La persona asertiva desarrolla un comportamiento dinámico para lograr sus metas en un marco de libertad y dignidad.

La asertividad no es:

1. Desarrollar pensamientos del tipo “Soy superior a todos”
2. Desarrollar el “salirse con la suya”
3. Ser egoísta e imponerse a todo costa

2.1 Componentes básicos

La palabra asertividad tiene varios componentes:

- Seguridad en uno mismo
- Tenacidad y persistencia
- Saber marchar por la vida con paso firme y con la frente en alto

- Un hábito de manifestarse a partir de posturas de autoestima y autenticidad

La persona asertiva está orientada hacia la acción, se siente emocionalmente libre y actúa de manera "DIRECTA". Responde sinceramente a su ambiente, toma decisiones, le gusta la responsabilidad y se halla libre de preocupaciones.

La conducta asertiva es "la expresión adecuada de nuestras emociones de manera franca, directa y sincera, sin manifestar ansiedad" Saber lo que uno siente no es suficiente, es necesario saber expresarlo.

2.2 Identificación de comportamientos no asertivos y agresivos

Todos somos capaces de pelearnos o de huir de los problemas, es posible que ignoremos las técnicas por medio de las cuales podemos conseguir lo que deseamos sin perder el control de nuestras emociones e incluso nuestra dignidad personal.

No se actúa asertivamente cuando:

- Somos conciliadores con los demás por temor a ofenderlos
- Permitir que otros nos involucren en situaciones que no son de nuestro agrado
- No poder expresar nuestros deseos
- Creer que los derechos de los demás son más importantes que los nuestros.
- Sentirse tímido ante los superiores y los representantes de la autoridad
- Ofenderse con facilidad por lo que los demás dicen y hacen
- A menudo sentirse triste sin saber por qué.

Comportamientos no asertivos, asertivos y agresivos:

No asertivo	Asertivo	Agresivo
Se disculpa continuamente	Expresa el contenido claramente	Comunicación imperiosa
Habla mucho Para clarificar	Expresa pensamiento sentimientos	Expresa sentimientos y pensamientos
	Mensajes directos	No utiliza técnicas Asertivas
	Utiliza técnicas Asertivas.	

Conducta general

Actúa con la esperanza de que otros adivinen Sus pensamientos	Actúa con naturalidad	Exagera para demostrar su superioridad
Apariencia insegura	Apariencia de Seguridad y fortaleza	Apariencia amenazadora

2.3 Conductas asertivas

La conducta asertiva incluye el respeto a sí mismo y el respeto a los demás, ser directo, ser honesto, tener control emocional, saber expresar y escuchar y la adecuada expresión no verbal de los mensajes. Por tanto la asertividad requiere del manejo armonioso de la comunicación, de la autoestima y del aprendizaje con el fin de lograr un intercambio de ideas con los demás: positivo y asertivo

Las cuatro artes básicas de la aserción en el trabajo:

1. Orientación activa. Meditar bien nuestras metas de trabajo, los pasos a dar para conseguirlas y cómo utilizar nuestros talentos para hacerlo.
2. Capacidad para hacer el trabajo. Interferencias y obstáculos surgen a veces porque no hemos dominado las artes de un empleo en particular. A veces tenemos problemas con el dominio propio o tenemos malos hábitos de trabajo y carecemos de disciplina y capacidad de concentración.
3. Control de nuestra ansiedad y temores. Las reacciones emocionales inadecuadas interfieren con el trabajo. Así como la tensión produce fatiga, irritabilidad y juicios erróneos. Estos evitan conseguir las metas.
4. Buenas relaciones interpersonales en el empleo. Debemos ser capaces de relacionarnos con nuestros iguales, subordinados y superiores, presentar demandas, pedir favores, decir NO cuando es necesario y rechazar los desaires.

2.4 Derechos asertivos.

En ocasiones, se consideran los actos irrespetuosos como una de las cosas inevitables de la vida, no se exploran alternativas y se termina aceptando las violaciones a los mismos.

Es importante defender nuestro derechos. El reconocimiento de éstos supone el reconocimiento y respeto del derecho de los de los demás

Derechos asertivos

1. Se tiene derecho a ser tratado con respeto
2. Algunas veces, tiene derecho a ser el primero
3. Tiene derecho a tener y expresar sus propios sentimientos, pensamientos y opiniones
4. Tiene derecho a cometer errores

5. Tiene derecho a ser escuchado y ser tomadas en serio sus opiniones
6. Tiene derecho a la crítica y a protestar por un trato injusto
7. Tiene derecho a pedir una aclaración
8. Tiene derecho a determinar sus propias prioridades
9. Tiene derecho a decir NO sin sentirse culpable
10. Tiene derecho a intentar un cambio
11. Tiene derecho a ignorar los consejos de los demás
12. Tiene derecho a pedir lo que desea o necesita
13. Tiene derecho a juzgar su propio comportamiento, pensamiento y sentimiento
14. Tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional
15. Tiene derecho a pedir la información que necesite.

2.5 Técnicas protectivas

Existen varias técnicas que os pueden ayudar en nuestra asertividad, entre ellas está:

Banco de niebla:

Es una técnica poderosa, asertiva verbal y nos ayuda a enfrentarla crítica, evitando la agresión o la huida.

Maneja tres aspectos fundamentales:

1. Convenir con la verdad. Reconocer cualquier verdad contenida en las declaraciones que los demás emplean para criticarnos
2. Convenir con la posibilidad y reconocer la verdad de lo que nos dicen.
3. Convenir con el principio: Cuando reconocemos la verdad general de las declaraciones lógicas que la gente emplea para manipularnos.

Podemos entonces reaccionar frente a la crítica como si fuéramos un **banco de niebla**:

Muy persistente

No se puede ver con claridad a través de él

No ofrece resistencia a nuestra penetración

No contraataca

Podemos arrojar un objeto sin que le afecte.

Disco Rayado

Para ser asertivo, no basta con defender nuestros derechos legítimos y los de los demás, sino que también es importante utilizar la persistencia.

La técnica del disco rayado nos enseña a ser persistentes en la afirmación asertiva de nosotros mismos. Consiste en repetir una y otra vez lo que queremos sin enojarnos, irritarnos o levantar la voz.

Si aprendemos a mostrarnos persistentes y aferrarnos a la cuestión que se debate, a seguir diciendo lo que queremos decir y a hacer caso omiso de todos los intentos de desviar la cuestión por parte de la persona a la que pretendemos imponernos asertivamente

La clave es seguir diciendo con voz tranquila y repetitiva lo que se desea decir, hasta que la otra persona acceda a nuestra petición.

Técnicas afirmativas.**a) Aserción negativa**

Aceptación de nuestros errores y faltas sin tener que excusarnos por ellos, mediante el reconocimiento decidido y comprensivo de las críticas hostiles o constructivas, que se formulan a propósito de nuestras características negativas.

Favorece sentirnos bien aún reconociendo los aspectos negativos de nuestro comportamiento o personalidad sin vernos obligados a negar un error real, consiguiendo a la vez reducir la ira de nuestros críticos.

Ej. "Acepto que estoy actuando inflexiblemente, pero estoy seguro de que eso es lo que quiero hacer"

b) Aserción positiva

Aceptación asertiva de las alabanzas que nos den sin que ello nos desvíe de nuestro propósito.

"Ej. "Es verdad, yo lo se hacer muy bien, pero ahora no quiero hacerlo"

c) Interrogación negativa

Suscitar las críticas sinceras por parte de los demás con el fin de sacar provecho de ellas si son útiles, o de agotarlas si son manipulativas, inclinando al mismo tiempo a nuestros críticos a mostrarse más asertivos.

Nos permite provocar con serenidad las críticas contra nosotros mismos en el seno de las relaciones cercanas, induciendo al mismo tiempo a la persona a expresar honradamente sus sentimientos para mejorar la comunicación.

Ej. "¿Qué otra cosa te molesta", "¿Qué hay de malo en ello"

d) Autorevelación

A través de ella logramos aceptar o iniciar la discusión de los aspectos positivos y negativos de nuestra personalidad, nuestro comportamiento, nuestro estilo de vida, inteligencia objeto de fomentar y favorecer la comunicación y reducir la manipulación.

Nos facilita revelar aspectos de nosotros mismos y de nuestra vida que anteriormente nos provocaban sentimientos de ansiedad y culpabilidad.

"Ej. A mí me provoca ansiedad el viajar en avión,...¿y a ti?"

e) Información gratuita

Consiste en escuchar activamente la información que os dan los otros sin habérsela pedido para seguir conversando. Nos permite mostrarnos empáticos con los demás y toarlos en cuenta.

Ej. "Entonces te gustan los deportes ¿Cual es tu favorito?"

f) Transmisión activa

Se trata de verificar si la otra persona entendió lo que uno dijo
Nos permite comprobar si nuestra comunicación ha llegado en verdad al emisor y evaluar nuestra propia efectividad como comunicadores.

g) Pregunta confrontante

Técnica útil cuando se busca definir un compromiso con una persona que no lo quiere aceptar.

Ejemplo:

"lo que estoy entendiendo es que ...

a) ...no te quieres comprometer a esto"

b) ...si te quieres comprometer a esto"

"Me estoy dando cuenta de que no quieres hacer compromisos"

Técnica de negociación**Estabilizador.**

Esta técnica consiste en tomar en cuenta el derecho propio y el del interlocutor y posteriormente elegir una conducta a seguir. Básicamente las tres frases que se manejan son:

a) Tu derecho es...

b) Mi derecho es...

c) Luego...

Ej. "Paco, yo reconozco tu necesidad de viajar en coche"

Enuncia tu propio derecho

"Pero mi coche es muy valioso para mí

Expresa el estabilizador

"No te lo quiero prestar"

3. Expresión y recepción adecuada de mensajes**3.1 Expresión de mensajes positivos**

La confianza es indispensable para que cualquier proyecto se lleve a cabo con éxito y exista un clima de cordialidad y cooperación en el área de trabajo. Existen pautas o guías que nos pueden ayudar a conseguirla, siempre y cuando la apliquemos en realidad.

Cuando se presentan problemas o tenemos que enfrentar informes que no nos son agradables, es importante que nos concentremos en el problema o situación, no en la persona que nos da un mensaje. Trabajar con los demás para corregir los problemas y no inculpar a otros.

Ganar la merecida fama de ser alguien que acepta las malas noticias y trabaja eficientemente en las soluciones. Aliviar la tensión y la actitud defensiva que a menudo acompañan las malas noticias con palabras como: "Esto parece mal, pero es algo que podemos examinar", "Empecemos por el principio para que podamos obtener una comprensión total de la situación.

Luchar contra el impulso de reaccionar negativamente. Hacer preguntas o aclarar los detalles. La recopilación de estos datos de apoyo nos dan la oportunidad de calmarnos y entender mejor cuál fue la causa de la situación.

Dar las gracias a la persona por hacer un trabajo ingrato: comunicar malas noticias. Es bueno mostrarle empatía por su situación. "Se que no te fue fácil decirme que tenemos dos días de retraso en la fecha límite de este proyecto. Gracias por traerlo a mi atención. Ahora podemos abordarla."

Prestar atención al lenguaje corporal y expresiones al hablar con otras personas. Preguntarnos si nuestras palabras están diciendo "confío en usted".

Asegurarnos de que nuestros mensajes sean claros y comuniquen exactamente lo que queremos decir. Podemos pedirle a las personas que nos rodean que nos digan cuando estemos enviando mensajes confusos.

3.2 Manejo de emociones y expresión adecuada de sentimientos.

Las emociones no son ni buenas ni malas, simplemente existen. Se encuentran localizadas en nuestro cerebro, en las partes subcorticales, es decir, las más primarias de nuestro cerebro y especialmente relacionadas con la amígdala, situada dentro del mismo en el hemisferio izquierdo, un poco arriba de la oreja.

Nuestras emociones pueden llegar a inhibir nuestras facultades intelectuales, es decir, que si nosotros no estamos satisfechos ante alguna circunstancia, y ésta nos empieza a generar una tensión nerviosa que se acumula por diversas circunstancias personales de índole emocional, como el modo en que interactuamos con nuestra pareja, hijos, amigos, jefes subordinados y la sociedad en general, aunada a las presiones de competitividad y las situaciones estresantes de las grandes ciudades, como el tráfico, la agresión en las calles y el egocentrismo, pueden llevar a la persona a alterar notablemente su comportamiento y por ende, su Productividad. Los puntos a desarrollar que ayudan al manejo de nuestras emociones son los siguientes:

Reconocimiento de las propias emociones.

Ocurre, que está prohibido manifestar las emociones, de manera que éstas se van inhibiendo. Existe inclusive una enfermedad la cual consiste en la imposibilidad de sentir las propias emociones. Muchas veces una persona no puede estar en contacto con esas emociones porque esta separada esta parte emocional con su parte intelectual, mermando con esto, su capacidad de interacción consigo mismo y con las demás personas, y por ende, su posibilidad de desenvolverse.

La mente racional del hemisferio izquierdo del cerebro (El 95% de los casos) hace que nos habituemos a interactuar dentro de un ambiente lógico, analítico, secuencial, racional dentro de las propias organizaciones, pero estas facultades pueden verse mermadas si la persona no está en un buen estado emocional, es más, para alcanzar el alto rendimiento la persona tiene que estar relajada para que pueda afrontar sus retos de manera óptima, donde pueda fluir y hacer uso de todas sus capacidades y habilidades.

Para poder entrar en contacto con nuestras emociones, debemos de despertar la habilidad del **observador** que es esa habilidad humana de poderse observar a sí mismo y a los demás. Por ejemplo; saber si estamos estresados, qué parte del cuerpo tenemos tenso y con qué relacionamos ese estrés. El quedarnos quietos, estáticos y por un momento cerrar los ojos y percibir nuestro estado emocional, digamos haciendo "altos" en el camino, nos ayuda enormemente para detectarlo y trabajarlo.

Las tres emociones principales con las que nos confrontamos continuamente son : **el enojo, la ansiedad y la tristeza.**

Una vez liberada la energía atrapada por estas emociones, podemos recordar lo que el Desarrollo Humano establece: Cuando la persona presenta hecho conocidos como odio, resentimiento, rabia, etc. Lo indicado es que la persona incremente aquellas actividades en las que se ejercita una y otra vez en las conductas del amor y de la comprensión hacia los demás. En tanto que se va ejercitando, el amor se va desarrollando esa actitud. Y cuando el amor está desarrollado y acampa dentro del ser, desaparecen automáticamente el odio, el resentimiento como toda clase de emociones negativas

3.3 Recepción de mensaje negativos Comportamientos equivocados al recibir un mensaje negativo

1. Negación

Comportamiento que se caracteriza por no aceptar la información que se nos da a través de manifestaciones tales como la evasión o la dilación.

2. Defensa

Se caracteriza por buscar una justificación ante lo que se nos comunica y/o agredir a la persona que nos la da.

3. Falsas promesas

Se caracteriza por crear falsas expectativas de respuesta en la persona que nos da una información que no nos agrada, con el propósito de manipular la situación.

3.4 Retroalimentación

La retroalimentación es el modo de ayudar a un individuo a considerar la posibilidad y la conveniencia de una modificación en su comportamiento. Es una comunicación en la que se da información sobre la forma en que afecta a los demás el comportamiento de una persona.

La retroalimentación ayuda a la persona a adoptar el comportamiento más adecuado para lograr sus objetivos. La persona podrá hacer los cambios necesarios en su conducta al darse cuenta que el camino que está siguiendo es equivocado.

Debe ser descriptiva y no evaluativa. Describe el impacto del comportamiento y los resultados, pero no juzga a la persona.

Es específica, no general. Decirle a alguien que es dominante, que es insensible etc. no le va a ser útil, sin embargo decirle: "Hace un momento, cuando estábamos comentado este problema, tú no estabas escuchando a los demás..."

Debe darse de manera individual. La persona se siente humillada si se le exhibe ante el grupo y el resultado es que se cierra a cualquier comunicación.

Cuando se hace necesario darla en grupo, por asuntos que atañen al grupo, tanto el informador como el receptor tiene la oportunidad de verificar con los demás miembros del grupo. ¿Es sólo la impresión de una persona, ó los demás concuerdan con él?

Es mucho más fácil dar retroalimentación que aceptarla. Para aceptarla es necesario antes que nada la disposición a escuchar al otro. El que dé retroalimentación sólo puede ayudar en la medida que su intención al hacerlo sea auténtica de ayuda y no de "castigo"

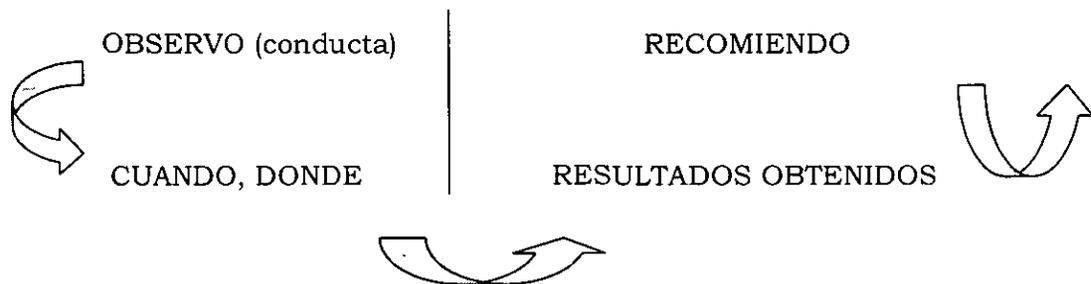
Debe ser

Descripción de hechos
Específica
Dirigida al comportamiento
sobre los que se pueden
modificar
Oportuna
Una manera de dar ayuda
Solicitada.

No debe ser

Evaluación, crítica
General
Dirigida a aspectos sobre los
que se tiene control
Fuera de tiempo
Una forma de castigo
Impuesta

El siguiente esquema muestra una manera asertiva de lograr la **apertura** y la disponibilidad para escuchar lo que se nos dice y utilizar la retroalimentación como una oportunidad de crecimiento personal.



Todo mundo merece la oportunidad de aprender y mejorar. Si una persona presenta problemas en cierta área, pero tiene aspectos favorables en otra, intentar que lo positivo penetre en lo negativo le ayudará a transformarse.

a) Guión DEEC

Se creó un argumento verbal que nos sirve para expresar nuestros sentimientos con respecto a algo:

- Describe la conducta no deseada
- Expresa la emoción que te provoca
- Enuncia la conducta deseada (quiero que, te pido que...)
- Comenta las consecuencias negativas de no cambiar el modo de conducirse
- Ej. "Pepe, tengo un problema contigo, frecuentemente me entregas los trabajos que te pido a última hora" (conducta no deseada)... con lo cual me siento molesto (emoción provocada)
- "quiero pedirte que trates de entregarme los trabajos oportunamente y hacer las correcciones a tiempo (conducta deseada)
- "Si hacemos esto, yo me sentiré mejor y tú evitarás andar de prisa". "De otra forma yo me seguiré sintiendo presionado, el trabajo seguirá saliendo tarde y ambos realizaremos un mal trabajo" (consecuencias negativas)

Sólo en el esquema de comunicación Ganar-ganar es cuando las dos partes ganan la energía positiva que ello genera en el Universo, y llega a todas las personas que la generaron.

Sea cual fuere el poder que usted tenga, si intenta luchar contra la persona y su cultura, perderá. Primero trate de entender cómo es el ambiente, cómo es su alumno para luego actuar sobre él.

3.5 Establecimiento de metas y compromisos

Es importante establecer metas y objetivos para implementar mejoras en nuestra asertividad, Así mismo, hacer un seguimiento y revisarlas periódicamente.

El siguiente ejercicio está diseñado para apoyarnos.

Descubre las áreas en las que tienes problemas de aserción, busca las conductas concretas (llanto, huida) y los sentimientos asociados a estos problemas (coraje, odio, rechazo, ternura etc.) fija tus metas personales en términos concretos de conducta.

"COMUNICACIÓN ASERTIVA"

**Situaciones
Interpersonales**

Conducta _____
Sentimientos _____
Metas _____

**Situaciones
Sociales**

Conducta _____
Sentimientos _____
Metas _____

**Situaciones
De trabajo**

Conducta _____
Sentimientos _____
Metas _____

**Situaciones
En la familia****Con personas
Del sexo opuesto:**

Conducta _____
Sentimientos _____
Metas _____

Con autoridad:

Conducta _____
Sentimientos _____
Metas _____

Con mi pareja

Conducta _____
Sentimientos _____
Metas _____

Con:

Conducta _____
Sentimientos _____
Metas _____

ANEXOS**DIAGNÓSTICO ACERCA DE LA CAPACIDAD PARA RECIBIR
RETROALIMENTACIÓN**

1. Cuando alguien me descubre algo que desconozca acerca de mí mismo...

- | | | | |
|--------------------|----------------------------------|--|--|
| ()a) No lo acepto | (b) Doy argumentos
en contra. | ()c) Prometo tomarlo
en cuenta sin
estar convencido | ()d) Lo verifico
con mi
experiencia |
|--------------------|----------------------------------|--|--|

2. Cuando alguien manifiesta su insatisfacción en nuestras relaciones interpersonales...

- | | | | |
|-------------------------------------|----------------------|--|--|
| ()a) Le digo que
es su problema | (b) Le echo la culpa | ()c) Le juro que todo
Va a mejorar | ()d) Lo animo a
revisar nuestra
relación con
más profundidad |
|-------------------------------------|----------------------|--|--|

3. Cuando se me señala una equivocación en mi trabajo....

- | | | | |
|--|---|--|---|
| ()a) Lo niego y
reitero mi
capacidad
profesional | (b) Le señalo de
inmediato que
él se equivoca
más. | ()c) Digo que ya lo
había notado y
que ya lo estoy
corrigiendo | ()d) Acepto de manera
natural dicha
equivocación |
|--|---|--|---|

4. Después de recibir retroalimentación

- | | | | |
|---|-------------------------------------|---|---|
| ()a) Tiendo a negar
mis sentimientos
revisar nuestra | (b) Me enojo con la
otra persona | ()c) Me siento el
vencedor si
dominé | ()d) Identifico mis
sentimientos
y los aprovecho
para un cambio
de actitud |
|---|-------------------------------------|---|---|

5. He observado que las personas que me dan retroalimentación lo hacen...

- | | | | |
|---|-----------------------------------|--|--|
| ()a) Utilizando
muchos
argumentos
para
convencerme | (b) Con temor a mis
reacciones | ()c) Con escepticismo
de que haya
resultados
concretos | ()d) Con la
confianza
de que serán
escuchados y
tomados en
cuenta. |
|---|-----------------------------------|--|--|

BIBLIOGRAFÍA

1. Aguilar Kublie: Asertividad: Sé tu mismo sin sentirte culpable. Pax, México 1998
2. Fensterheim H. Y. Baer J.: No diga si cuando quiera decir no. Grijalvo, Barcelona, 1998
3. Harris, T.H.: Yo estoy bien, tu estas bien. Grijalbo, México, 1998
4. Frankl, Viktor E.: El hombre en busca de sentido. Ed. Herder
5. Satir, Virginia, En contacto intimo. Ed. Concepto, S.A.