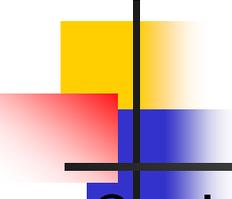


# COMUNICACIÓN Y ASERTIVIDAD

---

Juan José Recio

Marzo 2013



# ENFADARSE...

---

"Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo.

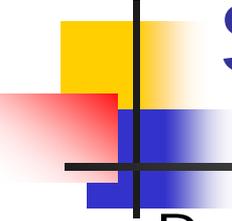
Pero enfadarse

- con la persona adecuada
- en el grado exacto
- en el momento oportuno
- con el propósito justo
- del modo correcto

Ciertamente no resulta tan sencillo."

*Aristóteles, en la Ética a Nicodemo*

# LA COMUNICACIÓN PUEDE SUPONER UN PROBLEMA



---

Recordemos que un problema es

Una situación de la vida que demanda una respuesta  
Que no está inmediata o aparentemente disponible en  
ese momento para la persona que debe enfrentarse al  
mismo.

La consecuencia es que, en tal situación percibimos una  
discrepancia entre

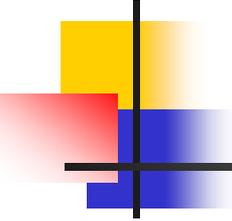
- Lo que es (circunstancias actuales o anticipadas)
- Lo que debería ser (circunstancias que se desean)

# LA COMUNICACIÓN PUEDE SUPONER UN PROBLEMA

A la hora de **reducir esas discrepancias** existen una serie de obstáculos, como pueden ser:

- INCERTIDUMBRE
- AMBIGÜEDAD
- EXIGENCIAS CONTRAPUESTAS
- CARENCIA DE RECURSOS
- NOVEDAD

Se conocen como **DEMANDAS PERCIBIDAS** ya que una persona está probablemente más influenciada por la percepción de las demandas, cuando se enfrenta a un problema, que por las demandas objetivas en sí mismas.



# LA COMUNICACIÓN PUEDE SUPONER UN PROBLEMA

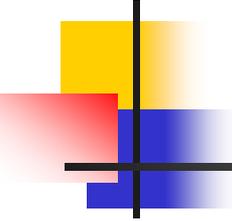
---

Las demandas, en la situación a afrontar, pueden originarse:

- En el ambiente (Ej. Demandas de tareas objetivas)
- Dentro de las personas (Ej. Una necesidad o un compromiso personal)

Por todo ello, un problema, una situación problemática,

- no se ve sólo como una característica del ambiente
- ni sólo como una característica de la persona



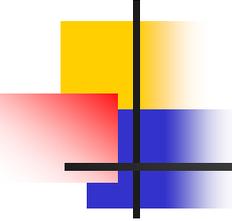
# LA COMUNICACIÓN PUEDE SUPONER UN PROBLEMA

---

Es una TRANSACCIÓN que implica una relación recíproca entre variables ambientales y personales que están constantemente cambiando a lo largo del tiempo

*El proceso mediante el cual descubrimos una solución al problema puede ser:*

- *Una respuesta de afrontamiento*
- *Un patrón de respuestas para alterar la situación problemática y/o las reacciones personales propias*

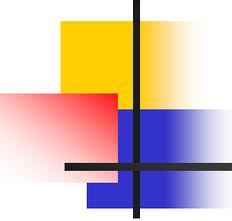


# LAS EMOCIONES

---

En los procesos de solución de problemas se produce una activación emocional que puede influir tanto para inhibir como para facilitar la solución dependiendo de

- La intensidad de la activación emocional (actividad del SNC)
- La duración del estrés emocional

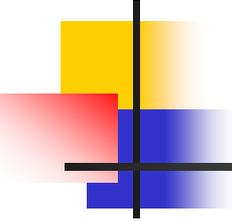


# LAS EMOCIONES

---

Las emociones pueden jugar un papel importante en

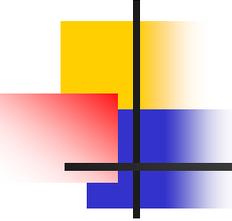
- el reconocimiento del problema
- el contexto del problema
- la evaluación de soluciones alternativas



# LAS EMOCIONES

---

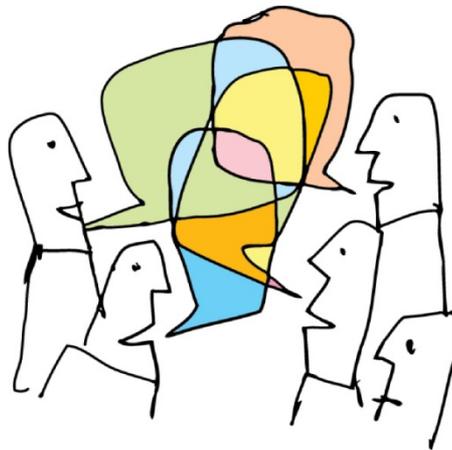
EL CONOCIMIENTO Y CONTROL DE LAS  
RESPUESTAS EMOCIONALES ES  
IMPORTANTE PARA UNA EFICIENTE Y  
EFECTIVA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

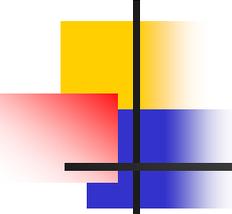


# ¿QUE ES LA COMUNICACIÓN?

---

Proceso de intercambio recíproco de información entre dos o más personas, a fin de alcanzar un/os objetivo/s



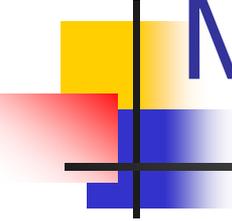


# NOS COMUNICAMOS

---

Con nosotros mismos

- Cuando entramos en contacto con nuestro mundo emocional podemos saber las razones para elegir o rechazar algo.
- Hay muchas cosas que rechazamos, aunque no sabemos si es porque preferimos otra distinta o porque sentiríamos una emoción desagradable si la escogiéramos.
- Consecuentemente nuestra elección tiene más que ver con nuestras emociones de lo que en principio puede parecer.



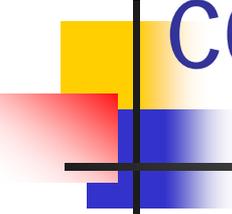
# NOS COMUNICAMOS

---

Con los demás

Mediante un proceso de influencia mutua en el que lo que hace un interlocutor es fuente de resistencias o de apertura en el otro.

# COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN



---

## ■ Lenguaje Verbal

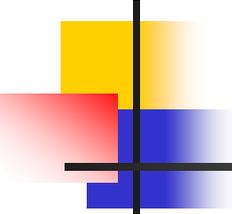
Lo que decimos, es el contenido explícito del mensaje. Comunica información y supone aproximadamente un 10% de la comunicación

## ■ Lenguaje No Verbal

Cómo lo decimos, o contenido implícito, comunica estados de ánimo y supone un 80%, e incluye:

- Tono de voz: un 30%
- Lenguaje corporal: un 50%

# LA COMUNICACIÓN CON LOS DEMÁS



---

## ES INEVITABLE

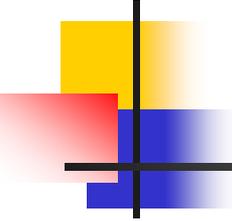
- Si dos personas se perciben uno al otro, se están, inevitablemente, transmitiendo información, generalmente sin darse cuenta, incluso sin desearlo.

## ES IRREVERSIBLE

Lo que hemos comunicado pasa a formar parte de la "historia" de la relación.

Aunque justifiquemos el mensaje o intentemos disminuir sus consecuencias, ampliarlo, negarlo... no podemos "borrarlo"

# LA COMUNICACIÓN CON LOS DEMÁS



---

Y SUPONE:

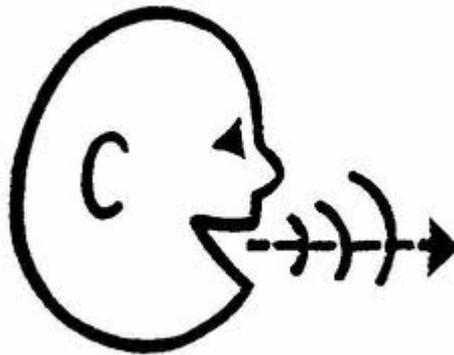
- Un intercambio de emociones entre mis sentimientos, mis necesidades, mis objetivos y mis circunstancias y
- Los sentimientos, necesidades, objetivos y circunstancias del otro

# ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

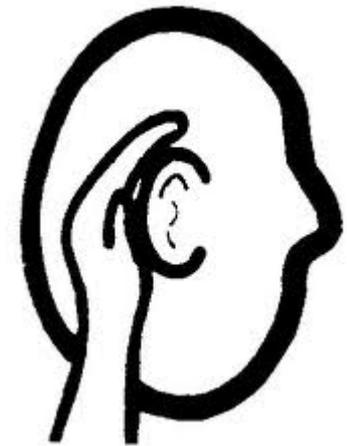
EL MENSAJE, distinguiendo entre



Mensaje pensado



Mensaje transmitido



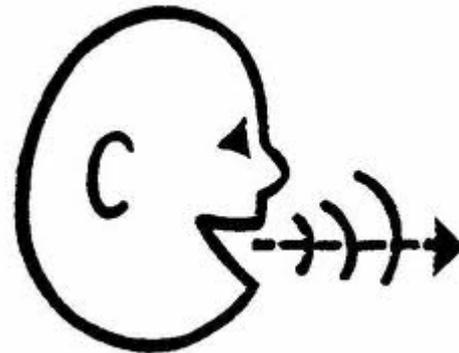
Mensaje recibido

# ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

---

EL EMISOR, que debe tener:

- Credibilidad
- Atractivo
- Persuasión



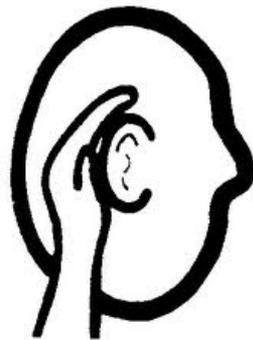
# ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

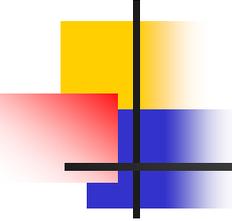
---

## EL RECEPTOR

Para quien “la verdad” es lo que ha entendido.

El proceso de comunicación necesita ser  
**CONGRUENTE** para que resulte comprensible



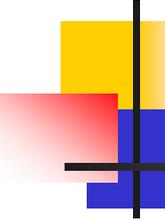


# COMUNICACIÓN VERBAL

---

A la hora de utilizar el lenguaje verbal, deberíamos tener en cuenta:

- Que nuestro vocabulario sea sencillo
- Evitar palabras de relleno y muletillas
- No divagar excesivamente
- Ser cuidadosos con términos ofensivos:  
Religiosos, sexistas, racistas...



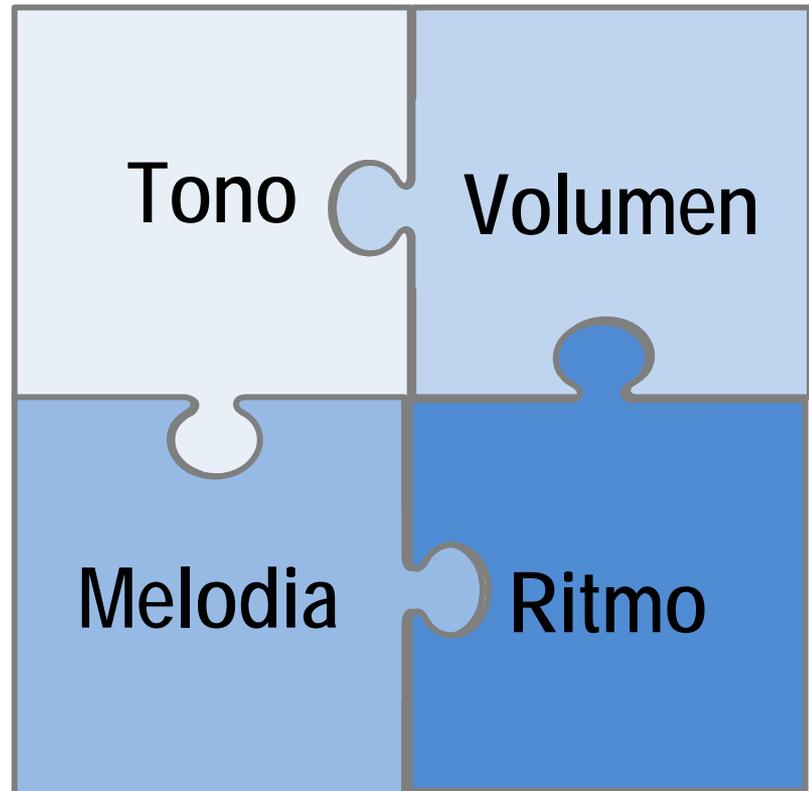
# COMUNICACIÓN NO VERBAL

---

## LA VOZ

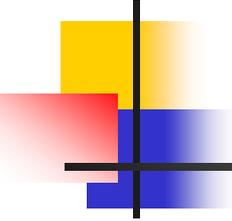
La fuerza expresiva de la voz no se limita a la palabra

En el contenido del mensaje influyen:



# GESTOS Y POSTURA

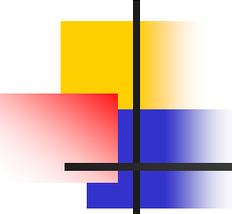




# LA IMPORTANCIA DE ESCUCCHAR

---

- Deberíamos escuchar :
  - Lo que se dice
  - Lo que no se dice
- Cuando escuchamos, nos convertimos en personas dignas de confianza
- Quien se siente escuchado, se siente aceptado y a gusto

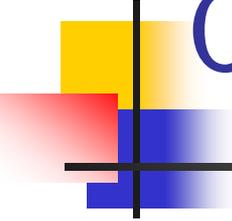


# CÓMO ESCUCHAR:

---

- Adoptando una actitud de “atención”
- No interrumpiendo
- No juzgando
- Manteniendo el contacto visual
- Evitando el “síndrome del experto”
- Formulando preguntas abiertas: ¿Qué propones que hagamos?
- Declarando deseos, opiniones, sentimientos
- Aceptando objeciones o argumentos diferentes a los nuestros
- Eligiendo el lugar y momento adecuados

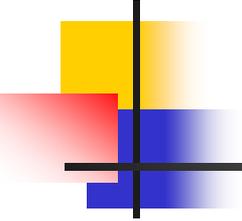
# LOS "FEED" EN LA COMUNICACIÓN



---

“Feedback”: Damos información a nuestro interlocutor de que estamos recibiendo lo que nos está comunicando.

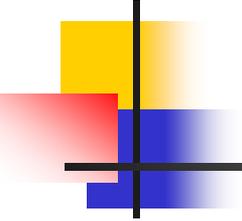
“Feedforward”: Informamos a nuestro interlocutor de lo que esperamos, deseamos o necesitamos.



# FILTROS O BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

---

***NO VEMOS LAS COSAS TAL COMO  
SON, SINO TAL COMO SOMOS***



# FILTROS O BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

---

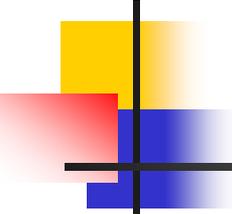
## Barreras Físicas

incluyen ruidos, demasiada velocidad en el habla, tono de voz inadecuado...

## Barreras Filosóficas

suelen ser consecuencia de las formas diferentes que tienen emisor y receptor de interpretar situaciones por que tienen valores contrapuestos

# FILTROS O BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN



---

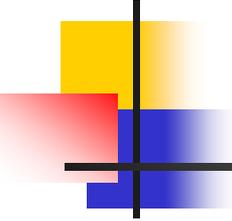
## Barreras psicológicas

se refieren a juicios por primera impresión, falta de atención, factores emocionales ...

Especial relevancia tienen:

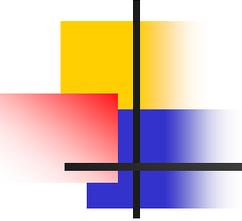
- Las creencias: Son como interruptores que encienden o apagan nuestras habilidades para realizar algo
- Los valores: Que determinan como decidimos si nuestras acciones o las de los otros son buenas o malas...

# FILTROS O BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN



---

- Las expectativas: Son filtros que seleccionan la información y dan prioridad a la que está más relacionada con necesidades o deseos conscientes o inconscientes.
- Las generalizaciones, que suelen producirse cuando sacamos conclusiones globales basados en una, dos o varias experiencias ... pero que suponen que, una vez que hemos sacado una conclusión sobre algo, siempre volvemos a verlo e interpretarlo del mismo modo.



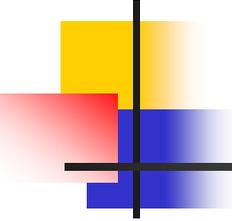
# FILTROS O BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

---

Un filtro especialmente importante son nuestros propios procesos internos, lo que identificamos como nuestra manera de ver la vida...

A las anteriores barreras hay que añadir las culturales y las semánticas:

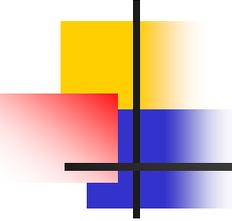
- Culturales: Solemos juzgar a los demás de acuerdo con nuestros modelos morales, estereotipos y prejuicios.
- Semánticas: Uso de códigos no compartidos y falta de claridad en las ideas



# FORMAS DE COMUNICACIÓN

---

- ASERTIVA
- PASIVA
- AGRESIVA



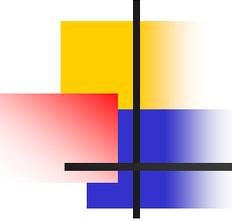
# FORMAS DE COMUNICACIÓN

---

## ASERTIVA

Capacidad o habilidad para ser uno mismo, es decir, expresar derechos, pensamientos, sentimientos propios, sin atacar o anular a los demás.

Capacidad de decir NO sin agresividad ni sentimiento de culpa



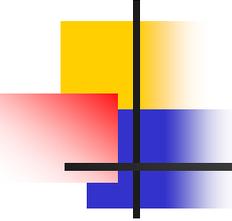
# FORMAS DE COMUNICACIÓN

---

## PASIVA

Incapacidad para expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones, o expresarlos con disculpas, falta de confianza, derrotismo hasta el punto que los demás pueden atenderte por compasión

“Si estamos muy pendientes de no herir a nadie, en ninguna circunstancia, acabamos haciéndonos daño a nosotros mismos y a los demás”



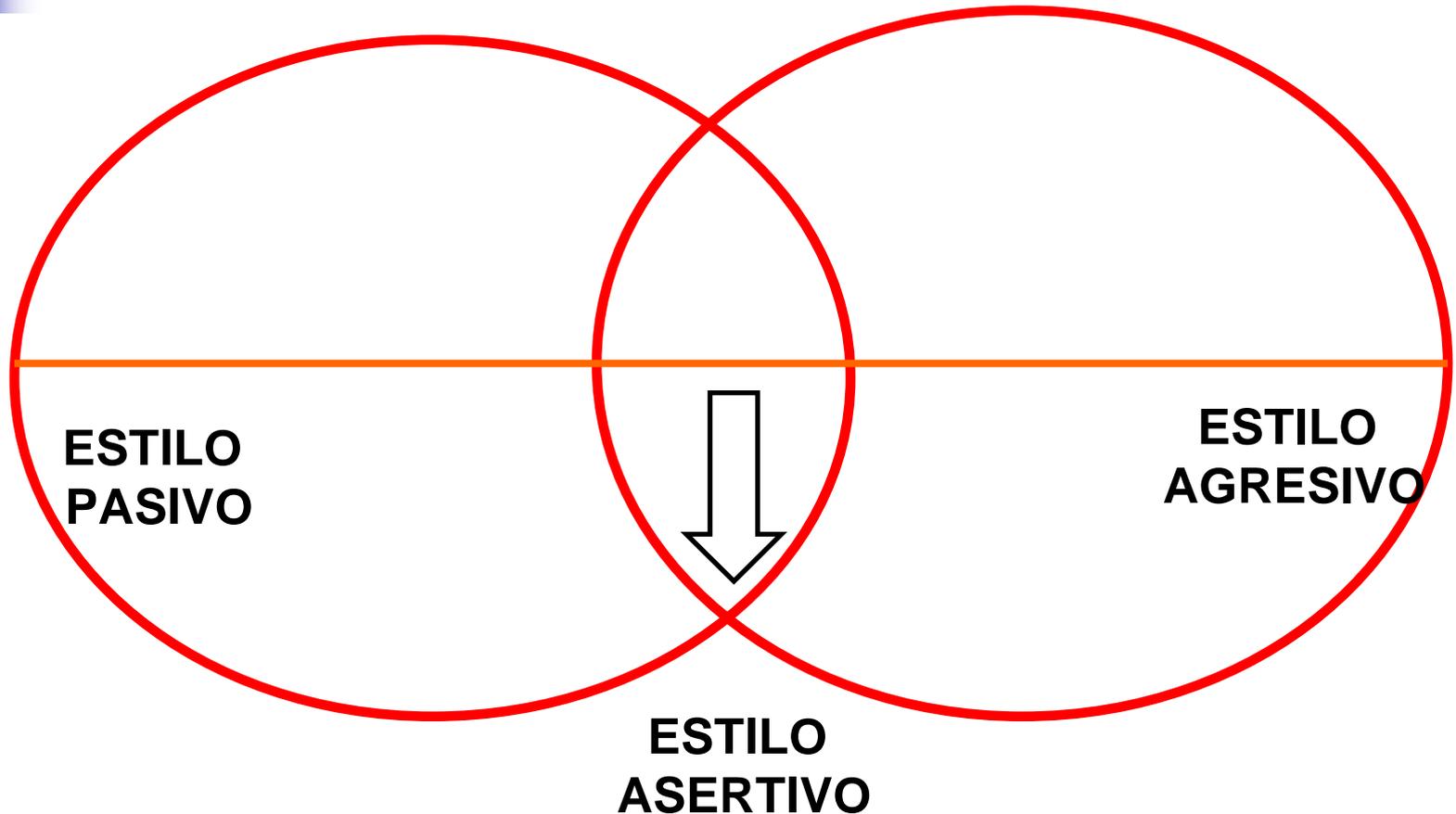
# FORMAS DE COMUNICACIÓN

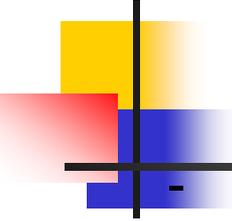
---

## AGRESIVA

No tienen en cuenta los derechos de los demás. Defensa de derechos personales y expresión de sentimientos de manera inapropiada e impositiva transgrediendo los derechos de los otros.

# LÍNEA DE ASERTIVIDAD

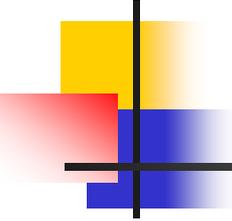




# PERFIL DE LAS PERSONAS PASIVAS

---

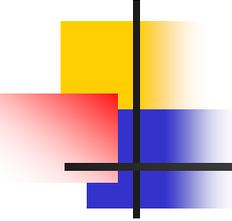
- Timidez
- Tono de voz bajo
- Poca fluidez
- Tendencia al tartamudeo
- Poca contacto ocular
- Mirada baja
- Sensación de inseguridad
- Sentimiento de incomprensión
- Baja autoestima



# PERFIL DE LAS PERSONAS PASIVAS

---

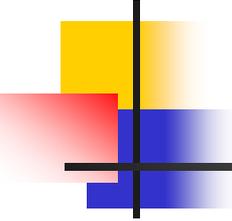
- Sentimientos de culpa
- Frustración
- Insatisfacción
- Culpabilidad
- Son los otros los que deciden
- Humillación
- Violencia
- Relaciones pobres



# PERFIL DE LAS PERSONAS AGRESIVAS

---

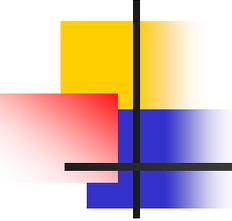
- Tono de voz alto
- Palabra precipitada
- Interrupciones
- Insultos y amenazas
- Cara y manos tensas
- Postura que invade el espacio del otro



# PERFIL DE LAS PERSONAS AGRESIVAS

---

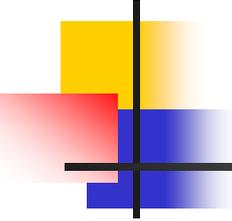
- Tendencia al contraataque
- Autoestima baja
- Incomprensión
- Rabia constante
- Sensación de falta de control
- Soledad
- Ansiedad



# PERFIL DE LAS PERSONAS ASERTIVAS

---

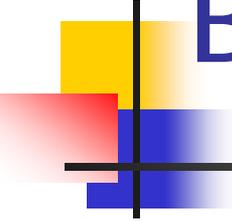
- Seguridad
- Saben decir NO
- Saben aceptar errores
- Saben expresar sentimientos (admiración, agradecimiento, afecto...)
- Buena autoestima
- No se sienten ni superiores ni inferiores respecto a los demás



# PERFIL DE LAS PERSONAS ASERTIVAS

---

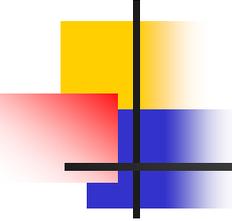
- Aclaran los malentendidos
- No evitan la mirada
- No bloqueos ni tartamudeos
- Salud mental
- Aumento de la comprensión
- Reducción de la ansiedad



# BASES DE LA ASERTIVIDAD

---

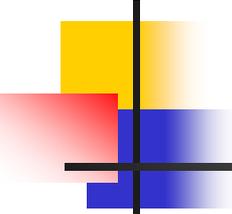
- Autoconocimiento
- Aceptación de uno mismo
- Autoestima
- Confianza



# EFECTOS DE LA NO ASERTIVIDAD

---

- Pérdida creciente de autoestima
- Aumento de la rabia y la autocompasión
- Incremento de las tensiones internas (ansiedad, nervios...)
- Creciente incapacidad para actuar asertivamente
- Problemas psicósomáticos (estómago, espalda, cabeza...)



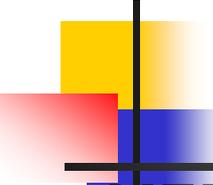
# ¿PODEMOS CAMBIAR?

---

A pesar de algunas características básicas de carácter permanente, podemos conseguir cambios en:

- Creencias
- Expectativas
- Metas
- Actitudes
- Expresión Verbal
- Lenguaje Corporal

Con lo que, de manera gradual, podemos ir conquistando un mayor grado de asertividad.

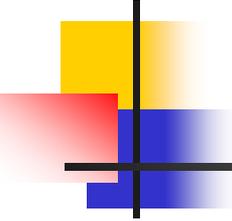


# ALGUNAS TÉCNICAS ASERTIVAS

---

## MENSAJES "YO"

- Describimos, sin condenar, el comportamiento del otro:  
"Cuando tú (haces, dices...)"
- Describimos nuestro sentimiento:  
"Me siento (agredido, mal...)"
- Describimos las consecuencias del comportamiento:  
"Porque (yo no te he ofendido, no te he faltado al respeto...)"
- Expresamos lo que queremos del otro:  
"Te pido, por favor, (que me trates mejor, consideres mi situación...)"

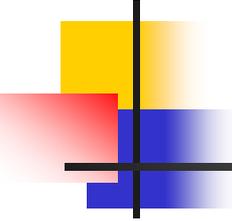


# ALGUNAS TÉCNICAS ASERTIVAS

---

## APLAZAMIENTO ASERTIVO

Posponer nuestra respuesta hasta que estemos mas sosegados y seamos capaces de responder correctamente.



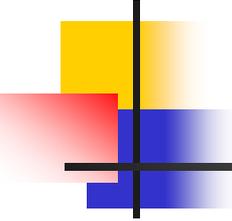
# ALGUNAS TÉCNICAS ASERTIVAS

---

## PREGUNTA ASERTIVA

Se trata de “pensar bien” de quien nos critica, dando por supuesto que tal crítica es bien intencionada (independientemente de que lo sea o no)

Consecuentemente, pedimos las aclaraciones:  
Explicación de sus argumentos, que nos informe de manera específica...



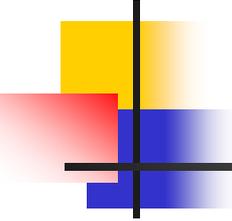
# ALGUNAS TÉCNICAS ASERTIVAS

---

## IGNORAR

No prestamos atención cuando el otro está enfadado y suponemos que su crítica pueda terminar en insultos, agresividad, etc.

Nos cuidamos y nos alejamos



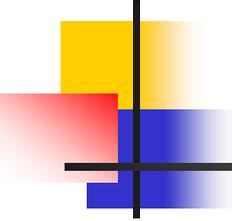
# ALGUNAS TÉCNICAS ASERTIVAS

---

## BANCO DE NIEBLA

Damos la razón al otro en lo que consideremos que puede llevarla, pero negándonos, a la vez, a entrar en mayores discusiones.

Se trata de dejar claro que no vamos a cambiar de postura.



# ALGUNAS TÉCNICAS ASERTIVAS

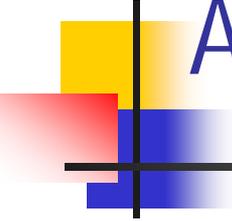
---

## DISCO RAYADO

Repetimos nuestro punto de vista una y otra vez, con tranquilidad y calma, sin entrar en discutirlos ni en las provocaciones del otro.

# EJEMPLOS DE TÉCNICAS

## ASERTIVAS



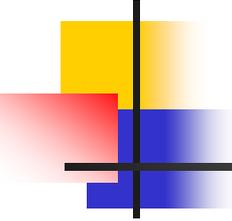
---

“La asertividad expresión de una sana autoestima”

Olga Castanyer

### APLAZAMIENTO ASERTIVO

Consiste en aplazar la respuesta que vayamos a dar a la persona que nos ha criticado, hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente



# EJEMPLOS DE TÉCNICAS ASERTIVAS

## APLAZAMIENTO ASERTIVO

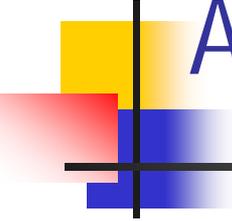
---

Él: “Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre”

Ella: “Mira, es un tema muy polémico entre nosotros. Si te parece, lo dejamos ahora, que tengo trabajo y lo hablamos con calma mañana, ¿vale?”

(Caso de que él insista, ella podría insistir en su postura empleando la técnica del Disco Rayado)

# EJEMPLOS DE TÉCNICAS ASERTIVAS



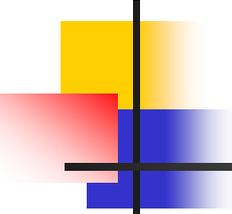
---

“La asertividad expresión de una sana  
autoestima”

Olga Castanyer

PREGUNTA ASERTIVA

“Convertir al enemigo en aliado”



# EJEMPLOS DE TÉCNICAS ASERTIVAS

## PREGUNTA ASERTIVA

---

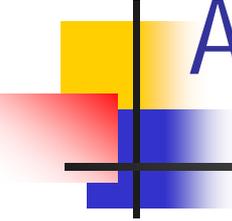
Él: "Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre"

Ella: "¿Qué es exactamente lo que te molesta de mi forma de actuar" O "¿Cómo sugieres que cambie para que no se vuelva a repetir?"

(Ante respuestas vagas, intentamos por medio de nuestras preguntas, especificar más)

# EJEMPLOS DE TÉCNICAS

## ASERTIVAS



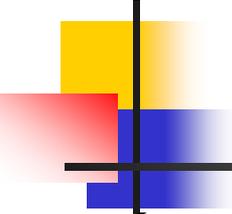
---

“La asertividad expresión de una sana autoestima”

Olga Castanyer

### BANCO DE NIEBLA

Dar la razón a la otra persona en lo que consideremos que puede haber de cierto en sus críticas, pero sin entrar, a la vez, en mayores discusiones



# EJEMPLOS DE TÉCNICAS ASERTIVAS

## BANCO DE NIEBLA

---

Él: "Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre"

Ella: "Sí, es posible que tengas razón"

Él: "Claro, como siempre, tienes otras cosas que hacer antes de quedar"

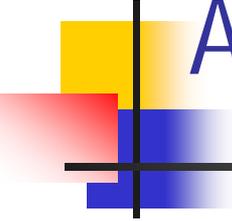
Ella: "Pues sí, casi siempre tengo otras cosas que hacer antes"

Él: "Pues estoy harto de que por tu culpa siempre lleguemos tarde"

Ella: "Ya, es verdad, siempre llegamos tarde"

# EJEMPLOS DE TÉCNICAS

## ASERTIVAS



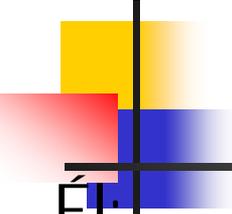
---

“La asertividad expresión de una sana autoestima”

Olga Castanyer

### DISCO RAYADO

Repetir el propio punto de vista una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en discusiones ni provocaciones que pueda hacer la otra persona



# EJEMPLOS DE TÉCNICAS ASERTIVAS. DISCO RAYADO

---

Él: "Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre"

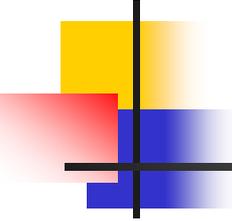
Ella: "Tenía que terminar un trabajo y no tenía otro momento"

Él: "Pero es que siempre llegamos tarde a todas partes y estoy harto"

Ella: "Es verdad, pero en este caso, sabes que no podía hacer el trabajo en otro momento"

Él: "Pero es que siempre, por una causa u otra, eres tú la que nos hace llegar tarde"

Ella: "Será verdad, pero te repito que, esta vez, no tuve otro remedio que terminar el trabajo que tenía pendiente"



# COMUNICACIÓN

---

*Conoce a tu adversario y conócete a ti mismo; así podrás librar cien batallas sin correr ningún riesgo de fracaso.*

*Si desconoces a tu adversario pero te conoces a ti mismo, podrás ganar la mitad de batallas que libres, pero sufrirás otras tantas derrotas.*

*Si no te conoces a ti mismo ni a tu adversario, sólo hallarás la derrota en cada batalla.*

*Sun Tzu, en El Arte de la Guerra*