

# COMUNICACIÓN ASERTIVA

**ASERTIVIDAD:** Suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

**¿Qué es el Comportamiento Asertivo?** Es un tipo de habilidad social, es el comportamiento adecuado donde se puede expresar lo que se siente, piensa, cree o se necesita, sin ofender a los otros, abriendo posibilidades de diálogo y amistad con los demás.



## Principios Básicos de la Asertividad:

**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.

**Ser Directo:** Significa comunicar sentimientos, creencias y necesidades directamente y en forma clara.

**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.

## ESTILOS DE COMUNICACIÓN

**1.- PASIVIDAD O NO-ASERTIVIDAD.** Es aquel estilo de comunicación distinto al 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 dando un valor superior a las de los demás.

**2.- 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.

**3.- 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, planteando con seguridad y confianza lo que se quiere, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos de forma directa, abierta y honesta.

# Principios básicos de la Asertividad

## *El lenguaje corporal:*

Lenguaje corporal:  
Cara colorada de enojo, moviendo la cabeza disgustadamente de un lado a otro, tono de voz desdeñoso (agresivo)

Un tono sereno de voz, contacto directo de los ojos, lenguaje expresivo (asertivo)

Un tono de voz débil, la mano cubriendo la boca, evitando el contacto visual (No-asertivo)



## *Mensaje del lenguaje corporal:*

"No estoy de acuerdo contigo, tonto? Provócame y te me



"Estoy de acuerdo contigo"



"No tengo derecho de decir esto. Estoy en desacuerdo conmigo mismo y me siento tonto".

## EL SENTIRNOS BIEN CON NOSOTROS MISMOS IMPLICA:

**Autoestima:** Es creer en uno mismo, es la habilidad de lograr lo que queremos, es nuestro valor como ser humano.

**Control sobre nuestro ambiente:** Se relaciona con el éxito en nuestra vida profesional, el sentimiento de seguridad al tener que enfrentar situaciones difíciles y salir adelante.

**Autosatisfacción:** Significa que sé quién soy, conozco mis recursos y mis limitaciones..... Y me gusto a mí mismo.

**Autoconfianza:** Me conozco y tengo fe en quién soy, en mis decisiones y en los riesgos que tomo.

## CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA ASERTIVA:

- 1. SE SIENTE LIBRE DE MANIFESTARSE COMO ES:** "ESTE SOY YO" "esto es 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 su limitación 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 ASERTIVAS:

- **ACEPTACIÓN NEGATIVA:** Está técnica nos enseña a aceptar nuestros errores y faltas, (sin tener que excusarnos por ellos) mediante el reconocimiento decidido y comprensivo de las críticas que nos formulan a propósito de nuestras características negativas, reales o supuestas.
- **ACEPTACIÓN POSITIVA:** Consiste en la aceptación asertiva de la alabanza que nos den (elogios, felicitaciones, etc.), pero sin desviarnos del tema central.

### Pero en Concreto **¿Cómo es la Comunicación Asertiva?**

- ❖ Establecer un buen contacto visual.
- ❖ Posición corporal relajada.
- ❖ Tono de voz claro y sostenido
- ❖ Utilizar un vocabulario asertivo: “Yo pienso”, “Yo siento”, “Yo quiero”.
- ❖ Palabras de colaboración (“Vamos a ver”, “¿Cómo podemos resolver esto?”) Demostraciones de interés (“¿Qué piensas tú?”, “¿Qué ves?”).

### GUÍA PARA EVALUAR EL COMPORTAMIENTO ASERTIVO

1. ¿Expresas generalmente lo que sientes?
2. ¿Encuentras dificultades para la toma de decisiones?
3. ¿Tienes una actitud abierta a las opiniones, críticas e ideas de los demás?
4. ¿Protestas cuando alguien toma tu lugar en la fila?
5. ¿Frecuentemente evitas situaciones o gente por miedo a involucrarte?
6. ¿Cuándo un vendedor insiste, ¿te es difícil decir no aunque la mercancía no sea lo que realmente quieres?
7. ¿Te distraes si alguien mira tu trabajo?
8. Si alguien patea tu asiento en el cine ¿le dices que se detenga?
9. ¿Tienes dificultades en mirar a los ojos de la gente con quien hablas?

*¡Muchas gracias!*



"Comienza tu día con una sonrisa y verás lo divertido que es ir por ahí desentonando con todo el mundo"