

LA FABRICA DIGITAL



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



Fondos Europeos



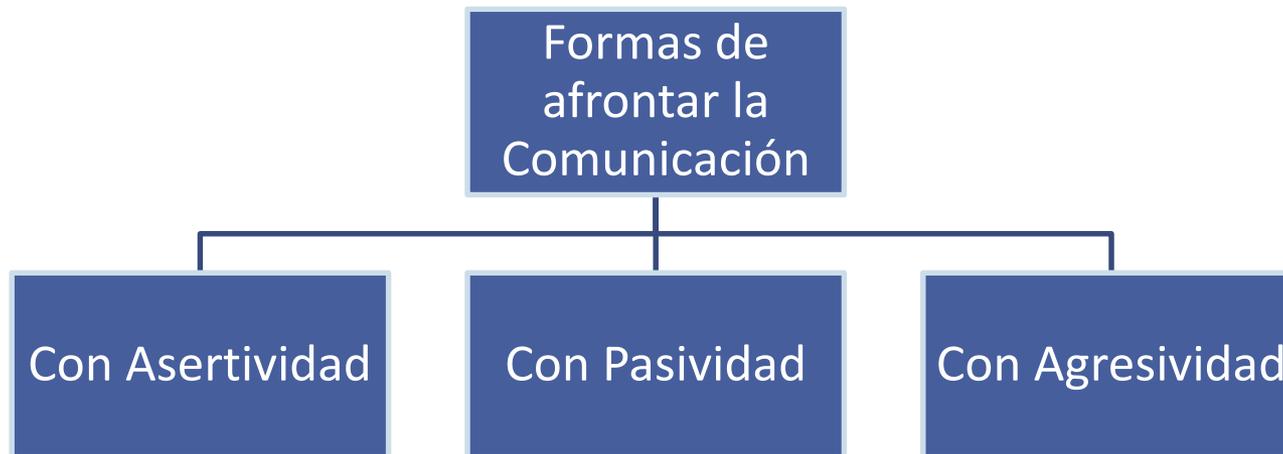
OVIEDO.es
AYUNTAMIENTO

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

“La manera como nos comunicamos con los demás y con nosotros mismos en última instancia determina la calidad de nuestra vida”

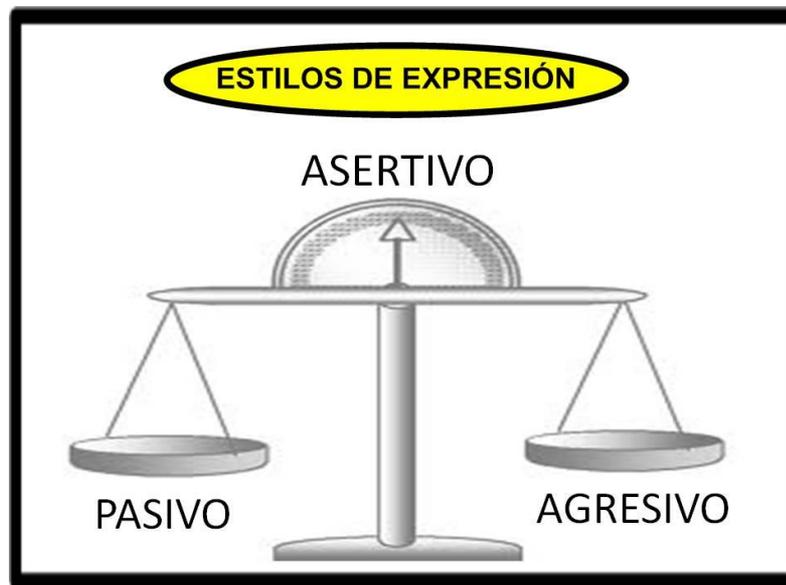
Anthony Robbins

Cualquier comunicación que emprendamos, podemos afrontarla:



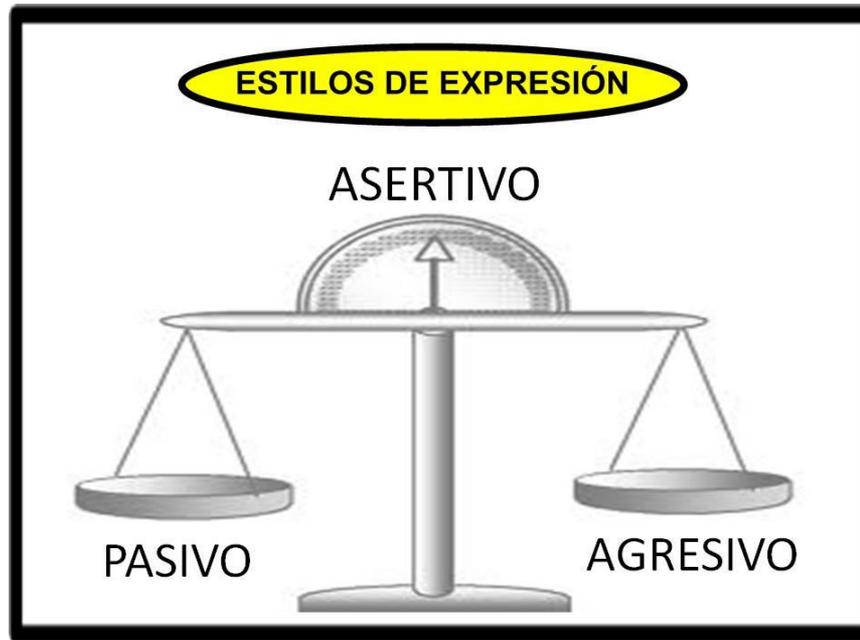
LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Definición



“La capacidad de un individuo para transmitir a otra persona sus opiniones, creencias o sentimientos de manera eficaz y sin sentirse incómodo” Kelly, 1982

ASERTIVIDAD



La persona que se comunica asertivamente, expresa en forma clara lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores.

Para esto, al comunicarse da a conocer y hacer valer sus opiniones, derechos, sentimientos y necesidades, respetando las de las demás personas.

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Ventajas

1. Es más fácil lograr nuestros objetivos
2. La práctica de la asertividad incrementa nuestra autoestima, haciéndonos sentir mejor con nosotros mismos.
3. Establecemos relación de confianza con nuestros interlocutores.



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



Fondos Europeos



OVIEDO^{.es}
AYUNTAMIENTO

Nos comportamos con pasividad cuando:



- No expresamos lo que realmente estamos sintiendo o pensando.
- Normalmente no conocemos cuáles son nuestros derechos y damos más importancia a los deseos de la otra gente que los nuestros propios.
- Aguantamos, “tragamos” continuamente tratos que consideramos injustos y sin embargo, en ocasiones, acabamos explotando en grandes enfados.
- Nos sentimos explotadas por otras personas y, al mismo tiempo, culpables por no saber cambiar esa situación.

Inconvenientes de la Conducta Pasiva



- ❖ **Frustración** al no poder alcanzar nuestros objetivos.
- ❖ **Deterioro** de la **autoestima**.
- ❖ **Reforzamos** el **temor** a **no ser aceptados** por los demás.

Nos comportamos con agresividad cuando...

Anteponemos nuestros derechos a los del resto e in
de comportamiento.

Continuamente estamos expresando lo que queremos y lo que sentimos,
con demasiada insistencia.

Nuestro objetivo fundamental es imponer nuestras opiniones y deseos a
toda costa.

Solemos conseguirlo aprovechándonos de nuestras amistades y su
comprensión



Inconvenientes de la Conducta Agresiva



❖ Generación de **Conflictos**

❖ **Aislamiento**, al crear a su alrededor **barreras de comunicación**.

❖ **Deterioro** de la **autoestima**

Los tres pasos de la Comunicación Asertiva

Primer Paso

Escucha Activa

Debemos **escuchar con atención** todo lo que nos diga nuestro interlocutor, dando muestras con el **lenguaje verbal** y el **no verbal** de nuestro interés por lo que está diciendo.

Sólo así podemos **ponernos en el lugar** de nuestro interlocutor **mostrando empatía** y comprendiendo verdaderamente lo que está diciendo para rebatir sus argumentos.

Centrarse en la otra persona



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



Fondos Europeos



OVIEDO.es
AYUNTAMIENTO

Los tres pasos de la Comunicación Asertiva

Segundo Paso

Decir lo que se piensa y mostrar sentimientos

Se trata de **dar nuestra opinión, mostrar** nuestros **sentimientos...**

Hay expresiones que facilitan el tránsito entre el paso 1 y el paso 2: "**Sin embargo**", "**no obstante**"

No utilizar la expresión "**pero**" pues denota oposición a la argumentación del interlocutor, poniéndole a la defensiva.

Centrarse en uno mismo

Los tres pasos de la Comunicación Asertiva

Tercer Paso

Mostrar nuestros deseos

Es el momento de **mostrar nuestros deseos**, el momento de señalar lo que pretendemos, queremos y podemos hacer de forma clara y directa.

Se busca un acuerdo.

Centrarse en la otra persona y en uno mismo



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



Fondos Europeos



OVIEDO.es
AYUNTAMIENTO

Los tres pasos de la Comunicación Asertiva



EJERCICIO 1: En las siguientes situaciones, indica como actuarías habitualmente.

1. Tus hijos /pareja, familiares dejan su ropa y la toalla tirada en el cuarto de baño después de bañarse. ¿Qué les dices?
2. Has quedado con un amigo a cenar a las 9.00 y se presenta, sin avisar que se retrasaría, una media hora más tarde. No estás de buen humor, ¿qué conductas crees que tienes más a menudo?
3. Vas a cenar fuera, pides la comida y cuando te la traen está fría. ¿Cómo reaccionas?

Los tres pasos de la Comunicación Asertiva



EJERCICIO: En la siguiente situación, señala la conducta que más se acerca a tu forma habitual de actuar

Situación	Tus hijos dejan su ropa y la toalla tirada en el cuarto de baño después de bañarse
Conducta Pasiva	No dices nada, lo recoges, mientras protestas internamente porque sean así de desordenados
Conducta Agresiva	Vas a donde está tu hijo y le recriminas que sea un desordenado, que no tenga consideración, que estás harta de decirle que recoja sus cosas cuando se baña, que no sabe convivir con los demás
Conducta Asertiva	<p>Hechos. Te has bañado y has dejado tu ropa y la toalla tirada.</p> <p>Sentimientos: Me siento como tu criada cuando lo dejas todo tirado.</p> <p>Conducta: Procura recoger mañana cuando te bañes.</p> <p>Consecuencias: así me harás sentir más a gusto contigo.</p>

Los tres pasos de la Comunicación Asertiva



EJERCICIO: En la siguiente situación, señala la conducta que más se acerca a tu forma habitual de actuar.

Situación	Has quedado con un amigo a cenar a las 9.00 y se presenta, sin avisar que se retrasaría, una media hora más tarde
Conducta Pasiva	Le saludas, sin entusiasmo, le haces entrar y os sentáis a la mesa.
Conducta Agresiva	¡Llevo una hora esperando! ¿Te parece bien hacerme esto? ¿Qué te costaba llamar para avisarme? No pienso invitarte a cenar nunca más.
Conducta Asertiva	<p>Le saludas, y le expones claramente estos cuatro aspectos:</p> <p>Hechos: Hace una media hora que te espero y me preocupaba no saber nada de ti.</p> <p>Sentimientos: He tenido tiempo para además de preocuparme, irritarme y sentirme nervioso.</p> <p>Conducta concreta: Si otra vez tienes que retrasarte</p> <p>Consecuencias: puedes avisarme, para que no me preocupe.</p>

Los tres pasos de la Comunicación Asertiva



EJERCICIO: En la siguiente situación, señala la conducta que más se acerca a tu forma habitual de actuar

Situación	Vas a cenar fuera, pides la comida y cuando te la traen está fría.
Conducta Pasiva	No dices nada y lo comes aunque internamente te quejas, o se lo dices a la otra persona con quien estás cenando, y cuando te dice que se lo digas al camarero, te sientes fatal y optas por no decirlo.
Conducta Agresiva	Llamas al camarero en voz alta, y le dices que luego de esperar media hora, encima la comida llega fría, que eso es intolerable y que no volverás a comer allí.
Conducta Asertiva	Llamas al camarero y, le pides que por favor te lo caliente, mirándole a los ojos y con una sonrisa amable

ESTRATEGIAS ASERTIVAS

Técnicas para el Manejo de Críticas

Banco de Niebla (Fogging)

Interrogación Negativa

Asertividad Negativa

Ironía Asertiva

Quebrantamiento del Proceso

ESTRATEGIAS ASERTIVAS

Técnicas para Manejo de Críticas

Banco de Niebla (Fogging)

Consiste en dar la razón en parte pero manteniendo el punto de vista propio.

Evita la confrontación directa.

Frena la agresividad del adversario al admitir, en un principio lo que dice o, su posibilidad, a la vez que mostramos comprensión.

Le concedemos a la otra persona que puede tener razón

Admitimos que podemos estar equivocados, pero preferimos hacer lo que consideramos más oportuno

La otra persona no siente tan atacado su criterio

ESTRATEGIAS ASERTIVAS

Técnicas para Manejo de Críticas

Banco de Niebla (Fogging)

Se puede emplear de las siguientes formas

Reconociendo cualquier verdad en declaraciones que los demás emplean para criticarnos
Por ejemplo "Es verdad lo que dice"

Reconociendo la posibilidad de la verdad
Por ejemplo "Puede que usted tenga razón" "Es posible..."

Técnica óptima para:

RELACIONES DE CARÁCTER OFICIAL

RELACIONES COMERCIALES

MANEJO DE CRÍTICAS



la Unión Europea



MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA



Fondos Europeos



OVIEDO
AYUNTAMIENTO

ESTRATEGIAS ASERTIVAS

Técnicas para Manejo de Críticas



Ejemplo de banco de niebla

- Madre: Últimamente, siempre estás muy ocupada y no me haces ningún favor. ¡Qué cambiada estás desde que trabajas!
- Hija: Es verdad, últimamente estoy teniendo muchos planes
- Madre: No te reconozco, ya no me ayudas...
- Hija: Es posible que haya cambiado mamá.
- Madre: Deberías plantearte en qué dirección quieres cambiar, no me gustaría que te volvieses una hija descuidada.
- Tú: Tienes razón, es importante ser consciente de mis cambios. Lo pensaré detenidamente.
- Madre: Deberías plantearte en qué dirección quieres cambiar, no me gustaría que te volvieses una hija descuidada.
- Tú: Tienes razón, es importante ser consciente de mis cambios. Lo pensaré detenidamente.

COMO GESTIONAR CONFLICTOS. Enrique Jurado

- <https://www.youtube.com/watch?v=4UAW-AhxpyM>

ESTRATEGIAS ASERTIVAS

Técnicas para Manejo de Críticas

Interrogación Negativa

¿En qué consiste?

En preguntar mas detalles sobre la crítica que me están haciendo

¿Qué pretende?

Obtener más información sobre el interlocutor.
Suscitar su crítica sincera

Situaciones

Informales y no estructuradas
Círculos más próximos (familia, amistades...)

Ejemplo

¿Por qué me estás diciendo que no te presto atención?



ESTRATEGIAS ASERTIVAS

Técnicas para Manejo de Críticas

Aserción Negativa

¿En que consiste?

¿Cómo se lleva a cabo?

Ejemplo

Aceptar los propios errores sin justificarnos por ello

1

Reconocer abiertamente que hemos cometido un error

2

Centralización en la conducta futura quitando importancia a la pasada

3

No justificamos ni buscamos excusas

“ Reconozco que no lo llamé en el horario convenido pero le propongo que me de otra oportunidad...”

ESTRATEGIAS ASERTIVAS

Técnicas para Manejo de Críticas

Ironía Asertiva

- Se trata de responder con ironía ante una crítica
- Utilizar con poca frecuencia y siempre con personas con las que la calidad de la interacción no sea lo importante.
- Puede desencadenar agresividad en el receptor.

Quebrantamiento del Proceso

- Cuando la conversación sube de tono y aparece la agresividad, no es fácil detener su ascenso.
- El objetivo es romper la espiral de agresiones.
- Simplemente se responde a las críticas con monosílabos del tipo “Si”; “No”; “Quizás”

ESTRATEGIAS ASERTIVAS

**Técnicas
basadas en la
PERSISTENCIA**

Decir que “NO”

Disco Rayado

ESTRATEGIAS ASERTIVAS

Técnicas basadas en la Persistencia

Decir "NO"

- "NO" directo y claro
- El "NO" debe estar justificado no basarse en rencores ni en prepotencia.
- Su uso conservará nuestra autoestima

Disco Rayado

- Repetición reiterada pero pausada y tranquila, sin enfadarnos ni levantar la voz de frases que explican nuestro punto de vista.
- El objetivo es que el mensaje llegue al receptor, llame su atención y no pueda ignorarlo
- Nos hacemos oír pero sin dejar de sentirnos cómodos.

ESTRATEGIAS ASERTIVAS

Técnicas basadas en la Negociación

El Acuerdo Viable

Enfrentamiento de posturas. El reparto de poder o las consecuencias negativas no hacen aconsejable una postura de fuerza

Ambas posturas deben ceder para llegar a una situación aceptable

Las dos partes deben ceder algo

Muy importante mostrar al receptor que se le escucha y se le entiende



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



Fondos Europeos



OVIEDO^{.es}
AYUNTAMIENTO

ESTRATEGIAS ASERTIVAS

Técnicas basadas en la Comunicación Positiva

Asertividad Positiva: dar y recibir halagos

Libre Información

Autorrevelación

Aplazamiento Asertivo

ESTRATEGIAS ASERTIVAS

Técnicas basadas en la Comunicación Positiva

Aserción Positiva

Dar halagos

No dar por hecho que lo positivo que hacen los demás es lo normal.

Se pueden utilizar palabras o gestos

La conducta agradable que esa persona hace, se repite en el tiempo.

Aserción Positiva

Recibir halagos

No desviar el tema

No sentirse obligado a responder de la misma manera

Aceptar la felicitación con una mirada, un gesto o un "gracias"

Disfrutar del halago sin darle más vueltas

ESTRATEGIAS ASERTIVAS

Técnicas basadas en la Comunicación Positiva

Libre Información

Identificar los indicios que da el interlocutor en la conversación, para inferir qué es lo importante e interesante para esa persona

Revelar algún dato personal para “romper el hielo”

Ayuda a vencer la timidez

Autorrevelación

Compartir con otra persona informaciones personales, pensamientos, sentimientos...

Es normalmente simétrica. Se da por ambas partes con aproximada intensidad y tiempo

Permite “abrirse” y ganarse la confianza



ESTRATEGIAS ASERTIVAS

Técnicas basadas en la Comunicación Positiva



CÓMO COMUNICAR ASERTIVAMENTE

Nos comportamos con asertividad cuando...

Mantenemos un **equilibrio** entre nuestros derechos y los de las otras personas.

Defendemos con fuerza nuestros derechos pero sin molestar ni hacer daño a nadie.

Decimos lo que pensamos, deseamos y queremos claramente.

Nuestras amistades nos perciben como seguras de nosotras mismas, sinceras y agradables.

<p>1. Expresar sentimientos positivos. <i>Comunicar lo que nos agrada de una persona hace que mejoremos nuestra relación con ella.</i></p>	<p>“Estoy encantada contigo, siempre estás a mi lado”.</p> <p>“Estoy orgullosa de ti”.</p>
<p>2. Expresar sentimientos negativos. <i>Comunicar a otra persona que algo que ha hecho o dicho no nos agrada.</i></p>	<p>Ej. : “No me gusta que continuamente estés chillando, entiendo que estés nerviosa, que...”</p> <p>“entiendo que no hayas podido llegar antes, pero me gustaría que cuando fueras a pasarte un poco de la hora me avisaras...”</p>
<p>3. Recibir sentimientos positivos <i>.Se trataría de aceptar de forma adecuada un sentimiento positivo de otra persona hacia nosotras/os.</i></p>	<p>Ej. :“Te veo mejor...”, nosotras podemos decir: “Gracias, te lo agradezco”</p>
<p>4. Recibir sentimientos negativos. <i>Se trata de aceptar de forma adecuada un sentimiento negativo de otra persona hacia nosotras.</i></p>	<p>Ej. “No me gusta tu vestido”, podríamos contestarle: “ ¿No te gusta?, pues fíjate, a mí me ha encantado</p>
<p>5. Decir “NO”. <i>Se trata de denegar una proposición que no deseamos .</i></p>	<p>Ej: “¿ Quieres venir al cine?” si no nos apetece contestaríamos “No gracias, no me apetece.</p>
<p>6. Mantener la opinión. <i>Se trata de mantener nuestra opinión, si realmente estamos conformes con ella.</i></p>	<p>Ej: “Ya se lo que opinas , pero yo sigo pensando que...”</p>
<p>7. Hacer peticiones. <i>Se trata de expresar clara y honestamente lo que deseamos de otra persona</i></p>	<p>Ej. : Una amiga le pide a otra “Carmen, ¿me podrías dejar tu traje nuevo?”</p>

Comportamiento no verbal		
Asertividad	Agresividad	Pasividad
<ul style="list-style-type: none"> o Contacto ocular directo. o Habla fluida. o Tono de voz firme. o Postura erguida, abierta y relajada. o Cabeza alta. o Espacio interpersonal adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> o Mirada fija. o Voz alta, habla rápida y fluida, exigente. o Postura intimidatoria, hombros hacia atrás, gestos de amenaza. o Invasión del espacio del interlocutor. 	<ul style="list-style-type: none"> o Cabizbajo, ausencia de contacto visual. o Voz baja y vacilante. o Postura cerrada y hombros hundidos. o Tiende a alejarse físicamente o incluso evita totalmente las situaciones.

ASPECTOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN...

Al criticar a otra persona, hablar de lo que hace, no de lo que es.

Hablar de lo que es una persona sería: "te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Eres un desastre"; mientras que hablar de lo que hace sería: "te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Últimamente te olvidas mucho de las cosas".

Discutir los temas de uno en uno,

no "aprovechar" que se está discutiendo, por ejemplo sobre la impuntualidad de la pareja, para reprocharle de paso que es un despistado, un olvidadizo y que no es cariñoso.

No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas.

No sacar trapos sucios del pasado.

Ser específico y proponer mejoras, en lugar de "Siempre estás ocupado/a". Decir "¿Qué te parece si ambos nos comprometemos a dejar todo lo que tenemos entre manos a las 9 de la noche, y así podremos cenar juntos y charlar?".

TECNICAS ASERTIVAS



**Técnicas para dar feedback.
Aula de Competencias Emocionales
(2:58)**

<https://www.youtube.com/watch?v=0fp-xCuZTgc>



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



Fondos Europeos



OVIEDO^{.es}
AYUNTAMIENTO

TECNICAS ASERTIVAS



Afrontar Críticas. (0:31)

https://www.youtube.com/watch?v=zO_0dD4lFpw