



TALLER COMUNICACIÓN ASERTIVA

**Facilitador:
Magíster Hermógenes Vásquez Cordero**



Panamá, Julio 2014

INDICE

	Pág.
I. Introducción	3
II. Objetivos: Objetivo General. Objetivos específicos.	3
III. Contenido programático	4
IV ¿A quién va dirigido el Taller? , Duración, Metodología y Horario.	4
1. Las Habilidades de Comunicación.	5
2. Escucha activa.	14
3. Comunicación asertiva.	22
4. Elaboración del Plan de Acción, mejoras y compromisos personales.	28

ACTIVIDAD: INDIVIDUAL Y EQUIPO

PRESENTACIÓN DE SU EQUIPO DE TRABAJO:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	TIEMPO EN LA COOPERATIVA

TIEMPO PROMEDIO DEL EQUIPO EN LA COOPERATIVA: _____

CONSIDERANDO SU EXPERIENCIA, ¿CÓMO DEFINEN LO QUE ES LA COMUNICACIÓN?

DE ACUERDO A SU EXPERIENCIA, ¿CUÁL CONSIDERA ES LA IMPORTANCIA DE LA ESCUCHA ACTIVA Y LA REALIMENTACIÓN?

DE ACUERDO A SU EXPERIENCIA, ¿CUÁL CONSIDERA ES LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA?

Taller:

Comunicación Asertiva

INTRODUCCIÓN:

Esta experiencia de aprendizaje tiene como propósito proporcionar a los participantes los conocimientos básicos y las herramientas prácticas necesarias para desarrollar su potencial para escuchar activamente, ofrecer re-alimentación efectiva que impacte positivamente en su equipo de trabajo y la utilización de la Comunicación Asertiva como una herramienta para desarrollar buenas relaciones interpersonales.

Actualmente las organizaciones necesitan que sus directivos desarrollen procesos de comunicación asertiva, mejorando la calidad de sus líderes, los cuales les permitan desarrollar sus equipos de trabajo para lograr su Visión, Misión y Objetivos Estratégicos.

La Asertividad se define como: "la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento".

OBJETIVO GENERAL:

Al finalizar el Taller, los Socios de Aprendizaje serán capaces de:
Mejorar sus habilidades de comunicación asertiva, practicando algunas técnicas que les permitan dedicarse a escuchar para desarrollar a su equipo de trabajo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al finalizar el Taller los Socios de Aprendizaje serán capaces de:

1. Analizar los elementos básicos de las habilidades de la comunicación integrando la teoría y la práctica para lograr una comunicación eficaz mediante el empleo de la retroalimentación.
2. Mejorar y potenciar la capacidad para efectuar una escucha activa para mejorar el trabajo en equipo.

“TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA”
Facilitador: Hermógenes Vásquez

3. Desarrollar una comunicación asertiva que le permita mejorar los procesos internos de la empresa utilizando el modelo propuesto.
4. Asumir nuevos comportamientos personales e institucionales, por compromiso, que faciliten el trabajo en equipo, la motivación y la comunicación eficaz y el logro de los objetivos de la cooperativa y personales.

Contenido programático

1. Las Habilidades de Comunicación.
2. Escucha activa.
3. Comunicación asertiva.
4. Elaboración del Plan de Acción, mejoras y compromisos personales.

Dirigido:

A directivos de COOPEDUC.

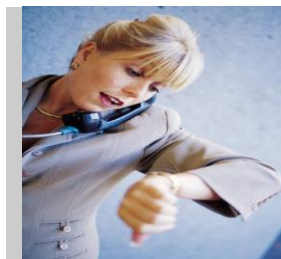
Duración: 60 minutos.

Metodología:

Entre las estrategias a utilizar se cuentan: trabajos de grupos, presentaciones y análisis de casos, exposición dialogada, análisis del material impreso, videos cortos y ayudas audiovisuales. Se estima un 80% vivencial y dinámico, y un 20% teórico / Conceptual.

Facilitador:

Magíster Hermógenes Vásquez. Psicólogo Industrial con Maestría en Gerencia de empresa.



"TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA"
Facilitador: Hermógenes Vásquez

1. LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN.

A. DIAGNÓSTICO DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Escala de Evaluación:

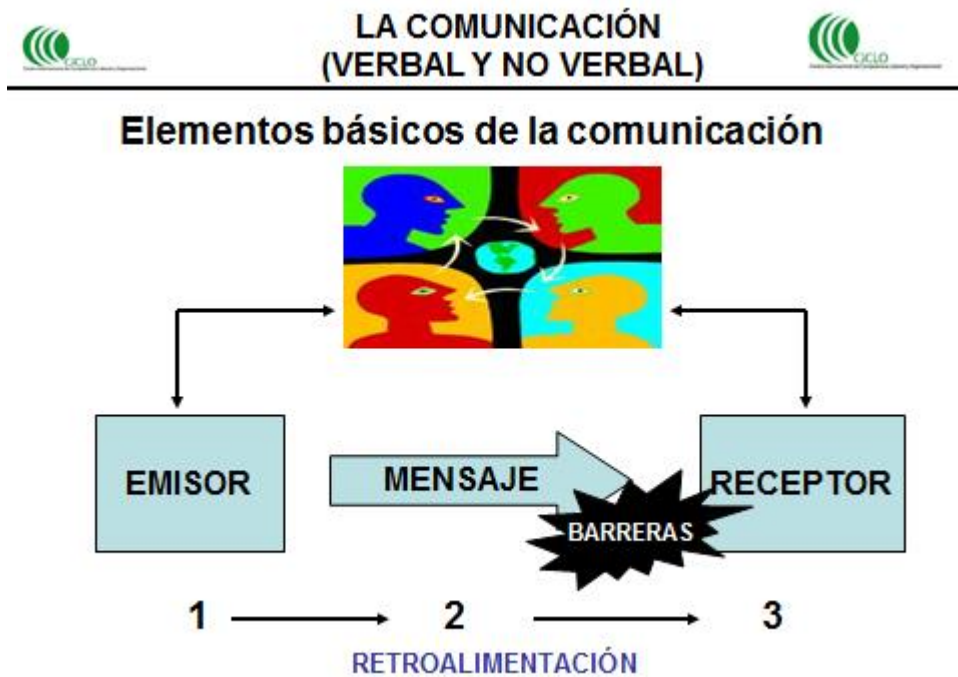
1= Nunca, 2= Raras veces, 3= Algunas veces, 4= Casi siempre, 5= Todo el tiempo

		Escala de Evaluación				
		1	2	3	4	5
	Cuando usted conversa con alguien					
1	Se preocupa por mantener contacto visual directo					
2	Observa los gestos, movimientos y reacciones del otro					
3	Demuestra corporalmente lo que capta					
4	Hace verbalizaciones breves que demuestran que está poniendo atención y entiende lo que están tratando, tal como: bien, claro, continúe, de acuerdo, etc.					
5	Hace preguntas solicitando más información o datos					
6	Resume con sus propias palabras lo que usted está entendiendo					
7	Hace preguntas para asegurarse de lo que comprendió, así como para explorar como se siente la otra persona					
8	Le comunica a la otra persona su apreciación sobre las consecuencias que la situación tiene para ella o para otro					
9	Prepara y ordena sus ideas antes de expresarlas					
10	Cuando lo amerita, dice que no, aunque esto despierte rechazo por parte del otro					
11	Se siente cómodo expresando abiertamente y explícitamente sus emociones y sentimientos					
12	Enfatiza sus ideas y opiniones con gestos y movimientos corporales					
13	Se asegura de que ambos tengan tiempo, ánimo y buen humor para conversar					
14	Se asegura de que en el lugar donde están conversando no se presenten interrupciones y distracciones					
15	Cuando identifica que tiene un conflicto con la otra persona se lo comunica inmediatamente o lo más pronto posible					
16	Habla directamente con la persona con la que tiene que resolver conflictos					

“TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA”
Facilitador: Hermógenes Vásquez

LA COMUNICACIÓN: DEFINICIONES E IMPORTANCIA.

- Es el proceso mediante el cual se introduce una idea en la mente de otra persona, buscando con ello un comportamiento determinado en el sujeto.
- Es un intercambio de ideas, de influencias entre individuos con el fin de producir acción efectiva.
- Habrá comunicación siempre que resulte influido el comportamiento del receptor.



ELEMENTOS BÁSICOS EN LA COMUNICACIÓN

- a. Emisor:** es la fuente de la información, es quien va a exteriorizar la comunicación.
- b. Mensaje:** hay que definir lo que se tiene que decir, conocerlo a fondo de tal manera que esté en posibilidad de transmitir la misma idea con diferentes palabras. El mensaje debe cumplir seis (6) requisitos: **credibilidad, utilidad, claridad, continuidad y consistencia, adecuación al medio y disposición del auditorio.**
- c. Canal:** vehículo o medio que transporta los mensajes. Los canales pueden ser formales e informales.

“TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA”
Facilitador: Hermógenes Vásquez

- **Formales:** deben ser plasmados y estructurados adecuadamente. Pueden ser:
 - Verticales descendentes: órdenes, circulares y boletines, entre otros.
 - Verticales ascendentes: informes, reportes, quejas y sugerencias, entre otros.
 - Horizontales y de coordinación.
- **Informales:** Surgen espontáneamente en la organización, pasan de una persona a otra y se deforman en cada transmisión; están constituidas por rumores y chismes, entre otros.

d. El Receptor: Es la persona que recibe y capta la información transmitida, por lo tanto debe tener habilidades comunicativas. Es muy importante la reacción o repuesta del receptor ante la comunicación, ya que ésta precisa que el emisor obtenga cierta retroalimentación.

e. Retroalimentación o realimentación (mensaje de retorno): Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta...) sea deseada o no. Logrando la interacción entre el emisor y el receptor. Puede ser positiva (cuando fomenta la comunicación) o negativa (cuando se busca cambiar el tema o terminar la comunicación). Si no hay realimentación, entonces solo hay información más no comunicación.

¿Qué debemos tomar en consideración al preparar un mensaje?

1. Prepárelo de acuerdo a la personalidad y necesidades del receptor.
2. Que interese al receptor, incluyendo información de su interés.
3. Considere si sus palabras pueden tener un significado “deformado” en el receptor.
4. Ser oportuno y evitar distracciones que puedan desfigurar el mensaje.
5. Usar símbolos sencillos. El lenguaje debe ser sencillo y directo.
6. Utilizar adecuada redundancia, que existan, en la comunicación otros elementos que puedan expresar la idea completa.

BARRERAS O RUIDOS A LA COMUNICACIÓN EFECTIVA.

Barreras son los factores que impiden la comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso general.

1. **Barrera Semántica:** Falta de precisión en el sentido de las palabras orales o escritas, lo cual hace que se den diferentes interpretaciones.
2. **Barreras Psicológicas:** Factores mentales o psíquicos que impiden aceptar o comprender una idea.
3. **Barrera Fisiológica:** Impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a defectos fisiológicos del emisor o del receptor.
4. **Barrera Física:** Se refiere a condiciones ambientales inadecuadas.
5. **Barreras administrativas:** Son las causadas por las estructuras organizacionales, mala planeación y deficiente.





ORIGEN DE LAS BARRERAS

- **La misma palabra significa cosas diferentes para personas distintas.**
- **El receptor de un mensaje esta sometido a las siguientes tendencias:**
 1. **No registrar lo desagradable.**
 2. **Very oír lo que desea.**

ORIGEN DE LAS BARRERAS

3. **Resistirse a aceptar la información que contradice lo que ya se sabe.**
4. **Evaluar la fuente y el mensaje.**
5. **Dejarse influir por el estado emocional.**
6. **Formarse prejuicios sobre determinadas palabras.**
7. **Desconocer el "marco de referencia" del interlocutor**

¿Cómo salvar las barreras?

Use la realimentación, o sea, evalúe su propia actuación.

Medios:

1. **Observación.**
2. **Comprobar la recepción del mensaje.**
3. **Preferencia por la comunicación cara a cara.**

¿Qué debemos tomar en consideración al preparar un mensaje?

- **1. Prepare el mensaje de acuerdo a la personalidad del receptor y enmárquelo dentro de sus necesidades.**
- **2. Presente la información de tal forma que interese al receptor o incluya información que a él le interese.**
- **3. Considere si sus palabras pueden tener un significado “especialmente deformado” en el receptor.**

¿Qué debemos tomar en consideración al preparar un mensaje?

- **4. Ser oportuno al enviar el mensaje. Cuando la mente está distraída por “ruidos psicológicos” se puede desfigurar el mensaje.**
- **5. Use símbolos sencillos. El lenguaje debe ser sencillo y directo.**
- **6. utilice adecuada redundancia, que existan, en la comunicación otros elementos que puedan expresar la idea completa.**

“TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA”
Facilitador: Hermógenes Vásquez

TIPOS DE COMUNICACIÓN

LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL, SUS COMPONENTES

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal:

• **La comunicación verbal** se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz). Es la comunicación que utiliza como medio el lenguaje o la expresión oral.

• **La comunicación no verbal** hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal. Es toda comunicación que se da por medios distintos al oral, lo que incluye la comunicación: escrita, gestual y la postura

Comunicación verbal

- Palabras (lo que decimos)
- Tono de nuestra voz

Comunicación no verbal

- Contacto visual
- Gestos faciales (expresión de la cara)
- Movimientos de brazos y manos
- Postura y distancia corporal

Pese a la importancia que le solemos atribuir a la comunicación verbal, entre un 65 % y un 80 % del total de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de canales no verbales. Para comunicarse eficazmente, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí. Muchas dificultades en la comunicación se producen cuando nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal. Ejemplo:

- Un hijo le entrega un regalo a su padre por su cumpleaños y éste, con una expresión de decepción, dice: “Gracias, es justo lo que quería”.
- Un chico encuentra a su mejor amigo por la calle y, cuando le saluda, el otro le devuelve el saludo con un frío y seco “hola” y desvía la mirada.

"TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA"
Facilitador: Hermógenes Vásquez

COMO MEJORAR LAS COMUNICACIONES.



8 HABILIDADES ESENCIALES DE COMUNICACIÓN

- 1. Comprender a la gente
- 2. Expresar su pensamiento y sentimientos de manera clara
- 3. Diga lo que piensa cuando sus necesidades no son satisfechas
- 4. Pedir feedback a los otros y a su vez darlo
- 5. Influenciar la forma de pensar y actuar de otras personas
- 6. Traer los conflictos a la luz y resolverlos
- 7. Colaborar con otros en vez de hacer todo sola/o
- 8. Hacer un cambio cuando la relación no es productiva

LA REALIMENTACIÓN Y SU IMPORTANCIA.

Para que podamos ser unos comunicadores expertos, es muy importante hablar lo más claramente posible, así como objetivamente de un asunto, y tratar de verificar con el receptor del mensaje que efectivamente capto el significado QUE LE FUE TRASMITIDO. Para ello es de suma importancia que el RECEPTOR DEL MENSAJE PARAFRASEE lo que el emisor haya dicho y verifiquen en conjunto si realmente "aquello " que se comunico resulto realmente lo que fue recibido y percibido por el receptor, hasta llegar a compartir UN MISMO SIGNIFICADO, SI NO NO HA HABIDO UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA.

Importante comprobar la recepción del mensaje. El emisor del mensaje debe cerciorarse de que el mensaje que transmite es el que está siendo realmente recibido.

EL PROCESO DE REALIMENTACIÓN.

La realimentación es el último eslabón del proceso de comunicación, es el paso que cierra el circuito, poniendo el mensaje de respuesta devuelta en el sistema, como control para

**“TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA”
Facilitador: Hermógenes Vásquez**

evitar malentendidos. La única forma en que podemos saber si la comunicación se logró efectivamente es a través de la Realimentación que nos dé el receptor, por medio de su reacción o respuesta.

La realimentación es la información recurrente o información de regreso, que permite la comprensión y el control de las comunicaciones, para prevenir la tergiversación o mal interpretación de aquello que se está comunicando. Las comunicaciones informales son un valioso medio de retroalimentación.

**LA REALIMENTACIÓN COMO FACTOR PARA MOTIVAR Y DESARROLLAR
EL EQUIPO DE TRABAJO.**

Es importante que la realimentación sea dada de inmediato.

La realimentación que proporcionan los jefes o supervisores acerca del desempeño, debe complementar la realimentación relacionada con el trabajo que ya ha sido captada por el propio trabajador.

La realimentación positiva es la más deseable y la que produce mejores resultados, no obstante, es preferible recibir aunque sea realimentaciones negativas, porque son mejor que nada.

La realimentación no verbal, debe ir acompañada de una realimentación verbal, y es muy importante que ambas sean congruentes.

Los trabajadores tienden a recordar con mayor facilidad aquello que se dice al principio y al final de los mensajes.

La realimentación es el único medio para saber lo que las personas piensan y sienten acerca de los demás o de las cosas.

**ESTRATEGIAS PRÁCTICAS PARA DESARROLLAR LA HABILIDAD PARA
DAR UNA REALIMENTACIÓN EFECTIVA.**

¿CÓMO PROPORCIONAR LA RETROALIMENTACIÓN?

- Se proporciona de manera frecuente

Cuando la realimentación se proporciona de manera periódica y sistemáticamente más que eventualmente.

- Se proporciona tanto la realimentación positiva como la negativa

“TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA”
Facilitador: Hermógenes Vásquez

Es decir, no se centra solamente en las desviaciones del desempeño, sino también en lo que estuvo bien hecho.

- Se proporciona verbalmente

Por desgracia la comunicación no verbal se presta a muchas distorsiones y depende para su interpretación de las características de personalidad, tanto de quien la proporciona como de quien la recibe.

- Se proporciona por una f fuente claramente identificable

Es claro el poder y la influencia del que Realimenta sobre el realimentando.

Se puede obtener por:

Observación.

Comunicación Cara a cara

Se recomienda solicitar al receptor repetir el mensaje recibido.

BENEFICIOS DE LA ESCUCHA ACTIVA Y LA REALIMENTACIÓN EN EL MARCO ORGANIZACIONAL.

La escucha activa favorece significativamente el proceso de comunicación, permitiendo saber escuchar a los demás, captando el mensaje del interlocutor en su verdadero significado, mejorando las relaciones interpersonales en las organizaciones.

La realimentación favorece la motivación al demostrar objetivamente a los empleados lo que se ha hecho, si se están desempeñando correctamente y lo que puede hacerse para mejorar su rendimiento, si es que está por debajo del promedio, o ser más eficiente. Con establecimiento de objetivos concretos junto a una realimentación sobre el progreso hacia esos objetivos y el refuerzo de un comportamiento deseado estimulan la motivación. La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es el mecanismo fundamental por el cual los miembros muestran sus frustraciones y su satisfacción. La realimentación por tanto, proporciona un alivio a la expresión emocional de los sentimientos y el cumplimiento de las necesidades sociales.

2. ESCUCHA ACTIVA.

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el **saber escuchar**. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que **no se sabe escuchar a los demás**. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la

"TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA"
Facilitador: Hermógenes Vásquez

comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Pero, ¿qué es realmente la escucha activa?

2.1. INTRODUCCIÓN A LA ESCUCHA ACTIVA.

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar? Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que **escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye.**

La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo.

La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta **empatía**, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

2.2. BARRERAS QUE AFECTAN LA ESCUCHA ACTIVA.

Elementos a evitar en la escucha activa:

- **No distraernos**, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continua y vuelve a ascender hacia el final del mensaje. Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.
- **No interrumpir al que habla.**
- **No juzgar.**
- **No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.**
- **No rechazar lo que el otro esté sintiendo**, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- **No contar "tu historia"** cuando el otro necesita hablarte.

- **No contra argumentar.** Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- **Evitar el "síndrome del experto":** ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

1.1. ESCUCHA ACTIVA

- **¡Deje de hablar!**
- **Cultive una actitud de escucha.**
- **Tolere el silencio; siga escuchando.**
- **Haga sentir bien a su interlocutor.**
- **Aliéntelo con contacto visual atento, postura alerta y expresiones verbales.**
- **Enfoque toda su atención.**
- **Demuéstrele que le interesa escucharlo.**



1.1. ESCUCHA ACTIVA

- **Elimine distracciones.**
- **Empatice.**
- **Sea paciente.**
- **Mantenga la calma.**
- **Evite críticas y discusiones.**
- **Haga preguntas abiertas, pertinentes y estimulantes.**
- **Tome notas.**
- **Parafrasee lo que acaba de escuchar.**
- **Resuma y reitere.**
- **¡Deje de hablar!**



2.3. CUÁL ES MI NIVEL DE APTITUD PARA ESCUCHAR ACTIVAMENTE?.

RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA LA ESCUCHA DE CALIDAD:

- TENGA COMO OBJETIVO EL **OIR**.
- LIBERESE DE TODO **JUICIO INICIAL**.
- CÉNTRESE EN EL INTERLOCUTOR, REESTRIGIENDO **DISTRACCIÓN**.
- **REFORMULE O PARAFRASE** LO QUE DICE SU INTERLOCUTOR.
- VALORE LA **CARGA AFECTIVA** EN EL COMUNICANTE.
- AISLE EL **NUCLEO O ESENCIA** DEL MENSAJE.
- **ESPERA** ANTES DE RESPONDER.
- **USE LA MORATORIA** DE RESPUESTA Y EL TIEMPO DIFERENCIAL PARA PENSAR Y RESPONDER.

Durante la comunicación es importante poseer un objetivo para escuchar, de modo que se facilite la atención al mensaje recibido, pero es conveniente analizar la denotación del mensaje, sin distorsionarlo con interpretaciones subjetivas asociadas a prejuicios acerca del tema.

Es importante situarse en un contexto que restrinja las interrupciones, para lo cual frecuentemente es necesario predefinir el momento y el lugar en que se celebrará la conversación. En un contexto específico para favorecer la comunicación resulta más fácil centrarse en el interlocutor y retroalimentar sus mensajes ampliando algún aspecto, parafraseando... de modo que cada interlocutor conozca qué está comprendiendo el otro.

Para comprender mejor el mensaje recibido no basta analizar su contenido, sino también las connotaciones y los significados atribuidos por el emisor. Considere la carga afectiva que proyecta el comunicante como recurso especialmente útil en este sentido, pero recurra también a sintetizar la esencia del mensaje.

El arte de la escucha es, en gran medida, el arte de la espera. Demore su intervención el tiempo necesario para mostrar a su interlocutor que le atiende sin interrupciones, moratoria en la que comprendes y analizas antes de responder.

2.4. TÉCNICAS PRÁCTICAS PARA DESARROLLAR UNA ESCUCHA ACTIVA.

Elementos que facilitan la escucha activa:

- Disposición psicológica:** prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal** (ya veo, umm, uh, etc.) **y no verbal** (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Habilidades para la escucha activa:

Mostrar empatía: Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de "meternos en su pellejo" y entender sus motivos. Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que "nos hacemos cargo", intentar entender lo que siente esa persona. No se trata de mostrar alegría, si siquiera de ser simpáticos. Simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: "entiendo lo que sientes", "noto que...".

Parafrasear. Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice. Un ejemplo de parafrasear puede ser: "Entonces, según veo, lo que pasaba era que...", "¿Quieres decir que te sentiste...?".

Emitir palabras de refuerzo o cumplidos. Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir. Algunos ejemplos serían: "Esto es muy divertido"; "Me encanta hablar contigo" o "Debes ser muy bueno jugando al tenis". Otro tipo de frases menos directas sirven también para transmitir el interés por la conversación: "Bien", "umm" o "¡Estupendo!".

Resumir: Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Expresiones de resumen serían:

"TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA"
Facilitador: Hermógenes Vásquez

- "Si no te he entendido mal..."
- "O sea, que lo que me estás diciendo es..."
- "A ver si te he entendido bien...."

Expresiones de aclaración serían:

- "¿Es correcto?"
- "¿Estoy en lo cierto?"

2.5. Algunos aspectos que mejoran la comunicación:

• **Al criticar a otra persona**, hablar de lo que hace, no de lo que es. Las etiquetas no ayudan a que la persona cambie, sino que refuerzan sus defensas. Hablar de lo que es una persona sería: "te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Eres un desastre"; mientras que hablar de lo que hace sería: "te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Últimamente te olvidas mucho de las cosas".

• **Discutir los temas de uno en uno**, no "aprovechar" que se está discutiendo, por ejemplo sobre la impuntualidad de la pareja, para reprocharle de paso que es un despistado, un olvidadizo y que no es cariñoso.

• **No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas**, ya que producirían un estallido que conduciría a una hostilidad destructiva.

• **No hablar del pasado**. Rememorar antiguas ventajas, o sacar a relucir los "trapos sucios" del pasado, no sólo no aporta nada provechoso, sino que despierta malos sentimientos. El pasado sólo debe sacarse a colación constructivamente, para utilizarlo de modelo cuando ha sido bueno e intentamos volver a poner en marcha conductas positivas quizá algo olvidadas. Pero es evidente que el pasado no puede cambiarse; por tanto hay que dirigir las energías al presente y al futuro.

• **Ser específico**. Ser específico, concreto, preciso, es una de las normas principales de la comunicación. Tras una comunicación específica, hay cambios; es una forma concreta de avanzar. Cuando se es inespecífico, rara vez se moviliza nada. Si por ejemplo, nos sentimos solos/as y deseamos más tiempo para estar con nuestra pareja, no le diga

"TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA"
Facilitador: Hermógenes Vásquez

únicamente algo así: "No me haces caso", "Me siento solo/a", "Siempre estás ocupado/a". Aunque tal formulación exprese un sentimiento, si no hacemos una propuesta específica, probablemente las cosas no cambiarán. Sería apropiado añadir algo más. Por ejemplo: "¿Qué te parece si ambos nos comprometemos a dejar todo lo que tenemos entre manos a las 9 de la noche, y así podremos cenar juntos y charlar?".

• **Evitar las generalizaciones.** Los términos "siempre" y "nunca" raras veces son ciertos y tienden a formar etiquetas. Es diferente decir: "últimamente te veo algo ausente" que "siempre estás en las nubes". Para ser justos y honestos, para llegar a acuerdos, para producir cambios, resultan más efectivas expresiones del tipo: "La mayoría de veces", "En ocasiones", "Algunas veces", "Frecuentemente". Son formas de expresión que permiten al otro sentirse correctamente valorado.

• **Ser breve.** Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable para quién escucha. Produce la sensación de ser tratado como alguien de pocas luces o como un niño. En todo caso, corre el peligro de que le rehúyan por pesado cuando empieza a hablar. Hay que recordar que: "Lo bueno, si breve, dos veces bueno".

• **Cuidar la comunicación no verbal.** Para ello, tendremos en cuenta lo siguiente: ◦ La comunicación no verbal debe de ir acorde con la verbal. Decir "ya sabes que te quiero" con cara de fastidio dejará a la otra persona peor que si no se hubiera dicho nada.

◦ **Contacto visual.** Es el porcentaje de tiempo que se está mirando a los ojos de la otra persona. El contacto visual debe ser frecuente, pero no exagerado.

◦ **Afecto.** Es el tono emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando. Se basa en índices como el tono de voz, la expresión facial y el volumen de voz (ni muy alto ni muy bajo).

• **Elegir el lugar y el momento adecuados.** En ocasiones, un buen estilo comunicativo, un modelo coherente o un contenido adecuado pueden irse al traste si no hemos elegido el momento adecuado para transmitirlo o entablar una relación. Es importante cuidar algunos aspectos que se refieren al momento en el que se quiere establecer la comunicación: ◦ El ambiente: el lugar, el ruido que exista, el nivel de intimidad...

“TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA”
Facilitador: Hermógenes Vásquez

- Si vamos a **criticar o pedir explicaciones** debemos esperar a estar a solas con nuestro interlocutor.
- Si vamos a **elogiarlo**, será bueno que **esté con su grupo u otras personas** significativas.
- Si ha comenzado **una discusión y vemos que se nos escapa de las manos** o que no es el momento apropiado utilizaremos frases como: “si no te importa podemos **seguir** discutiendo esto en... más tarde”.

Actividad individual y de equipo:

Analizar el video, **NO ESTAS ESCUCHANDO** y presentar sus conclusiones del equipo.

3. COMUNICACIÓN ASERTIVA

a. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.

Actividad: Diagnóstico de Comunicación asertiva

En cada situación, escribe sí en caso de que tiendas a actuar de esa manera; o No si posiblemente tú no reaccionarías así.

Escala de Evaluación.

Si y No

		Escala de Evaluación	
		Si	No
1	Tiendo a ser callado y tímido para expresarme.		
2	En ocasiones pierdo oportunidad por no decir lo que pienso.		
3	Si algo no me gusta, lo digo en el primer momento oportuno.		
4	Me cuesta trabajo molestar a los demás con cosas mías, aun cuando lo necesite.		
5	Cuando me piden algo y me rehuso, me siento culpable.		
6	Si algo no me convence, insisto en preguntar hasta que encuentro la explicación satisfactoria.		
7	Cuando hay discusiones, yo participo activamente y expreso todo lo que deseo, buscando respetar a los demás.		
8	Pienso y actúo como si lo mío fuese tan valioso como lo de cualquier otra persona.		
9	Me siento y actúo como victima, culpando a los demás o a las circunstancias.		
10	Me da vergüenza expresarme en ciertas situaciones (por ejemplo, tratar con nuevos conocidos, pedir informes por teléfonos, aclarar dudas o reclamar).		
11	Si una persona me gusta, dejo de ser yo mismo (a) ante ella(él)		
12	Acumulo sentimientos hasta explotar.		
13	En discusiones importantes, me bloqueo, no puedo decir nada.		
14	Cuando me expreso, uso los tonos de voz y los ademanes adecuados.		
15	Cuando estimo bastante a alguien, me resulta difícil decirle que me está molestando.		

COMUNICACIÓN ASERTIVA

La asertividad se refiere a defender los derechos propios expresando lo que se cree, siente y piensa de manera directa y en un momento oportuno, respetando los derechos de los demás. Asertividad significa afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo, comunicación segura y eficiente.

Requisitos del diálogo asertivo:

1. Hechos. Describir los hechos concretos.
2. Sentimientos. Manifestar nuestros sentimientos y pensamientos.
3. Conductas concretas. Pedir de forma concreta y operativa lo que queremos que haga.
4. Consecuencias. Especificar las consecuencias.

Las personas asertivas tienden a comunicarse de manera tal que sus argumentos se basan en hechos concretos, manifestando los sentimientos y pensamientos y solicitando de forma concreta lo que queremos obtener de la otra persona. La conducta asertiva se contrasta con la conducta pasiva o la conducta agresiva.

Ejemplos de comunicaciones.

Situación 1: Un señor hace la fila para comprar una entrada al cine. Se sabe que se están agotando las entradas, porque es un estreno y la función comenzará en media hora. Sin embargo, aún quedan suficientes entradas para que el señor pueda comprar una. Delante del señor en la fila hay una joven a quien se le acercan unos jóvenes, que obviamente ella no conoce, pero que le coquetean y le piden que les compre seis entradas. Esto haría más difícil que el señor consiga entradas. ¿Qué puede hacer el señor?

Conducta Pasiva. Dejar que la joven acepte el dinero y confiar en que queden suficientes entradas para conseguir la suya.

"TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA"
Facilitador: Hermógenes Vásquez

Conducta Agresiva. Decirle "Ahhh, no, eso no lo voy a permitir. Yo he estado haciendo mi fila para comprar las entradas y no puedo permitir que ahora no pueda ver la película. Voy a llamar al gerente si usted acepta".

Conducta Asertiva. Decirle: "Espera un momento, si usted acepta lo que ellos le están proponiendo, corro el riesgo de haber hecho la fila y no conseguir entrada (**hechos**). Eso me molestaría mucho porque es mi única oportunidad de ver esta película (**sentimientos**). Si usted quiere comprarle las entradas a ellos, póngase detrás de mí y le compra sus entradas (**conducta concreta**) después de que yo compre la mía (consecuencia). ¿Le parece bien? (**sentimientos de ella**)"

Situación 2:

Un amigo acaba llega a cenar, pero una hora más tarde de lo que había dicho. No ha llamado para avisar que se retrasaría. Estás irritado por la tardanza. Tienes estas alternativas:

1. **CONDUCTA PASIVA.** Saludarle como si tal cosa y decirle "Entra la cena está en la mesa".
2. **CONDUCTA ASERTIVA.** He estado esperando durante una hora sin saber lo que pasaba (hechos). Me has puesto nervioso e irritado (sentimientos), si otra vez te retrasas avísame (conducta concreta) harás la espera más agradable (consecuencias).
3. **CONDUCTA AGRESIVA.** Me has puesto muy nervioso llegando tarde. Es la última vez que te invito.

“TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA”
Facilitador: Hermógenes Vásquez

Situación 3:

Un compañero de trabajo te da constantemente su trabajo para que lo hagas. Decides terminar con esta situación. Puedes crear la situación preguntándole como lleva su trabajo o esperar a que el cree una nueva situación cuando te pida otra vez que le ayudes haciéndole algo. Las alternativas podrían ser:

1. **CONDUCTA PASIVA.** Estoy bastante ocupado. Pero si no consigues hacerlo, te puedo ayudar.
2. **CONDUCTA AGRESIVA.** Olvídalo. Casi no queda tiempo para hacerlo. Me tratas como a un esclavo. Eres un desconsiderado.
3. **CONDUCTA ASERTIVA.** Muy frecuentemente me pides que te eche una mano en el trabajo que te asignan, porque no te da tiempo o porque no sabes hacerlo (hechos). Estoy cansado de hacer, además de mi trabajo, el tuyo (sentimientos), así que intenta hacerlo tú mismo (conductas), seguro que así te costará menos la próxima vez (consecuencias).

Situación 4

Vas a un restaurante a cenar. Cuando el camarero trae lo que has pedido, te das cuenta de que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona. Se trata de llevarse bien con el camarero para que nos sirva bien, pero eso no es un buen servicio, podrías:

1. **CONDUCTA PASIVA.** No decir nada y usar la copa sucia aunque a disgusto.
2. **CONDUCTA AGRESIVA.** Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que como el servicio es asqueroso nunca volverás a ir a ese establecimiento.
3. **CONDUCTA ASERTIVA.** Llamar al camarero. Mirándole a la cara y amablemente, pedirle que por favor le cambie la copa.

“TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA”
Facilitador: Hermógenes Vásquez

PRÁCTICA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Descripción de Situación:

1. CONDUCTA PASIVA.

2. CONDUCTA AGRESIVA.

3. CONDUCTA ASERTIVA.

En la conducta asertiva, señale cuales son los:

Hechos

Sentimientos

Conductas

Consecuencias



Asertividad

- La asertividad se refiere a defender los derechos propios expresando lo que se cree, siente y piensa de manera directa y en un momento oportuno.



CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS ASERTIVAS

1. Se siente libre para manifestarse.
2. Puede comunicarse con todo tipo de personas.
3. Tiene una orientación activa en la vida.
4. Actúa de un modo que juzga respetable.

“TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA”
Facilitador: Hermógenes Vásquez

4. ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN, MEJORAS Y COMPROMISOS PERSONALES.

PLAN DE ACCIÓN

Elabora tu plan de acción para mejorar tu HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.

Áreas a mejorar	Acciones a realizar	Fecha	Lugar	Recursos Necesarios

MANIFESTACIÓN DE COMPROMISO

Actividad de cierre de la sesión:

¿Que vimos y que aprendimos?

¿Cuáles son nuestros compromisos?

Manifestar “A qué nos comprometemos”
