



COMUNICACIÓN ASERTIVA

Por Jorge Everardo Aguilar Morales y Jaime Ernesto Vargas
Mendoza



Network de Psicología Organizacional
Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Comunicación asertiva

Aguilar-Morales, Jorge Everardo y Vargas-Mendoza, Jaime Ernesto
2010.

Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Calzada Madero 1304, Centro, Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México. C.P. 68000

Tel. (951)5010653, (951) 5495923

www.conductitlan.net

E-mail: jorgeever@yahoo.com.mx, comentarios@conductitlan.net

OPEN ACCES: Se promueve la reproducción parcial o total de este documento citando la fuente y sin fines de lucro.

En caso de citar este documento por favor utiliza la siguiente referencia:

Aguilar-Morales, J.E. y Vargas-Mendoza, J. E.(2010) Comunicación Asertiva. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Para mejorar la interacción con otras personas simplemente lo que todos debemos aprender son algunas habilidades Por ejemplo:

- Identificar los estilos de comunicación que tenemos
- Identificar nuestros derechos asertivos
- Desarrollar una filosofía racional de la vida
- Aprender algunas habilidades específicas, como las siguientes:
 - Defender sus derechos
 - Solicitar cambios de conducta a otras personas.
 - Pedir favores
 - Decir cumplidos
 - Decir no
 - Dar una queja
 - Manejar su comunicación no verbal.
 - Iniciar un plática
 - Establecer conversaciones
 - Interactuar en grupo
 - Interactuar con personas de estatus diferentes
 - Conseguir amigos
 - Discutir y Negociar
 - Actuar en un conflicto
 - Tomar decisiones
 - Separarse de relaciones inadecuadas

1. ESTILOS DE COMUNICACIÓN

En nuestras relaciones interpersonales siempre existen tres maneras de enfrentar nuestras relaciones interpersonales :

La huida ansiosa	La respuesta asertiva	La respuesta agresiva
<p>Es una respuesta en la que las personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Se comportan de manera pasiva. ☛ Permiten que violen sus derechos. ☛ Permiten que los de mas se aprovechen de ella. ☛ No logran sus objetivos ☛ Se sienten frustradas, infelices heridas y ansiosas. ☛ Se muestran inhibidas y retraídas. ☛ Permiten que los demás decidan por ellas. 	<p>En este tipo de respuesta las personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Protegen sus propios derechos y respetan los de los demás ☛ Logran sus objetivos sin detrimentos de los otros. ☛ Se sienten bien consigo mismos y tienen confianza. ☛ Se muestran sociables y emocionalmente expresivos. ☛ Deciden por si mismos. 	<p>Aquí las personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Violan los derechos de los demás. ☛ Logran sus objetivos a costa de los demás. ☛ Son beligerantes, humillan y desprecian a los demás. ☛ Son explosivas de reacción imprevisible, hostil e iracunda. ☛ Se meten en las decisiones de los demás.

Así si una persona se comporta de manera asertiva durante una situación determinada y su interlocutor hace lo correspondiente existirá una buena relación interpersonal, sin embargo si uno de los dos se comporta de manera grosera el otro tendrá que decidir si huye o agrade.

En este curso nos enfocaremos al aprendizaje de técnicas que nos permitan la solución de conflictos de manera asertiva.

IDEAS IRRACIONALES

Muchas personas tienen supuestos irracionales acerca de lo que es la vida que les impiden comportarse acertadamente y que les generan conflictos de manera frecuente, dichas ideas se consideran irracionales porque son irreales es decir no tienen ningún sustento en la vida real, a continuación revisaremos algunas de esas ideas y también comentaremos una filosofía racional acerca de la vida.

Filosofía Irracional	Filosofía racional
✚ Un adulto necesita de manera absoluta el cariño y aprobación de sus semejantes, familia y amigos	✚ Para un adulto puede ser deseable contar con el cariño y la aprobación de los demás, pero si no los tiene puede seguir viviendo y seguir sintiéndose feliz.
✚ Hay que ser perfecto en todo lo que se hace y no cometer errores.	✚ Las personas usualmente cometen errores, una vez que se cometieron lo preferible es resolverlos.
✚ Ciertas personas son malas, viles y perversas y deberían ser castigadas	✚ Algunas personas pueden comportarse de manera antisocial e inapropiado, lo preferible no es castigarlas si no enseñarles a modificar su conducta.
✚ Es horrible cuando las personas o cosas no son como uno quiere	✚ Las cosas son como son, y si esto contraviene nuestros intereses lo preferible es intentar resolver el problema.
✚ Los acontecimientos externos son la causa de la mayoría de las desgracias.	✚ A pesar de tener un control limitado sobre el exterior podemos aprender a tener un control de nuestras emociones.
✚ Hay que sentir miedo o ansiedad ante lo desconocido	✚ Las respuestas de miedo y estrés dificultan reaccionar apropiadamente ante situaciones desconocidas , lo preferible es reservar el miedo ante situaciones realmente peligrosas.
✚ Es mas fácil evitar los problemas de la vida que hacerles frente.	✚ Una vez que existe un problema lo deseable es resolverlo lo mas pronto posible.
✚ Se necesita contar con el apoyo de alguien mas fuerte que uno mismo.	✚ Es deseable contar con el apoyo de alguien pero si no se tiene , las personas pueden muy bien enfrentar sus problemas.
✚ El pasado tiene mucho que ver con el presente.	✚ El que algo nos haya afectado en el pasado no significa que lo tenga que hacer en la actualidad.
✚ La felicidad aumenta con la inactividad, la pasividad y el ocio indefinido.	✚ La felicidad no necesariamente se alcanza estando inactivo
✚ Las personas se hallan desamparadas y no tienen control sobre lo que experimentan	✚ En realidad las personas tienen mucho control sobre las emociones que pueden experimentar.
✚ Las personas son frágiles y nunca deberían sentir daño alguno	✚ Algunas cosas nos harán sentir mal, cuando eso sucede cada persona puede buscar la solución al problema.
✚ Las buenas relaciones están basadas en el sacrificio mutuo y en la idea de dar.	✚ Es importante dar pero también es importante recibir.
✚ Si no te esfuerzas en agradar a los demás estos te abandonarán y rechazaran.	✚ Generalmente se corren menos riesgos si uno se muestra tal como es.
✚ Cuando la gente desapruaba lo que haces, esto significa invariablemente que estas equivocado o que no eres bueno.	✚ La gente puede desaprobar lo que uno hace, pero eso no significa que uno sea malo o este equivocado.
✚ La felicidad, el bienestar y la satisfacción solo pueden alcanzarse en compañía de los demás y estar solo es algo horrible.	✚ Las personas pueden vivir solas y aún así seguir sintiéndose bien.
✚ El amor es perfecto y la relación ideal existe.	✚ En las relaciones afectivas como en todos los tipos de relaciones existen conflicto que es necesario resolver en lugar de sufrir.
✚ No tenemos que sentir dolor, tenemos derecho a una buena vida.	✚ En la vida existe situaciones que van a causar dolor, lo deseable es que nos preparemos para hacerle frente.
✚ El valor de nosotros como persona depende de cuanto si diga o realice.	✚ Las personas tienen valor por el simple hecho de ser personas o en todo caso su valor puede estar en función de su capacidad de estar vivo.
✚ El enfado es automáticamente malo y destructivo	✚ El enojo puede ser una forma honesta de expresar de comunicar nuestros sentimientos.
✚ Esta mal o es un error ser egoísta.	✚ Ser egoísta significa simplemente que se acepta el hecho de que la felicidad es responsabilidad de cada persona.

NUESTROS DERECHOS ASERTIVOS

Ahora bien las personas tienen derechos que deben hacer valer, enseguida presentamos esa lista de derechos asertivos.

Suposiciones erróneas	Derechos asertivos
✚ Es ser egoísta anteponer las necesidades propias a los demás	✚ Algunas veces usted tiene derecho a ser el primero
✚ Es vergonzoso cometer errores. Hay que tener una respuesta para cada ocasión	✚ Usted tiene derecho a cometer errores
✚ Si uno no puede convencer a los demás de que sus sentimientos son razonables, debe ser que está equivocado o bien que se está volviendo loco	✚ Usted tiene derecho a ser el juez último de sus sentimientos y aceptarlos como válidos.
✚ Hay que respetar los puntos de vista de los demás, especialmente si desempeñan algún cargo de autoridad. Guardarse las diferencias de opinión para uno mismo escuchar y aprender.	✚ Usted tiene derecho a tener sus propias opiniones y convencimientos.
✚ Hay que intentar ser siempre lógico y consecuente.	✚ Usted tiene derecho a no actuar de acuerdo a la lógica, a cambiar de idea o línea de acción.
✚ Hay que ser flexible y adaptarse. Cada uno tiene sus motivos para hacer las cosas y no es de buena educación interrogar a la gente.	✚ Usted tiene derecho a criticar y a protestar por un trato injusto.
✚ No hay que interrumpir nunca a la gente. Hacer preguntas denota estupidez	✚ Usted tiene derecho a interrumpir para pedir una aclaración
✚ Las cosas podrían aún ser peores de lo que son. No hay que tentar a la suerte.	✚ Usted tiene derecho a intentar un cambio
✚ No hay que hacer perder a los demás su valioso tiempo con los problemas de uno.	✚ Usted tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional
✚ A la gente no le gusta escuchar que uno se encuentra mal, así que es mejor guardárselo para sí.	✚ Usted tiene derecho a expresar y sentir dolor.
✚ Cuando alguien se molesta en dar un consejo, es mejor tomarlo seriamente en cuenta, porque suele tener la razón.	✚ Usted tiene derecho a ignorar a los demás.
✚ La satisfacción de saber que se ha hecho algo bien es la mejor recompensa. A la gente no le gusta los alardes; la gente que triunfa en el fondo cae mal y es envidiada. Hay que ser humilde ante los halagos.	✚ Usted tiene derecho a recibir el reconocimiento formal por un trabajo bien hecho.
✚ Hay que intentar adaptarse siempre a los demás de lo contrario no se encuentran cuando se necesitan.	✚ Usted tiene derecho a decir "no".
✚ No hay que ser antisocial. Si dices que prefieres estar solo, los demás pensarán que no te gusta.	✚ Usted tiene derecho a estar solo aun cuando los demás deseen su compañía.
✚ Hay que tener siempre una buena razón para todo lo que se siente y se hace.	✚ Usted tiene derecho a no justificarse ante los demás..
✚ Cuando alguien tiene un problema hay que ayudarlo.	✚ Usted tiene derecho a no responsabilizarse de los problemas de los demás.
✚ Hay que ser sensible a las necesidades y deseos de los demás, aún cuando estos sean incapaces de demostrarlos.	✚ Usted tiene derecho a no anticiparse a las necesidades y deseos de los demás.
✚ Es una buena política intentar ver siempre el lado bueno de la gente.	✚ Usted tiene derecho a no estar pendiente de la buena voluntad de los demás.
✚ No está bien quitarse a la gente de encima, si alguien hace una pregunta, hay que darle una respuesta.	✚ Usted tiene derecho a responder o no hacerlo.

DEFINICIÓN DEL CONFLICTO

Existe un conflicto cuando se atenta contra nuestros derechos o cuando se atenta contra nuestra integridad física.

HABILIDADES PARA EL MANEJO DEL CONFLICTO

1. Gánese a quien lo atiende:

- Haga contacto visual directo con quien lo atienda.
- Salude al vendedor con un “buenos días “ o “buenas tardes.
- Diga lo que quiere en forma directa, clara y específica.
- Manifieste claramente que necesita que lo atiendan.
- Utilice la frase por favor dentro de los primeros 30 segundos de intercambio.

2. Pida lo que quiere:

- Esté seguro de lo que realmente quiere y pídalo sin vacilar, no suponga que quien le atiende adivina su pensamiento
- Si lo requiere especifique el plazo en el que requiere el servicio.
- Asegúrese que quien lo atiende tenga la autoridad para hacer lo que usted pide.
- Sea específico en cuanto a los detalles que puedan diferir de la norma.

En caso de que la otra persona no acepte su solicitud:

Insista : Repita su punto de vista con tranquilidad sin dejarse ganar por aspectos irrelevantes (Si lo sé, pero mi punto de vista es..., Estoy de acuerdo, pero yo decía..).

Claudique de manera simulada, ceda terreno , sin cederlo realmente, muéstrase de acuerdo con el argumento de la otra persona pero no consienta en cambiar su postura, por ejemplo diga: Es posible que tengas razón, quizás debería ser mas duro, pero ...

Si no es posible que atiendan su solicitud:

Utilice los recursos de quien lo atiende, preguntándole:

- ¿Qué me recomienda usted?
- ¿Tiene alguna sugerencia?
- ¿Qué haría si estuviera en mi caso?
- ¿Qué me conviene hacer ahora?

Si trata con alguien que esta de muy mal humor,

Trate de reducir la tensión dándole a entender que entiende usted la situación, dígame:

Parece que usted no ha tenido un mal día ¿No es verdad?

Esta situación tiene que ser muy dura para usted.

Usted está haciendo un gran trabajo; me doy cuenta de que es una situación difícil.

Si atendieron su solicitud:

Agradezca: Describa claramente lo que hicieron por usted y agradézcalo, en lugar de decir fue sensacional, diga gracias me reí mucho.

Tenga una atención con quien le ayudo

Si no atendieron su solicitud:

Quéjese inmediatamente, no espere a que el problema crezca.

Sin embargo no utilice el castigo o la crítica para tratar de resolver el problema.

Concéntrese en el problema que quiere resolver y no en si la persona es buena o mala

Para expresar una crítica o queja diga:

Que es lo que siente

Que es lo que pasa

Proponga una alternativa

Reafirme la alternativa estableciendo una consecuencia

En caso de no recibir alguna respuesta favorable en una institución:

Quéjese a un nivel mas alto.

Si tampoco recibe respuesta entonces escriba una carta que contenga:

Fecha de lo ocurrido.

Hora del suceso.

Nombre de las personas involucradas.

Su nombre y número telefónico donde lo puedan contactar.

Detalles cronológicos específicos de lo ocurrido.

Lo que usted siente.

La solicitud específica de alguna acción.

Beneficio para la compañía del destinatario.

Si lo critican :

Si esta de acuerdo con la crítica

Acéptela: Admita que cometió un error pero separándolo del hecho de ser buena o mala persona (si me olvide de la cita que teníamos, por lo general suelo ser mas responsable, en efecto suelo enojarme mucho ante estas situaciones). Utilícelas mismas palabras de su interlocutor.

Si no esta de acuerdo

Acepte la posibilidad de que el otro piense mal de usted, diga que entiende lo que piensa la otra persona de usted pero aclare que es exactamente la opinión de su interlocutor y no la suya (Entiendo que pienses que soy muy agresivo pero lo que yo te quiero pedir..., Comprendo que me consideres cínico, pero a mi me gustaría que tu...)

En los dos casos evite justificarse o contraatacar.

Si desea conocer el origen de un comentario negativo o positivo

Pregunte acerca del comentario recibido, repitiendo las palabras de su interlocutor (¿Que hay de malo en camisa?) y siga preguntado hasta que conozca el origen de la crítica (y ¿que hay de malo en que sea azul?)

Si le dicen una critica hostil:

Utilice la ironía, si le dice que es usted un fanfarrón responda con un “Gracias”

Si desea orientar la discusión hacia el problema:

Insista y pregunte sobre lo que desea su interlocutor por ejemplo, Diga: En efecto me he mostrado muy agresivo, pero dime que es lo que deseas...

Centre la discusión en el tema, diga frases como: “nos estamos alejando del tema, si seguimos hablando de otras cosas vamos a discutir , mejor hablemos sobre lo que queremos”.

Para disminuir la tensión durante la discusión:

Ignore la razón de su interlocutor para estar enfadado y aplace la discusión para mas tarde.

Quebrante el proceso, responda con frases cortas a la crítica que intenta provocarla (si...no...quizás)

Aplace la discusión, aplace la respuesta que intente desafiarlo hasta que usted se sienta tranquilo y capaz de responder a ella apropiadamente.

Para iniciar y mantener una conversación.

Use su nombre al saludar

Use el nombre de la otra persona, procure utilizar unas tres veces durante la conversación.

Salude tocando ligeramente el brazo o el hombro, esto romperá el hielo inmediatamente

Asegúrese de que su interlocutor este cómodo, aproxímelo a un asiento, si es necesario ayúdelo a sentarse.

Sonría o haga gestos congruentes con el estado de ánimo de la otra persona.

Muestrese de buen humor

Revele información de usted mismo y pregunte cosas o haga comentarios sobre lo que dice su interlocutor.

Para mantener una conversación

Solicite mayor información de la que le están proporcionando

Hable de persona a persona y no de científico o experto a persona

Expresé sus puntos de vista

Déle algún refuerzo al presentador, asintiendo levemente con la cabeza o bien si la retroalimentación es conveniente diga “ya veo”, “correcto”, “mmm” “aja”, etc.

Mantenga una distancia aceptable para su interlocutor

Revele información de usted mismo y pregunte cosas o haga comentarios sobre lo que dice su interlocutor.

Para finalizar la conversación

Haga un resumen de lo que se ha dicho

Desvíe su mirada hacia otros lados

Diga claramente que ya no puede continuar

Vea el reloj

Guarde sus cosas

Despídase de mano o con un medio abrazo protectivo

Para llegar a resolver un problema

Realicen tratos

Lleguen a acuerdos viables.

Olvídense de los acuerdos justos busque solo que sean viables para las dos partes.

Para reafirmar su mensaje:

Utilice la comunicación no verbal,

1. mantenga contacto ocular con su interlocutor.
2. Mantenga una posición erguida del cuerpo.
3. Hable de forma clara, audible y firme.
4. No hable en tono de lamentación ni en forma apologista.
5. Utilice gestos, expresiones del rostro y ademanes.

Si responden a su petición con un chiste:

Ignore el chiste, centre su discusión sobre el tema, e insista en su petición.

Si lo tratan de culpabilizar:

Claudique de manera simulada y luego insista en lo que usted quiere o simplemente no se muestre de acuerdo. Ejemplo: En efecto probablemente me porte muy mala, sin embargo lo que yo te quiero pedir es que...

Si realizan un ataque personal:

Utilice la ironía asertiva, ignore la crítica, , insista en lo que usted desea o aplace la discusión para mas tarde.

Si desean retrasar la discusión.

Insista en que desea hablar o en fijar una hora para platicar.

Si sus afirmaciones son cuestionadas.

No responda las preguntas, centre la discusión en el tema e insista en lo que usted desea.

Si su petición es recibida con lagrimas y con la acusación implícita de que usted es sádico:

Acepte que se ha portado de manera inapropiada pero insista en su petición.

Si intenta discutir la legitimidad de su petición:

Centre la discusión en el tema y afirme su derecho a sentirse como se siente.

Si lo amenazan después de que usted solicito algo:

Quebrante el proceso (tal vez, probablemente, quizás), utilice frases cortas para responder, centre la discusión en el tema o ignore la amenaza e insista en lo que desea.

Si niegan lo que usted dice que paso:

Reafirme lo que usted observo y experimento y claudique de manera simulada pero insista en lo que desea.

Para reafirmar su mensaje:

Utilice la comunicación no verbal,

1. mantenga contacto ocular con su interlocutor.
2. Mantenga una posición erguida del cuerpo.
3. Hable de forma clara, audible y firme.
4. No hable en tono de lamentación ni en forma apologista.
5. Utilice gestos, expresiones del rostro y ademanes.

Para escuchar apropiadamente

Este conciente de que el escuchar constituye una empresa difícil

Mantenga un buen contacto ocular

Mantenga una postura cómoda y relajado

Procure reflejar el lenguaje corporal de su interlocutor, en caso de que este último se encuentre molesto usted deberá mantener una postura relajada y no violenta.

Use el silencio apropiadamente, no permita que los silencios le molesten

Evite actividades distractivas como contestar el teléfono o mirar el reloj

Elija una posición en la habitación desde la que se pueda escuchar y si es necesario ver toda la información

Concéntrese en el mensaje y venza cualquier tendencia a la ensoñación

Evite distraerse por el vocabulario, la voz, aspecto o presentación de la otra persona

No interrumpa para formular preguntas, asegúrese de que hayan terminado antes de tomar en sus manos la situación

Para preguntar

Hable con claridad, gesticule si es necesario.

Formule una pregunta cada vez

Formule preguntas de comprobación para precisar datos: ¿ Cómo está eso? , Lo que me quieres decir ¿ Es esto?

Siga una secuencia ordenada al preguntar

Durante el periodo de preguntas límite sus propias expresiones

Para comprender el contenido de la información

Familiarícese con el tema antes de la situación

Averigüe cuales son las razones por las que la persona busco entrevistarse con usted

Averigüe las expectativas que su interlocutor tiene

Este pendiente de la comunicación no verbal

Pase de un punto a otro de forma no brusca

Pida que le repitan si algo no entendió

Tenga a la mano lápiz y papel y tome notas sobre los materiales importantes difíciles o que le son desconocidos

Repase sus prejuicios para que pueda controlarlos mejor y pueda evitar que interfieran con la recepción del mensaje.

Evite formular argumentos mentales sobre los puntos que menciona el expositor y por el contrario concéntrese en el resto del mensaje.

Demórese al formular un juicio sobre el expositor hasta que escuche el mensaje completo.

Para asegurarse de que le han comprendido

Pida que le repitan lo que usted dijo

Plantee preguntas o problemas sobre lo explicado

No se limite a preguntar si se entendió

Si es necesario pida que realicen un ensayo de lo explicado.

Para asegurar que se memorice o no se olvide

Ponga por escrito lo acordado e indique a su interlocutor que tomará algunas notas

Proporcione un escrito de sus indicaciones

Usted mismo tome notas

Busque formas de emplear lo que le están diciendo

Ordene la información que proporcionará (se olvida menos lo primero y lo último)

Utilice frases como “Esto es muy importante”, “No olvide...”, “Recuerde...”

Presente la información utilizando un esquema

De consejos concretos y específicos

Trate de sintetizar la información en pocos enunciados.

Para no obstaculizar la comunicación

- Evite ser dominante
- Evite el uso del sarcasmo
- No utilice su poder para amenazar a alguien
- Evite el enojo
- No realice jamás un ataque personal
- Trate de no perder la calma o actuar de forma temerosa
- Evite adoptar una posición extremosa de la que no pueda salir
- No pierda la paciencia.
- No fume, no tome café o ingiera algún alimento durante la entrevista.
- No use lentes para el sol mientras conversa

Para mantener una imagen de pulcritud:

- Asista al trabajo bien vestido y descansado
- Vista formalmente
- No vista exageradamente

Para acondicionar su área de trabajo:

- Mantenga aseada su área de trabajo
- No decore la oficina con cuadros o figuras con fuerte contenido emocional ni con demasiados adornos
- Disponga su escritorio de manera que usted siempre tenga acceso a la puerta.
- No tenga sobre su escritorio algo que pudiera servir como arma
- Los diplomas en la pared, sin excesos, son recomendables. Las fotografías no.
- Una caja de pañuelos desechables siempre es útil
- Una mesa o escritorio limpio es mejor que una con florero y cenicero

Si hacen algo que le disgusta.

- No de sermones
- Simplemente de consecuencias claras
- llegue a un acuerdo viable