



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



CLAVES PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZ:

LA COMUNICACIÓN EMOCIONAL

1: INTRODUCCIÓN

La Comunicación humana
Axiomas de la comunicación
Metacomunicación

2: ESTRUCTURA

Esquema de las presentaciones
Fase de introducción: di lo que vas a decir
Fase de desarrollo: di lo
Fase de cierre: di lo que has dicho

3: LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Tipos de comunicación
La comunicación no verbal
Elementos clave de proyección física

4: LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Concepto de asertividad.
Aceptación y oposición asertiva
Esquema general de una respuesta de oposición asertiva
Respuestas asertivas

MODULO 4

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida

OBJETIVOS DE ESTE MODULO

1. Entender la asertividad como una habilidad de comunicación interpersonal o social fundamental.
2. Saber distinguir entre respuestas agresivas, no asertivas y asertivas.
3. Analizar estrategias de respuestas asertivas para solicitar un cambio de conducta molesta, mostrar desacuerdo sobre una opinión y expresar la propia, enfrentarse a la crítica.

CAPACITARTE
Es ser líder de tu vida

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

CONCEPTO DE ASERTIVIDAD. ACEPTACIÓN Y OPOSICIÓN ASERTIVA

Existen múltiples definiciones de asertividad pero todas convergen en considerarla como una **habilidad de comunicación interpersonal o social**.

Se puede definir como *la capacidad para transmitir hábilmente opiniones, intenciones, posturas, creencias y sentimientos*. La habilidad consiste en crear las condiciones que permitan conseguir todos y cada uno de estos cuatro objetivos:

- *Eficacia* (conseguir aquello que uno se propone)
- *Serenidad* no sentirse incómodo al hacerlo,
- *Paz social* en situaciones en que se pone de manifiesto un conflicto de intereses, ocasionar las mínimas consecuencias negativas para uno mismo, para el otro, y para la relación.
- Habilidad social en situaciones de aceptación asertiva, *establecer relaciones positivas con los demás*.

Veamos algunas características de la asertividad:

1. La asertividad no es un término dicotómico (todo - nada), sino que la conducta puede resultar más o menos asertiva.
2. aunque está relacionada con la personalidad, no es una característica de la misma.

3. como todas las habilidades puede aprenderse con mayor o menor dificultad.

Se distingue entre **oposición asertiva** y **aceptación asertiva**, considerando habilidades de oposición asertiva aquellas que se aplican a situaciones de interacción con el objeto de *manejar conductas poco razonables de los demás*, una de sus principales consecuencias es la conservación de la autoestima.

Por otro lado, la aceptación asertiva se relaciona con *la capacidad de ofrecer y recibir reconocimiento y cumplidos*. Estas habilidades se inhiben con demasiada frecuencia olvidando las ventajas que comportan y no teniendo en cuenta que ofrecer reconocimiento y cumplidos ante la conducta adecuada aumenta la probabilidad de que la repita en un futuro.

Estas habilidades permiten aumentar la autoestima tanto del emisor como del receptor al mostrar aceptación y afecto hacia los demás, facilitan la relación de confianza aumentando la satisfacción mutua y ayudan a establecer relaciones positivas.

Frente a este tipo de situaciones puede reaccionarse con: falta de habilidades asertivas, con asertividad, agresivamente, o inhibiéndose.

VENTAJAS DE UNA RESPUESTA ASERTIVA FRENTE A:

- **La inhibición** supone la falta de acción. Las opiniones y deseos de los demás prevalecen sobre los propios ya que se opta por no manifestarlos. Las consecuencias que tiene esta opción es la sumisión ante los deseos del otro y el sentimiento de frustración al no poder lograr los propios objetivos. Por otro lado, impide que se avance en el grado de confianza de una relación al no darse a conocer. Inhibir sistemáticamente las opiniones, los deseos, las intenciones y la postura personal puede evitar problemas con los demás, pero acaba convirtiendo a quien así se comporta en un completo desconocido. En última instancia, la inhibición refuerza el temor desmesurado a no ser aceptado por los demás y a no creer en los derechos asertivos que todos tenemos. Entonces aparecen sentimientos de indefensión y la creencia de que "haga lo que haga, no cambiaría las cosas".

Realmente, muchas de las veces que uno se siente disconforme con el trato recibido por otro y le atribuye malas intenciones, se resolvería contestando afirmativamente a la pregunta "¿se lo has dicho?"

- **Una conducta agresiva** en el estilo, el tono y el contenido del mensaje, permite una descarga emocional más o menos intensa que puede resultar satisfactoria en un primer momento. A diferencia de la inhibición, una conducta agresiva puede conseguir el objetivo que uno se propone al provocar en el otro

una conducta de sumisión (¡o no!). Pero el precio que se paga por ello puede ser alto. A medio plazo, puede que se hagan evidentes nuevos conflictos con la persona "sometida". En realidad, a nadie le gusta ser objeto de una agresión y ello podría dañar seriamente, y a veces letalmente, la relación. En el caso en el que no exista una rebelión por parte de la persona objeto de la agresión, es bastante probable que ésta no se atreva a expresarse libremente por temor a ser agredida nuevamente. Así que a medio - largo plazo, la conducta agresiva provocará una falta de confianza mutua que acabará por limitar, sino erosionar la relación.

- **Una conducta sistemáticamente inhábil**, es decir, poco asertiva, no logra transmitir eficazmente la propia postura ni conseguir los objetivos de uno. A la larga crean sentimientos de indefensión (como en el caso de la inhibición) que aun son más intensos al ir precedidos de intentos infructuosos. Después de fracasos repetidos al hacer prevalecer los propios derechos, se refuerza la creencia de no ser aceptado por los demás.

- **Un estilo asertivo de conducta** permite comunicar tranquila y eficazmente cuál es nuestra propia postura y ofrece información sobre cómo nos gustaría que el interlocutor actuase en un futuro. Permite darse a conocer y perseguir los propios objetivos respetando los derechos de los demás. Evidentemente no asegura la obtención de todo aquello que uno desearía de los otros, pero al menos sí permite que ellos conozcan de qué se trata. La persona que practica una conducta asertiva se percibe como auto eficaz al sentirse capaz de hacer aquello

que cree y desea hacer. Por todo ello, un estilo asertivo permite conservar una relación de confianza con los otros, y por otro lado, la autoestima.

ESQUEMA GENERAL DE UNA RESPUESTA DE OPOSICIÓN ASERTIVA

Cada situación requiere una respuesta asertiva diferente aunque cada una de ellas forma parte de alguno de los tipos de respuesta de oposición asertiva. En el apartado siguiente se plantean 3 tipos de respuesta que se aplican a situaciones que aparecen frecuentemente.

Antes de pasar a ellas se expone el esquema general que suele seguir cualquier respuesta de oposición asertiva. Probablemente no todas las fases serán aplicables a todas las situaciones ya que, como esquema general, pretende recoger el amplio abanico de situaciones de oposición asertiva.

Los componentes no verbales son comunes a todo tipo de respuesta. A continuación se expone cómo utilizarlos:

1. Contacto visual. La mirada debe estar centrada en el receptor del mensaje mientras se expone el tema. Se recomienda que al menos se mantenga el 50% del tiempo que dura la exposición. Por momentos puede desviarse con el objeto de concentrarse en aquello que se quiere expresar. Una mirada excesivamente fija puede recibirse como increpante y hostil.

2. Afecto. El tono debe ser firme y convincente, aunque nunca hostil. Se adaptará a la situación que se está debatiendo y al momento del mismo.

3. Voz. Se utilizará un volumen audible, ni demasiado elevado ni demasiado bajo. La articulación de las palabras será clara, sin titubeos. El ritmo será tranquilo, sin acelerarse.

4. Pausas. Se hará una pausa más larga cuando se desee que el interlocutor pase a tomar la palabra, o cuanto queramos que una idea quede lo suficientemente clara.

5. Gestos. Pueden utilizarse gestos con la cabeza, la cara, los brazos, y las manos que enfatizan el discurso. Se cuidará de que estos gestos sean naturales, es decir, sean del estilo que suele utilizar la persona, ya que de no ser así, pueden restar fuerza al mensaje. Se evitarán gestos como señalar con el dedo índice puesto que puede recibirse como acusatorio, y en general, cualquier otro que pudiera transmitir hostilidad.

6. Postura corporal. El cuerpo se mantendrá erguido pero relajado. La cabeza recta, mirando al interlocutor.

Los componentes verbales:

1. Expresión que denote comprensión de la postura del otro. Comprender al otro no significa necesariamente estar de acuerdo. En este punto hay que hacer un esfuerzo de entendimiento de los motivos o de la visión que el interlocutor tiene del asunto, y expresarlo. Si es necesario, se pedirán aclaraciones hasta que se esté en posición de formular una frase que lo sintetice.

Con ello no sólo aumentan las posibilidades de que se muestre más receptivo a lo que se le va a exponer, sino que puede tener un efecto de matización en el propio mensaje.

Supongamos que un hombre recibe de su jefe una petición en forma de exigencia y en tono claramente hostil, y que no es la primera vez que esto sucede, p. Ej.: "dentro de 1 hora quiero que esté hecho el balance del mes, así que no pierda el tiempo, y trabaje...". Podemos suponer que su conducta es consecuencia de rumiaciones respecto a algún conflicto que ha tenido inmediatamente antes pero de hecho, desconocemos los motivos.

En este caso podría encabezar su respuesta diciendo algo como "entiendo que probablemente haya tenido un mal día y que necesita esto con urgencia..." o "sé que posiblemente está de mal humor y necesita que le resuelva este asunto...". Si el jefe no añade nada a dicho comentario, se seguirá con el punto número 2. Si

por el contrario da alguna explicación, se escuchará, y de nuevo se enunciará una expresión de entendimiento.

2. Expresión del problema. A continuación se expondrá el problema de forma clara y concreta. Siguiendo con el ejemplo, podría aplicarse el enunciado siguiente "sin embargo, me molesta que me exija que esté listo con tan poco tiempo de margen e insinúe que pierdo el tiempo..."

3. Desacuerdo verbal. Se aconseja utilizar una fórmula breve como "no estoy de acuerdo con ello...", o "no estoy dispuesto a hacerlo...". Para el caso que nos ocupa sería apropiado decir "no puedo seguir aceptándolo...".

4. Petición de cambio de conducta. Este punto es necesario en prácticamente todas las situaciones de oposición asertiva y en cambio, se olvida con frecuencia. Añadir este componente marca la diferencia entre una queja y una petición de cambio. Además, ofrece al receptor del mensaje una información valiosa sobre cómo se espera que se comporte en un futuro. No hay que descartar que podría ser que lo desconociese y comunicárselo le sirviera de gran ayuda para mejorar la comunicación.

En el ejemplo se podría utilizar la siguiente fórmula "de ahora en adelante le agradecería que cuando necesite el balance me lo pida con 3 horas de margen, y que deje de recordarme que no pierda el tiempo ya que considero que no lo hago...".

5. Propuesta de solución. Supongamos que en el caso anterior, el jefe insiste en que cree que en esta oficina se pierde mucho el tiempo. En este punto podría ser muy útil proponer alternativas dirigidas a modificar esta creencia. Una de ellas podría ser "creo que, al menos durante unos meses, podríamos establecer unas reuniones regulares para supervisar el trabajo realizado durante la jornada. Así podríamos valorar si verdaderamente existe esta pérdida de tiempo, y en qué momento se da..."



RESPUESTAS ASERTIVAS

Se han definido diversos tipos de respuesta asertiva. Lógicamente, todas ellas guardan relación con los [derechos asertivos](#). Si los leemos con detenimiento veremos que algunos de estos derechos guardan relación con la oposición, y otros con la aceptación asertiva.

Se han escogido únicamente 3 tipos de respuestas relacionadas con la **oposición asertiva**.

Veamos seguidamente cuáles son los pasos a seguir:

a. Solicitar el cambio de una conducta molesta

Cuando alguien se enfrenta con cierta regularidad a una conducta de otra persona que le resulta molesta, tiene la posibilidad de pedir que deje de hacerla y, si la situación lo permite, que adopte una nueva conducta en su lugar. El propósito de esta petición tiene muchas más posibilidades de éxito si se formula de forma asertiva.

La formulación asertiva aumenta la posibilidad de que el cambio se produzca dado que, por una parte, se informa a la persona del sentimiento desagradable que produce su comportamiento (cosa que podría ignorar hasta el momento), y de otra, se le brinda la posibilidad de rectificar.

A continuación se ofrece los pasos que debe seguir este tipo de petición:

1. En primer lugar, no hay que olvidar que la persona tiene la posibilidad de **decidir si desea hacer, o no, esta petición.**

2. **Pensar qué se dirá y cómo.** Normalmente una petición de este tipo no es imprescindible hacerla en el momento que se produce. Es preferible esperar a que se estabilicen las emociones, ya que será más fácil mantener todos los componentes de una petición asertiva.

3. **Escoger el momento y el lugar adecuado.** Es preferible hacerlo en un momento en el que pueda mantenerse la atención. Se intentará evitar la presencia de otras personas que pudieran tomar partido, ya que ello podría predisponerlas desfavorablemente.

4. **Describir la conducta molesta.** Se trata de explicar clara y específicamente aquella conducta que resulta molesta, aportando concreción y sin extenderse más de lo necesario. Simplemente, se expondrán los hechos (p. Ej.: "me gustaría hablar contigo sobre un tema que me preocupa, ¿tienes un momento?...en las últimas semanas vengo observando que no cumples con lo establecido en cuanto al reparto de tareas domésticas, has descuidado la compra y el baño de los niños"). Deben evitarse completamente las descalificaciones personales y la atribución de intenciones (p. Ej.: "eso demuestra que eres un irresponsable", "sé que lo que pretendes haciendo esto, es que sea yo quien me

encargue de todo"...). Esto sólo serviría para crear malestar e incitar al otro a defenderse mediante acusaciones, justificaciones, y en última instancia, negándose a cambiar.

5. Expresar cómo se siente en relación a la conducta molesta. Este punto es adecuado cuando existe una relación de confianza con la otra persona, y no tanto cuando se trata de un extraño.

6. Expresar que se comprende el comportamiento del otro. A pesar de no estar de acuerdo con ello, es necesario comunicar que se conoce el punto de vista de la otra persona. Con ello se logra que esté más dispuesta a escuchar y a valorar un posible cambio. Siguiendo con el ejemplo, podría ser adecuado algo como "sé que últimamente tienes mucho trabajo y estás cansado/a".

7. Especificar el cambio de conducta que se desea. La petición debe formularse clara y directamente, evitando las frases que pudieran dar lugar a confusión. El tono será cordial, amable, pero firme (p. Ej.: "creo que deberías continuar asumiendo tus responsabilidades de encargarte del baño de los niños y de la compra diaria, tal como acordamos..."). En esta fase la persona que efectúa la petición debe estar abierta a la negociación, ya que es posible que el otro pida alguna cosa a cambio. A veces es más importante crear un clima de entendimiento que obtener todo cuanto se deseaba.

8. Exponer las razones por las que se desea el cambio y explicar las ventajas que se derivan del mismo. Lógicamente, las ventajas deben referirse a ambos interlocutores. Exponerlas puede ayudar a que el otro reconsidere la petición y mantenga la conducta de cambio. Hay que tener en cuenta que todo cambio de comportamiento significa un esfuerzo de adaptación; abandonar antiguos hábitos para adquirir otros nuevos. Todo es más fácil si se prevén las ventajas que ello supone. En el ejemplo anterior, las posibles consecuencias positivas podrían ser "así tendríamos más tiempo para compartir tiempo de ocio", o "de esta manera yo me sentiría mejor y estaría más amable contigo"...

9. Explicar las posibles consecuencias negativas que pueden derivarse de no aceptar el cambio de conducta. Esta opción sólo se actuará en caso de que la otra persona mantenga una completa oposición a modificar su conducta. Es recomendable ser realista al enumerar las consecuencias negativas, es decir, cuidar que se ajusten a la realidad. En la situación tomada como ejemplo, de nada serviría decir algo como "bien, entonces los niños dejarán de tomar un baño", o "bueno, pues la nevera permanecerá vacía hasta que decidas ir a comprar".... ¿Realmente estaría dispuesto/a a mantener su postura? ¿Supondría algún tipo de ventaja para Ud., más allá de la posible satisfacción inmediata obtenida por la expresión de un sentimiento de venganza? ¿Ayudaría esto a mejorar sus propias condiciones?

b. Mostrar desacuerdo sobre una opinión y expresar la propia.

Realmente hay un sinnúmero de situaciones en las que una persona puede experimentar desacuerdo con la opinión de otros. A veces se opta por no expresarlo, otras por hacerlo de forma agresiva, y otras por la forma asertiva.

A continuación se expone los pasos que deben tenerse en cuenta para expresar desacuerdo ante la opinión de otro y formular la propia opinión, de forma asertiva.

1. Asegurarse de haber comprendido la opinión del otro. Una forma de hacerlo es parafraseando, es decir repitiendo, lo que se ha creído entender, p. Ej.: "según lo que dices, entiendo que propones que la cantidad anual de emigrantes se limite desde los gobiernos autonómicos...". También puede utilizarse preguntas de comprobación de la comprensión, en este caso, la formulación del contenido del mensaje es lo único que cambia. Siguiendo con el ejemplo sería "¿quieres decir que según tu opinión, la cantidad anual de emigrantes debería limitarla los gobiernos autonómicos?". De esta forma, se da la oportunidad de clarificar malos entendidos y obtener una información más precisa antes de dar la propia opinión.

En ocasiones y por diversos motivos, se da el caso de que tras la paráfrasis o la pregunta de comprobación, la persona niega haber sido el autor de lo que verdaderamente ha dicho. Puede entonces, aprovechar la ocasión para matizar lo que ha dicho. En el caso de ser así, es conveniente hacer de nuevo una paráfrasis o resumen buscando el compromiso personal con lo dicho, sobretodo en el caso

de que la persona que emite la opinión tenga alguna responsabilidad de acción en el tema.

2. Pensar en lo que se va a decir y en cómo. De nuevo no es conveniente precipitarse en emitir la opinión contraria, con más motivo si ésta supone un compromiso de acción. Puede retomarse el tema posteriormente, tras haber estudiado los matices que interesa introducir.

3. Reconocer los aspectos positivos de la opinión del otro en caso de hallarlos. Este aspecto es aconsejable, ya que así se predispone al interlocutor a estar receptivo ante la nueva opinión que va a escuchar. En el ejemplo anterior podría formularse como "estoy de acuerdo en que es un problema la entrada de emigrantes sin ningún tipo de planificación...".

4. Mostrar desacuerdo de manera clara, firme y amable. En este punto es conveniente no mostrar signos de inseguridad como el titubeo, o el uso del condicional como forma verbal (yo propondría..., yo diría...). Es imprescindible utilizar el pronombre personal yo, o nosotros si representa la opinión de un colectivo.

Una forma sencilla como "yo no estoy totalmente de acuerdo con tu opinión sobre el tema..." o "nuestro grupo no está de acuerdo con la solución que vosotros proponéis al problema...", será suficiente.

5. Ser específico al describir la opinión con la que se está en desacuerdo. En esta fase hay que cuidar de no caer en descalificaciones personales que sólo sirven para activar una conducta defensiva del interlocutor (p. Ej.: "esto nos parece representativo de mentes estrechas...", "esto demuestra la poca capacidad que Uds. tienen de buscar soluciones acordes con las necesidades sociales..."). Lo más probable es que tras este tipo de intervenciones se entre en una escalada de descalificaciones mutuas y que poco aportan al entendimiento mutuo y al avance en las negociaciones. Además, por poco agudo que sea el receptor de este mensaje, pronto adivinará que el que lo emite está haciendo gala de un pensamiento deductivo erróneo, repleto de generalizaciones imprecisas, que poco tiene que ver con la realidad. Una alternativa asertiva sería algo como "no creemos que la alternativa sea pasar la competencia de limitación de entrada del emigrante a las autonomías..."

6. Dar razones que sustenten el desacuerdo. Aquí no se trata de justificarse, sino de dar razones basadas en el análisis de las limitaciones que tiene la propuesta del otro.

7. Dar la propia opinión formulándola de forma concisa. El enunciado debe ser claro, conciso, formulado en primera persona, y sin perderse en disquisiciones que se apartan del tema concreto. Una formulación formalmente

correcta es "nosotros creemos que la entrada de la emigración debería estar regulada desde una comisión que represente al gobierno central y a los gobiernos autonómicos, cuyas funciones serían analizar las necesidades del mercado...".

8. Resaltar las ventajas de la nueva opinión respecto a la del interlocutor.

Esto otorga credibilidad a la opinión que se emite, además de aumentar la probabilidad de que el otro reconsidere su propia opinión.

9. Obtener la reacción de la otra persona a la nueva opinión. La finalidad no es forzarla a que esté de acuerdo y que abandone necesariamente su planteamiento inicial, sino conocer cuáles son sus puntos de discrepancia, sus nuevas argumentaciones, o si fuera el caso, las dificultades que tiene en mantener su posición inicial.

c. Afrontar la crítica

Afrontar la crítica es un aspecto que no siempre resulta fácil. Con demasiada frecuencia se cede a la tentación de rechazarla, negarla, o incluso responder con un ataque hacia aquel que la expresa.

Si la crítica está mal gestionada puede acarrear consecuencias negativas tanto para uno mismo como para la relación con la persona que la efectúa.

De todas formas, hay que reconocer que bien llevada es una ocasión para replantearse y rectificar la propia conducta. Una crítica ofrece información acerca de las consecuencias de la conducta de uno en otras personas. Esto, como es obvio, es imposible sin la intervención externa.

Así que a continuación expondremos una forma aconsejable de afrontar la crítica, asertivamente.

1. Concentrarse en lo que le están diciendo e intentar comprender ese punto de vista. En esta primera fase es necesario centrarse únicamente en el contenido de la crítica, posponiendo la tendencia a defenderse o a pensar en los motivos ocultos de quien la está haciendo. Intente comprender lo que le está diciendo y si no ha entendido algo, formule una pregunta clarificadora.

2. No interrumpa, espere a que acabe. Por descabellado que le parezca, escuche y "almacene" tanto la información que está recibiendo como su opinión al respecto. Cuando exista una pausa en el discurso o manifieste claramente que ya ha acabado, es el momento de pasar a la siguiente fase.

3. Tómese unos instantes para procesar la información y organizar la respuesta. Intente no dejarse llevar por las emociones desagradables que pudiera sentir.

4. Responda. Si está totalmente de acuerdo con el contenido de la crítica, reconózcalo (p. Ej.: "creo que tienes razón en todo cuanto dices..."). Puede añadir las razones que le han impulsado a obrar así. Sea conciso/a y no intente justificarse, sólo informe. Discúlpese sin extenderse demasiado (p. Ej.: "siento lo que ha pasado y que te haya molestado..."), y si ello es posible, explique qué es lo que piensa cambiar de ahora en adelante. Intente que la otra persona le comunique verbalmente cómo recibe su respuesta. En caso de no ser muy favorable, no intente cambiar las cosas justificándose de nuevo, es mejor que repita brevemente su disculpa (p. Ej.: "ya te he dicho que lo siento...") y vuelva a nombrar los aspectos que piensa cambiar. Eso sí, sea consecuente con el cambio de conducta que ha anunciado. Si no está seguro/a de poder mantener su propósito es preferible que no lo diga, ya que sino perderá credibilidad.

Si no está totalmente de acuerdo con el contenido, diferencie los aspectos en los que sí lo está y los que no. En cuanto al resto, haga lo mismo que en el caso anterior. Si no está de acuerdo en nada de lo que le han dicho, expréselo añadiendo que a pesar de ello está de acuerdo en que el otro exprese lo que piensa.

5. Pida un cambio en las formas de expresar la crítica si le ha molestado.

Ahora es el turno de especificar los aspectos formales que no le han gustado y de pedir que en el futuro, si tiene que expresarle una crítica de nuevo, lo haga

teniendo en cuenta estos aspectos. Sea concreto/a cuando se refiera a los mismos y no caiga en acusar al otro de malas intenciones o de motivos ocultos. Es preferible que intente anular la probabilidad de que ello vuelva a ocurrir definiendo las condiciones en que desea que formule la crítica si se volviese a dar la ocasión.



MODULO 4: RESUMEN

1. La asertividad es una habilidad de comunicación interpersonal que se puede definir como *la capacidad para transmitir hábilmente opiniones, intenciones, posturas, creencias y sentimientos*.
2. Aunque la asertividad está relacionada con la personalidad, no es una característica de la misma. Como todas las habilidades puede aprenderse con mayor o menor dificultad.
3. Cada situación requiere una respuesta asertiva diferente aunque cada una de ellas forma parte de alguno de los tipos de respuesta de oposición asertiva.
4. Los componentes no verbales son comunes a todo tipo de respuesta. A continuación se expone cómo utilizarlos:



CAPACITARTE
Es ser líder de tu vida



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida