

# TALLER DE ASERTIVIDAD

## Haciendo Amigos (1)



¿Cuántas veces no has oído frases como las siguientes? “Estás en la edad del pavo”. “No sé qué hacer contigo ya no me obedeces como antes”. “Eras una niña muy buena pero desde que te juntas con esos chavales ya no te reconozco”. “Yo a tu edad estaba con las muñecas y no de novia”. “Hijo, espero que tú no fumes ni te drogues como el de la vecina. ¡Qué vergüenza!”. Es natural que tus padres o maestros se preocupen.

Pero tú a lo mejor te sientes molesto porque tu vida está cambiando, te suceden cosas a veces tan inesperadas que no sabes cómo reaccionar.

Puede ser que estés pasando por problemas escolares, desilusiones amorosas, que no estés a gusto con tu cuerpo o tu forma de ser y quisieras a lo mejor encerrarte en tu habitación para siempre. Te sientes confundido (a), quieres escapar o simplemente ponerte una coraza para defenderte.



Puede ser que tengas muchas preguntas. ¿Hacia dónde ir? ¿Cómo me miran los otros? ¿Cómo me miro yo? ¿Por qué estoy triste? ¿Cómo podré ser importante, popular o el/ la más “guay” de la clase o de mi grupo de amigos? ¿Qué tengo que hacer para conseguir el respeto de mis compañeros o amigos? Desgraciadamente muchas veces las respuestas son confusas y sientes que te hace falta información.



## Haciendo Amigos (2)

También sufres la presión de tus amigos (as) o conocidos que insisten tener la respuesta a tus dudas o solución a tus problemas en el alcohol, el tabaco, las drogas, en las salidas diarias sin importar la hora o lo que tengas que hacer e incluso en las relaciones sexuales.



Te cuestionas lo que has aprendido a lo largo de tu vida. ¡Ojo! Puede ser que pongas en peligro tus valores.

Entonces, ¿qué hacer ante todo este bombardeo de dudas? El primer paso es ejercer el respeto por uno mismo (te sugerimos la ficha sobre autoestima: “YO SOY IMPORTANTE ...Y TU TAMBIÉN”), pidiendo a su vez que otros te respeten. ¡Ah! ¿Dices que de ahora en adelante serás agresivo (a), no dejaras que nadie se interponga en tu camino, que nadie tiene por qué decirte qué hacer ni cómo???



¡ALTO!



## Haciendo Amigos (3)



Hacerse valer no significa faltar a los límites y derechos de otras personas. Si estás pidiendo que te respeten, tú debes de hacer lo mismo con los demás. ¿Cómo lograrlo? Aquí te sugerimos una gran herramienta: LA ASERTIVIDAD. Y ¿qué es?

“...es tomar decisiones en tu vida, hablar claramente y honestamente, pedir lo que quieres y decir “no” a lo que no quieres. Es aprender a sentirse con valor, capaz y poderoso. Con otras palabras, significa interesarse por uno mismo. Pero la persona asertiva también ayuda a los demás a que se sientan bien, tratándoles con cariño, amabilidad y consideración.” (Palmer, P y Alberti, M. 1992: 46).

Es decir, la asertividad te ayudará para mejorar tu vida, para verte y ver las cosas que haces de forma positiva y para que tus relaciones con otras personas sean cordiales, incluso podemos resolver conflictos o discusiones sabiéndola aplicar, ya que nos proporciona auto confianza y nos enseña a manejar la angustia, ansiedad o estrés que sentimos cuando discutimos con otra persona o cuando quieren que hagamos algo que no queremos (Valles Arándiga, 2003: 9-11).



¿Qué tu no necesitas esta herramienta? ¿Qué de qué te va a valer? Antes de seguir te invitamos a hacer unos ejercicios de reflexión:

### EJERCICIOS DE REFLEXIÓN 1: ¿CÓMO ME COMPORTO EN GRUPO?

## Haciendo Amigos



1. Piensa en un grupo de amigos, conocidos y/o compañeros en el que te sientas seguro (a) y confiado (a) y otro en el que te sientas nervioso (a) e incluso angustiado (a). Escribe en un folio: “Con está gente me siento seguro (a) porqué.....(y enseguida puedes expresar tus sentimientos). Haz lo mismo con el grupo de gente en el que te pones nervioso (a) o no estás a gusto empezando por ejemplo con la frase “Con esta gente no me encuentro cómodo o no me gusta porque.... Te puedes desahogar. El folio es para ti. Al terminar este ejercicio podrás ver que no nos comportamos con toda la gente que conocemos de igual

- forma y puedes pensar si quieres mejorar la forma en que te relacionas con tus padres, algunos amigos o conocidos y sobre todo si necesitas trabajar en hacerte respetar.
2. Supongamos que vas a una fiesta o reunión donde te encuentras con un amigo (a) con él/la que has discutido unos días antes. ¿Qué haces?
    - a. Te vas de la fiesta.
    - b. Le pides a él o a ella que se vaya.
    - c. Lo ignoras.
    - d. Tratas de arreglar las cosas entre ustedes.
  3. Siguiendo con tu respuesta anterior, reflexiona si esa actitud es la más adecuada y por qué.

### Hago Amigos



### Ejercicio de reflexión 2

1. ¿Has hecho algo que no querías porque no supiste decirle NO a la otra persona? ¿Cómo te sentiste? Escribe lo que te hubiera gustado contestarle. Exprésate libremente – PERO ANTE TODO CON RESPETO- buscando ser ASERTIVO.
2. Imagínate que un amigo (a) te invita a probar las drogas. ¿Cómo le dirías que NO? Escribe cómo serían sus respuestas y cómo te puedes mantener firme en tu NEGATIVA.
3. Te gustaría cambiar o mejorar ciertas actitudes y/o conductas de tu personalidad. ¿Cómo crees que puedes hacerlo? Escribe los pasos que tienes que dar para conseguirlo. Fíjate los como meta y trabaja por ellos día a día.

### Conociendo mis Derechos Asertivos

Un gran paso para aprender a ser asertivos es conocer nuestros derechos que como dice Olga Castanyer “no están escritos, pero que todos poseemos, y que muchas veces olvidamos a costa de nuestra autoestima”. Reflexiona sobre la lista que hace esta misma autora y piensa si los pones o no en práctica y cómo.

1. El derecho a ser tratado con respeto y dignidad
2. El derecho a tener y expresar los propios sentimientos y opiniones
3. El derecho a ser escuchado y tomado en serio.
4. El derecho a juzgar mis necesidades, establecer Mis prioridades y tomar mis propias decisiones.
5. El derecho a decir no sin sentir culpa.
6. El derecho a pedir lo que quiero , dándome cuenta de que también mi interlocutor tiene derecho a decir NO
7. EL derecho a cambiar
8. El derecho a cometer errores.
9. El derecho a pedir información y ser informado.
10. El derecho a obtener aquello por lo que pagué.
11. El derecho a decidir no ser asertivo.
12. El derecho a ser independientes.
13. El derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo, etc., mientras no

- se violen los derechos de otras personas.
14. El derecho a tener éxito.
  15. El derecho a gozar y disfrutar.
  16. El derecho a mi descanso, aislamiento, siendo asertivo
  17. El derecho a superarme, aun superando a los demás. (Castanyer: 1996:48)

Estos derechos te servirán de base para aprender y poner en práctica tu asertividad. Prueba haciendo los siguientes ejercicios:

## EJERCICIOS DE REFLEXIÓN: EJERCIENDO MIS DERECHOS

### Conociendo mis Derechos Asertivos



1. ¿Sabías de la existencia de los derechos asertivos? ¿Crees que los pones en práctica?
2. Pensemos en una situación: Has entrado a una tienda buscando un regalo pero nada te gusta; sin embargo la vendedora te sigue a todas partes ¿Qué haces?
  - a. Compras lo que sea por sentimiento de "obligación" a hacerlo.
  - b. Dices que no te interesa nada y te vas.
  - c. Acabas por enfadarte y le contestas mal a la vendedora para que deje de seguirte.
  - d. Otra
3. Según la respuesta que hayas elegido qué comportamiento crees que reflejas con dicha actitud.
4. Siguiendo con el caso anterior, supongamos que la vendedora se enfada porque piensa que le has hecho perder su tiempo ya que has decidido no llevarte nada ¿En qué derechos asertivos podrías pensar para mantener tu decisión?
5. Imagínate que un amigo quiere que bebas alcohol con él y tú no quieres. ¿En qué derechos asertivos podrías apoyarte para mantener tu decisión o negativa?
6. Si quieres copia la lista de estos derechos y repásalos día a día o cuando creas que sea necesario. Recuerda que tú eres muy importante y el propio arquitecto de tu vida y que estos derechos te ayudarán a forjar a la persona que quieres ser.

### Aprendiendo Técnicas para decir "NO"

Existen diferentes técnicas para que aprendas a decir NO a otra persona, sin que te sientas culpable. Aquí revisaremos una de ellas que nos pueden ser de gran utilidad. Te invitamos a conocer la técnica de disco rayado.

**Técnica del disco roto (o rayado)** – se trata de repetir nuestro argumento una y otra vez sin alterarnos ni entrar en provocaciones con la otra persona hasta que ésta se dé cuenta que no logrará nada con sus ataques o provocaciones. Aquí, aprendemos que no es necesario atacar a la otra persona para defendernos e incluso le podemos dar la razón en ciertas cosas pero cuidando nuestra

No, grrr,  
No, grrr,  
No, grr



dignidad. Tenemos derecho a insistir en nuestro punto de vista.

¿Cómo la puedes aplicar?



Imaginemos que te están ofreciendo tabaco o una bebida alcohólica. Tus amigos insisten en que debes “enrollarte” para ser parte del grupo, que todos están haciendo lo mismo, etc. Tu debes insistir en un No quiero y ellos tendrán que respetar tu decisión.

Por ejemplo, un amigo te habla de esta manera:

**Amigo:** Tío ¿qué te pasa, eres mariquita o qué?

**Tú:** No, simplemente no quiero.

**Amigo:** Venga, mientras nosotros nos estemos divirtiendo, tú te lo estarás perdiendo.

**Tú:** Ya, pero no quiero.

**Amigo:** Qué van a decir de ti los demás. Si no te atreves, no vengas más con la pandilla.

**Tú:** No me importa lo que digan, yo no quiero tomar ni fumar. Si quieres otro día nos vemos.

### “La escucha activa”

**Objetivos:** Que los y las participantes:

- Reflexionen sobre su experiencia con (no) ser escuchado

**Antes de la actividad:**

- Necesitas una copia de la hoja “Reflexionemos sobre la escucha activa” por participante.

**Desarrollo:**

1. Entrégales la hoja “Reflexionemos sobre la escucha” y pídeles que cada uno la llene por sí solo.
2. En plenaria comparten sus respuestas. Diles que la mayoría de las conversaciones que tenemos se pueden mejorar si realmente ponemos atención a lo que la otra persona dice, si escuchamos. Pero para resolver un conflicto, es hasta indispensable utilizar lo que llamamos “la escucha activa”, y observar las reglas para ésta. Presenta el texto “la escucha activa” (incluyendo las reglas básicas).

**Material de apoyo:**

**“Reflexionemos sobre la escucha” hoja para llenar**

1. ¿Cómo sabes que te están escuchando?
2. ¿Qué cosas hacen las personas cuando les estás hablando y te parece que no te están poniendo atención?
3. ¿Qué sientes cuando te escuchan?

### 3. ¿Qué sientes cuando no te escucha

#### **“Técnicas de la escucha activa”**

**Objetivos:** Que los y las participantes

- Conozcan y practiquen algunas técnicas de la escucha activa.

**Desarrollo:**

1. Introduce la actividad diciéndoles que ahora que hemos visto las reglas para la escucha activa, queremos conocer algunas técnicas de escucha activa que debemos de emplear cuando negociamos o mediamos en un conflicto.
2. Lean juntos el texto “Técnicas de la escucha activa”. Solicita que hagan, cada uno por si solo, los ejercicios ahí propuestos (parafrasear y especificar generalizaciones) y que compartan sus respuestas. Contesta preguntas que tengan sobre lo leído.

#### **Actividad “Practicar la escucha activa”**

**Objetivos:** Que los y las participantes:

- Practiquen las técnicas de la escucha activa.
- Perciban su utilidad para comprender bien a otra persona.

**Antes de la actividad:**

- Necesitas una copia de “conductas de escucha activa utilizadas” (material de apoyo) por participante.

**Desarrollo:**

1. Informarles que van a practicar la escucha activa en triadas (grupos de a tres).
2. Pídeles que formen los grupos y entrega a cada uno una copia de la hoja “conductas de escucha activa utilizadas”. Explicales el procedimiento: Hay un hablador, un escuchador y un observador (después habrá un cambio de roles, así que no hay por qué pelearse por los roles). El hablador elige un conflicto (cualquiera) y cuenta sobre él, pero dándole chance al escuchador de hacer preguntas, resumir y parafrasear. Durante este tiempo, el escuchador debe exhibir varias conductas de escucha activa (por ejemplo: hacer contacto visual, asentir con la cabeza, hacer preguntas, parafrasear y resumir, evitando lo que inhibe una buena comunicación, como criticar etc.). El observador toma notas de las conductas de escucha activa que hizo el escuchador, llenando la hoja “conductas de escucha activa utilizadas”.
3. Pasados 5- 10 minutos pídeles que paren y llenen su parte de la hoja “conductas de escucha activa utilizadas”. Pueden conversar un momento sobre sus respuestas.
4. Cambian roles y hacen el mismo proceso dos veces más, de manera que al final todos han tenido los 3 roles.
5. Reúne al grupo entero y pídeles que cuenten cómo les fue en la actividad, y que compartan algunas respuestas a la hoja. Para finalizar, pregunta al grupo qué beneficios le encontraron a la escucha activa. Pregunta si piensan que la escucha activa mejoró la comprensión del conflicto y si ayudó a que se sintieron escuchados y comprendidos.
6. Para finalizar esta actividad, señala que
  - Las técnicas de la escucha activa nos van a servir sobre todo en nuestro trabajo como mediadores.
  - También podemos utilizarlas a veces en una conversación, pero hay que tener cuidado con esto y no exagerarlo, puede tener efectos contra producentes, porque puede ser molesto para el otro si lo parafraseamos o hacemos tantas preguntas.

- Más importante que estas técnicas es la actitud básica de estar abierto hacia el otro y querer comprenderlo.

## **Material de apoyo**

### **"Conductas de escucha activa utilizadas"**

#### **Para el observador:**

¿Qué de lo que hizo el escuchador (qué frases introductorias, qué preguntas) te pareció eficaz?

¿Cuál de las conductas de escucha activa utilizó?

¿Hizo contacto visual?

¿Asentó para mostrar su interés?

¿Cómo estuvo su postura corporal (inclinado hacia el hablador o

¿Hizo preguntas abiertas para aclarar la información?

¿Ignoró distracciones por cosas externas?

¿Evitó criticar y juzgar lo que el otro dijo?

¿Utilizó el parafraseo y /o dio un resumen?

¿Qué preguntas y qué frases introductorias te parecieron muy útiles?

#### **Para el hablador**

¿Cómo te has sentido? ¿Qué de lo que el otro hizo o dijo te ha ayudado?

#### **Para el escuchador**

¿Cómo te has sentido? ¿Qué conducta o técnica te resultó fácil y qué resultó difícil?

## **La escucha activa**

### **¿Qué es?**

Escuchar activamente quiere decir que nos esforzamos para entender lo que la otra persona está diciendo y sintiendo y, además, que respondemos de una manera de que sea evidente para ella que la hemos escuchado y que hemos comprendido lo que expresó.

### **¿Por qué es importante escuchar activamente?**

Porque hace posible una buena comunicación. Primero, no podemos comprender al otro si no lo escuchamos. En conflictos, muchas veces estamos tan preocupados por consolidar nuestra posición que ya no escuchamos a la otra persona. Pero sólo si entendemos lo que el otro quiere, podemos buscar una solución beneficiosa para ambos. Segundo, cuando usamos la escucha activa, creamos un clima de confianza y comprensión. La otra persona, al percibir que se le escucha, se siente aceptada y con confianza para comunicarnos más tranquila y sinceramente sus ideas y deseos.

Hay técnicas para la escucha activa que podemos emplear a veces en nuestros conflictos y siempre cuando trabajamos como mediadores. Y hay algunas reglas básicas que siempre deberíamos de observar si queremos resolver un conflicto:

## Reglas básicas

- **Dejar de hablar.** No puedes escuchar cuándo estás hablando.
- **Prestar interés,** no hacer otras cosas mientras la otra persona te habla, evitar distracciones
- **Tratar de comprenderla,** ponte en su lugar
- **Demostrar** que la estás comprendiendo y aceptando. Lo puedes demostrar a través de una postura corporal de atención (mirándole a los ojos, inclinado hacia ella, asintiendo con la cabeza etc.)
- **Resumir** lo que entendiste
- **Hacer preguntas** aclarativas o resumir lo que dijo para ver si realmente lo entendiste bien.
- **No interrumpir**
- **No criticar**

## Técnicas para la escucha activa

### Preguntas:

Una técnica importante de la escucha activa es hacer preguntas para obtener más información y asegurarte de que comprendiste bien lo que el otro piensa y quiere. En la escucha activa usamos sobre todo las **preguntas abiertas**. Esas son preguntas que no se pueden contestar con un "sí" o un "no" e invitan a que el otro reflexione y nos de una respuesta más específica.

### **Algunos ejemplos de preguntas abiertas:**

- "¿Me puedes hablar más acerca de...?"
- "¿Cómo te sentiste cuando...?"
- "¿Qué pasó después?"
- "¿Dijiste que ..... Puedes darme un ejemplo?"
- "¿Qué es lo que quieres respecto a...?"
- "¿Cómo te sentirías satisfecho?"
- "¿Qué entiendes por "sentirte respetado"? ¿Qué esperas de alguien que te demuestre respeto?"

### **Ejemplos de preguntas cerradas:**

- ¿"Te he entendido bien de que te sientes ...?"
- ¿"Entonces tú deseo principal es ...?"

Ya que las **preguntas cerradas** se pueden contestar con un "no" o un "sí", no nos sirven si queremos dialogar sobre algo o si queremos obtener una respuesta amplia. Sin embargo, las puedes usar para confirmar si has entendido bien al otro.