



## **II JORNADA JORDI CEBRIÀ DE COMUNICACIÓN ASSISTENCIA**

*Girona, 29 de febrero 2012*

***Asertividad***

*Juana Pulido Díez – Psicóloga  
Grupo Comunicación y Salud*

## **OBJETIVOS:**

**-CONOCER E IDENTIFICAR LOS ESTILOS  
DE COMPORTAMIENTO**

**-CONOCER E IDENTIFICAR ALGUNAS  
HABILIDADES ASERTIVAS**

# SITUACIONES PROBLEMA

- ▶ **Recibir quejas**
- ▶ **Negarnos ante peticiones**
- ▶ **Manejar nuestros errores**
- ▶ **Pedir favores**
- ▶ **Aceptar críticas**
- ▶ **Aceptar halagos o reconocimientos**
- ▶ **Aceptar responsabilidades ante nuevas tareas**
- ▶ **Cambiar de opinión**
- ▶ **Hablar en publico**
- ▶ **Expresar nuestro estado de animo**
- ▶ **Expresar nuestros desacuerdos: hacer críticas**
- ▶ **Interrumpir una reunión de forma adecuada**

# **ESTILO DE COMPORTAMIENTO PASIVO "YO NO TENGO DERECHOS Y TÚ SI"**

**LA PERSONA QUE SE COMPORTA PASIVAMENTE TIENDE A NO DAR RESPUESTA A LAS SITUACIONES, SE CALLA, EVITA O HUYE DE LA SITUACIÓN**

# **ESTILO DE COMPORTAMIENTO PASIVO**

## **"YO NO TENGO DERECHOS Y TÚ SI"**

- Volumen bajo de voz, vacilaciones, silencios, poca fluidez...
- Poco contacto ocular, mirada baja, postura tensa , incomoda...

# **ESTILO DE COMPORTAMIENTO PASIVO "YO NO TENGO DERECHOS Y TÚ SI"**

## **CONSECUENCIAS EMOCIONALES**

- Inseguridad en saber qué hacer y qué decir
- Sensación constante de ser incomprensidos, manipulados y no tenidos en cuenta
- Sentimientos de impotencia, culpabilidad, ansiedad y frustración
- Pérdida de autoestima

# **ESTILO DE COMPORTAMIENTO PASIVO "YO NO TENGO DERECHOS Y TÚ SI"**

## **CONSECUENCIAS RELACIONALES**

- Pérdida de y/o falta de respeto de los demás
- Sienten que es necesario ser querido por todos (pacientes, compañeros...)

# **ESTILO DE COMPORTAMIENTO AGRESIVO "YO TENGO DERECHOS Y TÚ NO"**

**LA PERSONA QUE SE COMPORTA  
AGRESIVAMENTE TIENDE RESPONDER  
A LAS SITUACIONES IMPONIENDO  
SUS PUNTOS DE VISTA, OPINIONES O  
DESEOS**

# **ESTILO DE COMPORTAMIENTO AGRESIVO "YO TENGO DERECHOS Y TÚ NO"**

- ▶ **Volumen de voz elevado, poca fluidez, interrupciones.**
- **Contacto ocular retador, cara y expresión tensa.**

# **ESTILO DE COMPORTAMIENTO AGRESIVO "YO TENGO DERECHOS Y TÚ NO"**

## **CONSECUENCIAS EMOCIONALES**

- Sienten ansiedad creciente, soledad, sensación de incompreensión, culpa y frustración**
- Baja autoestima y sensación de falta de control**
- Piensan que si no se comportan así, son demasiado vulnerables**

# ESTILO DE COMPORTAMIENTO AGRESIVO "YO TENGO DERECHOS Y TÚ NO"

## CONSECUENCIAS RELACIONALES

- Producen rechazo en los demás.
- Piensan que hay gente que merece ser castigada
- Honestidad emocional: expresan lo que sienten y piensan, " no engañan a nadie"
- Sitúan los patrones de comportamiento en términos de ganar-perder
- Tendencia al contraataque

# **ESTILO DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO "YO TENGO DERECHOS Y TÚ TAMBIÉN"**

**LA PERSONA EXPRESA SUS SENTIMIENTOS, ACTITUDES, DESEOS, OPINIONES O DERECHOS, DE FORMA ADECUADA y HONESTA, RESPETANDO A LOS DEMÁS, CON EL MÍNIMO COSTE EMOCIONAL**

# **ESTILO DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO "YO TENGO DERECHOS Y TÚ TAMBIÉN"**

- ▶ **Habla fluida, seguridad, contacto ocular directo, relajación corporal.**
- ▶ **Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos, se defienden sin agredir.**
- ▶ **No van a ganar, sino a llegar a una acuerdo.**

# **ESTILO DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO "YO TENGO DERECHOS Y TÚ TAMBIÉN"**

## **CONSECUENCIAS EMOCIONALES**

- Buena autoestima**
- Respeto por uno mismo**
- Sensación de control emocional**

# **ESTILO DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO "YO TENGO DERECHOS Y TÚ TAMBIÉN"**

## **CONSECUENCIAS RELACIONALES**

- .Buscan acuerdos**
- .Expresan sentimientos tanto positivos como negativos**
- .Se defienden sin agredir**
- .Discrepan abiertamente, piden aclaraciones**
- .Dicen "no"**
- .Saben aceptar errores**

# EL COMPORTAMIENTO ASERTIVO

- ▶ Expresar, al máximo de nuestras posibilidades, lo que queremos y deseamos de un modo directo, honesto, de forma adecuada, que claramente indica lo que deseamos de la otra persona pero mostrando respeto por ella, con el mínimo coste emocional, manteniendo una buena relación con las personas implicadas.

# ¿POR QUÉ NO SOMOS ASERTIVOS?

- ▶ **1- No reconocimiento de los Derechos Asertivos.**
- ▶ **2- Por tener patrones de Pensamiento Irracionales.**
- ▶ **3-Por falta de Habilidades Asertivas.**

# HABILIDADES ASERTIVAS

- ▶ **Asertividad Positiva:**
  - Expresión de elogios
  - Expresión de sentimientos personales
  - Conducta positiva recíproca
  
- ▶ **Respuesta Asertiva Elemental**
- ▶ **Asertividad Empática**
- ▶ **Asertividad Escalonada**
- ▶ **Crítica Constructiva**
  
- ▶ **Aceptar Críticas:**
  - Banco de niebla
  - Interrogación negativa
  - Aserción negativa

# HABILIDADES ASERTIVAS: ASERTIVIDAD POSITIVA

- ▶ Expresar de manera adecuada y en el momento adecuado lo bueno y valioso de otra persona. Enfatizar la información positiva.
- ▶ Ha de ser recompensante y tener impacto emocional.
- ▶ Ha de ser discriminativa.
- ▶ Expresión mediante:
  - expresiones de elogio y/o aprecio
  - expresión de sentimientos personales
  - conducta positiva recíproca

# HABILIDADES ASERTIVAS: RESPUESTA ASERTIVA ELEMENTAL

- ▶ Expresión llana y simple de los propios intereses y derechos.
- ▶ DISCO RAYADO: ser persistentes, repitiendo una y otra vez lo que queremos, sin enojarnos, ni irritarnos, ni levantar la voz, acabando siempre las frases con nuestro objetivo.

# HABILIDADES ASERTIVAS: ASERTIVIDAD EMPÁTICA

- ▶ Nos hace sentirnos muy cerca del otro mediante:
  - Un planteamiento inicial que transmite reconocimiento a la otra persona.
  - Un planteamiento posterior sobre nuestros derechos e intereses.
  - “Entiendo que tu..., pero yo...”

# **HABILIDADES ASERTIVAS: ASERTIVIDAD ESCALONADA**

- ▶ **Elevación gradual de la firmeza de la respuesta asertiva.**
- ▶ **Pauta de comportamiento ante la persona que no se da por aludida ante nuestros intentos de asertividad.**

# **HABILIDADES ASERTIVAS: CRÍTICA CONSTRUCTIVA**

- ▶ **Tenemos derecho a pedir cambios y tenemos derecho a negarnos a cambiar, pero los demás también tienen este derecho.**
- ▶ **Es una poderosa habilidad para mejorar el comportamiento personal y de las organizaciones.**
- ▶ **Se centra en las posibilidades de cambio.**

# ELEMENTOS QUE DEFINEN LA HABILIDAD DE HACER CRÍTICAS

- ▶ 1-Marco mis OBJETIVOS
- ▶ 2-Elijo el MOMENTO adecuado
- ▶ 3-DESCRIBO la situación y/o conducta a criticar
- ▶ 4-EXPRESO mis sentimientos con MENSAJE YO
- ▶ 5-SUGIERO cambios con MENSAJE YO
- ▶ 6-Anticipo las CONSECUENCIAS BENEFICIOSAS
- ▶ 7-Ofrezco AYUDA
- ▶ 8-REFUERZO la aceptación de la critica
- ▶ 9-REFUERZO el cambio operado

# **HABILIDADES ASERTIVAS: ACEPTAR CRÍTICAS**

- ▶ **Nos ayuda a sentirnos lo menos mal posible y a evitar que la relación se deteriore.**
- ▶ **Sin contraatacar, defendernos, callarnos o justificarnos.**
- ▶ **Considerando que suelen llevar un gran número de errores o distorsiones: generalizaciones, culpabilizaciones, etc.**

# HABILIDADES ASERTIVAS: ACEPTAR CRÍTICAS

- ▶ Si la persona no nos interesa o son criticas manipulativas, BANCO DE NIEBLA que consiste en responder:
  - Sin negar la critica ni contraatacar con otra.
  - Aceptando la posibilidad de que tenga razón.
  - Aceptando la parte de verdad que la critica contenga
  - Sin ironizar ni justificarse: un exceso de explicaciones es dar argumentos para que nos sigan criticando.

# HABILIDADES ASERTIVAS: ACEPTAR CRÍTICAS

- ▶ Si la persona y/o la critica nos interesa, INTERROGACION NEGATIVA, nos ayuda a suscitar criticas adecuadas en el otro, con expresión honrada de su opinión
  - Pidiendo su opinión sobre nosotros con preguntas
  - Escuchando activamente sin interrumpir
  - Centrando y concretando la critica
  - Dando alternativas para solucionar el problema
  - Sin sarcasmo ni ironía, valorando su comunicación

# HABILIDADES ASERTIVAS: ACEPTAR CRÍTICAS

- ▶ Si las criticas son ciertas, ASERCION NEGATIVA que consiste en aceptar la critica
  - sin excusas
  - sin pedir perdón y
  - sin negar la critica
- ▶ Contribuye a no sentirnos culpables ante un error y a centrarnos en soluciones.

# ASERTIVIDAD

- Esperamos ...

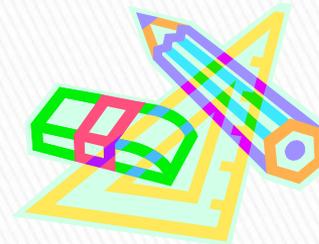
¡Que hayáis aprendido!



¡Que os hayáis divertido!



¡Que os sea útil...!



**GRACIAS**