

COMUNICACIÓN ASERTIVA



- “La palabra es un poderoso soberano que con un cuerpo pequeñísimo y totalmente invisible lleva a cabo obras realmente divinas, ya que es capaz de disipar el miedo, eliminar el dolor, generar alegría e inspirar compasión”

Gorgias.

Elogio de
Helena
Georgias de
Leontini

¿Qué es asertividad?

- Proviene del latín *assertus*: "afirmación sobre la certeza de algo"
- Estilo comunicacional, derivado de la psicoterapia sistémica, caracterizado por el reconocimiento y ejercicio de los propios derechos sin vulnerar los de los demás.

CON QUIEN EMPEZAMOS A PRACTICAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ?

Es indicado empezarla a trabajar con las personas con las cuales sentimos menos emocionalidad por ejemplo con nuestros vecinos (que no sean familia) para que no se generen sentimientos de frustración.





¿CUALES SON LOS ESTILOS
DE COMUNICACIÓN MAS
FRECUENTE ?

Pasividad

- Propio de personas que evitan comunicarse por *temor...*
- Infravaloran sus propias opiniones y necesidades, dando un valor superior a las de los demás.
- Tienden a “tragarse las cosas”, hasta que un día “explotan”.



© Can Stock Photo - csp10074715

Agresividad

- Se sitúa en un plano opuesto a la pasividad.
- Se caracteriza por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando a los demás, por lo que “van diciendo” lo primero que se les “ocurre”, por lo general hiriendo a las demás personas.



Pasivo-agresivo

- Evita las situaciones que puedan resultarle incómodas o enfrentarle a los demás con excusas como falsos olvidos o retrasos.
- Así, no asume la necesidad de hacer valer sus propios derechos (pasividad), aunque tampoco se muestra receptivo hacia los de la otra parte (agresividad).



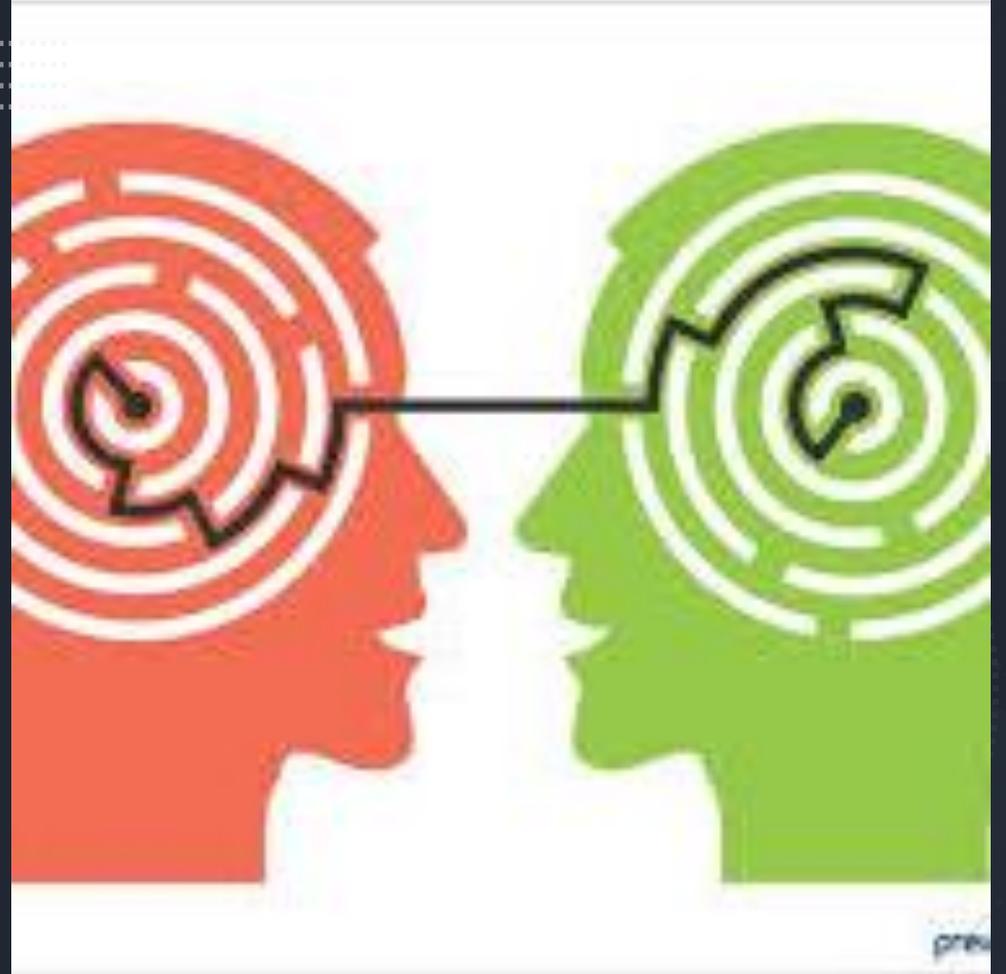
Asertividad

- Estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias.
- Se basa en el respeto hacia los demás y hacia uno mismo, planteando con seguridad y confianza lo que se quiere, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia, ni la propia con la de los demás, evita los conflictos, pero se expresa de forma directa, abierta y honesta, sin herir y sin “herirse”.



Dalai Lama

¿ COMO SER ASERTIVO ?



- Conocer los derechos asertivos
- Conocer los deberes asertivos
- Conocer y aplicar las técnicas



- La asertividad parte de la idea de que todo ser humano tiene ciertos derechos:

1. Derecho a decir la verdad.



2. Derecho a ser tratado con respeto y dignidad.

3. Derecho a ser el primero.

4. Derecho a equivocarse.

5. Derecho a tener sus propios valores, opiniones y creencias.

6. Derecho a tener sus propias necesidades y que éstas sean tan importantes como las de los demás.



7. Derecho a experimentar y a expresar los propios sentimientos y emociones

11. Derecho a detenerse y pensar antes de actuar.

12. Derecho a pedir lo que se quiere.

13. Derecho a ser independiente.

14. Derecho a superarse, aun superando a los demás.

16. Derecho a decidir qué hacer con el propio cuerpo, tiempo y propiedades.

17. Derecho a hacer lo que se es humanamente se es capaz de hacer.

18. Derecho a ignorar los consejos de los demás.

19. Derecho a rechazar peticiones sin sentirse culpable o egoísta.

20. Derecho a estar solo aun cuando otras personas deseen nuestra compañía.

21. Derecho a no justificarse.

22. Derecho a decidir si uno quiere o no responsabilizarse/preocuparse de los problemas de otros.

23. Derecho a no anticiparse a las necesidades y deseos de los demás.

24. Derecho a no depender de la buena voluntad de los demás.

25. Derecho a elegir entre responder o no hacerlo.

26. Derecho a sentir y expresar el dolor.

27. Derecho a hablar sobre un problema con la persona implicada y, en los casos límite en los que los derechos de cada uno no estén del todo claros, llegar a un compromiso viable.

28. Derecho a comportarse de forma asertiva o socialmente hábil.

29. Derecho a renunciar a estos derechos.

- Todo derecho genera a un deber:
 1. No herir a los demás
 2. Respetar los derechos de los demás
 3. Se es responsable de lo que se dice/hace

RUTA

1. Describir los hechos concretos.

Cuando describimos hechos que han ocurrido el otro no puede negarlos y así podemos partir de ellos para discutir y hacer los planteamientos precisos.

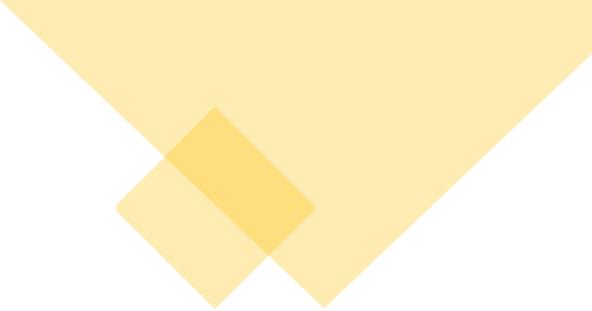
En este punto es donde más tenemos que evitar hacer los juicios de intenciones. No se trata de decir “eres un vago” sino decir, “vengo observando que últimamente te levantas muy tarde y has descuidado tus actividades”.



2. Manifestar nuestros sentimientos y pensamientos.

Comunicar de forma clara como nos hace sentir aquello que ha ocurrido y que juicio moral o de pensamiento nos despierta. No se trata de que el otro lo encuentre justificado o no. Le puede parecer desproporcionado, o injusto, o... pero es lo que nosotros sentimos y tenemos derecho a sentirlo y decirlo. Le estamos informando, no le pedimos que nos entienda o nos comprenda, por eso no puede descalificarnos.





3. Pedir de forma concreta y operativa lo que queremos que haga.

No se trata de hablar de forma general o genérica, “quiero que seas más educado”, “quiero que me respetes” “quiero que no seas impreciso”; sino que hay que ser concreto y operativo: “quiero que quites los pies de mi mesa”, “quiero que cuando hablo me mires a los ojos y contestes a lo que te pregunto”. Frases concretas que el otro puede entender y hacer.





4. Especificar los resultados.

Es decir, aquello que va a ocurrir cuando haga lo que se le ha pedido.

Se le podría plantear también las consecuencias que tendrá para él no hacerlo, pero es preferible especificar lo que va a obtener de forma positiva.





5. Prepararse para el debate

Recordar los deberes asertivos

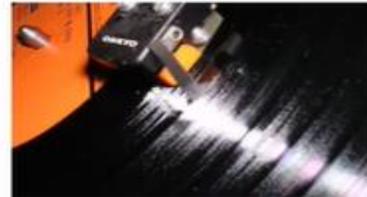
Utilizar técnicas como el *muro de niebla* y el *disco rayado*



Muro de niebla y disco rayado

A veces las respuestas no vienen, estamos confundidos... a veces nos interrumpen:

puede que tengas razón; pero... lo que yo quiero decir es que... y se sigue con el diálogo en el punto en el que fuimos interrumpidos o repitiéndolo desde el principio





HABLEMOS EN OTRO
MOMENTO



VAMOS A DORMIR Y
MAÑANA HABLAMOS



Referencias.

Castro, Navarro. J.(2020). *Comunicación Asertiva*.
Clínica San Juan de Dios