

MÓDULO 3

ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Objetivo específico:

- Al término del módulo el participante establecerá las características de la autorregulación y de la gestión emocional diferenciando las estrategias necesarias para implementar cada uno de los procesos.

El desarrollo de la inteligencia emocional se lleva a cabo en dos dimensiones:

1. La **autogestión o autorregulación**, que se refiere al hecho de controlar y modelar nuestras propias emociones en función de una situación o sujeto en concreto.
2. La **gestión emocional**, que hace referencia a la manera en la que nos comportamos frente a las emociones que están experimentando otras personas.

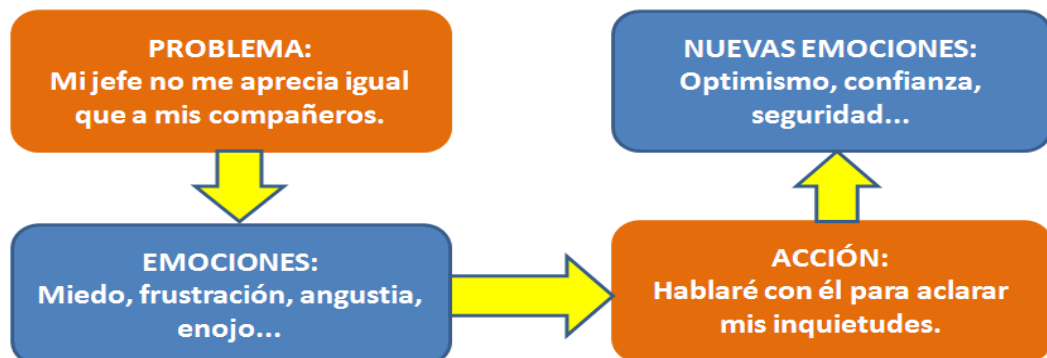
Dado que son dos procesos que requieren de distintas habilidades, los analizaremos por separado.

3.1. AUTOGESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

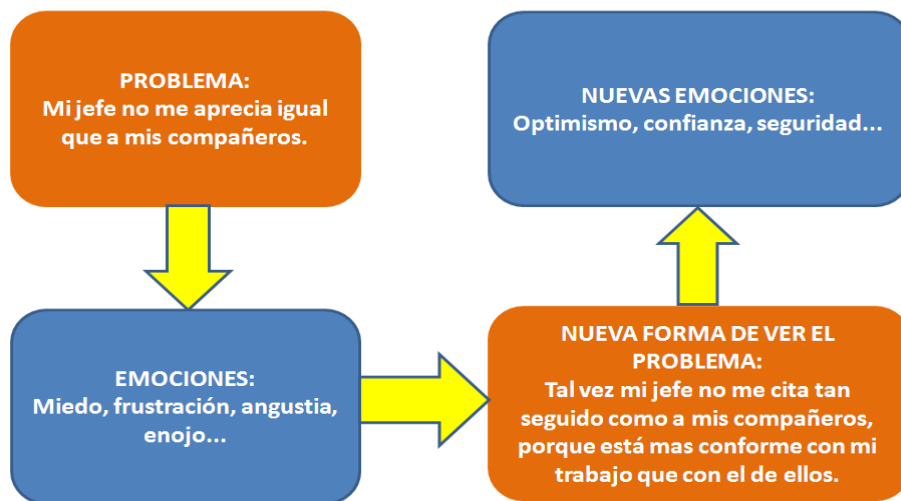
De acuerdo a Redorta (2006), la autogestión emocional “consiste en realizar esfuerzos para canalizar las emociones a fin de que el comportamiento subsiguiente sea lo más adaptativo posible, de forma que en el último término aumenten las posibilidades de supervivencia y bienestar”.

Existen dos maneras de regular las propias emociones:

- a) **Regulación centrada en el problema:** se hace algo para solucionar el problema y como consecuencia cambiar la emoción.



- b) **Regulación centrada en las emociones:** se cambia la forma de ver el problema, de tal manera que esto afecte a la emoción.



Mediante el ejemplo anterior, podemos también concluir que uno de los factores esenciales en el manejo y control de las emociones es la evaluación que hagamos de la situación. Es decir, que en la medida en que interpretemos que una situación es positiva o negativa, responderemos con un tipo de motivación orientada a resolverla a través de una emoción congruente con nuestros pensamientos.

Para lograr una solución exitosa del problema, es indispensable utilizar la inteligencia **entre el estímulo y la respuesta**, a través del autocontrol y la empatía. Generalmente, y por naturaleza social, los seres humanos actuamos de manera contraria, primero respondemos ante el estímulo y después razonamos si nuestra conducta fue la más adecuada o no. Por ello, es importante pensar antes de actuar.

Autocontrol significa saber refrenar nuestras emociones en lugar de permitir que estas nos dominen. Por eso es importante identificar qué sentimos y expresarlo a la persona adecuada, de forma apropiada, en el momento oportuno y con el propósito justo. **Autocontrol no es sinónimo de represión**, sino de pensar, antes de actuar.

De acuerdo a Virginia Satir (1998), la autogestión de la inteligencia emocional se lleva a cabo mediante la búsqueda de cuatro elementos:

1. La libertad de ver y escuchar lo que está ahí, en lugar de lo que debería estar, estuvo o estará.



ESTOY ANGUSTIADO PORQUE YA ES HORA DE LA JUNTA Y NO HE TERMINADO EL INFORME.



¡¡¡AY!!! SI NO HUBIERA IDO AL CINE, SI ME HUBIERA QUEDADO A TRABAJAR MÁS TIEMPO, SI HUBIERA...

2. La libertad de decir lo que se siente y se piensa, en lugar de lo que se debería sentir y pensar.



ME ESTÁ HUMILLANDO Y ME SIENTO MAL POR ESO. NO VOY A VOLVER A PERMITÍRSELO.



SÍ JEFE, TIENE USTED RAZÓN, SOY UN INEPTO... PERO ¡NO ME CORRA, POR FAVOR!

3. La libertad de sentir lo que se siente, en lugar de tener que pedir siempre permiso.



PERMÍTAME PRESENTARLE UNA PROPUESTA DE INVERSIÓN QUE HE ESTADO ANALIZANDO.



POR FAVOR, NO SE VAYA A MOLESTAR CONMIGO, DISCÚLPEME POR QUITARLE SU TIEMPO, PERO SE ME OCURRIÓ QUE....

4. La libertad de arriesgarse por cuenta propia, en lugar de optar únicamente por estar “seguro” y no perturbar la tranquilidad.



¡AQUÍ HAY UN ERROR QUE VA A COSTARLE MUCHO A LA EMPRESA! VOY A BUSCAR UNA ALTERNATIVA PARA PRESENTÁRSELA A MI JEFE



¡¡¡HUY!!! ESTO ESTÁ MAL... PERO MEJOR ME CALLO, SI NO, ME VAN A CULPAR A MÍ. YA SE DARÁN CUENTA Y LO ARREGLARÁN.

3.2. ESTRATEGIAS DE REGULACIÓN INTERNAS

Tal como hemos visto con anterioridad, la inteligencia emocional se manifiesta cuando debemos responder, de manera inmediata, a un estímulo específico. Sin embargo, cabe aclarar que las habilidades que conforman la inteligencia emocional se deben desarrollar de manera constante y permanente, para que nuestras soluciones a un determinado problema en el futuro sean las más favorables.

Algunas estrategias que pueden ayudarnos a desarrollar dichas habilidades son:

- **Relajación:** es un estado mental que se alcanza de manera voluntaria y libre, y que tiene por objetivo el descanso muscular para llegar a un estado de conciencia en que se perciba un ambiente de paz, calma y tranquilidad. Existen diversas técnicas de relajación, entre las que destacan:
 - La respiración profunda.
 - Decretar afirmaciones positivas.
 - Meditación.
 - Yoga.
- **Cambiar la forma de pensar:** tiene como objetivo evaluar los aspectos positivos y negativos de una situación, de manera que podamos encontrar cualquier punto que sirva para un nuevo aprendizaje. Tal como hemos mencionado, por naturaleza, los seres humanos tendemos a ver el lado negativo de las cosas. Sin embargo, si nos detenemos a reflexionar, nos daremos cuenta de que cualquier situación, aunque parezca la más oscura de nuestra vida, tiene algo que podemos explotar para convertirnos en mejores personas, siempre y cuando estemos en disposición de enfrentarla y aprender de la experiencia.
- **Entrenamiento asertivo:** significa admitir que todos somos iguales y que debemos ser tratados de igual forma, de manera que tengamos derecho de expresar las propias opiniones, gustos y sentimientos sin reprimirnos, ni ofender a nadie. Para lograrlo, es importante aprender a aceptar cumplidos sin sentirnos incómodos, discutir abiertamente nuestros puntos de vista y, lo más importante, saber decir “no” de forma adecuada ante aquello que está en contra de nuestros valores y que puede perjudicarnos.
- **Actividades y pasatiempos positivos y creativos:** tienen como finalidad desarrollar habilidades mentales que, por lo general, no ejercitamos de manera constante. Esta estrategia no se refiere a actividades deportivas, sino que se orienta específicamente a actividades tales como:
 - Armado de rompecabezas.
 - Solución de crucigramas.
 - Ajedrez.

- Sudoku.
- Armado de modelos a escala.
- **Nutrición:** es bien sabido por todos que lo que comemos nos produce una pauta de comportamiento, debido a que los nutrientes alimenticios son generadores de los procesos metabólicos que, a su vez, detonan la secreción de hormonas necesarias para el funcionamiento cerebral (y de muchos otros órganos vitales).

De acuerdo a infinidad de investigaciones, una dieta balanceada permite que nuestro organismo trabaje de manera equilibrada. Para efectos de este tema, es importante destacar que una buena alimentación propicia una óptima oxigenación cerebral, lo que permite que nuestros procesos mentales (incluyendo la inteligencia emocional y sus componentes), se desarrollen de manera adecuada. Esto no significa que llevemos una dieta que “nos mate de hambre”, por el contrario, tiene como finalidad que comamos de manera sana, pero evitando aquellos alimentos y bebidas que puedan detonar un desequilibrio orgánico, tales como:

- Alcohol.
- Exceso o deficiencia de carbohidratos.
- Exceso o deficiencia de proteínas.
- Exceso o deficiencia de grasas.
- Exceso o deficiencia de vitaminas.
- Exceso o deficiencia de agua.
- **Ejercicio físico:** tiene como finalidad aumentar la circulación sanguínea a nivel cerebral, lo que se traduce en una sensación de bienestar físico y psíquico. Además, en buena medida, el ejercicio físico se realiza en reunión con otras personas, lo que favorece la creación y mantenimiento de relaciones interpersonales.
- **Focusing:** es una técnica definida por Eugene Glendlin en 1960 como “un método de autoconocimiento, autoconciencia y curación emocional corporalmente orientado, que se basa en observar que el cuerpo registra las emociones y sensaciones por las que atraviesa todo ser humano; de esta forma se fomenta la escucha profunda y amable del propio cuerpo, integrando las sensaciones corporales con las emociones y los pensamientos; es un proceso de aceptación personal que nos permite

crear nuevos patrones de vida más saludables”. Esta técnica consta de seis fases:

- **Despejar un espacio:** ¿Cómo te sientes?, ¿Cómo te gustaría sentirte?, ¿Qué distancia hay entre cómo te sientes y cómo te gustaría sentirte? (no pienses, sólo siente las emociones que tu cuerpo está experimentando).
 - **Formar la sensación sentida:** Piensa en un problema que tengas que resolver en un futuro próximo. Sólo siente tus emociones, no trates de resolverlo con el pensamiento.
 - **Anclar:** Asígnale un nombre a las emociones que estás sintiendo. ¿Qué te dice tu cuerpo?
 - **Resonar:** Verifica que lo que sientes se ajuste con el nombre que le diste a la emoción. Si no hay congruencia, hazlo tantas veces como sea necesario hasta que lo logres.
 - **Preguntar:** ¿Por qué me siento tan (--emoción--) por (--problema--)?, ¿Qué es lo peor de sentirme así?, ¿Cómo me gustaría sentirme frente al problema?, ¿Qué puedo hacer para lograr una emoción distinta?
 - **Recibir:** Date la oportunidad de “vivir” la nueva emoción encontrada para resolver el problema. Si te sientes mejor, enfréntalo. Si no, vuelve a iniciar hasta que detectes un punto en el que la magnitud de la situación disminuya de manera que puedas trabajarla con una emoción más adecuada.
- **Aplazar recompensas:** esta estrategia funciona para incrementar nuestro nivel de tolerancia a la frustración. Debido a muchos de los estímulos sociales a los que nos vemos involucrados cotidianamente, hemos generado una forma de conducta en la que esperamos recibir todo lo que creemos necesitar de manera inmediata.

Es así que, cuando vamos al centro comercial y vemos algo que nos gusta, empezamos a generar una serie de procesos mentales para calcular la manera de obtener dicho objeto en ese preciso momento (ya sea a través de la tarjeta de crédito, pedirle prestado a nuestro acompañante, dejarlo apartado, utilizar el dinero que llevábamos para otra compra, etc.).

Pero, en muy pocas ocasiones hacemos conciencia de que este estilo de conducta también lo ejercemos al interior de nuestras relaciones interpersonales, ya sean sociales, familiares o laborales. Esto tiene

como consecuencia una intolerancia a todo aquello que se contraponga con nuestros deseos y objetivos, generando conflictos y discusiones que nos desgastan emocionalmente.

El aplazamiento de recompensas significa ejercitar nuestra mente y nuestra voluntad para esperar por un espacio de tiempo razonable para la consecución de una meta. Es decir, refrenar nuestros impulsos y aceptar que lo que queremos, no necesariamente es lo mejor ni lo indispensable en un momento específico. Significa dar tiempo a que se presenten las mejores circunstancias para obtener el beneficio que deseamos alcanzar.

- **Aceptación de la propia responsabilidad:** una estrategia muy eficaz para regular nuestras emociones, consiste en aceptar nuestras acciones frente a una situación determinada en la dimensión justa. Es decir, hacer conciencia del grado en el que somos autores de nuestro propio destino. Frecuentemente, ante un hecho que nos disgusta, buscamos a quién culpabilizar para calmar nuestras emociones y dejamos de lado que siempre que se presenta un conflicto, al menos existen dos partes involucradas, y una de ellas somos nosotros. Así que, en la medida que aceptemos nuestros errores y hagamos uso de nuestra inteligencia emocional para corregirlos, podremos tener una vida más satisfactoria.

Para reflexionar:

Con el puño cerrado no se puede intercambiar
un apretón de manos.

-Indira Gandhi, estadista y política hindú-

3.2.1. GESTIÓN DE EMOCIONES

Tal como indicamos al inicio de este módulo, la gestión de emociones hace referencia a la manera en la que nos comportamos frente a las emociones que están experimentando otras personas, es decir, la forma en la que manejamos situaciones con una gran carga emocional que no nos afectan de manera personal y directa, sino que comprometen el bienestar de otro individuo.

Al igual que en otros puntos de este curso, analizaremos las vertientes más importantes acerca de la manera en la que reaccionan otras personas frente a nosotros, a través de ejemplos gráficos:



Es así que, frente a la acción del otro caben tres momentos de aplicación de la inteligencia emocional de nuestra parte:

1. En la primera evolución: ¿Cómo me percibe el otro?
2. En el momento del impulso: ¿Qué actitud mental puede estar generando el otro?
3. En el momento de la acción: ¿Qué sentimientos manifiesta el otro?

3.2.2. ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE EMOCIONES

En función de la manera en la que nosotros establezcamos un vínculo con otra persona y, a partir de ello, podamos utilizar nuestra inteligencia emocional para ayudarle a gestionar sus propios impulsos, estaremos en la capacidad de desarrollar diversas estrategias, entre las que destacan:

- **El poder del silencio:** cuando estamos en presencia de otra persona que está viviendo alguna situación importante (positiva o negativa), es esencial recordar que en ocasiones, el silencio es tan valioso como las palabras. A través del silencio, podemos permitir que la otra persona se conecte con sus pensamientos, emociones, sensaciones y necesidades. Si promovemos un diálogo constante e incesante no daremos oportunidad para que la otra persona experimente su proceso de inteligencia emocional, y actúe en función de los motivos que se generen para superar dicha situación. Cada persona tiene su propio ritmo y manera de procesar una emoción, y debemos aprender a ser tolerantes y a no forzar ni tratar de resolver lo que no nos corresponde.
- **Empatía:** significa ponerse en el lugar del otro, es decir, tratar de imaginar lo que alguien piensa y siente en relación a una situación específica, tomando en consideración las experiencias, valores y necesidades de dicha persona para comprender por qué reacciona de una manera en particular. Mediante la empatía, podemos hacer que la otra persona se sienta comprendida y aceptada, lo cual le facilitará en mayor grado expresar sus emociones y verbalizarlas para recuperar el equilibrio y buscar una solución de manera eficiente.
- **El poder de la palabra adecuada:** conforme desarrollamos habilidades relacionadas con la inteligencia emocional, nos daremos cuenta de que nuestro vocabulario cambia. Esto se explica porque a través de la ejercitación de la regulación de nuestras propias emociones, encontraremos una manera más positiva de expresar lo que sentimos y pensamos. No es lo mismo decir “sí, pobre de ti, seguramente sufres mucho”, que decir “sí, tienes razón en sentirte mal, pero trata de encontrar una manera de solucionar tu problema de manera satisfactoria”. En ocasiones un simple sí o un no, tienen mayor poder en la comunicación y la empatía con el otro que todo un discurso acerca de cómo nosotros resolveríamos la situación.
- **Saber perdonar:** tal como mencionamos anteriormente, frente a una situación desagradable tratamos de buscar un culpable. Cuando estamos ayudando a otra persona a gestionar sus emociones, es importante hacerle ver que el pasado ya pasó y que no puede cambiar los hechos, para que comprenda que él es el único responsable de su presente y que éste influirá de manera significativa en el futuro. Bien cita el dicho que los toros se ven mejor desde la barrera, por lo que es necesario alentar a la otra persona a eliminar sus emociones negativas y a reemplazarlas por otras que le generen mayor bienestar.

- **Gestión de la agresividad verbal:** socialmente se nos ha enseñado que el uso de palabrotas, majaderías o groserías en nuestro lenguaje es algo inapropiado. Sin embargo, cuando se está experimentando una emoción negativa, la expresión verbal es fundamental para liberar energía. Es así que, cuando estemos con alguien que se siente emocionalmente mal, debemos aceptar que se exprese como mejor le convenga, aclarando que **bajo ninguna circunstancia** debemos permitir que nos agrede directamente y, mucho menos, que se exprese de tal manera frente a otra persona involucrada en el problema, ya que esto, en lugar de solucionar el problema, lo agravará de manera considerable.
- **Fijar límites:** cuando estamos en compañía de otra persona, es importante determinar hasta dónde nos vamos a involucrar en su situación (de manera que no perdamos nuestro propio equilibrio emocional y no incomodemos a los demás con nuestros comentarios); y hasta dónde vamos a tolerar la expresión de sus emociones, ya que no podemos permitir un discurso emocionalmente negativo de manera constante, especialmente si dicha situación se presenta al interior de un grupo que puede verse contaminado y perder su eficiencia.
- **Ejercer el optimismo:** recordando algunos puntos que hemos revisado anteriormente, debemos insistir en la importancia de verle la “cara amable” a cualquier situación. Bajo esta actitud, nos daremos cuenta de que toda situación tiene un aspecto del cual podemos aprender y aprovechar la posibilidad de un crecimiento personal. Mediante el uso de las estrategias citadas en este apartado, podemos ayudar a otras personas a comprender que la vida es un reto constante y que depende de cada ser humano enfrentar los obstáculos que se presenten o conformarse con lo que se tiene hasta el momento.
- **Comprender la percepción del otro:** no todas las personas pensamos igual, ni tenemos las mismas experiencias. Por tal motivo, es importante respetar la interpretación que otra persona hace frente a un problema específico. Lo que sí podemos hacer, es contribuir a que esa otra persona amplíe su campo perceptual mediante nuestras alternativas para solucionar la situación.
- **Evitar juicios:** frente a un problema, nadie tiene la razón más que quien lo está viviendo de manera directa. Esto significa que no debemos evaluar si es correcto o incorrecto lo que la otra persona siente o piensa, ya que dicho juicio provendrá de nuestras propias experiencias y valores. En este caso, debemos orientar a la otra persona hacia la búsqueda de estrategias que le ayuden a superar la situación desde su propia perspectiva.

- **Permitir y explorar la ambigüedad:** en muchas ocasiones, las emociones (tanto propias como ajenas) tienen un cierto grado de incongruencia. Por ejemplo la alegría y la tristeza que experimentan los recién casados; alegría por ver cumplido su sueño de encontrar el amor, y tristeza por dejar la libertad que proporciona la soltería. En estos casos, debemos hacer hincapié en las emociones positivas y tratar de que la otra persona razone que las emociones negativas que experimenta son necesarias para la consecución de un bien mayor.
- **Valorar la comunicación no verbal:** tal como analizamos anteriormente, las emociones se reflejan de manera extraordinaria en nuestros gestos. De tal manera que, para poder ayudar a otros a gestionar sus emociones, es importante estar atentos a distintas señales corporales para poder ayudarlos a canalizar y a expresar abiertamente sus sentimientos y pensamientos.
- **Analizar el discurso:** al igual que en la comunicación no verbal, debemos poner especial atención al tipo y uso que la otra persona haga del lenguaje oral. Hemos revisado muchos de los sinónimos y palabras que se asocian con emociones específicas, lo cual nos puede dar una pauta para comprender de manera más precisa cómo se siente la otra persona y por qué está reaccionando de determinada manera.

Para reflexionar:

Un optimista ve una oportunidad en toda calamidad, un pesimista ve una calamidad en toda oportunidad.

-Winston Churchill, político británico-

Edgar Morin (2000) establece que existen tres grandes principios de incertidumbre en el conocimiento de las emociones de otras personas:

- **Principio cerebral:** el conocimiento no es nunca reflejo de lo real, sino que siempre es una traducción y reconstrucción de lo que percibimos, es decir, que implica un cierto margen de error.
- **Principio psíquico:** el conocimiento de los hechos permite la interpretación, misma que se lleva a cabo mediante lo aprendido en experiencias pasadas y que, por lo tanto, desvirtúa la realidad.

- **Principio del conocimiento:** conocer y pensar acerca de una situación no es llegar a una certeza absoluta, sino enfrentarse con lo incierto de manera emocionalmente inteligente.

3.3. ENTENDER LA EMOCIONES

Tal como hemos analizado hasta el momento, las emociones tienen una finalidad sumamente importante para nuestro desarrollo personal y social. Podemos resumir su importancia a través de los siguientes puntos:

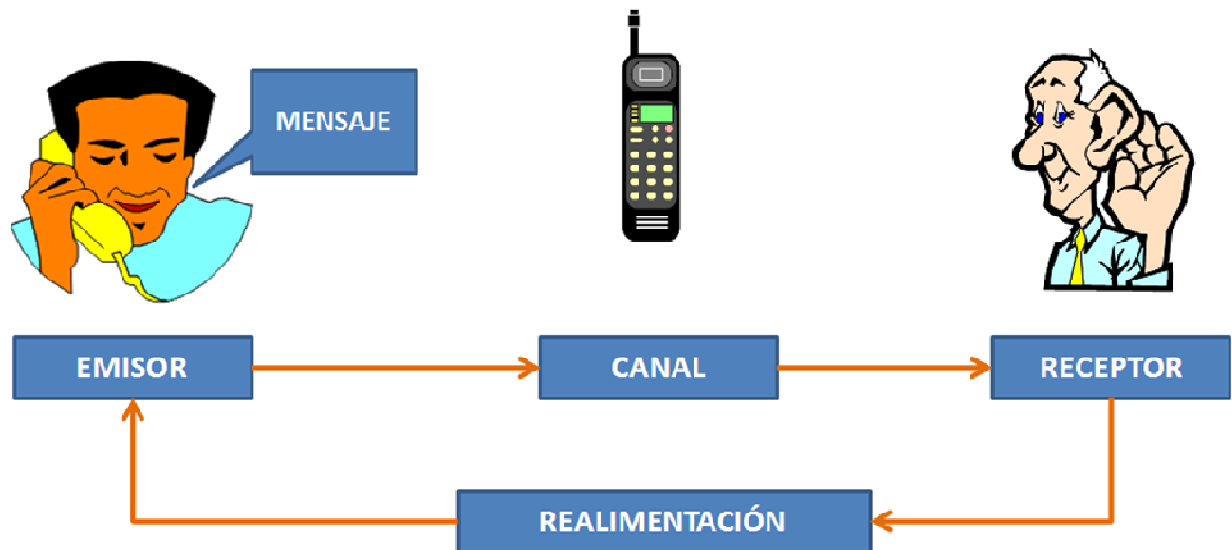
1. Toda emoción tiene un objetivo, que es generar motivos para enfrentar una situación, alcanzar una meta o satisfacer una necesidad.
2. Las emociones son expresadas a partir de cierto nivel fisiológico.
3. Existen emociones relevantes en la gestión de las relaciones interpersonales.
4. Actuar adecuada y rápidamente ante esas emociones nos permite desarrollar habilidades para incrementar nuestro nivel de inteligencia emocional. Por ejemplo:

EMOCIÓN	ACCIÓN
IRA	Calmar y desviar.
MIEDO	Comprender y proteger.
TRISTEZA	Cuidar y animar.
INTERÉS	Ayudar y explorar.
SORPRESA	Orientar y prevenir.
ALEGRÍA	Comprender y compartir.
DISGUSTO	Explorar y orientar.
ENVIDIA	Evitar y explicar.
CULPA	Reducir y desplazar.
ADMIRACIÓN	Racionalizar y aprender.

3.4. LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO HERRAMIENTA PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

3.4.1. PROCESO DE COMUNICACIÓN

La comunicación es el proceso mediante el cual se transmite y se recibe información.



En donde:

- El **emisor** está formado por los medios verbales y no verbales, utilizados para enviar mensajes como la voz, el cuerpo y los gestos. Transmite ideas, conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos y expectativas.
- El **receptor** acepta los datos de los cinco sentidos: oído, tacto, olfato, gusto y vista; es el agente que recibe el mensaje, lo procesa y lo analiza.
- El **mensaje** es el contenido de lo que el emisor quiere expresar al receptor.
- El **canal** es el medio del que se valen el emisor y el receptor para la transmisión y recepción del mensaje.
- Una característica básica para que exista la comunicación es la **realimentación**, ya que de esta depende el que se establezca o no una relación interpersonal.

Existen diferentes tipos de comunicación, entre los que destacan:

1. **Comunicación verbal:** Es la que se produce a través del lenguaje oral, incluye aspectos de gran importancia como lo son el volumen, el tono, la rapidez, la claridad y el sentido que le damos a las palabras.
2. **Comunicación no verbal:** Es tal vez la herramienta más importante con que contamos, ya que nos ayuda a determinar si existe congruencia en lo que nuestro interlocutor dice. Se divide en dos áreas:

- a. **Kinésica:** Se refiere a los gestos y ademanes con que acompañamos nuestras palabras.
 - b. **Proxémica:** Se refiere a la distancia física que toleramos al hablar con otra persona.
3. **Comunicación iconográfica:** Es aquella en la que el mensaje se transmite por medio de símbolos gráficos. Estos símbolos por lo general son universales y representan una de las formas más antiguas de comunicación. En este tipo de comunicación es importante poner atención a un aspecto relevante: el color.

3.4.2. COMUNICACIÓN ASERTIVA

La asertividad es un tipo de habilidad social que se define como el comportamiento adecuado mediante el que se puede **expresar** lo que se siente, piensa, cree o se necesita, **sin ofender a los otros**, abriendo posibilidades de diálogo y amistad con los demás.

Para que la comunicación sea verdaderamente asertiva, se debe respetar y reconocer que, de la misma manera en que nosotros tenemos derechos, sentimientos, emociones y pensamientos, los demás también los tienen y valen tanto como los nuestros.

La comunicación asertiva tiene como finalidad que todas las partes involucradas en una situación, encuentren el mismo grado de satisfacción a sus propias necesidades. Para ello, se necesita tener en consideración los siguientes puntos:

- **Claridad interna en el transmisor:** saber lo que quiere decir para evitar un discurso ambiguo, considerando las palabras y el lenguaje no verbal ideal para expresar su mensaje.
- **Apertura y capacidad en el receptor:** es indispensable que dicha persona esté en voluntad de recibir el mensaje, poniendo atención tanto a las palabras como al lenguaje no verbal, de tal manera que pueda responder a la expresión íntegra del emisor.
- **Que no existan impedimentos físicos o psicológicos:** tales como deficiencias sensoriales, prejuicios sociales y morales, barreras físicas y cualquier otro elemento que entorpezca el proceso de comunicación.
- **Ausencia de temores y prejuicios:** tal como hemos analizado, la inteligencia emocional se desarrolla a partir de la eliminación de la

inseguridad y de la falta de autoestima. Es así que, para que exista una comunicación asertiva, tanto el emisor como el receptor deben practicar formas de expresión y escucha abiertas.

- **Manejo de un mismo lenguaje y contexto psicosocial:** es evidente la necesidad de utilizar un mismo lenguaje, pero esto no se refiere únicamente al contexto idiomático, sino también al uso de las palabras comunes, técnicas y especializadas para describir un objeto, situación o emoción. Por otra parte, cabe recordar que, para que la comunicación sea asertiva, debemos establecer un diálogo en el que dos o más personas comprendan un mismo contexto, sin importar el rol que desempeñen en una situación predeterminada.
- **Conciencia de las conductas socialmente aceptables:** mismas que involucran comportamientos no verbales como el contacto visual, la vestimenta, la capacidad de repuesta y la disposición para reconocer otros puntos de vista.
- **Conciencia de los principios básicos de la asertividad:**
 - Respeto por los demás y por uno mismo.
 - Ser directo y comunicar en forma clara nuestras emociones, sentimientos y pensamientos.
 - Ser honestos sin decir todo lo que pensamos o dar información privada sobre nosotros mismos o sobre alguien más.
 - Ser apropiados en el uso del lenguaje y en nuestras expresiones no verbales.

Para reflexionar:

**Deja de reclamar como un derecho
lo que puedes pedir como un favor.**

-Carlos C. Sánchez, escritor mexicano-

- **Conciencia de los derechos asertivos:**

- Considerar las propias necesidades y anteponerlas en los casos en que así lo consideremos necesario.
- Cambiar de opinión en cualquier momento, sin sentir culpabilidad y necesidad de dar amplias explicaciones.
- Cometer errores y aprender de ellos.
- Ser tratado con respeto y dignidad y hacer lo mismo con los demás.
- Rehusar peticiones sin sentirnos culpables, saber decir “no”, de manera segura.
- Pedir lo que se quiere con seguridad y respeto, y proporcionar al otro lo que quiere y necesita.
- Establecer nuestras prioridades y tomar las decisiones que consideremos pertinentes.
- Tomarnos el tiempo necesario para pensar y decidir, y respetar el mismo derecho en los demás.
- Obtener calidad en las relaciones personales, familiares, laborales y comerciales, propiciando un clima de cordialidad y exigiendo un trato digno.
- Satisfacer las propias necesidades buscando los elementos para ello, dejando de depender de los demás de manera absoluta, es decir, solicitar ayuda y consejo, pero no evadir nuestras responsabilidades.
- Pedir reciprocidad en todo tipo de relación interpersonal. Cabe recordar que debemos tratar a los demás tal como nos gustaría ser tratados.
- Conservar el derecho a guardar silencio y respetar el silencio de los demás.

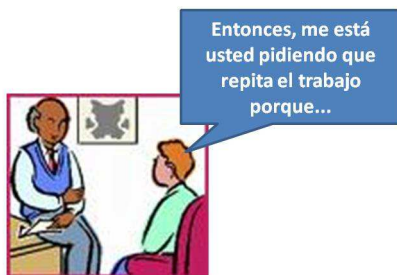
A manera de resumen, podemos afirmar que, algunas de las características de las personas asertivas son:

- Se sienten libres de manifestarse como son y aceptan y respetan a los demás.

- Pueden comunicarse con la gente de cualquier nivel.
- Se orientan activamente hacia la vida.
- Actúan de forma que se respetan a sí mismos y a los demás.

3.5. TÉCNICAS ASERTIVAS

A partir de la comunicación asertiva, y en conjunto con las demás habilidades de la inteligencia emocional, se pueden establecer diversas técnicas para iniciar y mantener relaciones interpersonales sanas. Entre las más efectivas se encuentran:



DISCO RAYADO:
Consiste en repetir constantemente partes del discurso del emisor para verificar que ambos estamos hablando de lo mismo.



BANCO DE NIEBLA:
Consiste en decir que sí, pero no cuándo, de manera que tengamos tiempo para que la situación se equilibre y podamos tomar la decisión adecuada.



ACEPTACIÓN NEGATIVA
Significa aceptar nuestros errores mediante el reconocimiento decidido y comprensivo de las críticas que nos formulan a propósito de nuestras características negativas, reales o supuestas.

Qué bueno que le gustó
mi trabajo, pero
comprenda que no puedo
con más tareas.



ACEPTACIÓN POSITIVA:
Es la admisión asertiva de la
alabanza que hagan de nosotros,
pero sin desviarnos del tema
central.

¿Qué otras cosas te
molestan, además de
lo que ya me has
dicho?



INTERROGACIÓN
Tiene como objetivo recabar la
mayor cantidad de información
posible para resolver un problema.

¿Qué te parece si te
quedas hoy a
terminarlo, y mañana
sales más temprano?



NEGOCIACIÓN-COMPROMISO
Se utiliza cuando es necesario llegar
a un acuerdo en el que las dos
partes se verán beneficiadas.

Creo que esto es lo
que estaba buscando
Pérez, se lo voy a
llevar.



INFORMACIÓN GRATUITA
Consiste en estar en disposición de
ayudar a otros, aun cuando éstos
no soliciten directamente nuestro
auxilio.

Puede que tengas
razón, pero también
deberíamos intentar...



RENDICIÓN SIMULADA
Se utiliza para fortalecer una
decisión mediante la propuesta de
nuevas ideas.



PREGUNTA ASERTIVA
Se utiliza cuando necesitamos mayor claridad en la exposición de las ideas de otra persona.



CREAR EMPATÍA
Se utiliza para expresar comprensión, pero sin ceder en las prioridades de un objetivo.

Para reflexionar:

La calidad de vida depende de lo que ocurre en el espacio entre el estímulo y la respuesta.

-Stephen Covey, administrador estadounidense-

MAPAS CONCEPTUALES

