

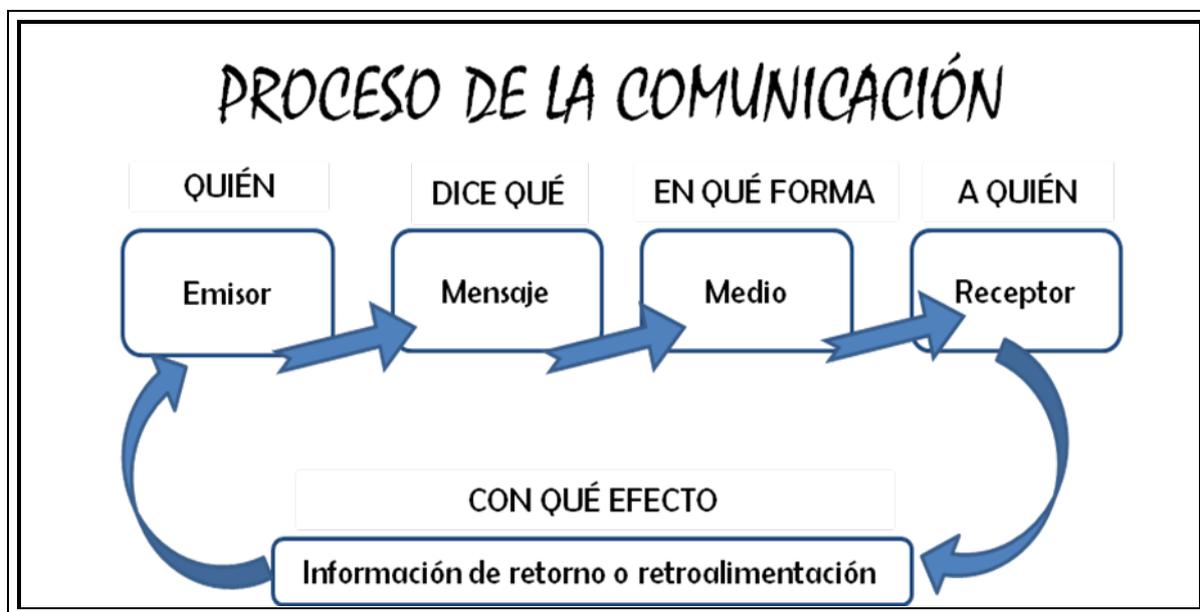
## CARTILLA DE COMUNICACIÓN Y ASERTIVIDAD

### ¿QUE ES LA COMUNICACIÓN?

Son muchos los sucesos que se presentan en el ámbito personal, familiar y laboral, problemas que se atribuyen a la comunicación y a la inadecuada transmisión e interpretación de los mensajes.

Se hace caso omiso a estas recomendaciones y solo nos percatamos de su importancia cuando estamos en crisis o en problemas mayores.

Existen diferentes conceptos del término comunicación, los recogeremos de forma sencilla y diremos que la comunicación es la transmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes. Estos símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales.



### Habilidades interpersonales para la comunicación

#### **Escucha activa**

- Es la disposición física, psíquica y afectiva hacia el otro
- Implica hacer un vacío de sí mismo - se relaciona con leer entre líneas, interpretar señales, ser perceptivo
- Hacer uso del silencio

#### **Personalizar**

Es ofrecer al otro la oportunidad de asumir sus pensamientos, afectos y conductas como propias, tomando conciencia de ello, haciéndose responsable de sus conductas y de las consecuencias de ellas

#### **Respuesta empática**

- Es mostrar al otro que se lo ha comprendido
- Implica renunciar al propio punto de vista para comprender el del otro y así comunicárselo
- Implica que el otro se de cuenta que ha sido comprendido
- Es comprender y expresar esa comprensión
- Fortalece la confianza

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;"><b>Reflejar</b></p> <p>- Es la forma de indicarle al otro que se está en el mismo marco de referencia que él, que está escuchando y siguiendo en su proceso de pensamiento.</p> <p>- Puede referirse al contenido del mensaje o a los sentimientos. Esto último le permite al otro centrarse en sus sentimientos y le permite al profesional demostrarle empatía.</p> | <p style="text-align: center;"><b>Focalizar o centrar</b></p> <p>- Se utiliza cuando la comunicación del otro es vaga, cuando divaga o cuando parece que la persona se pone a hablar de varias cosas.</p> <p>- Es importante que el profesional espere hasta que el otro tenga la sensación de haber tratado el asunto principal.</p> | <p style="text-align: center;"><b>Asertividad</b></p> <p>Es la manifestación de los propios derechos como persona que expresa pensamientos, sentimientos y creencias de una manera directa, sincera, apropiada y oportuna, respetuosa siempre de los derechos ajenos y propios</p> |
|--|---|--|

| <b>Barreras de la comunicación</b>  | <b>Actitudes o conductas que obstaculizan la comunicación</b>  | <b>Cómo comunicarse mejor</b>  |
|---|--|--|
| <p><u>Actitudes</u>: reflejan nuestros gustos y aversiones.</p> <p><u>Valores</u>: convicción o norma importante.</p> <p><u>Estereotipo</u>: imagen mental, reacción emocional o conducta que se manifiesta cuando se clasifica a algo o a alguien según el tipo general.</p> <p><u>Prejuicio</u>: estereotipo más arraigado y resistente al cambio.</p> <p><u>Cultura común</u>: hace que juzguemos a los demás basándonos en nuestros modelos culturales.</p> <p><u>Sumisión</u>: se da cuando la adaptación proviene del miedo a un castigo o de la esperanza a una recompensa.</p> <p><u>Factores emocionales</u>: cuando no se controlan pueden obstaculizar la comunicación</p> | <p><u>Ordenar</u>: puede generar rechazo o sumisión.</p> <p><u>Amenazar</u>: intimida. Genera miedo o actitudes amenazantes.</p> <p><u>Discutir</u>: cierra canales de comunicación.</p> <p><u>Juzgar</u>: inhibe y desalienta.</p> <p><u>Persuadir</u>: puede imponer los puntos de vista de la persona que orienta.</p> <p><u>Eludir</u>: no permite aclarar o enfrentar una situación.</p> <p><u>Aconsejar</u>: el consejo directo no permite la toma de decisión libre.</p> <p><u>Compadecer</u>: hace que la persona se sienta vulnerable y no se sienta competente para resolver su problema.</p> <p><u>Minimizar</u>: implica desvalorizar a la persona, lo cual puede disminuir su autoestima.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clarifica tus objetivos.</li> <li>- Explora, escucha, observa.</li> <li>- Identifica las reglas de la situación.</li> <li>- Acondiciona el ambiente.</li> <li>- Identifica el deseo de tu interlocutor de querer comunicarse contigo.</li> <li>- No interpretes, pregunta.</li> <li>- Bázate en hechos y no en presunciones.</li> <li>- Cuida el cómo comunicas.</li> <li>- Trata de ser específico/a.</li> <li>- Si deseas saber si alguien te entiende, compruébalo.</li> <li>- Evita estereotipos, etiquetas y generalizaciones.</li> <li>- Procura ser consistente cuando te expresas.</li> <li>- Evita el sarcasmo, las humillaciones, los juicios o valoraciones y las ordenes</li> </ul> |

**LECTURAS PARA EL EJERCICIO 1: VERSIONES DIFERENTES**

**VERSION 1: CONTADA POR LOS HERMANOS GRIMM (AUTORES DEL CUENTO)**

Había una vez una niña muy bonita. Su madre le había hecho una capa roja y la muchachita la llevaba tan a menudo que todo el mundo la llamaba Caperucita Roja.

Un día, su madre le pidió que llevase unos pasteles a su abuela que vivía al otro lado del bosque, recomendándole que no se entretuviese por el camino, pues cruzar el bosque era muy peligroso, ya que siempre andaba acechando por allí el lobo.

Caperucita Roja recogió la cesta con los pasteles y se puso en camino. La niña tenía que atravesar el bosque para llegar a casa de la Abuelita, pero no le daba miedo porque allí siempre se encontraba con muchos amigos: los pájaros, las ardillas...

De repente vio al lobo, que era enorme, delante de ella.

- ¿A dónde vas, niña?- le preguntó el lobo con su voz ronca.

- A casa de mi Abuelita- le dijo Caperucita.

- No está lejos- pensó el lobo para sí, dándose media vuelta.

Caperucita puso su cesta en la hierba y se entretuvo cogiendo flores: - El lobo se ha ido -pensó-, no tengo nada que temer. La abuela se pondrá muy contenta cuando le lleve un hermoso ramo de flores además de los pasteles.

Mientras tanto, el lobo se fue a casa de la Abuelita, llamó suavemente a la puerta y la anciana le abrió pensando que era Caperucita. Un cazador que pasaba por allí había observado la llegada del lobo.

El lobo devoró a la Abuelita y se puso el gorro rosa de la desdichada, se metió en la cama y cerró los ojos. No tuvo que esperar mucho, pues Caperucita Roja llegó enseguida, toda contenta.

La niña se acercó a la cama y vio que su abuela estaba muy cambiada.

- Abuelita, abuelita, ¡qué ojos más grandes tienes!

- Son para verte mejor- dijo el lobo tratando de imitar la voz de la abuela.

- Abuelita, abuelita, ¡qué orejas más grandes tienes!

- Son para oírte mejor- siguió diciendo el lobo.

- Abuelita, abuelita, ¡qué dientes más grandes tienes!

- Son para...¡comerte mejooooor!- y diciendo esto, el lobo malvado se abalanzó sobre la niña y la devoró, lo mismo que había hecho con la abuelita.

Mientras tanto, el cazador se había quedado preocupado y creyendo adivinar las malas intenciones del lobo, decidió echar un vistazo a ver si todo iba bien en la casa de la Abuelita. Pidió ayuda a un segador y los dos juntos llegaron al lugar. Vieron la puerta de la casa abierta y al lobo tumbado en la cama, dormido de tan harto que estaba.

El cazador sacó su cuchillo y rajó el vientre del lobo. La Abuelita y Caperucita estaban allí, ¡vivas!

Para castigar al lobo malo, el cazador le llenó el vientre de piedras y luego lo volvió a cerrar. Cuando el lobo despertó de su pesado sueño, sintió muchísima sed y se dirigió a un estanque próximo para beber. Como las piedras pesaban mucho, cayó en el estanque de cabeza y se ahogó.

En cuanto a Caperucita y su abuela, no sufrieron más que un gran susto, pero Caperucita Roja había aprendido la lección. Prometió a su Abuelita no hablar con ningún desconocido que se encontrara en el camino. De ahora en adelante, seguiría las juiciosas recomendaciones de su Abuelita y de su Mamá.

## **VERSION 2: CONTADA POR EL LOBO**

El bosque era mi hogar. Yo vivía allí y lo cuidaba. Trataba de mantenerlo bonito y limpio. Entonces un día soleado, mientras estaba limpiando alguna basura que alguien que estaba acampando había dejado, escuché unos pasos.

Salté hacia detrás de un árbol y vi una pequeña niña por el camino con un canasto. Sospeche a simple vista de esta pequeña niña porque estaba vestida de una manera graciosa toda rosada y tenía una caperuza rosa en la cabeza que no les permitía a las otras personas ver quien era.

Naturalmente paré para echarle una chequeada. Le pregunté quién era, a dónde iba, de dónde venía y todo eso. Ella me echó un carretazo diciendo que iba a la casa de su abuelita a llevarle el almuerzo que tenía en el canasto, la niña parecía ser una persona honesta, pero estaba en mi bosque, y ciertamente parecía sospechosa con esa extraña capucha encima de ella.

Entonces decidí enseñarle como es de serio andar por el bosque sin haberse anunciado estando vestida de esa manera tan graciosa.

La dejé seguir su camino, pero yo me adelanté a la casa de su abuelita. Cuando vi esa tierna anciana mujer, le expliqué mi problema y ella estuvo de acuerdo en que su nieta necesitaba aprender una lección de una vez por todas. La anciana mujer acordó no dejarse ver hasta que yo la llamara. De hecho se escondió.

Cuando la niña llegó, la invité a la alcoba mientras estaba en la cama, vestida como su abuelita. La niña llegó con sus mejillas sonrosadas y dijo algo cruel acerca de mis orejas tan grandes. Yo ya había sido insultado antes igual, así que traté de no hacerle caso sugiriéndole que mis grandes orejas me ayudarían a oírla mejor. Ahora, lo que yo trataba de hacerle era que quería ponerle atención a lo que ella me estaba diciendo. Pero la niña me insultó de nuevo, esta vez acerca de mis grandes ojos. Ustedes se podrán imaginar cómo comencé a sentirme acerca de esa niña que aparentemente era muy tierna pero que en el fondo era una persona muy cruel. Sin embargo, intenté usar la política de poner la otra mejilla, así que le contesté que mis grandes ojos me ayudarían a verla mejor.

Su siguiente insulto verdaderamente me dolió. Yo tengo ese problema de tener dientes grandes, y esta pequeña niña me dijo cosas terribles acerca de ellos. Debí haber tenido más control, pero.. salté de la cama y le grité que mis dientes me ayudarían a comerla mejor.

Confrontemos eso ahora, ningún lobo podría comerse nunca a una pequeña niña, todo el mundo sabe eso, pero esta niña loca comenzó a correr por toda la casa gritando, y yo me fui detrás de ella para tratar de calmarla. Me quité la ropa de la abuelita pero eso lo único que hizo fue empeorar las cosas.

De repente la puerta se abrió bruscamente y un leñador gigante apareció con un hacha en su mano. Yo lo miré, e instantáneamente me di cuenta de que estaba en problemas. Había una ventana abierta detrás de mí, así que salí por ahí.

Me gustaría decir que ese fue el final de todo. Pero el carácter de la abuelita hizo que ella nunca contara mi versión de la historia. Así que en corto tiempo se corrió el chisme de que yo era un chico malo. Todo el mundo comenzó a evitarme. Y yo no he vuelto a saber nada de esa pequeña niña con su graciosa caperuza y además no he podido vivir feliz ni comer perdiz después de eso.

### **VERSION 3: CONTADA POR CAPERUCITA ROJA**

Hola, me llamo Caperucita Rosa. Vivo en la ladera de un gran bosque con mi mamá. Antes vivíamos en la ladera de un gran lago, pero nos tuvimos que cambiar cuando convirtieron el lugar donde estaba nuestra cabaña en una urbanización. ¡¡¡Ah!!! Bueno, pero eso no era exactamente lo que quería contarles. Ayer mi mamá me pidió que le llevara a mi abuelita que vive al otro lado del bosque unas galletas hechas por ella. Bueno, pues yo estaba viendo uno de mis programas preferidos en ese momento "Las Tortugas Ninja" . De todas maneras, le dije a mi mamá que iría más tarde. Bueno, ya se imaginarán lo que dijo ella. Cuando ella quiere que alguien le haga un favor, lo quiere al instante, sin importar lo que esta haciendo esa persona en ese momento.

Lo que hice entonces fue tomar las tontas galletas e irme. En el camino me encontré el gran lobo malo. La verdad no pasé a su lado, él saltó hacia mí. Les quiero contar "ES HORRIBLE" pero él piensa que es chévere. Yo iba de mal genio, así que no me interesó saber nada del tipo ese, por eso le dije que se quitara de mi camino y me dejara en paz, y que si no lo hacía, le patearía su trasero después de dejarle las galletas a mi abuelita. Creo que él pudo ver en mi cara lo que estaba diciendo porque se fue.

Pues bien, al llegar donde mi abuelita, la encontré en una cama. Creí que estaba enfermo, o algo así. Le dije "Oh, abuelita, tu peluda cara me asusta" Tus ojos están aguados y tu nariz tosa empapada. Te ves feísima. Y ella dijo que se sentiría mejor después de que comiera el postre. Repentinamente, me di cuenta que YO era el postre. Fue algo en la manera como lo dijo, lo que me hizo entender. Supe que tenía razón cuando saltó de la cama directo hacia mí.

## **Lectura para finalizar el tema de comunicación**

*Leamos y compartamos la siguiente historia:*

Un camionero intentaba mover un enorme cajón, de su camión: Pasó por allí otro individuo que al ver la apurada situación del camionero se ofreció voluntariamente a ayudarlo. Después de media hora de inútiles esfuerzos, ambos estaban cansados y de mal humor. Y SE DÁ EL SIGUIENTE DIALOGO: "Me temo que es inútil" dijo el voluntario "Nunca conseguiremos sacar el cajón del camión". ¡SACARLO! exclamó el camionero. NO, Yo no quiero sacarlo, quiero es echarlo más adentro !!!.

*EL DIÁLOGO ES EL ALMA DE TODA COMUNICACIÓN*

## QUE ES LA ASERTIVIDAD

La Asertividad es 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.

La **asertividad** está relacionada directamente con **la pasividad y la agresividad**.

| Con la pasividad evitamos decir o pedir lo que queremos o nos gusta   | Con la agresividad lo hacemos de forma tan violenta que nos descalificamos nosotros mismos  | Una persona asertiva es capaz de hacer cosas como:   |
|---|---|--|
|  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es evasivo, fingido, conformista, indiferente, negligente y apático</li> <li>- Expresa su deseo de evitar tener amigos</li> <li>- No enfrenta retos, no tiene estímulos para trabajar, ni metas y expectativas claras.</li> <li>- Se siente culpable si promueve asuntos que necesitan ser resueltos</li> <li>- Tiene una mirada vacía, falta de contacto visual, cansada</li> </ul> |  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es brusco, imperativo, irrespetuoso, grosero, dominante, resentido y manipulador</li> <li>- Necesita estar en el tope y disminuir al otro.</li> <li>- Le falta seguridad en sí mismo/a y desconfía de otros/as</li> <li>- Hace a la otra persona sentirse resentida y sin méritos, sin confianza en sí misma</li> <li>- Su mirada es agresiva, voz dura, ceño fruncido, puños cerrados, posición desafiante y boca apretada</li> </ul> |  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habla en primera persona</li> <li>- Es directo, claro, respetuoso, positivo, comprensivo y responsable</li> <li>- Reconoce al otro como una persona de valor, con derechos.</li> <li>- Sabe escuchar</li> <li>- El tono es suave. Su mirada es directa, hace contacto visual</li> <li>- Sabe lo que quiere y lo expresa directamente sin herir.</li> <li>- Sabe pedir.</li> <li>- Se siente bien consigo mismo/a</li> <li>- Sus amigos saben que cuentan con él/ella.</li> <li>- Sabe expresar sus sentimientos ya sean positivos o negativos y sus necesidades sin molestar</li> <li>- <b>SABE DECIR QUE NO</b></li> </ul> |

### **Derechos asertivos**

Cada persona tiene derecho a:

- Considerar sus propias necesidades.
- Expresar sus ideas y sentimientos.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Pedir y dar cuando lo decida.
- Establece sus prioridades y decisiones.
- Tener éxito.
- A la reciprocidad.
- A exigir la calidad pactada.
- Cambiar de opinión.
- Decir NO ante una petición sin sentirse culpable.
- Cometer errores.
- Hacer menos de lo que todos pueden hacer.
- Sentirse bien.
- Tener privacidad
- A no usar sus derechos.
- A ser feliz.

## **LO FALSO Y VERDADERO DE LOS DERECHOS Y LA ASERTIVIDAD**

Hay una serie de ideas falsas acerca de la defensa de los derechos propios:

FALSO: No hay que interrumpir nunca a la gente. Interrumpir es de mala educación.

VERDADERO: Usted tiene derecho a interrumpir a su interlocutor para pedir una explicación.

FALSO: Los problemas de uno no le interesan a nadie más y no hay que hacerles perder el tiempo escuchándolos.

VERDADERO: Usted tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.

FALSO: Hay que adaptarse a los demás, si no es posible arriesgarnos a perder una amistad.

VERDADERO: Usted tiene derecho a decir "NO".

FALSO: Cuando alguien tiene un problema hay que ayudarlo.

VERDADERO: Usted tiene el derecho de decidir cuando prestar ayuda a los demás y cuando no.