

Semana **CODE**

ASERTIVIDAD

El arte del liderazgo positivo

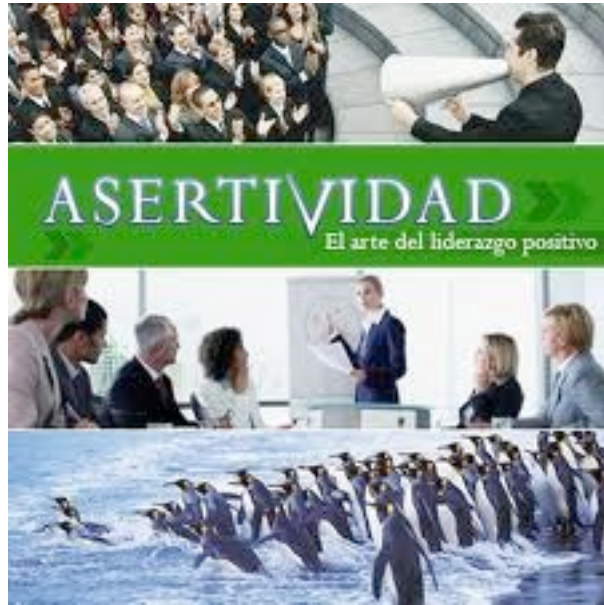


RECURSOS & HABILIDADES
consultoría • formación • comunicación

José Ramón Moreno Miranda
Psicólogo

Actividad

1.- ¿Qué es ser asertivo ?



2.- ¿Qué no es ser asertivo ?

3.- ¿Por qué es importante ser asertivo?





- Filosofía de **responsabilidad individual**
 - Ser consciente de los **derechos del prójimo**
- **Ser honesto** consigo mismo y con los demás
- **Decir directamente** lo que se **desea, se necesita, lo que se opina**, pero nunca a expensas de otros.
- **Tener seguridad en sí mismo y ser positivo**

En la vida te tratan tal y como tú enseñas a la gente a tratarte. *Wayne W. Dyer*





Ni sumisión ni agresión: asertividad. *Walter Riso*

- **Comprensivo** con los puntos de vista de los demás.
- **Controlar nuestras emociones** (las negativas).
- **Yo gano tu ganas.**
- **Sobre todo demostrar autorespeto y respeto a otras personas.**

RECURSOS & HABILIDADES
consultoría • formación • comunicación



LO QUE NO ES



Ni sumisión ni agresión: asertividad. *Walter Riso*

- **Negociar y llegar a acuerdos viables.**
- **Comprensivo con los puntos de vista de los demás.**
- **Controlar nuestras emociones (las negativas).**
- **Yo gano tu ganas.**
- **Sobre todo demostrar **autorespeto** y **respeto a otras personas.****

RECURSOS & HABILIDADES
consultoría • formación • comunicación



LO QUE NO ES



LO QUE NO ES



elroto@inicia.es

- No ceder nunca
- Hacer la **propia voluntad**
- **Ganar siempre**
- Una serie de **estrategias rápidas para ser memorizadas**, sacándolas a relucir en situaciones difíciles.
- **Manipular y dirigir** a otras personas para salirse con la suya .
- **Yo gano tu pierdes**

Tal como lo demuestran estudios sobre la percepción social de la asertividad, a mucha gente le disgusta la honestidad directa, así sea empática y moderada. *Walter Riso*



POR QUÉ ES IMPORTANTE LA ASERTIVIDAD



Nunca debemos dejar de ser nosotros mismos a fin de ser aceptados. *Mercè Conangla*

RECURSOS & HABILIDADES
consultoría • formación • comunicación

LA ASERTIVIDAD



- **A la larga se consigue más de lo que se desea**
- **Nos ayuda a sentirnos satisfechos con nosotros mismos y con nuestro comportamiento.**
- A menudo se dan situaciones difíciles de forma inesperada
- Pero lo **importante** desde un punto de vista psicológico **no es lo que haya sucedido en realidad, sino**
 - **Cuál ha sido mi respuesta**
 - **Cómo lo he llevado**
 - Muchas veces **reaccionamos de forma agresiva, hablando excesivamente y con voz demasiado alta.** Perdemos los estribos, para luego tener que arrepentirnos.
- En otras ocasiones **nos estamos callado, nos reprimimos, sin decir ni hacer nada.** Pensando más tarde
 - Qué debería haber hecho
 - Que debería haber dicho



Por qué no es fácil ser asertivos

POR QUÉ NO ES FÁCIL SER ASERTIVO



LA ASERTIVIDAD



- Desde un punto de **vista filosófico y de acción**, ser **asertivo es sencillo**
- Sin embargo, **no es fácil ponerlo en práctica** porque **no hemos recibido esa educación**
- **Nos educan más para estar alineados** (para el sí) que para ser libres y respetuosos con nosotros mismos y con los demás.
- **Desarrollamos nuestra inteligencia** a través de **invariantes funcionales** (piaget), mediatizados por **esquemas**.
 - Asimilación
 - Acomodación
- Pero también estamos determinados por el **entorno cultural** y por el **contexto (Vigostky)**.

El sufrir merece respeto, el someterse es despreciable. *Victor Hugo*

RECURSOS & HABILIDADES
consultoría • formación • comunicación



Por qué no es fácil ser asertivo

CÓMO SER ASERTIVO

- La asertividad consiste **en tres sencillos pasos**

- **Cuando se está aprendiendo a ser asertivo es importante entender y practicar los tres pasos correlativamente**
- Al **principio nos podemos sentir torpe**, de forma muy similar a cuando estamos aprendiendo a conducir, pero con la práctica se convierte en algo natural.



De cualquier lugar donde una determinada contradicción toque a la vida y deje sin aire a nuestro ser, hay que marcharse. *Friedrich Nietzsche*

RECURSOS & HABILIDADES
consultoría • formación • comunicación



Cómo ser asertivo

CÓMO SER ASERTIVO

- La asertividad consiste **en tres sencillos pasos**

- **Cuando se está aprendiendo a ser asertivo es importante entender y practicar los tres pasos correlativamente**
- Al **principio nos podemos sentir torpe**, de forma muy similar a cuando estamos aprendiendo a conducir, pero con la práctica se convierte en algo natural.
- El **primero de los pasos** nos obliga a **centrarnos de pleno en la otra persona** y no en la respuesta (ya sea ataque o defensa).



De cualquier lugar donde una determinada contradicción toque a la vida y deje sin aire a nuestro ser, hay que marcharse. *Friedrich Nietzsche*

RECURSOS & HABILIDADES
consultoría • formación • comunicación

Cómo ser asertivo →

CÓMO SER ASERTIVO

- La asertividad consiste en **tres sencillos pasos**

- **Cuando se está aprendiendo a ser asertivo** es importante **entender y practicar los tres pasos correlativamente**
- Al **principio nos podemos sentir torpe**, de forma muy similar a cuando estamos aprendiendo a conducir, pero con la práctica se convierte en algo natural.
- El **primero de los pasos** nos obliga a **centrarnos de pleno en la otra persona** y no en la respuesta (ya sea ataque o defensa).
 - El **segundo** paso nos permite **expresar nuestros pensamientos o sentimientos** sin insistir ni pedir disculpa.



De cualquier lugar donde una determinada contradicción toque a la vida y deje sin aire a nuestro ser, hay que marcharse. *Friedrich Nietzsche*



CÓMO SER ASERTIVO

- La asertividad consiste **en tres sencillos pasos**

- **Cuando se está aprendiendo a ser asertivo** es importante **entender y practicar los tres pasos correlativamente**
- Al **principio nos podemos sentir torpe**, de forma muy similar a cuando estamos aprendiendo a conducir, pero con la práctica se convierte en algo natural.
- El **primero de los pasos** nos obliga a **centrarnos de pleno en la otra persona** y no en la respuesta (ya sea ataque o defensa).
 - El **segundo** paso nos permite **expresar nuestros pensamientos o sentimientos** sin insistir ni pedir disculpa.
- El **paso tres** es esencial para poder indicar de forma clara y directa que acción o resultado deseamos.



De cualquier lugar donde una determinada contradicción toque a la vida y deje sin aire a nuestro ser, hay que marcharse. *Friedrich Nietzsche*

CÓMO SER ASERTIVO

- **Tres pasos:**
-
- **Paso 1** **Escuchar activamente** lo que se dice y demostrar a la otra persona que se le presta atención y la entendemos.
 - **Paso 2** Decir lo que pensamos u opinamos.
 - **Paso 3** Decir lo que deseamos que suceda

Cuidado con la **expresión SIN EMBARGO**

A priori es una buena conexión entre el paso uno y el paso dos

Pero **puede llegar a convertirse en rutinaria**, por lo que es conveniente en pensar en otras alternativas razonables, tales como:

- Por otra parte - No obstante - Además
- Aun así - No sería conveniente - Claro que



No quiero conflictos innecesarios, ya existen suficientes problemas y creo que cuanto menos me relacione con gente egoísta y narcisista, mejor para mí, ésta es mi filosofía actual. *Barry Gifford*





No te haré daño

RECURSOS & HABILIDADES
consultoría • formación • comunicación

- Con el **lenguaje corporal** transmitimos más información que con el **lenguaje verbal**.
- Con dicho lenguaje podemos **transmitir de forma implícita** nuestro estado de **ánimo** e incluso nuestras **intenciones**.
- **Ejemplo,** Una persona nos dice que no piensa hacernos daño mientras nos apunta con un arma de fuego. Seguro que sus palabras nos aporta mucho menos información relevante que su conducta de apuntarnos con esa arma.
- **Ejemplo,** una persona nos dice que se encuentra eufórica mientras se encoge de hombros y su mirada es triste.

Cualquier persona que no apoye tu arte o tu vida no merece que tú le dediques tiempo. Muy duro pero cierto. *Clarissa Pinkola Estés*





| | asertividad | agresividad | pasividad |
|-----------------------------------|---|--|--|
| Postura | Erguida/firme | Inclinada hacia delante | Encogida |
| Cabeza | Firme, no rígida | Mentón hacia afuera | Cabeza baja |
| Ojos | Mirada directa, sin escudriñar y contacto visual normal | Mirada concentrada, escudriñadora, a menudo penetrante o airada | Desviando la mirada, poco contacto visual |
| Cara | Expresión acorde con las palabras | Firme/ Sin expresión | Sonriente/aun estando disgustado |
| Voz | Bien modulada, acorde con lo que se dice | Alta! Con énfasis | Vacilante, Baja, palabras y frases entrecortadas |
| Brazos/ Manos | Relajados/ Moviéndose con facilidad | Controlados/Gestos pronunciados y marcados/ apuntando, señalando con los dedos | Con desánimo/ Inmóviles |
| Movimientos/Forma de Andar | Paso medido, en consonancia con la situación | Lentos y pesados o rápidos, deliberados, marcados | Lentos y vacilantes o rápidos y bruscos |

Con el ingrato no tengas trato. *Refrán español*



DISCO ROTO



- Los **niños son expertos** en el uso de la técnica del **Disco Roto**
- Es útil para **asegurarse de que les prestan atención** y de que su **mensaje es recibido**.
- **El Disco Roto** asegura que su **mensaje se transmita sin tener que regañar o lloriquear**
- Con la técnica del **Disco Roto** es **importante seguir repitiendo el mensaje hasta que no pueda ser ignorado ni descartado**.
- **Ejemplo .- A un cliente insistente**
- No nos será posible **acabarla para el día 15**
- Entiendo que esto le cause problemas pero la cruda realidad es que no podremos **acabar todo el trabajo para el quince** .
- Sin embargo, sí podemos prometerle acabar tener acabadas las partidas claves, si nos dice sus prioridades, y replanificamos el resto.
- Lo que **no podemos hacer es acabarlo**

No hay nada malo en el poder si se usa correctamente... Lo que hace falta es la comprensión de que el poder sin amor es temerario y abusivo, y el amor sin poder es sentimental y anémico. *Martin Luther King*

Decir no





LA ASERTIVIDAD

DECIR NO



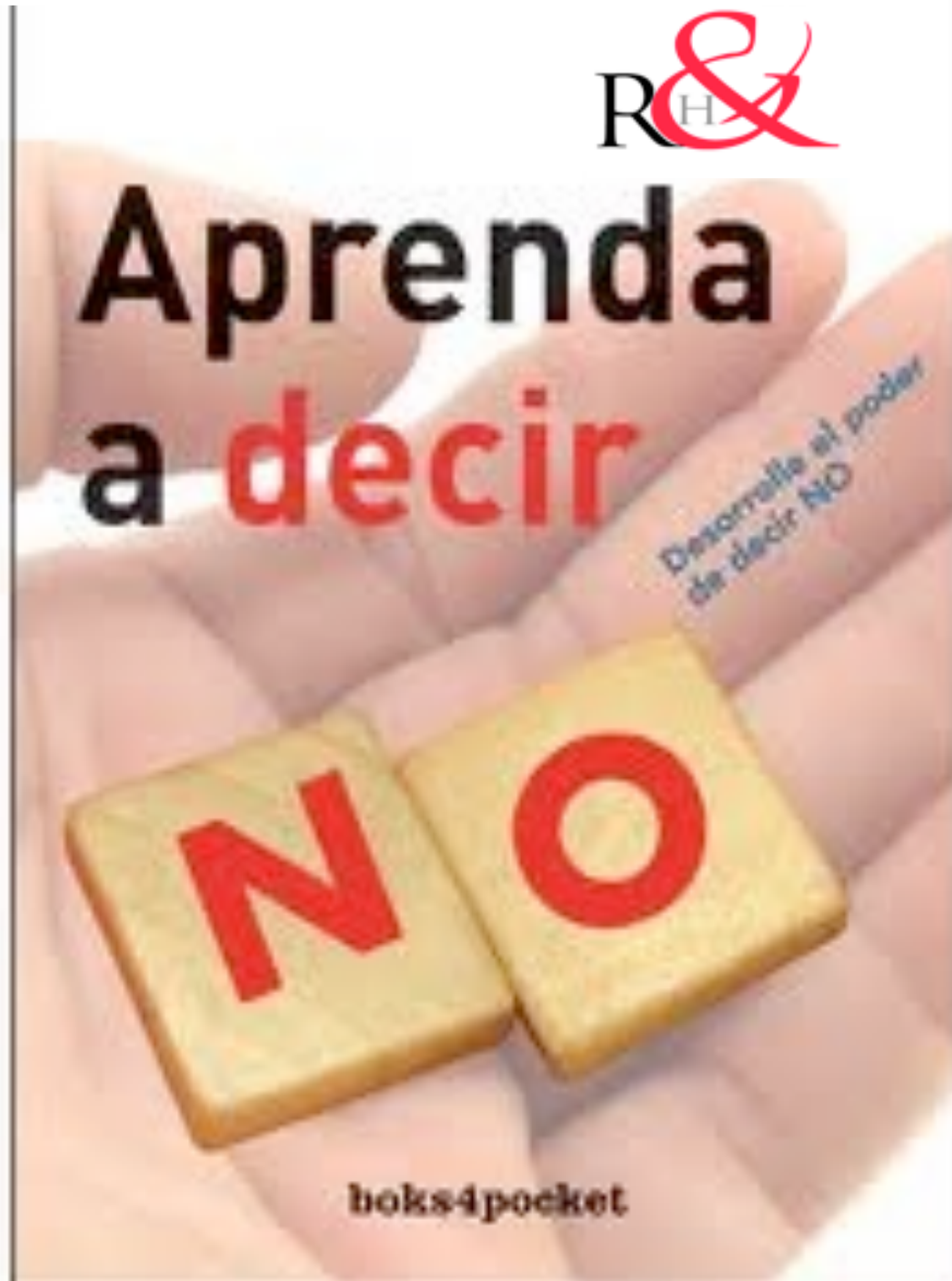
- Decir **“NO”** para muchos puede ser enormemente difícil.
- A ciertas personas simplemente les gusta complacer a los demás y piensan que decir que **“NO”** sería una **respuesta inoportuna**.
- Otros tienen **miedo a la reacción agresiva** que el **“NO”** podría provocar.
- Sea cual fuere el motivo, a muchas personas decir **“NO”** les resulta imposible.
- Cuando un **niño comienza a aprender a hablar** una de las **primeras palabras** suele ser **“NO”**. Después de Ma-ma-ma y Pa-pa-pa, **“NO”** encabeza la lista.
- Los niños disfrutaban tanto diciendo **“NO”**, que incluso lo utilizan cuando quieren decir **“Sí”**.

Lo más importante que aprendí a hacer después de los cuarenta años fue a decir no cuando es no. *Gabriel García Márquez*



DECIR NO

No, no, no, nooooo...



- Si la primera reacción es decir “NO”, es **importante ponerse a pensar por qué se quiere decir “NO”**.
- **Si se cree que es la respuesta adecuada**, debería buscarse la fórmula de decirlo lo más directamente posible, sin dar excusas ni andarse por las ramas, ni dando explicaciones interminables.
- La clave para dar un “NO” **asertivo** estriba en **recordar que se tiene derecho a decir “NO”** sin tener sentido de culpabilidad.
- Decir “NO” **con firmeza y de forma razonable es bastante aceptable** para la mayoría de las personas y mucho más lógico que el hecho de tener que fallarles más tardes.
- Para ciertas personas, puede ser de ayuda, pararse a pensar en qué circunstancias y a qué tipo de personas les resulta difícil decir “NO”.
- ¿Cuándo los amigos les piden un favor? ¿Cuándo un superior nos pide más horas de trabajo que no nos corresponden? ¿Cuándo nos piden limosna?
- El decir “NO” **se hace más fácil con la práctica** y evita muchas preocupaciones y falta de autoestima a posterior.

aprendí a decir no cuando quiero decir que no...

El acuerdo viable





EL ACUERDO VIABLE



- **El acuerdo viable** significa **dar a cada persona espacio de maniobra suficiente** para poder llegar a una **solución lo más conveniente posible para todas las partes.**
- Significa que **cada parte deberá ceder algo de terreno**, pasando de una postura extrema a otra intermedia.
- En realidad, significa **la búsqueda de una tercera alternativa**
- Puede haber:
 - Su solución
 - Mi solución

Y NUESTRA SOLUCIÓN

Con frecuencia la tercera opción es la mejor para todo





- Todos **solemos hablar con nosotros mismos**, normalmente para nuestros adentros y con **frecuencia cuando nos hallamos ante un acontecimiento difícil o indeseado**.
- Somos capaces de **autoconvencernos de que una situación va a ser terrible antes de que la misma suceda**, incluso hasta el punto de poder garantizar que el verdadero desastre que prevemos se va a convertir en realidad.
- Por supuesto, **todo ello es negativo y esos pensamientos depresivos dejan poco espacio al comportamiento asertivo**.
- Hace bastantes años que **el mundo del deporte** descubrió cómo **utilizar este tipo de pensamiento interior de una forma positiva**, de modo que existen numerosos libros sobre los Juegos Interiores del Tenis/Golf/Squeash/Fútbol.
- **La técnica del Diálogo Interior Positivo es muy útil** ante una crisis o situación delicada y permite a uno prepararse para actuar de la mejor manera posible dadas las circunstancias.
- **No se trata de pensar que el mundo es de color de rosa** y así poder fingir que todo saldrá bien bajo un falso optimismo. Es una forma de parar la espiral depresiva barajando opciones positivas pero realistas.

Así como nos sentimos amados e importantes cuando alguien nos defiende y nos cuida, de igual manera la autoestima sube como espuma cuando nos resistimos a ser sacrificados, utilizados o explotados. *Walter Riso*



DIÁLOGOS INTERIORES



Detesto a las víctimas cuando ellas respetan a sus verdugos. *Jean Paul Sartre*

LA ASERTIVIDAD



- EJEMPLO

RECURSOS & HABILIDADES
consultoría • formación • comunicación

FORMA NEGATIVA

Antes de entrar en una reunión difícil, nuestro diálogo interior podría ir de la siguiente manera:

“ Es viernes ... la reunión sobre el presupuesto es hoy...No va a ser una reunión fácil y tengo que pedir más efectivo...No irá bien...me dirán que no hice la previsión correcta...no lo aceptarán...Ahora me atacarán con el tema de los gastos en general... Sé que no conseguiré más dinero... Y si me voy y pido la baja”

FORMA ASERTIVA

Es viernes...la reunión sobre presupuesto es hoy... no va a ser una reunión nada fácil, ya que tengo que pedir más dinero. Pero **cuento con un buen argumento y puedo demostrar que es válido...**No todo el mundo va a querer ayudarme...si hay que jugar, sé como ser asertivo...Sé que tengo buenas razones...Haré cuanto esté en mi mano para hacer que mi departamento se haga escuchar...Bien... ¿ qué más hay para hoy?



El fogging

EL FOGGIING

Se denomina Fogging – en inglés “**fog**” significa “**niebla**” y su efecto puede compararse al de encontrarse súbitamente ante un banco de niebla, cuando el camino parecía estar totalmente despejado.



- Cuando **alguien se comporta de forma agresiva**, tiende a esperar disconformidad y se lanza a hablar sin escuchar a nadie.
- El Fogging **se utiliza para poder frenarle mediante una respuesta inesperada**.
- Es **una forma de evitar la confrontación directa**, dándole la razón en parte y, a la vez, manteniendo la integridad y el punto de vista propio.
- **El Fogging nos da tiempo para lograr que las cosas se equilibren, reduciendo** la temperatura ambiente en una situación potencialmente explosiva.


Ejemplo.-

Directivo recién sujeto a reducción de plantilla

Directivo: “No puedo creerlo, esta maldita empresa me ha traicionado, no podrá salir adelante sin mí!”

Jefe de Recursos Humanos: “ Sí, sé que debe representar un shock para usted y que piensa que la empresa le ha traicionado. Es verdad que sus conocimientos y experiencia son inestimables. Veamos, pues, las posibilidades que pueden resultar mejor para todos”

Ama a quien no te ama, responde a quien no te llama,
andarás carrera vana. *Refrán Español*

Asertividad frente a  sentimientos
negativos

ASERTIVIDAD FRENTE A SENTIMIENTOS NEGATIVOS

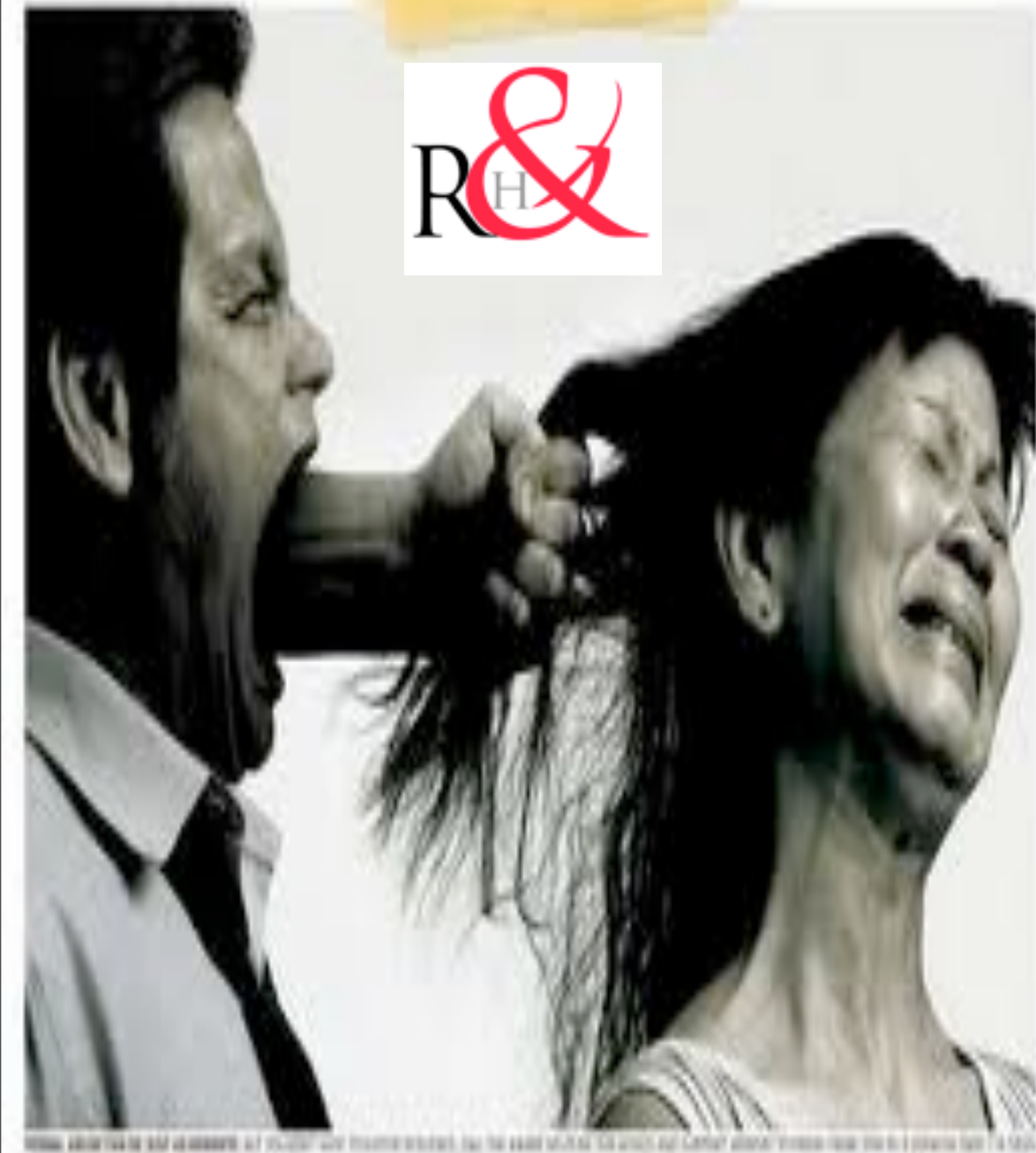


- En muchas culturas y en muchas situaciones es **mucho más fácil decir lo que se piensa sobre algo que lo que se siente.**
- Existe un **dicho popular**
- “ **No hay lugar para los sentimientos en los negocios”**
- A priori puede ser un protocolo de intenciones pero **el mundo de los negocios al igual que la vida misma está lleno de sentimientos.**
- **Muchos de los sentimientos que sí expresamos en el trabajo, lo expresamos en contra de nuestra propia voluntad como último recurso.**
- Debemos de encontrar en nuestro lugar de trabajo la forma de expresar lo que sentimos, en especial si es algo negativo, antes de que estalle o pierda el control.
- Con ello **no estamos sugiriendo que una marea de sentimiento deba inundar el terreno laboral .**

La justicia despiadada se convierte en crueldad. Y la piedad sin justicia es debilidad. *Thomas Merton*

Asertividad frente a sentimientos negativos →

ASERTIVIDAD FRENTE A SENTIMIENTOS NEGATIVOS



- La Asertividad Frente a los Sentimientos Negativos **se utiliza para manifestar de forma constructivista lo que está sucediendo y cómo se siente uno acerca de ello.**
- **Es igualmente útil** para quienes tienden a comportarse tanto de forma **agresiva como pasiva.**

Ejemplo

“ Cuando me gritas y pierdes los estribos, se me hace difícil entender lo que me quieres decir. Me disgustas que lo hagas; así que hablemoslo con calma”

“ Cada Vez que vienes a la reunión sin haberla preparado , representa tener que resumir únicamente por ti lo que ya se ha tratado. Esto me molesta enormemente . En lo sucesivo agradeceré que vengas debidamente preparado”

La asertividad... está diseñada para defenderse inteligentemente. Cuando la ponemos al servicio de fines nobles, la asertividad no sólo se convierte en un instrumento de salvaguardia personal, sino que nos dignifica. *Walter Riso*"



LA ASERTIVIDAD FRENTE A LA DISCREPANCIA

LA ASERTIVIDAD



- Se utiliza como recurso ante situaciones en las que **reciben mensajes contradictorios**.
- En un ambiente laboral de ritmo acelerado y evolución rápida, **los mensajes contradictorios suelen ser una de sus consecuencias**.
- Es importante tener claro lo que en realidad ocurre o se espera, sin recurrir a conjeturas.
- LA Asertividad frente a la Discrepancia ayuda a **clarificar los equívocos antes de que se convierta en una cuestión difícil**.
- Es también una **forma útil de hacer notar a alguien la inconsistencia de su conducta sin tener que acusar ni censurar** y ayuda a que se alcance un Acuerdo Viable.
- Es importante ser lo más objetivo posible, especificando con claridad los hechos que se conocen.

Ejemplos

“ A principios de este mes acordamos que me proporcionarías más personal para poder cerrar la contabilidad de final de mes. Hoy recibo una nota tuya en la que me dices que tenemos que reducir personal. Me gustaría que me aclararan de qué modo esto afecta a lo acordado anteriormente”

“ En la evaluación de mi trabajo personal ambos convenimos en que tenía un exceso de trabajo, lo que me estaba causando mucha tensión. En las últimas semanas se han asignado a mi departamento varios proyectos nuevos. Me gustaría que comentásemos las repercusiones que esta carga adicional de trabajo supone”

Fin