

Alcaldía de

**Manizales**

Más Oportunidades



**SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA**  
**UNIDAD DE SALUD PÚBLICA**

**TEMA: ASERTIVIDAD**

**ENTORNO: COMUNITARIO**

Cualquiera puede ponerse furioso... eso es fácil.  
Pero estar furioso con la persona correcta, en la  
intensidad correcta, en el momento correcto, de  
la forma correcta, eso es lo difícil

Aristóteles

# DEFINICIÓN DE ASERTIVIDAD

- 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, siente y percibe, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos de forma directa.

# DEFINA SU ESTILO DE COMUNICACIÓN

Escala de asertividad

Shelton, N., Burton, S. (2004)

# RESPONDA SI Ó NO

- ✓✗ Puedo halagar sin dificultad a un compañero, un amigo o un miembro de mi familia.
- ✓✗ Puedo expresar mis sentimientos abiertamente.
  - ✓✗ Puedo admitir haber cometido un error.
  - ✓✗ Puedo pedir una aclaración sin dificultad.
- ✓✗ Puedo decir “no” cuando alguien me pide algo injusto.
- ✓✗ Puedo decir a la gente que no me gusta su comportamiento.
- ✓✗ Puedo responder con asertividad a una humillación verbal.
- ✓✗ Puedo responder con firmeza cuando alguien valora mis ideas.
- ✓✗ Puedo decir a la gente cuánto me ha ofendido.
  - ✓✗ Sé que decir cuando recibo un halago.

# RESPONDA SI Ó NO

- ✓✗ Puedo elegir mi propio estilo de vida aunque los demás difieran.
- ✓✗ Puedo mantener contacto visual cuando expreso mis sentimientos, deseos y necesidades.
- ✓✗ Cuando me enfado puedo expresarme sin demostrar mi irritación, mi frustración o mi decepción.
- ✓✗ Puedo proceder ante los conflictos de forma constructiva.
- ✓✗ Puedo pedir ayuda a los demás.
- ✓✗ Puedo expresar mis discrepancias y opiniones sin dificultad.
- ✓✗ Puedo pedir una aclaración acerca de una expresión no verbal.
- ✓✗ Utilizo afirmaciones en primera persona en vez de en segunda.
- ✓✗ Puedo aceptar los halagos.
- ✓✗ Siento confianza en mis capacidades.

# ESTILOS DE COMUNICACIÓN

# Tipos de comportamientos

- *Asertivos*

- \* Esa es mi opinión, eso es lo que pienso, así es como me siento.

- *No asertivos:*

- Pasivos

- \* Lo que tu digas, como quieras (se reprime)

- Agresivos

- \* No me importa lo que pienses, esto es lo que se debe hacer.

# TALLER

# PASOS

1. Dividir a los asistentes en 5 subgrupos pequeños para que escriban un diálogo de lo que esta pasando en la escena que se les va a presentar.
2. Representar en tres minutos, por medio de un socio-drama, la escena creada.
3. Conversatorio abierto sobre los tipos de comunicación evidenciados, teniendo en cuenta las palabras empleadas, tono de voz, lenguaje corporal, resolución de la situación, sentimientos expresados, etc.



# ESTILO DE COMUNICACIÓN PASIVO



# CARACTERISTICAS

- No defiende sus intereses
- Permite que los demás lo humillen
- Hace todo lo que le dicen sin importar lo que piense o sienta
- Su apariencia es de inseguridad
- Se siente frustrado, herido, ansioso, culpable e inhibido
- Deja a los otros elegir por él
- No consigue sus objetivos
- Actúa con la esperanza de que los demás adivinen sus deseos

# COMPORTAMIENTOS

- Antepone siempre las necesidades y deseos de los demás sin considerar las propias necesidades y responsabilidades.
- Dice siempre “Sí” cuando quiere decir “No”.
- Su objetivo es satisfacer a los otros para evitar los conflictos a toda costa.
- Evita mostrar sus sentimientos y pensamientos por temor a ser rechazado o incomprendido o a ofender a otras personas

# Consecuencias

## PERSONALES

- Tristeza
- Desamparo
- Autoimagen pobre
- Estrés
- Sentimiento de falta de control
- Soledad
- Enfado consigo mismo y los demás

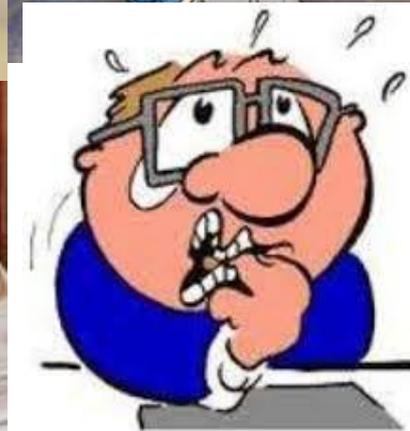
## SOCIALES

- No respetan sus derechos
- Se aprovechan de él
- Conflictos interpersonales
- Pierden oportunidades
- Son incomprendidos
- Son percibidos como víctimas

# CONSIGNA FINAL

La ventaja de ser una persona pasiva es que raramente se recibe un rechazo directo por parte de los demás; la desventaja es que los demás se aprovechan de ellas y se termina acumulando una pesada carga de resentimiento y de irritación (Video)

**OBSERVA LAS SIGUIENTES IMÁGENES E  
IDENTIFICA CUAL IMAGEN NO CORRESPONDE A  
ESTE TIPO DE COMUNICACIÓN**



# ESTILO DE COMUNICACIÓN AGRESIVO



# CARACTERISTICAS

- Exige, hace acusaciones, impone su opinión, se comunica a base de mandatos, habla mucho para no ser contrariado y llamar la atención
- Se sobrestima y habla solamente de sí mismo
- Pelea, amenaza, grita y en general agrede a los demás sin tener en cuenta sus sentimientos
- Asume una postura rígida, desafiante y soberbia
- No respeta los derechos del otro
- Está a la defensiva, ofendiendo y humillando al otro
- Decide y elige por el otro

# COMPORTAMIENTOS

- Ignora los sentimientos de los demás
- Quiere ganar a toda costa
- Intenta manipular
- Muestra agresividad en el entorno
- Pierde el control de sí mismo
- Expresa sus sentimientos de manera inadecuada
- Agrede para ocultar su inseguridad emocional

# Consecuencias

## PERSONALES

- Frustración
- Imagen pobre de sí mismo
- Problemas de salud
- Tensión
- Se siente enfadado
- Se siente sin control

## SOCIALES

- La gente los evita
- Múltiples conflictos interpersonales
- Pobres relaciones de amistad
- Dificultades laborales y familiares
- Peleas frecuentes

# CONSIGNA FINAL

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. Conllevando a soledad y relaciones interpersonales no profundas ni íntimas (Video)

**OBSERVA LAS SIGUIENTES IMÁGENES E  
IDENTIFICA CUAL IMAGEN NO CORRESPONDE A  
ESTE TIPO DE COMUNICACIÓN**



# ESTILO DE COMUNICACIÓN ASERTIVO



# CARACTERISTICAS

- Ve a los ojos, tiene una mirada franca y ojos expresivos
- Su voz es firme, calurosa, relajada, bien modulada, natural y habla fluidamente
- Actúa con naturalidad y escucha atentamente
- Tiene una postura balanceada, relajada y tranquila
- Verbalmente expresa lo que quiere, habla sobre sus sentimientos, es objetivo, usa mensajes «yo» (yo quiero, yo pienso...), brinda respuestas directas a la situación (cómo podemos resolver esto, qué piensas, qué te parece).
- Habla bien de sí mismo si es necesario o conveniente

# COMPORTAMIENTOS

- Defiende sus propios intereses, expresa sus opiniones libremente y no permite que los demás se aprovechen de ella
- Busca obtener lo que se desea sin ocasionar trastornos a los demás
- Puede actuar a favor de los propios intereses sin sentirse culpable o equivocado por ello
- Respeto los derechos del otro
- Se siente bien y tiene confianza en sí mismo
- Es expresivo
- Elige por sí mismo y toma decisiones

# Consecuencias

## PERSONALES

- Se siente satisfecho
- Se siente a gusto consigo mismo
- Se siente relajado
- Se siente con control
- Crea y fabrica la mayoría de las oportunidades
- Se gusta a sí mismo y a los demás
- Es bueno para sí y para los demás
- Se siente libre para manifestarse, tomar sus propias decisiones y dirigir su propia vida

## SOCIALES

- Resuelve los problemas
- Se siente a gusto con los demás
- Trata de llegar a una solución que deje satisfechos a todos
- Está atento a los sentimientos de sus amigos
- Piensa las consecuencias de lo que va a decir antes de hablar
- Sabe que no siempre pueden ganar

# COMO SER ASERTIVO

# La esencia de la conducta asertiva puede ser reducida a cinco patrones específicos

- Capacidad de decir «NO»
- Capacidad de pedir favores y hacer requerimientos
- Capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos
- Capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones.
- Capacidad de respetar sus derechos y los de los demás

# El aprendizaje de una conducta asertiva requiere de al menos cuatro pasos: DEPA

- **D**escribir de manera clara la situación que nos desagrada o que deseamos cambiar (p. ej. "Cuando estamos ante tu madre y tu dices que yo no sé educar a los niños.....").
- **E**xpresar los sentimientos personales en primera persona, evitando acusar al otro (p. ej. "Yo me siento humillada y descalificada").
- **P**edir un cambio concreto de conducta (p. ej. "Me gustaría que dejaras de hacer esos comentarios a tu madre").
- **A**gradecer la atención del otro a nuestra petición (p. ej. "Me alegro de que me hayas escuchado").

# Hacer uso de “Mensajes Yo”

- **“Cuando tu...”**  
*(establezca el comportamiento)*
- **“Me siento...”**  
*(establezca el sentimiento)*
- **“Porque...”**  
*(establezca la consecuencia)*
- **“Te pido, por favor, que...”**  
*(establezca la petición)*

# TALLER

# PASOS

- En subgrupos de cuatro personas, los participantes identifican una situación problema que hayan vivido como grupo.
- Realizar una representación de la situación desde el DEPA
- Evaluar y retroalimentar, reacciones, sentimientos y percepciones de la técnica

# CONSIGNA FINAL

## Una persona asertiva:

Tiene seguridad en sí mismo.

Es acogedor y cordial.

Es paciente.

Confía en la gente.

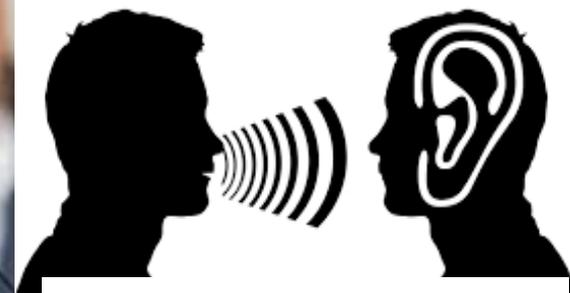
Es flexible.

Posee estabilidad emocional.

Es positivo y optimista.

Genera serenidad en el entorno (Video)

**OBSERVA LAS SIGUIENTES IMÁGENES E  
IDENTIFICA CUAL IMAGEN NO CORRESPONDE A  
ESTE TIPO DE COMUNICACIÓN**



# Bibliografía

- Las doce destrezas de resolución de conflictos. Traducido por Iliá N. Morales Figueroa y Annette de Paz.
  - [www.crnhq.org](http://www.crnhq.org)
- Asertividad en el trabajo. Olga Castanyer y Estela Ortega.
- Porque no logro ser asertivo. Olga Castanyer y Estela Ortega.
- Cuestión de dignidad. Walter Riso
- Shelton, N., Burton, S. Asertividad. Manuales Abetas. 1995.
- Bishop, S. Desarrolle su asertividad. Gedisa S.A., 2000.
  - [www.lutz-sanfilippo.com/classtwo4.html](http://www.lutz-sanfilippo.com/classtwo4.html)

Alcaldía de

**Manizales**

Más Oportunidades

