

CURSO-TALLER

**“ASERTIVIDAD: UNA  
HERRAMIENTA PARA LA  
FORMACIÓN PROFESIONAL”**

MANUAL DEL TUTORADO

PSIC. CLAUDIA IVETTE CASTELLANOS MARTÍNEZ

PSIC. MARISOL TOVAR RIVAS



ÍNDICE:

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
INTRODUCCIÓN	3
PLANEACIÓN DE VIDA	4
Ejercicio “Tu momento presente”	4
Ejercicio “planeación de vida”	6
AUTOESTIMA	10
Ejercicio “Conociéndome a mí mismo”	13
Ejercicio “Autoconceptos”	14
Ejercicio “Evaluando mi autoestima”	15
ASERTIVIDAD	17
Ejercicio “Cuestionario sobre asertividad”	18
Ejercicio “Habilidades asertivas”	21
TÉCNICAS ASERTIVAS	22
Ejercicio “Aprendiendo a Actuar con Asertividad	24
ESCUCHA ACTIVA	25
Ejercicio “Escucha en cadena”	25
Ejercicio “Test de escucha activa”	27
Ejercicio “Practicando mi escucha activa durante las discusiones”	29
Ejercicio “Practicando mi escucha activa cuando alguien comparte información personal”	29
BREVE ANÁLISIS DEL TRABAJO EN EQUIPO	30
Ejercicio “Aprendizaje cooperativo”	31
BIBLIOGRAFÍA	32



## INTRODUCCIÓN:

Una gran parte de los problemas que actualmente afectan a las organizaciones y grupos en la sociedad se refieren al factor humano, de ahí surge la necesidad de capacitar en temas asociados con el desarrollo del mismo.

Una de las mayores dificultades en la vida del ser humano es saber lo que se quiere lograr en la vida. Poseer este conocimiento brinda un sentimiento de seguridad, satisfacción y motivación hacia la Autorrealización. Para iniciar con la planeación de tu vida es necesario que conozcas las bases con que cuentas para construir tu propio proyecto. Es fundamental propiciar una sana aceptación de ti mismo y de las circunstancias que te rodean y desarrollar ciertas habilidades que te resultarán favorecedoras en este proceso.

La Universidad Tecnológica de Jalisco, por medio del Departamento de Servicios Estudiantiles y el Comité de Tutorías, propone tu participación en este Curso-Taller con el objetivo de ayudarte a fortalecer habilidades específicas para tu vida, tales como: “Asertividad”, “Autoestima”, “Trabajo en Equipo” y “Escucha Activa”, las cuales son elementos facilitadores en el establecimiento óptimo de tu “Proyecto de Vida”.

El papel primordial que este Curso-Taller otorga al establecimiento de un Proyecto de Vida se basa en la observación de las necesidades que gran parte de los alumnos tienen de aprender a establecer objetivos que les llevarán a cumplir sus metas y a motivar su desempeño académico y deseo de superación constante.

El logro de metas en todos los niveles y áreas del individuo, no sólo depende del nivel de conocimiento de las mismas, sino también de la aplicación de técnicas y conductas que faciliten su realización. Entre ellas resaltan las relacionadas con las Habilidades Sociales de Asertividad y Comunicación, las cuales dotan a la persona que las posee de una mayor capacidad para lograr los objetivos que pretende. De ahí que este Taller le de un papel primordial al desarrollo de la Asertividad y la Escucha Activa, ésta última, esencial en el proceso Comunicativo.

Se pretende también promover el valor de la autoestima debido a que su fortalecimiento adecuado mejorará tu habilidad de toma de decisiones; favorecerá el desarrollo de tu pensamiento crítico e incrementará tu motivación personal y la seguridad en las capacidades que posees.

Otra de las necesidades de capacitación identificadas en el alumnado es la referente a sus habilidades para realizar un adecuado Trabajo en Equipo. Por ello es que se decide incluir un breve apartado en el que se aporta la propuesta del Aprendizaje Cooperativo, modelo educativo que ha resultado favorecedor en el área académica.

Fomentar las destrezas antes mencionadas resulta importante en el ámbito académico, pues tu desarrollo profesional depende no sólo de los conocimientos teóricos y prácticos que poseas de tu carrera, sino que también juegan un papel importante las habilidades que adquieras a lo largo de tu preparación para relacionarte adecuadamente con los demás.



## PLANEACIÓN DE VIDA

Cada uno forja su propio plan de vida y lo saca adelante como quien esculpe una estatua, su más preciada obra de arte, no para contemplarla como algo distante sino para sentirla, vivirla, encarnarla plenamente. Todo esto requiere esfuerzo y sacrificio.

Existir significa, potencialmente, construir proyectos en los que el hombre despliega sus aptitudes y recursos. Anticipa un futuro en el que la meta de la autorrealización despierta y sostiene ese despliegue.

Dichos proyectos giran de modo especialmente destacado en torno de dos grandes cuestiones, el amor y el trabajo.

Para que el hombre pueda construir su proyecto de vida, debe cumplir con ciertas condiciones básicas, de tal suerte que asegure la conservación y el desarrollo de sus potencialidades. Esas condiciones surgen de la interacción hombre-mundo.

Es necesario considerar el plan de vida como "construcción", es decir, el proyecto no sería algo dado o recibido como transmisión o herencia en un individuo pasivo en la recepción, sino que resultaría más conveniente comprenderlo como el ir siendo el hombre en su ser.

Un plan de vida es tan fundamental como para un ingeniero los planos sobre los que va a construir un edificio o un puente. Una obra de este tipo sin un proyecto esta amenazada de ruina. Por esos para un ingeniero el momento más importante es aquel en que se retira para idear el proyecto que hará realidad su obra. Lo demás, contratar trabajadores, conseguir materiales o colocar ladrillos, es relativamente fácil. Es en la existencia humana, como la ingeniería, es fundamental un proyecto de vida. Es conveniente hacer esta reflexión con los jóvenes y plantearlos en la analogía siguiente: *¿Quién desearía vivir en un edificio donde el 70% de los ladrillos, vigas, pilares... estuvieran mal colocados?*

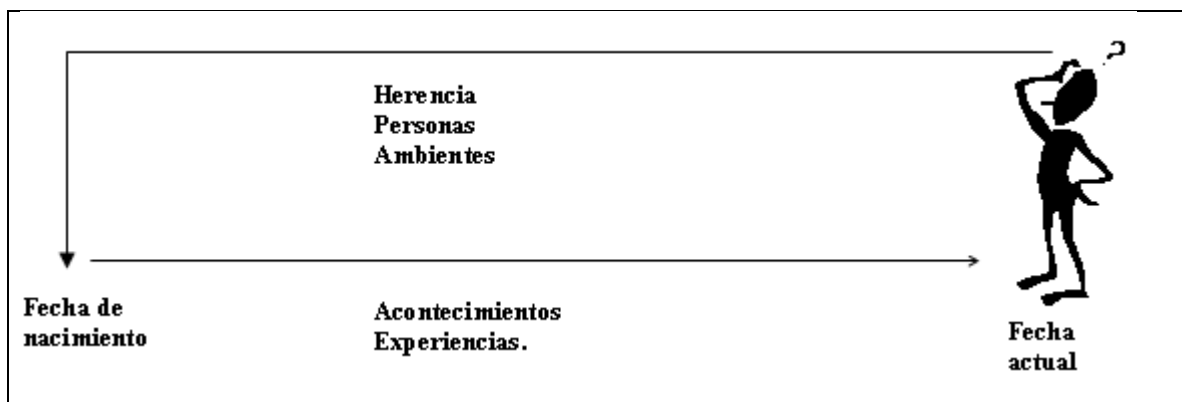
Para iniciar con la planeación de vida es necesario conocer las bases con que cuenta una persona para construir su propio proyecto. Es fundamental propiciar una sana aceptación de sí mismo y de las circunstancias que lo rodean, sin que ello quiera decir que deba condescender con todo lo que pueda ser superado.

Antes de diseñar el proyecto, es necesario dar un paso previo: **reconocer el terreno**. No es lo mismo edificar una casa sobre arena o tierra movediza que sobre piedra, o sobre un terreno plano que sobre un terreno quebrado. Para ello se tomará como guía el siguiente ejercicio:

### EJERCICIO " TU MOMENTO PRESENTE "

Piensa en el momento presente:

Hoy tú tienes una personalidad determinada que **no** ha sido conformada por fuerza del destino o del azahar. Tú eres fruto de una serie de factores que a lo largo de los años ha ido modelando tu personalidad. Vas a mirar retrospectivamente tu vida y tomarás conciencia de esos dos factores (Herencia y Ambiente) aun de los más remotos y vas a tomar nota de cómo han influido o están influyendo en la formación de tu personalidad.



- Talentos y aptitudes

Cada persona tiene aptitudes, evidentes para “algo”, y también de manera evidente experimenta ciertas dificultades para “algo”. Sin embargo, algunas personas que se encuentran alrededor de los jóvenes enfatizan las dificultades y no las aptitudes, y buena parte de la vida se obliga a tratar de destacar las áreas en la que se tiene menos aptitud. A pesar de sus esfuerzos por desarrollar adecuadamente esas profesiones impuestas, al final del camino observan con frustración lo que hicieron de su vida, una vida dedicada a hacer lo que otros quisieron que hicieran, por tener que obligarse permanentemente a desarrollar actividades para las que no tenían aptitudes<sup>1</sup>.

El futuro no se construye sólo analizando el presente, sino MODIFICÁNDOLO, pero su modificación comienza por imaginar el futuro. El que quiera cambiar su futuro debe comenzar por imaginarlo y, de manera retrospectiva, volver poco a poco al presente, identificando cuáles son las inercias que se deben romper y cuáles son las inercias que se deben crear para llegar al futuro que se ha imaginado<sup>2</sup>.

Para tener una actividad más amplia en este tema se pasará al siguiente ejercicio de evaluación de la prospectiva:

<sup>1</sup> ROMO Manuel. TU PROYECTO DE VIDA, ESTRATEGIAS PARA IDENTIFICAR Y ALCANZAR TUS METAS. Ed. Diana, México 2006. Pág. 23-24.

<sup>2</sup> Op. Cit



**HOJA DE TRABAJO PLANEACIÓN DE VIDA**

ETAPA 1a.

**INSTRUCCIONES:** Llena el cuestionario de planeación del Futuro.

Para ayudarte a reflexionar sobre tu planeación y preparación para el futuro, llena el cuestionario de las paginas siguientes, teniendo en cuenta de que se trata de condiciones de trabajo que consideres como *susceptibles de cambios en los cinco años próximos*.

Utiliza esta guía para responder de la columna A la columna E en cada pregunta.

Para la columna A <b>Idealmente</b> yo preferiría que la condición:	Para la columna B <b>Realmente</b> yo espero que la condición:
5= Crezca notablemente en los 5 años siguientes 4= Crezca moderadamente en los 5 años siguientes. 3= Permanezca la misma en los 5 años siguientes. 2= Decrezca moderadamente en los 5 años siguientes. 1= Decrezca notablemente en los 5 años siguientes	
<b>Para la columna C</b> La importancia de esta condición en mí o el efecto que tendrá en mí será:	<b>Para la columna D</b> La cantidad de CONTROL o influencia que yo tengo sobre esa condición es:
Mucho "X" Relativamente poco "O"	

**CUESTIONARIO PLANEACIÓN DEL FUTURO**

	A	B	C	D
1- Importancia de mi conocimiento de técnicas para analizar mi forma de tomar decisiones.				
2- Necesidad de mayor conocimiento en el campo de mi especialización.				
3- Mi habilidad para atender a muchos y diversos tipos de información.				
4- Tiempo empleado para mi propio entrenamiento y desarrollo.				
5- Importancia de mi habilidad para leer rápida y efectivamente				
6- Importancia de escribir eficazmente.				
7- Importancia de hablar eficazmente				
ÁREA ECONÓMICA				
8- Mis ingresos tienen correspondencia con las actividades que realizo en mi trabajo.				
9- Importancia de tener un conocimiento técnico actualizando en relación a las promociones y aumentos de salario				
10- Importancia de mi reputación profesional (con cliente, colegas de profesión, empresas).				
11- Importancia de mis conocimientos de principios y prácticas administrativas en cuanto puedan afectar mis promociones y aumentos de salarios.				



<b>ÁREA DE ORGANIZACIÓN</b>				
12- Control y organización sobre mi vida personal.				
13- Libertad para seguir mis propios intereses en la selección de nuevos proyectos y actividades				
14- Libertad para fijar mi propio horario diario de trabajo o estudio.				
15- El número de actividades (proyectos, grupos, productos, etc.) de las cuales soy responsable o estoy involucrado.				
16- El grado en que las reglas, normas, procedimientos o decisiones de otros jefes determinan lo que yo hago.				
<b>RELACIONES INTERPERSONALES E INTERGRUPALES</b>				
17- Cambio de las decisiones que tomo por mí mismo a las decisiones que tomo en grupo o comité.				
18- Tiempo que empleo trabajando solo.				
19- Tiempo que empleo supervisando actividades de subordinados				
20- Tiempo que empleo coordinando actividades de individuos o de grupos.				
21- Número de contactos con mi superior inmediato.				
22- Tiempo que empleo en juntas.				
23- Número de personas con las cuales esté en estrecha comunicación o sea responsable de ellas.				
24- Grado en que las habilidades interpersonales ("buenas relaciones humanas") sean requeridas en mi puesto.				
25- Grado en que mi Organización o Empresa se preocupe por los valores y bienestar de sus empleados.				
<b>OTRAS CODICIONES NO MENCIONADAS</b>				
26-				
27-				
28-				
29-				
30-				
<b>5= Crecerá notablemente</b>				
<b>1= Decrecerá notablemente</b>				
<b>X= Mucho</b>				
<b>O= Poco</b>				
<b>A= Preferencia (Idealmente yo quisiera)</b>				



**B= Expectativa (Realmente yo espero)**

**C= Importancia para mí.**

**D= Control.**

#### ETAPA 2a.

*Completa los objetivos de tu plan a futuro.*

Esta segunda etapa te ayudará a reflexionar y organizar tus pensamientos al considerar los objetivos para su plan futuro. Tú puedes tener OBJETIVOS PERSONALES que quieras alcanzar en el lapso de cinco años a partir de hoy que quizá no fueron mencionados en el cuestionario. Si tal es el caso, probablemente quieras asegurarte de que esos objetivos se definan en forma clara y significativa.

Utiliza esta oportunidad para indicar uno o dos objetivos personales viables que no hayas encontrado en el cuestionario.

OBJETIVO A:

OBJETIVO B:

- Planeación estratégica

La tipología de un plan de vida nos sirve para brindar nuevos elementos de conocimiento personal, provocando el cuestionamiento de los valores, actitudes y comportamientos personales; y advertir que la vida de cada uno fácilmente puede correr según alguno de esos proyectos.

**EL HOMBRE PAVO:** En su plan de vida todo lo quiere hacer girar sobre sí mismo. Busca convertirse en el eje de todos, todos tienen que alabarlo, estimarlo y servirle, pues se considera el ser más importante del universo

**EL HOMBRE TIGRE:** Su planeación de vida se funda en dominar. Es el hombre agrio, hiriente, violento, que va sembrando el dolor y la desolación a su alrededor. La crítica, el chisme, la venganza, si es necesaria, son las armas que emplea para destruir a su enemigo.

**EL HOMBRE ESCARABAJO:** Su proyecto de vida está impulsado por el gozar. Su ideal es el placer por el placer. Tremendamente primitivo y guiado por los instintos.

**EL HOMBRE BORREGO:** Su plan de vida consiste en no pensar ni decidir por sí mismo, es el hombre masificado y despersonalizado, hecho según moldes sociales.

**EL HOMBRE MARIPOSA:** Su plan de vida se define como un rotundo no al compromiso. Como la mariposa, va tras de lo que luce un momento. Vuela de flor en flor en busca de miel para cada situación pero la abandona rápidamente.





EL HOMBRE CARACOL: Su plan de vida es vivir encerrado sobre sí mismo. Desea que no lo molesten y con su concha se protege de todo lo externo a él. Marcadamente asocial, la vida de los demás le importa poco.

EL HOMBRE ZÁNGANO: La planeación de su vida consiste en vivir sin trabajar. Lo domina la ley del menor esfuerzo. Ve la forma de aprovecharse de los demás para vivir de gorra. A la puerta del colegio o de la universidad y con una disculpa en los labios al compañero incauto espera para copiar sus tareas.

EL HOMBRE PULPO: Su plan de vida se mueve por la búsqueda del poder. Como el pulpo, con sus tentáculos va atrapando lugares estratégicos y personas claves. Para ganar poder utiliza o manipula a las personas.

EL HOMBRE ERIZO: Su proyecto de vida se apoya sobre un principio mil veces repetido: la vida no tiene sentido. La existencia la arrastra con pesadez, pues de antemano sabe que no vale la pena vivirla.

EL HOMBRE "RICO Mc PATO": Su plan de vida gira en torno al dinero, como hoy existe verdadera obsesión por el dinero, el hombre Rico Mac Pato presenta una gran variedad de caras. Una de ellas es la de hombre que solo piensa en enriquecerse y en atesorar. El dinero es su ideal supremo.



## AUTOESTIMA

**“La peor desgracia que le puede suceder a un hombre es pensar mal de sí mismo.” Goethe**

La **autoestima** es un sentimiento valorativo sobre nosotros mismos. Implica el conocimiento, la concientización y la práctica de todo el potencial de cada individuo. Es una parte esencial en la vida de toda persona, ya que gracias a ella se facilita el logro de la plenitud y autorrealización en la salud física y mental.

Es importante reconocer que la autoestima no sólo depende del ambiente familiar y social, ya que gran parte de nuestro amor propio está asociado a los resultados de **procesos psicológicos**. La forma en que aprendemos a evaluarnos y a percibirnos a lo largo de nuestras vidas favorece o entorpece el incremento de nuestra propia aceptación y seguridad personal. Quienes aprenden a observarse y a evaluarse con más eficiencia en el desempeño diario, refuerza su autonomía y su seguridad al tomar decisiones, además de aprenderá brindarse y a exigir de manera asertiva respeto hacia sí mismo por parte de los demás. Contrario a esto, existen también quienes no alcanzan este grado de confianza y viven una necesidad constante de recibir atención y reafirmación por parte de los demás.

Una baja autoestima no se reduce a la **poca valoración** de nuestro cuerpo, sino también de nuestras habilidades, comportamiento, sentimientos y pensamientos.

### CARÁCTERÍSTICAS DE PERSONAS CON AUTOESTIMA ALTA:

Una buena autoestima se relaciona con una imagen positiva de uno mismo y en consecuencia, esto hace posible lo que se conoce como autocuidado (reflexión sobre las situaciones que son más sanas para la propia salud)<sup>3</sup>.

Una persona con alta autoestima vive, comparte e invita a la integridad, honestidad, responsabilidad, comprensión y amor; siente que es importante, tiene confianza en su propia competencia, tiene fe en sus propias decisiones y en que ella misma significa su mejor recurso. Debido a que aprecia debidamente su propio valor está dispuesta a respetar el valor de los demás; por ello solicita su ayuda, irradia confianza y esperanza y se acepta totalmente a sí misma como ser humano.

Tener una autoestima alta no significa un estado de éxito total y constante; es también reconocer las propias limitaciones y debilidades; es tener confianza en que se poseen habilidades para superar obstáculos y problemas. Una persona con autoestima alta toma los momentos de crisis como retos que pronto superará.

### CARÁCTERÍSTICAS DE PERSONAS CON AUTOESTIMA BAJA:

Personas con poca autoestima piensan que no valen nada, o muy poco. Esperan ser engañadas, pisoteadas, menospreciadas, agredidas por otros. Suelen anticiparse a lo peor, y efectivamente lo

<sup>3</sup> MORENO Kena, HABILIDADES PARA LA VIDA, GUÍA PARA EDUCAR CON VALORES, Centros de Integración Juvenil A.C., México 2006, pp.66.



atraen. Algunas se aíslan como método de defensa personal, y suelen volverse apáticas, temerosas, evitan los riesgos. Otras crean fácilmente dependencia hacia los demás, presentan dificultades para tomar decisiones, tienen baja o nula tolerancia a la frustración, se hacen frecuentes reproches personales, viven sentimientos de culpa, enojo reprimido, suelen hacer críticas autodestructivas y críticas destructivas hacia otros.

Algunas ocasiones, los sentimientos de inseguridad e inferioridad las lleva a sentir envidia y celos de lo que otros poseen, manifestando este sentir en tristeza, depresión, renuncia y aparente abnegación; o bien con actitudes de ansiedad, miedo, agresividad y rencor. Con estas actitudes llegan incluso a crear separaciones entre otras personas, dividiendo parejas, familias y otros grupos.

#### SENTIMIENTO DE INFERIORIDAD

Los sentimientos de inferioridad son percepciones subjetivas de sí mismo como resultado de experiencias frustrantes o fallidas a través de la vida, especialmente en la primera infancia. Se manifiestan a través de conductas como las siguientes:

- **Hipersensibilidad a la crítica:** Dificultades para aceptar debilidades, percibe que las críticas exponen su inferioridad, aún siendo positivas.
- **Sobrealardear:** Con ello intenta sentir más seguridad.
- **Mostrarse hipercrítico:** Es un tipo de defensa que le permite desviar la atención de sus limitaciones, suele hacer comentarios agresivos para crear una superioridad ilusoria.
- **Tendencia a culpar:** Se siente bien haciendo que otros se sientan mal, pero es simplemente una proyección de su sentimiento de inferioridad.
- **Temor a la competencia:** Aún deseadado ganar puede negarse a participar en competencias, pues no sabe ser optimista.
- **Sentimientos de persecución:** cree que los demás hacen las cosas para molestarlo.
- **Autorrecreminar:** Lo hace como una forma de liberarse del esfuerzo, pues así provoca que no se le exija.

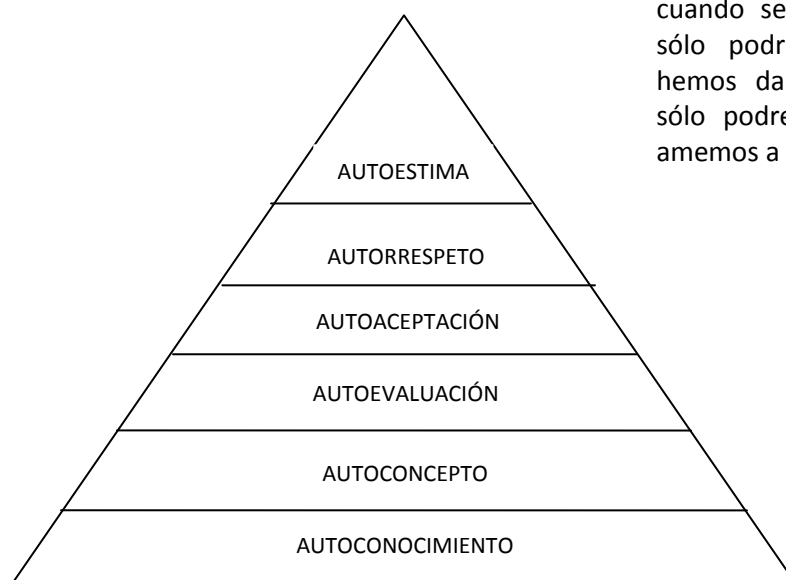
#### IMPORTANCIA DE CUIDAR MI AUTOESTIMA:

Múltiples investigadores relacionan los niveles bajos de autoestima con problemas tales como la depresión, el fracaso escolar, el abuso de sustancias, la delincuencia, las conductas de abuso y la violencia física y emocional.

Por otra parte, la autoestima es determinante en cuanto al manejo de la **Asertividad**, entendiendo que ser asertivo es tener un buen nivel de autoconocimiento, de conciencia sobre los propios sentimientos y conducta, de tal manera que esto facilite la expresión de los sentimientos, pensamientos y necesidades respetándose y respetando a los demás. Las personas asertivas son capaces de canalizar su agresividad negativa u hostil a actividades como el deporte, ejercicio físico o relajación (acciones que permiten dar salida a la energía acumulada). La Asertividad, también conlleva la capacidad de autoperdón y uso de la razón.

**ALGUNAS SUGERENCIAS:**

- Sé tolerante y flexible contigo mismo, eso te ayudará a sentir mayor seguridad personal.
- Analiza tus expectativas y asegúrate de que no sean poco realistas, a fin de evitar grandes frustraciones.
- Identifica si sueles compararte en exceso con otras personas y trata de evitar cada vez más hacer esto.
- Es recomendable que reconozcas, valores y elogies tus propios logros.
- Es importante que te hagas cargo de tus responsabilidades a fin de aumentar las creencias sobre tus habilidades.
- Evita las situaciones y personas que te suelen ridiculizar o faltar al respeto.
- Date tiempo para desempeñarte en actividades que son de tu agrado.
- Si vas a reprocharte algo, enfócate en conductas específicas, no en aspectos de tu personalidad, evita etiquetarte a ti mismo.
- Aumenta tu autoconocimiento, así podrás descubrir cada vez más habilidades en ti.
- Evalúa tus amistades, y fomenta aquellas que resulten positivas para ti.
- Realiza más actividades deportivas, culturales o recreativas.
- Expresa tus sentimientos.
- Es de suma importancia aprender a recibir y a brindar demostraciones de afecto tanto verbales como físicas.
- Regálate palabras de aliento a ti mismo.
- Escucha tus propias necesidades y atiéndelas.
- Aprende a cumplir promesas y a solicitar que se cumplan las que se te hacen.
- Comienza a decidir por ti mismo y a solucionar tus propios problemas. Es válido solicitar orientación, más no que alguien más intervenga cuando es a ti a quien corresponde hacerlo.

**PIRÁMIDE DE LA AUTOESTIMA:**

“Sólo se podrá respetar a los demás cuando se respeta a uno mismo; sólo podremos dar cuando nos hemos dado a nosotros mismos; sólo podremos amar cuando nos amemos a nosotros mismos.”

Abraham Maslow



**EJERCICIO 1: “CONOCIÉNDOME A MÍ MISMO”**

**INSTRUCCIONES:** Lee detenidamente cada enunciado y contesta si es algo que te describe, o no lo es.

No.	ENUNCIADOS	SI	?	NO
1	Me ocupo de mis necesidades físicas: comida, techo, etc.			
2	Me amo a mí mismo y a los demás			
3	Me arriesgo, explorando y creando			
4	Aprendo, estudio y reflexiono			
5	Ayudo y trabajo con otros			
6	Acepto mis capacidades y limitaciones			
7	Lucho por mi dignidad y autorrespeto			
8	Soy abierto y espontáneo			
9	Soy capaz de intimar con otra persona			
10	Expreso depresión y tristeza con lágrimas y angustia			
11	Expreso mis temores, ansiedades y preocupaciones			
12	Expreso alegría y felicidad con risas y júbilo			
13	Expreso mis enojos y frustraciones de manera asertiva			
14	Gozo la vida con otros			
15	Me doy cuenta de las sensaciones de mi cuerpo: respiración, vista, oído, gusto, tacto, olfato.			
16	Tengo fe en mis talentos y habilidades			
17	Tengo sensibilidad y percepción de los sentimientos de otros			
18	Manejo y supero mis conductas indeseables			
19	Planeo y dirijo mi propio futuro			
20	Aprecio y refuerzo mis conductas deseables			
21	Deseo cosas grandes y las fantaseo			
22	Practico los valores sociales cortesía y honestidad			
23	Desarrollo conciencia del fin que tienen el poder y la riqueza			
24	Atiendo, sirvo y apoyo a los demás			
25	Desarrollo la apreciación por la belleza y el arte			
26	Me comprometo a mí mismo a seleccionar mis valores y expectativas			
27	Aprendo a dar y a amar más plenamente			
28	Me responsabilizo anticipadamente de las consecuencias de mi conducta			
29	Asumo la responsabilidad de mis propias decisiones			
30	Me adapto a los cambios sociales y de la comunidad			
31	Asumo las responsabilidades sociales y de la comunidad			
32	Me identifico con los problemas de los demás y ofrezco mi ayuda			
33	Me trasciendo a mí mismo a través de una identificación con el universo			
34	Renuevo y creo mi ser			



ANÁLISIS DE RESULTADOS:

ÍTEMS	ÁREA	PUNTAJE IDEAL	PUNTAJE OBTENIDO
1 al 7	Comprensión de mis necesidades básicas	7	
8 al 14	Expresión de mis sentimientos	7	
15 al 19	Control y conciencia de mí mismo	5	
20 al 27	Conciencia de los valores humanos	8	
28 al 34	Desarrollo de madurez personal y social	7	

**EJERCICIO: "AUTOCONCEPTOS"**

**INSTRUCCIONES:** Lee cuidadosamente cada concepto y marca –en el recuadro correspondiente– aquellos que creas tener.

Soy una persona...

<input type="checkbox"/>	Servicial	<input type="checkbox"/>	Egoísta	<input type="checkbox"/>	Comprensiva	<input type="checkbox"/>	Enjuiciante
<input type="checkbox"/>	Inteligente	<input type="checkbox"/>	Tonta	<input type="checkbox"/>	Profunda	<input type="checkbox"/>	Superficial
<input type="checkbox"/>	Positiva	<input type="checkbox"/>	Pesimista	<input type="checkbox"/>	Segura	<input type="checkbox"/>	Insegura
<input type="checkbox"/>	Sumisa	<input type="checkbox"/>	Rebelde	<input type="checkbox"/>	Valiente	<input type="checkbox"/>	Miedosa
<input type="checkbox"/>	Sincera	<input type="checkbox"/>	Hipócrita	<input type="checkbox"/>	Decidida	<input type="checkbox"/>	Indecisa
<input type="checkbox"/>	Flexible	<input type="checkbox"/>	Rígida	<input type="checkbox"/>	Tolerante	<input type="checkbox"/>	Intolerante
<input type="checkbox"/>	Relajada	<input type="checkbox"/>	Tensa	<input type="checkbox"/>	Importante	<input type="checkbox"/>	Insignificante
<input type="checkbox"/>	Cariñosa	<input type="checkbox"/>	Fría	<input type="checkbox"/>	Activa	<input type="checkbox"/>	Pasiva
<input type="checkbox"/>	Agradable	<input type="checkbox"/>	Desagradable	<input type="checkbox"/>	Conforme	<input type="checkbox"/>	Inconforme
<input type="checkbox"/>	Alegre	<input type="checkbox"/>	Aburrida	<input type="checkbox"/>	Constante	<input type="checkbox"/>	Inconstante
<input type="checkbox"/>	Autoritaria	<input type="checkbox"/>	Liberal	<input type="checkbox"/>	Humilde	<input type="checkbox"/>	Orgullosa
<input type="checkbox"/>	Indulgente	<input type="checkbox"/>	Recriminante	<input type="checkbox"/>	Prudente	<input type="checkbox"/>	Imprudente
<input type="checkbox"/>	Consciente	<input type="checkbox"/>	Distraída	<input type="checkbox"/>	Creativa	<input type="checkbox"/>	Rutinaria
<input type="checkbox"/>	Aceptante	<input type="checkbox"/>	Rechazante	<input type="checkbox"/>	Triunfante	<input type="checkbox"/>	Fracasada
<input type="checkbox"/>	Comprometida	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>	Independiente	<input type="checkbox"/>	Dependiente
<input type="checkbox"/>	Intelectual	<input type="checkbox"/>	Emotiva	<input type="checkbox"/>	Extrovertida	<input type="checkbox"/>	Introvertida
<input type="checkbox"/>	Respetuosa	<input type="checkbox"/>	Cínica	<input type="checkbox"/>	Bondadosa	<input type="checkbox"/>	Rencorosa
<input type="checkbox"/>	Compartida	<input type="checkbox"/>	Retraída	<input type="checkbox"/>	Dadivosa	<input type="checkbox"/>	Posesiva
<input type="checkbox"/>	Responsable	<input type="checkbox"/>	Irresponsable	<input type="checkbox"/>	Sociable	<input type="checkbox"/>	solitaria

REFLEXIONA:

¿De qué me doy cuenta después de analizar mis respuestas? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



<b>EJERCICIO: "EVALUANDO MI AUTOESTIMA"</b>			
<b>INSTRUCCIONES:</b> Contesta lo más honestamente posible, marcando en cada ítem con una cruz uno de los dos recuadrados, según la frase que mejor te describa.			
<b>No.</b>	<b>AUTOESTIMA ALTA</b>		<b>AUTOESTIMA BAJA</b>
1	Uso mi intuición y percepción		Uso prejuicios
2	Me siento libre, como que nadie me amenaza, ni amenaza a los demás.		Me siento acorralado, amenazado, me defiendo constantemente y amenazo a los demás.
3	Dirijo mi vida hacia donde creo conveniente, desarrollando habilidades que hagan posible esto.		Dirijo mi vida hacia donde otros quieren que vaya, sintiéndome frustrado, enojado, agresivo.
4	Soy consciente de mi constante cambio, me adapto y acepto nuevos valores, rectifico caminos.		Son inconsciente del cambio, suelo ser rígido en mis valores y me empeño en permanecer estático.
5	Aprendo y me actualizo para satisfacer las necesidades del presente.		Me suelo estancar, no acepto fácilmente la evolución, me cuesta trabajo aprender, no veo las necesidades del presente.
6	Acepto mi sexo y todo lo relacionado con él.		Me es difícil aceptar mi sexo y todo lo relacionado con él.
7	Me relaciono con el sexo opuesto en forma sincera y duradera.		Tengo problemas para relacionarme con el sexo opuesto. Si lo hago, suele ser en forma posesiva, destructiva, superficial y efímera.
8	Ejecuto mi trabajo con satisfacción, lo hago bien y aprendo a mejorar.		Ejecuto mi trabajo con insatisfacción, no lo hago muy bien y me cuesta mucho aprender a mejorar.
9	Me gusto a mí mismo, y gusto de los demás.		Me disgusto a mí mismo, me suelen desagradar los demás.
10	Me aprecio y me respeto, y también a los demás.		Me desprecio y humillo a otros también.
11	Tengo confianza en mí mismo y en los demás.		Desconfío de mí mismo y de los demás.
12	Me percibo como único y percibo a los demás como únicos y diferentes.		Me percibo como copia de los demás, me cuesta mucho aceptar que los demás son diferentes.
13	Conozco, respeto y expreso mis sentimientos y permito que lo hagan los demás también.		No conozco mis sentimientos, los suelo reprimir o deformar; no acepto las expresiones de sentimiento de otros.
14	Tomo mis propias decisiones y gozo con el éxito.		Me es difícil tomar decisiones, acepto mejor las decisiones de los demás, y si algo sale mal, los culpo.



No.	AUTOESTIMA ALTA	AUTOESTIMA BAJA
15	Acepto que cometo errores y aprendo de ellos.	Me molesta mucho cometer errores, no aprendo de ellos, más bien me culpo.
16	Conozco mis derechos, obligaciones y necesidades, los defiendo y desarrollo.	No conozco mis derechos, obligaciones ni necesidades, y por eso no los defiendo ni desarrollo.
17	Asumo mis responsabilidades y ello me hace crecer y sentirme pleno.	Diluyo mis responsabilidades o las dejo a otros, no enfrento mi crecimiento y vivo más bien mediocrementemente.
18	Tengo la capacidad de autoevaluarme y no tiendo a emitir juicios de otros.	Es difícil autoevaluarme, necesito la constante aprobación de otros; suelo hacer juicios de los demás y criticarlos.
19	Controlo y manejo mis instintos, tengo fe en que los otros también lo hagan.	Me dejo llevar fácilmente por mis instintos, mi control está más bien en las manos de otros.
20	Manejo mi agresividad sin hostilidad y sin lastimar a los demás.	Manejo mi agresividad destructivamente, lastimándome y lastimando a los demás.
PUNTAJE TOTAL		PUNTAJE TOTAL

**MIS CONCLUSIONES:**

---



---



---





## ASERTIVIDAD

La buena comunicación se compone de varios elementos, uno de ellos es comunicar nuestros sentimientos, que significa expresar nuestros sentimientos acerca del algo o alguien, lo cual en ocasiones puede ser difícil.

Asertividad es la habilidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir cómo reaccionar y hablar por tus derechos cuando es apropiado. Esto con el fin de elevar tu autoestima y de ayudarte a desarrollar autoconfianza para expresar tu acuerdo o desacuerdo cuando crees que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo<sup>4</sup>.

La habilidad consiste en crear las condiciones que permitan conseguir todos y cada uno de los siguientes objetivos:

- ✓ Eficacia (conseguir lo que uno se propone)
- ✓ No sentirse incómodo al hacerlo
- ✓ Ocasionar las mínimas consecuencias negativas para uno mismo, para el otro, y para la relación en situaciones en que se pone de manifiesto un conflicto de intereses, y
- ✓ En situaciones de aceptación asertiva, establecer relaciones positivas con los demás.

El siguiente ejercicio es una evaluación inicial del nivel de asertividad que posees:

---

<sup>4</sup> Elizondo Magdalena. ASERTIVIDAD Y ESCUCHA ACTIVA EN EL ÁMBITO ACADÉMICO. Ed. Trillas México 1997.  
Pág. 17



**Ejercicio CUESTIONARIO SOBRE ASERTIVIDAD**

**INSTRUCCIONES:**

- Responde a las siguientes preguntas con honestidad. Te ayudarán a conocer algo acerca de tu nivel actual de Asertividad.
- Asigna un número a cada elemento, usando la siguiente escala:

**Siempre**

5

4

3

2

**Jamás**

1

- \_\_\_\_\_ Le pido a los demás que hagan cosas son sentir culpa o ansiedad.
- \_\_\_\_\_ Cuando alguien me pide que haga algo que no quiero, digo NO sin sentir culpa o ansiedad.
- \_\_\_\_\_ Me siento a gusto hablando a grupos numerosos de personas.
- \_\_\_\_\_ Expreso con confianza mis opiniones honestas a figuras de autoridad (jefe, padres, maestro)
- \_\_\_\_\_ Cuando experimento sentimientos poderosos (coraje, frustración, desilusión) las expreso fácilmente con palabras.
- \_\_\_\_\_ Cuando expreso coraje lo hago sin culpar a los demás por “hacerme enojar”.
- \_\_\_\_\_ Me siento a gusto expresando mis puntos de vista frente a grupos.
- \_\_\_\_\_ Si no estoy de acuerdo con la opinión de la mayoría en una reunión, puedo “mantenerme en mis cinco sentidos” sin sentirme incómodo o ser áspero.
- \_\_\_\_\_ Cuando cometo un error, lo reconozco.
- \_\_\_\_\_ Les digo a los demás cuando su conducta me crea problemas.
- \_\_\_\_\_ Fácil y cómodamente me mezclo con nuevas personas en situaciones sociales.
- \_\_\_\_\_ Cuando hablo sobre mis creencias, lo hago sin etiquetar las opiniones de los demás como: “loco”, “estúpido”, “ridículo”, “tonto”.
- \_\_\_\_\_ Supongo que la mayoría de la gente es competente y confiable y no tengo dificultad de dejar tareas a su cargo.
- \_\_\_\_\_ Cuando pienso en hacer algo que jamás he intentado, confío en que puedo aprender a hacerlo.
- \_\_\_\_\_ Creo que mis necesidades son tan importantes como las ajenas y tengo derecho a que se satisfagan las mías.



### **3 TIPOS DE CONDUCTA:**

#### **CONDUCTA PASIVA**

La conducta pasiva “consiste en no comunicar lo que se desea o hacerlo de una manera débil, con demasiada suavidad o timidez, ocultando lo que se piensa en contenido o intensidad”<sup>5</sup>.

#### **CONDUCTA AGRESIVA**

La acción agresiva se manifiesta en muchas maneras y en todos los contextos, en este caso se hará referencia a la agresión verbal la cual es definida por Dominic Infante (1987) como “la tendencia de atacar el autoconcepto de los individuos en lugar de, o además de, su posición o tema de comunicación [...] toda agresividad verbal implica una respuesta hostil por parte de los demás, pero no toda agresividad implica atacar el autoconcepto de los demás”<sup>6</sup>

#### **CONDUCTA ASERTIVA**

La conducta asertiva es “cuando una persona posee la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias y opiniones de una manera honesta, oportuna y respetuosa”<sup>7</sup>.

Una persona asertiva es una persona con necesidades, con el deseo de expresar abiertamente lo que siente, piensa, honestamente; que gana influyendo, escuchando y negociando de modo que otros elijan cooperar voluntariamente.

Existen componentes que conforman la estructura de una conducta asertiva:

- a. Respetarse a sí mismo: concebirse a sí mismo como un ser humano con energía limitada que necesita cuidarse.
- b. Respeto por los demás: que los otros sean concebidos como seres humanos tratados con dignidad y respeto.
- c. Ser directo: garantizar que los mensajes transmitidos sean los suficientemente claros, sencillos y precisos.
- d. Ser honesto: la capacidad de comunicación se ve limitada cuando se niegan o se minimizan los verdaderos sentimientos y se recurre a la mentira.
- e. Ser apropiado: tomar en cuenta no sólo lo que se dice o escucha, sino el contexto y el tiempo en que ocurre.
- f. Control emocional: encauzar las emociones para que éstas no lleguen a niveles de intensidad que provoquen reacciones ineficientes.
- g. Saber decir: depende del objetivo que se persiga y del proceso y la estructura del mensaje asertivo.
- h. Saber escuchar: proceso activo que requiere un esfuerzo para comprender lo que los demás quieren transmitir.
- i. Ser positivo: reconocer e informar a los demás que hay un intento por beneficiar y ayudar.

- **Derechos asertivos**

Un gran paso para aprender a ser asertivos es conocer nuestros derechos regularmente no están escritos, pero todos poseemos, y muchas veces los olvidamos o no los conocemos tal cual son. Los derechos asertivos son inalienables a todo ser humano, y como ejemplo se enlistan algunos que son válidos desde el punto de vista de la cultura oriental.

<sup>5</sup> Rodríguez 1990, citado en: Elizondo Magdalena. ASERTIVIDAD Y ESCUCHA ACTIVA EN EL ÁMBITO ACADÉMICO. Ed. Trillas México 1997.

<sup>6</sup> Op. Cit.

<sup>7</sup> Rodríguez 1990. Op. Cit.



## DERECHOS ASERTIVOS

- Tengo derecho a ser mi propio juez y valorar mi conducta.
- Tengo derecho a hacer cualquier cosa que yo quiera, con tal de no lastimar a otra persona.
- Tengo derecho a mostrar mi dignidad, aunque esto lastime a alguien.
- Tengo derecho a pedirle cualquier cosa a cualquier persona, con tal de reconocer que la otra persona tiene derecho a decir que no.
- Tengo derecho a decidir si me incumbe resolver problemas ajenos.
- Cuando mis derechos no están bien claros, tengo derecho a discutirlos y aclararlos.
- Tengo derecho a decir “no sé” o a cambiar de parecer.
- Tengo derecho a hacer valer mis derechos.
- Tengo derecho a renunciar a mis derechos.
- Tengo derecho a cometer errores y responsabilizarme de ellos.

Derechos asertivos, según Eduardo Aguilar Kubli<sup>8</sup>.

- Considerar tus propias necesidades.
- Cambiar de opinión.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Cometer errores.
- Tener y expresar tus propios sentimientos y opiniones.
- Rehusar peticiones sin sentirte culpable o egoísta.
- Establecer tus propias prioridades y tomar tus propias decisiones.
- Sentirte bien contigo mismo.
- Pedir lo que quieres.
- Hacer menos de lo que eres humanamente posible.
- Calmarte, tomar tu tiempo y pensar.
- No usar tus derechos.
- Tu privacidad, a que te dejen solo.
- Tener éxito.
- Obtener calidad relativa a lo que pague.
- Pedir reciprocidad.
- Ser feliz.

- Características de la persona asertiva

Las personas asertivas tienen características que las distinguen de los no asertivos y conocer dichas características facilita la identificación de conductas que favorecen la asertividad.

---

<sup>8</sup> Op. Cit.



He aquí una lista de algunas características de las personas que poseen esta habilidad:

- ✓ Usa el lenguaje de sentimientos.
- ✓ Habla de sí mismo y expresa sus percepciones.
- ✓ Usa el lenguaje de apertura.
- ✓ Acepta y da cumplidos.
- ✓ Usa lenguaje claro y apropiado.
- ✓ Cuando expresa desacuerdo, lo hace con respeto.
- ✓ Pide clarificación.
- ✓ Pregunta por qué.
- ✓ Expresa desacuerdo activo.
- ✓ Habla por sus derechos.
- ✓ Es persistente.
- ✓ Evita justificar cada opinión.
- ✓ Se manifiesta libremente tal como es.
- ✓ Se comunica fácilmente con todos.
- ✓ Se siente libre de comunicarse.
- ✓ Está orientado positivamente en la vida.
- ✓ Juzga respetable tener limitaciones.
- ✓ Tiene alta autoestima.
- ✓ Se respeta a sí mismo (a).
- ✓ Es dueño de su propio tiempo y de su vida.
- ✓ Acepta o rechaza libremente de su modo emocional a otras personas.
- ✓ Es emocionalmente libre para expresar sus pensamientos y sentimientos.
- ✓ No dice “no” cuando quiere decir “sí”, ni dice “sí” cuando quiere decir “no”.
- ✓ Reconoce, acepta y respeta sus derechos básicos y los de los demás.
- ✓ Es sensible a los distintos contextos y procura responder<sup>9</sup>.

**Ejercicio “HABILIDADES ASERTIVAS”**

**Instrucciones:**

Llena la siguiente tabla con las características asertivas que posees en este momento, las que estás desarrollando y en las que tienes que trabajar más.

Áreas efectivas	Áreas en desarrollo	Áreas de oportunidad

<sup>9</sup> Op. Cit.



## TÉCNICAS ASERTIVAS

A continuación te presentamos algunas técnicas asertivas adaptadas al contexto educativo, éstas han sido propuestas por Manuel J. Smith<sup>10</sup> (5):

### 1. FORMAS DE DECIR NO

- **No natural.** Es la manera individual y espontánea de decir NO.
- **Escuchar activamente después de decir NO.** Se repite lo que dijo la otra persona reflejando que sí se entendió la petición y después se responde NO.  
Ejemplo: "Lo que tú quieres decir es que cambie tu fecha de examen, ¿correcto?, NO puedo hacerlo".
- **NO razonado:** Se dice NO y se da una explicación sincera.  
Ejemplo: "Gracias por invitarme a tu reunión, pero prefiero no ir; en realidad, el sábado lo tenía destinado a otras actividades".
- **NO temporal:** Con esta respuesta se dice no por el momento, pero se sugiere que se vuelva a pedir en otra ocasión. No se debe dar esta respuesta indefinidamente y dar largas al asunto. Si se tiene en mente un no definitivo, no se debe dar un NO temporal.  
Ejemplo: "Hoy no puedo quedarme después de clases, pero mañana sí podré ayudarles con la decoración de la escuela".

### 2. DISCO RAYADO

Este tipo de respuesta implica utilizar una frase que exprese la negación, y debe repetirse todas las veces que sea necesario sin cambiar u omitir alguna palabra del mensaje original.

Efectos Clínicos: Esta técnica nos permite sentirnos a nuestras anchas e ignorar las trampas verbales manipulativas sin apartarnos del punto en el que deseamos insistir.

Ejemplo: "No se puede cambiar la ponderación del examen... No se puede cambiar la ponderación del examen... No se puede cambiar la ponderación del examen."

### 3. BANCO DE NIEBLA

Se aceptan las críticas manipulativas y se reconoce serenamente ante nuestros críticos la posibilidad de que haya parte de verdad en lo que dicen, sin que por ello abdicemos de nuestro derecho a ser únicos jueces.

Efectos Clínicos: Nos permite recibir las críticas sin sentirnos violentos ni adoptar actitudes ansiosas o defensivas y sin ceder un ápice frente a los que emplean críticas manipulativas.

Ejemplo: "Debo reconocer que existe la posibilidad de que tengas razón, déjame pensarlo y lo discutiremos después."

### 4. LIBRE INFORMACIÓN

Esta técnica nos enseña a identificar los simples indicios que nos da otra persona en el curso de la vida cotidiana, y que nos permiten reconocer qué es lo interesante o importante para esa persona.

Efectos clínicos: Esta técnica nos permite vencer nuestra timidez y entrar en conversación social con los demás y, al mismo tiempo, induce a los demás a expresarse con mayor libertad de sí

<sup>10</sup> ELIZONDO TORRES Magdalena, "ASERTIVIDAD Y ESCUCHA ACTIVA EN EL ÁMBITO ACADÉMICO", Ed. Trillas, México 2003. Pp. 145-148.



misimos. Para lograrlo se invita a charlar de algún tema de interés que permita a las personas expresar sus opiniones.

Ejemplo: “A ver muchachos, ¿Qué piensan de las nuevas leyes que permiten el aborto?”

#### 5. ASERCIÓN NEGATIVA

Nos enseña a aceptar nuestros errores y faltas (sin tener que excusarnos por ellos) mediante el reconocimiento decidido y comprensivo de las críticas, hostiles o constructivas, que se formulan a propósito de nuestras cualidades negativas.

Efectos Clínicos: Nos permite sentirnos a nuestras anchas aun reconociendo los aspectos negativos de nuestro comportamiento o de nuestra personalidad, sin tener que adoptar actitudes defensivas o ansiosas, ni vernos obligados a negar un error real, con lo cual se consigue al mismo tiempo reducir la ira o la hostilidad de nuestros críticos.

Ejemplos: “Alumno, tienes razón, el examen está mal calificado, déjame revisarlo de nuevo y asignarte la nota correcta.”

#### 6. INTERROGACIÓN NEGATIVA

Se deben suscitar las críticas sinceras por parte de los demás, con el fin de sacar provecho de la información (si son útiles) o de agotarlas (si son manipulativas), con lo cual se inclina al mismo tiempo a nuestros críticos a mostrarse más asertivos y a no hacer un uso tan intensivo de los trucos manipulativos.

Efectos Clínicos: Nos permite provocar con serenidad las críticas contra nosotros mismos en el seno de las relaciones íntimas induciendo al mismo tiempo a la otra persona a expresar honradamente sus sentimientos negativos y así mejorar la comunicación.

Ejemplo: “Muchachos, les voy a pedir que platiquemos sobre la estructura del examen que acaban de presentar, ¿Qué elementos les parecen que realmente cumplen con el objetivo del curso y cuáles no?”

#### 7. AUTOREVELACIÓN

Esta técnica enseña a aceptar e iniciar la discusión de los aspectos positivos y negativos de nuestra personalidad, nuestro comportamiento, nuestro estilo de vida y nuestra inteligencia, con objeto de fomentar y favorecer la comunicación social así como de reducir la manipulación.

Efectos clínicos: Nos permite revelar aspectos negativos de nosotros mismos y de nuestras vidas que anteriormente provocaban en nosotros sentimientos de ignorancia, ansiedad o culpabilidad.

Cuando empleamos las técnicas asertivas verbales, es muy práctico ofrecer a la otra parte un compromiso viable, siempre que comprendamos que no está en juego el respeto que nos debemos a nosotros mismos. Siempre podemos regatear cuando se trata de nuestros objetivos materiales, a menos que el objetivo afecte nuestros sentimientos personales de dignidad propia. Cuando el objetivo final entraña algo que afecte nuestra dignidad, sin embargo, no caben compromisos de ninguna clase.

Ejemplo: “Muchachos, sé que he sido poco paciente y ustedes bastante inquietos. ¿Qué les parece si iniciamos una estrategia conjunta para mejorar el ambiente del salón de clases y con ello obtener el mejor provecho posible?”



### COMUNICACIÓN MAESTRO-ALUMNO Y ALUMNO-ALUMNO

Como norma básica para el desarrollo de una buena comunicación Maestro-Alumno, se considera importante que la relación entre ambos esté basada en el respeto mutuo y la confianza de poder expresar las opiniones personales, que es lo mismo que actuar con Asertividad.

#### **EJERCICIO: “Aprendiendo a Actuar con Asertividad”**

**OBJETIVO:** Que los participantes pongan en práctica las técnicas asertivas analizadas durante la sesión.

**INSTRUCCIONES:** El tallerista dividirá al grupo en 7 subgrupos, a fin de repartir una de las 7 técnicas asertivas a cada uno. Cada equipo tendrá que organizar y presentar un sociodrama en el que apliquen la técnica que se les asignó.





## ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

**EJERCICIO: “La Escucha en cadena”.**

**INSTRUCCIONES:** Cuatro voluntarios saldrán del aula mientras se explica lo que se va a hacer al resto del grupo. Entra el primero y se le lee un texto. Este debe reproducírsela (sin leer) al segundo cuando entre. Y así sucesivamente, el segundo al tercero, y el tercero al cuarto.

Posteriormente se compara entre todos la noticia original con lo que ha quedado de ella tras la intervención del cuarto integrante. Podrás observar cómo el receptor recuerda mejor lo que le llama la atención y no recuerda lo irrelevante para él, y cómo, a medida que va recibiendo el mensaje, el receptor va traduciendo lo percibido para posteriormente reconstruirlo en el recuerdo según un proceso lógico en el que la información que le falta se la imagina. Esto explicaría porque se van añadiendo “cosas nuevas”.

### Elementos a evitar en la escucha activa:

- Interrumpir al que habla.
- Juzgar cada comentario que hace.
- Ofrecer ayuda, consejos o soluciones que no nos ha solicitado.
- Rechazar o restar importancia a lo que el otro está sintiendo, con expresiones como “no te preocupes por esa tontería”, “no te pongas así”, “eso no es nada”, etcétera.
- Contar “nuestra anécdota” cuando el otro está aún hablando.
- Contra-argumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Caer en el “síndrome del experto”: Saber lo que debemos contestar cuando el otro no ha hecho más que iniciar su relato.
- Distraernos: distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continúa y vuelve a ascender hacia el final del mensaje, Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.

**¿Cómo saber exactamente si estamos escuchando de manera positiva y adecuada?; ¿Cómo asegurarnos de que nos escuchan respetuosamente los demás?; ¿En qué características podemos notarlo?** Tomemos nota:

- Se produce una escucha profunda cuando **el receptor se adecua al tono anímico del que habla** (ironía, humor, seriedad, preocupación). Cuando el otro utilice el humor no se sentirá escuchado si estamos con una expresión facial de seriedad.
- Escuchar activamente conlleva **resumir el contenido de lo que nos quieren transmitir**, de tal forma que no parezcamos artificiales o una grabadora que copia exactamente las mismas palabras y las repite monótonamente.
- Para que la escucha refleje una comprensión sincera, es necesario **saber en qué momento interrumpir, dar ánimos para continuar (ya/ ajá/ entiendo/ claro), reforzar, describir y no evaluar** (no decir “hacer eso es una tontería”).



### Habilidades para la escucha activa:

**Mostrar empatía:** La actividad de escuchar juega un papel preponderante para lograr la empatía, que involucra lo siguiente: a) escuchar cuidadosamente a los demás, b) comprender los sentimientos de los demás, c) estar interesado en lo que dicen los demás, d) ser sensitivos a las necesidades de los demás, y e) comprender el punto de vista de los demás<sup>11</sup>.

Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de "ponernos en sus zapatos" y entender sus motivos. Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que "nos hacemos cargo", intentar entender lo que siente esa persona. No se trata de mostrar alegría, ni siquiera de ser simpáticos. Simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: "entiendo lo que sientes", "noto que...".

**Parafrasear.** Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice. Un ejemplo de parafrasear puede ser: "Entonces, según veo, lo que pasaba era que...", "¿Quieres decir que te sentiste...?".

**Emitir palabras de refuerzo o cumplidos.** Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir. Algunos ejemplos serían: "Esto es muy divertido"; "Me encanta hablar contigo" o "Debes ser muy bueno jugando al tenis". Otro tipo de frases menos directas sirven también para transmitir el interés por la conversación: "Bien", "umm" o "¡Estupendo!".

**Resumir:** Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Expresiones de resumen serían:

- "Si no te he entendido mal..."
- "O sea, que lo que me estás diciendo es..."
- "A ver si te he entendido bien...."

Expresiones de aclaración serían:

- "¿Es correcto?"
- "¿Estoy en lo cierto?"

Por otra parte, la escucha activa incrementa nuestra capacidad de recordar la información. Además, en el ámbito académico, permitirá determinar aspectos como: las dudas concretas, las inquietudes, los elementos que generan discusión, los temas que causan conflicto y las posibles formas de solución del mismo, etc. En resumen, escuchar activamente permitirá ser más efectivos para discriminar la mejor respuesta en los momentos críticos de la actividad docente y como estudiantes<sup>12</sup>.

<sup>11</sup> ELIZONDO TORRES magdalena, ASERTIVIDAD Y ESCUCHA ACTIVA EN EL ÁMBITO ACADÉMICO, Ed. Trillas, México 2003, pp. 108.

<sup>12</sup> ELIZONDO TORRES magdalena, ASERTIVIDAD Y ESCUCHA ACTIVA EN EL ÁMBITO ACADÉMICO, Ed. Trillas, México 2003, pp. 103.



<b>EJERCICIO: “Test de escucha activa”</b>			
<b>INSTRUCCIONES:</b> Contesta el siguiente cuestionario y Evalúa tus respuestas como se indica al final.			
	Preguntas	SI	NO
1	Si me doy cuenta de lo que el otro está por preguntar, me anticipo y le contesto directamente, para ahorrar tiempo...		
2	Mientras escucho a otra persona, me adelanto en el tiempo y me pongo a pensar en lo que le voy a responder		
3	En general procuro centrarme en que está diciendo el otro, sin considerar cómo lo está diciendo...		
4	Mientras estoy escuchando, digo cosas como Ajá! Hum... Entiendo... para hacerle saber a la otra persona que le estoy prestando atención...		
5	Creo que a la mayoría de las personas no le importa que las interrumpa... siempre que las ayude en sus problemas...		
6	Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué les resultará tan difícil ir directamente al grano...?		
7	Cuando una persona realmente enojada expresa su bronca, yo simplemente dejo que lo que dice “me entre por un oído y me salga por el otro”		
8	Si no comprendo lo que una persona está diciendo, hago las preguntas necesarias hasta entenderla...		
9	Solamente discuto con una persona cuando sé positivamente que estoy en lo cierto...		
10	Dado que he escuchado las mismas quejas y protestas ininidad de veces, generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho...		
11	El tono de la voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que las palabras mismas...		
12	Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente la ayudo a expresarse...		
13	SI no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminaría hablándome durante horas...!		
14	Cuando una persona me dice tantas cosas juntas que siento superada mi capacidad para retenerlas, trato de poner mi mente en otra cosa para no alterarme...		
15	Si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer es escucharla hasta que descargue toda la presión...		
16	Si entiendo lo que una persona me acaba de decir, me parece redundante volver a preguntarle para verificar...		
17	Cuando una persona está equivocada acerca de algún punto de su problema, es importante interrumpirla y hacer que replantee ese punto de manera correcta...		
18	Cuando he tenido un contacto negativo con una persona (discusión, pelea...) no puedo evitar seguir pensando en ese episodio... aún después de haber iniciado un contacto con otra persona...		
19	Cuando le respondo a las personas, lo hago en función de la manera en que percibo cómo ellas se sienten....		
20	Si una persona no puede decirme exactamente que quiere de mí, no hay nada que yo pueda hacer...		



Evaluación del Ejercicio de Escucha Activa.

A través de las respuestas evaluaremos nuestra capacidad para:

- 1) Escuchar sin interrumpir
- 2) Escuchar prestando 100% de atención
- 3) Escuchar más allá de las palabras
- 4) Escuchar incentivando al otro a profundizar

1. Escuchar sin interrumpir... y menos contradecir...!

Preguntas 1,5,9,13,17 – 1 punto por cada NO

5 puntos	Ud sabe escuchar sin interrumpir. Su paciencia le permitirá generar muy buenas relaciones.
3-4	A veces Ud. se pone a hablar encima de la otra persona... Si Ud. permitiera que las personas terminen antes de comenzar a hablar, sus contactos con ellas serán más simples y satisfactorios
0-2	Ud. parece estar tan ansioso por hablar que no puede escuchar... ¿Cómo puede relacionarse con las personas si no las escucha?

2. Escuchar prestando 100% de atención

Preguntas 2,6,10,14,18 – 1 punto por cada NO

5 puntos	Ud. tiene la disciplina y serenidad para prestar a las personas la atención que merecen. Esto le permitirá desarrollar excelente relaciones interpersonales. Felicitaciones!
3-4	Si lograra no desconcentrarse, Ud lograría contactos personales más duraderos y satisfactorios
0-2	Seguramente Ud. con frecuencia se encuentra diciendo... ¿Qué? ¿Cómo? ¿Qué dijo? Reconozca que entender a las personas requiere el 100% de su atención..!!!

3. Escuchar más allá de las palabras

Preguntas 3,7 – 1 punto por cada NO

Preguntas 11,15,19 –1 punto por cada SI

5 puntos	Ud. es un oyente empático... logra percibir cómo se sienten las personas con que habla... Ud. tiene la capacidad para entender y ayudar a las personas...
3-4	Ud. se da cuenta de cómo se sienten las personas... pero le da más peso al mensaje explícito...
0-2	Ud. no parece darse cuenta de cómo se sienten las personas con que habla..

4. Escuchar incentivando al otro a profundizar

Preguntas 4,8,12 – 1 punto por cada SI

Preguntas 16, 20 – 1 punto por cada NO

5 puntos	Ud. hace todo lo necesario para que la otra persona se pueda expresar... Ud. logrará contactos muy satisfactorios....
3-4	Ud. es un oyente activo... pero no está haciendo todo lo posible...
0-2	Ud parece no querer involucrarse demasiado en sus contactos...

**EJERCICIO: “Practicando mi Escucha Activa durante las discusiones”**

**INSTRUCCIONES:** El grupo se dividirá en equipos de 4 personas para que cada subgrupo discuta sobre alguno de los siguientes temas durante 5 minutos. El tutor elegirá el tema que se discutirá en el grupo en general:

- a) El aborto debe legalizarse en toda la República.
- b) Deberían permitirse y realizarse matrimonios Gay en todo el país.
- c) Quién es más trabajador, ¿El hombre o la mujer?
- d) Quién es más infiel, ¿El hombre o la mujer?

Una vez que se cumpla el tiempo dedicado a la discusión, atiende la invitación del tutor a analizar tu comportamiento a partir de las siguientes preguntas reflexivas:

- 1) ¿Elevé el volumen de mi voz?
- 2) ¿Contradije al otro?
- 3) ¿Escuché realmente las ideas ajenas?
- 4) ¿Traté de ponerme en el lugar del otro?
- 5) ¿Me molesté en algún momento de la discusión?
- 6) ¿Lo tomé todo como juego a pesar de que había quienes sí deseaban compartir su opinión seriamente?

**EJERCICIO: “Practicando mi Escucha Activa cuando alguien comparte información personal”****INSTRUCCIONES:**

- Deben sentarse por parejas y contarse mutuamente su historia vital de forma resumida, haciendo hincapié en acontecimientos especialmente significativos para cada uno.
- Posteriormente cada miembro del grupo presentará a su compañero, contará la historia de éste y reflejará sentimientos que haya expresado su compañero.

Cuando todas las parejas hayan hablado, reflexiona sobre lo siguiente:

- ¿Sentiste que tu compañero te oía y te entendía?
- ¿Cómo te sentiste cuando oías tu opinión repetida y tus sentimientos reflejados?
- ¿Cómo te sentiste cuando tuviste que repetir/reflejar la opinión del otro?
- ¿Qué hace difícil repetir /reflejar?
- ¿Cuándo es importante / conveniente repetir/ reflejar?



## BREVE ANÁLISIS DEL TRABAJO EN EQUIPO

Actualmente sigue en desarrollo la constante búsqueda de nuevos modelos y opciones de educación que puedan demostrar una mejor eficiencia que la que ofrece el modelo individual, reproductivo, verbalista y memorístico que prevaleció durante tantos años. Entre las últimas propuestas educativas que se han presentado en los últimos años surge el denominado “Enfoque cooperativo”.

*Elementos didácticos del aprendizaje cooperativo:*

1. La creación de un ambiente fraterno y participativo en el que la comunicación horizontal entre todos los integrantes favorezca el desarrollo de la imaginación creativa reflexiva; permita expresar lo que suponen acerca de la realidad, con toda la emotividad que el sujeto y las relaciones interpersonales implican y profundizan en el conocimiento y comprensión, y que posibilite identificar y solucionar las confrontaciones en equipo.
2. El trabajo en equipo con tareas y metas bien precisas en unidades de tiempo aceptadas por todos, y en el que los roles (asumidos o designados) se intercambian. Los grupo asumen y/o satisfacen poco a poco su identidad a partir del autoplanteamiento de sus reglas y principios de actuación, lo que facilita el aprendizaje y, con él, el crecimiento del grupo y sus miembros.
3. El aprendizaje cooperativo en grupos heterogéneos para potenciar el desarrollo de cada uno mediante la colaboración de los demás.  
Cooperar es compartir una experiencia vital de cualquier índole y naturaleza, es trabajar juntos para lograr metas compartidas, resultados que beneficien tanto individual como colectivamente, es elevar al máximo el aprendizaje propio y de los demás, por medio de una interdependencia positiva.
4. La planeación de situaciones de aprendizaje cooperativo que consideren el texto y el contexto, los aspectos estáticos y dinámicos, favoreciendo con ello vivenciar y construir, mediante experiencias significativas, el conocimiento que permita la transformación de su realidad inmediata y mediata, así como el cambio de actitud y de pensamiento de cada uno.
5. Un maestro mediador creador de situaciones de aprendizaje cooperativo a partir de la determinación de las necesidades de aprendizaje y de la identificación de las potencialidades de los miembros de cada grupo, que estimula el desarrollo poniendo énfasis en una educación centrada en la relación maestro-alumno-grupo, más que el propio maestro o el propio alumno; una enseñanza no limitada a la transmisión de información, y que incluya el desarrollo tanto de habilidades generales como específicas; y un aprendizaje que induzca tanto a la detección como a la solución de problemas, y no a la mera reproducción de modelos.
6. Las técnicas como medios para lograr los propósitos planteados, y orientar a los estudiantes para que puedan, por sí mismos, individual y colectivamente, realizar las tareas, reflexionar, vivir experiencias, criticar y crear.

El aprendizaje cooperativo considera importante la necesidad de aprender a aceptar y valorar las contribuciones de los demás, respetar opiniones diversas, expresar nuestra opinión sin lastimar a los demás (Asertividad).



De esta manera, podemos asegurar que el aprendizaje cooperativo no se limita a desarrollar únicamente las potencialidades intelectuales, sino que incluye, por supuesto las afectivas y sociales. Este modelo no sólo privilegia las relaciones entre iguales, sino que además pone énfasis en la comunicación horizontal y asertiva; redefine la relación maestro-alumno; crea un ambiente de trabajo caracterizado por el compañerismo, la confianza, la ayuda mutua; valora la importancia del desarrollo emocional para el aprendizaje; reconoce la indisoluble unidad entre lo cognitivo y lo afectivo-social y enfatiza el éxito para todos, no para unos cuantos.

Finalmente, es importante considerar que existen diversas investigaciones en diferentes países e instituciones que ponen en evidencia que el aprendizaje cooperativo es hoy en día uno de los modelos educativos más adecuados, especialmente porque propicia el desarrollo integral de la personalidad, al incluir como base el desarrollo de habilidades cognitivas, sociales y afectivas.

**EJERCICIO: “Aprendizaje Cooperativo”**

**INSTRUCCIONES:** El grupo se dividirá en 5 equipos, cada uno realizará la lectura del texto: “Aprendizaje cooperativo”, de la cuál formarán una conclusión en cada subgrupo para posteriormente compartirla con el resto de los participantes.



**BIBLIOGRAFÍA:**

- 1) AUTOESTIMA Y PROYECTO DE VIDA. Secretaría de Salud Jalisco y Consejo Estatal contra las Adicciones en Jalisco. Octubre 2007
- 2) ELIZONDO Torres Magdalena, "Asertividad y Escucha Activa en el Ámbito Académico", ed. Trillas, México, 2003
- 3) FERREIRO Gravié y Calderón Espino. "El ABC del aprendizaje cooperativo. Trabajo en equipo para enseñar y aprender", Ed. Trillas. México 2000.
- 4) MORENO Kena, "Habilidades para la vida, Guía para educar con valores", Centros de Integración Juvenil A.C., México, 2006
- 5) RODRÍGUEZ Estrada Mauro, et. al., "Autoestima: Clave del éxito personal", ed. Manual Moderno, México, 2002.
- 6) ROMO Manuel. "Tu proyecto de vida, estrategias para identificar y alcanzar tus metas." Ed. Diana, México 2006.
- 7) STEWART Greg. "Trabajo en equipo y Dinámica de Grupos". Ed. Limusa Wiley. México 2007.

**ELABORADO POR:**

**PSIC. CLAUDIA IVETTE CASTELLANOS MARTÍNEZ**  
**PSIC. MARISOL TOVAR RIVAS**