



Ciudad de México, a 19 de enero de 2018

“COMUNICACIÓN ASERTIVA”

La **necesidad** humana de **comunicarnos** deriva de nuestra **naturaleza social**, pues hemos sido creados para vivir en comunidad. Al ser **la palabra el principal vehículo de comunicación** entre las personas, es natural que procuremos entender mejor a los demás y hacernos entender, para sacar el mejor provecho de nuestras relaciones.

La búsqueda de caminos que nos permitan conocer mejor nuestra realidad existencial nos conduce a descubrir necesidades en el campo emocional, y a proporcionar mecanismos de comunicación que respeten y atiendan dichas necesidades.

Al identificar las diversas formas de comunicación y sus consecuencias, podemos establecer que hay razones para mejorar la calidad de los resultados en relación directa con la naturaleza de la comunicación empleada.

Sabemos que existen dos tipos de comunicación, la verbal y no verbal. Sin embargo, en la comunicación verbal tenemos diferentes estilos los cuales son: Asertivo, pasivo y agresivo.

- **Comunicación Agresiva.** Es el estilo propio del que busca conseguir sus objetivos, sin preocuparse de la satisfacción del otro. En muchos casos utiliza estrategias como el sentimiento de culpabilidad, intimidación o enfado.
- **Comunicación Pasiva.** Es el estilo utilizado por las personas que evitan la confrontación y llamar la atención. Para ello responden de forma pasiva, sin implicarse en el tema o mostrando conformidad con todo aquello que se plantea.

La **Comunicación asertiva** es una competencia que puede aprenderse y desarrollarse con la práctica, a partir de criterios establecidos.

Es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás.

Es importante, determinar si lo que pienso, quiero y me propongo decir es necesario, pertinente y conveniente que sea dicho.

Si no lo es, seré sabio y elocuente con mi silencio. Si lo es, entonces diré:

- ❖ Lo que hay que decir
- ❖ De la forma correcta
- ❖ A la (s) persona (s) adecuada (s)
- ❖ En el tiempo debido
- ❖ Con el propósito y la intensión adecuada

Cuando conectamos pensamiento, sentimiento e intensión somos asertivos en nuestra comunicación.

FORMAS TÍPICAS DE RESPUESTA NO ASERTIVA

1. BLOQUEO ("quedarse paralizado")
2. SOBREADAPTACIÓN (el sujeto responde según crea que es el deseo del otro)
3. ANSIEDAD (tartamudeo, sudor, retorcimiento de manos, movimientos estereotipados)
4. AGRESIVIDAD (elevación de la voz, portazos, insultos...)

HABILIDADES DE LA PERSONA ASERTIVA

1. Sabe decir "no" o mostrar su postura hacia algo.
 - Manifiesta su propia postura ante un tema, petición, demanda. Expresa un razonamiento para explicar / justificar su postura, sentimientos, petición.
 - Expresa comprensión hacia las posturas, sentimientos, demandas del otro.
2. Sabe pedir favores y reaccionar ante un ataque.
 - Expresa la presencia de un problema que le parezca debe ser modificado (cuando lo haya).
 - Sabe pedir cuando es necesario.
 - Pide clarificaciones si hay algo que no tiene claro.
3. Sabe expresar sentimientos.
 - Expresa gratitud, afecto, admiración...
 - Expresa insatisfacción, dolor, desconcierto...

Técnicas básicas de asertividad para discusiones

TÉCNICA	DEFINICIÓN	EJEMPLO
Disco rayado	Repetir el propio punto de vista una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en las provocaciones que pueda hacer el otro.	-... -Te entiendo, pero yo no lo hago. -... -Te entiendo, pero yo no lo hago.
Claudicación simulada o banco de niebla	Dar la razón al otro en lo que consideremos puede haber de cierto en sus críticas, pero negándonos a entrar en mayores discusiones; así aparentamos ceder el terreno, sin cederlo realmente, pues dejamos claro que no vamos a cambiar de postura.	-Tú tienes la culpa de que... -Sí, es posible que tengas razón. - Claro, como siempre haces... - Pues sí, casi siempre. -Pues estoy harto que de que por tu culpa sea imposible... - Es verdad, es poco probable.
Aplazamiento asertivo	Aplazar la respuesta que vayamos a dar al otro hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente.	-Por tu egoísmo... -Mira, éste es un tema problemático entre nosotros. Si te parece, lo tratamos en profundidad mañana.
Procesamiento del cambio	No dejarse provocar por incitaciones ante las que uno cree necesario defenderse y desplazar el foco de discusión hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas.	Por tu culpa... -Mira, estamos muy cansados los dos y estamos empezando a sacar trapos sucios. Quizás, esto no tiene tanta importancia como para hacernos daño mutuamente, ¿no crees?
Ignorar	Cuando nuestro interlocutor está fuera de sí, le expresamos, con un tono de voz amable y compresivo, que ahora no lo atendemos.	- ¡Como siempre, tú tienes la culpa de ...! -Me parece que estás muy enfadado, por lo que creo que es mejor hablar de eso más tarde.
Acuerdo asertivo	Reconocemos el error, pero dejamos claro de que una cosa es el error cometido y otra el hecho de ser buena o mala persona.	-Tú eres el culpable de que... - Tienes razón, pero sabes que habitualmente no lo hago.
Aserción negativa	Dejar de lado el hábito de decir "lo siento" o "perdona" que a fuerza de repetidos no significan nada y utilizar frases del tipo "ha sido una tontería por mi parte", "no debería haber dicho/hecho", "tienes toda la razón".	-Siempre te estás olvidando de todo. -Tienes toda la razón, me olvido de muchas cosas.
Autorrevelación	Proporcionar información de lo que uno siente y piensa, empleando mensajes "yo", "yo siento...", "pienso que..."	-Cómo pudiste hacerme esto. - Me sabe realmente mal haberlo hecho.
Pregunta asertiva	Consiste en solicitar al otro más información acerca de sus argumentos, para así tener claro a qué se refiere y en qué quiere que cambiemos.	-Si fueras menos egoísta y no hicieras... -Exactamente, ¿qué es lo que te molesta de mi forma de actuar? ¿Qué tiene de malo?

Tarea:

1. ¿Qué técnica de asertividad utilizó el mesero? Según la tabla del resumen
2. ¿Qué técnica de asertividad emplearías tú y por qué?
3. ¿Qué tipo de comunicación predomina en ti?
4. ¿Cómo te diste cuenta?
5. Una vez que ya conociste el tema de Comunicación Asertiva, ¿Consideras que esta información puede ser útil para tu vida diaria? ¿De qué manera? Explícalo