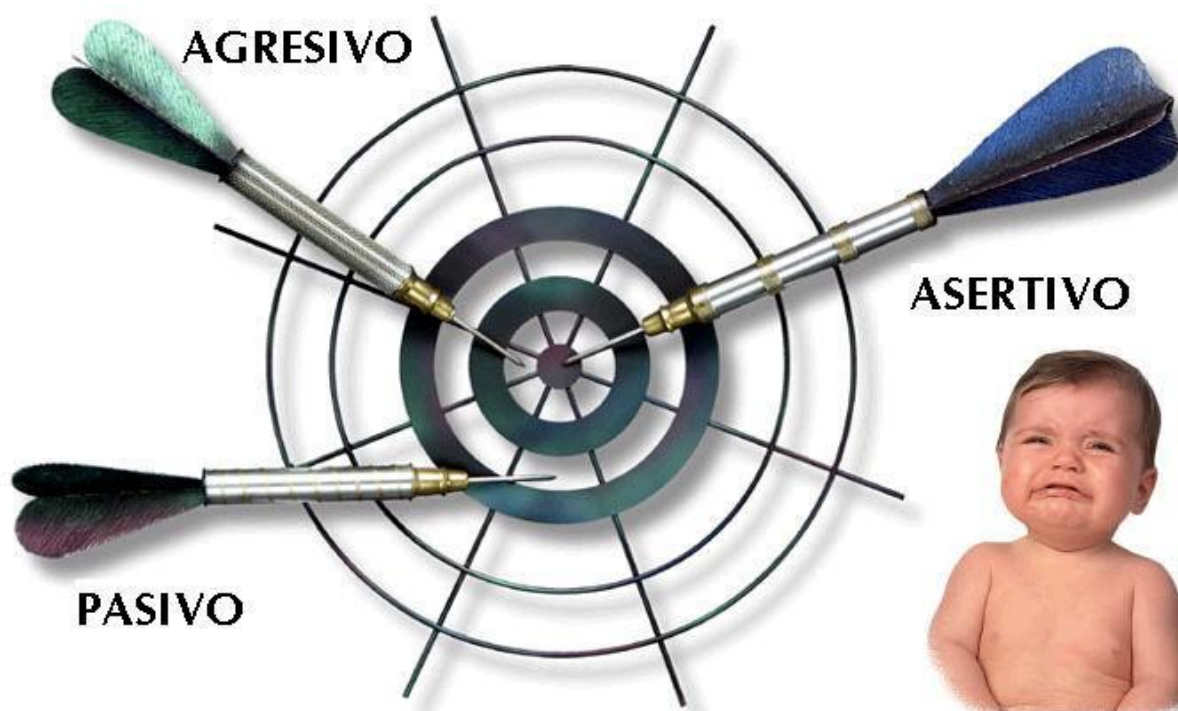


MANUAL DE COMUNICACIÓN ASERTIVA



ÍNDICE

TEMA	PÁGINA
1. Introducción “La importancia de ser asertivo” -----	2
• Definiciones	
• Capacidades a desarrollar	
2. Diferenciación de conductas Asertiva, Pasiva y Agresiva ---	3
• Conducta asertiva.	
• Conducta pasiva.	
• Conducta agresiva.	
3. Derechos Asertivos -----	4
4. Practica -----	5
• Situación 1.	
• Ideas falsas y derechos.	
• Situación 2, 3 y 4.	
5. estrategias de exposición en situaciones sociales -----	6
6. Técnicas ó conductas Asertivas -----	7
7. Lenguaje asertivo -----	9
8. TEST de Asertividad -----	10

- Antes de iniciar la lectura te recomendamos ir a la página 11 y contestar el Test de Comunicación Asertiva y descubrir tu nivel de asertividad.

INTRODUCCIÓN

“LA IMPORTANCIA DE SER ASERTIVO”

No resulta fácil decir que NO a ciertas peticiones. Es muy común chantajear a los demás para que hagan lo que queremos. Así se da la desigualdad en las relaciones interpersonales. Uno gana y el otro pierde. A veces somos agresivos al expresar sentimiento o maneras de pensar. También mucha gente se siente culpable de haberse negado a hacer un favor a otra persona. A continuación presentamos unas definiciones básicas sobre la asertividad.

LA ASERTIVIDAD La palabra ASERTO proviene del latín y expresa el hecho de afirmar, sostener y dar por cierta y asentada una cosa. En inglés, el verbo “assert” significa manifestar, expresar con fuerza, afirmar positiva, segura y plenamente. Asertividad es, entonces, una conducta que busca AFIRMAR, o mejor dicho auto-afirmar nuestra conducta.

Definiciones:

1. Consiste en expresar lo que yo siento, pienso, quiero o necesito sin agredir ni sentirme culpable.
2. La asertividad es una herramienta para lograr más igualdad en nuestras relaciones, para evitar el sentimiento de malestar que nos invade cuando no podemos expresar lo que queremos.
3. Es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. Incluye: capacidad de decir NO, la habilidad para discutir adecuadamente, para realizar peticiones, para criticar y recibir críticas.
4. Es la confianza puesta en nuestra propia persona, opiniones, nuestros derechos y en nuestras reclamaciones.

El comportamiento asertivo promueve la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar de acuerdo con nuestros intereses, defender nuestras opiniones sin sentirnos culpables, expresar nuestros sentimientos con honestidad y con comodidad y ejercer nuestros derechos individuales sin transgredir los de otros. Para evitar que nos manipulen y sentirnos indefensos hay que confiar en uno mismo. Es importante recuperar el poder personal. Todos los seres humanos somos iguales. Sin embargo la sociedad crea las desigualdades. Por ejemplo, el maestro es superior al alumno; el padre al hijo; el hombre a la mujer; el sacerdote (religioso/a) al laico; el blanco al moreno y negro; etc. La asertividad está esencialmente ligada al respeto y cariño por uno mismo y, por ende, a los demás. Si estamos muy pendientes de no herir a nadie en ninguna circunstancia, y por eso no somos asertivos, acabaremos lastimándonos a nosotros mismos y a los demás (P. Jakubowski). La persona no asertiva no defiende los derechos e intereses personales. Respeta a los demás, pero no a sí mismo. Los varones se dan cuenta que normalmente tienen dos opciones para relacionarse: ser el agresor dominante-poderoso o el débil-subordinado. Hay otra alternativa: ser asertivo.

EN LA PRÁCTICA EL ENTRENAMIENTO EN ASERTIVIDAD SUPONE EL DESARROLLO DE LA CAPACIDAD PARA:

1. Expresar sentimientos o deseos positivos y negativos de una forma eficaz sin negar o desconsiderar los de los demás y sin crear o sentir vergüenza.
2. Discriminar entre la aserción, agresión y pasividad.
3. Discriminar las ocasiones en las que la expresión personal es importante y adecuada.
4. Defenderse sin agresión o pasividad frente a la conducta poco cooperadora o razonable de los demás.

DIFERENCIACIÓN DE CONDUCTA ASERTIVA, AGRESIVA Y PASIVA:

Conducta asertiva o socialmente hábil:

Expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. Las personas tienen que reconocer también cuáles son sus responsabilidades en esa situación y qué consecuencias resultan de la expresión de sus sentimientos. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes; pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

Conducta pasiva:

Transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, con falta de confianza, de tal modo que los demás puedan de tal modo no hacerle caso. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es el apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa. Comportarse de este modo en una situación puede dar como resultado una serie de consecuencias no deseables tanto para la persona que está comportándose de manera no asertiva como para la persona con la que está interactuando. La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades o de que sean entendidas sus opiniones se encuentra sustancialmente reducida debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta. La persona que actúa así se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada. Además, puede sentirse molesta respecto al resultado de la situación o volverse hostil o irritable hacia las otras personas. Después de varias situaciones en las que un individuo ha sido no asertivo, es probable que termine por estallar. Hay un límite respecto a la cantidad de frustración que un individuo puede almacenar dentro de sí mismo. El que recibe la conducta no asertiva puede experimentar también una variedad de consecuencias desfavorables. Tener que inferir constantemente lo que está realmente diciendo la otra persona o tener que leer los pensamientos de la otra persona es una tarea difícil y abrumadora que puede dar lugar a sentimientos de frustración, molestia o incluso ira hacia la persona que se está comportando de forma no asertiva.

Conducta agresiva:

Defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas. La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes, como esgrimir el puño o las miradas intensas e incluso los ataques físicos. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones maliciosas. Las conductas no verbales agresivas incluyen gestos físicos realizados

MANUAL DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

mientras la atención de la otra persona se dirige hacia otro lugar o actos físicos dirigidos hacia otras personas u objetos. Las víctimas de las personas agresivas acaban, más tarde o más temprano, por sentir resentimiento y por evitarlas. El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas. La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Se trata en último término de que los demás se hagan más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades. La conducta agresiva es reflejo a menudo de una conducta ambiciosa, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio, incluso si eso supone transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás. La conducta agresiva puede traer como resultado a corto plazo consecuencias favorables, como una expresión emocional satisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los objetivos deseados. No obstante, pueden surgir sentimientos de culpa, una enérgica contraagresión directa en forma de un ataque verbal o físico por parte de los demás o una contraagresión indirecta bajo la forma de una réplica sarcástica o de una mirada desafiante. Las consecuencias a largo plazo de este tipo de conductas son siempre negativas.

DERECHOS ASERTIVOS

Las situaciones que expresan la asertividad de las personas son:

1. Derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
2. Derecho a equivocarse y a ser uno responsable de sus propios errores.
3. Derecho a tener los propios valores y opiniones.
4. Derecho a tener las propias necesidades y que éstas sean tan importantes como las de los demás.
5. Derecho a ser uno el único juez de sí mismo, a experimentar y a expresar los propios sentimientos.
6. Derecho a cambiar de opinión, idea o línea de acción.
7. Derecho a protestar cuando se es tratado de una manera injusta.
8. Derecho a cambiar lo que no nos es satisfactorio.
9. Derecho a detenerse y pensar antes de actuar.
10. Derecho a pedir lo que se quiere.
11. Derecho a ser independiente.
12. Derecho a decidir qué hacer con el propio cuerpo y con el propio tiempo y las propias propiedades.
13. Derecho a hacer menos de lo que humanamente se es capaz de hacer.
14. Derecho a ignorar los consejos de los demás.
15. Derecho a rechazar peticiones sin sentirse culpable o egoísta.
16. Derecho a estar solo aún cuando deseen la compañía de uno.

MANUAL DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

17. Derecho a no justificarse ante los demás.
18. Derecho a decidir si uno quiere o no responsabilizarse de los problemas de otros.
19. Derecho a no anticiparse a las necesidades y deseos de los demás.
20. Derecho a no estar pendiente de la buena voluntad de los demás.
21. Derecho a elegir entre responder o no hacerlo.
22. Derecho a hacer cualquier cosa mientras no se violen los derechos de otra persona.
23. Derecho a sentir y expresar el dolor.
24. Derecho a hablar sobre un problema con la persona implicada y en los casos límites en los que los derechos de cada uno no están del todo claro, llegar a un compromiso viable.
25. Derecho a escoger no comportarse de una forma asertiva.

PRACTICA

SITUACIÓN 1

Usted se sienta en un restaurante a cenar. Cuando el camarero le trae lo que ha pedido, se da cuenta de que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona. Usted podría:

- a) No decir nada y usar la copa sucia aunque a disgusto.
- b) Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que nunca volverá a ir a ese establecimiento.
- c) Llamar al camarero y pedirle que por favor le cambie la copa.

A = conducta pasiva. B = conducta agresiva. C = conducta asertiva.

❖ **Este ejemplo ilustra los tres puntos principales del continuo de asertividad:**



Ni "a" ni "b" sean conductas apropiadas en esa situación si lo que pretendemos es reducir nuestro estrés.

Estas formas de comportarnos nos hace a veces ineficaces para la vida social, generándonos malestar. Sin embargo, como cualquier otra conducta, es algo que se puede ir aprendiendo con la práctica.

SITUACIÓN 2

Su amigo acaba de llegar a cenar, justo una hora tarde. No le ha llamado para avisarle que se retrasaría. Usted se siente irritado por la tardanza. Le dice:

- a) Entra la cena está en la mesa.
- b) He estado esperando durante una hora. Me hubiera gustado que me hubieras avisado que llegabas tarde.

MANUAL DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

c) Me has puesto muy nervioso llegando tarde. Es la última vez que te invito.

A = conducta pasiva. B = conducta asertiva. C = conducta agresiva.

SITUACIÓN 3

Un compañero de trabajo le da constantemente su trabajo para que Vd. Lo haga. Usted decide terminar con esta situación. Su compañero acaba de pedirle que haga algo de su trabajo. Usted le contesta:

- a) Estoy bastante ocupado. Pero si no consigues hacerlo, te puedo ayudar.
- b) Olvídalo. Casi no queda tiempo para hacerlo. Me tratas como a un esclavo. Eres un desconsiderado.
- c) No, Pepe/Ana. No voy a hacer nada más de tu trabajo. Estoy cansado de hacer, además de mi trabajo, el tuyo.

A = conducta pasiva. B = conducta agresiva. C = conducta asertiva.

SITUACIÓN 4

Una persona (o familia) desconocida se acaba de mudar al piso de al lado. Quieres conocerles.

- a) Usted se acerca a la puerta de ellos y dice: ¡Hola! Soy Antonio/Luisa. Vivo en el piso de al lado. Bienvenidos a la casa. Me alegro de conocerles.
- b) Sonríes al tiempo que tu vecino se acerca, pero no dices nada.
- c) Usted mira a los vecinos por la ventana..

A = conducta asertiva. B = conducta pasiva. C = conducta agresiva.

EXPONGAMOS AQUÍ UNA SERIE DE IDEAS FALSAS Y EL DERECHO DE LA PERSONA QUE ES VIOLENTADO:

FALACIA		DERECHO
No hay que interrumpir nunca a la gente. Interrumpir es de mala educación.	→	Usted tiene derecho a interrumpir a su interlocutor para pedir una explicación.
Los problemas de uno no le interesan a nadie más y no hay que hacerles perder el tiempo escuchándolos.	→	Usted tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.
Hay que adaptarse a los demás, si no es posible arriesgarnos a perder una amistad.	→	Usted tiene derecho a decir "NO".
Cuando alguien tiene un problema hay que ayudarlo.	→	Usted tiene el derecho de decidir cuando prestar ayuda a los demás y cuando no.

¡¡¡ATENCIÓN!!!

Los casos en los cuales NO ES ACONSEJABLE defender nuestros derechos en ese preciso momento son aquellos en los cuales corremos PELIGRO de agresión física o violemos la legalidad.

Ejemplo:

- "Skin-heads" que nos insultan por la calle.
- Superior que nos arresta en el ejército.
- Asalto a mano armada.



Recuerde: para todo hay un momento, y saber encontrar el momento adecuado para decir las cosas es también una habilidad.

ESTRATEGIAS DE EXPOSICIÓN EN SITUACIONES SOCIALES:

- Responda a los síntomas de ansiedad con acercamiento y no con huida o evitación.
- Tenga presente dónde se encuentra y no piense que está en algún otro lugar.
- Salude a la gente de una forma adecuada y con una mirada a los ojos.
- Escuche atentamente a la gente y elabore mentalmente una lista de posibles temas de conversación.
- Muestre que quiere hablar. Puede ser bueno hacerlo inicialmente con alguna pregunta (ya que concentra la atención en la persona que realiza la pregunta y en la que se espera que responda).
- Hable alto y con una dicción adecuada. No susurre.
- Intente soportar algunos silencios sin ponerse nervioso.
- Espere señales de los demás al decidirse dónde sentarse, cuándo tomar una copa o de qué se va a hablar.
- Aprenda a tolerar críticas a base de introducir la discusión deliberadamente en un momento determinado.

ESTRATEGIAS PARA HACER MÁS EFICACES LAS RESPUESTAS ASERTIVAS:

- **Tener un buen concepto de sí mismo.**
Mucha gente no es asertiva porque carece de autoestima. Es importante recordarse a sí mismo que se es tan importante como los demás y tomar en serio las propias necesidades.
- **Planificar los mensajes.**
Conseguir que todos los hechos y puntos estén aclarados con antelación, confeccionando notas de referencia si la situación lo permite. Esto ahorra tiempo, produce confianza y puede disminuir la intimidación por parte de los demás.
- **Ser educado.**
Enfadarse provoca confusión en uno mismo y hace que los demás vean al individuo débil, histérico y con una baja credibilidad. Hay que recordar que se deben tomar en consideración los puntos de vista de los demás y comunicarles que se entiende su punto de vista. Negar o ser testarudo no suele funcionar a largo plazo. Es mejor guardar la calma y educada, pero firmemente, exponer la opinión propia.
- **Guardar las disculpas para cuando sean necesarias.**
No se debe pedir excusas, a menos que sea necesario hacerlo. Si se reservan las disculpas para cuando sean apropiadas, no se disminuirá ni su valor ni el propio, y los

MANUAL DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

demás tomarán al individuo en serio para otros asuntos.

- **No arrinconar a los demás.**

El hecho de hacer esto habitualmente provocará cólera y resentimiento, lo cual siempre dificulta las relaciones. Si uno se quiere asegurar la cooperación de los demás, siempre se les debe proporcionar, cuando sea posible, una salida (con suerte, la salida que uno desea) y se deben esbozar las consecuencias constructivas de tal alternativa para los demás y para uno mismo.

- **Nunca recurrir a las amenazas.**

Si se responde a cualquier injusticia con fuertes amenazas, la credibilidad y la cooperación que se pretenden desaparecerán. Una afirmación tranquila de los pasos que se está dispuesto a seguir es mucho más eficaz. También si se afirma que se seguirán una serie de pasos, hay que asegurarse de hacerlo, para que así las respuestas de uno sean tomadas en serio en el futuro.

- **Aceptar la derrota cuando sea necesario.**

La aserción comporta comprensión cuando las acciones subsiguientes no son constructivas, aceptando la derrota con elegancia, en buenos términos con el otro. Los malos sentimientos saldrán más tarde. Si se le ve aceptar situaciones cortésmente tras una discusión, la gente le respetará más. A nadie le gusta ser un mal perdedor.

TÉCNICAS O CONDUCTAS ASERTIVAS

Son el conjunto de formas de aplicar esta técnica, ya que hay muchas formas de aplicarla y para cada interlocutor una puede tener un mejor resultado que otra.

DISCO RAYADO.

- Consiste en la repetición ecuánime de una frase que exprese claramente lo que deseamos de la otra persona.
- Esta conducta asertiva nos permite insistir en nuestros legítimos deseos sin caer en trampas verbales o artimañas manipuladoras del interlocutor y sin dejarnos desviar del tema que nos importa, hasta lograr nuestro objetivo.

ASERTIVIDAD POSITIVA.

- Esta forma de conducta asertiva consiste en expresar auténtico afecto y aprecio por otras personas.
- La asertividad positiva supone que uno se mantiene atento a lo bueno y valioso que hay en los demás y, habiéndose dado cuenta de ello, la persona asertiva está dispuesta a reconocer generosamente eso bueno y valioso y a comunicarlo de manera verbal o no-verbal.

LA ASERCIÓN NEGATIVA.

- La aserción negativa, por el otro lado es la expresión de acordancia con la crítica sin amainar en las propias reivindicaciones.

ASERTIVIDAD EMPÁTICA.

- La asertividad empática permite entender, comprender y actuar basado en las necesidades de mi interlocutor, de igual manera permite que seamos entendidos y comprendidos.

ASERTIVIDAD PROGRESIVA.

- Si el otro no responde satisfactoriamente a la asertividad empática y continúa violando nuestros derechos, uno insiste con mayor firmeza y sin agresividad.

ASERTIVIDAD CONFRONTATIVA.

- El comportamiento asertivo confrontativo resulta útil cuando percibimos una aparente contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor.
- Entonces se describe lo que el otro dijo que haría y lo que realmente hizo; luego se expresa claramente lo que uno desea.
- Con serenidad en la voz y en las palabras, sin tono de acusación o de condena, hay que limitarse a indagar, a preguntar, y luego expresarse directamente un deseo legítimo.

ENUNCIADOS EN PRIMERA PERSONA.

- Procedimiento: describir la conducta no deseada del otro; expresar el sentimiento negativo que nos provoca; explicar la conducta deseada; comentar las consecuencias beneficiosas del cambio deseado y, si éste no se produjera, las consecuencias negativas de tal posibilidad.
- Y todo ello con objetividad y serenidad en palabras, gestos y tono de voz.

BANCO DE NIEBLA.

- Otra técnica sugerida por algunos es el *Banco de Niebla*, que consisten en encontrar algún punto limitado de verdad en el que puedes estar de acuerdo con lo que tú antagonista está diciendo.
- Dicho más expresadamente puedes estar de acuerdo *en parte* o de acuerdo *en principio*.

INTERROGACIÓN NEGATIVA.

- La *interrogación negativa* consiste en solicitar más desarrollo en una afirmación o afirmaciones de contenido crítico procedentes de otra persona.
- El objetivo es llegar a evidenciar si se trata de una crítica constructiva o manipulativa.

LENGUAJE ASERTIVO.

Comúnmente el no expresar con precisión nuestros deseos, intereses o pensamientos puede llevar a malos entendidos, conflictos, o que nos atropellen.

A continuación se presentan dos columnas, una de ellas contiene frases que nos llevan a una situación de “víctima” y la otra contiene frases que nos llevan a retomar el poder personal y a “estar bien”:

VICTIMA	ESTOY BIEN
No puedo	No quiero
Pero.	Y.
Debo, tengo que.	Quiero, me conviene.
Me gustaría.	Quiero, elijo.
Yo necesito.	Yo quiero, elijo.
Podría.	Yo quiero, elijo.
Madurar.	Crecer (ilimitado).

MANUAL DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

No se.	No te quiero decir.
Yo tengo la culpa.	Yo tengo la responsabilidad.
Me haces sentir.	Yo siento, pienso, hago.
Estoy deprimido.	Estoy enojado.
No te entiendo.	No te oí, no me quedo claro, no me gustó lo que dijiste.
Estoy preocupado.	Estoy interesado.
Tú eres así.	Yo creo o pienso que tú.
¿por qué?	¿como? ¿que? ¿para que?
“Tu” tienes la culpa	Yo siento, Yo creo.
Podría.	Yo quiero, elijo.
Voy a tratar.	Voy a hacer.
Pronombres (eso, aquello).	Nombres
Implícito (sociedad, mundo).	Explicito.
Estoy deprimido.	Estoy enojado.

Es común encontrarnos con personas que se sienten agredidas u ofendidas al escuchar que nos expresemos asertivamente, la causa es simple, “no están acostumbrados a que alguien expresar claramente sus deseos ó defienda sus necesidades e intereses.

COMUNICACIÓN:

Todos los seres humanos somos comunicadores, en todo momento. Las personas no pueden no comunicarse. Incluso las personas que no dicen nada, (ni verbalmente, ni con gestos, movimientos, o señales) están comunicando que no quieren comunicación alguna.

EJEMPLO:

NEGATIVO	POSITIVO
No puedo llegar tarde.	Yo quiero llegar temprano.
No se porten mal.	Pórtense bien.
Yo soy enfermizo.	Yo quiero ser sano.

Las palabras tienen la capacidad de construir o destruir ..nosotros decidimos su uso.

TEST DE ASERTIVIDAD

- 1. Me cuesta aceptar un cumplido**
1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.
- 2. Me cuesta decirle a alguien que me gusta o que la pasé bien**
1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.
- 3. Me resulta incómodo pedirle un aumento o promoción a mi jefe si siento que lo merezco.**
1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.
- 4. Evito ocuparme de situaciones difíciles o enfrentamientos**
1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.
- 5. Siento que la gente se aprovecha de mí.**
1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.
- 6. Hablar con personas de autoridad me hace sentir nervioso(a) o inseguro(a).**
1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.
- 7. Me siento y actúo con desconfianza en mi mismo(a).**
1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.
- 8. No expreso mis opiniones por miedo al rechazo de otros en el grupo por no están de acuerdo conmigo.**
1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.
- 9. Me siento incomodo(a) al halagar a alguien.**
1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.
- 10.No expreso mis sentimientos abiertamente.**
1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.
- 11.Me siento amenazado(a) al tratar con alguien que es asertivo(a).**
1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.
- 12.Cuando no estoy satisfecho(a) con un servicio NO se lo hago saber al dueño.**
1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.
- 13.No me siento en libertad de expresarle mi desacuerdo a alguien en posición de autoridad.**
1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.
- 14.Después de una discusión, reproduzco la situación en mi memoria pensando en todas las cosas que pude decir y lamentando no haberlas dicho, o deseando haber tenido el valor de decirlas.**
1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.

15. Evito hacer llamadas telefónicas a instituciones, agencias gubernamentales o empresas por temor a sonar tonto(a) si no entiendo sus instrucciones.

1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.

16. Si mis vecinos hacen demasiado ruido, ignoro el problema y NO les hago saber que me molesta.

1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.

17. Me siento incómodo(a) al decir "No".

1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.

18. Cuando salgo con alguien, hacemos lo que esa persona sugiere, aun si yo quiero hacer algo diferente.

1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.

19. Tiendo a conservar mercancía defectuosa en vez de devolverla a la tienda para un cambio o reembolso.

1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.

20. Soy incapaz de expresar mi descontento a un amigo(a) o compañero(a) aun que sienta que es justificado.

1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.

21. En vez de discutir, tiendo a asumir la responsabilidad por los errores de otros.

1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.

22. Cuando me cobran de más en una tienda, NO se lo hago saber al cajero.

1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.

23. Tiendo a comprarles (o evitar totalmente) a los vendedores de puerta en puerta, porque soy incapaz de rechazar su mercancía.

1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.

24. Si un amigo(a) me despierta tarde en la noche con una llamada sin importancia, soy incapaz de decirle que ya estaba durmiendo y que preferiría que no me llamara tan tarde.

1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.

25. Tiendo a quedar sin habla cuando me dejan a solas con una persona que encuentro atractiva.

1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.

26. Cuando le presto algo a un amigo(a) y olvida regresarlo, me siento incómodo(a) al recordárselo.

1) Siempre. 2) Casi siempre. 3) ocasionalmente 4) Casi nunca. 5) nunca.

***Los resultados de este "TEST"
revelan solo las características más resaltantes de su personalidad,
de ninguna manera excluyen otros rasgos,
y se ofrece exclusivamente para fines de recreación.***

Sume el número de cada una de sus respuestas:

RESPUESTAS	CANTIDAD	SUMA
1		=
2		=
3		=
4		=
5		=
	TOTAL	=

Compare sus resultado con la tabla de abajo.

NOTA 1: Los resultados de este "TEST" revelan solo las características más resaltantes de su personalidad, de ninguna manera excluyen otros rasgos, y se ofrece exclusivamente para fines de recreación.

NOTA 2:

Tomando en cuenta que EL CAMBIO es lo unico constante en la vida, el resultado obtenido nos ayuda a detectar un área potencial de crecimiento personal.

RESULTADOS:

RESULTADOS	CANTIDAD
130	Muy Asertivo.
> 104 a 129	
> 79 y < 103	
78	Regularmente asertivo.
> 52 y < 77	
> 27 y < 51	
26	Nada asertivo

El objetivo de estas notas es adquirir las bases teóricas de la comunicación asertiva para realizar un cambio en nuestra forma de comunicarnos y defender nuestros intereses.

Se recomienda tomar un taller practico donde se ponga en practica el contenido de este manual, particularmente las tecnicas asertivas (pag. 8).

JFSP