

Asertividad

Universidad Politécnica de Chiapas

Ingeniería en Tecnologías de la información e innovación digital

Habilidades socioemocionales y solución de conflicto

Dr. Guillermo Salazar Arias

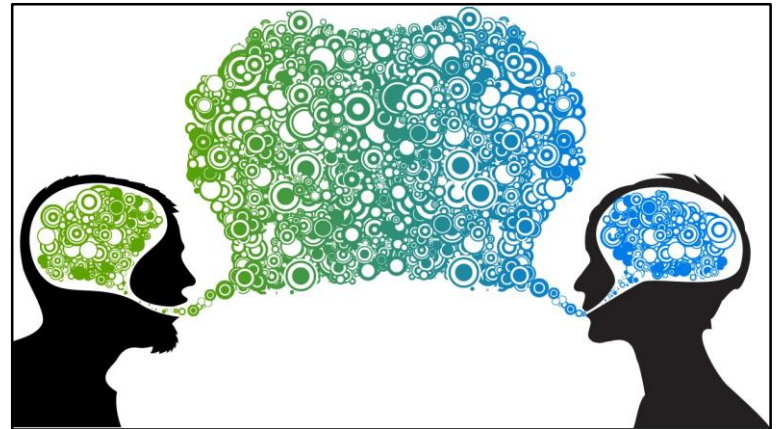
Diálogo

Para entender la asertividad es necesario entender uno de sus componentes fundamentales:

Diálogo. Es el proceso que usan las personas para dejar su actitud defensiva a efecto de permitir el libre flujo de la exploración de sus propios supuestos y creencias.; así como de las otras personas.

El diálogo incluye:

- 1). Hacer preguntas y escuchar a efecto de aprender.
- 2) buscar significados compartidos.
- 3) integrar perspectivas múltiples.
- 4) Descubrir y examinar supuestos.



Diálogo y sus efectos

- Si se dialoga **eficientemente**, la comunicación asertiva estará presente.
- Permitir que las ideas personales fluyan adecuadamente, permite:
 - Estar tranquilo.
 - Estar informado de lo que representan los demás.
 - Saber que los demás conocen lo que somos y pueden esperar de nosotros.



Para que el diálogo tenga lugar requiere que el individuo muestre algunas habilidades:

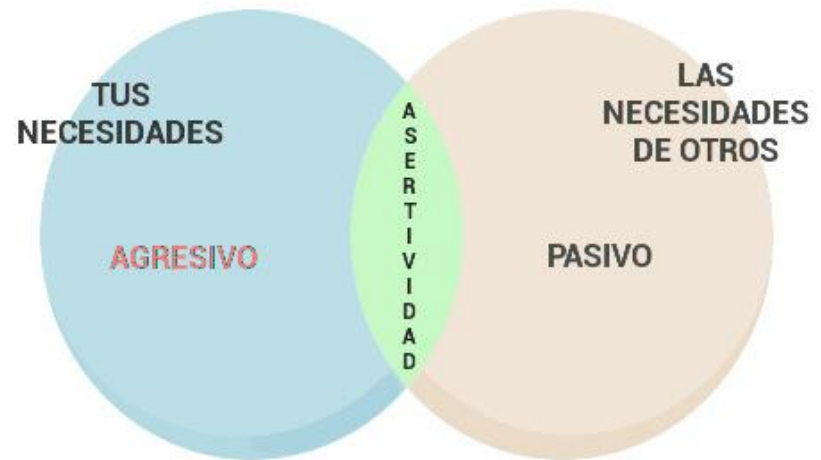
- Apertura para la comunicación.
- Retroalimentación constructiva.
- Autorrevelación propia.
- Escucha activa.



- **APERTURA.** Línea continua que va desde la comunicación cerrada, sigilosa y defensiva hasta la abierta, franca y no defensiva.
- **RETROALIMENTACIÓN.** Involucra **sentimientos** personales, reacciones a las ideas o propuestas de otros. Varía de qué tan personalmente está dirigida.
- **AUTOREVELACIÓN PROPIA.** Es toda la información **acerca de sí mismos** que los individuos comunican (de forma verbal o no verbal) a otros; la capacidad para expresarse bien ante otros suele ser básica para el crecimiento y desarrollo personales.
- **ESCUCHA ACTIVA.** Necesario para fomentar los niveles apropiados de retroalimentación. Implica prestar atención, evitar los juicios, **reflexionar, aclarar, resumir y compartir.** Se escucha con efectividad cuando el interlocutor comprende la intención del mensaje de la persona que se expresó.

Asertividad

- Definición teórica: **Habilidad humana de comunicación o habilidad social.**
- Definición operativa: **Autoafirmación personal**, la capacidad de respetar los derechos propios y los ajenos, y poder expresar de manera **apropiada** los sentimientos y pensamientos sin producir angustia o agresividad.
- Es útil para enfrentar patrones de comunicación : Agresivas, Pasivas y Asertivas.
- La asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad. Es una habilidad social, es decir es algo que puede aprenderse a través de entrenamiento.



Importancia del diálogo, o del silencio en la asertividad

- Cuando es resultado del miedo.
 - Estamos optando por la huida.
- El silencio es considerado por algunos autores una forma de violencia.
 - Permitimos que las lógicas abusivas o violentas permanezcan.
- Cuando predomina el silencio por indiferencia o miedo, impera la lógica de los violentos o dominantes.
 - Predomina la pasividad.
- Cuando se normaliza una **cultura del silencio**, la solicitud de un trato justo, es visto como **provocación**.



La violencia como explosión de la pasividad

- Aquel individuo que adopta una actitud pasiva, sobrecarga sus mecanismos de contención emocional al miedo.
 - Redobla esfuerzos para responder normal o para aparentar que nada pasa (estrés).
 - Tarde o temprano se tornará violento.
- Así como la pasividad estresan al individuo, la violencia también lo hace.
 - El individuo violento debe enfrentarse a sus propios mecanismos superyóicos.
 - La entidad inconsciente, que nos hace sentir culpables, aunque conscientemente justifiquemos nuestro actuar violento.
- La falta de habilidades sociales como la **asertividad**, llevan a muchos a ser **violentos (sin desearlo)**, para no ser percibidos como pasivos o “dejados”.
 - ¿Emocionalmente qué hace falta para ser asertivo?



Ejemplo

- **Afirmación:** ¡Eres un inútil!
- **Respuesta pasiva:** guardar silencio. O ¡está bien!
- **Respuesta agresiva:** jaja el inútil eres tú. O, Vete al carajo.
- **Respuesta asertiva:** ¿Todo está bien?, tomémoslo con calma, estar tranquilos, es más útil en este momento.
- **Análisis:** No se responde a, ni se ignora el insulto. Se solicitan información y se atiende asertivamente la emoción que está detrás (origen) de la expresión insultante, no al insulto.



Si vuelves a aparecerte por aquí, verás lo que te pasa

- No me amenazas, yo no lo estoy haciendo.
- Esta bien, pero no te enojas.
- Mmmm...tú!



Mira lo que acabas de hacer

- Fue un error y cualquiera lo puede cometer, pero no te preocupes, no volverá a ocurrir.
- Y qué, tú te has equivocado muchas veces.
- Lo siento.



No me importa lo que pienses de mí

- No debes expresarte de esa forma. Toma esa crítica a tu favor para ser mejor persona.
- De acuerdo.
- Por mí haz lo que quieras.

