

# COMUNICACIÓN ASERTIVA

## DESARROLLANDO TU ASERTIVIDAD PERSONAL Y LABORAL



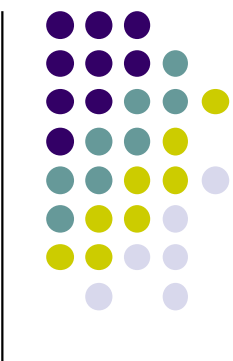
Para  
**COOPMANOGUAYABO**



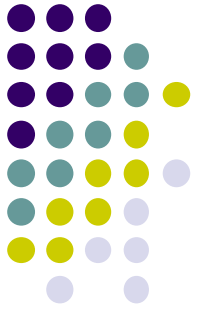
Facilitado por:  
María Esther Fernández

*Expertisa*  
Un mundo de conocimientos a tu alcance

# EXPECTATIVAS



# OBJETIVOS



## General:

Mejorar nuestras habilidades y destrezas para comunicarnos de forma efectiva tanto a nivel personal como laboral.

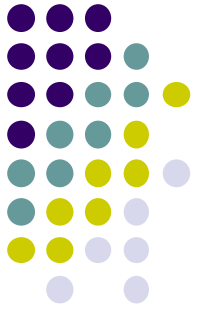
## Específicos:

- Conocer el alcance del concepto de Asertividad
- Conocer las características y componentes para desarrollar una conducta asertiva
- Ejercitar técnicas de comunicación asertiva
- Reflexionar sobre el compromiso y el aporte



*Expertisa*

# FUNDAMENTOS TEORICOS



## ASERTIVIDAD

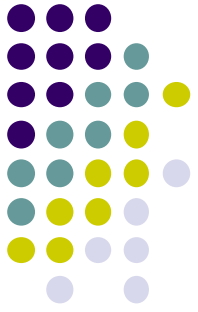
- La palabra proviene del latín asserere, asser tum (Aserción) que significa afirmar.



- Significa afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, comunicación segura y eficiente.

*Expertisa*

# ASERTIVIDAD



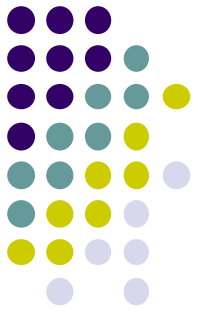
- Habilidad social para comunicarte en la que defiendes tus derechos, expresas tus opiniones y realizas sugerencias de forma honesta y no agresiva.
- Decir lo que realmente piensas controlando el mensaje que quieres transmitir para que no sea demasiado agresivo o frágil.



*Es respetarte a ti mismo respetando a los demás*

*Expertisa*

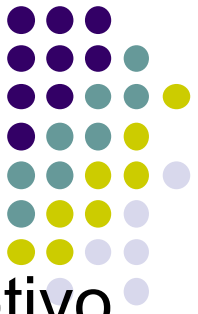
# ERES ASERTIVO (A)?



## TEST DE ASERTIVIDAD

- Califica cada una de las frases que se te proponen:

# TEST DE ASERTIVIDAD



- +3 Muy característico de mí, extremadamente descriptivo
- +2 Bastante característico de mí, bastante descriptivo
- +1 Algo característico de mí, ligeramente descriptivo
- 1 Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo
- 2 Bastante poco característico de mí, no descriptivo
- 3 Muy poco característico en mí, extremadamente no descriptivo

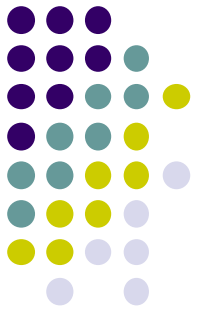
# TEST DE ASERTIVIDAD



NO °	Afirmaciones	Respuesta	CORRECCIÓN	
			Positiva	Negativa
1	Mucha gente parece ser más agresiva que yo.			
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.			
3	Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto me quejo al camarero/a.			
4	Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aún cuando me hayan molestado.			
5	Cuando el vendedor se ha molestado mucho mostrandome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no".			
6	Cuando me indican que haga algo, insisto en saber por qué.			
7	Hay veces que provoco abiertamente una discusión.			
8	Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.			
9	En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.			
10	Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños.			
11	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.			
12	Rehúyo telefonear a instituciones o empresas.			
13	En caso de solicitar un trabajo o la admisión en la institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.			

No.	Afirmaciones	Respuesta	CORRECCIÓN	
			Positiva	Negativa
14	Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.			
15	Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.			
16	He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.			
17	Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.			
18	Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.			
19	Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.			
20	Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.			
21	Soy franco y abierto en cuanto a mis sentimientos.			
22	Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, la busco cuanto antes para dejar las cosas claras.			
23	Con frecuencia paso un mal rato al decir "no".			
24	Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.			
25	En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.			
26	Cuando me alaban, con frecuencia no sé que responder.			
27	Si dos personas, en el teatro o en una conferencia, están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte.			
28	Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención.			
29	Expreso mis opiniones con facilidad.			
30	Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.			

# TEST DE ASERTIVIDAD



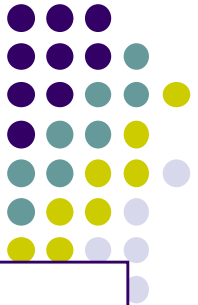
## CORRECCIÓN

- LAS PREGUNTAS:

1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 23, 24, 26 Y 30  
CAMBIARLES EL SIGNO A NEGATIVO (-)

- SUMA LAS RESPUESTAS A TODAS LAS PREGUNTAS

# TEST DE ASERTIVIDAD



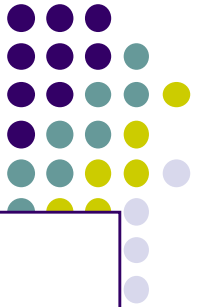
EL RESULTADO OSCILA ENTRE -90 Y + 90

- 90 Mínima Asertividad

+90 Máxima Asertividad

Puntuación	CATEGORIA
61 a 90	Definitivamente asertivo
31 a 60	Muy asertivo
16 a 30	Asertivo
-15 a 15	Asertividad confrontativa
-16 a -30	Inasertivo
-31 a -60	Muy inasertivo
-61 a -90	Definitivamente inasertivo

# TEST DE ASERTIVIDAD

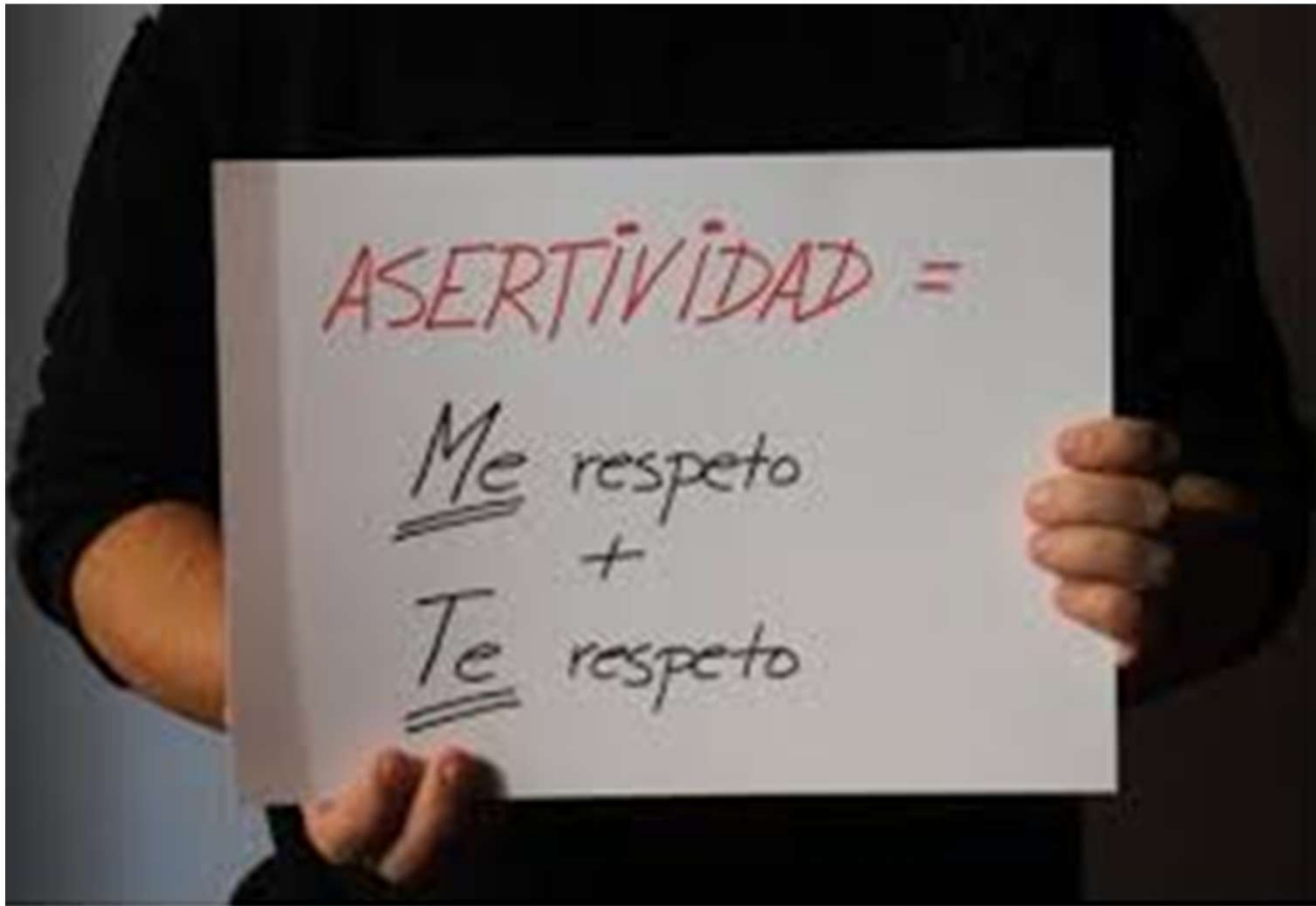


EL RESULTADO OSCILA ENTRE -90 Y + 90

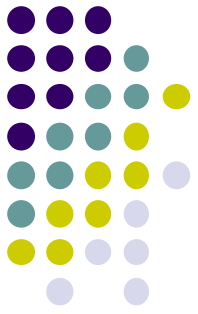
Rango de puntuación	Nivel	Interpretación breve
<b>61 a 90</b>	<b>Definitivamente asertivo</b>	Muy alta seguridad y firmeza al expresarse.
<b>31 a 60</b>	<b>Muy asertivo</b>	Buena capacidad para comunicar opiniones y defender derechos.
<b>16 a 30</b>	<b>Asertivo</b>	Nivel adecuado de expresión y firmeza.
<b>-15 a 15</b>	<b>Rango intermedio</b>	Estilo variable o situacional.
<b>-16 a -30</b>	<b>Inasertivo</b>	Dificultad moderada para expresarse y defender sus puntos de vista.
<b>-31 a -60</b>	<b>Muy inasertivo</b>	Baja seguridad y tendencia a inhibirse o evitar confrontaciones.
<b>-61 a -90</b>	<b>Definitivamente inasertivo</b>	Marcada pasividad y gran dificultad para establecer límites.

*Expertisa*

- Una persona asertiva sabe expresar directa y adecuadamente sus opiniones y sentimientos (tanto positivos como negativos) en cualquier situación social.



Expertisa

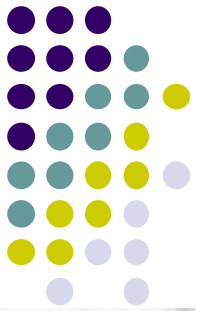


# CARACTERISTICA DE UNA PERSONA ASERTIVA



*Expertisa*

# Características de una persona asertiva



Sabe lo que quiere



Usa Lenguaje de Sentimientos



Habla de si mismo y expresa su percepciones



Usa lenguaje de apertura



Usa lenguaje claro y apropiado



Expresa desacuerdo con respeto

*Expertisa*

# Características de una persona asertiva



Libertad para manifestarse, es empático



Se comunica con facilidad y libertad con cualquier persona, comunicación abierta, directa y franca



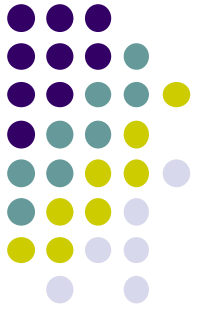
En todas sus acciones y en manifestaciones se respeta a sí misma y acepta sus limitaciones, tiene siempre su propio valor y desarrolla su autoestima



Enfoque Proactivo, sabe lo que quiere y trabaja para conseguirlo, haciendo lo necesario para que las cosas sucedan, en vez de esperar pasivamente

*Expertisa*

# Características de una persona asertiva



Acepta o rechaza, de su mundo emocional, a las personas: con delicadeza, pero con firmeza, establece quiénes van a ser sus amigos y quiénes no.

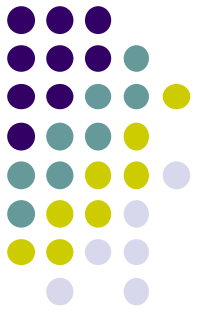


Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos.

Evita los dos extremos: por un lado la represión y por el otro la expresión agresiva y destructiva.

*Expertisa*

# COMUNICACION ASERTIVA



*Expertisa*

# Estilos de Comunicación



## AGRESIVO

No somos capaces de ser objetivos y respetar las ideas de los demás

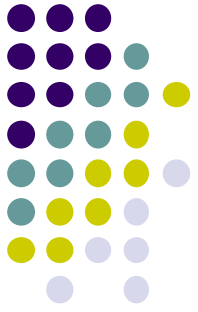
## ASERTIVO

Persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos.

## PASIVO

Permite que terceros decidan por nosotros, o pasen por alto nuestras ideas

*Expertisa*



# Estilos de Comunicación

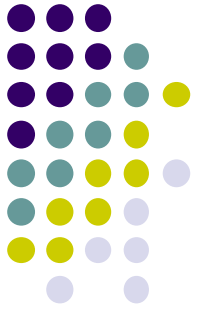
**AGRESIVO**

**PASIVO**

**ASERTIVO**

- Creencias
- Estilos
- Características
- Conducta Verbal
- Conducta No Verbal
- Sentimientos que experimenta
- Solución de Problemas
- Efectos

*Expertisa*



# Estilos de Comunicación



## CREENCIAS

AGRESIVO	PASIVO	ASERTIVO
“La gente debería ser como yo.”	“No expresa los sentimientos verdaderos”.	Se cree que valioso/a al igual que los demás.
“No cometo errores”.	“No expresa desacuerdos”.	Sabe que asertividad no significa que uno siempre gana.
“Yo tengo derechos, pero usted no”.	“Los demás tienen más derechos que yo”.	Tiene derechos al igual que los demás.

*Expertisa*

# Estilos de Comunicación



## ESTILO

AGRESIVO	PASIVO	ASERTIVO
Cerrado	Indirecto	Efectivo, sabe escuchar.
No escucha	Siempre de acuerdo	Establece límites.
Con dificultad para ver el punto de los demás.	No habla	Clarifica expectativas
Interrumpe		Establece observaciones, no juicios.
Monopoliza la conversación.		Se expresa de manera directa, honesta acerca de sus sentimientos y de lo que quiere.
		Considera los sentimientos de los demás.

*Expertisa*

# Estilos de Comunicación

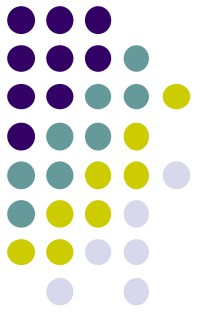


## CARACTERISTICAS

AGRESIVO	PASIVO	ASERTIVO
Saca provecho de otros para conseguir sus metas.	Se disculpa constantemente, autoconciente.	No enjuicia ni etiqueta.
Expresivo y autoestimulante a expensas de los demás.	Confía en otros y no en sí mismo/a.	Cree en sí y en otros.
Condescendiente y sarcástico.	No expresa lo que siente y piensa.	Confiado y auto conciente.
	Permite que otros tomen las decisiones por el/ella.	Abierto, flexible, versátil.
	No obtiene lo que quiere.	Con sentido del humor.
		Decisivo y Proactivo.

*Expertisa*

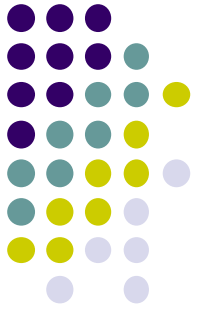
# Estilos de Comunicación



## CONDUCTA VERBAL

AGRESIVO	PASIVO	ASERTIVO
Palabrotas y lenguaje abusivo.	Mitigadores: “puede ser” , “una especie de”.	Lenguaje directo, sin ambigüedades.
Términos sexistas o racistas.	Palabras de relleno: ¿eh?, ¿no es cierto?	No evalúa la conducta de los demás.
Evalúa la conducta de otros.	Anuladores: “en realidad no es tan importante”, “no estoy seguro”.	Uso de la palabra “yo” y afirmaciones cooperativas de “nosotros”.
Realiza amenazas explícitas.		Pregunta por alternativas.
		Expresa sus deseos y lo que piensa.

*Expertisa*



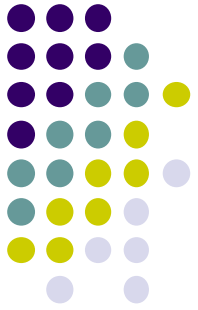
# Estilos de Comunicación



## CONDUCTA NO VERBAL

AGRESIVO	PASIVO	ASERTIVO
Contacto visual airado.	Poco contacto visual	Buen contacto visual.
Se mueve o se inclinan demasiado cerca.	Cabizbajo	Postura relajada y firme.
Ademanos amenazadores.	Postura deprimida	Voz fuerte, firme y audible.
Voz muy alta e interrupciones frecuentes.	Desplazamiento constante del peso del cuerpo.	Expresión facial y tono apropiados al mensaje.
	Manos húmedas y voz débil.	Se asegura de la comprensión del mensaje.

*Expertisa*



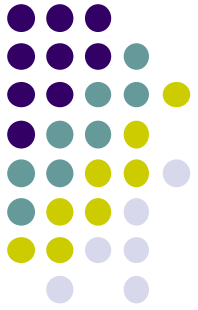
# Estilos de Comunicación



## SENTIMIENTOS QUE EXPERIMENTA

AGRESIVO	PASIVO	ASERTIVO
Coraje	Indefenso/a	Entusiasmo
Hostilidad	Se pregunta porque no recibe crédito por su buen trabajo.	Bienestar
Frustración		
Impaciencia		

*Expertisa*



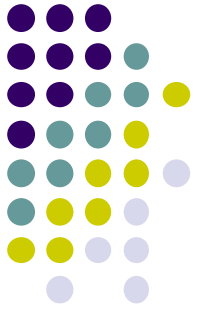
# Estilos de Comunicación



## SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

AGRESIVO	PASIVO	ASERTIVO
Gana con argumentos, amenazas y ataques.	Evade, ignora, deja o posterga.	Negocia
Opera bajo la posición ganar/perder.	Se retira.	Confronta el problema cuando sucede.
	En acuerdo externamente, pero a nivel interno en desacuerdo.	No deja que los sentimientos negativos se apoderen.
	Gasta tiempo solicitando consejo y supervisión.	

*Expertisa*



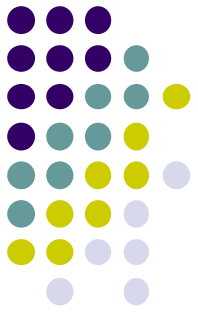
# Estilos de Comunicación



## EFFECTOS

AGRESIVO	PASIVO	ASERTIVO
Provoca la contra agresión.	Se da por vencido.	Aumenta la autoestima y confianza en sí mismo y en los demás.
Se alía con otros.	Desarrolla dependencia en relaciones.	Motiva y entiende.
Se enferma.	No sabe donde está su posición.	
Deterioro de relaciones humanas.	Pierde progresivamente su autoestima.	
Miente y encubre.	Promueve las causas de otros.	
Fuerza a complacer con resentimiento.		<i>Expertisa</i>

# PRINCIPALES TECNICAS ASERTIVAS



No estoy  
de acuerdo

Es verdad,  
tienes razón

Yo creo  
algo diferente

No estoy  
de acuerdo

*Expertisa*



# Técnicas Asertivas



## Alguna vez te ha pasado?

*1. Estás en una fila para subir al autobús y alguien se te mete delante. Te molesta..... pero no te atreves a decirle nada o reaccionas .....*

*2. Un (a) amigo (a) te pregunta si puedes prestarle algo de dinero. A pesar de que te estas una mala situación económica , le dices que sí. Quieres quedar bien con el o ella.*

**PRESENTA UN EJEMPLO DE UNA SITUACION PARECIDA  
Y COMO REACCIONASTE?**

*Expertisa*

# PRINCIPALES TECNICAS ASERTIVAS



**MENSAJES "YO"**



**DISCO RAYADO**



**BANCO DE NIEBLA**

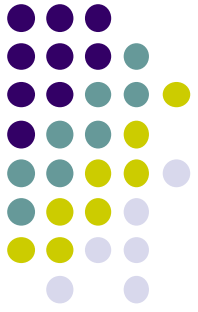


**PREGUNTA ASERTIVA**



**ASERCION NEGATIVA**

# PRINCIPALES TECNICAS ASERTIVAS



## MENSAJES "YO"



Expresar su opinión y sentimiento pero en primera persona

Repetir el argumento una y otra vez paciente y tranquilamente

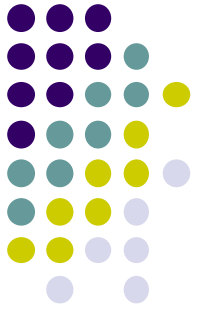
Fortalece las relaciones y no atropella la autoestima de los demás

Ejemplos:

- *En vez de decir: Eres un insensible....se podría decir: Yo considero que no estás tomando en cuenta mis sentimientos*

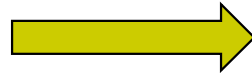
*Expertisa*

# PRINCIPALES TECNICAS ASERTIVAS



## MENSAJES "TU"

Estas Equivocado



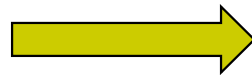
No sabes lo que dices



Eres un.....



Por tu culpa



Me preocupaste



Deberías.....



## MENSAJES "YO"

No estoy de acuerdo

Yo lo veo de otra manera

Estoy molesta por lo que hiciste

Me ha dolido mucho...

Me preocupe

Me gustaría.....



*Expertisa*

# LAS 4 FASES DEL MENSAJE “YO”



**1. Los Hechos.** Expresa el hecho o comportamiento concreto de la otra persona. La conducta puede ser positiva o negativa, según si pretendes agradecer algo o expresar tu descontento. **Hechos no juicios**, sea específico.



**2. Tus Sentimientos.** Explica cómo te hace sentir esa conducta. ¿Frustrado/a? ¿Triste? ¿Satisfecho/a? **Habla desde ti y de tus sentimientos**, e intenta mantenerte calmado (a).



**3. Las consecuencias.** Describe las consecuencias de que la otra persona siga manteniendo esa conducta. Aquí también puedes añadir los sentimientos que entiendes vas a experimentar, **cómo ese comportamiento afectará a otras personas** o situaciones, o dar más detalles de esa conducta.



**4. La petición o solución.** **Explica concretamente los cambios** que quieres que se produzcan finalmente en el comportamiento de la otra persona. De esta forma la gente podrá responder de forma proactiva, al contrario de si tan sólo expusieras un listado de tus problemas sin sugerir soluciones.



# PRINCIPALES TECNICAS ASERTIVAS



## EJEMPLO:

1. Expresa el hecho o comportamiento concreto

**“Cuando tu....** a menudo entregas tus informes tarde

2. Expresa el sentimiento

**“Me siento.....**lo que me molesta bastante

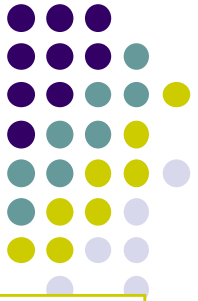
3. Establezca la consecuencia

**“Porque.....**da la sensación de que todo el departamento es muy desorganizado

4. Establezca la petición – solución

**“Te pido, por favor, que...que** a partir de ahora seas puntual en la entrega

# PRINCIPALES TECNICAS ASERTIVAS



**SELECCIONA UNA SITUACION PERSONAL O LABORAL Y APLICA LAS 4 FASES:**

1. Expresa el hecho o comportamiento concreto

**“Cuando tu.....**

2. Expresa el sentimiento

**“Me siento.....**

3. Establezca la consecuencia

**“Porque.....**

4. Establezca la petición – solución

**“Te pido, por favor, que.....**

*Ejercicio*

*Expertisa*



## DISCO RAYADO O ROTO



Expresar tu propio punto de vista mediante una frase clara y precisa independiente de lo que nos diga otra.

Repetición serena de ciertas palabras que expresan nuestros deseos

Repetir el argumento una y otra vez paciente y tranquilamente

Ejemplos:

- *Te agradezco, pero no bebo*
- *Gracias, pero no me interesa, ante la insistencia de un vendedor, repetir, gracias pero no me interesa*

Se utiliza cuando un interlocutor quiere manipularnos

*Expertisa*



## BANCO DE NIEBLA

Dar la razón a la otra persona en la parte que consideremos, negándonos a entrar en mayores discusiones, dejando claro que no vamos a cambiar de idea. Se acepta parte de la verdad en lo que dicen sin ceder.



Ni te defiendes ni contraatacas

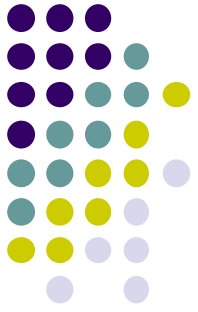
Técnica Desarmante

Puedes considerar sus comentarios como un consejo o ignorarlo siempre por tu propia decisión.

Ejemplos:

- ***Tienes razón en que son buenas ofertas pero ahora no está en mis planes comprarlo.***
- ***Admito que tienes razón en esa parte pero mi posición es la misma.***
- ***Creo que tu trabajo no es efectivo...puede que tengas razón***

*Expertisa*



## PREGUNTA ASERTIVA

La técnica de la pregunta asertiva tiene como punto de partida pensar que la crítica hecha por la otra persona es positiva. Así se consigue que la persona con la que se discute deje de ser tu enemigo para pasar a ser tu aliado.

Para ello se formula una pregunta en la que se incide en la manera en cómo se puede mejorar.

### ***Ejemplo:***

- *Nunca me escuchas cuando te hablo.*
- *¿Qué crees que podría hacer para que esto no volviera a ocurrir?*



# PRINCIPALES TECNICAS ASERTIVAS



## ASERCION NEGATIVA

Es aceptar nuestros errores y faltas, sin tener que excusarnos por ello, mediante el reconocimiento decidido y comprensivo de las criticas que se formulan a propósito de nuestras cualidades negativas; competencias, hábitos, apariencias y otros

- Reconocemos un error cometido
- Aceptamos lo justo de una critica
- Aclaremos la situación y no guardamos resentimientos
- Ganamos el respeto de los demás



### Ejemplo:

- *Es que no me dedicas suficiente tiempo, siempre estas trabajando*
- *Es verdad, las ultimas semanas han sido muy fuertes y no he podido dedicarte tiempo, entiendo que estés molesta*

Expertisa



## EL ACUERDO ASERTIVO

Esta técnica asertiva da la razón al interlocutor, es decir, se cede, pero se insiste en el error cometido y no en como uno es. Esta técnica guarda una relación directa con la frase del inicio de esta entrada: ***la asertividad no es lo que haces, es lo que eres.*** Aborda el peligro de etiquetar a las personas.

### ***Ejemplo:***

- *Nunca me escuchas cuando te hablo.*
- *Tienes razón al decir que no te escucho, sobre todo cuando estoy trabajando. Pero en otras circunstancias no es así.*



# APRENDIENDO A DECIR “NO”



¿Has hecho algo en términos personales o laborales que no querías porque no supiste decirle NO a la otra persona?

¿Cómo te sentiste?

Escribe lo que te hubiera gustado contestarle.

Exprésate libremente – PERO ANTE TODO CON RESPETO-  
buscando ser ASERTIVO.

*No diga “Si” cuando  
quiera decir “No”*



**No.**

*Expertisa*

***“Lo más importante que aprendí a hacer después de los cuarenta años fue a decir no cuando es no.”***

**Gabriel García Márquez**

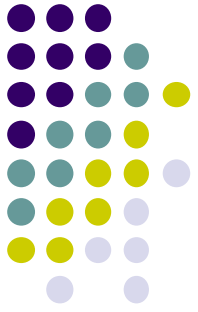


# CLAVES PARA SER MAS ASERTIVO



*Expertisa*

# 10 CLAVES PARA SER MAS ASERTIVO



## 1. Reemplaza tus pensamientos negativos

- Sustituya los pensamientos negativos que te surgen cuando haces valer tus derechos.

*“Soy un mal amigo por no dejarle dinero a mi colega” y cámbialo por una visión más positiva y personal como*

*“Merezco que me respeten y no puedo dejarle dinero a alguien que nunca me lo ha devuelto”.*

No puedes cambiar tus emociones, pero sí la forma en que las interpretas.

- Tan sólo si estás convencido de que estás en el derecho de expresar tus sentimientos y defender tus ideas podrás comunicarlo sin hacer daño a nadie.



**Empieza a pensar egoístamente en positivo.**

*Expertisa*

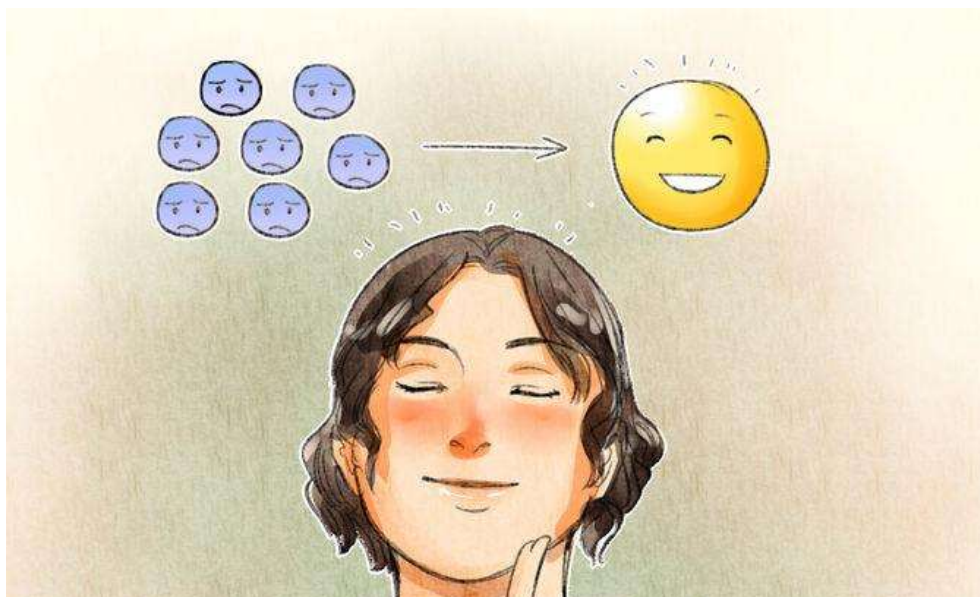
# 10 CLAVES PARA SER MAS ASERTIVO



## 2. Comprende que la gente no puede leerte la mente

Un gran y clásico error de la gente pasiva es suponer que la gente sabe qué está ocurriendo en tu interior.

*Quizás creas que tu jefe sabe que quieres un aumento de sueldo, o que tu esposa espera que la invites a una cena romántica, o que tu amigo (a) sabe lo mucho que te molesta que le prestes algo y que luego no te lo devuelva.*



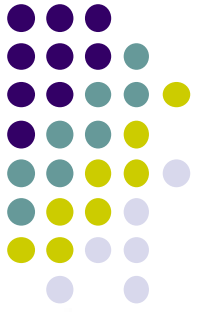
**No pueden leer tus pensamientos**

Sin embargo la gente no suele tener ni idea de lo que te molesta o de lo que realmente esperas de ellos.

Si quieres que la gente tenga en cuenta tus deseos y necesidades deberás en primer lugar decir cuáles son, expresándote de una forma en que los demás puedan responder apropiadamente.

*Expertisa*

# 10 CLAVES PARA SER MAS ASERTIVO



## 3. Defiende “tu” verdad, no “la” verdad

Hablar de forma asertiva no transforma tu mensaje en la única verdad, pero sí que lo transforma en tu verdad.

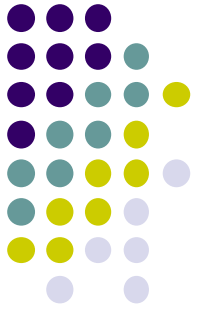
Cada una de nuestras verdades se fundamenta en nuestras experiencias pasadas y conocimientos. Eso te permite hablar de tus verdades incluso cuando no son ciertas para los demás. Y por ese motivo también debes escuchar lo que ellos tienen que decir.



**Una verdad que nunca te podrá ser negada es cómo te sientes.** Si dices que estás contento, triste o enfadado, nadie podrá discutirte eso, porque sólo tú sabes cómo te sientes.

*Expertisa*

# 10 CLAVES PARA SER MAS ASERTIVO



## 4. Recuerda tu objetivo pase lo que pase

Imagínate que llevas una temporada poco motivado en el trabajo y decides ir a hablar con tu colaborador o supervisor. Si tan sólo le expones el problema -no te sientes motivado- lo que haces es traspasarle toda la responsabilidad a él.

Para ser asertivo no debes exponer tan sólo las situaciones, también debes dejar muy claro lo que quieres.

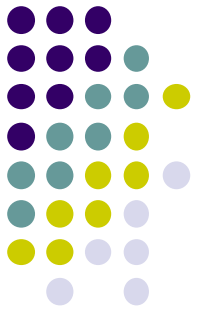
Lo que decida quizás te guste, o quizás no, porque le has dejado libertad para decidir.

**Una vez tengas un objetivo,  
no te apartes de él.**



*Expertisa*

# 10 CLAVES PARA SER MAS ASERTIVO



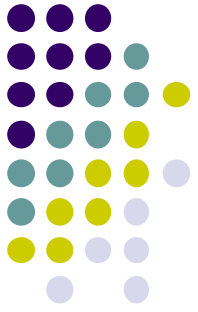
## 5. Sé siempre lo más concreto que puedas

Además de conocer cuál es tu objetivo real en esa situación, debes ser capaz de transmitir exacta y detalladamente lo que quieres y no una vaga idea general, o la situación probablemente se te escape de las manos.

Imagínate que entras en un restaurante a pedir algo para comer. ¿Verdad que no pedirías sólo “una picadera”? En su lugar pedirías algo más específico, como una picadera que contenga jamón ibérico, queso, con pan con tomate..... Eso debes aplicarlo con tus colaboradores.



# 10 CLAVES PARA SER MAS ASERTIVO



## 6. Haz referencia a los hechos y no a tus juicios

Es muy importante que en general te acostumbres a hablar de hechos objetivos y concretos, y no de tus conclusiones.  
¿La diferencia?

Hecho objetivo: “Tu informe tiene faltas de ortografía y el formato es diferente en cada página”

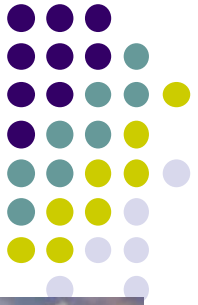
**Tu conclusión:**  
**“Tu informe es poco profesional”**



Así lograrás que tu comunicación sea mucho más precisa y que la gente no se sienta agredida ni juzgada antes de empezar a tratar con el problema.

*Expertisa*

# 10 CLAVES PARA SER MAS ASERTIVO



## 7. Añade motivos a lo que pides

Cuando pidas algo que realmente quieras conseguir explica también tus motivos. Dar motivos es una excelente forma de reducir las probabilidades de que te rechacen porque tu interlocutor verá que hay un razón real que sustenta tu petición.



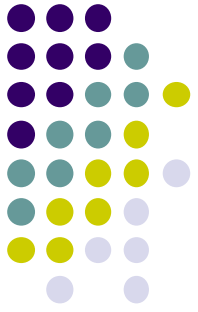
### Ejemplos:

*-Disculpa, ¿te importaría hablar un poco más bajo por el teléfono? Me duele un poco la cabeza y me cuesta concentrarme así.*

*-No puedo ayudarte con el trabajo. Estoy al tope hasta fin de mes. ¿Por qué no se lo preguntas a Juan a ver si a el te puede colaborar?*

*Expertisa*

# 10 CLAVES PARA SER MAS ASERTIVO



## 8. Habla desde “ti” y no desde “tú”

Utilizar la palabra “Tú” en tus argumentos puede interpretarse fácilmente como una acusación y entonces, como mecanismo de auto-protección, la gente se cierra y se distancia.

Usa mensajes subjetivos para comunicarte asertivamente porque te ayudará a expresar tus verdades sin hacer que la otra persona se sienta atacada o se ponga a la defensiva. *En lugar de decir “Me has tratado muy mal estos últimos días” puedes decir “Me siento disgustado con la forma en que me has tratado últimamente”.*

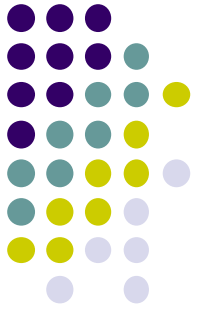
*“Me siento incómodo cuando alguien conduce mi carro y prefiero ser yo quien lo haga” en lugar de “Es mejor que tú no conduzcas mi carro”*

*“Agradecería mucho que me avisara con unos días de antelación antes de decirme que tengo que viajar el fin de semana” en lugar de “Lo que ahora me pide es un problema”*



*Expertisa*

# 10 CLAVES PARA SER MAS ASERTIVO



## 9. Contagia tus emociones

Otra de las ventajas de los mensajes “Yo” es que son muy difíciles de discutir porque siempre irán seguidos de una emoción o sensación, y nadie te podrá discutir nunca cómo te sientes.

La gente tampoco suele ser consciente de las consecuencias de sus acciones sobre el estado emocional de los demás.

*“Me siento muy desilusionada cada vez que me prometes algo y no lo cumples”  
es mucho más asertivo y te permitirá mantener una conversación más productiva que con un  
“¡Nunca cumples tus promesas!”.*

- Describir con precisión tus emociones te ayudará a que la gente empatice más contigo y se muestre más receptiva a tus peticiones.



*Expertisa*

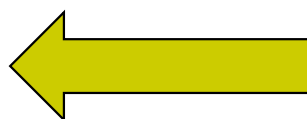
# 10 CLAVES PARA SER MAS ASERTIVO



## 10. Reduce tu estrés con el lenguaje corporal

Estas posturas se llaman  
“Posturas del poder” y son básicamente 2:

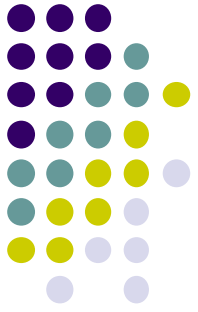
1.- Brazos en jarra, piernas separadas y mentón hacia arriba, sería la típica postura de “Superman” o “Superwoman”.



2.- Brazos levantado, pecho hinchado, cabeza ligeramente hacia arriba y boca abierta, es la postura del deportista ganador.

- Debido a que las emociones son contagiosas, si quieres comunicarte de forma asertiva deberás transmitir también eso con tu lenguaje corporal.

*Expertisa*

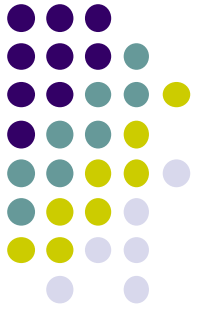


# LA ASERTIVIDAD PARA QUE TE SERVIRA ?



*Expertisa*

# PARA QUE TE SERVIRA?



Dar tu opinión, hacer una petición o pedir un favor a alguien de forma natural y no como si le estuvieras pidiendo que te perdonase la vida.

Expresar tus emociones negativas (quejas, críticas, desacuerdos,..) y rechazar peticiones sin que los demás se sientan heridos o molestos contigo

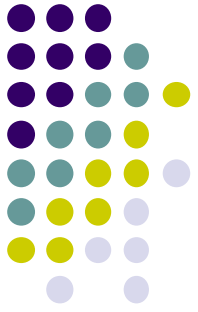
Preguntar por qué y sentirte legitimado a cuestionar la autoridad o las tradiciones.

Mostrar emociones positivas (alegría, orgullo, agrado, atracción) y hacer cumplidos sin parecer demasiado volátil emocionalmente



*Expertisa*

# PARA QUE TE SERVIRA?



Iniciar, continuar, cambiar y terminar conversaciones de forma cómoda y sin la sensación de estar faltando al respeto a nadie.

Compartir tus sentimientos, emociones y experiencias con los demás y favorecer que ellos compartan las tuyas contigo.

Resolver los problemas cotidianos antes de que aparezcan emociones negativas como la ira y el enfado y la situación se des controle.



*Expertisa*

# RECOMENDACIONES FINALES



Haz de la Asertividad un hábito. Decir lo que piensas es lo natural...  
Empieza a practicar

La Asertividad es uno de los motores de la Autoestima

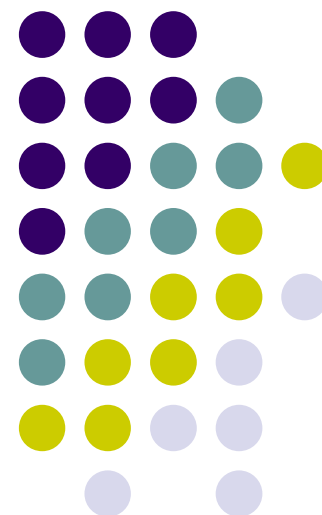
Cuanto más te respetes a ti mismo, más te respetarán los demás

y ése es, en realidad, el objetivo final de la asertividad.



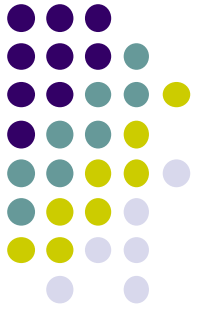


# EL COMPROMISO



*Expertisa*

# MI COMPROMISO PERSONAL



**Empezar desde cero**

**Expresar mis sentimientos siendo lo más clara y menos agresiva posible**

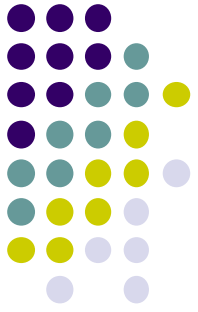
**Comenzar a practicar en situaciones de bajo riesgo e ir afrontando situaciones más complejas**

**Fortalecer mi autoestima y autoconocimiento**



COMPRENSIÓN Y RESPETO, ES LO IMPORTANTE PARA CONVIVIR CON LOS DEMÁS, Y SOBRE TODO ¿SABÉS QUÉ? NO CREER QUE UNO ES MEJOR QUE NADIE

...NI PEOR



**SOMOS LO QUE HACEMOS CADA DIA,  
DE MODO QUE LA EXCELENCIA NO  
ES UN ACTO, SINO UN HABITO.**

Aristóteles



*Expertisa*

*Muchas  
Gracias!*



*EXPERTISA*

809-610-9677, 809-567-6677

[expertisasrl@gmail.com](mailto:expertisasrl@gmail.com) / [mestherfernandez@yahoo.com](mailto:mestherfernandez@yahoo.com)