



Guía
COMUNICACIÓN
Asertiva



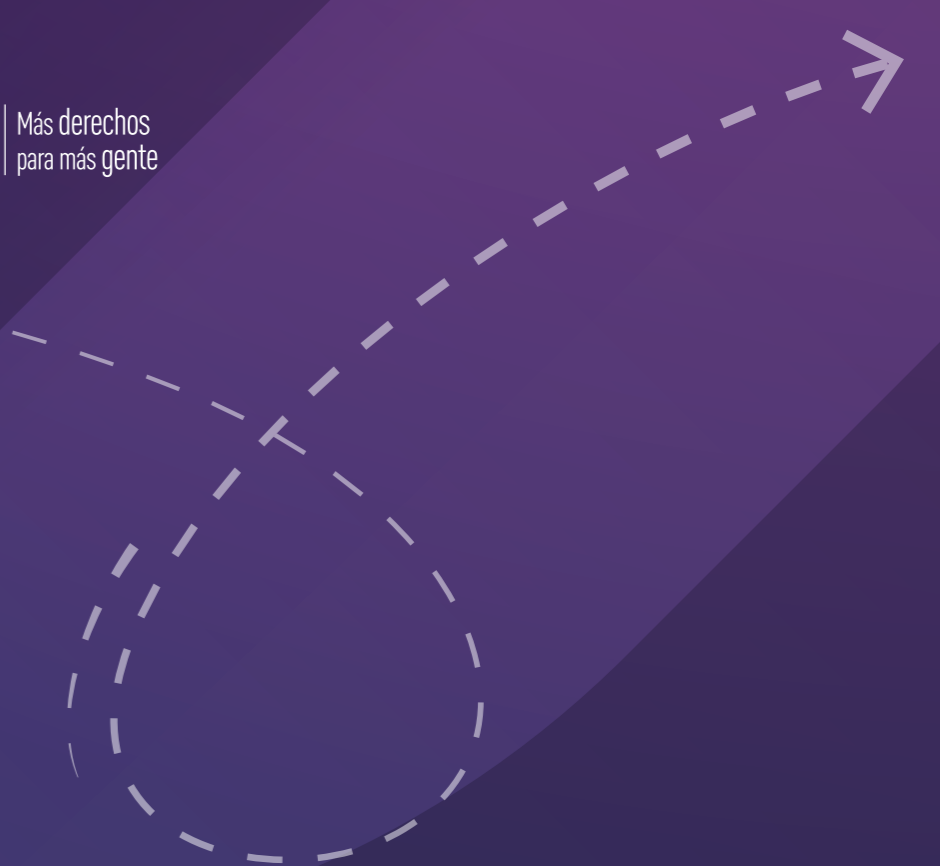
cima
Capacitación Integral para
Mujeres en Acción



TRUST
THE TRUST FOR THE AMERICAS



OEA | Más derechos
para más gente





Índice de contenidos

Introducción	03
Manos a la obra	05
Comunicación Asertiva	06
No matar las ideas	08
Tipos de comunicación	10
Formas no verbales	12
¿Cómo se define Asertividad?	17
¿Qué crees que significa?	19
Asertividad	20
Estilos de comunicación	24
Algunos derechos Asertivos	27
Lo que pensamos	32

Lo que sentimos	33
Lo que percibimos	34
Primer elemento - Contacto visual	35
Segundo elemento - Distancia corporal del espacio vital del otro	36
Tercer elemento - Postura y movimiento corporal	37
Cuarto elemento - Elementos relacionados con la forma de hablar	39
Cuando me comunico con los demás	43
Empatía	44
¿Cómo mejorar la escucha empática?	45
Método DEEC	48
Describir	49
Expresar	50
Especificar	53
Consecuencias	56



Intro ducción

Esta Guía está especialmente creada para usted. CIMA la ha elegido para que se capacite, porque confiamos en su interés, capacidad y compromiso. Esto es muy positivo, no siempre podemos contar con un proceso tan bien pensado que nos prepare para trabajar de forma muy profesional. Usted es una mujer muy importante para usted misma, para su familia, comunidad y para el desarrollo de México. Trabajar es una de las labores más importantes que realizamos los adultos; porque nos permite: productividad, autonomía, independencia y posibilidad de vivir mejor y apoyar a los nuestros.

Esta Guía orientará el tema COMUNICACIÓN ASERTIVA que es fundamental porque desde que nacemos hasta el último día, desde que nos despertamos hasta que nos dormimos, estamos en permanente comunicación. De la comunicación depende prácticamente todo lo que hacemos, aprendemos y disfrutamos y hacerlo de muy buena forma, hace la diferencia.

Este contenido, se complementa con todos los demás, por eso es muy importante que lo disfrute y viva con mucha atención.

En esta oportunidad, su aprendizaje se enfocará en aprender a ser una mejor comunicadora. Una persona que se comunica de forma asertiva, tiene muchas ventajas personales, familiares, sociales y laborales.



Ya veremos poco a poco y a través de ejercicios, qué es ser asertiva, la importancia de la comunicación y cómo aplicarla en cada momento.

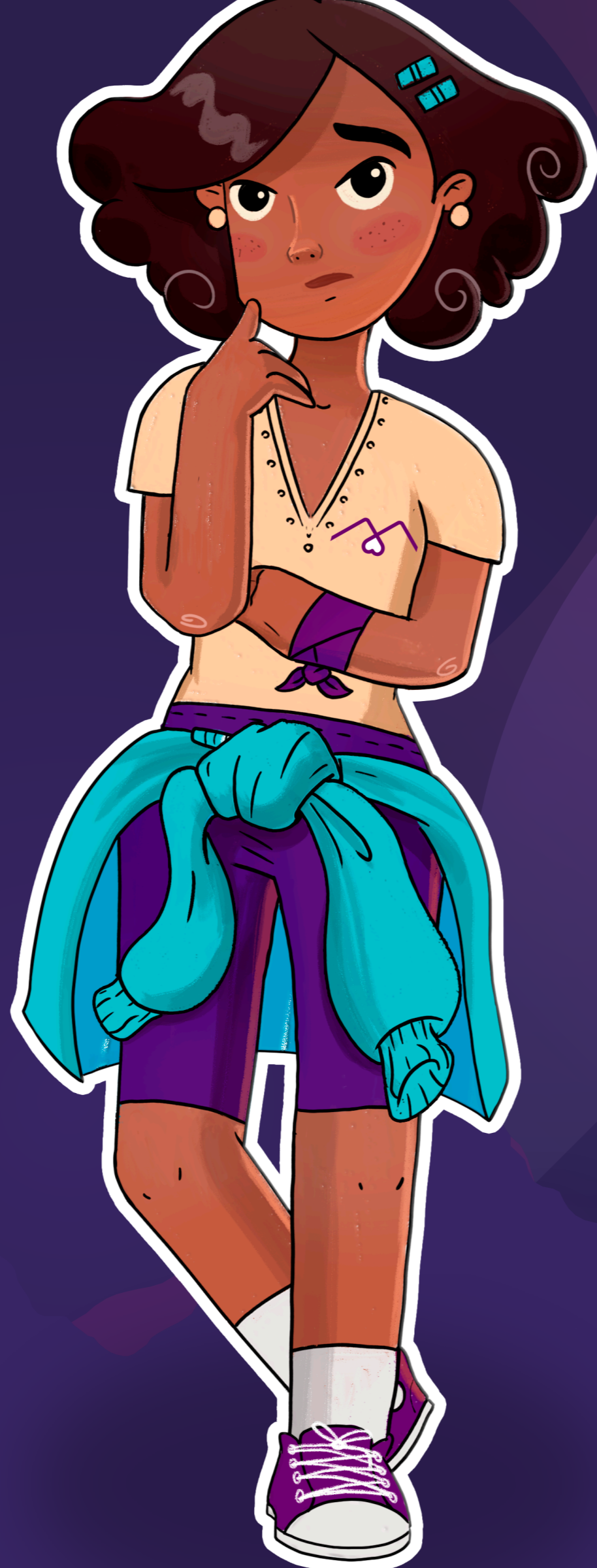
Es muy importante que planifique bien su tiempo para que asista a todos los encuentros CIMA. Asegúrese de contar con Internet (si la clase es virtual), elija un lugar adecuado para que pueda concentrarse, ingrese siempre con 5 o 7 minutos de anticipación a la sala virtual o al aula donde recibirá su sesión de aprendizaje. Te recordamos que cada vez que tengas una duda, pregunte con confianza. Ten siempre a mano un lápiz o lapicero y por supuesto nunca olvides tu Guía. La persona que facilita este proceso, irá marcando el ritmo de cada momento, pero para ello, debes ser muy puntual, activa y participativa.



Manos a la obra

¿Estás lista para empezar con este apasionante tema? Recordemos quién es CIMARA SEGURA, esa chica que, como ustedes, un buen día decidió cambiar su vida, se ha convertido en una lideresa. Sigamos sus pasos.

Cimara Segura es una mujer mexicana, se reconoce así misma como perseverante y fuerte, ha desempeñado posiciones de liderazgo a lo largo de su trayectoria comunitaria y académica, es por esto, que quiere utilizar su habilidad social para ser un referente de cuidado, confianza y gestión con otras mujeres que lo necesiten. Su pañoleta es sinónimo de lucha y su chamarra es una capa de heroína para acompañar la lucha de otras mujeres.



Comunicación Asertiva



Comunicación Asertiva

Tómate un minuto para pensar y participar sobre: **¿QUÉ TE PERMITE LA COMUNICACIÓN?** Recuerda que tu opinión es muy valiosa, no hay respuestas buenas o malas, estamos aprendiendo y lo más importante es pensar, escuchar, participar y aprender.

Para participar puedes utilizar el Chat o espontáneamente abrir el micrófono (si te encuentras en una sala virtual). También puedes levantar la mano. Escucha siempre las orientaciones de quien facilita el proceso.

Después de escuchar todas las reflexiones de tus compañeras, podrás darte cuenta lo importante que es participar. Ahora ya tienes mucho más claro el valor de la comunicación para absolutamente todas las relaciones entre las personas cercanas o no, en una comunidad, dentro de familia, en el trabajo, en los diversos grupos sociales con que compartimos. La Comunicación es el medio que nos permite relacionarnos y del cual depende que nuestras relaciones sean adecuadas, duraderas, interesantes y respetuosas o, todo lo contrario: difíciles, irrespetuosas, poco productivas, amenazantes...



No matar las ideas

ATENDAMOS LA DINÁMICA

¿Para qué podría utilizar este tipo de calzado?

Que no sea necesariamente para ponerlo en sus pies. Sea creativa, invente para qué lo podría utilizar, por ejemplo, yo las utilizo para tirar al piso a algún insecto que está caminando por una pared. A ti, ¿Qué se te ocurre? Todas las ideas serán tomadas en cuenta; recordemos que estamos pensando, escuchado, participando y aprendiendo.

AHORA RESPONDA

¿De qué otras formas se le puede llamar a este tipo de calzado?

Que interesante es notar que cada quien tiene mucho que aportar y conoce algo que yo aún no lo se.

Nos complementamos muy bien.

Además de llamar las cosas de manera diferente y darle usos creativos; pensemos y contestemos:

¿Qué distingue a los seres humanos de los animales? Participemos y escuchemos a quien dirige este proceso.



Cada vez estamos más claras y seguras de la importancia del lenguaje y la comunicación.

Tipos de Comunicación

Entramos ahora en los tipos de Comunicación que utilizamos con mayor frecuencia:



VERBAL

- Interpersonal
- Oral
- Colectiva
- De señas



NO VERBAL

- Intrapersonal
- Escrita
- Individual
- Emocional



ASERTIVA

- Empática
 - No violenta
- } Conexión



Qué importante saber que hay formas verbales y formas no verbales de comunicarse.



Formas **NO** Verbales



Interpersonal

Es aquella que se da entre personas que nos rodean, de nosotras hacia los demás... de los demás hacia nosotras, esta es de alta importancia porque es a través de ella, que externamos ideas, peticiones, enojo, aclaraciones, opinión, atención... y todas las que mencionaron cuando contestaron la primera pregunta.



Colectiva

Esta es la comunicación que utilizan los periodistas, los religiosos, los políticos, los educadores... para dirigirse a grupos. Es importante porque es diferente hablar con una persona, que dirigirse a un grupo. Es muy seguro que usted liderará en algún momento algún proceso grupal.



Lenguaje de señas

Que, aunque no hay voz continua, intervienen sonidos, palabras sueltas y señas específicas. Es utilizado por y para personas sordas. Esta es su lengua materna. ¿Sabías que cada país tiene una lengua de señas diferente?



Intrapersonal

Es la que utilizamos para comunicarnos con nosotras mismas.

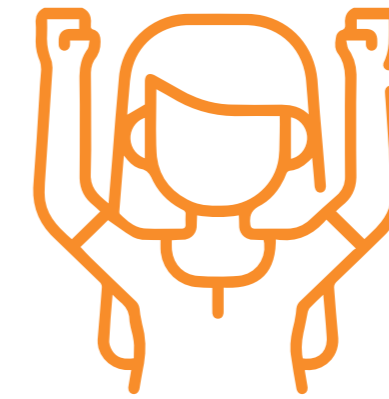


Escrita

Es la que utilizamos cuando escribimos ya sea con un teclado, en el teléfono, la computadora, con un lapicero o también la utilizan las señales de tránsito y anuncios en las carreteras.

El mensaje a compartir queda escrito. Por favor, lea varias veces un mensaje escrito, antes de enviarlo, para asegurarse que no es ofensivo, que no tiene faltas de ortografía, que está completo, es claro y respetuoso, que hay saludo y despedida... porque una vez enviado, no hay posibilidad de eliminarlo y podemos tener serios problemas si enviamos mensajes escritos inadecuados.

¡¡MUCHO CUIDADO!!



Emocional

Los seres humanos somos más que lo que aparentamos o decimos, también somos lo que sentimos. Nuestras emociones son las responsables de nuestras acciones generalmente. Este tipo de comunicación, es la que utilizamos cuando expresamos los sentimientos o la espiritualidad. Con gestos, cuando lloramos, nos sorprendemos, abrazamos, aplaudimos, sonreímos, cerramos los ojos ante un comentario, gritamos, liberamos frustraciones con sonidos.

Estamos cada vez más cerca de comprender estos importantes conceptos.



**Comunicación
Asertiva**



**Comunicación
Empática**



**Comunicación
No Violenta**



¿Cómo se define Asertividad?



Dime si habías escuchado el concepto de
Asertividad...



¿Qué crees que significa?

Veamos el video “Qué es la Asertividad y para qué sirve”. Duración 4.18 minutos. Antes de verlo y disfrutarlo con atención, escuche las indicaciones de quien dirige la capacitación.



youtube.com/watch?v=AX10ZkuY_VU



Asertividad

Esta es una excelente definición de **ASERTIVIDAD** es...

*La **habilidad** de expresar mis **pensamientos**, mi **opinión**, **sentimientos**, **percepciones** y de **reaccionar** y **hablar de manera apropiada**. Esto con el fin de elevar la **autoestima** y de apoyar el desarrollo de la **autoconfianza** para expresar **acuerdos** o **desacuerdos** cuando creo que es importante, e incluso, pedir a otros un **cambio en su comportamiento** cuando este es ofensivo.*

(Adaptado de Magda Elizondo)

Las palabras **resaltadas** en la definición, son claves:

- ¿Te parece importante seguir comunicándote de manera asertiva?
- ¿POR QUÉ?
- ¿Tienes alguna duda hasta el momento?

Házmela saber, nos puede enriquecer a todas.





Elementos que conforman la comunicación

Ahora que conoces el concepto **Comunicación Asertiva**, vas a repasar cuáles elementos intervienen en la comunicación. Antes se creía que solo había tres: emisor, mensaje y receptor. Hoy en día se hace énfasis en 7 o más:

- El mensaje
- El receptor
- El canal
- La empatía
- El código
- El ambiente o contexto
- La retroalimentación o Información de retorno



Disfrutemos este video “El acto comunicativo” duración 1:57 minutos.





De nuevo, atendamos las indicaciones de quien facilita el proceso.
Recuerda bien el video:



¿Quién es el emisor?

A veces es la Facilitadora, pero a veces eres tú. Lo mismo pasa con el receptor. Repasa cada uno de los elementos, todos son igualmente importantes.

Hasta ahora has observado, escuchado, analizado y aprendido con los temas estudiados, las preguntas que has contestado, el contenido estudiado y estos dos videos. Ya sabes que hay diferentes formas de comunicarnos. Vas a seguir trabajando elementos importantes que utilizamos para comunicarnos. Debemos reconocer que nuestro estado de ánimo, interfiere en la forma en que hablamos y esto puede ser positivo o negativo, sobre todo cuando estamos en el trabajo, en el que podríamos emitir una comunicación inadecuada, sin que el receptor entienda las razones. Quizá tenemos un problema personal o laboral y lo reflejamos con quien no tiene nada que ver con el asunto.

Te dejo con estos tres estilos de comunicarte:



Estilos de Comunicación

Piensa por unos minutos la diferencia entre estas tres. Realiza el ejercicio que solicita quien está a cargo de esta capacitación (pros y contras).



1

Agresiva

Esta se da cuando te comunicas con resentimiento, amenazas, levantas la voz, usas palabras inadecuadas. Por ejemplo: Estamos en la hora del almuerzo y entra la/el jefe y dice: *Quiero que sepan que si vuelven a llegar tarde a una reunión, en lugar de hora de almuerzo van a encontrar -un día después del atraso- un correo con tareas específicas justo a la hora del almuerzo. Yo tomo este tipo de decisiones, ustedes se lo ganaron.*

2

Pasiva

Esta se da cuando demuestras desinterés, omites información, evades problemas... El jefe dice: *Me avisan cuando estén todos listos para la reunión, a mí me da lo mismo, la verdad estoy en mi oficina con mil otras cosas por hacer.*

3

Asertiva

Esta se da cuando te comunicas con alegría, preocupación, respeto, puntualidad, con llamadas de atención individuales respetuosas. Por ejemplo: Cuando están listos y completos en la reunión, el jefe dice: *He observado que estamos llegando a diferentes horas a la reunión, les propongo que por favor cada quien mande las razones por las que ha llegado tarde, para analizarlas y ver de qué manera juntos definimos la mejor solución. ¿Les parece? ¿Hay alguna otra idea?*



Algunos Derechos Asertivos

Todos los seres humanos tenemos derechos y deberes. Es importante conocerlos para saber cómo actuar de manera asertiva. Ofrézcase como voluntaria para leer y comentar uno de ellos. Comprenderlos a fondo es necesario.



- Ser mi propia jueza y valorar mi conducta.
- Mostrar mi dignidad sin pensar en ocultar algo importante.
- Solicitar reconocimiento a mis labores.
- Resolver problemas de mi ámbito de trabajo o aprendizaje.
- Discutir mis derechos y hacerlos valer con educación.
- Decir NO cuando sea pertinente o SÍ cuando esta sea la elección.
- Renunciar a los derechos si eso decido.

Completa estas 3 preguntas

1

Yo tengo derecho
en mi casa a...

2

Yo tengo derecho
en mi trabajo a...

3

Yo tengo derecho
en mi grupo de
amistades a...

Una vez contestadas y discutidas en el gran grupo,
continúa con estas otras:

1

Los otros tienen
derecho a recibir
de mí, en mi
casa...

2

Los otros tienen
derecho a recibir
de mí, en mi
trabajo...

3

Los otros tienen
derecho a recibir
de mí, en mi
grupo de
amistades...



Reflexión

Recordemos que no solo importa lo que se hace y dice, sino ¿por qué se hace y se dice? y ¿para qué se hace y se dice?

Cuando conocemos nuestros derechos, sabemos que las demás personas también los tienen y esperan respeto. Esto nos permite conocer no solo mis alcances y límites, sino los de los demás.



Estamos en un momento tan interesante, ya sabes qué es ser asertiva, conoces muchos de los elementos que componen el proceso de comunicación, conoces tus derechos asertivos, tienes claro el lugar que ocupa en tu vida ser una buena comunicadora... Ahora aprende desde dónde tú comunicas y la importancia que tiene cada uno de estos lugares, según cada momento.



Lo que pensamos
Producto del razonamiento.



Lo que sentimos
Emociones y sentimientos.



Lo que percibimos
Captado por los sentimientos
(lo que vemos o escuchamos).



Es muy importante comprender bien las diferencias. Estos ejemplos nos pueden ayudar:



Lo que pensamos

Productos del razonamiento (ideas, conocimiento).

- Yo pienso que si organizo bien el tiempo podré terminar los cursos CIMA.
- Estoy segura de...

En este caso, no hablo o afirmo desde lo que yo creo, siento o percibo, lo hago desde un proceso de razonamiento.



Es muy importante comprender bien las diferencias. Estos ejemplos nos pueden ayudar:



Lo que sentimos

Emociones y sentimientos (reacciones - sensaciones).

- Creo que, si confiaran más en mí, me dejarían organizar mi propio tiempo y podría empezar una práctica en un Hotel.
- Tengo la sensación...

En este caso hablo desde lo que yo creo o siento, es una respuesta más emocional.



Es muy importante comprender bien las diferencias. Estos ejemplos nos pueden ayudar:



Lo que percibimos

Captado por los sentidos (valoraciones).

- Sospecho que tenemos que sentarnos a hablar, escucho comentarios que no me gustan sobre nuestro rendimiento en CIMA.
- Me pareció haber visto...

En este caso, hablo desde lo que escuché o vi, es algo más valorativo, no es una respuesta racional...

Es fundamental usar la razón (lo que pensamos) en intervenciones laborales, porque esta se basa en el conocimiento, en lo objetivo; no podemos asegurar de la misma manera algo específico, si solo lo percibimos o sentimos.



Primer Elemento



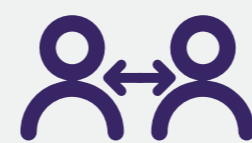
Contacto visual

Si nos vemos a los ojos mientras hablamos lograremos:

- Una comunicación más segura y directa.
- Manifestar interés en la otra persona.
- Más respeto, mayor concentración.
- Mayor aceptación y retroalimentación.
- Mejorar el proceso mismo de la comunicación.
- Ser más convincentes, hay más credibilidad.
- Ayudar a la relación de afecto y aceptación.
- Escuchar mejor a la otra persona.



Segundo Elemento



Distancia corporal del espacio vital del otro

Si nos vemos a los ojos mientras hablamos lograremos:

- ¿Cree usted que es importante guardar distancia entre dos personas, que no son de total confianza mientras hablan?
- ¿A cuánta distancia me debo mantener de la persona con quien hablo?
- ¿Es conveniente tocar a la otra persona mientras se conversa?
- **Relajación:** ¿Cómo está mi cuerpo mientras hablo, muy tenso, relajado?
- ¿Me alejo demasiado?
- ¿Hago otra tarea mientras hablo o realmente presto atención mientras me comunico?



Tercer Elemento



Postura y movimiento corporal

Orientación del cuerpo con respecto a los otros.
¿Qué hago con mi cuerpo mientras hablo?

- Me balanceo.
- Hago movimientos continuos.
- Tengo los brazos cruzados.
- Hablo de espalda.
- Manipulo objetos.
- Muestro expresiones faciales. (De aceptación, comprensión... ó de descalificación, de burla, de desinterés...).



Recuerda

Hablar es mucho más que emitir frases, palabras, dar información u órdenes... **es intercambiar, compartir, influir, aprender, motivar, cuestionar asertivamente, generar empatía, escuchar.**



Cuarto Elemento



Elementos relacionados con la forma de hablar

- ¿Cuál es el volumen de la voz que uso? Grito, muy bajo, enojada...
- ¿A qué velocidad hablo? Muy lento, rapidísimo...
- Tono. Uso un tono adecuado o altanero, descalificador...
- Énfasis. Soy enfática para lastimar o cuando quiero que algo quede muy claro.
- Vocabulario utilizado. Uso palabras correctas, precisas...



Recuerda

Estos 4 elementos nos conducen a una ESCUCHA más ACTIVA si tenemos conciencia de su importancia. **Comunicarse involucra muchos elementos, conocerlos y tomarlos en cuenta hace la diferencia.**



Este curso te ha llevado a comprender que **Escuchar Activamente** es sin duda un elemento central de la Comunicación Asertiva. Esto porque en la comunicación siempre hay dos o más... Y no se trata solo de hablar muy bien, sino de ser muy buena escucha. Ambos, en conjunto son muy poderosos. Concéntrate por un rato en la importancia de ESCUCHAR.

Si quieres ser una excelente escucha activa, es necesario: dejar hablar al otro, no interrumpir hasta que termine su idea completa, no monopolizar la conversación, validar lo que la otra dice, mostrarse interesada, no estar a la defensiva, no pedir que se apure, no decir “ya se lo que me va a decir”, o... que pereza otra vez con el mismo cuento, no cuestionar las emociones, no ponerse de ejemplo, no descalificar.

Tómate un minuto y piensa ¿cómo escuchas a la otra persona? Es muy común que mientras hablamos, interrumpimos o cuestionamos a la otra persona, lo que rompe con una comunicación activa, empática y asertiva, y con una escucha activa. Comunicarnos bien y escuchar activamente, son propios de un ambiente laboral sano y respetuoso.



¡Lista para hacer este ejercicio!

Con él, mejorarás aún más tu proceso de comunicación. Responde las preguntas en esta Guía:



Cuando Escucho

Captado por los sentidos (valoraciones).

- **¿Me es difícil separar las ideas importantes de las que no lo son?**
Soy sensible a los sentimientos de la otra persona.
- **¿Pienso lo que voy a decir?**
¿Comparo la información nueva con la que ya conozco?
- **¿Me concentro o enfoco en la comunicación que está ocurriendo entre la otra persona y yo?**



Cuando me comunico con los demás

- ¿No puedo esperar a que terminen de hablar para ocupar mi turno?
- ¿Me preocupo por indagar si me estoy dando a entender cuando otros me escuchan? **PARAFRASEO.**
- ¿Escucho solo lo que me conviene y me desprendo del resto de la información?
- ¿Agradezco la comunicación cuando esta termina?
- ¿Estoy suponiendo? Corrobora tu suposición antes de continuar.
- ¿Pregunto con empatía? Por ejemplo: Has llegado tarde ya varias veces los martes. ¿Está todo bien?



Este otro concepto es
fundamental.
Seguro ya lo conoces:

Empatía



- ¿Cómo ser cada día más empática?
- ¿Trato de entender las experiencias de los demás desde su propia perspectiva y no desde la mía?
- ¿Logro sintonizarme con las emociones de los demás?
- ¿Me coloco en “los zapatos” del otro?
- ¿Creo que los demás tienen que sentir lo mismo que yo ante una situación similar?
- ¿Me es difícil comprender las emociones de los demás?



Trabaje junto a sus
Compañeras y Facilitar@.
Piense en ejemplos o ideas de
cómo lo va a lograr:



¿Cómo mejorar la escucha empática?

- Concéntrese en el contenido, no en el estilo de comunicación del otro.
- Escuche las ideas, no se pierda en los detalles.
- Escuche con optimismo.
- No apresure las conclusiones.
- Escuche activamente analizando y evaluando la información.
- Evite prejuicios... Este es un punto muy importante porque los prejuicios ante personas con discapacidad o de diferentes etnias etc... pueden ser perjudiciales.



Para mejorar estas prácticas, es necesario:

- Recordar y analizar experiencias anteriores no asertivas para no repetirlas.
- Pensar muy bien lo que va a decir, en qué momento decirlo y cómo.
- Observar si el intercambio está siendo productivo.
- Exponer con respeto, para llegar a acuerdos.

Existe un método muy útil y fácil de aplicar que te va a ayudar mucho.
Se llama **Método DEEC**.



Aprende
a utilizarlo

MÉTODO

D E E C

Método DEEC



DESCRIBIR

Describe la conducta real, no lo que imaginas, no incluyas juicios de valor. Recuerda hacerlo desde lo que piensas. No desde lo que crees, percibes o sientes. Esto ya lo analizamos anteriormente.

Ejemplos de situación descrita:

- Me molesta que me interrumpgan cuando estoy hablando por teléfono.
- Cada vez que le pido que pase por mí, llega una hora tarde.
- No puedo organizarme bien en pocos minutos, yo necesito más tiempo para estar lista.



Método DEEC



EXPRESAR

Expresar significa decir de manera respetuosa y concreta lo que pienso.

Ejemplos de situación descrita:

- En el camino de solucionar el problema de comunicación, debo responderme: **¿De qué manera puedo decirle a la otra persona cómo me siento acerca de su comportamiento?**
- En este momento si puedes usar la dimensión de las emociones y sentimientos que previamente has identificado (en la descripción) para expresarle a la otra persona lo que sientes y cómo eso está afectando tu vida.



Método DEEC



EXPRESAR

Ejemplos para expresar:

- “Yo siento que”
- “Yo creo que”
- “No me siento bien cuando”
- “Yo me siento satisfecho cuando”
- “Me siento mal si”



Expresé los sentimientos, emociones, percepciones con ecuanimidad, de manera positiva, entendiendo que son sentimientos. **Por favor destierre los sentimientos del pasado.**



Método DEEC



ESPECIFICAR

- Para mejorar, generalmente debes cambiar algunas cosas, entonces te haces esta pregunta: **¿Qué cambio de conducta puedo solicitar?** Y **¿Qué debo cambiar YO en mi conducta?** Sabes que cambiar no es fácil, pero es el camino cuando detectas algo que no haces tan bien. **CAMBIAR SI ES POSIBLE, SI ME DISPONGO.**



Método DEEC



ESPECIFICAR

Reglas básicas para especificar:

- Pida un cambio concreto en la conducta de la otra persona.
- Pida un cambio pequeño.
- Ponga en claro qué conducta está dispuesta a cambiar USTED para lograr la negociación (si no va en contra de su dignidad o sus derechos asertivos).
- Haga un cambio motivador.



Método DEEC



ESPECIFICAR

Ejemplos para especificar

- “Le pido por favor que no fume en mi carro, el olor me molesta y el humo me da alergia. Si necesita fumar, dígame y me detengo unos minutos”.
- “Por favor... si no va a venir, le pido que me avise, no me deje esperando, yo no me voy a molestar”.
- “Yo voy a preguntar siempre lo que quieren o no almorzar, para preparar algo acorde a su dieta o gustos, porque realmente disfruto mucho que nos reunamos a almorzar en familia”.



Método DEEC



CONSECUENCIAS

Las consecuencias son los resultados o efectos de un acto o evento que se cumplió o no.

- Para medir las consecuencias, te haces esta pregunta: **¿Qué efectos o consecuencias positivas o negativas tiene el cumplimiento o desacato de los acuerdos?**

Estás llegando a la última etapa del método DEEC que, de manera muy sencilla, te permitirá ser más asertiva respondiéndote preguntas a ti misma. Eso es lo que llamamos Comunicación INTRAPERSONAL, ¿la recuerdas?

Por favor no olvides que si no cumples los acuerdos propuestos, se pierde la credibilidad.

No amenaces ni propongas represalias de gran magnitud. Reconoce los cambios con auténtica emoción y mantén tu actitud de cambio, por pequeños que estos sean.



Recuerda

- ¡¡Dirígete a la conducta no a la persona!!
- ¡¡Lo obvio no existe!!
- Y “no prometas lo que no puedes cumplir”.



Método DEEC



Ejemplos de consecuencias:

- "Si todos cumplimos, vamos a celebrar juntos, una tarde de viernes".
- "Definamos juntos las fechas de vacaciones, para asegurarnos de no tomarlas todos al mismo tiempo y perjudicar al hotel".



Estamos llegando al final del tema, no dudes en preguntar, opinar, proponer, reconocer... lo que necesites sobre el tema. Vamos a concluir con 9 importantes componentes asertivos, útiles para toda tu vida:

1. **Respetarse a sí mismo:** capacidad para reconocer mis posibilidades y limitaciones y no incurrir en eventos que no pueda manejar.
2. **Respeto a los demás:** todas las personas que están a mi alrededor, requieren respeto, equidad, ser tratados con dignidad o sea requieren empatía.
3. **Ser directo:** implica que los mensajes transmitidos sean lo suficientemente claros, sencillos y precisos.
4. **Ser honesto:** nuestra capacidad de comunicar se ve disminuida cuando negamos o minimizamos el verdadero deseo o sentimiento y se altera la verdad o se manipula la información.
5. **Ser apropiado:** es necesario no solo tomar en cuenta lo que decimos o escuchamos, sino también el tiempo y el contexto en que ocurre.



Estamos llegando al final del tema, no dudes en preguntar, opinar, proponer, reconocer... lo que necesites sobre el tema. Vamos a concluir con 9 importantes componentes asertivos, útiles para toda tu vida:

- 6. Control emocional:** tener buen control no supone olvidar o negar los sentimientos, sino encausar las emociones para que no sobrepasen los niveles de intensidad y nos provoquen reacciones adversas.
- 7. Saber escuchar:** es un proceso activo que requiere de un esfuerzo para comprender lo que el otro quiere transmitir.
- 8. Saber decir:** es un proceso activo que requiere concentración y claridad, para externar con objetividad lo que quiero comunicarle al otro.
- 9. Ser positivo:** reconocer que los demás están haciéndolo bien y que con pequeños cambios lo podemos hacer aún mejor.



Recuerda

Siempre que el comportamiento asertivo no sólo va dirigido a las personas con las que interactuamos, también va dirigido a ti misma, en la lucha constante por reconstruir tu propio yo.



Recuerda

- NUNCA digamos **SI** cuando queremos decir **NO**.
- NUNCA digamos **NO** cuando queremos decir **SI**.

Guía



COMUNICACIÓN ASERTIVA



Thetrustfortheamericas.org