



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA



DIVISIÓN DE EDUCACIÓN
CONTINUA Y A DISTANCIA

DIPLOMADO EN “FORMACIÓN DE EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO”

MODULO V
LAS TÉCNICAS DE ASERTIVIDAD COMO PROMOTORAS
DE UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Del 17 de octubre al 8 de noviembre de 2007

APUNTES GENERALES

Instructor: Mtro. Sergio A. Bastar Guzmán
FIFONAFE
OCTUBRE / NOVIEMBRE DEL 2007

CI-122



Bienvenidos

**DIPLOMADO FORMACIÓN DE EQUIPOS DE
ALTO DESEMPEÑO**

**MOD. 5 LAS TÉCNICAS DE
ASERTIVIDAD COMO PROMOTORAS DE
UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA.**



Objetivo:

El participante conocerá y practicará los elementos de la comunicación moderna: la asertividad, su filosofía, principios y técnicas, a fin de que cuente con mayores elementos para establecer acuerdos de beneficio mutuo y relaciones humanas más armónicas.



CONTENIDO TEMÁTICO:

- 1.- VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO Y SU NATURALEZA
- 2 - AUTODIAGNÓSTICO
- 3 - TIPOS DE CONDUCTAS NO ASERTIVAS, AGRESIVAS Y ASERTIVAS
- 4 - DERECHOS Y RESPONSABILIDADES
- 5 - VALOR PERSONAL Y AUTOAFIRMACIÓN
- 6 - COMPORTAMIENTO NO VERBAL Y EMOCIONAL
- 7 - TALLER DE APLICACION Y MEJORA DE HABILIDADES ASERTIVAS

Nuestro curso revisa el siguiente contenido temático:

- 1.- VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO Y SU NATURALEZA.
- 2.- AUTODIAGNÓSTICO.
- 3.- TIPOS DE CONDUCTAS: NO ASERTIVAS, AGRESIVAS Y ASERTIVAS.
- 4.- DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.
- 5.- VALOR PERSONAL Y AUTOAFIRMACIÓN.
- 6.- COMPORTAMIENTO NO VERBAL Y EMOCIONAL.
- 7.- TALLER DE APLICACIÓN Y MEJORA DE HABILIDADES ASERTIVAS.

En algunos de ellos realizaremos ejercicios, en otras partes revisaremos conceptos y discutiremos los contenidos, en otros llegaremos a conclusiones que enriquezcan este curso y, deberemos generar productos muy específicos que evidencien el grado en el que hemos alcanzado el objetivo del evento.

Desde este momento es importante señalar que al final del presente evento, todos y cada uno de los participantes deberá poder informar de alguna o varias situaciones relativas al comportamiento asertivo en las que haya demostrado las habilidades y conocimientos adquiridos durante el curso.

Así pues, la participación de los asistentes es un requisito necesario para poder alcanzar el objetivo planteado, se trata de un aprendizaje activo donde, además y después de recibir ciertos conocimientos, nos tocará ponerlo en práctica y recibir retroalimentación acerca de nuestro desempeño.



T.- VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO Y SU NATURALEZA:

- 1.1.- CARACTERÍSTICAS DEL COMPORTAMIENTO.
- 1.2.- VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO.

1.1.- Características del Comportamiento:

El comportamiento humano es la resultante de una gran cantidad de factores y variables que se presentan en una gama infinita de combinaciones. Algunas de las variables que provocan el que una persona responda de cierta manera, y no de otra, son las que revisaremos a continuación. Sin embargo, es necesario aclarar que, además, el factor tiempo, edad y etapa de la vida de una persona, provocan variaciones en su comportamiento. El ser humano es una entidad en constante cambio y evolución, y su comportamiento suele ser interrogante de filósofos, sociólogos, psicólogos y, en general pensadores. Pero también lo debe de ser de aquellas personas cuyo trabajo para una organización consiste en hacer que otros realicen ciertas actividades de la manera precisa y adecuada.

1.2.- Las principales variables del comportamiento que se pueden identificar son:

- Valores.
- Contexto.
- Herencia.
- Consecuencias inmediatas del comportamiento.
- Historia personal de aprendizaje.



Asertividad y Control Emocional:

- ⊗ Regulación de Respuestas Emocionales.
- ⊗ Comportamiento Asertivo y Ansiedad.
- ⊗ Satisfacción inmediata.

Asertividad y Control Emocional: El comportamiento asertivo implica la expresión directa, clara y honesta de sentimientos, opiniones e ideas en una forma tal que se respeten la dignidad y derechos de las demás personas y de uno mismo.

El control emocional implica la regulación de las respuestas emocionales, de ninguna manera su negación o represión. Determinar que las emociones están bajo nuestro control, más que ser nosotros víctimas incapacitadas de sus caprichos, quien controla sus emociones ha recorrido la mitad del camino hacia la sana resolución de los conflictos.

Estas conductas requieren el adecuado control de nuestros temores, realmente no podemos aspirar a comportarnos en forma asertiva si no hemos logrado un control absoluto de nuestros temores. Sin embargo, el comportamiento asertivo tiene una relación interesante con la ansiedad, y es que en la medida en que vamos siendo más expresivos y asertivos en nuestro comportamiento, la ansiedad interpersonal o ansiedad social disminuye significativamente, es decir, la práctica del comportamiento asertivo disminuye la ansiedad social de su ejercicio.

Esto se debe principalmente a que el comportamiento asertivo produce satisfacción inmediata en la persona que emite dichas conductas, ya que eleva su autoestima al satisfacer necesidades de expresión fundamentales, tanto en las conductas de aproximación social como en las de rechazo o protección.



Miedos asociados:

- Escénico.
- Al Ridículo
- Al Fracaso.
- A lo Desconocido.
- Al Cambio.

Miedo escénico: Detrás del miedo a aparecer en público, de expresar nuestra opinión, de exponernos a la mirada de los demás, detrás de todos estos miedos solamente existe uno principal, y es el **miedo a estar solo ante todo el mundo**. En este sentido, salir a escena y asumir rol de actor, entendiendo por este el de iniciar las cosas, el de actuar sobre los demás y generar estados emocionales, implica al mismo tiempo la responsabilidad sobre las emociones.

Miedo al ridículo: Exponer nuestras ideas o sentimientos, tomar las decisiones necesarias y correr el riesgo de ser desaprobado se le conoce como el miedo a hacer el ridículo pero, detrás de esto que es lo aparente, existe un temor profundo al grado valorativo, al juicio de valor, que sobre nuestra persona hagan los demás. Dado que nuestro autoconcepto puede estar, y regularmente lo está, altamente determinado por la opinión de los demás, entonces el juicio de los otros suele sernos muy impactantes, en vez de considerar dichos juicios como solamente la expresión de su opinión, para quienes temen hacer el ridículo resulta ser tomado como un juicio verídico y altamente relevante.

Miedo al fracaso: La sociedad y las demandas acerca de actuar con eficiencia y el “éxito” financiero y personal como sinónimo de valía personal, presionan a las personas a actuar hacia el logro, de tal manera que las fallas eventuales que toda persona como ser humano puede y debe cometer, suelen representar fantasmas ante los cuales se genera temor.

Miedo a lo desconocido: Enfrentarse a algo nuevo y, por lo tanto, desconocido, representa en muchas ocasiones una amenaza a nuestra seguridad personal, toda vez que se pone en entredicho, en riesgo, lo que ya nos es conocido y, por lo tanto, creemos dominar. Lo desconocido implica incertidumbre, cierto grado de inseguridad con respecto a los resultados que obtendremos y las acciones que debemos llevar a cabo.

Miedo al cambio: Además del enfrentar algo desconocido, modificar las formas de actuar o de pensar y el cambio que esto implica, es lo que está detrás del miedo que se tiene ante el cambio. Comenzar a hacer las cosas de forma distinta, con otras herramientas o métodos resulta fundamental en la actualidad.



LA EMOCION COMO FACTOR BÁSICO Y ESTRATÉGICO EN EL COMPORTAMIENTO:

• LAS CINCO EMOCIONES BÁSICAS:

1. Ansiedad, angustia, temor, etc
2. Molestia, enojo, coraje, ira, etc
3. Tristeza, melancolía, depresión, etc.
4. Alegría, júbilo, dicha, etc
5. Cariño, afecto, amor, etc

Los seres humanos hemos pensado que la emoción es algo que solamente se presenta en momentos especiales, como cuando nos enfrentamos a algo que nos da pánico o una gran alegría que nos hace saltar como locos o huir en forma supermánica, sin embargo la realidad es que nuestra vida emocional es tan cotidiana y común como nuestra faceta biológica, así nuestra emocionalidad nos acompaña a todos lados y está presente en todos nuestros actos. Constantemente estamos bajo cierto estado emocional o, mejor dicho, producimos cierto estado emocional, aunque no lo percibamos claramente y en forma evidente y palpable. De hecho las manifestaciones de nuestras emociones a menudo se confunden con las emociones mismas, así el llorar a veces lo consideramos una emoción, cuando en realidad solamente es una conducta que puede estar asociada a más de una emoción (miedo o depresión) o a alguna sensación (dolor físico).

En los seres humanos podemos distinguir fácilmente la existencia de 5 emociones básicas, estas son:

- Ansiedad, angustia, temor, etc.
- Molestia, enojo, coraje, ira, etc.
- Tristeza, melancolía, depresión, etc.
- Alegría, júbilo, dicha, gozo, etc.
- Cariño, afecto, amor, etc. .

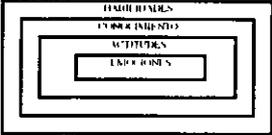
Estas 5 emociones se les denominan básicas por el hecho de que pocas veces se presentan en forma aislada o única, en realidad lo que denominamos estado emocional es una mezcla de estas emociones básicas, sin embargo regularmente hay alguna que predomina y que le proporciona la característica principal a dicho estado, a partir de ello nosotros nombramos, denominamos y reconocemos a dicho estado como uno de ansiedad, enojo, tristeza, alegría o amor.

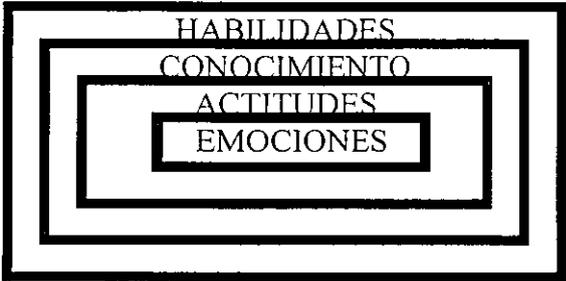
Probablemente podemos considerar que existen "otras" emociones que no se mencionan, en realidad lo que sucede es que son manifestaciones de estas mismas emociones básicas que se presentan con una mayor o menor intensidad o en una combinación especialmente extraña. Por ejemplo, una molestia puede llegar a una intensidad tal que la nombramos como "ira" u "odio"; o bien, lo que denominamos "decepción" puede tratarse de una mezcla de tristeza, molestia y ansiedad con porcentajes e intensidades variables de cada una de estas, con lo que la experiencia se vuelve más extraña y perturbadora.



Felicidad y Éxito:

- Logro, victoria sobre el temor.





Dentro del contexto del logro, este siempre está precedido por una victoria, un triunfo, sobre el temor, la angustia, la ansiedad a lo nuevo, lo incierto y desconocido. Enfrentar este temor, dado que es irreal y, por lo mismo y paradójicamente, más fuerte que aquel temor asociado a algo real, resulta el reto más importante e interesante para el desarrollo del espíritu humano. Aquí abordaremos esa capacidad que está en el interior de todos y cada uno de los seres humanos para desencadenar un poder de enfrentamiento con “eso” y salir victorioso. Cada enfrentamiento que un ser humano tiene contra este tipo de temores, los irreales, lo enriquece y fortalece; entrenándolo para el logro e implantando hábitos y voluntad hacia el desarrollo personal. Cada vez que usted se enfrenta ante ese temor y logra avanzar en tomar el control sobre él, usted va adquiriendo un fortalecimiento que se multiplica en forma geométrica, de manera tal que usted se va habituando a la victoria, al reto y el logro. Este entrenamiento lo aplicará a cualquier obstáculo o reto en su vida, ya sea en relación a su pareja, familia, trabajo, finanzas personales, o cualquier otro ámbito de su vida.

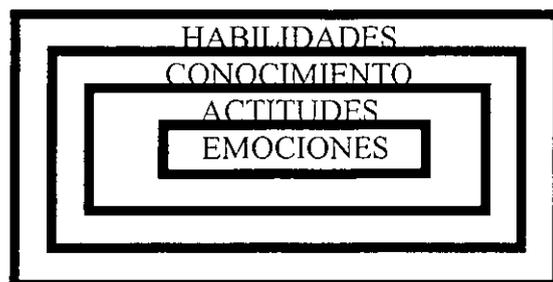
Planteamos que las emociones son el tramo central que conforman a la persona y, por lo mismo, es el tramo más oculto. La conformación de los estados emocionales se da mediante las experiencias y referencias que se la han proporcionado al sistema maestro que regula nuestro cerebro. Así, la forma de emocionarnos, de reaccionar ante circunstancias de la vida está condicionada y programada por dichas experiencias y referencias, las cuales tienen un efecto determinante en nuestro comportamiento y, por lo tanto, en nuestro desarrollo y crecimiento como individuos.

Lo que somos y podemos llegar a ser depende de lo que hagamos, es decir, de nuestras habilidades. Dicho comportamiento está determinado por el conocimiento que tengamos, es decir, de la información, los datos precisos o no que tengamos, o creamos tener relativo a lo que se esté haciendo.



Felicidad y Éxito:

- Emoción, Conocimiento y Comportamiento.
- Pensamiento mágico supersticioso.
- Disciplina y Control Emocional.



La emoción, aspecto troncal, afecta tanto al conocimiento como al comportamiento (habilidad) a través de un puente actitudinal de tal manera que las capas intermedias entre emoción y comportamiento (actitud y conocimiento) pueden actuar como conductores o aislantes de la primera sobre la segunda.

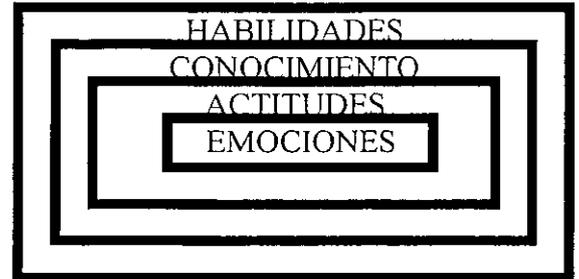
Las personas, con bastante frecuencia, desean obtener mejores resultados, tales como disfrutar más, bajar de peso, mejorar sus relaciones, ahorrar más dinero, etc.; sin embargo, para algunos la barrera inicial es que esperan que dichos resultados se den en su vida sin que ellos hagan cambios en su comportamiento, como si mágicamente esto tuviera que cambiar por sí solo, por azar. En el caso de la cultura mexicana esto puede tener antecedentes ancestrales en el pensamiento mágico-supersticioso de la cosmovisión de los pueblos precolombinos. No obstante en la sociedad y mundo actuales, los individuos debemos tener claro que para lograr esos resultados debemos de modificar nuestros hábitos y habilidades; es decir, modificar nuestro comportamiento.

Iremos paso a paso describiendo cómo dichos cambios de comportamiento, para que sean efectivos y duraderos, deben surgir y estar basados en una disciplina y control de las emociones, principalmente de la emoción llamada miedo o temor. Veremos cómo la liberación y control de las emociones potencializa y facilita enormemente el cambio de actitudes, limpia el acervo de conocimiento y modifica nuestras pautas de comportamiento, de una manera más profunda y duradera, hacia aquellas que nos generan mayor desarrollo y felicidad personal.



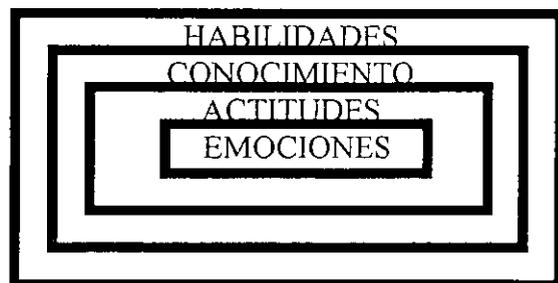
Felicidad y Éxito:

- La Historia del Héroe Fingido que resultó real.
- Lo que el conocimiento, falso o verdadero, es capaz de hacer.



Déjeme mostrarle un ejemplo altamente descriptivo. En cierta ocasión, un esposo sentía que su imagen de hombre fuerte y con don de mando y dominancia ante su esposa se estaba debilitando, y decidió hacer algo. Se le ocurrió llamar a algunos amigos y planear una charada para apantallar a su esposa, así, se pusieron de acuerdo para que esa noche entraran a su casa mientras él y su esposa durmieran. Los amigos fingirían ser ladrones enmascarados llevando armas de fuego, su entrada al hogar estaría garantizada al contar con un juego de llaves. De esta manera, durante la madrugada, mientras la pareja dormía, se escucharon ruidos extraños, despertándose la esposa de nuestro personaje. Acto seguido ella “despertó” a su marido, quien en realidad no estaba dormido, y le pidió que hiciera algo. El esposo saltó rápidamente de la cama y tomó un modesto palo para enfrentar a los ladrones, ella salió detrás de él. Al llegar a la sala, prendió las luces y enfrentó temerariamente a los ladrones, quienes le presentaron una resistencia tenaz, sin embargo el hombre, seguro de que enfrentaba a sus amigos enmascarados y con la certeza de que no sería dañado, logró hacer huir a dos de ellos y al tercero lo dominó aplicándole una llave de lucha libre. Antes de que pudiera impedirlo, su esposa ya había logrado arrancarle la máscara al ratero, sintiendo que su teatro estaba a punto de caer estrepitosamente, lo empezó a invadir la duda y la pena, sin embargo su emoción dio un giro completo hacia la sorpresa y desubicación cuando descubrió que aquel hombre era un perfecto extraño y que el arma que portaba no solo era verdadera, sino que estaba perfectamente cargada y lista para ser disparada.

¿Qué hizo que este hombre diera una respuesta tan firme y eficaz ante una situación tan crítica?. Evidentemente se debió a que él “sabía”, estaba “completamente seguro”, que no corría ningún riesgo, no estaba bajo el estado de temor o miedo, por lo tanto pudo desempeñarse efectivamente. ¿Cuántas veces actuamos con una seguridad y firmeza de excelencia personal sabiendo que tenemos asegurado el resultado?. Probablemente existan varios casos como este en nuestra propia historia personal. He aquí pues el impacto de la emoción como factor básico y estratégico en el comportamiento.



Sin embargo, no podemos estar creándonos condiciones seguras para actuar con firmeza y efectividad, pero sí podemos tomar el control de nuestras emociones y convertirlas en catalizadores de nuestro desarrollo, quitándoles el papel que hasta ahora han jugado en nuestra vida: el de supresoras o inutilizadoras de nuestros más valiosos recursos.

¿Nos convertiremos pues en Kamikases modernos, 100% arrojo desmedido y alocado?, por supuesto que no. Simplemente lograremos obtener una disciplina y control de nuestras emociones que nos permita protegernos lo necesario, sin inhibir nuestro desarrollo.

Los seres humanos somos “fabricados”, creados, para hacer cosas, para emprender; no para frenarnos, reprimimos o contraernos; todo lo contrario, la expansión es nuestra más valiosa cualidad y virtud.

La emoción del temor, ansiedad o miedo es una herramienta fundamental de nuestro equipo psicobiológico de supervivencia, sin embargo con mucha frecuencia abusamos de ella y nos convertimos en los peores sobreprotectores de nosotros mismos, creándonos fantasmas, temores, pánicos y fobias inconfesables que tratamos de sobrellevar, ocultar y maquillar, como cuando aparece “todo un hombre”, valentón que agrede e intimida a los demás, levanta la voz, golpea el escritorio, maldice e insulta; en realidad nos podríamos preguntar ¿a qué le temerá tanto ese hombre?. Evidentemente si le hacemos esta pregunta en forma directa nos responderá que no le teme a nada, que cómo nos atrevemos a creer que él le pueda temer a algo y, sin embargo, sí hay detrás de todo ello un gran temor, tal vez a “hacer el ridículo”, a “ser maltratado en su dignidad”, a “quedar mal”, etc. . Otro ejemplo sería aquel en el que alguien no hace lo que “sabe” que debe de hacer para lograr algo (aumento de sueldo, declarar su amor, negarse a una petición, impedir que violen su derecho, o reclamar el incumplimiento de un acuerdo) y enmascara su temor dándose a sí mismo explicaciones o justificaciones tales como “mejor después”, “no me van a hacer caso”, “no vale la pena”, “no es onda”, “hoy por él, mañana por mí”, o “ya ni modo, será para la otra”. En estos otros casos podríamos encontrar temores tales como a ser rechazado o desaprobado por los otros, ser criticado, generar una opinión contraria, o temores similares.



2.- AUTODIAGNÓSTICO:

• 2.1.- DÉFICITS ASERTIVOS.

• 2.2.- METAS DEL
COMPORTAMIENTO.

Responder Cuestionario de Asertividad (Anexo 1)

La no existencia de conductas asertivas, o bien su presencia en forma restringida se le conoce como déficit de comportamiento.

Después de responder y calificar el inventario de Asertividad que se le ha dado, con las indicaciones del facilitador, elabore la Matriz de Comportamiento Asertivo que se muestra a continuación:

- Conductas de Aproximación Social: Expresión de emociones positivas, por ejemplo: hacer peticiones, proporcionar elogios y elaborar acuerdos.
- Conductas de Rechazo o Protección: Negarse a peticiones, solicitar tolerancia, expresión de emociones negativas, expresión de desacuerdo y dirección de reclamos ante acuerdos violados.

	Conocidos	Desconocidos
Aproximación Social		
Rechazo o Protección		



CONDUCTAS ASERTIVAS DE APROXIMACIÓN SOCIAL:

- Hacer peticiones.
- Iniciar y mantener conversaciones.
- Dar elogios.
- Recibir elogios.
- Expresión de sentimientos positivos.
- Construir acuerdos.

Todas estas conductas tienen la característica de buscar enriquecer la relación interpersonal con alguien, de tal manera que la calidad del encuentro va mejorando de ocasión en ocasión, además de alimentar un ambiente más armónico, transparente y confiado.

Hacer peticiones requiere:

- Describir nuestra necesidad.
- Solicitar específicamente lo que queremos.
- Expresar cómo nos sentiríamos si se nos concede la petición.
- Agradecer la atención que se nos brindó, independientemente de la decisión de la persona a quien le hicimos la solicitud.

Iniciar y mantener una conversación requiere:

- Mostrar un interés genuino y honesto en la persona.
- Abordar temas de interés para la otra persona.
- Hacer uso de preguntas abiertas.

Dar elogios requiere:

- Sentir el honesto deseo de proporcionar el elogio.
- Expresar nuestra opinión.
- Responsabilizarnos de nuestra emoción (uso de la primera persona).

La expresión de emociones positivas requiere:

- El uso de palabras con carga emocional.
- Compartir, no presumir, que uno está contento, alegre, feliz, etc. .

La construcción de acuerdos requiere:

- Especificar los que cada una de las partes del acuerdo se comprometen a realizar lo más clara y precisamente posible.
- Definir las consecuencias que ocurrirán, y ambas partes aceptan responsablemente, en caso de incumplimiento de alguna o ambas partes.



CONDUCTAS ASERTIVAS DE RECHAZO O PROTECCIÓN:

- **Negarse a peticiones.**
- **Expresar emociones negativas.**
- **Reclamos de acuerdos violados.**
- **Terminar conversaciones.**
- **Solicitar tolerancia.**

Estas conductas van encaminadas a la defensa y protección de nuestros derechos ante personas que pretenden, actuando en forma agresiva o manipuladora, pasar por encima de nuestros derechos afectando nuestra dignidad y valores.

Negarse a peticiones requiere:

- Expresar claramente a lo que nos estamos negando, regularmente es a hacer o proporcionar algo, sin devaluar la necesidad de quien nos lo está solicitando.
- Usar frases como “no deseo”, “no estoy de acuerdo” o “no es de mi interés”.

Expresar emociones negativas requiere:

- Tener lo mejor identificada posible la emoción de que se trata.
- Responsabilizarnos de nuestra emoción a través del uso de la primera persona del singular.
- Respetar la dignidad de los demás.

El Reclamo de acuerdos violados requiere:

- La existencia de un acuerdo previo claramente definido.
- Describir lo que sucedió.
- Expresar cómo nos sentimos por ello.
- Expresar lo que nos gustaría que sucediera en el futuro inmediato o mediano (regularmente una nueva definición del acuerdo o bien el cumplimiento de este).
- Expresar cómo nos sentiríamos si así sucediera.

Terminar conversaciones requiere:

- Respetar el interés, y así expresarlo, que la otra persona tiene sobre la conversación.
- Expresar nuestro deseo y petición de concluir el tema y pasar a otro, o terminar la conversación.

Solicitar tolerancia requiere:

- Expresar cómo nos sentimos (cansados, tristes, angustiados, molestos, etc.).
- Solicitar a la otra persona que haga o deje de hacer lo que está haciendo y que nos perturba.
- Describir cómo nos sentiríamos, cómo cambiaría nuestro estado emocional si así lo hiciera.



3.- TIPOS DE CONDUCTAS: NO ASERTIVAS, AGRESIVAS Y ASERTIVAS.

- 3.1.- DEFINICIONES.
- 3.2.- DIFERENCIAS Y SIMILITUDES.

El comportamiento asertivo es la expresión honesta, directa y precisa de opiniones, creencias, sentimientos y deseos en una forma socialmente adecuada y respetando los derechos personales de quien la emite y quien la recibe. Implica la mejoría en la calidad de las relaciones interpersonales y regularmente genera efectos satisfactorios.

Su meta es: Lograr la comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario y permisible.

Ejemplos:

- Expresarse en forma espontánea y apropiada.
- Decir que NO, estableciendo límites en forma respetuosa.
- Saber expresar y recibir emociones positivas.
- Escuchar activamente.
- No concluir en forma apresurada.
- Respetar las diferencias de opinión, metas y creencias sin evaluar condenatoriamente a los demás.
- Actuar con firmeza en defensa de los derechos personales, sin violar los de otros.
- Buscar el desarrollo integral personal, identificando, respetando y reconociendo las propias necesidades, pretendiendo satisfacerlas al máximo sin llevarse en el camino a otras personas.
- Hacerse responsable del propio comportamiento, asumiendo las consecuencias, intentando mejorar lo que uno hace en lugar de culpar o hacerse la víctima.



Definiciones:

- **Comportamiento Asertivo:** Expresión honesta, directa y precisa de opiniones, creencias, sentimientos y deseos en una forma socialmente adecuada y respetando los derechos personales de quien la emite y quien la recibe. Implica la mejoría en la calidad de las relaciones interpersonales y regularmente genera efectos satisfactorios.
- **Comportamiento No Asertivo:** Consiste en la no expresión de mis opiniones, deseos, sentimientos e ideas, lo cual regularmente lleva a permitir que otros decidan por mí y/o violen mis derechos personales, lo cual genera sentimientos inadecuados para conmigo mismo y los demás.
- **Comportamiento Agresivo:** Expresión, aparentemente sana, pero que en realidad implica la violación de los derechos de los demás, por lo que genera también ambientes y relaciones de tensión e inadecuadas.

La conducta asertiva, si bien no asegura que lograremos lo que deseamos, sí lo hace más probable de obtener, a diferencia de la conducta no asertiva, en la cual, si logramos lo que deseamos es regularmente por casualidad o bien porque los demás adivinan o “entienden” lo que deseamos. En el momento en que expresamos lo que deseamos u opinamos estamos haciendo más probables lograr lo que queremos. A diferencia de la conducta agresiva, en la conducta asertiva, si bien se actúa en forma firme y segura, esto se hace con todo el respeto que la otra persona merece, sin confundir el respeto con servilismo o aceptación incondicional de las opiniones o sentimientos de los otros.

El comportamiento **asertivo** es una serie de habilidades de pensamiento y de conducta que permiten al individuo a relacionarse de una forma más efectiva y de mejor calidad con sus semejantes.

Es la expresión honesta, directa y precisa de opiniones, creencias, sentimientos y deseos en una forma socialmente adecuada y respetando los derechos personales de quien la emite y quien la recibe. Implica la mejoría en la calidad de las relaciones interpersonales y regularmente genera efectos satisfactorios.

Como contraparte el comportamiento **NO ASERTIVO** consiste en la no expresión de mis opiniones, deseos, sentimientos e ideas, lo cual regularmente lleva a permitir que otros decidan por mí y/o violen mis derechos personales, lo cual genera sentimientos inadecuados para conmigo mismo y los demás.

La conducta **AGRESIVA**, aunque expresiva y aparentemente sana, en realidad implica la violación de los derechos de los demás, por lo que genera también ambientes y relaciones de tensión e inadecuadas.



4.- DERECHOS Y RESPONSABILIDADES:

- ⊗ 4.1.- COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES
- ⊗ 4.2.- EJERCICIO ÉTICO DE LA ASERTIVIDAD

Las personas tenemos una serie de derechos personales que van más allá de los derechos constitucionales o los que tenemos por pertenecer a alguna organización. Por ejemplo, todos tenemos derecho a solicitar lo que creemos necesitar, a expresar lo que pensamos, a cambiar de opinión, a sentirnos de determinada forma emocional, etc.

Nuestros derechos personales y asertivos implican su ejercicio y respeto, para empezar por nosotros mismos. Cuando te niegas a ti mismo estos derechos, niegas una parte de tu humanidad, y puedes causarte daño o causárselo a otros. Cuando fallas al aceptar estos derechos, lo que haces es decirte a ti mismo que debes probar tu valor personal haciendo todo lo posible por satisfacer a los demás, olvidándote de ti y nunca creando alguna molestia a otros.

Aceptar derechos y actuar con base en ellos en una forma responsable y asertiva no significa pedir más allá de lo que mereces. Solo quiere decir que desea un trato considerado, cortés e igualitario. No significa que solo piensas en ti y que te volvieras insensible a los demás; tus derechos asertivos pueden expresarse en forma humana y considerada. Aceptar tus derechos implica que actúas con una tendencia a crear un poder equilibrado, compartido, en lugar de aplastar a los demás.

Cuando actúas en forma responsable y asertiva expresas quién eres sin violar los derechos de los demás.



Límites, responsabilidades y balance:

- ❖ Los derechos no son licencias anárquicas.
- ❖ Implican poder con RESPONSABILIDAD.
- ❖ Los derechos están entrelazados con los demás.

Antes de revisar con detalle los principales derechos asertivos, tenemos que tener presente 3 consideraciones:

Primero: Tener derechos asertivos no equivale a tener una licencia para actuar de cualquier manera que nos acomode sin consideración alguna de los demás. Existen límites éticos en todos los derechos.

Segundo: Aceptar estos derechos acarrea poder personal, lo cual trae consigo responsabilidad. Por ejemplo, todos tenemos el derecho de cometer errores, pero también tenemos la responsabilidad de aceptar nuestras fallas en lugar de “culpar al sistema” o a otra persona, además de la responsabilidad de tratar sinceramente de evitar que los mismos errores los repitamos una y otra vez.

Tercero: Nuestros derechos asertivos no niegan los derechos de las demás personas en la situación. Tenemos el derecho de cometer errores, pero la otra persona tiene el derecho de disgustarse por el hecho del error que hayas cometido, o el derecho a pedirte que lo rectifiques. Pero la otra persona no tiene derecho a insultarte o ridiculizarte por el error que cometiste, eso sería ir más allá de los límites de sus derechos.



Derechos Asertivos:

- A cometer errores.
- A tener y expresar mis propios sentimientos y opiniones.
- A rehusar peticiones sin sentirme culpable o egoísta.

Cometer errores:

Aplicación: Como ser humano puedes equivocarte cientos de veces y no por ello ser poco valioso o despreciable.

Responsabilidad: Tienes el deber de tratar honestamente de no cometer los mismos errores constantemente.

Comentario: Es mucho mejor aprender del error que condenarte por él. También es importante respetar a los demás en su dignidad cuando fallan. Los demás tienen derecho a molestarse por tus errores, más no a ofenderte por ello.

Tener y expresar tus propios sentimientos y opiniones:

Aplicación: Tus sentimientos y opiniones son partes muy importantes de ti. Negarlos solo lleva a que explotes después o a que busques formas manipulativas de expresión. Tienes derecho a sentirte como quieras, no conviene reprocharte por ello, sino aprender a conducir tus sentimientos adecuadamente.

Responsabilidad: Es conveniente hacer esfuerzos por controlar sentimientos negativos que provienen de ideas irracionales que tú alientas en tu pensamiento y/o expresar opiniones ofendiendo a los demás.

Comentario: El hacer respetar lo que es propio no nos desliga de la necesidad de ser oportunos en la comunicación. Sentirse culpable por tener un sentimiento solo complica la situación. El primer paso para manejarlo es aceptar que existe y no pelear contra él. Los sentimientos negativos provienen de pensamiento distorsionados.

Rehusar peticiones sin sentirte culpable o egoísta:

Aplicación: Eres un sistema de energía limitada con necesidad de abastecerse. Eso implica que inevitablemente tienes que poner límites a los demás y establecer prioridades.

Responsabilidad: Tienes la responsabilidad de respetar un NO de los demás. Tampoco es conveniente que por tu derecho a rehusar se adopten posiciones extremas que afecten la reciprocidad necesaria en una relación.

Comentario: Rehusar no significa rechazar a la persona, sino poner límites en situaciones específicas.



Derechos Asertivos:

- A establecer las prioridades y tomar decisiones propias.
- A sentirse bien con uno mismo
- A pedir lo que uno quiere.

Establecer prioridades y tomar decisiones:

Aplicación: Tienes derecho a decidir por ti y afrontar las consecuencias de lo que tú elijas o decidas; a ser tu mismo. Identificarte como alguien diferente que busca sus estímulos y manera únicas.

Responsabilidad: Es importante aprender a responsabilizarse de las consecuencias de nuestros actos sin culpar a los demás en forma indiscriminada. Así como entender que las personas pueden no querer ayudar si nuestras decisiones son negativas. Es importante hacer de los errores oportunidades. No constituimos en víctimas de las circunstancias. Por supuesto hay que respetar este derecho en los demás.

Comentario: Una sobrevaloración de este derecho nos puede orillar a actos irreflexivos donde perdemos la capacidad de escuchar y aprender de experiencias ajenas, sin embargo es importante que nos definamos como seres únicos e independientes, y demos una respuesta personal al tipo de vida que deseamos.

Sentirte bien contigo mismo:

Aplicación: Procurar tu bienestar, disfrutando lo que haces bien, aceptate como eres, sentire un individuo con valor, gozar tus logros y comprenderte sin por ello justificar falsamente errores cometidos. Esto es indispensable para obtener satisfacción.

Responsabilidad: No debe implicar creerte mejor o más valioso que los demás o no considerarlos, dándote prioridad única, afectándolos al ser insensible a lo que necesitan. Aceptare como eres no implica la negación del deseo de mejorarte, sino tu valoración y reconocimiento positivo y alegre de lo que hayas logrado (sea lo que fuere) al momento presente.

Comentario: Muchas veces uno se crea culpabilidades que no son saludables. Es importante entender que somos humanos y que al participar en el proceso de vivir tenemos la oportunidad de disfrutar, de reconocer ante nosotros mismos los esfuerzos que hacemos por superarnos y ser, en una palabra, nuestros mejores amigos.

Pedir lo que quieres:

Aplicación: Pedir información, ayuda, un cambio de actitud o que se te satisfaga, te hace demostrar que eres humano, no un ser invulnerable y frío que no necesita de los demás.

Responsabilidad: Tu derecho a pedir no debe confundirse con el querer exigir que los demás te den lo que tú quieres. Es importante respetar las decisiones de los demás.

Comentario: Es importante no desvalorizar lo que queremos; es nuestra responsabilidad señalar en forma directa y con claridad el grado de deseo para no dar lugar a adivinanzas y malos entendidos.



Derechos Asertivos:

- A hacer menos de lo que eres humanamente capaz de hacer.
- A calmarte, tomar tu tiempo y pensar.
- A NO usar tus derechos.

Hacer menos de lo que eres humanamente capaz de hacer:

Aplicación: Ejecutar este derecho no ayuda a no vivir siempre bajo presión; es verdad que hay que hacer las cosas lo mejor posible, pero principalmente las importantes.

Responsabilidad: Puede hacer tu trabajo agradable, pedir que te ayuden, establecer ambientes cómodos que te faciliten las tareas, pero sin justificar por ellos acciones exageradas.

Comentario: La presión emocional es muchas veces síntoma inequívoco de exigencia desmedida a dar el 100% o más en todo. Para facilitar el cambio personal es clave que las metas sean, antes que todo, realistas.

Calmarte, tomar tu tiempo y pensar:

Aplicación: Las mejores decisiones se dan porque pensamos acertadamente sobre las situaciones, esto hace indispensable que nos demos todo el tiempo que consideremos necesario para reflexionar.

Responsabilidad: No es conveniente actuar deliberadamente con calma para afectar a los demás. Si el tiempo en que deseamos reflexionar conlleva una decisión que involucra a otra persona, tienes la responsabilidad de realmente aprovechar ese tiempo y pensar.

Comentario: En un mundo de prisa como en el que vivimos, se requiere de mucha reflexión, y esta se da idealmente en condiciones de tranquilidad. Es necesario que veamos por darnos las situaciones de paz necesarias. A veces es imposible darnos un plazo límite a prior para asegurar que llegaremos a conclusiones definitivas.

NO usar tus derechos:

Aplicación: En ti está la decisión de renunciar a la defensa de uno de tus derechos, ya sea por tus valores, conveniencias o autoexigencias.

Responsabilidad:

Comentario:



Derechos Asertivos:

- A tu privacidad, estar solo.
- A tener éxito.

Tu privacidad, estar solo:

Aplicación: Tienes derecho a tu esparcimiento personal, a tener tu lugar de recogimiento para la lectura, reflexión, oír música, etc. .

Responsabilidad: Es conveniente ordenar el tiempo de tal forma que nos permita desarrollar las actividades que se deseen ejercer en soledad. No hacerlo así, a la larga nos puede llevar a la agresión o desesperación con los demás.

Comentario: A veces, cuando se vive en espacios reducidos o cambian las responsabilidades, se olvida que es necesario tener momentos de soledad y/o privacidad. Por ejemplo una pareja con hijos que ya no comparten cosas solos y todo el tiempo están con los niños; o el marido que deja de estudiar o leer cosas que le interesan porque no se facilitan esos momentos que son en ocasiones momentos espirituales muy importantes.

Tener éxito:

Aplicación: En ocasiones nos negamos este derecho como si no mereciéramos tener consecuencias positivas por esfuerzos hechos o por no considerar que podemos hacer cosas valiosas o útiles. Existe el miedo al éxito por pensamientos negativos que indican que si lo obtenemos no podremos enfrentar adecuadamente las nuevas responsabilidades.

Responsabilidad: Es conveniente vencer nuestros temores cuando estos se fundamentan en problemas imaginarios que tienen el efecto de disminuir nuestra capacidad para lograr enfrentar debidamente las exigencias que los éxitos implican. Es mejor hacernos responsables de combatir las ideas de “no voy a poder” y prepararnos con el mejor esfuerzo, en lugar de culpar a las circunstancias que se presentaron o a la mala suerte que “explica” un fracaso.

Comentario: Existe el miedo al éxito que muchas veces se forma por la creencia de que no podremos con el “paquete”. En otras ocasiones sí existen razones objetivas para no emprender una idea. Lo importante es distinguir cuándo se trata de un temor imaginario y cuándo se funda en datos reales. No es adecuado descartar opciones que pueden llevar al éxito antes de hacer claramente esta distinción.



Derechos Asertivos:

- A obtener la calidad relativa a lo que pague.
- A pedir reciprocidad.
- A considerar tus propias necesidades.

Obtener la calidad relativa a lo que pague:

Aplicación: Tienes todo el derecho de revisar la cuenta en un restaurante, obtener calidad o servicio, regresar una mercancía, exigir el cumplimiento puntual de los compromisos. Ser tímido a este derecho puede afectar directa y fuertemente el bolsillo.

Responsabilidad: Tienes la responsabilidad de expresar tu inconformidad sin agresión, pero sí puedes hacerlo con firmeza. A veces las fallas en productos o servicios no son intencionales. Más que evaluar a las personas, la meta es defender el derecho que tienes.

Comentario: Si abusan de ti en este aspecto, en gran medida se debe a no pedir en forma asertiva exactamente qué es lo que quieres. Es recomendable que no dejes dudas y exijas claridad en las respuestas.

Pedir reciprocidad:

Aplicación: Si tú das, tienes derecho a pedir, no a exigir actos recíprocos. También tienes el derecho de escoger a las personas con las cuales relacionarte y que consideras que sí te corresponden como tú lo deseas.

Responsabilidad: No porque tú des el otro está obligado a corresponder, ni en la forma ni en la medida de tus deseos. Es importante hacerte responsable de tu decisión de dar, que es independiente de la decisión de los demás, quienes pueden actuar como deseen, sin culparlos después.

Comentario: A veces se cree que este derecho no existe por el lema aprendido de “amar es dar sin esperar recibir”. Sin embargo, esperar algo a cambio no nos hace seres interesados o utilitaristas.

Considerar tus propias necesidades:

Aplicación: Lo que tú necesitas es importante; subestimarlos provoca reclamos posteriores como víctima, agrediendo a otros que no son culpables de que tú no defiendas lo tuyo.

Responsabilidad: Es importante salir al encuentro de nuestras necesidades en un plano de igualdad.

Comentario: Uno mismo se pone muchas veces en condiciones de perdedor. No por negar nuestras necesidades los demás dejarán de satisfacer las tuyas. Los demás NO TIENE QUE ADIVINAR lo que necesitamos.



Derechos Asertivos:

- ☉ A ser feliz.
- ☉ A cambiar de opinión.
- ☉ A ser tratado con respeto y dignidad.

Ser feliz:

Aplicación: Parece obvio, pero olvidamos con frecuencia este derecho básico; si tú estas satisfecho puedes dar lo mejor de ti mismo a los demás. Por lo tanto, procurar tu felicidad es también pensar en el bienestar de los demás.

Responsabilidad: No es conveniente que el ejercicio de tu felicidad se contraponga a tus metas responsables de mediano y largo plazos, como tampoco actuando irresponsablemente afectan a otros. Ser feliz no es una meta, es una tarea diaria que requiere esfuerzos y también sacrificios que a menudo canjean el gozo de un corto plazo por uno mayor después. Ser feliz es una responsabilidad personal en la que los demás pueden ayudar, pero en nosotros está el dar la última palabra.

Comentario: Tienes derecho a disfrutar lo que tienes y lo que te rodea. Es necesario desarrollar la habilidad para saber responder a los embates que la realidad y ciertas circunstancias nos presentan para no dejarnos vencer por obstáculos. Puede existir un entorno fabuloso y al mismo tiempo la incapacidad de disfrutarlo.

Cambiar de opinión:

Aplicación: No porque ya hayamos emitido un juicio debemos forzosamente apegarnos a él.

Responsabilidad: No es conveniente estar cambiando constantemente de opinión, sobre todo si esto afecta a terceros. Pero si lo hacemos debemos de asumir las consecuencias de dicho cambio de opinión.

Comentario: Mantenernos rígidos solo porque ya se decidió, a pesar de tener nueva información, refleja terquedad.

Ser tratado con respeto y dignidad:

Aplicación: A pesar de cometer errores nadie tiene el derecho de tratarnos mal.

Responsabilidad: Cualquier persona merece un trato digno y amable.

Comentario: El tener un derecho no niega, sino que refuerza el mismo derecho en la otra persona en esa misma situación.



5.- VALOR PERSONAL Y AUTOAFIRMACIÓN:

- 5.1.- AUTOESTIMA.
- 5.2.- DESARROLLO PERSONAL.

El grado de aprecio que genero hacia mi mismo determina en gran medida mi comportamiento, principalmente el dirigido hacia el logro de objetivos y la obtención de satisfactores de calidad de vida.

CONCEPTOS BÁSICOS DE AUTOESTIMA:

CAPACIDADES PERSONALES: Recursos potenciales no siempre aprovechados, pero latentes de desarrollar.

ENTORNO: Condiciones sociales, económicas, culturales y ambientales que tienen impacto sobre el nivel de autoestima.

VISIÓN PERSONAL: Imagen del estado futuro que deseo presentar en diversos ámbitos de mi vida.

La **superación** radica en la modificación de factores causales y de hábitos poco eficaces, de tal suerte que se observe y evidencie, como resultado, la superación de obstáculos de diversa índole.



6.- COMPORTAMIENTO NO VERBAL Y EMOCIONAL:

- ❖ 6.1.- TEORÍA RACIONAL EMOTIVA.
- ❖ 6.2.- IDEAS IRRACIONALES
- ❖ 6.3.- TEORÍA RACIONAL EMOTIVA Y PLAN PERSONAL.
- ❖ 6.4.- RESTRUCTURACIÓN DE ELEMENTOS INTERNOS POR PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA.

La Teoría Racional Emotiva (TRE): Establece básicamente que existe una fuerte relación entre pensamiento y emoción, de tal forma que el contenido de nuestro pensamiento (ideas) tienen un efecto inmediato y poco perceptible sobre nuestra forma de emocionarnos, de tal forma que existen ideas cuyas características son más sanas que otras, a estas últimas se les conoce como **ideas irracionales**.

Las Ideas Irracionales se las puede identificar, además de por el efecto de la aparición de reacciones emocionales negativas, por algunos otros criterios, estos son: Implican una exigencia ilógica ante el mundo real, pocas veces la realidad se comporta como la idea plantea que **debe de ser**, las personas consideran que la no realización de esa idea es algo terrible y catastrófico y que es lo peor que les puede suceder. Varios de estos criterios no pasan las pruebas básicas de realidad y racionalidad, por lo tanto el nombre de **irracionales**.

La revisión, análisis, discusión con uno mismo de estas ideas permiten al individuo su modificación y, por lo tanto, la superación de los efectos perniciosos sobre nuestras emociones y comportamiento en general. Un plan de vida más sano incluiría la adopción de ideas más sanas, racionales y generadoras de emociones agradables.

Más recientemente se ha desarrollado una tecnología denominada **Programación Neurolingüística (PNL)**, la cual ha logrado identificar y aplicar reglas básicas relativas a la forma en que al parecer funciona nuestro cerebro como gran procesador de información que nos llega a través de nuestros sentidos. Nuestro cerebro, asociando una gran cantidad de información, y utilizando diversos lenguajes (visuales, auditivos y kinestésicos) conforma cadenas de asociación dando lugar a secuencias de reacciones diversas (programas), los cuales determinan en gran medida la forma en que las personas interactuamos con nuestro entorno en general y nuestros recuerdos y los propios pensamientos. En términos generales, los individuos hemos desarrollado nuestros propios programas para hacer cosas, pensar, aprender, emocionarnos, tomar decisiones, etc. . Por lo tanto la reprogramación es una alternativa accesible para cualquier persona en la medida en que llega a identificar sus programas y la forma en que los elabora en particular él mismo.



Control Emocional:

- Dominio de Pasiones.
- Responsabilidad y causalidad de las emociones.
- Orientación de energía.

Las emociones representan regularmente un espacio oscuro para la mayoría de las personas, pues consideran que son parte de nuestra personalidad ante las cuales estamos con las manos atadas, siendo nuestra conducta y nuestra persona víctimas de ellas, de tal forma que no podemos hacer nada para regularlas, controlarlas y usarlas en nuestro beneficio. Sin embargo, afortunadamente esto no es más que una idea falsa acerca de las emociones, en realidad somos nosotros mismos quienes las generamos y somos responsables de los efectos que dichos fenómenos generan en nuestras vidas. Quien posee control sobre sus emociones en realidad tiene control absoluto sobre su vida y su destino, mientras que quien otorga el poder y el control de sus emociones a otras personas o causas, tales como el horóscopo, el “temperamento heredado” o cosas como esas, funcionará de acuerdo con ello, es decir, sus emociones y su vida estarán determinadas por dichos factores y nunca por él mismo.

El control emocional es una de las principales habilidades que todo ser humano debe de poseer para poder triunfar en innumerables esferas de su vida, sin embargo “control” no significa represión emocional. Controlar las emociones significa tener la capacidad para dirigir la energía emocional hacia los objetivos y metas que deseamos alcanzar, en vez de que dicha energía corra en forma desordenada y anárquica hacia metas que no deseamos y que, al final de cuentas, nos producirán efectos y resultados nocivos para nuestra vida.

Como podemos ver, el control emocional representa el más poderoso de los recursos para dirigir y orientar nuestra vida hacia el logro de lo que deseamos. En vez de andar “reaccionando” ante las circunstancias de la vida, se trata de dirigir nuestra vida y energía emocional hacia donde deseamos acercarnos y obtener lo que queremos lograr.



Cogniciones:

⇒ Modelo

- Estímulo: Todo cambio físico en el medio ambiente
- Organismo: Corporal y mental
- Respuesta: Actos observables y medibles.

Se conocen con el nombre cogniciones a las estrategias de pensamiento o imágenes visuales que los individuos presentan ante situaciones percibidas del mundo externo, tales como las etiquetadas por nosotros mismos como “*amenazantes*”, y que tienen un efecto sobre el grado de intensidad emocional con el que se responde. En otras palabras, y como se señaló anteriormente, las personas respondemos ante el entorno sobre la base de lo que pensamos acerca de éste, por lo que, si logramos realizar modificaciones en dichos contenidos de pensamiento estaremos en posición de tener un control o manejo de nuestras respuestas.

Uno de los modelos iniciales dentro de estas técnicas es el que explica el comportamiento humano desde la perspectiva que plantea que las respuestas (R) no se dan de manera directa y unidireccional ante los estímulos del ambiente.(E), sino que dichas respuestas están mediadas, y por lo tanto son afectadas, por variables del organismo (O), dentro de las cuales encontramos las de tipo biológico propiamente dicho así como las de orden psicológico.

El modelo E-O-R representa uno de los primeros intentos teóricos modernos que plantean la necesidad de pensar en lo multivarido del comportamiento humano y de la inmensa cantidad de factores y variables que lo determinan. Este modelo explicativo acerca del comportamiento humano fue pionero en erradicar la idea de que las personas estamos a la merced de lo que suceda en el entorno, en vez de dibujar a un ser humano víctima y determinado por lo que suceda a su alrededor, comienza a poner en sus manos el poder de ejercer cierto grado de intervención o control sobre sus reacciones.



Relación Razón-Emoción:

- Falsa disociación.
- Terapia Racional Emotiva.

“Todo es según el cristal con qu ese mira.”

RELACIÓN RAZÓN-EMOCIÓN:

Otro de los enfoques que se derivan del modelo E-O-R es el conocido como enfoque Racional-Emotivo, cuyo principal exponente es el Dr. Albert Ellis. El Dr. Ellis finca la mayor parte de su trabajo en la estrecha relación encontrada entre los elementos de pensamiento racional y las respuestas emocionales que las personas damos ante el ambiente. Tradicionalmente se había considerado que las emociones y el razonamiento estaban completamente alejados y que de hecho eran incompatibles, así se dice que cuando alguien está bajo cierto estado emocional (coraje, ira o ansiedad) *“no está pensando”, “no sabe lo que hace”, “está fuera de sí”*. El trabajo del Dr. Ellis demuestra fehacientemente que dicha disociación en realidad es falsa, por lo que descubre y propone que el análisis del contenido del pensamiento, con base en criterios de racionalidad, puede ser, y de hecho es, una herramienta valiosísima y muy comprobada para la salud psicológica.

La Terapia Racional Emotiva, a diferencia de otras aproximaciones psicoterapéuticas, produce cambios en menor tiempo y con un mayor control por parte de quien la utiliza en su beneficio. Una de las principales tesis que este enfoque aporta al trabajo con el temor es el de que dicha emoción está determinada por el individuo, que es él quien puede y debe responsabilizarse de sus emociones, pues estas son producto en gran medida de los procesos de pensamiento por los que pasa la experiencia percibida. Rescatando la frase que señala que *“nada es verdad y nada es mentira, todo es según el cristal con que se mira”*, los procesos de pensamiento racional intervienen en la creación y mantenimiento de temores, a grado tal que las personas materialmente generamos y alimentamos, con nuestro pensamiento, aquello que decimos que deseamos evitar o no seguir sufriendo.



Percepción:

- ☉ Contacto con la realidad.
- ☉ Se ve afectada por:
 - Pensamiento.
 - Actitudes
 - Aprendizajes.
 - Memoria.
 - Emociones

Uno de los procesos psicológicos básicos es el de la percepción. Este proceso consiste en el contacto que tenemos con la realidad a través de nuestros sentidos, sin embargo no todo lo que impacta nuestros sentidos (sensaciones) entra al proceso de percepción, es decir en este preciso instante en el cual estamos leyendo este texto nuestros sentidos están siendo impactados por una gran cantidad de estímulos (ruidos, variaciones de iluminación, olores, el contacto de nuestra ropa con nuestro cuerpo, etc.), sin embargo no los estábamos percibiendo, en este momento ya los podemos percibir por el solo hecho de que hemos atendido a su presencia, es decir, hemos atendido a su existencia.

Pues bien, la percepción es un proceso psicológico fundamental, sin embargo nunca percibimos en su totalidad y con completa fidelidad lo que sucede en el exterior, de tal manera que otros procesos psicológicos, que se están desarrollando en forma paralela con la percepción, tienen un efecto sobre esta y hacen que percibamos algunas cosas y otras no. El pensamiento, nuestras actitudes, lo aprendido acerca del mundo, nuestros recuerdos, sentimientos y emociones intervienen en el proceso de percepción, produciendo que seleccionemos o distorsionemos la información que nos llega y, en no pocas ocasiones, eliminamos algunos rasgos de la realidad. Nuestras posturas actitudinales en relación al mundo y la vida representan factores interventores sobre nuestra percepción y, evidentemente, sobre el tipo de respuestas que damos ante el entorno atemorizante en el que estamos, o creemos estar, inmersos. De esta manera es como podemos explicar la sabia frase que señala que *“cada cabeza es un mundo”*, significando que las representaciones que cada persona nos hacemos acerca de la realidad pintan el mundo que queremos ver, el mundo que, según nuestro pensamiento, *debe de existir, debe de ser*.

La relación entre la razón, es decir los pensamientos lógicos y formales, estructurados y fríamente analizados y la emoción, esas reacciones psicofisiológicas con elementos que nos hacen sentir cosas extrañas en el interior de nuestro organismo, resulta ser fundamental para el entendimiento y el adecuado manejo de nuestras emociones. La técnica que hace posible la modificación de nuestras reacciones emocionales a través de “trabajar” nuestro pensamiento se le denomina Análisis Racional-Emotivo.



Análisis Racional Emotivo:

• A-B-C-D-E:

- Antecedentes
- Burradas
- Consecuencias.
- Discusión
- Efectos

Dentro del enfoque Racional-Emotivo se presenta una herramienta de uso fundamental para el control de las emociones, se le conoce como Análisis Racional Emotivo y consiste básicamente en el estudio analítico del contenido de pensamiento asociado a una emoción inadecuada, las partes que lo conforman son las siguientes:

A: Situación **ANTECEDENTE** a la reacción emocional, es decir el entorno y lo que en él sucedió en forma previa a la respuesta. Regularmente es a lo que *culpamos o responsabilizamos* por nuestra emoción inadecuada: “Ella me hace enojar”, “Ella me hace sentir mal”, “El me provocó un disgusto”.

B: Contenido de pensamiento básico que antecede a la emoción y que regularmente no percibimos por darse en forma automática e inconsciente temporal (en el sentido de que no es conocido en ese momento por nosotros). Regularmente este contenido es irracional, por lo que se le denomina **BURRADAS**.

C: Lo que conocemos como “reacción” en este análisis se le nombra **CONSECUENCIA**, es decir la emoción que experimentamos (enojo, ansiedad, depresión, TEMOR, etc.).

D: Lo que propone el enfoque Racional-Emotivo es que sometamos al contenido mental (B) a una **DISCUSIÓN** con nosotros mismos en la que contemplemos y analicemos si dichas ideas acerca de lo sucedido son o no racionales, verdaderas, sanas, o si nos llevan a una adecuada calidad de vida y relaciones con el mundo, lo cual es un criterio ecológico o eupsíquico.

E: Como efecto de la discusión (D) se presentan **EFECTOS** en nosotros mismos, estos pueden ser de dos tipos: 1) emocional (Ee), por ejemplo sentimos menos presionados o molestos y/o, 2) conductuales (Ec), por ejemplo hacer cosas o dejar de hacer cosas, por ejemplo pelear, maldecir, llorar, etc. .



Análisis Racional Emotivo:

- Secuencia regular.
- C
- A
- D
- B
- E

Aunque hemos descrito el A-B-C-D-E del Análisis Racional Emotivo este no se realiza en ese orden, en realidad lo primero que percibimos es la "C", es decir la Consecuencia emocional (enojo, temor, tristeza, etc.), después identificamos la situación Antecedente, es decir la "A". En nuestra forma "normal" de explicación con la que contamos solamente llegamos hasta aquí, es decir C-A. El análisis comienza cuando entramos a la Discusión, "D", que es donde debemos de revisar lo que pensamos acerca de "A", es decir, nuestro contenido de pensamiento: "B". Regularmente no identificamos qué es lo que pensamos acerca de "A", pareciera ser que no pensamos absolutamente nada, la verdad es que sí pensamos algo al respecto, lo que sucede es que "eso" que pensamos ("B") no lo sometemos a ningún tipo de análisis o discusión, simplemente lo damos como verdadero y, evidentemente, nuestro cerebro actúa "como si" eso fuera cierto, verdadero.

Veamos un ejemplo de esto. Supongamos que una persona está esperando a otra en el lugar y a la hora en que acordaron tres días antes. Después de 30 minutos de retraso llega la otra persona y la primera, que asistió en forma puntual a la cita, está extremadamente enojada. Si en ese momento congelamos la imagen de esta situación y le preguntamos a la persona enojada ¿por qué está enojada?, lo más probable es que nos diga que la "causa" de su enojo es el retraso de la otra persona. Hasta aquí la relación C-A, ¿qué es lo que sigue en un proceso de Análisis Racional Emotivo?, pues pasemos a la Discusión del contenido de su pensamiento.

¿Qué fue lo que pensó usted cuando pasaron 5 o 10 minutos y no llegaba la otra persona?, la respuesta puede ser "no pensé nada, solamente me comencé a enojar", pero siguiendo con la discusión, y enfrentando la discusión que después la persona tendrá que realizar por sí sola ante otras situaciones, podemos plantear lo siguiente "seguramente usted pensó que era muy agradable y placentero el que la otra persona no llegara a tiempo, que no cumpliera con su compromiso, que eso lo llenaba de alegría, ¿pensó usted algo como esto?". Seguramente la persona nos diría que si estamos locos o qué nos pasa, simplemente pensaría que nos estamos burlando de sus emociones y nos contestaría que ¡NO!, que él no estaba pensando nada parecido a eso, entonces le podremos presionar y cuestionarle nuevamente: "entonces **qué fue lo que usted pensó en esos momentos?**".

Probablemente ahora respondería algo así como "qué se está pensando esta persona, que tengo su tiempo, qué falta de responsabilidad, inconsciente, aquí me tiene de estúpido esperando, seguramente se le olvidó, o no merezco su respeto, esto es una grosería grandísima, etc.". Al llegar a este punto hemos podido llegar a identificar el contenido del pensamiento, la Discusión consiste en someter a un análisis crítico dicho contenido de pensamiento. Existen criterios básicos que nos permiten evaluar lo racional, verdadero y, sobre todo, ecológico o eupsíquico de nuestro pensamiento. Algunas de las preguntas que debemos de contestar para evaluar el contenido del pensamiento son las siguientes:



Criterios de Racionalidad:

- Criterio de Verdad.
- Criterio de Universalidad.
- Criterio Ecológico.

¿ Estas ideas realmente son verdaderas, tengo evidencias objetivas para asegurar esto que estoy pensando ?

¿ Existe alguna ley o principio universal que respalde que esta idea sea verdadera, sea verídica, que se manifieste en otras áreas o momentos de otras personas ?

En dado caso de que estas ideas resulten ser verdaderas, lo cual es muy poco probable, ¿qué consecuencias, positivas y/o negativas, me produce esta idea ?. ¿ me beneficia pensar de este modo o me genera estados emocionales inadecuados, son ideas ecológicas ?

Debemos de decir que muy pocas ideas pasan esta prueba, en realidad la mayoría de nuestras ideas son generalizaciones y no cumplen con criterios de racionalidad básicos. En la medida en que avanzamos en esta Discusión podemos empezar a percibir ciertos cambios en nuestra forma de responder ante situaciones como la que generó la molestia, pues la persona comienza a darse cuenta de que está engañándose o exagerando una situación que, si bien es desagradable, no lo es tanto como para trepar en furia y hacerse pasar todo un día desagradable. Así, se empiezan a presentar los Efectos tanto Cognitivos como Conductuales.

En resumen, la secuencia del A-B-C-D-E en su ejecución es C-A-B-D-E. En este momento le sugiero llevar a cabo varios ejercicios en donde someta a un Análisis Racional Emotivo esas situaciones donde experimenta temores que le paralizan o bien, que le han dificultado, o por los cuales a pospuesto la puesta en marcha de proyectos o acciones que lo tienen atado a condiciones de vida que ya no desea más, por ejemplo la expresión de sus sentimientos, positivos o negativos; o bien el enfrentar un evento público y expresar formas de sentir o de pensar; tomar alguna decisión tajante que seguramente no será aprobada por otras personas; o cualquier otra situación que esté asociada a temores irracionales. Realice la mayor cantidad de ejercicios que pueda y observará que, casi de manera inmediata, comienzan a percibirse cambios en nuestra forma de responder ante situaciones inadecuadas, pero no por ello incontrolables.



Programación Neuro Lingüística (PNL):

- Estado Programado.

- Lenguajes o Modalidades:
 - Visual
 - Auditivo
 - Kinestésico

Una de las más eficientes y actuales herramientas del comportamiento humano está representada por la aplicación de una serie de técnicas altamente significativas que interpretan el comportamiento como todo un estado programado, que faculta al individuo a desarrollar una serie de habilidades psicológicas y de conducta externa.

A través de esta tecnología de punta dentro del ámbito del comportamiento humano se pueden lograr cambios actitudinales y de conducta y se pueden abordar relaciones interpersonales de mejor calidad.

La Programación Neurolingüística (PNL) permite que las personas reconstruyan secuencias, programas, significados y respuestas en una forma tal que les permite adueñarse en gran medida de sus propias reacciones y decisiones ante los escenarios de temor.

La PNL la desarrollan los Drs. Bandler y Grinder a partir de los años 70, aunque es hasta la década de los 90 cuando cobra más fuerza, la PNL se podría resumir en los siguientes postulados básicos:

- 1.- Nuestra conducta está definida a partir de una serie de secuencias de eventos internos en nuestro cerebro y que, aunque son de naturaleza básicamente neurológica y bioquímica, cada uno de nosotros las tenemos registradas en lenguajes perceptuales.
- 2.- Los lenguajes perceptuales sobre los cuales creamos nuestros programas son de tres tipos, también llamados modalidades, estos son, visual (imágenes mentales), auditiva (sonidos que reproducimos en el interior de nuestra experiencia) y kinestésica (sensaciones corporales, olores y sabores).



P.N.L.:

- Poder del Lenguaje.

- Secuencias internas que determinan resultados.

3.- Las personas, al contar con el lenguaje, podemos hacer referencia a cualquiera de estas modalidades al utilizar las palabras específicas que están relacionadas con cada una de las modalidades. Por ejemplo, para referirnos a algo que no es de nuestro agrado podemos utilizar palabras tales como “desde mi punto de vista esto no se ve bien”, o bien “no deseo escuchar nada al respecto”, o tal vez “esto me choca, se me revuelve el estomago”. En esencia significan lo mismo estas tres expresiones, sin embargo probablemente nos sentimos mejor expresados si usamos una de las tres formas, al seleccionar una manera en específico estamos demostrando nuestra preferencia por alguna modalidad. Las personas trabajamos con todas las modalidades, sin embargo, para ciertas experiencias, estados de ánimo o procesos psicológicos, preferimos usar alguna de ellas, lo cual lo mostramos con las palabras que utilizamos.

4.- La experiencia interna de las personas son secuencias de elementos de tipo visual, auditivo y kinestésico cuya programación ha generado la persona misma. Así, por ejemplo, cuando me siento temeroso tal vez primero me veo en la situación que me genera temor, luego escucho como los demás se burlan de mi o critican mi comportamiento, después me vuelvo a ver corriendo de ese lugar, o bien simplemente paralizado sin poder decir palabra alguna, posteriormente siento que el estómago se me revuelve y tengo una sensación de vacío en el estómago y boca reseca, etc. . En este ejemplo podemos identificar cierta secuencia y contenido de imágenes, sonidos (palabras) y sensaciones corporales cuyo encadenamiento cumple la función de hacerme sentir “temeroso”.



P. N. L.:

- Los programas son nuestras propias creaciones.
- Contamos con programas para todo lo que hacemos.
- ¡ PODEMOS REPROGRAMAR!

5.- La programación sobre la cual trabajan nuestras respuestas emocionales, de aprendizaje o de cualquier otro proceso psicológico la hemos construido cada uno de nosotros con base en experiencias reales o imaginarias y nuestro cerebro guarda celosamente dicha programación para dispararla en el preciso momento en que la señal a la que hayamos enlazado el programa se presente. Por ejemplo, podemos sentirnos sexualmente excitados ante cierta imagen visual, con ciertas formas y colores, eso significa que nuestra respuesta sexual, o más bien dicho, el inicio de nuestra respuesta sexual puede ser generado por ese tipo de estímulo o comando de ejecución. Un mismo programa puede estar controlado por más de un estímulo.

6.- Así, las personas contamos con programas para todo lo que hacemos, lo que sentimos, lo que recordamos, etc. . Tenemos programas para recordar imágenes, para aprender recorridos, para enojarnos, para sentirnos celosos, para mostrarnos amorosos, para tomar decisiones, para resolver conflictos, para asustarnos, para deprimarnos, etc. .

7.- Lo esencial en el trabajo con la PNL consiste en identificar, en descubrir, los programas que utilizamos para producirnos estados inadecuados, revisando y estudiando la secuencia y el efecto de cada uno de los eslabones de la cadena de programación. Posteriormente se trata de reprogramar, reconstruir nuevas secuencias en las cuales los estímulos originales pierdan la capacidad de generar las respuestas que deseamos eliminar e instalar, en su lugar, otros estímulos o respuestas que sean más ecológicos y procuren nuestro bienestar.



P. N. L..

- Técnicas de Visualización.
 - Ubicación dentro de la pantalla mental
 - Tamaños.
 - Formas
 - Colores

Mediante la PNL es posible, en un tiempo muy corto, eliminar, romper, la programación existente que nos genera respuestas de temor ante situaciones innecesarias y construir nuevos programas más sanos que nos lleven a una mejor calidad de vida emocional. Existen varios textos que le permitirán poner en práctica esta tecnología, algunos de los de mayor facilidad y efectividad son los siguientes:

- Caudicio, C. PNL y Comunicación. Buenos Aires, Granica (1992)
- Bandler, R. Use su cabeza para variar. De. Cuatro Vientos (1985)
- Caudicio, C. Cómo comprender la PNL. Buenos Aires, Granica (1990)
- O'Connor y Seymour. Introducción a la PNL. Barcelona. Ed. Urano (1990)
- Robins, A. Poder sin Límites. Bruguera
- Robins, A. Despertando al Gigante Interior. Bruguera

Una de las principales técnicas de PNL consiste en visualizar la situación que tememos y jugar variando las dimensiones visuales, auditivas y kinestésicas. Al hacer esto es importante estudiar los efectos que dichas variaciones tienen sobre nuestro estado de ánimo, nuestras emociones. Así, podemos ver el efecto que tiene el disminuir el tamaño de alguna imagen en nuestra mente, o aumentar o disminuir la luminosidad, o cambiar alguno de los colores, bajarle el volumen a los sonidos, voces de las personas, desvanecer toda una imagen poniéndole alguna capa de gris que la vaya haciendo desaparecer, etc. . Al final de cuentas cada persona puede utilizar tantas estrategias como se le antoje, con todas y cada una de dichas estrategias estará utilizando su herramienta más poderosa: su cerebro, el cual determina nuestra respuesta emocional ante las circunstancias necesarias para nuestra vida.



Áreas de Vida:

• Áreas de Vida:

- Trabajo
- Familia.
- Pareja.
- Social.

Áreas de Vida: Finalmente, al llegar a este momento de nuestro curso debemos de recapitular acerca de las áreas de vida en donde lo aprendido y dominado ahora puede y debe de ser aplicado con grandes beneficios personales y para quienes nos rodean.

Trabajo: En el ámbito del trabajo las herramientas y habilidades aquí revisadas y practicadas representan ventajas muy valiosas para mejorar la calidad del ambiente de trabajo, siendo este más respetuoso y tranquilo, así como de oportunidades para nuestro crecimiento dentro de la organización.

Familia: En el escenario familiar el manejo sano y productivo de los conflictos repercutirá en una mejor educación y formación para los miembros de la familia.

Pareja: En la relación con nuestra pareja podemos ser más expresivos y tolerantes en cuanto a sus necesidades, a la vez que enriquecemos nuestro placer por dar amor y compartir experiencias positivas, sin necesidad de sacrificar nuestras necesidades.

Social: En nuestros diversos grupos sociales a los cuales pertenecemos y dentro de los cuales desarrollamos nuestras inquietudes se puede igualmente generar un ambiente de mayor calidez humana, respeto y felicidad.



Compromisos: Finalmente se hace necesario, y es un acto de responsabilidad personal para con uno mismo, el establecer compromisos personales en relación a las habilidades y conocimientos adquiridos en este curso, por lo que a continuación se deberán de establecer dichos compromisos en forma precisa, de tal forma que sea posible verificar su cumplimiento o no, todo ello en los plazos inmediato, mediano y largo.

Corto Plazo: Me comprometo en el plazo de una semana a establecer los siguientes comportamientos asertivos:

De Aproximación Social:

De Rechazo o Protección:

Mediano Plazo: Me comprometo en el plazo de un mes a establecer los siguientes comportamientos asertivos:

De Aproximación Social:

De Rechazo o Protección:

Largo Plazo: Me comprometo en el plazo de seis meses a establecer los siguientes comportamientos asertivos:

De Aproximación Social:

De Rechazo o Protección: