



XXXII Congreso
de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar



Asertividad.

Por qué digo **Si** ,
cuando quiero decir **No**?

Rozalén; que no, que no. <https://www.youtube.com/watch?v=CsnTVgXFO8>



**XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud**

**Del 23 al 25
de marzo de 2023**

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

**comunicacionysalud.
semfyc.es**





**XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud**
Del 23 al 25
de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
[comunicacionysalud.
semfyec.es](http://comunicacionysalud.semfyec.es)



PASIVO



ASERTIVO



AGRESIVO





XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



semFYC
Instituto Español de Medicina
de Familia y Comunitaria

- *Sumisa: Considera que su pensamiento tiene poco valor, teme que si queda mal no lo querrán o no será aceptado por el grupo. Tiende a la queja, la culpabilidad, a la frustración... Es frecuente que use la manipulación.*
- *Agresivo. Sólo quiere salir victorioso de la situación incómoda. Siente que los demás lo quieren fastidiar, o engañar. Sensación de estafa continua. Si pega primero y más fuerte saldrá "ganador". Grandes dosis de resentimiento.*
- *Mixto: (pasivo-agresivo). Es el más frecuente. Sumiso en el momento del conflicto y agresivo. Muy reprochador, muy manipulador. Evita las confrontaciones y los conflictos.*



**XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud**

**Del 23 al 25
de marzo de 2023**

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

**comunicacionysalud.
semfyc.es**



RESPECTO

DERECHOS

COMUNICACION

HONESTIDAD

IGUALDAD

AUTOAFIRMACION



XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



Lista de Derechos asertivos



- 01** 
 - A ser tratado con respeto y dignidad
 - A equivocarme y a responsabilizarme de mis errores.
 - A tener mis propios valores y opiniones.
- 02** 
 - A tener mis propias necesidades y que éstas sean tan importantes como las de los demás
 - A ser el único juez de uno mismo, a experimentar y expresar mis propios sentimientos.
 - A cambiar de opinión, idea o línea de acción.
- 03** 
 - A protestar cuando se me trata de una manera injusta.
 - A cambiar lo que no me es satisfactorio.
 - A detenerse y pensar antes de actuar.
 - A pedir lo que se quiere.
 - A ser independiente.
- 04** 
 - A decidir qué hacer con mi cuerpo, mi tiempo y mis propiedades.
 - A hacer menos de lo que humanamente soy capaz de hacer.
 - A ignorar los consejos de los demás.



05

- A rechazar peticiones sin sentirme culpable o egoísta.
- A estar sólo, aún cuando deseen la compañía de uno.
- A no justificarme ante los demás.

- A decidir si quiero o no responsabilizarme de los problemas de otros.
- A no anticiparme a las necesidades y deseos de los demás.



06



07

- A elegir entre responder o no hacerlo.
- A hacer cualquier cosa mientras no se violen los derechos de otra persona.

08



- A sentir y expresar el dolor.
- A no estar pendiente de la buena voluntad de los demás.



09

- A hablar de un problema con la persona implicada y en los casos límite en los que los derechos de cada uno no están del todo claros, llegar a un compromiso viable.

10

- A escoger no comportarse de una forma asertiva.



XXXII Congreso
de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA



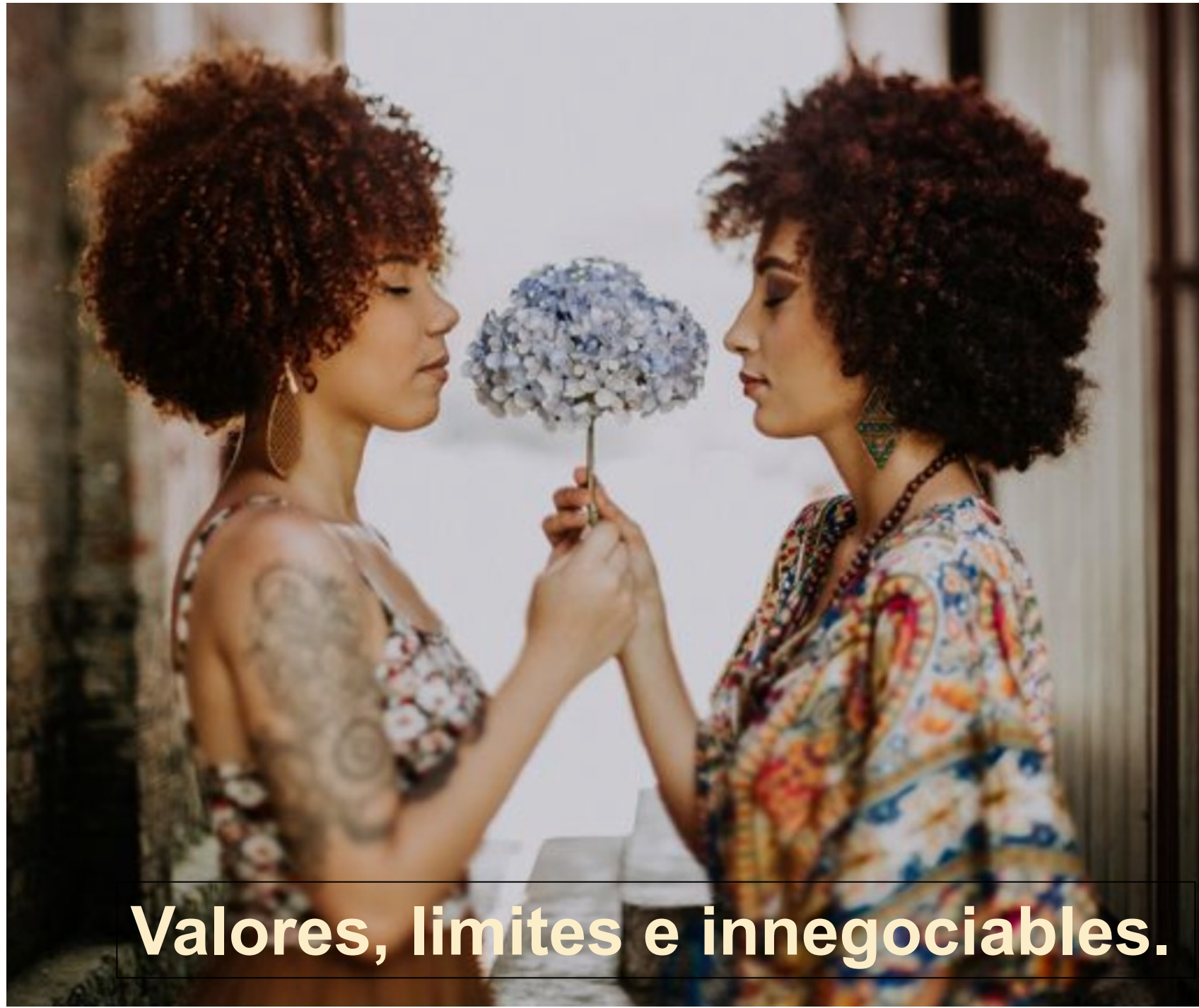
**XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud**

**Del 23 al 25
de marzo de 2023**

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

**comunicacionsalud.
semfyc.es**



Valores, límites e innegociables.



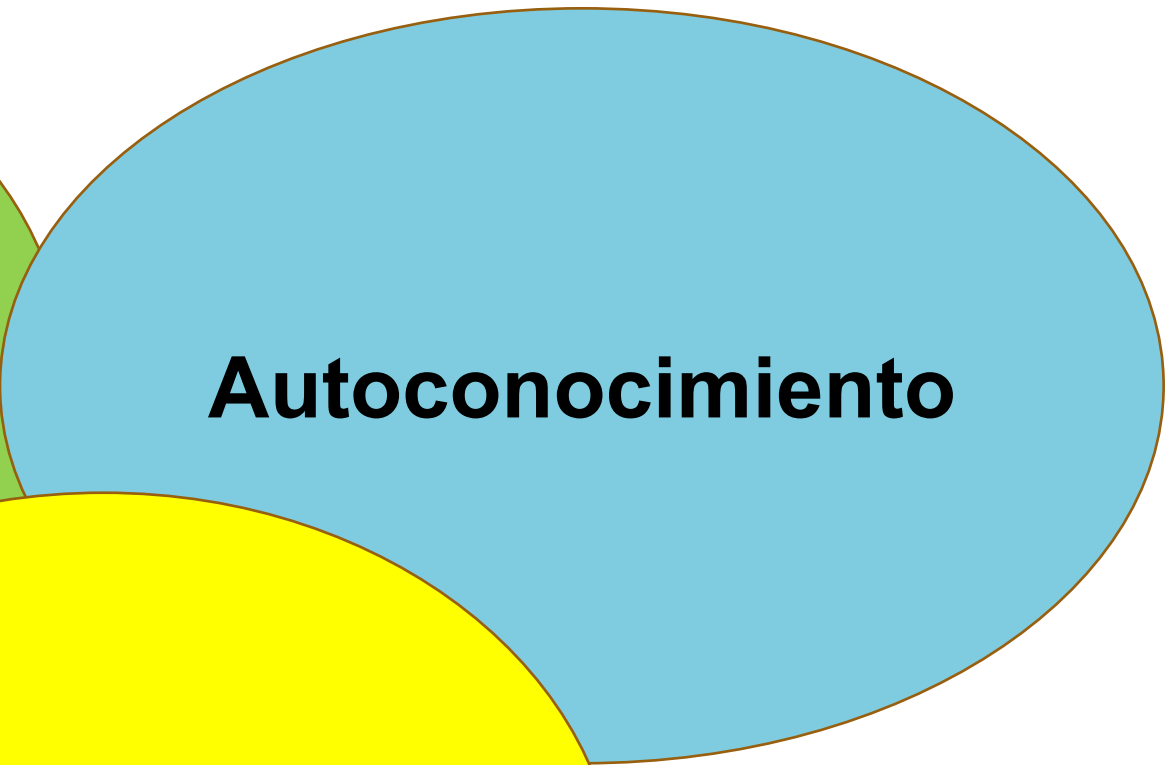
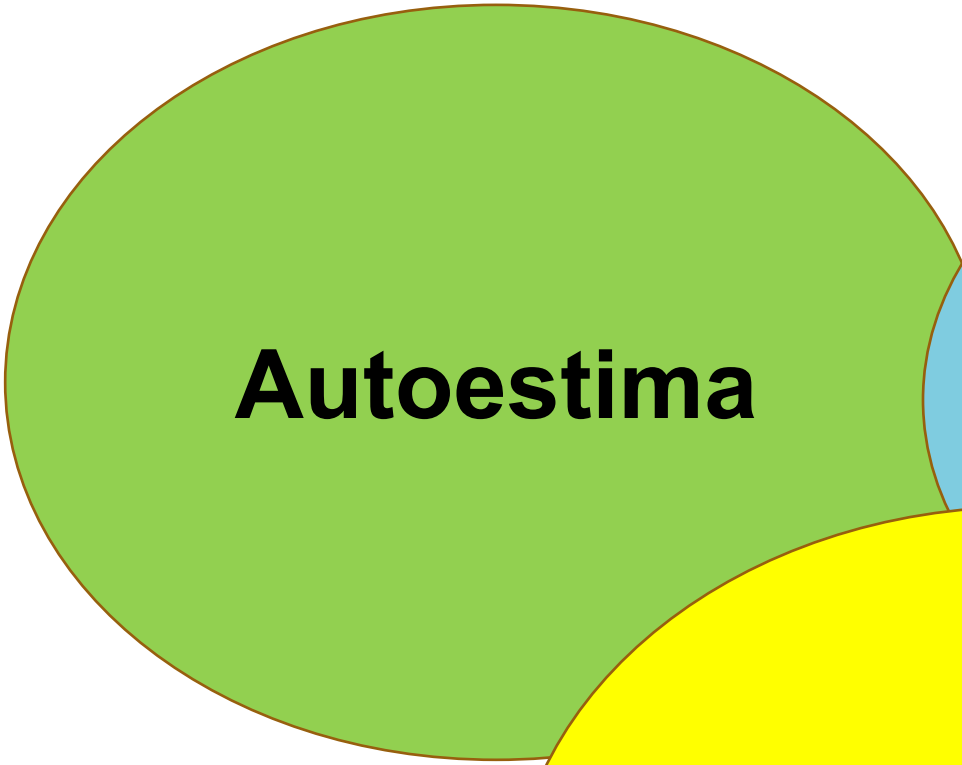
**XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud**

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es





XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



Falta asertividad medio sanitario

Tabla 4. Situaciones en las que suele aparecer falta de asertividad

El paciente nos critica por un error diagnóstico o terapéutico o por mala organización

El paciente se queja por tener que esperar mucho

El paciente se queja de que no estemos en la consulta y sí el residente o el sustituto

Peticiones de bajas injustificadas, recetas de privados, derivaciones a especialistas

Reconocer errores profesionales

Aceptar responsabilidades en la mala evolución de un paciente

Pedir favores, aceptar sugerencias, aceptar halagos



**XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud**

**Del 23 al 25
de marzo de 2023**

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

**comunicacionysalud.
semfyc.es**





XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



+3.....+2..... +1.....-1.....-2.....-3
Muy de acuerdo algo de acuerdo algo desacuerdo muy en desacuerdo

1. Siento que la gente es mucho más agresiva que yo.*
2. He dudado si acudir a citas o primeras entrevistas por timidez.*
3. En un restaurante, si la comida no esta bien me quejo al camarero.
4. Me esfuerzo mucho para evitar ofender los sentimientos de otras personas.*
5. Cuando voy a una tienda buscando algo y el vendedor se ha molestado mucho en agradarme, paso un mal rato diciendo “no”. Incluso he salido con algo que no quería*
6. Cuando me dicen que haga algo insisto mucho en saber el por qué.
7. Hay veces que provooco abiertamente una discusión.



XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



8.- lucho a capa y espada por mantener mi postura.

9.- siento que la gente se aprovecha de mi buen carácter.*

10.-disfruto hablando y conversando con desconocidos.

11.- Con frecuencia no sé que decir cuando hay gente atractiva, exitosa o de mucho carácter a mi alrededor.*

12.- Procastino cuando tengo que hacer llamadas a empresas o instituciones , como cambiarme de compañía telefónica*

13.- Prefiero las entrevistas o reuniones on-line que la personales.*

14.- No me gusta tener que devolver o cambiar un regalo , alguno incluso me lo quedo.*

15.- si un familiar me molesta en un comentario, no le digo nada.*



XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



16.-he evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto o ignorante.*

17.- durante una discusión, me altero tanto que me pongo a temblar o llorar....*

18.- Durante una o clase o exposición, el docente comente un error garrafal, lo digo abierta y públicamente.

19.-Evito discutir en temas de dinero.*

20.- cuando hago algo importante, intento que todos se den cuenta.

21.- Soy abierto y expreso mis sentimientos sin pudor.

22.- Cuando alguno de mis amigos dice algo falso de mi lo busco para aclarar las cosas cuanto antes.



XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



23.- No me gusta decir que no, paso un mal rato. *

24.-suelo reprimirme antes de montar una escena*

25.-si me tratan mal en un restaurante protesto.

26.-cuando me alaban no sé como responder*

27.- si en una teatro o cine, o conferencia las personas de detrás están hablando le pido que se callen, claro y en alto.

28.- Si se cuelan en la fila del super, le llamo claramente la atención.

29.-Expreso mi opiniones con facilidad.

30.- hay ocasiones en las que soy incapaz de decir nada.*



**XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud**

**Del 23 al 25
de marzo de 2023**

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

**comunicacionysalud.
semfyc.es**





XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



01 • Prepárate
Elige el momento, el lugar, la postura y el tono emocional.
Apagamiento asertivo "Me interesa poder hablar de esto con tranquilidad y tiempo te parece que busquemos un momento para poder sentarnos y hablarlo"
Comunicación no-verbal.



02 • Describe la situación
Describe lo que ocurre como un observador externo.
Céntrate en el objetivo, en el problema y no en la persona.
Describe la situación problema sin valoraciones ni juicios.
"cuando llegué a la consulta, observé que... y..."



03 • Escucha al otro
Escucha al otro y demuéstrale que le has entendido.
A. POSITIVA "me gusta tu confianza en..."
A. EMPÁTICA "Entiendo que tu hagas... y tienes derecho a ello... me pongo en tu lugar y comprendo... pero yo... entiendo que que tú lo veas así, ahora... puedo comprender tu postura, ahora..."



04 • Exprésate
Di lo que sientes, lo que piensas y lo que necesitas o desearías.
A. ELEMENTAL "¿me permites un momento?, quiero terminar lo que estaba contando."
A. gradualmente escalonada "Por favor no me interrumpas (sic)"
A. SUBJETIVA con mensajes desde el YO "hechos + yo me siento... + yo necesito... + yo te pido..."



05 • Busca un acuerdo
Busca un pacto sin exigir el cambio de la otra parte.
Técnica de la pregunta asertiva "tienes razón, ¿qué es lo que te ha molestado exactamente, me lo podrías explicar mejor? ¿que hoy no pueda llegar a la hora no significa que sea una impuntual?, ¿qué quieres decir con que podría haberlo hecho mejor?"
Técnica del disco rayado.
Técnica del banco de niebla "si yo estuviese en tu lugar también estaría molesta, y probablemente haría lo mismo... pero lo cierto es que tenía que..."



06 • Y si no hay acuerdo
Re-orienta el objetivo si es posible, y si no explica tu conducta y síguela.
A. frente a agresividad "veo que estás muy enfadado y no creo que así podamos llegar a ningún acuerdo... ¿qué entiendo por?, ¿me lo puedes aclarar?"
Reconducir por Objetivo "en estos momentos estamos tan enfadados que es mejor centrarnos en... posponer esta conversación..." "Claro que tenemos derecho a pensar de forma distinta. Esta actitud me nos va a llevar a ninguna parte. No voy a tolerar que me insultes ni que me grites de esta manera... si no detienes tu actitud, me verá obligada a..."





1.-Prepara la escena: estas bien?, como necesito estar bien? Ten en cuenta tu propia postura, tu C no Verbal. Podemos necesitar aplazar la conversación (aplazamiento asertivo). Anclaje

XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es

2.- Haz tu propia visualización, intenta describir la situación sin juicios, ni valoraciones

3.- Escucha al otro:

4.- Exprésate, 5.- Busca un acuerdo.

6.- Agéndate otra entrevista,





XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



Frases tipo: ayudan a salir del paso.

1.-Asert. Positiva: Expresión adecuada de lo bueno y valioso que se ve en otras personas.
Me gusta tu confianza y pasión en lo que crees.

2.-Asert. Elemental: Expresión llana y sencilla de los propios intereses o derechos. “ *Me permites un momento? Quiero terminar lo que estaba contando...(sin agresividad).*
Breve 1 o 2 frases.

3.-Asertividad gradualmente escalonada: *Por favor no me interrumpas,... por favor no me interrumpas.....,*

4.- A. empática: *Entiendo que tu hagas,....., y tienes derecho a ello....Me pongo en tu lugar y comprendo, pero Yo Necesito si o si los apuntes para mañana.*

5.- A. Subjetiva:+ yo necesito.....+ yo te pido.....



XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



- 6.- Asertividad frente a la Sumisión o la Agresividad:
 - Mostrarle como se esta comportando, y su efecto. “veo que estas muy enfadado y no creo que asi podamos llegar a ningún acuerdo...”
- “me siento confundida con lo que me dice,..... Necesito un poco más de tiempo.....
- Pedir que te aclare la palabra agresiva....., que entiendes por..?, me lo puedes aclarar?...
 - Con gusto te daré la razón si con ello consigo que podamos hablarlo tranquilamente.....
 - Que valiente eres al decir eso delante de tanta gente.....,



XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



Otras:

- **Técnica del disco rayado.**
- **Técnica del banco de niebla.** O técnica de claudicación simulada. *Si yo estuviese en tu lugar también estaría molesta, y haría lo mismo....., pero lo cierto es que tenía que acabar este trabajo. Útil cuando no han funcionado otras técnicas o “duro de roer”*
- **Aplazamiento Asertivo:** Especialmente para personas indecisas. Cuando nos sentimos abrumados inicialmente.
- **Técnicas para procesar el cambio:** *en estos momentos nos estamos desviando un poco del tema....., estamos sacando trapos sucios.....Reconducir por Objetivo.*
- **Técnica de Ignorar.**



XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



- **Técnica del acuerdo Asertivo:** como el banco de niebla pero sin ceder terreno. Intentamos separar el hacer del ser. Una cosa es ser impuntual y otra el que hoy sea impuntual. Hacer tonterías con ser tonto.





XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



- **Técnica de la pregunta Asertiva:** *tienes razón, que es lo que te ha molestado exactamente, me lo podrías explicar mejor?*





XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



Exprésate y busca un acuerdo.

- Asertividad Positiva:
- Asertividad Elemental: decir objetivamente lo que sucede.
- Asertividad con reconocimiento o empática: entiendo que tu lo veas así, ahora....., me pongo en tu lugar y pensaría como tú.....,
- Asertividad Subjetiva con mensajes desde el Yo: hechos sentimientos+ necesidades +requerimientos.
- Asertividad con aplazamiento: especialmente cuando necesitamos tiempo.
- Acuerdo Asertivo: diferenciar el ser del hacer
- Técnica de reconducción por objetivos.....
- Técnica de ignorar:
- Técnica de Pregunta Asertiva: A que te refieres con...?
- Banco de Niebla:



XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



Y si no hay acuerdo.....

- Disco Rayado: burlas, ridiculizaciones, interrupciones continuas.....
- Aplazamiento asertivo:
- Técnicas para procesar el cambio: en estos momentos estamos tan enfadados que es mejor centrarnos en, posponer esta conversación.....



XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



En cualquier caso es importante ensayar distintos tipos de respuestas asertivas para que cuando llegue el momento no tengamos que pensar mucho.



XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



Frases que nos pueden ayudar:

- Claro que tenemos derecho a pensar de forma distinta.
- No me interrumpas.....,
- Esta actitud no nos va a llevar a ninguna parte.
- No voy a tolerar que me insultes ni me ridiculices por mi aspecto.
- Entiendo que que tú lo veas así, ahora.....
- Puedo comprender tu postura, ahora....
- Cuando dices..... me siento....., yo necesito..... Y te pido.....
- Me interesa poder hablar de esto con tranquilidad y tiempo. Te parece que busquemos una cita para poder sentarnos y hablarlo...

- La Asertividad busca respeto, no busca ganar!



**XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud**

**Del 23 al 25
de marzo de 2023**

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

**comunicacionysalud.
semfyc.es**





XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



semFYC
Sociedad Española de Medicina
de Familia y Comunitaria

10

- Si una interacción no sale bien, solo podremos trabajar lo tenga que ver con nosotros.
- Autoestima y asertividad van parejas, y se pueden aprender y entrenar
- Si quieres cambiar algún aspecto de ti tendrás que cambiar algunos pensamientos de ti.
- Cuidado con la CNVerbal. Las formas si que importan
- Asertividad parte del respeto hacia ti mismo y hacia tus derechos.
- Reconoce las creencias y sentimientos de la otra persona.
- Cuando no sepas o no puedas decir nada asertivo, pide tiempo.
- Céntrate en el objetivo, en el problema y no en la persona.
- La agresividad no sirve para resolver NADA. Marca tus límites y tus innegociables.
- La persona asertiva no busca ganar ni manipular, busca respeto.

Bibliografía:

- La asertividad: una sana autoestima. Olga Castanyer.
- Los diálogos interiores. Norberto Levy.
- Comunicación Asertiva. Gilberto Parola.
- La asertividad. FMC 2016.
- Aprendiendo asertividad. FMC 2000.
- Comunicación no Violenta, un lenguaje de Vida. Marshall B. Rosenberg.
- Aplicaciones de la Asertividad. O. Castanyer
- Cómo tratar a gente difícil. Harvard Business Review.



XXXII Congreso
de Comunicación
y Salud

Del 23 al 25
de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.
semfyc.es



SAMFYC



semFYC