



PROYECTO CONVIVENCIA E INTERCULTURALIDAD
UNIDAD MUNICIPAL DE FORMACIÓN

COLECCIÓN CONTENIDOS DIDÁCTICOS



COMUNICACIÓN ASERTIVA



AYUNTAMIENTO DE
SAN JUAN
DE AZNALFARACHE



COMUNICACIÓN ASERTIVA



INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
COMUNICACIÓN	4
ESTILOS DE COMUNICACIÓN	4
Pasividad o no asertividad	
Agresividad	
Comunicación asertiva	
ASERTIVIDAD.....	6
DERECHOS ASERTIVOS	8
CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA ASERTIVA	11
TÉCNICAS VERBALES ASERTIVAS	11
EJERCICIOS.....	14
BIBLIOGRAFÍA.....	16

INTRODUCCIÓN

La forma de interactuar con los demás puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida. El entrenamiento asertivo permite reducir ese estrés, enseñando a defender los legítimos derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido. En conclusión, podemos afirmar que ser una persona asertiva aporta en las relaciones interpersonales una mayor relajación.

La palabra asertivo, proviene del latín assertus y quiere decir "afirmación de la certeza de una cosa", de ahí podemos ver que está relacionada con la firmeza y la certeza o veracidad, y así podemos deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza.

Esta guía forma parte de un conjunto de documentos didácticos de la unidad de formación interna del Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache que tiene como finalidad facilitar una herramienta que permita familiarizar tanto al personal del Ayuntamiento como a la ciudadanía con el concepto y las estrategias para conseguir una comunicación asertiva.

Es un compendio realizado a través de un refundido de los textos ya editados por distintos organismos públicos para este propósito.

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.

ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Existen tres estilos básicos de comunicación diferenciados por la actitud que revelan hacia el interlocutor: pasivo, asertivo y agresivo.

- **Pasividad o no-asertividad.** Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades y dan un valor superior a las de los demás.

- **Agresividad.** Este estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad, caracterizándose por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás.
- **Asertividad.** Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

A menudo se habla de un cuarto estilo comunicativo, el **pasivo-agresivo**. Consiste en evitar el conflicto mediante la discreción, evitando las situaciones que puedan resultarle incómodas o enfrentarle a los demás con excusas, falsos olvidos o retrasos entre otros medios. Así no asume la necesidad de hacer valer sus propios derechos (pasividad), aunque tampoco se muestra receptivo hacia los de la otra parte (agresividad).

PASIVIDAD	ASERTIVIDAD	AGRESIVIDAD
Se comportan de manera pasiva.	Protegen sus propios derechos y respetan los de los demás.	Violan los derechos de los demás.
Permiten que violen sus derechos.	Logran sus objetivos sin detrimentos de los otros.	Logran sus objetivos a costa de los demás.
Permiten que los demás se aprovechen de ella.	Se sienten bien consigo mismos y tienen confianza.	Son beligerantes, humillan y desprecian a los demás.
No logran sus objetivos Se sienten frustradas, infelices heridas y ansiosas.	Se muestran sociables y emocionalmente expresivos.	Son explosivas de reacción imprevisible, hostil iracunda.
Se muestran inhibidas y retraídas.	Deciden por si mismos.	Se meten en las decisiones de los demás.
Permiten que los demás decidan por ellas.		

ASERTIVIDAD

El término **asertividad** no forma parte del diccionario de la **Real Academia Española (RAE)**. Sí, en cambio, aparece el adjetivo **asertivo** como sinónimo de **afirmativo**. Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la agresividad y la pasividad (o no-asertividad). Suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrade ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

La asertividad tiene que ver con factores emocionales e intrínsecos de la **personalidad**. Las personas con buena autoestima, por ejemplo, tienen una mayor facilidad para resultar asertivas.

A la hora de determinar porqué una persona no goza de asertividad existen diversas causas que pueden explicarlo. Entre ellas se encuentra el que tenga falta de carácter así como de creencias o ideologías, el que dependa siempre de otros, no posea confianza en sus posibilidades, no cuente con la fuerza para expresar sus derechos o carezca de objetivos o metas en la vida.

En todos los aspectos de nuestra existencia se considera que es importante tener la capacidad de ser asertivo. No obstante, los psicólogos establecen que uno de los ámbitos donde se hace más vital el gozar de dicha habilidad es en el campo profesional y laboral donde cada día hay que cumplir una serie de retos para alcanzar los objetivos marcados. Y en muchas ocasiones estos dependen de otras personas.

Por todo ello, queda patente que a la hora de desarrollar asertividad en nuestro empleo hay que tener en cuenta factores de gran importancia como pueden ser nuestros conocimientos, el carácter que poseamos, la autoestima, nuestra propia personalidad y, sobre todo, la confianza en nuestras posibilidades.

Estos elementos se traducen, ni más ni menos, en ser educado, en planificar convenientemente los mensajes que vamos a realizar, en aceptar la derrota cuando nos hayamos equivocado, en

nunca arrinconar a los que nos rodean en nuestro trabajo, en pedir disculpas cuando sea necesario o en nunca usar amenazas con los demás.

La utilización correcta de todos estos consejos dará lugar a que la persona que decida seguirlos sea alguien asertivo que consiga todo lo que se proponga dentro de su profesión.

Es posible, sin embargo, adquirir capacidades asertivas a través del aprendizaje de diversas estrategias. El objetivo es que el individuo logre expresarse de manera directa, concisa y equilibrada, comunicando sus ideas sin agredir al otro y, a la vez, defendiendo sus derechos.

Cuando una persona logra desarrollar la asertividad, refuerza su **imagen positiva** a nivel social, mejora la confianza en sus habilidades expresivas, obtiene una mayor satisfacción emocional y logra alcanzar las metas que se propone desde la comunicación. Al no someterse ni agredir al interlocutor, el equilibrio alcanzado le permite, en definitiva, comunicarse mejor y sacar provecho de ese tipo de vínculo. No sólo mostrará su respeto por el otro, sino que también logrará ser respetado y se podrá conducir de manera independiente.

¿Qué es la comunicación asertiva?

Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. Plantea también, que la asertividad es necesaria y conveniente a causa de los beneficios que genera, entre los que destaca los siguientes:

¿Por qué?

La asertividad permite decir lo que uno piensa y actuar en consecuencia, haciendo lo que se considera más apropiado para uno mismo, defendiendo los propios derechos, intereses o necesidades sin agredir u ofender a nadie, ni permitir ser agredido u ofendido y evitando situaciones que causen ansiedad.

La asertividad es una actitud intermedia entre una actitud pasiva o inhibida y otra actitud agresiva frente a otras personas, que además de reflejarse en el lenguaje hablado se

manifiesta en el lenguaje no verbal, como en la postura corporal, en los ademanes o gestos del cuerpo, en la expresión facial, y en la voz. Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que les atacan verbalmente.

La asertividad impide que seamos manipulados por los demás en cualquier aspecto y es un factor decisivo en la conservación y el aumento de nuestra autoestima, además de valorar y respetar a los demás recíprocamente.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ASERTIVIDAD

1. 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.

2. Ser directo:

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

3. 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.

4. 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.

DERECHOS ASERTIVOS

1. 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 autorespetan, los demás se ven en la necesidad de hacerlo.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. Obtener calidad:

Tenemos el derecho de recibir lo comprado de calidad

10. 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.

11. 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.

12. No 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.

13. 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.

14. 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.

El sentirnos bien con nosotros mismos implica:

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

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 VERBALES ASERTIVAS

Son el conjunto de formas de aplicar verbalmente esta estrategia. Su elección dependerá de la situación a la que nos enfrentemos, así como de nuestras intenciones y la de nuestros interlocutores.

1. Disco rayado

Consiste en la repetición ecuánime de una frase que exprese claramente lo que deseamos de la otra persona. Esta conducta asertiva nos permite insistir en nuestros legítimos deseos sin caer en trampas verbales o artimañas manipuladoras del interlocutor y sin dejarnos desviar del tema que nos importa, hasta lograr nuestro objetivo.

Por ejemplo, ante la insistencia de un vendedor de enciclopedias nos limitaremos a decir: «gracias, pero no me interesa». El vendedor seguramente dirá que hoy en día es muy importante estar bien informado. En vez de responderle a su comentario, responderemos nuevamente: «gracias, pero no me interesa». El vendedor no se dará por vencido e insistirá: pero para sus hijos es muy importante tener información a mano en todo momento y no depender del ordenador e Internet. Nosotros responderemos nuevamente «gracias, pero no me interesa». Y así sucesivamente cuantas veces sean necesarias. El vendedor se dará cuenta de que no podrá convencernos porque no entramos en su juego. Generalmente no es necesario repetir la frase más de tres o cuatro veces, eso sí, siempre con educación.

2. Banco de niebla

Otra técnica es el Banco de Niebla, que consiste en encontrar algún punto limitado de verdad en el que puedes estar de acuerdo con lo que tu antagonista está diciendo. Dicho expresamente, puedes estar de acuerdo en parte o de acuerdo en principio. Se trata de reconocer que se está de acuerdo en que la otra persona tiene motivos (que no tienen por qué parecernos razonables) para mantener su postura pero sin dejar de expresar que mantendremos la nuestra, puesto que también tenemos motivos para hacerlo. De este modo demostraremos tener una actitud razonable al mismo tiempo que haremos ver a la otra persona que nuestra intención no es atacar su postura sino demostrar la nuestra. Esta técnica está especialmente indicada para afrontar críticas manipulativas. Para llevar a cabo el banco de niebla se debe tener en cuenta lo siguiente:

no discutir acerca las razones parciales que quizás sean aceptables.

reconocer cualquier verdad contenida en las declaraciones de la otra persona, pero sin aceptar lo que propone.

aceptar la posibilidad de que las cosas pueden ser como se nos presentan, utilizando expresiones como: "es posible que...", "quizás tengas razón en que"...

"puede ser que...".

es conveniente reflejar o parafrasear los puntos clave de la postura mantenida por la otra persona y tras ello añadir una frase que exprese que nuestra opinión no ha cambiado ("...pero lo siento, no puedo hacer eso", "...pero no gracias", "...pero yo creo que no es así", etc.).

3. Asertividad positiva

Esta forma de conducta asertiva consiste en expresar auténtico afecto y aprecio por otras personas. La asertividad positiva supone que uno se mantiene atento a lo bueno y valioso que hay en los demás y, habiéndose dado cuenta de ello, la persona asertiva está dispuesta a reconocer generosamente eso bueno y valioso y a comunicarlo de manera verbal o no-verbal.

4. La aserción negativa

La Aserción negativa se utiliza a la hora de afrontar una crítica cuando somos conscientes de que la persona que nos critica tiene razón. Consiste en expresar nuestro acuerdo con la crítica recibida haciendo ver la propia voluntad de corregir y demostrando así que no hay que darle a nuestra acción más importancia de la debida. Con ello reducimos la agresividad de nuestros críticos y fortalecemos nuestra autoestima, aceptando nuestras cualidades negativas.

5. Asertividad empática

La asertividad empática permite entender, comprender y actuar por las necesidades del interlocutor, consiguiendo a la vez que seamos entendidos y comprendidos.

6. Asertividad progresiva

Si el otro no responde satisfactoriamente a la asertividad empática se insiste con mayor firmeza y sin agresividad

7. Asertividad confrontativa

Si percibimos contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor

8. Enunciados en primera persona

Utilizados como técnica de resolución o evitación de conflictos

9. Interrogación negativa

Consiste en una técnica dirigida a suscitar las críticas sinceras por parte de los demás

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.

EJERCICIOS

VALORAR EL GRADO ADQUIRIDO DE ASERTIVIDAD

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?

GUIA PARA EVALUAR EL COMPORTAMIENTO ASERTIVO

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?
10. En un buen restaurante, cuando algún alimento no está bien preparado ¿pide al camarero 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?

BIBLIOGRAFÍA

1. ANGUIANO, AMÉRICA **Comunicación asertiva**
<http://www.intosol.com.mx/espacio/cont/gi/comase.htm> [Consulta: 04 de 05 del 2004]
2. DE QUIJANO, SANTIAGO D., CORNEJO, JOSÉ MANUEL Y DÍAZ, FRANCISCO **Asertividad y conflicto en la organización** *Revista Psicología del trabajo y de las organizaciones nº 13 Vol.5, pg 68-80 Barcelona, 1989*
3. HERNÁNDEZ, MÓNICA **Asertividad en el trabajo** *<http://www.psicocentro.com> [Consulta: 04 de 05 del 2004]*
4. LAZARUS, RICHARD Y FOLKMAN, SUSAN **Estrés y procesos cognitivos** *Biblioteca de psicología, psiquiatría y salud Barcelona, 1976*
5. LLACUNA MORENA, JAUME Y PUJOL FRANCO, LAURA **La conducta asertiva como habilidad social** *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España, 2004*
6. RISO, WALTER **Cuestión de dignidad-aprenda a decir no** *Editorial Norma, Barcelona, 2002*
7. SALTÓ SANCHEZ, CARME **Entrenamiento en asertividad** *<http://www.psicologia-online.com> [Consulta: 07 de 05 del 2004]*
8. SMITH, MANUEL J. **Cuando digo no, me siento culpable** *Editorial Grijalbo, Barcelona, 1977*



AYUNTAMIENTO DE
SAN JUAN
DE AZNALFARACHE

