



SEIU 775
BENEFITS GROUP

Manual para el aprendiz

COMUNICACIÓN ASERTIVA



Acerca de SEIU 775 Benefits Group

SEIU 775 Benefits Group capacita y forma a trabajadores profesionales de atención a largo plazo para brindar cuidado y apoyo de alta calidad a adultos mayores y personas con discapacidades. SEIU 775 Benefits Group también gestiona y adquiere beneficios de atención médica de alta calidad para los trabajadores de atención a largo plazo en Washington y Montana.

Estos materiales contienen trabajos protegidos por derechos de autor que son propiedad de o tienen licencia otorgada a la SEIU Healthcare NW Training Partnership. Se permite el uso interno por parte de una organización o el uso particular por parte de una persona natural para fines no comerciales. Usos distintos requieren la autorización previa del propietario de los derechos de autor.

SEIU 775 BENEFITS GROUP

215 Columbia St #300, Seattle, WA 98104 • Teléfono: (206) 254-7120 • www.learning.myseiubenefits.org

© 2022 SEIU 775 Benefits Group

Comunicación asertiva

Tabla de contenido

Descripción general del curso	3
Agenda del curso	4
Lección 1: estilos de comunicación asertiva y no asertiva	7
Evaluación de conocimientos: comunicación asertiva	7
Actividad: ¿los escenarios de Perri?	8
Beneficios de la comunicación asertiva	9
Evaluación de conocimientos: beneficios de la comunicación asertiva	9
Actividad: juego de roles	9
Comunicación no asertiva	10
Ejemplos de comunicación no asertiva	11
Actividad: tipos de comunicación no asertiva	12
Evaluación de conocimientos: asociar los tipos de comunicación no asertiva	13
Efectos de la comunicación no asertiva	14
Actividad: efectos de la comunicación no asertiva	14
Lección 2: beneficios de la comunicación asertiva	15
Evaluación de conocimientos: barreras para la comunicación asertiva	15
Derechos del cuidador	16
Actividad: escenario de Sabrina	17
Actividad: escenario de Alma	17
Beneficios de la comunicación asertiva en el servicio de cuidados	18
Ayuda para enfrentar el abuso	19
Evaluación de conocimientos: beneficios de la comunicación asertiva en el servicio de cuidados	19
Actividad: escenario de Lily	20
Actividad: escenario de Sandy	20
La comunicación no asertiva puede ser beneficiosa	21
Evaluación de conocimientos: comunicación no asertiva	21
Actividad: escenario de Joan	22

Lección 3: lenguaje corporal o no verbal asertivo	22
Actividad: escenario de Sandra	22
Lección 3: lenguaje corporal o no verbal asertivo	23
Video: cómo utilizar el lenguaje corporal o no verbal asertivo	23
Actividad: sugerencias para el lenguaje corporal o no verbal asertivo	23
Video: lenguaje corporal o no verbal pasivo	24
Video: lenguaje corporal o no verbal agresivo	24
Evaluación de conocimientos: escenario de Neeta	24
Evaluación de conocimientos: escenario de Masha	25
Debate: lenguaje corporal o no verbal que debe evitarse	25
Lección 4: técnicas de comunicación asertiva verbal.....	26
Evaluación de conocimientos: técnicas de comunicación asertiva más comunes.....	27
Video: cómo utilizar la técnica de afirmación básica.....	27
Actividad: escenario de Luna	27
Video: cómo utilizar la técnica de afirmación empática	28
Actividad: escenario de Ishal	28
Video: cómo utilizar la técnica del disco rayado	28
Actividad: escenario de Alesya	29
Video: cómo utilizar la técnica para omitir de manera selectiva	29
Actividad: escenario de Umida.....	30
Video: cómo utilizar la técnica de retirada asertiva.....	30
Actividad: escenario de Ivor	31
Video: cómo utilizar la técnica de afirmación de sentimientos negativos.....	31
Actividad: escenario de Seong.....	32
Cómo utilizar la técnica de afirmación de sentimientos negativos.....	32
La importancia de decir “no”	33
Cuándo diga “no”	33
Formas de mejorar las habilidades de comunicación asertiva	34
Formas de mejorar las habilidades de comunicación asertiva	34
Términos clave del curso	35
Referencias	36

Descripción general del curso

Descripción

En este curso, aprenderá sobre los estilos de comunicación asertiva y no asertiva, y cómo la comunicación asertiva ayuda en el trabajo. También aprenderá a utilizar técnicas de comunicación asertiva verbal y no verbal para protegerse de comportamientos indeseados.

Para completar este curso se requieren tres horas.

Objetivos de aprendizaje

Al finalizar este curso usted podrá:

- Identificar la diferencia entre los estilos de comunicación asertiva y no asertiva.
- Explicar los beneficios de ejercer el derecho a comunicarse de forma asertiva en el trabajo.
- Emular el lenguaje asertivo no verbal (corporal).
- Emular técnicas de comunicación asertiva para protegerse de comportamientos indeseados.

Agenda del curso

Esta tabla muestra la agenda del curso.

Temas de la agenda	Tiempo (min)
Introducción y bienvenida	5
Evaluación previa	15
Lección 1: estilos de comunicación asertiva y no asertiva	40
Comunicación asertiva	
Beneficios de la comunicación asertiva	
¿Qué es la comunicación no asertiva?	
Efectos de la comunicación no asertiva	
Variaciones culturales en la asertividad	
Lección 2: beneficios de la comunicación asertiva	30
Barreras comunes en la comunicación asertiva	
Derechos de los cuidadores para comunicarse de forma asertiva	
Beneficios de la comunicación asertiva en el servicio de cuidados	
Cuándo la comunicación no asertiva puede ser beneficiosa	
<i>Descanso</i>	10
Lección 3: lenguaje corporal o no verbal asertivo	25
Importancia del lenguaje corporal o no verbal asertivo	
Prácticas para el lenguaje corporal o no verbal asertivo	
Lenguaje corporal o no verbal pasivo y agresivo	

Lección 4: técnicas de comunicación asertiva verbal	40
Técnicas de comunicación asertiva más comunes	
Prácticas para la técnica de afirmación básica	
Prácticas para la técnica de afirmación empática	
Prácticas para la técnica del disco rayado	
Prácticas para la técnica para omitir de manera selectiva	
Prácticas para la técnica de retirada asertiva	
Prácticas para la técnica de afirmación de sentimientos negativos	
La importancia de decir “no”	
Cómo mejorar las habilidades de comunicación asertiva	
Recursos y conclusión	15
Recursos	
Resumen y cierre	
Evaluación posterior	
Total: 3 h	180

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

Lección 1: estilos de comunicación asertiva y no asertiva

Debate: ¿qué es la comunicación asertiva?

Notas:

Comunicación asertiva

- La comunicación asertiva consiste en expresar claramente sus opiniones y necesidades a los demás sin menospreciar sus sentimientos y comentarios.
- Es expresar lo que piensa, lo que siente y lo que desea de forma honesta, adecuada, respetuosa y directa.
- La asertividad no es un rasgo de la personalidad, sino una habilidad que cualquier persona puede aprender con el tiempo.

Evaluación de conocimientos: comunicación asertiva

Instrucciones: encierre con un círculo la mejor respuesta a la siguiente pregunta.

¿Cuál de estas afirmaciones describe mejor la comunicación asertiva?

- a. Expresar en voz alta sus sentimientos y opiniones sin pensar en los demás
- b. Utilizar un tono tranquilo y alejarse físicamente de una confrontación
- c. Expresar claramente sus opiniones y necesidades a los demás sin menospreciar sus sentimientos y comentarios

Actividad: ¿los escenarios de Perri?

¿Cuál de estos escenarios demuestra mejor la comunicación asertiva?

Escenario 1 de Perri:

Perri trabaja con el Sr. Humphrey como cuidadora.

Perri dice: “Sr. Humphrey, ¿quiere que encienda la televisión?”

El Sr. Humphrey dice: “Puedo hacerlo cuando quiera. ¡Usted siempre trata de controlarme, idiota!”

Perri dice: “Lamento que se sienta así. Solo estoy ofreciéndole ayuda, Sr. Humphrey”.

Escenario 2 de Perri:

Perri dice: “Sr. Humphrey, ¿quiere que encienda la televisión?”

El Sr. Humphrey dice: “Puedo hacerlo cuando quiera. ¡Usted siempre trata de controlarme, idiota!”

Perri dice: “Sr. Humphrey, no me gusta la forma en que me habla. Nunca intento controlarlo. Solo estoy ofreciéndole ayuda”.

Notas:

Beneficios de la comunicación asertiva

La comunicación asertiva ayuda a:

- Mejorar la confianza en sí mismo
- Promover relaciones honestas y abiertas con los demás
- Conectarse más con los demás
- Sentir que tiene el control de su vida
- Abordar las cuestiones y los problemas a medida que van surgiendo
- Crear un entorno respetuoso para que tanto usted como los demás crezcan y maduren

Evaluación de conocimientos: beneficios de la comunicación asertiva

Instrucciones: encierre con un círculo la(las) mejor(es) respuesta(s) a la siguiente pregunta.

De las siguientes opciones, ¿cuáles se consideran beneficios de la comunicación asertiva? (Encierre en un círculo todas las opciones que correspondan).

- a. Mejorar la confianza en sí mismo
- b. Conectarse más con los demás
- c. Sentir que tiene el control de su vida
- d. Ayudar a abordar problemas de forma agresiva

Actividad: juego de roles

Instrucciones: una persona desempeñará el rol del cuidador y la otra del cliente. Siga los guiones que se encuentran a continuación y luego intercambie los roles.

Guion 1:

El Sr. Humphrey está hablando por teléfono con un amigo y dice: “No hay problema. Haré que mi criada lo prepare. Es una buena cocinera”.

La cuidadora se acerca al cliente y le dice: “Soy una cuidadora, no su criada. Que me llamen criada me hace sentir muy incómoda. Creo que no me trata como una profesional en atención médica. Por favor, llámeme por mi nombre”.

Guion 2:

El Sr. Humphrey está hablando por teléfono con un amigo y dice: “No hay problema. Haré que mi criada lo prepare. Es una buena cocinera”.

La cuidadora se acerca al cliente y le dice: “Lo siento, pero ¿puede llamarme por mi nombre?”

Comunicación no asertiva

Comunicación pasiva (sumisa)	No expresar honestamente las opiniones, sentimientos y creencias. Cuando se produce un conflicto, se disculpa, aunque no haya hecho nada malo. Permite que la otra persona sea más importante que usted.
Comunicación agresiva	Expresa sentimientos, opiniones, y defiende sus necesidades de forma exigente, brusca o amenazante. Las metas de este tipo de comunicación son el dominar y las ansias de ganar. Considerar que sus sentimientos son más importantes que los sentimientos de los demás. Viola los derechos de los demás.
Comunicación pasivo-agresiva	Actuar desde la ira o el resentimiento de forma indirecta o disimulada. Considera que sus sentimientos y necesidades son importantes, pero se siente impotente para defender sus derechos.

Ejemplos de comunicación no asertiva

Comunicación pasiva

Notas:

Comunicación agresiva

Notas:

Comunicación pasivo-agresiva

Notas:

Actividad: tipos de comunicación no asertiva

Instrucciones: lea los tres escenarios a continuación. Luego, encierre en un círculo el tipo correcto de comunicación no asertiva para cada escenario.

Escenario 1

El Sr. Humphrey está hablando por teléfono. Dice: “No hay problema. Haré que mi criada lo prepare”. Perri lo oye y grita: “¡De ninguna manera! Usted es un idiota. ¿Cómo se atreve a decir eso otra vez?”

¿Qué tipo de comunicación utilizó Perri en este ejemplo?

- a. Comunicación pasiva
- b. Comunicación agresiva
- c. Comunicación pasivo-agresiva

Escenario 2

El Sr. Humphrey está hablando por teléfono. Dice: “No hay problema. Haré que mi criada lo prepare”. Perri lo escucha y dice: “Lo siento, Sr. Humphrey. Pero... está bien”.

¿Qué tipo de comunicación utilizó Perri en este ejemplo?

- a. Comunicación pasiva
- b. Comunicación agresiva
- c. Comunicación pasivo-agresiva

Escenario 3

El Sr. Humphrey está hablando por teléfono. Dice: “No hay problema. Haré que mi criada lo prepare”. Perri lo oye y murmura en voz baja: “No soy su criada”. Luego, Perri da un portazo y entra en otra habitación.

¿Qué tipo de comunicación utilizó Perri en este ejemplo?

- a. Comunicación pasiva
- b. Comunicación agresiva
- c. Comunicación pasivo-agresiva

Evaluación de conocimientos: asociar los tipos de comunicación no asertiva

Instrucciones: asocie los tipos de comunicación no asertiva con la descripción adecuada. Coloque la letra del tipo de comunicación no asertiva junto a la descripción correcta.

Descripción	Tipo de comunicación no asertiva
____ 1. Expresar sentimientos, opiniones y necesidades de forma exigente, brusca o amenazante.	a. Comunicación pasiva b. Comunicación agresiva c. Comunicación pasivo-agresiva
____ 2. Actuar desde la ira o el resentimiento de forma indirecta o disimulada.	
____ 3. No expresar honestamente las opiniones, sentimientos y creencias. Disculparse cuando se produce un conflicto, aunque no hayan hecho nada malo.	

Efectos de la comunicación no asertiva

Tipos de comunicación no asertiva	Efectos
Comunicación pasiva	• Tener necesidades insatisfechas • Experimentar una baja autoestima • Sentir que no tienen el control de su vida
Comunicación agresiva	• Tener necesidades insatisfechas • Intensificar una situación en lugar de apaciguarla • Culpar a los demás de sus acciones y problemas • Aislarse de los demás • Generar odio y miedo
Comunicación pasivo-agresiva	• Tener necesidades insatisfechas • Aislarse de los demás • Sentir impotencia • Desperdiciar energía con una comunicación ineficaz

Actividad: efectos de la comunicación no asertiva

Instrucciones: lea el escenario. Luego, hable de los posibles efectos de la respuesta de Tam.

El Sr. Brown entra en la cocina y dice: “Oye chico, quiero ir a dar un paseo”.

Tam dice: “¡Se lo advierto! ¡No vuelva a llamarme chico! ¡Usted es tan estúpido!”.

¿Cuáles son los posibles efectos de la respuesta de Tam?

Lección 2: beneficios de la comunicación asertiva

¡Advertencia! La siguiente lección contiene material sobre maltrato físico, abuso y agresión contra los cuidadores.

Debate: barreras comunes en la comunicación asertiva

Instrucciones: debata con alguien cerca de usted.

¿Suele comunicarse de forma asertiva?

¿Ha encontrado barreras al intentar comunicarse de forma asertiva?

Notas:

Evaluación de conocimientos: barreras para la comunicación asertiva

Instrucciones: encierre con un círculo la(las) mejor(es) respuesta(s) a la siguiente pregunta.

¿Qué comportamientos del cuidador suponen barreras para la comunicación asertiva? (Encierre en un círculo todas las opciones que correspondan).

- a. Creen que no tienen derecho a ser asertivos
- b. Creen que deben hacer todo por la persona a la que cuidan
- c. Quieren evitar los juicios y el rechazo
- d. Creen que no son muy buenos para expresarse

Derechos del cuidador

Indicar sus propias necesidades y establecer sus prioridades como personas.
Ser tratados con respeto como seres humanos inteligentes, competentes e iguales.
Expresar sus sentimientos, opiniones y valores.
Cometer errores.
Cambiar de opinión.
Pedir lo que desean.
No responsabilizarse de los problemas de los demás.
Tener dignidad y respeto por ustedes mismos.
Decir “sí” o “no” sin sentirse coaccionados o culpables.
Sentirse bien consigo mismos.
Negociar y llegar a acuerdos cuando surja un conflicto.

Actividad: escenario de Sabrina

Instrucciones: lea el escenario. Luego, responda la siguiente pregunta.

Sabrina trabaja con el Sr. Won como cuidadora.

El Sr. Won dice: “Sabrina, ¿puede pasear a mi perro? Mi hija salió a hacer una diligencia”.

Sabrina dice: “No, no puedo. Sacar a pasear a su perro no está contemplado en el plan de cuidado”.

El Sr. Won dice: “Si no lo saca, no tendrá su paseo hoy”.

Sabrina dice: “Puede pedirles a otros miembros de la familia o amigos que lo paseen”.

¿Qué derecho(s) demostró Sabrina en este escenario?

Actividad: escenario de Alma

Instrucciones: lea el escenario. Luego, responda la siguiente pregunta.

Alma fue a ver a un nuevo cliente. Mientras estaba allí, un miembro de la familia del cliente encontró algo inexacto en el plan de cuidado y culpó a Alma. Alma le explicó que el plan de cuidado lo elabora el administrador del caso. Dijo que hablaría con el administrador del caso sobre el problema en el plan de cuidado.

¿Qué derecho(s) demostró Alma en este escenario?

Beneficios de la comunicación asertiva en el servicio de cuidados

Satisfacer las necesidades	Como cuidador, tiene derecho a que se satisfagan sus necesidades. Expresar sus necesidades directamente hace más probable que se satisfagan, lo que es crucial para evitar el agotamiento y proporcionar un mejor cuidado a los clientes.
Establecer límites saludables	Al expresar claramente lo que desea y lo que está fuera de su alcance, crea y mantiene los límites en el hogar del cliente.
Controlar el estrés	El exceso de trabajo y la realización de tareas que no están contempladas en el plan de cuidado pueden causar estrés. Comunicarse de forma asertiva puede ayudar a prevenir la realización de tareas que no están incluidas en el plan de cuidado y a aliviar el estrés.
Ganar el respeto de los demás	Ser asertivo significa que se respeta a sí mismo y está dispuesto a defender sus intereses. También demuestra que es consciente de los derechos de los demás. Respetarse a sí mismo y a los demás hace que se gane el respeto de las personas.
Aumentar la autoestima	Cuando se gana el respeto de los demás, su autoestima puede mejorar.

Ayuda para enfrentar el abuso



Capacitación en asertividad

Los estudios han demostrado que la capacitación en asertividad, centrada en la resolución de conflictos y en las habilidades de comunicación, es un método eficaz para hacerle frente al abuso.

Evaluación de conocimientos: beneficios de la comunicación asertiva en el servicio de cuidados

Instrucciones: ponga una marca de verificación en todos los puntos que correspondan a beneficios de la comunicación asertiva en el servicio de cuidados.

Beneficios de la comunicación asertiva

- ☐ Satisfacer sus necesidades
- ☐ Controlar el estrés
- ☐ Establecer límites sanos
- ☐ Ganarse el respeto de los demás
- ☐ Tener influencia sobre el cliente
- ☐ Controlar la vida del cliente
- ☐ Aumentar la autoestima
- ☐ Tener menos trabajo que hacer

Actividad: escenario de Lily

Instrucciones: lea el escenario. A continuación, debata la siguiente pregunta con alguien cerca de usted.

Lily trabaja con el Sr. Baker como cuidadora.

El Sr. Baker le dice: “¿Me puede prestar algo de dinero? Tengo que pagar mi hipoteca”.

Lily dice: “No, no puedo. Sr. Baker, me incomoda que me pida dinero prestado”.

El Sr. Baker dice: “Si no me presta dinero, la denunciaré a su administrador del caso por abuso”.

Si usted fuera Lily, ¿qué haría?

Notas:

Actividad: escenario de Sandy

Instrucciones: lea el escenario. Luego, responda la siguiente pregunta.

El Sr. Berg quiere utilizar el baño y le pide a Sandy que le ayude a quitarse los pantalones. La ayuda para ir al baño no está contemplada en el plan de cuidado del cliente.

Si usted fuera Sandy, ¿qué haría?

Notas:

La comunicación no asertiva puede ser beneficiosa

Debate: ¿alguna vez utilizó la comunicación no asertiva en una situación?
¿Cómo le fue?

Notas:

Evaluación de conocimientos: comunicación no asertiva

Instrucciones: encierre con un círculo la mejor respuesta a la siguiente pregunta.

De las siguientes afirmaciones, ¿cuál es verdadera?

- a. Utilizar la comunicación asertiva es la mejor manera de resolver los problemas en cualquier situación
- b. La comunicación agresiva siempre puede evitar que un problema empeore
- c. La comunicación pasiva puede ser una opción más segura cuando cree que un conflicto puede intensificarse y llegar a la violencia

Actividad: escenario de Joan

Instrucción: lea el escenario. A continuación, debata la siguiente pregunta con alguien cerca de usted.

*El Sr. Bean extravió el control remoto de su televisor y culpa a la cuidadora, Joan, de haberlo perdido. Apunta con el dedo a la cara de Joan y le dice:
“Todo esto es culpa suya. ¡Nunca hace nada bien!”.*

Si usted fuera Joan, ¿qué tipo de comunicación utilizaría? ¿Qué haría o diría?

Notas:

Actividad: escenario de Sandra

Instrucciones: lea el escenario. Luego, responda la siguiente pregunta.

El Sr. Kim ha estado acostado en la cama todo el día. La cuidadora, Sandra, se acerca a él y le pregunta si está bien. El Sr. Kim pone su mano en el muslo de Sandra y lo frota de forma insinuante.

Si usted fuera Sandra, ¿qué tipo de comunicación utilizaría? ¿Qué haría o diría?

Notas:

Lección 3: lenguaje corporal o no verbal asertivo

Importancia del lenguaje corporal o no verbal asertivo



Lenguaje corporal o no verbal

Las investigaciones sugieren que entre el 50 % y el 80 % de la comunicación es no verbal. Es vital tener conciencia del lenguaje corporal o no verbal.

Video: cómo utilizar el lenguaje corporal o no verbal asertivo

Notas:

Actividad: sugerencias para el lenguaje corporal o no verbal asertivo

Instrucciones: escriba las sugerencias de lenguaje corporal o no verbal que le daría a Tara.

Notas:

Video: lenguaje corporal o no verbal pasivo

Notas:

Video: lenguaje corporal o no verbal agresivo

Notas:

Evaluación de conocimientos: escenario de Neeta

Instrucciones: lea el escenario. Luego, responda la siguiente pregunta.

Neeta está hablando con un cliente sobre su plan de cuidado. Neeta tiene los ojos muy abiertos y mira fijamente al cliente. Tiene los brazos cruzados y está apretando los puños.

¿Qué tipo de lenguaje corporal o no verbal está utilizando Neeta?

Notas:

Evaluación de conocimientos: escenario de Masha

Instrucciones: lea el escenario. Luego, responda la siguiente pregunta.

Masha está hablando con un cliente sobre su plan de cuidado. Masha mira hacia el piso, se cruza de brazos y habla en voz muy baja.

¿Qué tipo de lenguaje corporal o no verbal está utilizando Masha?

Notas:

Debate: lenguaje corporal o no verbal que debe evitarse

Instrucciones: escriba algunos ejemplos de lenguaje corporal o no verbal que deben evitarse cuando se comunica de forma asertiva.

Notas:

Lección 4: técnicas de comunicación asertiva verbal

Técnicas de comunicación asertiva más comunes

Afirmación básica	La afirmación básica es la técnica de comunicación asertiva más común. Es la base de todas las demás técnicas de esta lista. Es una expresión sencilla y directa de sus necesidades, deseos, creencias, opiniones o sentimientos. Funciona mejor cuando se enfrenta por primera vez a un problema.
Afirmación empática	La afirmación empática consiste en reconocer la situación, los sentimientos o las necesidades de otra persona, y defender sus derechos.
Técnica del disco rayado	La técnica del disco rayado consiste en preparar lo que va a decir y repetirlo. Cuando utilice esta técnica, mantenga un tono de voz calmado. Evite parecer enojado o levantar la voz.
Omitir de manera selectiva	La técnica para omitir de manera selectiva consiste en negarse a responder a cuestiones específicas. Puede afirmar repetidamente que no va a hablar de un tema concreto o cambiar de tema.
Retirada asertiva	La técnica de retirada asertiva consiste en enviar una señal clara para terminar una conversación. La señal puede ser verbal o no verbal. Generalmente, esta técnica se utiliza en una situación que está fuera de control.
Afirmación de sentimientos negativos	La técnica de afirmación de sentimientos negativos consiste en exponer los sentimientos negativos que son causados por una persona. Se puede utilizar cuando se experimenta ira, resentimiento o dolor por las palabras o acciones de alguien.

Evaluación de conocimientos: técnicas de comunicación asertiva más comunes

Instrucciones: encierre con un círculo la mejor respuesta a la siguiente pregunta.

¿Qué técnica de comunicación asertiva es la base de todas las demás técnicas?

- a. Técnica de afirmación básica
- b. Técnica del disco rayado
- c. Técnica de la retirada asertiva

Video: cómo utilizar la técnica de afirmación básica

Notas:

Actividad: escenario de Luna

Instrucciones: lea el escenario. Luego, responda la siguiente pregunta.

Luna suele salir del trabajo a las 3 p. m. Ahora son las 2 p. m. Luna se encuentra trabajando en un plan de alimentación con el cliente al que cuida cuando este le pide que trabaje hasta tarde.

Si usted fuera Luna, ¿qué técnica de comunicación asertiva elegiría?

¿Cómo se negaría?

Notas:

Video: cómo utilizar la técnica de afirmación empática

Notas:

Actividad: escenario de Ishal

Instrucciones: lea el escenario. A continuación, debata la siguiente pregunta con alguien cerca de usted.

La Sra. Collins vive sola y no tiene familia cerca. Siempre le pide al cuidador, Ishal, que se quede más tiempo para no sentirse sola.

Si usted fuera Ishal, ¿qué técnica de comunicación asertiva elegiría?
¿Cómo se negaría?

Notas:

Video: cómo utilizar la técnica del disco rayado

Notas:

Actividad: escenario de Alesya

Instrucciones: lea el escenario. Luego, responda la siguiente pregunta.

*Alesya tiene un cliente que la llama con un nombre ofensivo de forma recurrente
Le dijo al cliente que no la llamara así, pero el cliente no deja de hacerlo.*

Si usted fuera Alesya, ¿qué técnica de comunicación asertiva elegiría?
¿Qué le diría al cliente?

Notas:

Video: cómo utilizar la técnica para omitir de manera selectiva

Notas:

Actividad: escenario de Umida

Instrucciones: lea el escenario. Luego, responda la siguiente pregunta.

Umida está conversando con un cliente durante un descanso para almorzar.

El cliente le pregunta a Umida por qué se divorció. Umida no quiere hablar de ello.

El cliente le dice: “Le juro que, si me cuenta, no se lo diré a nadie”.

Si usted fuera Umida, ¿qué técnica de comunicación asertiva elegiría?

¿Qué le diría al cliente?

Notas:

Video: cómo utilizar la técnica de retirada asertiva

Notas:

Actividad: escenario de Ivor

Instrucciones: lea el escenario. A continuación, debata la siguiente pregunta con alguien cerca de usted.

*Ivor está ayudando al cliente, el Sr. Sam, con un baño en cama. Ivor verificó la temperatura del agua antes del baño en cama. El cliente le grita a Ivor:
“¿Intenta matarme? ¡Está muy caliente!”*

Si usted fuera Ivor, ¿qué técnica de comunicación asertiva elegiría? ¿Qué haría?

Notas:

Video: cómo utilizar la técnica de afirmación de sentimientos negativos

Notas:

Actividad: escenario de Seong

Instrucciones: lea el escenario. Luego, responda la siguiente pregunta.

Seong fue a conocer a un nuevo cliente, el Sr. Bean. El Sr. Bean miró a Seong de arriba abajo y le dijo: “No me diga que usted es mi cuidador. ¿Está seguro de que sabe cuidar personas?”

Si usted fuera Seong, ¿qué técnica de comunicación asertiva elegiría? ¿Qué haría?

Notas:

Cómo utilizar la técnica de afirmación de sentimientos negativos

Pasos	Ejemplo
Utilice declaraciones y hechos para describir el comportamiento de la otra persona. Evite interpretar el comportamiento de los demás.	<i>“Cuando me llama con nombres como “cariño” y “querido(a), ...”</i>
Describa cuál es el efecto que tiene el comportamiento de la persona en usted. Sea específico y claro. No generalice en exceso.	<i>“...me hace sentir muy incómodo”.</i>
Describa sus sentimientos.	<i>Podría decir algo como, “No siento que me trate como un profesional”.</i>
Indique cómo preferiría que fuera el comportamiento en el futuro.	<i>“Por favor, llámeme por mi nombre, _____, en el futuro”.</i>

La importancia de decir “no”



Cuándo diga “no”

- No se disculpe ni dé razones elaboradas. Está en su derecho de decirle “no” a cosas que no están contempladas en el plan de cuidado.
- Sea directo y honesto, mas no grosero.
- Sea breve.
- Hable despacio y con calma.
- No culpe ni dé excusas.
- Cuando diga que no, asuma la responsabilidad de lo que desea.

Formas de mejorar las habilidades de comunicación asertiva



Formas de mejorar las habilidades de comunicación asertiva

- **Comprenda su estilo de comunicación actual.**
 - ¿Tiende a decir lo que piensa o a permanecer en silencio?
 - ¿Accede a hacer trabajo adicional, incluso cuando apenas puede hacerlo?
 - ¿Se apresura a responder con un tono de enojo?
 - ¿Parece que las personas tienen miedo de hablar con usted?
- **Decida comunicarse de forma asertiva.** Comprométase a comunicarse de forma asertiva. Planifique la práctica de las técnicas que aprendió en este curso.
- **Comience poco a poco.**
 - Practique sus nuevas habilidades en situaciones de bajo riesgo.
 - Hable de forma asertiva frente a un espejo o con un amigo.
 - Preste atención a su lenguaje corporal o no verbal y a las palabras que dice.
 - Evalúese a sí mismo después de practicar y modifique su enfoque según sea necesario.
- **Practique cómo decir “no”.** Si le cuesta rechazar peticiones, intente decir: “No, no puedo hacer eso ahora”. No dude, sea directo. Si es necesario dar una explicación, sea breve.
- **Ensaye lo que quiere decir.**
 - Si le resulta difícil decir lo que desea o lo que piensa, practique los escenarios que generalmente se le presentan.
 - Diga lo que quiere decir en voz alta. Puede ser útil escribirlo primero, para poder practicar con un guion.
 - Considere la posibilidad de hacer un juego de roles con un amigo o colega, y pídale que le dé una retroalimentación directa.
- **Sea paciente.** Ser asertivo es una habilidad que requiere práctica. Recuerde que en algunas ocasiones lo hará mejor que en otras, pero siempre puede aprender de sus errores.

Términos clave del curso

Términos clave	Definiciones
Comunicación agresiva	Expresar sus sentimientos, opiniones y necesidades de forma exigente, brusca o amenazante. Las metas de este tipo de comunicación son el dominar y las ansias de ganar. Considerar que sus sentimientos son más importantes que los sentimientos de los demás. Viola los derechos de los demás.
Comunicación asertiva	Expresar sus opiniones y necesidades de forma clara, honesta y respetuosa. No implica denigrar los sentimientos u opiniones de los demás.
Comunicación pasivo-agresiva	Actuar desde la ira o el resentimiento de forma indirecta o disimulada. Considera que sus sentimientos y necesidades son importantes, pero se siente impotente para defender sus derechos.
Comunicación pasiva	No expresa honestamente sus opiniones, sentimientos y creencias. Cuando se produce un conflicto, se disculpa, aunque no haya hecho nada malo. Permite que la otra persona sea más importante que usted.

Referencias

- Abraham, S. (2016). Management of sexual harassment through assertiveness skills. *Journal of Social Work Education and Practice*, 1(1), págs. 81-97.
https://www.jswep.in/uploads/3/1/7/2/31729069/management_of_sexual_harassment_through_assertiveness_skills.pdf
- Association for Behavioral and Cognitive Therapies (Asociación de Terapias Conductuales y Cognitivas). (Febrero del 2021). *Assertiveness training [Ficha técnica]*. <https://www.abct.org/wp-content/uploads/2021/02/assertiveness.pdf>
- Better Health Channel. (Mayo del 2012). 10 tips for being assertive. <https://www.betterhealth.vic.gov.au/health/ten-tips/10-tips-for-being-assertive>
- Buback, D. (Enero del 2004). Assertiveness training to prevent verbal abuse in the OR. *AORN Journal*, 79(1), págs. 147-164. [https://doi.org/10.1016/S0001-2092\(06\)61149-6](https://doi.org/10.1016/S0001-2092(06)61149-6)
- Carers U.K. (2019). *Being heard: A self-advocacy guide for carers (Publicación n.º S9036)*. https://www.carersuk.org/images/Scotland/Self-advocacy/CS_Self_Advocacy_Toolkit_May_19_portrait.pdf
- Carers U.K. (s. f.). Behaviours and body language. En *Being heard: A self-advocacy toolkit for carers*. https://www.carersuk.org/images/publications/Self-advocacy_UK/Behaviours_and_body_language.pdf
- Center for Integrated Healthcare, U.S. Department of Veterans Affairs (Departamento de Asuntos de los Veteranos de los EE. UU.). (Julio del 2013). *Assertive communication* (3ª ed.). https://www.mirecc.va.gov/cihvish2/Documents/Patient_Education_Handouts/Assertive_Communication_Version_3.pdf
- HealthyPlace. (5 de diciembre del 2008). Assertiveness, non-assertiveness, and assertive techniques. <https://www.healthyplace.com/depression/articles/assertiveness-non-assertiveness-and-assertive-techniques>
- Immigrant Women's Support Services (Servicio de Apoyo a las Mujeres Inmigrantes). (1998). *Culture and Violence Myth and Facts*. <http://www.iwss.org.au/myths-facts/>
- Kalra, G. B. (2013). Sexual violence against women: Understanding cross-cultural intersections. *Indian Journal of Psychiatry*, 55(3), págs. 244-249. <https://doi.org/10.4103/0019-5545.117139>
- Lessons in assertiveness can prevent sexual assault. (16 de enero del 2002). *University Communications, UW-Madison*. <https://news.wisc.edu/lessons-in-assertiveness-can-prevent-sexual-assault/>
- Mayo Clinic. (7 de mayo del 2017). Being assertive: Reduce stress, communicate better. <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/assertive/art-20044644>
- Michel, F. (2008). Module 4: How to behave more assertively. En *Assert yourself*. Centre for Clinical Interventions. <https://www.cci.health.wa.gov.au/Resources/Looking-After-Yourself/Assertiveness>
- Michel, F. (2008). Module one: What is assertiveness. En *Assert Yourself*. Centre for Clinical Interventions. <https://www.cci.health.wa.gov.au/~media/CCI/Consumer%20Modules/Assert%20Yourself/Assert%20Yourself%20-%2001%20-%20What%20is%20Assertiveness.pdf>
- Migrant Women's Emergency Support Service (Servicio de Apoyo de Emergencia para Mujeres Migrantes). (1998). *Myths & facts [Ficha técnica]*. <http://www.iwss.org.au/myths-facts/>
- Petrocelli, W. y Repa, B. K. (1998). *Sexual harassment on the job: What is it & how to stop it*. Nolo. <http://hrlibrary.umn.edu/svaw/harassment/explore/3causes.htm>
- Sandler, B. R. y Shoop, R. J. (1997). *Sexual harassment on campus. A guide for administrators, faculty, and students*. Allyn & Bacon.
- U.S. Natural Resources Conservation Service (Servicio para la Conservación de los Recursos Naturales de los EE. UU.). (s. f.). Assertiveness techniques for handling difficult behaviors. https://www.nrcs.usda.gov/wps/PA_NRCSCConsumption/download?cid=nrcseprd1317430&ext=pdf
- UMatter, Princeton University. (s. f.). Choosing your communication style. <https://umatter.princeton.edu/respect/tools/communication-styles>
- University of Illinois in Urbana-Champaign. (s. f.). *Being assertive in a multicultural world [Folleto]*. <https://counselingcenter.illinois.edu/brochures/being-assertive-multicultural-world>
- University of Kentucky Violence Intervention and Prevention Center (Centro de Intervención y Prevención de la Violencia de la Universidad de Kentucky). (s. f.). *The four basic types of communication*. https://www.uky.edu/hr/sites/www.uky.edu.hr/files/wellness/images/Conf14_FourCommStyles.pdf
- University of Wisconsin Oshkosh Center for Career Development and Employability Training (Centro de Formación para el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad de la Universidad de Wisconsin-Oshkosh). (Marzo del 2010). *Assertiveness training: Let your voice be heard!* http://www.uwosh.edu/ccdet/caregiver/Documents/Keys/AssertivessTrg_ParticipantGuide_030410.pdf
- Women's Aid. (s. f.). Challenging the myths [Ficha técnica]. <https://www.womensaid.org.uk/information-support/what-is-domestic-abuse/myths/>