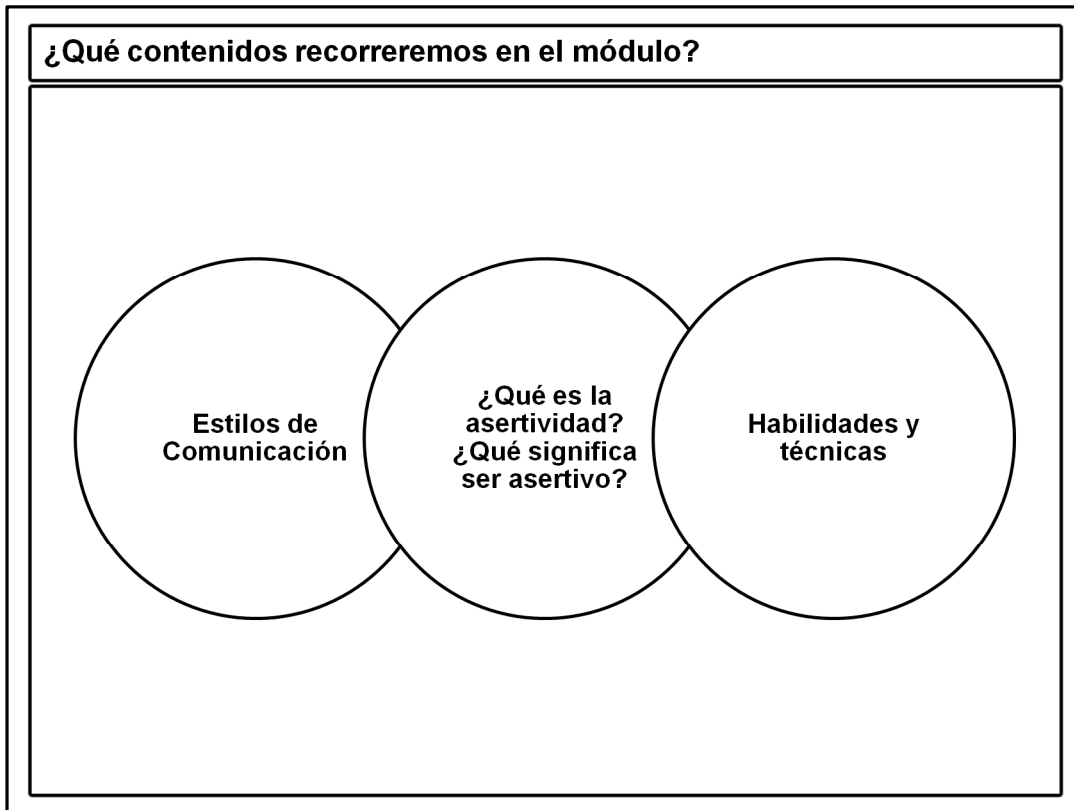


<b>Comunicación Asertiva</b>



Bienvenido al tercer módulo. Veamos a continuación los contenidos que recorreremos.

<b>Estilos de Comunicación</b>

## Estilos de Comunicación

En los módulos anteriores, conocimos los comportamientos o conductas que pueden influir en la comunicación y el uso de éstos estará determinando el estilo de comunicación, existiendo tres estilos de comunicación desde un punto de vista genérico, que son los denominados estilo inhibido, estilo agresivo y estilo asertivo.



Todos tenemos un estilo de comunicación que marca en general nuestra manera de relacionarnos con los demás, lo que no supone que nos tengamos que ajustar exactamente a las características que definen los distintos estilos, pero sí que lo hacemos de una forma predominante.

¿Existen diferentes estilos de comunicación?

## Ejercitación

Unir el estilo de comunicación con la definición que crees que corresponda.

**Persona  
Pasiva**

Es capaz de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, haciéndolo de forma que, aun defendiendo sus propios derechos, se respeten de forma escrupulosa los derechos de los demás. Cuando hace esto, además de permitido, facilita que los demás se expresen libremente.

**Persona  
Asertiva**

Se caracteriza porque no sólo se preocupa por defender a cualquier precio sus derechos, sino porque su forma de defenderlos, normalmente, lleva aparejada la falta de respeto hacia los derechos de los demás.

**Persona  
Agresiva**

Vive preocupada por satisfacer a los demás y es incapaz de sólo pensar en la posibilidad de enfrentarse a alguien a cualquier nivel.

<p><b>¿Qué es la asertividad?</b> <b>¿Qué significa ser asertivo?</b></p>

### **¿Qué es la Asertividad? ¿Qué significa ser asertivo?**

Ser asertivo es ser capaz de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos manipuladores.

Requiere saber escuchar y responder a las necesidades de los otros sin descuidar nuestros propios intereses o comprometer nuestros principios.

Incluye una comunicación más eficiente, un control del estrés a través de un mejor manejo de otras personas y situaciones problemáticas.

Cualquiera puede perder el control, es complejo dominar nuestras emociones y nuestras reacciones.

**Por eso es importante incorporar a nuestras conductas cotidianas, hábitos como el que te proponemos en las Habilidades y Técnicas que veremos más adelante.**

¿Qué significa ser una persona asertiva?

**¿Qué características poseen cada uno de estos estilos?**

Antes de abordar algunas técnicas y habilidades es importante conocer **las características principales** de cada estilo comunicación.



A continuación conoceremos estas características y te proponemos recorrerlas con tiempo, deteniéndonos en cada una para reflexionar y recordar situaciones similares!

¿Qué características posee cada uno de estos estilos?



### **Características: Estilo Pasivo o inhibido**

**Creencias:**

"Lo que tú quieres o piensas es más importante que lo que yo pienso o creo".

**Conductas y sentimientos:**

*Teme expresar sus sentimientos:*

- Suele esperar que los demás adivinen lo que necesita y se siente mal cuando no responden como espera.
- Está tan acostumbrado a reprimir sus sentimientos que no llega a darse cuenta de ellos.

*Se muestra incómodo al relacionarse con otras personas:*

- Suele callar o hablar en voz baja e insegura, parece nervioso y evita el contacto ocular.
- No afronta los conflictos.
- Le molesta ser dependiente de otras personas, pero no se atreve a romper esa dependencia.

*Le cuesta rechazar un pedido:*

- Adapta excesivamente su comportamiento a las reglas y caprichos de otras personas.
- Permite que los otros lo involucren en situaciones que no son de su agrado.

*Posee baja autoestima:*

- Tiende a creer que los derechos de los otros son más importantes que los suyos.

Se siente obligado a dar demasiadas explicaciones de lo que hace.

Conozcamos las características del estilo Pasivo.

## **Características: Estilo Pasivo o inhibido**

### **Elementos de la comunicación:**

#### *Conducta No verbal:*

- Mirada hacia abajo.
- Postura hundida o retraída.
- Tono vacilante.
- Risa nerviosa.
- Movimientos nerviosos de pies y manos.

#### *Conducta Para verbal*

- Volumen de voz bajo.
- Habla entre cortada, tartamudeo, vacilaciones.
- Ehhh, mmmm, es que ... , esto ... muletillas.
- Velocidad inadecuada (muy rápido o muy lento).
- Voz temblorosa.

#### *Conducta Verbal*

"¿Te importaría mucho ... ?" .

"Sólo si te viene bien".

"No te molestes".

"Me pregunto si podríamos".

"Realmente no es importante".

### **Características: Estilo Pasivo o inhibido**

#### **Consecuencias:**

##### *Relaciones interpersonales insatisfactorias:*

Es incapaz de defender sus derechos y teme ser rechazado, por lo tanto evita la intimidad con los demás. Su sumisión hace que rara vez consiga lo que desea.

##### *No reconoce sus cualidades o potencialidades:*

Esto hace que se sienta inferior ante los demás.

##### *Estrés constante:*

Sus relaciones se dan en permanente tensión, sensación de falta de control, sentimiento de soledad, desamparo y baja auto estima. Esto influye en la pérdida de oportunidades.

### **Características: Estilo Agresivo**

#### **Creencias:**

"Sólo yo importo. Lo que tú pienses o sientas no interesa".

"No cometo errores".

"Yo tengo derechos, pero usted no".

"La gente debería ser como yo".

"Hay que ser muy sincero y decir siempre lo que se quiere, pese a quien pese".

"Puedo elegir por los demás".

#### **Conductas y sentimientos:**

*Hostil:* suele mostrarse seguro de sí mismo, sincero y directo; expresando sus emociones y opiniones pero de forma hostil, exigente o amenazadora.

*Conflictivo:* toma cualquier conflicto o desacuerdo como un combate donde no hay más opción que ganar o perder y cree que ceder es igual a perder.

*Respeto:* no respeta suficientemente los derechos y sentimientos de los demás, actuando con violencia. Sin embargo, no se siente responsable de las consecuencias negativas de su comportamiento.

*Incomunicación:* suele no atender lo que dice su interlocutor, excepto para buscar argumentos para defenderse. Es frecuente que enlacen muchas preguntas seguidas, ignorando la cuestión o la queja de su interlocutor.

¿Cuáles serían las características del estilo Agresivo?

## **Características: Estilo Agresivo**

### **Elementos de la comunicación:**

#### *Conducta No verbal:*

- Mirada fija.
- Gesto de amenaza.
- Postura intimidatoria.
- Signos de tensión.
- Invade el espacio del interlocutor.

#### *Conducta Para verbal:*

- Volumen de voz alto.
- Habla rápido.
- No deja hablar al otro.
- No permite silencios.

#### *Conducta Verbal:*

- "Harías mejor en...".
- "Ten cuidado".
- "No sabes".
- "Deberías".
- "Debes estar bromeando".

## **Características: Estilo Agresivo**

### **Consecuencias:**

*Alteraciones emocionales:* la persona agredida siente frustración y desagrado; y la agresiva tensión, descontrol, enfado, odio, baja autoestima y frustración.

*Deterioro o pérdida de relaciones interpersonales:* quienes conviven con personas agresivas tienden a odiarlas, devolverles sus agresiones o alejarse de ellas. Las relaciones que más se resienten son las más importantes: pareja, hijos o amigos.

*Problemas laborales:* si los posibles problemas del ámbito laboral se afrontan de forma agresiva las cosas se complican mucho más, se deterioran las relaciones interpersonales y se menoscaba el rendimiento.

*Problemas de salud física:* la agresividad y la ira pueden facilitar o empeorar ciertos trastornos (por ejemplo, cardíacos o circulatorios).

*Violencia:* los comportamientos agresivos, en su forma más extrema, dan lugar a diferente tipo de violencia, por ejemplo, al maltrato familiar.

### **Características: Estilo Asertivo**

#### **Creencias:**

"Me respeto y valoro a mí mismo y respeto y valoro a los demás".

"Soy capaz de elegir por mí mismo".

"Conozco mis derechos personales y me siento capaz de defenderlos".

"Lo que tú quieres o piensas es tan importante como lo que yo quiero o pienso".

"Soy capaz de conseguir mis objetivos".

#### **Conductas y sentimientos:**

**Auto conocimiento:** se conoce a sí mismo y suele ser consciente de lo que siente y de lo que desea en cada momento.

**Aceptación:** se acepta incondicionalmente, más allá de sus logros o de la aceptación de los demás.

**Expresividad:** expresa adecuadamente sus opiniones, deseos y sentimientos en vez de esperar a que los demás lo adivinen.

**Comunicación:** puede comunicarse de manera abierta, directa y franca con personas de todos los niveles: amigos, familiares y extraños.

**Imagen que genera:** como tiende a conocerse y aceptarse a sí mismo y expresar lo que piensa, siente y quiere, suele dar una imagen de persona congruente y auténtica.

Alteraciones emocionales: la persona agredida siente frustración y desagrado; y la agresiva tensión, descontrol, enfado, odio, baja autoestima y frustración.

## **Características: Estilo Asertivo**

### **Elementos de la comunicación:**

#### *Conducta No verbal:*

- Contacto ocular directo.
- Gestos firmes.
- Postura erguida.
- Manos sueltas.
- Expresión distendida.

#### *Conducta Para verbal :*

- Volumen de voz conversacional.
- Habla fluida.
- Tiempo de habla adecuado.
- Respeta los silencios.
- Entonación agradable.

#### *Conducta Verbal :*

"Pienso que...".

"Siento que...".

"¿Qué te parece...?".

"¿Cómo podemos resolver esto...?".

"Hagamos...".



### **Características: Estilo Asertivo**

#### **Consecuencias:**

*Expresividad:* manifiesta sentimientos, ideas y opiniones de forma abierta y sincera, defendiendo sus derechos y respetando los de los demás.

*Relaciones sociales favorables:* resuelve de modo eficaz los problemas. Se siente relajado y cómodo en las relaciones interpersonales. Además, consigue disminuir las posibles consecuencias negativas basándose en la relación de calidad que establece con los otros.

*Autosatisfacción:* se siente satisfecho consigo mismo y con los demás.

*Postura relajada:* desaparecen los síntomas psicossomáticos (como dolores de cabeza, problemas estomacales, etc.) como consecuencia de la tensión acumulada.

## Estilos de comunicación. Ejercitación

### ¿Quién lo dijo?

Para poner a prueba tus conocimientos sobre los Estilos de comunicación te desafiamos con una ejercitación.

Sólo deberás conectar la frase al personaje que consideres que es adecuado.



**Pasivo o inhibido**

Entiendo tu planteo, sin embargo, no estoy de acuerdo con tu punto de vista.



**Agresivo**

Creo que está bien tu planteo, mucho mejor que el mío... no tiene sentido que yo te cuente lo que pienso.



**Asertivo**

Tu planteo es incomprensible, lo que decís no tiene sentido.

Te proponemos la siguiente ejercitación.

## ¿Cuál es nuestro estilo de Comunicación?

Imaginemos que vamos a un restaurante y pedimos nuestro plato preferido, morimos de hambre y el mozo tarda mucho tiempo en traer nuestro plato. Podemos no decir nada o reaccionar enojándonos... también podemos mostrar un comportamiento asertivo. Sin embargo, no reaccionamos del mismo modo en distintas circunstancias.

En realidad debemos comprender que **una persona no posee un solo estilo**, sino que se trata más de actitudes que adoptamos a veces en forma habitual, dependiendo de:

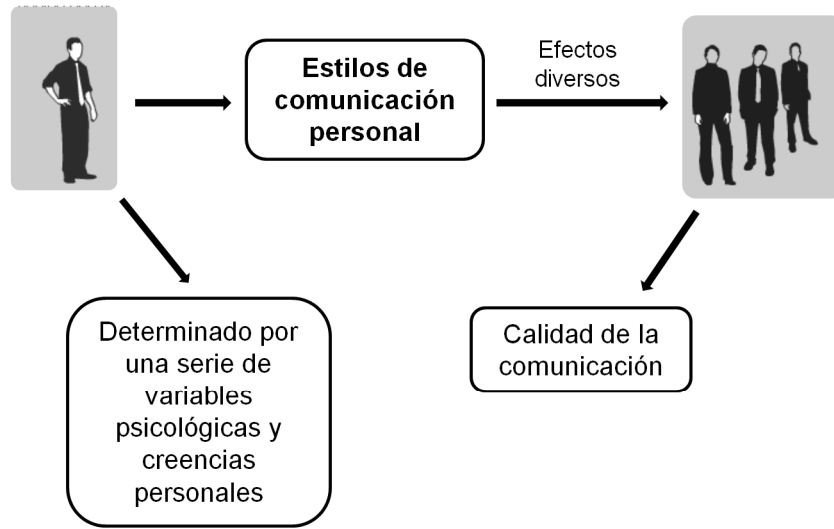
Características personales.

Situaciones.

Personas con las cuales nos relacionamos.

¿Una persona posee un solo estilo?

**Veamos gráficamente como sería...**



<b>Habilidades y Técnicas</b>

## ¿Qué son las habilidades asertivas?

Son conductas específicas que permiten mantener un estilo de comunicación asertivo.

Para incorporar o mejorar estas habilidades es necesario ejercitar el mensaje verbal más adecuado acompañado de la correcta conducta paraverbal y no verbal propias de un estilo asertivo.



A continuación se muestran las principales habilidades asertivas y las técnicas que ayudan a desarrollar dichas habilidades.

**Te invitamos a seleccionar la habilidad que deseas ver:**

**Pedir un cambio de conducta:**

Lo principal es detectar el problema causado por el comportamiento de otra persona, para luego, elegir el momento oportuno para hablar.

Es importante hablar lo antes posible luego de que algo nos molestó.

**¿Cómo?**

- Describir el comportamiento que molesta o incomoda (observables).
- Explicar las consecuencias negativas del comportamiento.
- Explicar lo que provoca en nosotros esa conducta. Sin atacar y pensando que no hay intención de molestar en el otro.
- Dejar un tiempo para que el otro pueda reflexionar, posteriormente proponer soluciones o alternativas.
- Aunque no consigamos el cambio buscado, reforcemos cualquier comportamiento positivo del otro.

**Rechazo de una petición:**

La necesidad de rechazo se da cuando no estamos de acuerdo en aceptar un pedido determinado.

Es importante creer y saber que tenemos derecho a decir que no a los pedidos poco razonables o inconvenientes.

**¿Cómo?**

- Asegurar la correcta comprensión de la petición.

!Veamos con atención cada una de éstas habilidades!

**Te invitamos a seleccionar la habilidad que deseas ver:**

**Rechazo de una petición:**

**¿Cómo?**

- Asegurar la correcta comprensión de la petición.
- Analizar si hace falta tiempo para pensar y solicitarlo antes de dar una respuesta rápida.
- La respuesta negativa debe ser clara, breve y amable. Evitar la ironía, cinismo o agresividad. Pueden usarse las técnicas bocado y la técnica del disco rayado.
- Técnica del bocado: la petición se rechaza amablemente y se expresa algo positivo antes y después de rechazarla.
- Técnica del disco rayado: consiste en obtener frutos de la persistencia. Se repetirá lo que se quiere de manera tranquila.
- Explicar por qué no accedemos a la petición, evitando las excusas.
- Al cerrar es muy importante demostrar empatía, reformulando lo pedido y mostrando interés en el otro.

**Responder a una crítica:**

Las críticas pueden servirnos para mejorar ciertos aspectos desfavorables de nuestra personalidad y también ponen a prueba nuestra asertividad y capacidad de mantenernos calmos en la adversidad.

**¿Cómo?**

- Pensar de forma asertiva, convirtiendo la crítica en una oportunidad para aprender.



**Te invitamos a seleccionar la habilidad que deseas ver:**

**Responder a una crítica:**

**¿Cómo?**

-Analizar si hace falta tiempo para pensar y solicitarlo antes de dar una respuesta rápida.

- Mostrarse de acuerdo en lo posible, predisponiendo el crítico y predisponerlo a nuestro favor. Se pueden usar las siguientes técnicas: el banco de niebla, el acuerdo asertivo, la pregunta asertiva y la claudicación simulada.

- Banco de niebla: la crítica se acepta como posibilidad de cambio, pero no asegura que el cambio se lleve a cabo. La crítica es tapada como por un banco de niebla, y el interlocutor no sabe que pasará.

- El acuerdo asertivo: responder a la crítica de forma serena y admitiendo parte del contenido, pero separándola del hecho de ser buena o mala persona.

- La pregunta asertiva: llamada también de interrogación negativa. Permite aclarar el verdadero motivo de la crítica y diferenciar las críticas bien intencionadas de los ataques personales.

- La claudicación simulada: consiste en mostrarse de acuerdo con el argumento de la otra persona, aunque no haya cambio en el punto de vista propio.

**Hacer elogios:**

Los elogios ayudan a mejorar la relación con los demás y nos muestran capaces de reconocer los valores ajenos.

Sin embargo, muchas veces encontramos barreras que dificultan el expresar cumplidos a otras personas, llegando a parecernos inoportunos o inconvenientes.

**Te invitamos a seleccionar la habilidad que deseas ver:**

**Hacer elogios:**

**¿Cómo?**

- Expresar lo que se piensa de manera afectuosa.
- Expresar sentimientos positivos.
- Especificar cuáles son los aspectos concretos que nos agradan.
- Especificar las situaciones de una manera clara y concisa.
- Ofrecer una conducta positiva a cambio.



## Habilidades y técnicas: ejercitación

### 1) Los siguientes pasos ¿A qué habilidad corresponden?

**Paso 1:** Describir el comportamiento que molesta.

**Paso 2:** Explicar las consecuencias negativas del comportamiento.

**Paso 3:** Explicar lo que provoca en nosotros esa conducta. Sin atacar y pensando que no hay intención de molestar en el otro.

a) *Rechazo de una petición.*

b) *Pedir un cambio de conducta.*

c) *Responder a una crítica.*

d) *Hacer elogios.*

### 2) ¿Verdadero o falso?

Las técnicas: el banco de niebla, el acuerdo asertivo, la pregunta asertiva y la claudicación simulada corresponden a la habilidad "Hacer elogios"

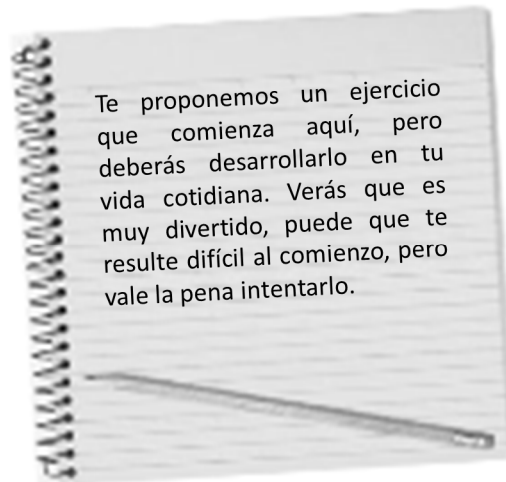
### 3) ¿Verdadero o falso?

Las técnicas del bocadillo y la técnica del disco rayado corresponden a la habilidad "Rechazo de una petición".

## Tarea para la casa

Las personas asertivas poseen, fundamentalmente, un grado elevado de confianza en sí mismos, no tienen miedo al ridículo, ni están pendientes del “qué dirán”... tampoco buscan constantemente la aprobación de los demás.

Podemos decir entonces que ser asertivo es tener libertad para ser quienes realmente somos, eliminando esa voz mental que nos reprime y reta todo el tiempo.



## Ejercitación

Hay algunas actividades que podemos llevar a cabo con facilidad y otras que nos resultan muy difíciles de concretar. En este caso te proponemos una lista de actividades para que las clasifiques según el nivel de facilidad con el que las realizas.

**0 = Fácil / 5 = No muy fácil / 10 = Difícil**

### Actividades

- Mirar los rostros de las personas al caminar por la calle.
- Cantar mientras caminas por la calle.
- Sonreírle a extraños en la calle.
- Conversar con un extraño en el supermercado.
- Pedirle al mozo del restaurante el mejor lugar.
- Hacer comentarios positivos al mozo sobre la comida o bebida.
- Imponer tu punto de vista (sea razonable o no) ante los demás.
- Pedirle algún favor a un amigo.
- Expresarle tu cariño a tus amigos.
- Expresar de forma amable a un amigo las cosas que no te gustan de él.
- Rechazar planes que te gusten poco.
- Ir de compras, probarte muchas cosas y no comprar nada.
- Ser simpático y agradable con tu jefe.
- Quejarte de tu dolor de cabeza ante tu jefe.

### **Tarea para la casa**

A modo de despedida te dejamos esta actividad. Ya es hora de practicar, no queda otro camino si lo que queremos es mejorar hábitos poco saludables.

La tarea que deberás llevar a cabo en el transcurso de dos semanas consistirá en empezar con aquellas que no te resultan muy difíciles (calificación 5), para seguir con las más difíciles (calificación 10).



**Practica una y otra vez las mismas actividades hasta que no tengas más dificultades.**

**Puedes hacer otras actividades difíciles para ponerte a prueba ¡verás que resultados se logran!**

### **Plan de acción para el lunes por la mañana**

Te proponemos definir cinco acciones con las que empezarás la semana que te ayuden a desarrollar la Asertividad.

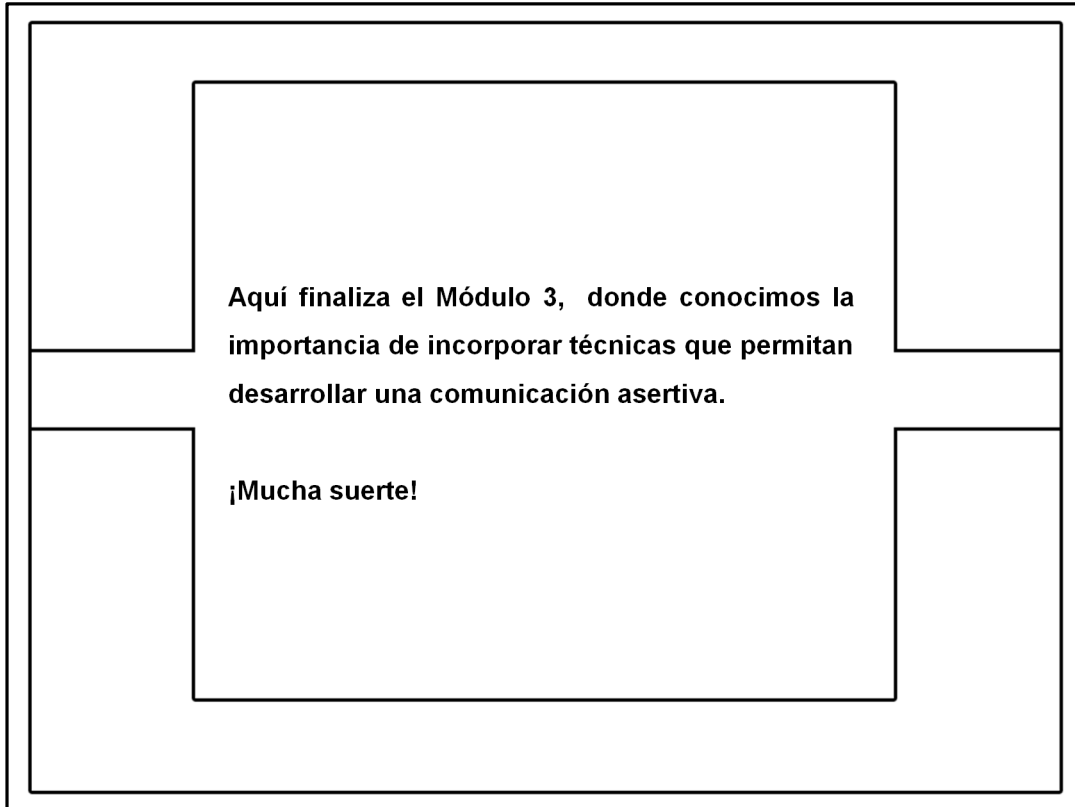
Por ejemplo:

- 1: *Expresar mi cariño a mis amigos.*
- 2: *Mirar los rostros de las personas al caminar por la calle.*
- 3: *Pedirle al mozo del restaurante el mejor lugar.*
- 4: *Pedirle algún favor a un amigo.*
- 5: *Expresar de forma amable a un amigo las cosas que no te gustan de él.*



**No pretendemos que sigas al pie de la letra nuestra propuesta, ésta es sólo una orientación a la acción. Lo importante es que encuentres tus caminos y respuestas para actuar de acuerdo a tus objetivos, a tus deseos más profundos y predilecciones.**

Te proponemos que construyas tu propio plan de acción para continuar ejercitando y aplicando la comunicación asertiva.



Aquí finaliza el Módulo 3, donde conocimos la importancia de incorporar técnicas que permitan utilizar una comunicación asertiva.

¡Mucha suerte!



## Copyright

Reservados todos los derechos. No se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de los titulares del copyright. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.

Queda hecho el depósito que marca la Ley 11723.