



# AUTOESTIMA Y ASERTIVIDAD

SARA BUSTAMANTE GARRIDO



Comité Nacional para el Adulto Mayor

## **PRESENTACION**

La presente publicación, está dividida en dos partes. La primera, subdividida en siete módulos, entrega el marco teórico o conceptual sobre diversos temas, que en la segunda parte, se presentan como talleres, para ser trabajados presencialmente con adultos mayores.

En esta obra, de Sara Bustamante, directora de la carrera de Orientación en Relaciones Humanas y Familia, del Instituto Profesional Carlos Casanueva, se entrega la vasta experiencia que la autora tiene como profesional en el trabajo de las relaciones humanas.

Esta publicación, constituye un texto de apoyo para aquellos profesionales que trabajan con los adultos mayores, con el propósito de mejorar su calidad de vida en el orden de su desarrollo personal. Mejorar la autoestima a través de una mayor valoración de sí mismo, es una necesidad urgente para los adultos mayores que suelen estar marginados social y culturalmente. Por otra parte, lograr mejores niveles y calidad en la comunicación interpersonal de los adultos mayores, posibilita una mejor interacción social al interior de su núcleo familiar, soporte natural en lo afectivo y en lo social para los adultos mayores.

En definitiva, la mayor autoestima y la mejor calidad en la comunicación, constituyen factores claves para lograr una mejor calidad de vida del Adulto Mayor y que constituye, en síntesis, los dos grandes objetivos de estos talleres, debidamente fundamentados, que se entrega en esta publicación, que ha sido posible gracias al apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y al Comité Nacional para el Adulto Mayor de la Presidencia de la República de Chile.

**MANUEL PEREIRA LÓPEZ**

**Secretario Ejecutivo**

**COMITÉ NACIONAL PARA EL ADULTO MAYOR**

Santiago de Chile, Mayo de 1998.

# Modulo N° 1

## AUTOESTIMA

**Definición.- La autoestima o concepto del propio valor es el significado o sentido de validez dado por la propia persona a sí misma, incluyendo la autocomprensión y el autocontrol.**

El concepto del propio valor se desarrolla desde la infancia cuando se toma conciencia del aprecio o falta de aprecio que se recibe de parte del medio familiar, especialmente de parte de figuras tan significativas como las parentales.

La autoestima proviene de dos fuentes principales: la comprobación de capacidad personal y el aprecio que se recibe de otras personas.

- "Valgo porque me siento capaz en lo que hago".

- "Valgo porque me siento querido".

La familia, sin embargo, no es la única responsable de la autoestima de una persona. El éxito en el trabajo y la aceptación social en otros medios también son esenciales en el desarrollo y mantenimiento del respeto y valoración de sí mismo a lo largo de la vida. También influye en el desarrollo de una positiva autoestima el pensamiento positivo, es decir, el darle un significado a la propia vida del que derive satisfacción y, por lo tanto, una mirada optimista al mundo y a las relaciones que redundan en una mejor capacidad de adaptación al medio, opuesta a la rigidez de la persona con baja autoestima que enfrenta la vida y las relaciones humanas con desconfianza y temor.

La autoestima es relevante en el desarrollo individual y en el ámbito relacional, ya que es el marco de referencia desde el cual cada persona se proyecta en sus acciones, relaciones, conducta y comunicación.

La persona que se da poco valor como individuo piensa acerca de sí misma:

- "Valgo poco, a nadie le es agradable mi presencia".

- "Valgo poco, a nadie le interesa lo que hablo".

Al entrar en relación con estos pensamientos y sentimientos de autodesvalorización, todo lo que se percibe del otro se carga con la propia visión de sí mismo y se exige más de cada situación de relación con lo que le es más fácil entrar en conflicto.

La persona que se da valor como tal, piensa acerca de sí misma:

- "Valgo porque soy único".

- "Valgo porque soy parte del mundo y me intereso en él".

- "Valgo porque vivo y estoy siendo protagonista de mi historia".

La persona que se valora positivamente también se percibe bien valorado por los demás, por lo que se acerca a sus relaciones sin temer descalificaciones, en una actitud más abierta, menos agresiva y menos defensiva, actitudes que ayudan a que las relaciones sean más armónicas y sin equivocadas interpretaciones provocadas por el temor a no ser del agrado de los demás.

## **Ideas Centrales del Módulo N° 1**

- **La autoestima o concepto del propio valor es el significado o sentido de validez dado por la propia persona a sí misma, incluyendo la autocomprensión y el autocontrol**
- **La autoestima proviene de dos fuentes principales, la comprobación de competencia o capacidad personal y el aprecio que se recibe de otras personas.**
- **En el desarrollo de una positiva autoestima influye el pensamiento positivo, es decir, el darle un significado a la propia vida del que derive satisfacción y una mirada optimista al mundo y a las relaciones.**
- **La autoestima es relevante en el desarrollo individual y en el ámbito relacional ya que es el marco de referencia desde el cual cada persona se proyecta en sus acciones, relaciones, conducta y comunicación.**
- **La persona que tiene un mal concepto de sí mismo carga sus relaciones de defensa y agresividad, con lo que le es más fácil entrar en conflictos.**
- **La persona que se valora positivamente también se imagina bien valorado por los demás, por lo que se acerca a sus relaciones en una actitud más abierta, logrando así, relaciones más armónicas.**

**La persona con buena autoestima tiene una mejor capacidad de adaptación a las circunstancias de vida.**

## Modulo N°2

### NECESIDAD DE BUEN CONCEPTO DE SI MISMO.

**"La peor desgracia que le puede suceder a un ser humano es pensar mal de sí mismo". Goethe.**

El sentimiento de autovaloración o autoestima es reconocido prácticamente por todas las tendencias psicológicas como un aspecto relevante para la estabilidad en lo emocional.

La psicóloga Virginia Satir, experta en relaciones humanas y familia, es especialmente enfática en demostrar que tanto el valor que se asignan las personas a sí mismas como el desarrollo y mantenimiento de este sentimiento, dependen en gran medida del valor que les han asignado las personas cercanas, los miembros de la familia, lo que después se transfiere a otros terrenos relacionales. La autoestima está regulada por los mecanismos de apreciación y depreciación mutuas.

La misma autora plantea la posibilidad de rescatar y desarrollar la autoestima en la adultez con buenos resultados, siendo ésta una de sus metas terapéuticas muy lograda.

La autoestima es un concepto, una actitud, un sentimiento, una imagen de uno mismo y está representada o expresada por las conductas y la comunicación. Casi todas las conductas y las estrategias relacionales de las personas se llegan a comprender en el contexto de la búsqueda de autoestima o la preservación de ella.

Muchos estilos defensivos propiciadores de conflictos provienen más que del deseo de agresión real, del temor a ser mirado despectivamente o atacado a partir de la propia mala idea de sí mismo. Las personas con baja autoestima, al relacionarse cargan sus relaciones de interpretaciones negativas para sí mismos, con lo cual entran en dificultad a partir de su propia autoimagen más que de la realidad de la relación.

- "Sé que no puedo gustarle, tengo que defenderme antes que me ataque".
- "No se va a interesar por lo que hablo, yo a mi vez voy a ser indiferente cuando cuente sus cosas".
- "No le gusto, no le caigo bien, no puedo pedirle nada porque no me lo va a dar".
- "Para gustarle tengo que opinar igual que él".

La positiva autoestima es clave en la calidad de relaciones humanas que las personas logran. En este sentido, es importante saber que cualquier persona que reciba afecto y reconocimiento de su validez, estará mucho más dispuesta a la posibilidad de abrirse a los cambios personales. Un factor fundamental determinante de lo que sucede **dentro y entre** las personas, es la calidad de la autoestima.

La disposición hacia la integridad, la sinceridad, la responsabilidad, la solidaridad, el amor, la eficiencia, surgen con facilidad en aquellos que tienen en alto su autoestima y piensan bien de sí mismos.

En cambio, cuando las personas sienten que valen poco, entran a las relaciones con desconfianza, esperando de los demás el engaño, la agresión, e incluso el desprecio. Se relacionan así como inferiores, lo que les da la posibilidad de convertirse en víctimas, complicando la relación y el concepto de sí mismos con la necesidad continua de confirmación, con la autorreferencia y con la falta de objetividad.

Aparece claro entonces, cómo en las relaciones humanas la necesidad de tener un buen concepto de sí mismo es un elemento primordial ya que cada persona, a su estilo, consciente o inconscientemente, adecuada o torpemente, buscará que en las relaciones su autoestima no resulte lesionada. **Resulta así la autoestima como muy determinante en la calidad de la comunicación, de la relación, de las conductas.**

Es normal que en las personas la autoestima pueda sufrir altos y bajos a lo largo de la vida, y, por lo tanto, varíe de acuerdo a las diferentes áreas de la personalidad, etapas y circunstancias de vida.

Los aspectos fuertes de cada persona le servirán de base para impulsar a los débiles. Habrá que buscar las situaciones en que se haya tenido logros a través de la historia de vida para definir aquellas condiciones personales que se pusieron en juego y sirvieron para obtenerlos e impulsar su aplicación en otros.

Al trabajar favoreciendo la autoestima habrá que ayudar a las personas a buscar destacar sus buenas experiencias y logros como las capacidades que las llevaron a obtenerlos con el fin de motivar a que las extrapolen hacia las áreas personales que consideran menos sólidas y las fortalezcan:

Ejemplos de preguntas para lograr que las personas reconozcan condiciones positivas personales con fundamento:

¿Qué ha hecho bien en su vida?

¿Qué logros personales puede relatar?

¿Qué experiencia positiva en que Ud. participó puede contar?

¿Qué condiciones tuyas estuvieron presentes en esos logros?

¿Qué condición tuya le sirvió para que le fuera bien en ese trabajo?

¿Por qué a Ud. la consideran una buena amiga?

¿A qué otro aspecto o situación de su persona puede aplicar esas mismas condiciones?

**También en este trabajo de ayudar a la propia valoración a través de la interacción grupal habrá que estar atentos a captar toda posibilidad de refuerzo a partir de la propia comunicación de las personas sin confundir jamás el refuerzo con el halago.**

Se puede influir positivamente en la autoestima de las personas ayudando a modificar sus parámetros de autovaloración apoyando con estrategias optimizadoras como son la objetivación, la connotación positiva, las redefiniciones, las prescripciones o tareas, la interacción grupal.



## **Ideas Centrales del Módulo N° 2**

- **“La peor desgracia que puede sucederle a un ser humano es pensar mal de sí mismo”.  
Goethe.**
- **El tener un buen concepto de sí mismo es relevante en la estabilidad emocional de las personas y constituye un elemento primordial en las relaciones humanas que se representa en las conductas y en la comunicación.**
- **La disposición hacia la integridad, la sinceridad, la responsabilidad, la solidaridad, el amor, la eficiencia, surgen con facilidad en aquellos que tienen en alto su autoestima y piensan bien de sí mismos.**
- **Casi todas las conductas y las estrategias relacionales de las personas se llegan a comprender en el contexto de la búsqueda de autoestima o la preservación de ella.**
- **Es posible rescatar y desarrollar la autoestima en adultez con buenos resultados a través de estrategias optimizadoras de la comunicación y conductas.**
- **Los aspectos fuertes de cada persona servirán de base para impulsar aquellos en que se siente débil.**

## **Módulo N° 3**

### **AUTOESTIMA. COMUNICACION Y RELACIONES HUMANAS**

El significado de la alta autoestima en la relación y en la comunicación puede graficarse a través de diferentes actitudes y conductas:

#### En la relación.

La persona con baja autoestima se siente amenazada en su valor fácilmente y tiende a actuar más a la defensiva, abierta o encubiertamente, más que objetivamente. No entra en la relación de igual a igual. Es poco libre y bastante sola. Suele usar un tono desvalido y le cuesta mirar de frente al comunicarse.

Ejemplo: -"Espero que no te molestes con lo que te voy a decir, pero quiero pedirte que me devuelvas el libro que te presté el año pasado. No es por molestarte... pero si no lo tienes a mano fácilmente no importa, ya me las arreglaré para conseguírmelo de otra forma".

#### En la comunicación.

Su consideración de la realidad no es objetiva del todo. Tiende a verse interferida por la necesidad de sentirse continuamente validado por los demás, de cuya opinión depende para sentirse bien. Su comunicación será poco clara, defensiva o encubierta,

Ejemplo: -"Me esforcé tanto en preparar un almuerzo que yo encuentro que estaba tan rico. Se lo comieron todo seguramente porque tenían mucha hambre y no porque les gustara. Parece que no estaba bueno, no acerté con lo que les gusta. No saco nada con esforzarme, nadie valora lo que hago. Nadie me dice que hago algo bien. Me siento pésimo conmigo misma".

La persona con baja autoestima, al comunicarse, tiene miedo de mostrarse tal como es porque siente que vale poco y los demás pueden desilusionarse de ella. Siente

que no aporta nada. Entra en la relación no de igual a igual, sino de inferior a superior. Teme perder las relaciones lo que le impide expresar discrepancias con lo que va guardando resentimiento y reforzando su desvalorización. Es poco libre en la relación. Sus actitudes, de alguna manera, se convierten en profecía autocumplida, e inducen ambos comportamientos; el temido y el esperado:

"si descubren que valgo tan poco no me querrán, no puedo revelar mis miedos".

"no soy capaz de soportar la discrepancia hacia mis ideas sin dolor y sin sentirme ofendido, no puedo revelar todo lo que pienso".

Al actuar basado en la suposición de que siempre se tiene que dar gusto a los demás, no se puede comunicar que hay actitudes de los demás que desagradan, ni reconocer directamente el desacuerdo o la crítica, ni tampoco se es capaz de pedir a otros apoyo ni ayuda.

La baja autoestima se relaciona con dificultades de relación y de comunicación debido especialmente a que la persona no percibe ni interpreta en forma correcta ni a sí mismo ni a su entorno.

Un aspecto importantísimo a tener en cuenta al trabajar con las personas en favor de su autoestima es el enseñar la capacidad de objetivarse a sí mismo, y tan bien a sí mismo en relación con el fin de aprender a restar las interpretaciones sobredimensionadas negativamente sobre el propio rol y valor.

Algunas características que conforman un perfil de las personas con autoestima baja, que se ilustran con ejemplos, descritas por Virginia Satir son:

\* Duda de poder ser querido, apreciado, aprobado lo que provoca ansiedad y desconfianza al relacionarse.

- "No creo que guste, no puedo mostrarme tal cual soy".

\* Búsqueda de aprobación y reconocimiento. La medida del propio valor es externa a la persona.

- "No le gustó lo que dije porque no me felicitó. No valgo, más vale que me hubiera callado, no diré más nada cuando ella esté".

\* Autorreferencia en la consideración de las relaciones y situaciones.

- "Si no me dijeron nada en especial a mí, estoy segura que es porque no les caigo bien".

\* Identidad poco clara a partir de menor contacto con los propios sentimientos y a partir de tener que adaptarse para ser aprobado.

- "Tengo que gustar a todos, tengo que cambiar de opinión según con quien esté".

\* Se espera mucho de lo que los demás puedan darle, pero a la vez se desconfía y teme la opinión ajena.

- "No me llama porque no le caigo bien, pero también cuando me llama, me asusta lo que pueda decir de mí".

\* Dependencia. Se vive sin poder despegarse de los otros: búsqueda de apoyo y aprobación, comparaciones, competencia, envidia, desacreditación, celos.

- "Siempre prefieren a otros más entretenidos que yo".

\* El darse cuenta de su dependencia, lesiona su autoestima e individualidad.

- "No confío en mí, cada día me atrevo menos a decir nada solo"

\* Se disfraza la baja autoestima intentando impresionar a los demás.

- "De cada cosa que se habla tengo que decir que lo mío es lo mejor para no sentirme achatado".

\* Se siente la discrepancia como agresividad hacia la propia persona.

- "No está de acuerdo conmigo, no le gusto".

\* No se percibe ni se interpreta en forma correcta ni a sí mismo ni a los demás.

- "No sé lo que pienso por estar pendiente de lo que piensan los demás".

### **¿Cómo y cuándo la baja autoestima se manifiesta especialmente en problemas en la relación y comunicación?**

#### **a) Cuando hay necesidad de lograr acuerdos.**

Para llegar a un acuerdo objetivo se ponen en juego los conceptos de sí mismo que se tengan en la búsqueda de consenso. Si la autoestima es baja, al grado que toda concesión es percibida como intolerable o agresiva, la búsqueda de acuerdos se dará alejada de la posibilidad objetiva de lo que es lo mejor para la situación en transacción. Nadie se beneficia.

#### **b) Cuando hay necesidad de expresar discrepancia.**

Las dificultades de relación y comunicación también se hacen presentes cuando la persona es muy dependiente de los demás para reforzar su autoimagen o confirmar su validez personal y cualquier amenaza en el sentido de que se dude de sus opiniones o no se acepten le provoca ansiedad y lo hace sentirse débil y descalificado como persona.

Aquí puede darse que la búsqueda de acuerdos termine explosivamente en la búsqueda de quién tiene razón en la necesidad de ser aprobado (o quién vale más). O, en el caso de una autoimagen muy disminuida, se simula que las diferencias no existen, lo que conduce a la comunicación encubierta en la que no se expresan

gustos, rechazos, sentimientos negativos ante el temor de no gustar o sentir la discrepancia como agresividad intolerable. Esto a la vez de reforzar la baja autoestima crea resentimiento en las relaciones.

**c) Cuando hay necesidad de depender, de pedir algo a otro, de pedir ayuda.**

(este punto es especialmente relevante en el caso de los adultos mayores).

La persona que tiene mala opinión de sí misma siempre se relaciona de inferior a superior por lo que tendrá mucha dificultad de quedar aún más abajo en la relación al solicitar algo del otro. A la vez, al no poder sentirse apreciado, no se imagina merecer nada y le será muy difícil solicitarlo. Vive sentimientos de soledad sintiendo que no tiene quien lo ayude al traducir mal las situaciones de dependencia de acuerdo a su percepción negativa de sí mismo.

### **Ideas Centrales del Módulo N° 3**

- \* La persona con baja autoestima al sentirse amenazada en su valor se relaciona en su defensa abierta o encubiertamente, en forma muy poco libre.**
- \* La baja autoestima se relaciona con dificultades de relación y comunicación debido a que la persona no percibe ni interpreta en forma correcta ni a sí misma ni a su entorno.**
- \* La persona con baja autoestima al comunicarse, tiene miedo de mostrarse tal como es porque siente que vale poco y los demás pueden desilusionarse de ella si se la conoce.**
- \* El no atreverse a mostrarse tal cual es hace guardar resentimientos y reforzar su desvalorización con lo que agudiza la posibilidad de conflicto.**
- \* La baja autoestima se manifiesta especialmente en problemas de relación y comunicación:**
  - a) Cuando hay que lograr acuerdos.**
  - b) Cuando hay necesidad de expresar discrepancia.**
  - c) Cuando hay necesidad de depender, de pedir algo a otro, de pedir ayuda.**

## **Módulo N° 4**

### **AUTOESTIMA Y ADULTEZ MAYOR.**

Los cambios que afectan al adulto mayor a través del ciclo vital no sólo se refieren a aspectos físicos y psicológicos sino que tienen que ver con aspectos sociales en relación a muchos de sus roles tanto familiares como laborales. La respuesta de la sociedad al envejecimiento acentúa la autopercepción negativa de sí mismo que afecta al adulto mayor. En nuestra cultura que hace culto de la juventud, el individuo mayor es considerado sin utilidad ni espacio social.

En la vida familiar también hay redefinición de funciones. No es lo mismo ser padre o madre de un hijo de diez años, que de un hijo de 25 o de 40 años, tanto en cuanto al ejercicio del rol parental como en cuanto a necesidad de apoyo, de protección y de exigencia de normas de conducta hacia los hijos. Con la adultez de los hijos comienza a revertirse la dependencia y las madres mayores deben aprender a ser de alguna manera "hijos de sus hijos". Esta situación si no se sabe abordar con madurez por ambas partes involucradas puede ser fuente de conflictos en que se hacen presente la merma en la autoestima y la incapacidad de comunicarse en forma asertiva. La necesidad de lograr acuerdos, de aceptar serenamente las discrepancias y de saber depender sin hostilidad ni temor que se mencionan relacionadas con necesidad de desarrollo y refuerzo en la autoestima, constituyen situaciones cotidianas a enfrentar y muy influyentes en la calidad de vida personal y de relación, especialmente familiar.

Se han descrito muchos cambios en la vida de los adultos mayores; lo que no cambia, aunque a veces aparece confundido por las dificultades de comunicación que empiezan a crearse, y sí constituye fuerte base de la relación en este momento, es el afecto, el que habrá que preservar aunque parezca alterarse por la dificultad de buen manejo de las relaciones en momento de cambio. Habrá que resaltar que lo que cambia es el estilo de relación de acuerdo a las etapas de vida y habrá que



rescatar que el afecto persiste y se debe cultivar, aunque el efecto de los cambios en la forma de relacionarse pudiera inducir a pensar que éste ha disminuido. Esta es la gran tarea a desarrollar con la familia, el que la adaptación a nuevas etapas no significa disminución de afecto sino que se dan otras formas de expresión de éste que habrá que aprender.

Hemos puntualizado que la autoestima surge de la conciencia de las propias capacidades y del aprecio que se percibe de parte de las personas significativas y del medio social. Se puede entender que exista una merma en el concepto del propio valor con el avance de los años, entendible a partir de una serie de hechos que afectan a las personas en esta etapa de la vida. Algunos de ellos se presentan a continuación:

- Es etapa de redefinición de actividades y roles familiares y sociales en ambos sexos.
- En nuestra cultura el individuo en la adultez mayor es considerado inútil para la sociedad. No existen para él espacios laborales.
- Los medios de comunicación sobrevaloran la juventud y el físico en desmedro del adulto y sobre todo del A. Mayor. No se le da valoración a ninguna de las condiciones que puede aportar el A. Mayor como son la experiencia, la sabiduría, el testimonio de vida.
- Existe un prejuicio en relación a considerar que sobre los 60 años se pierde el interés y la capacidad sexual lo que produce una baja en la autoestima personal.
- En la mujer se da que su identidad personal está muy ligada a su identidad maternal, lo que la hace sentirse desvalorizada y sin función ante la partida de los hijos.
- Al jubilar el hombre pierde grupo de pertenencia, amigos, fuentes de motivación y afecto, funciones, baja el nivel económico; todo esto junto al natural decaimiento psicobiológico propio de la edad lo que se torna amenazante esta etapa.

- Aparecen riesgos de enfermedades serias.

- La muerte se hace presente en personas cercanas.

- La mujer vive la menopausia que tiene efectos físicos y muchas veces también psicológicos más bien provocados por la actitud social ante el envejecimiento.

- La identidad laboral en nuestra cultura esta íntimamente ligada con la identidad personal, por lo tanto, al jubilar se siente que se pierde la identidad laboral quedando dañada así la identidad personal.

- Se produce en esta etapa una baja en la autoestima como consecuencia de todas estas perdidas, lo que trae desanimo, inseguridad y angustia, lo cual dificulta sus relaciones interpersonales, tanto familiares como extrafamiliares.

Es un momento importante para el refuerzo de la autoestima que ayudara a enfrentar la vida con otra seguridad, y de gran necesidad de aprendizaje de una comunicación directa, clara y concreta, es decir asertiva, para relacionarse en más armonía con las mismas personas en una situación en cambio que requiere capacidad de adaptación.

## **Ideas Centrales del Módulo N° 4**

- **El Adulto Mayor se ve sometido a numerosas pérdidas referidas a aspectos físicos, emocionales y sociales que afectan su autoestima.**
- **La respuesta social al envejecimiento acentúa la autopercepción negativa de sí mismo que afecta al Adulto Mayor.**
- **Los padres deben aprender a ser de alguna manera `hijos de sus hijos , situación que, si no es abordada con madurez, puede ser fuente de serios y dolorosos conflictos familiares.**
- **Será de vital importancia reforzar el afecto en la vida familiar que puede parecer confundido ante las dificultades de comunicación y de adaptación.**
- **El aprendizaje de un adecuado manejo de las relaciones a través de una buena comunicación -clara, directa y congruente- es decir asertiva, un factor de vital importancia en esta etapa para la relación armónica de todos los miembros de la familia.**
- **Para el Adulto Mayor esta etapa constituye un importante momento para el refuerzo de la autoestima que lo ayudará a enfrentar la vida con mayor seguridad.**

## Módulo N° 5

# ALGUNAS NOCIONES ACERCA DEL PROCESO DE COMUNICACION

La forma más básica de representar la comunicación es el esquema que reproducimos a continuación

Emisor \_\_\_\_\_ Mensaje ----- Receptor  
Código

### Definiciones:

Emisor : es quien comunica el mensaje.

Mensaje : ideas o sentimientos que se comunican.

Receptor : es quien recibe el mensaje transmitido por el emisor a través del código.

Código : lenguaje verbal, gráfico y/o gestual que se transmite a través de un canal.

Canal: es el medio a través del cual el emisor envía el mensaje: palabra, escritura, gestos o actitudes.

El emisor comunica su pensamiento o sentimiento a través de un código que el receptor tiene que recibir y traducir.

Cuando se da una buena comunicación entre las personas se produce un intercambio de mensajes que constituye un circuito en que ambos, emisor y receptor van intercambiando sus roles de hablar y escuchar, cuando se trata de un mensaje de palabra hablada.

La comunicación implica una disposición de ambas partes para compartir sobre alguna idea.

Comunicacional significa interacción. Buena comunicación significa acertada traducción de mensajes que estimule a ambos, emisor y receptor a entrar en relación, a lograr una interacción.

Más allá de este esquema que nos explica en forma breve, simple y didáctica los aspectos básicos de la comunicación éste es un proceso cotidiano y bastante complejo a través del cual las personas entran en relación.

Las personas, aún sin expresarse en palabras, siempre están comunicando y así se puede afirmar que todo gesto o conducta es comunicación.

La comunicación lleva implícita la valoración que hace cada comunicante del otro y de la relación entre ambos. Constituye así un proceso bastante más complejo y representativo del significado de las Relaciones Humanas que el que hemos representado en el esquema de comunicación:

emisor ..... mensaje ..... receptor

Hay ciertas reglas o pautas de comunicación y de conducta en cada familia, en cada pareja, en cada relación. Son estilos personales que las personas incorporan a través de la interacción familiar desde la infancia. Las personas no tienen conciencia de cuando las aprenden. Aprenden a través del ensayo y el error, formando así cada cual sus propias reglas de lo permitido o no de expresar y como expresarlo, de lo adecuado o no en la comunicación. Influyen sentimientos como el amor y el temor con respecto a los demás, la necesidad de cercanía y distancia y también la propia autoimagen.

Los adultos de la familia proporcionan el esquema de comunicación en sus relaciones, el que cada individuo seguirá desde el paso de la infancia hacia la madurez. Como ya hemos visto en capítulos anteriores el nivel de autoestima es también muy determinante en el estilo de comunicación de cada persona en cuanto a la libertad para mostrarse auténticamente y decir lo que se siente y piensa con mayores o menores trabas.

La comunicación es un proceso aprendido que puede reformularse en la adultez, a través de su comprensión más profunda y un proceso de aprendizaje y entrenamiento.

## Rol del que habla.

La persona que se comunica de una manera adecuada se expresará en forma directa, clara, concreta y lo menos acusatoria posible hacia sus interlocutores. Esto quiere decir que su comunicación no dejará dudas respecto a qué está diciendo, por qué lo está diciendo, a quién se lo está diciendo y qué siente al decirlo en la forma menos agresiva posible.

Ejemplo correcto al hablar:

Mónica dice:

- *Andrés te pido que pongas la mesa porque es muy tarde y me encanta contar con tu ayuda en las cosas de la casa porque te siento cercano.*

(se dirige a la persona, dice lo que quiere, por qué lo quiere, lo que siente, sin acusar ni agredir).

Ejemplo incorrecto al hablar:

Mónica dice:

- *Nadie me ayuda jamás y siempre estoy atrasada en las cosas que también son para todos.*

(no se dirige a nadie en particular, no expresa qué es lo que quiere concretamente ni lo que siente, generaliza acusando a todos con lo que agrede sin dejar en claro en qué la podrían ayudar ni qué le gustaría).

## Rol del que escucha.

La persona que escucha el mensaje tiene que poner su interés para realmente comprender los pensamientos y sentimientos que se le comunican en el mensaje que le dirigen. Tendrá que ser capaz de reconocer estas ideas y sentimientos, acogerlos es decir recibirlos y entenderlos tal como el emisor los piensa y siente dando respuesta a ellos. Este es el concepto de empatía que significa "escuchar desde el otro poniéndome realmente en su lugar".

Ejemplo correcto del escuchar. Andrés le contesta a Mónica:

- *Te sientes sola cumpliendo las tareas de la casa, si necesitas mi ayuda y te hace sentir bien que yo lo haga, cuenta con ella. Yo voy a poner la mesa.*
- (reconoce sentimientos, los acoge y entiende sin distorsionarlos, da respuesta).

Ejemplo incorrecto del escuchar: Andrés le contesta a Mónica:

- *Cada uno tiene sus obligaciones, yo se cumplir las mías como corresponde sin pedirle ayuda a nadie.*

(no reconoce sentimientos, ni los acoge ni entiende, no da respuesta a ningún elemento del mensaje, acusa agrediendo).

Es indudable que cada mensaje y su respuesta da lugar a un espacio de relación muy diferente.

Este enfoque de la comunicación la plantea como un proceso no tan centrado sólo en el mensaje verbal; sino que tiene una dimensión más amplia que la relaciona con los sentimientos, con la madurez personal, con la interacción y con la calidad de las relaciones.

Cada mensaje transmite la actitud del emisor con respecto a su mensaje, con respecto al receptor y también con respecto a la relación entre ambos.

El significado de los mensajes enviados y recibidos se transmite no sólo con el lenguaje verbal sino muy especialmente con el llamado lenguaje afectivo: gestos, mirada, tono de voz, actitud corporal.

El lenguaje afectivo por su espontaneidad es el medio más eficiente de comunicar el sentido de la relación y de la comunicación en proceso.

Las palabras se pueden explicar o desmentir en cambio las miradas, gestos y actitudes que constituyen expresión muy verídica del sentir de las personas no se pueden desmentir.

Ejemplo: una mirada de rabia, una sonrisa de ternura, el ponerse rígido cuando lo abrazan, etc. son expresiones muy genuinas del sentir de las personas que dan indicios claros de lo que significan las personas, las relaciones y los mensajes tanto al emitirlos como al recibirlos.

El receptor debe considerar todas las formas a través de las cuales el emisor envía mensajes - verbal y afectivo- y al mismo tiempo estar consciente de su propio sistema de recepción e interpretación de estos mensajes, también verbal y afectivo.

Es muy importante conocerse y reconocerse en la comunicación.

Una persona no se comunica en forma apropiada cuando no se percibe ni se interpreta a sí mismo en forma correcta, y tampoco interpreta en forma correcta los mensajes que recibe. Así las suposiciones en las que basa sus actos serán erradas y sus esfuerzos por adaptarse a la realidad de sus relaciones y situaciones serán confusos, inadecuados e ineficientes.

En relación a la expectativa de las personas de ser comprendidas por los demás, esto puede vivirse sobredimensionado en su exigencia. Esto significa verse afectado por inseguridades con respecto a la satisfacción de las necesidades de afecto, reconocimiento, poder.

"quiero que me quieran"

"quiero tener la razón"

"quiero que te preocupes de mi"

"quiero hacer las cosas a mi gusto"

Estos dos deseos, amor y poder, presentes como naturales necesidades humanas, aparecen bastante contradictorios, sin embargo coexisten como anhelo en las personas y pueden generar dificultades de comunicación si no se saben entregar o solicitar en el contexto adecuado, distinguiendo lo accesorio de lo fundamental, privilegiando la relación. La forma en que se comuniquen podrá conducir las relaciones hacia la confrontación o hacia el crecimiento. Hacia la necesidad continua de ser confirmado en lo propio o hacia la estabilidad de una relación en que ambos se sientan de igual a igual.



Habrá que tener en cuenta que no existen dos personas que piensen o sientan lo mismo en todo. Tampoco que deseen las mismas cosas al mismo tiempo. Somos seres diferentes, únicos, que deseamos ser autónomos, sin embargo dependemos de otros seres, de las personas que nos importan, a través de la necesidad de lograr y desarrollar el afecto.

La comunicación se convierte así en un índice de la madurez en lo personal y en lo interpersonal. También en una herramienta para modelar la calidad de las relaciones humanas con los próximos, por lo tanto, es un medio para lograr felicidad o infelicidad en la vida personal.

## Ideas Centrales del Módulo N° 5

El emisor comunica su pensamiento o sentimiento a través de un código que el receptor tiene que recibir y traducir.

Cuando se da una buena comunicación entre las personas se produce un intercambio de mensajes que constituye un circuito en que ambos, emisor y receptor van intercambiando sus roles.

- \* La comunicación implica una disposición de ambas partes para compartir sobre alguna idea o sentimiento.
- \* Las personas siempre están comunicando y así se puede afirmar que toda conducta es comunicación y que ésta implica significados personales profundos acerca de quien es cada uno de los comunicantes para el otro y también del significado de su relación.
- \* La comunicación considera todas las formas a través de las cuales se envían y reciben mensajes - verbales como las palabras y afectivos como los gestos, tono de voz, miradas, actitudes corporales-.
- \* La comunicación es un proceso aprendido que puede reformularse en la adultez a través de su comprensión más profunda y mediante un proceso de aprendizaje y entrenamiento.
- \* La comunicación es un proceso de interacción que puede conducir las relaciones hacia la confrontación o hacia el crecimiento.
- \* La comunicación es un índice de la madurez en lo personal y en lo interpersonal. Y también es una herramienta para modelar la calidad de las relaciones humanas con los próximos, por lo tanto, es un medio para lograr felicidad o infelicidad en la vida personal y de relación.

## Módulo N° 6

# LA ASERTIVIDAD O AFIRMATIVIDAD EN LA COMUNICACION

### Definiciones:

La palabra *asertividad* deriva de la palabra *aserto* que significa afirmación de una certeza. Asertivo se define entonces como *afirmativo*, es decir poseedor de una condición que asegura la ratificación de certeza, de verdad.

Ya nos hemos referido a la calidad de relaciones que puede prolongarse a través de la comunicación al expresarse en forma directa, clara, concreta y lo menos acusatoria posible. A estas condiciones se refiere el aprendizaje de la conducta asertiva en la comunicación.

|   |
|---|
| La persona <b>asertiva</b> es la persona que al comunicarse da certeza de sí mismo a los demás presentándose en forma verídica, tal como es, libre de confusiones, respetuosa de los demás, sin pasar a llevar a otros. |
|---|

La *conducta o comunicación asertiva* es aquella comunicación en la que está presente un adecuado equilibrio entre la agresividad en un extremo y la no afirmatividad en el otro. En la comunicación asertiva se integran el amor y respeto por sí mismo y el amor y respeto por los demás.

Puede confundirse afirmativa o asertiva con agresiva, dándole así, muy equivocadamente, a la agresividad en las relaciones una connotación positiva.

### Ejemplos de comunicación agresiva considerada asertiva:

- “ Si me pasa algo que no me gusta, yo al momento lo digo de cualquier manera, no me quedo con nada guardado”.
- “Yo agredo para que la gente sepa que no debe atreverse conmigo”.
- “Cuando algo me molesta, yo soy capaz de decirle cualquier cosa a cualquier persona en cualquier momento”.

Estas frases tantas veces dichas orgullosamente, validando atropellos irrespetuosos, dejan en claro, tanto la confusión que existe entre agresividad y asertividad, como los efectos negativos que esta confusión puede producir en las relaciones al aplicar un estilo de comunicación avasalladora y aún desatinada como el anteriormente ejemplificado.

Ejemplos anteriores planteados asertivamente:

- *"Pedro, no me gustó que llegaras tarde anoche sin que me avisaras. Pasé mucho susto, te pido que cada vez que te atrases me avises "*.
- *"Luz, tu manera de pedirme que te ayude me hace sentirme muy incómoda contigo, me gustaría que no me hables golpeado "*.
- *"Mariana, no me gustó que llegaras a almorzar con dos amigas sin avisar porque no sabía que darles de comer No te lo dije en ese momento porque no era adecuado hacerlo delante de ellas. Te pido que no lo hagas más. "*

**Objetivos y significado de cada una de las conductas comunicacionales en estudio:**

**El objetivo de la conducta asertiva o afirmativa es comunicarse honesta y directamente.**

**El objetivo de la conducta agresiva es dominar, obtener o que uno quiere a expensas de los demás.**

**El objetivo de la conducta no asertiva o no afirmativa es evitar, a cualquier precio personal, los conflictos, lo que significa generalmente que hay que subordinar los propios deseos a los de los demás.**

Cuando somos *agresivos* somos insensibles ante los derechos de los demás y nos expresamos en formas que disminuyen, avasallan u obligan a los otros. Ser agresivo implica comunicarse en términos de provocación o ataque, es decir exento de respeto hacia el otro.

Cuando somos *no asertivos o no afirmativos* no decimos a los demás lo que queremos o pensamos, o bien, tratamos de obtener lo que queremos a través de medios poco claros. Dejamos que los demás escojan por nosotros y les permitimos que pasen a llevar nuestros derechos. Ser no asertivo o no afirmativo significa carecer de firmeza para emitir una opinión propia, no dar certeza de sí.

**Cuando somos realmente asertivos, hacemos nuestras propias elecciones sin dañar ni ser dañados por los demás. Ser asertivo significa dar certeza de sí respetando a los demás sin provocarlos ni atacarlos.**

### **COMPARACION DE LA CONDUCTA NO ASERTIVA, AGRESIVA Y ASERTIVA.**

**A continuación se revisan ejemplos de conductas asertiva, no asertiva y agresiva, seguidos de definiciones aclaratorias.**

Se plantean distintas respuestas alternativas al ejemplo siguiente que clasificamos haciendo las distinciones de asertiva, no asertiva y agresiva, ante situaciones dadas:

- Ana está haciendo cola en una oficina pública por un tramite legal y le corresponde el turno de ser atendida. El encargado de oficina pregunta ¿Quién sigue ahora? ¿A quién le toca el turno? Y agrega mirando a Ana, me parece señora que es suyo el turno...

Otra señora, que llegó después que ella se adelanta y dice: -No, me toca a mí. Ana la mira y:

1. Sonríe sin decir nada... (No asertivo: se acomodan y subordinan las propias necesidades a las del otro por evitar un conflicto).
2. Arruga la frente con enojo, intentando expresar su derecho, pero se queda en silencio al ver el empuje con que la otra persona la pasa a llevar. No dice nada. (No asertivo: intento de comunicación indirecta del propio deseo).
3. Murmulla bajito para sí: -"Hay gente tan aprovechadora que siempre pasa a llevar a los demás sin consideraciones", pero no se atreve a decir nada directo en tono audible a nadie. (No asertivo, represión de la propia opinión y necesidad, expresión vaga a pesar de tenerla clara).
4. Le dice a la otra persona que sigue de ella en la cola: "No se saca nada con llegar, temprano igual nos postergan cuando nos llega el turno". (No asertivo. Indirecto. La necesidad se expresa a un tercero sin enfrentar la situación directa y claramente con quien corresponde a pesar de tenerla clara).
5. Dice sin dirigirse a nadie en especial: "¡Da gusto madrugar, así la atienden tempranito a uno!". (No asertivo. Indirecto, poco concreto, irónico).
6. Ana dice: "No, a mí me toca porque estaba desde antes esperando. Usted -a la señora que quiere tomarse el turno- es una abusadora, lista para aprovecharse de los demás...". (Agresivo. Reacción sobredimensionada de hostilidad innecesaria).
7. Ana dice: "Yo estaba antes, a mí me toca". (Asertivo. Expresión directa, concreta y clara del propio deseo y derecho).

Como se puede apreciar en el ejemplo, hay diferentes formas de responder siendo no asertivo, agresivo o asertivo.

Se puede ser no asertivo a través del silencio o de la expresión de nuestra necesidad, sin la convicción necesaria para que realmente se la tome en cuenta. También expresando la propia necesidad a un tercero en lugar de hacerlo directamente para no tener que enfrentar al verdadero implicado que pone límites al propio derecho.

También se puede transmitir un mensaje verbal contradiciéndolo en forma no verbal para suavizar nuestra expresión de discrepancia. Habrá que reconocer nuestros propios estilos de evitar la asertividad para su superación a través de la comprensión de su significado y el entrenamiento.

Del mismo modo, la conducta agresiva puede tomar distintas formas desde una clara hostilidad, falta de educación o ironía con el fin de poner límites a quien sentimos que nos pasa a llevar en nuestros derechos.

La conducta asertiva es auténtica al reflejar el sentir y es también directa, es decir, expresada a quien corresponde. Ya sea que se trate de un rechazo, de una solicitud o de la expresión de los sentimientos. Siempre se expresará el sentir a la persona en comunicación directa a quien corresponde.

Puede incluir compromiso, acuerdo o transacción y/o cualquier forma enfática, en términos respetuosos, de transmitir a la persona que se la escuchó y se le responde auténticamente.

Características y efectos relacionales de cada estilo de comunicación: Conducta

o comunicación no asertiva o no afirmativa.

Las características de la comunicación no asertiva o no afirmativa incluyen el no expresar los propios sentimientos, necesidades e ideas; ignorar los propios derechos y permitir a otros que los infrinjan. Generalmente esta conducta es indirecta, poco clara, inhibida y autonegativa. La persona no asertiva permite que los demás escojan y decidan por ella y a menudo termina sintiéndose ansiosa y desilusionada de sí misma en el momento mismo y posiblemente enojada y resentida después.

¿Por qué se comunica de este modo? Porque de este modo se espera evitar situaciones desagradables, confrontacionales y de riesgo para la armonía de las relaciones así

como tensiones y conflictos. Las consecuencias de este tipo de comunicación es que generalmente no se obtiene lo deseado, se produce sentimiento de frustración, crea rabia y resentimientos, disminuye la autoestima y el sentimiento de valor personal.

- Conducta o comunicación agresiva.

Las características de la conducta o comunicación agresiva incluyen el expresar los propios sentimientos, deseos, ideas y necesidades, pero sin considerar que con ello se pueda avasallar o herir a otros. Esta conducta defiende los propios derechos ignorando los de otros; trata de dominar e incluso humillar. Es cierto que este tipo de comunicación permite la expresión personal auténtica, pero generalmente es hostil, defensiva y se convierte en autodestructiva. La persona agresiva se relaciona no sólo haciendo sus propias opciones sino también haciéndose cargo de las elecciones y espacios de los demás sin considerarlos y pasándolos a llevar. Como consecuencia de esta conducta se acumula mayor agresividad, frustración y muchas veces posterior culpa. Crea distancia en las relaciones.

¿Por qué se ejerce? Es una forma de desahogar rabia y también de sentirse poderoso, por lo menos en ocasiones. Sin embargo, lleva a que los demás se distancien, se resientan y eviten a estas personas en su cercanía lo que va produciendo frustración, baja autoestima, amargura y soledad.

- Conducta o comunicación asertiva.

Las características de la conducta asertiva o afirmativa incluyen expresar los propios sentimientos, necesidades e ideas y defender los legítimos derechos propios de manera de no pasar a llevar los de otros. Esta conducta expresa a la persona en forma honesta, directa, clara y segura de sí misma. La persona asertiva que es capaz de manifestar y hacer sus propias opciones, generalmente tiene confianza en sí misma y alta autoestima tanto mientras se expresa en forma asertiva como después de haberlo hecho.



¿Qué produce esta conducta? Generalmente se logran los objetivos explicitados e incluso cuando no se logran, las personas quedan satisfechas consigo mismas sintiéndose honestas y claras por haberse expresado claramente ante los demás. Al actuar asertivamente se refuerza la opinión de sí mismo, por lo tanto mejora su autoestima y logra relaciones humanas más libres, honestas y confiables.

### Relación autoestima-asertividad.

Existe una relación clara entre autoestima positiva y capacidad de comunicación asertiva, ya que esta implica la capacidad de expresar claramente lo que se siente y poder defender los propios derechos sin pasar a llevar los de otros. Para llevar la asertividad a las relaciones se necesita reforzar la seguridad en sí mismo, aspecto bastante en jaque para el adulto mayor sujeto a las pérdidas anteriormente mencionadas. Es de suma importancia el llevar a cabo acciones hacia el aprendizaje específico de estos temas relacionándolos con su etapa de vida y el entrenamiento en comunicación y asertividad.

## **Ideas Centrales del Módulo N° 6**

- **La persona asertiva es la persona que al comunicarse da certeza de sí mismo a los demás presentándose en forma verídica, tal como es, libre de confusiones, respetuosa de los demás, sin pasar a llevar a otros.**
- **Suele confundirse equivocadamente asertiva con agresiva, dándole así a la agresividad en las relaciones una connotación positiva.**
- **El objetivo de la conducta asertiva o afirmativa es comunicarse honesta y directamente.**
- \* **El objetivo de la conducta agresiva es dominar, obtener lo que uno quiere a expensas de los demás.**
- **El objetivo de la conducta no asertiva o no afirmativa es evitar a cualquier precio personal los conflictos, lo que significa generalmente que hay que subordinar los propios deseos a los de los demás.**
- **Cuando somos realmente asertivos, hacemos nuestras propias opciones sin dudar ni ser dañados por los demás. Ser asertivo significa dar certeza de sí sin atacar ni provocar.**
- **Existe una relación clara entre autoestima positiva y capacidad de comunicación asertiva, ya que ésta implica la capacidad de expresar claramente lo que se siente.**

# MÓDULO N° 7

## IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DE LA ASERTIVIDAD EN EL ADULTO MAYOR

El adulto mayor ve afectada su autoestima dada la inseguridad que vive a partir de las pérdidas asociadas a sus vivencias afectivas, físicas y sociales como son la independencia de los hijos, la pérdida del cónyuge, la disminución de capacidades, la salud a veces afectada, la jubilación, la disminución de ingresos, la limitación de su vida social.

Su vida emocional sufre modificaciones que originan actitudes acerca de sí mismo y acerca de los demás que pueden tener efectos negativos en sus relaciones afectivas y en el trato con otros. Sabemos que a partir de la autoestima, es decir del concepto del propio valor, se proyectan la comunicación y las conductas que constituyen base del mundo afectivo relacional, el que no es infrecuente que se vea afectado negativamente constituyendo fuente de sufrimiento personal y familiar.

Aparece clara la necesidad de refuerzo a la autoestima del Adulto Mayor, en favor de cautelar y aún desarrollar en calidad su mundo afectivo, como uno de los recursos primordiales para el bienestar personal en esta etapa de vida.

Refuerzo que se sostendrá en el hecho de favorecer la apertura de perspectiva en la mirada a sí mismo más allá del hoy en cuanto a dimensionarse como persona con una historia de vida hecha por sí mismo, en la que hay metas alcanzadas, esfuerzos, logros y sabiduría de vida a partir de la experiencia. Refuerzo que puede darse a través del aprendizaje acerca de la valoración de sí mismo y de la comunicación.

Esta amplitud de mirada favorecerá también el desarrollo de la flexibilidad tan necesaria de impulsar en una etapa de vida en que la adaptación constituye un aspecto primordial a abordar.

Ya hemos dicho que la autoestima está representada por la comunicación y las conductas. En la medida en que la persona se sienta bien consigo misma logrará un nivel de relaciones armónicas. En cambio si la persona carece de confianza en sí misma como puede sucederle al adulto mayor, se comunicará como ya lo hemos dicho, desde la inseguridad o desde la agresividad conflictuando sus relaciones cercanas.

El Adulto Mayor necesita de la asertividad en el nuevo escenario en que transcurre su vida con roles redefinidos en lo familiar, lo laboral, lo social. La enseñanza de la asertividad más allá de su valoración como elemento esencial en las relaciones humanas se fundamenta en que nuestra conducta social es aprendida y aprendible, susceptible de modificarse a través de la enseñanza y ejercitación. Asimismo, la asertividad es un estilo comunicacional que surge del autoconcepto el que también es posible revalorizar.

La autoestima como la hemos visto y creemos a través de experiencias profesionales es susceptible de modificarse a través del impulso a la apertura en la mirada perspectiva de la vida. También del refuerzo, de la entrega de conocimientos, de aprendizaje de técnicas o estrategias comunicacionales mediante el trabajo de orientación dirigido hacia ampliar la autoimagen con el fin de modificar positivamente la autoestima, fuente principal desde la cual se origina la comunicación con los demás. Este trabajo tiene aún mejor pronóstico si es conjunto, es decir si se lleva a cabo en forma grupal, en que el intercambio de experiencias entre pares refuerza el aprendizaje favoreciendo la amplitud en la mirada a sí mismo y al mundo.

## **Ideas Centrales del Módulo N° 7**

**El adulto mayor ve afectada su autoestima dada la inseguridad que lo hacen vivir las pérdidas asociadas a sus vivencias afectivas, físicas y sociales.**

**\* En su vida afectiva el adulto mayor sufre modificaciones que originan actitudes acerca de sí mismo y acerca de los demás que pueden tener efectos negativos en sus relaciones próximas y en el trato con otros.**

**\*La autoestima está representada por la comunicación y las conductas. En la medida en que la persona se sienta bien consigo misma logrará un nivel de relaciones armónicas.**

**\* Aparece clara la necesidad de refuerzo a la autoestima del Adulto Mayor, refuerzo que puede darse a través del aprendizaje acerca de la valorización de sí mismo y de la comunicación.**

# AUTOESTIMA Y ASERTIVIDAD

## PROGRAMA DE TALLERES

1. Objetivos
2. Contenidos
3. Diseño
4. Metodología
5. Evaluación

Sugerencias al facilitador(a) de los talleres

### 1. Objetivos Generales

Al finalizar los talleres los participantes serán capaces de:

- Reconocer el valor de sus características personales
- Autovalorar sus historias de vida en orden a mejorar su autoestima
- Valorar la importancia de las relaciones humanas, familiares y sociales en esta etapa de vida
- Aprender un estilo de comunicación asertiva
  - Proponerse cambios en su estilo de comunicación a partir de los conocimientos adquiridos y fijar metas en este sentido

### 2. Contenidos del Programa

Los contenidos de los talleres abarcan los conceptos de autoestima y asertividad, centrados especialmente en la etapa de la adultez mayor.

El programa de los talleres propicia, a través de una metodología participativa, la creación de un ambiente que favorece la comprensión, ejercitación y aprendizaje de los contenidos anteriormente señalados, y la posibilidad que los participantes los apliquen en su vida diaria.

Algunos de los contenidos del marco teórico que se enfatizan en los talleres son:

- Autoestima: concepto del propio valor. Capacidad de reconocerse y revalorarse. Derechos y deberes de las personas en su interrelación.
- La comunicación como forma de relación aprendida y aprendible. Aprendizaje y aplicación de conceptos mediante la ejercitación.
- Estilos comunicacionales y sus efectos en las relaciones: comunicación asertiva, comunicación agresiva, comunicación pasiva o no asertiva.
- Valorización del grupo como espacio de aprendizaje y consecuente ampliación del mundo de relación.

- Comprobación y valorización de la capacidad de aprendizaje de las personas en cualquier etapa de la vida afectiva y de las relaciones sociales.
- Entrenamiento de habilidades comunicativas asertivas.
- Valorización compromiso personal en relación a intentos de cambios que favorezcan la propia vida de relación. Toma de conciencia y voluntad personal.

El marco conceptual en el texto entrega, en cuanto a contenidos, información y formación pertinente a la autoestima y la asertividad, señalados como título del programa.

Los contenidos de los talleres se refieren a estos mismos conceptos relacionados con la vida afectiva y de relación, incorporando aspectos formativos dinámico-didácticos propios de la metodología de taller, con el fin de favorecer su aplicación y su integración en la vida personal de los adultos mayores.

Un contenido relevante del programa de talleres también lo constituye la creación y vivencia de un clima grupal que permita a los participantes reconocerse, compartir sus experiencias personales y aplicar las habilidades comunicacionales aprendidas a través de los talleres. Significará también impulsar una ampliación del mundo de relación y de pertenencia, de máxima importancia en esta etapa de vida.

### **3. Diseño del Programa**

Este programa consta de 10 sesiones, a razón de una sesión semanal. Cada sesión es de dos horas pedagógicas, 90 minutos de duración.

Total: 20 horas pedagógicas.

Esta considerada en la última sesión una evaluación escrita con el fin de evaluar el programa.

### **4. Metodología**

Los contenidos señalados están organizados en forma secuencial, lo que implica una aproximación permanente de los conceptos a la realidad de los participantes.

Este acercamiento a la realidad personal les permitirá adquirir no sólo una mera información y formación acerca de los temas tratados sino que un aprendizaje vivencial fácilmente aplicable a su vida cotidiana, lo que incidirá en una mejor calidad de vida respecto a sus relaciones personales.

En estos talleres se utiliza una metodología dinámica-interactiva que considera entrega de contenidos, clasificación de ellos, significado personal que tienen para los participantes y su aplicación y análisis.

Cada taller contempla un esquema de pasos a seguir, que favorecen la motivación al aprendizaje, la comprensión de los contenidos, la relación de ellos con la vida personal y la posibilidad de un cambio favorable.

## **5. Evaluación**

Durante todo el programa de talleres se realiza una evaluación formativa través de la observación, comentario y análisis de la aplicación y ejercitación de talleres. De alguna manera, también el desarrollo del plenario que da fin a cada taller, constituye una situación de evaluación participada.

Al final de los talleres se aplica una evaluación individual y escrita en que cada uno de los participantes entrega su apreciación personal sobre el grado de aprendizaje logrado a través de los temas trabajados. A la vez, se solicita una opinión personal abierta sobre la instancia de trabajo común.

## **6. Sugerencias al facilitador(a) de los talleres**

La habilidad en la conducción del programa y de las sesiones es clave en cuanto al real aprendizaje que puedan lograr los participantes, por lo que nos interesa aportar algunos aspectos importantes a tener en cuenta por parte de quien ejerce el rol de la conducción. Estos se refieren principalmente a:

*-Clima grupal.* Este punto se refiere a la creación de la relación, es decir, al logro de la confianza mutua, tanto entre participantes y facilitador como entre los propios participantes. Esto se logrará en la medida que el facilitador, a través de su propia participación, muestre las condiciones de una comunicación empática y respetuosa dando a cada uno relevancia, estímulo, espacio y tiempo, enseñando a dejar fuera la crítica y la discusión impertinente e improductiva. Tendrá que relacionarse con cada integrante, haciéndole sentir que le es cercano y que su participación es importante para el desarrollo y buen logro del trabajo. Tendrá que hacer sentir que las personas presentes son en todo momento más relevantes que el programa mismo. Es así como ante un quiebre, propio del compartir experiencias, o una discusión entre participantes, lo primordial será la atención a las personas antes que el cumplimiento del programa.

La creación de un clima grupal cálido constituye el primer y primordial paso del trabajo para poder lograr una participación sin defensas que permita realmente el aprendizaje vivencial. Este esfuerzo también apunta a la creación de un sentido de pertenencia grupal, que constituye también un objetivo importante de aprendizaje.

A partir de las reglas del juego planteadas -no como un reglamento sino como un marco favorecedor del trabajo- el (la) facilitador(a) deberá estimular y reforzar la participación de todos y de cada uno de los integrantes valorando aportes y



experiencias, percibiendo y registrando cómo se está sintiendo cada uno como parte del grupo de trabajo.

- *Entrega de contenidos.* La entrega de contenidos va a requerir de parte del (la) facilitador(a), seguridad, claridad, convicción y una adecuada secuencia que asegure la comprensión. Será importante, de acuerdo al nivel de los participantes, repetir con diferentes palabras los mismos contenidos y solicitar al grupo su repetición a manera de participación.

Los afiches y el aporte de material escrito refuerzan positivamente la entrega y aprendizaje de contenidos y son muy bien recibidos por los participantes como estimuladores del aprendizaje. Habrá participantes que, por limitaciones visuales o de lectoescritura, requerirán una especial preocupación.

El (la) facilitador(a) debe manejar con experticia y soltura los contenidos y ejemplos del texto que respalda los talleres.

- *La metodología del taller.* El esquema de cada taller deberá seguirse agotando cada paso antes de pasar al siguiente, teniendo en cuenta el ritmo propio de cada persona, de manera tal que esta experiencia no signifique una merma en la autovaloración de las personas, sino un refuerzo. También se deberá tener la flexibilidad y los recursos de variar lo programado en caso que imprevistos lo requieran.

Se deberá alentar la participación, de cada uno, mediar en las posibles dificultades, no perder la oportunidad de refuerzo o ejemplificación, y reforzar la participación dando a cada uno la seguridad de haber sido escuchado por todos. Esto significara ir creando la conciencia del valor de constituir un grupo.

Todo contenido se ejemplifica con aportes relacionados con la vida personal y de relación y se ejercita en forma practica favoreciendo su análisis y conclusiones. Todo ejemplo se relaciona con los contenidos entregados.

Frente al aporte de los participantes, a la vez de reforzar aciertos y logros, la conducción requerirá de un adecuado y respetuoso manejo para corregir errores, lo que no puede dejar de hacerse, dejando en claro los desaciertos sin que este hecho -necesario para el aprendizaje- vulnere la autoestima del participante equivocado.

También frente al aporte de experiencias de los participantes tendrán que establecerse relaciones con los conceptos generales entregados en cada sesión, de modo que el aprendizaje sea realmente teórico practico y aplicado.

## **Secuencia de los Talleres**

1. Conociéndonos para trabajar en grupo
2. Me reconozco
3. Experiencia de vida
4. Invitados y regalos
5. La comunicación es relación
6. Principales errores en la comunicación
7. Mis sentimientos en mi comunicación
8. ¿Y cómo me comunico?
9. Nuestros derechos como personas
10. Compromiso personal
11. Evaluación

## TALLER N° 1

### CONOCIENDONOS PARA TRABAJAR EN GRUPO

#### Objetivos

Al final del taller los participantes serán capaces de:

- Conocer el programa de trabajo y metodología con que se trabajará
- Conocerse entre sí con el fin de iniciar la relación interpersonal necesaria para el trabajo que se realizará
- Conocer y compartir comentarios acerca de las condiciones para trabajar productivamente en grupo
- Relacionar las condiciones para trabajar en grupo con los elementos que favorecen una buena comunicación

#### Procedimiento

##### 1. *Bienvenida*

La facilitadora o facilitador se presenta y acoge al grupo valorando su interés por participar en esta oportunidad de aprendizaje e intercambio.

##### 2. *Breve presentación personal*

Se pide a cada integrante del grupo que se presente con sus datos objetivos y exprese cuál es la noticia que más le ha impactado últimamente. La facilitadora acoge la participación de cada uno reforzando los aspectos positivos.

##### 3. *Reglas del juego para trabajar en grupo*

La facilitadora lee y explica las reglas del juego para aprender a trabajar en grupo expuestas en el afiche relacionándolas con las condiciones de toda buena comunicación.

Reglas del juego para trabajar en grupo (en afiche)

- Escuchar en silencio sin interrumpir
- Intentar comprender lo que el otro nos quiere decir
- Captar y acoger los sentimientos del que nos habla
- Hablar en primera persona (yo, me, a mí)
- Preguntar cuando algo no se entiende
- Cumplir con la asistencia y puntualidad

4. *Condiciones personales para trabajar en grupo*

a) Se tienen tarjetas de color que se distribuyen una por cada dos participantes. Cada tarjeta lleva escrita una de las siguientes condiciones personales:

- Respeto                      Discreción
- Confianza                  Libertad personal
- Interés                      Reconocimiento de sentimientos
- Empatía                      Amplitud de criterio

b) Se pide a los participantes que se agrupen en binomios para definir y poder explicar el significado de la condición escrita en su tarjeta.

c) Cada binomio entrega sus aportes. La facilitadora o facilitador ejemplifica y complementa con el contenido específico de la palabra representada para este trabajo y su relación con el proceso de comunicación. Se solicita que el grupo comente los aportes entregados.

5. *Plenario*

Se recogen conclusiones e impresiones del grupo sobre el trabajo compartido, reforzando contenidos del valor del trabajo conjunto y de la comunicación interpersonal.

- Papelógrafo y papel o pizarra
- Plumón
- Tarjetas con conceptos del punto 4 de la pauta. Ud. puede agregar otros conceptos que considere convenientes
- Afiche con reglas para trabajar en grupo

*Tiempo.* Dos horas pedagógicas (90 min.). Ud. puede hacer una interrupción de 15 min. Si Ud. considera que esto rompería el clima de trabajo haga el taller sin hacer ningún **corte**.

*Puntualidad.* Compromiso de llegar a la hora. Este punto tiene que ver con el respeto.

*Asistencia.* Intentar no faltar para no perdernos el trabajo y no hacer perder al grupo con nuestras ausencias. Todos somos importantes.

*Evaluación*

Mi tarea en relación a las reglas del juego para la comunicación en grupo es.....

Mi tarea en relación a las condiciones para comunicarse bien en grupo es....

Nombre: .....

## TALLER N° 2

### ME RECONOZCO

#### Objetivos

Al finalizar este taller los participantes serán capaces de:

- Reconocer sus cualidades personales y expresarlas al grupo
- Escuchar a sus compañeros (elemento importante en la comunicación) y expresar sentimientos
- Intercambiar como grupo la confirmación de características personales y el reconocimiento personal.

#### Procedimiento

##### *Técnica de fotolenguaje*

1. Se tienen 20 a 25 láminas (este número será acorde con el número de participantes), con imágenes de la naturaleza y/o animales de un tamaño de más o menos 20x25 cm, de buena calidad de nitidez de imagen, todas del mismo tamaño, todas de un color o todas en blanco y negro. Muy imaginativo resulta trabajar con láminas de árboles o flores, muy movilizadoras de sentimientos.
2. Se trabaja con el grupo el círculo. Las láminas se extienden sobre una mesa y se pide que cada integrante observe las láminas en silencio y escoja sin hacer comentarios, aquella lámina que le llame más la atención por sentirla más cercana a su persona. Una vez que todos han escogido, se inicia el compartir en 3 pasos pauteados, que se describirán más adelante (\*) a través de los cuales se hará profundizar paulatinamente los sentimientos de cada integrante y del grupo.
3. Se pide que cada uno describa por escrito en breves palabras que ve en la lámina escogida. Después por turno, cada uno va diciendo lo que escribió. Si no se puede escribir, sólo se expresará verbalmente y la facilitadora recogerá cada descripción. El grupo escucha en silencio cada intervención y puede escribir observaciones o preguntas para compartir al final con el fin de aportar a sus compañeros y clarificar dudas.  
Se continúa con este mismo procedimiento trabajando cada paso de la pauta. La facilitadora o facilitador cuidará que en cada paso se responda brevemente y exactamente a la pregunta planteada. Cada paso favorece la secuencia de profundización del ejercicio.

(\*) Pasos de la pauta de trabajo con la lámina:

Preg. N° 1: ¿Por qué escogiste esta lámina?

Preg. N° 2: ¿Qué característica tuya está representada en la lámina que escogiste?

Preg. N° 3: ¿Para qué te es útil esa característica?

#### *4. Plenario*

El facilitador hace un resumen de lo que se ha expresado en el grupo respecto a lo que han descubierto a través de las láminas y cómo lo han comunicado a los demás. Contacto con sentimientos, características, personas, etc.

#### *5. Evaluación*

¿Qué aprendí de mi hoy? ¿Qué cosas nuevas conozco de mí mismo?

Oral o escrita. También puede hacerlo el facilitador en un papelógrafo y haciendo participar a los integrantes del grupo.

Será importante que el facilitador o facilitadora se preocupe de que todas las personas sean validadas en su participación y refuerce aquellos casos que no reciben aporte. En la expresión habrá que resaltar los aspectos positivos reconocidos por la propia persona o por los demás y reforzar las condiciones de la comunicación revisadas en las reglas del juego para trabajar en grupo y condiciones para trabajar en grupo de la sesión anterior, de manera de ir logrando, a medida que se trabaja, un aprendizaje de la comunicación.

#### *6. Materiales*

- Láminas en color o blanco y negro, aproximadamente 20 a 25 láminas.  
Contenido de las láminas: Imágenes de la naturaleza y/o animales.
- Pizarra o papelógrafo y plumón.

*Tiempo.* Dos horas pedagógicas (90 min.). Puede hacer una interrupción si lo considera necesario. Tome en cuenta edad y capacidad de concentración de los participantes.

## TALLER N° 3

### EXPERIENCIA DE VIDA

#### Objetivos

Al final del taller los participantes serán capaces de:

- Revivir y compartir una experiencia positiva de vida
- Comprobar el valor permanente de las experiencias positivas en sus vidas y su capacidad de reeditarlas
- Reconocer sentimientos propios y de sus compañeros Compartir una instancia de acercamiento
- Practicar el escuchar empático (ser capaz de ponerse en el lugar del otro)

#### Procedimiento

1. Se dan unos minutos para que cada participante recuerde una experiencia positiva dentro de su historia de vida -infancia, juventud, adultez- para compartirla en el grupo.

2. Se pide a cada participante que relate una experiencia clave de su infancia, juventud o adultez, que haya influido en su vida positivamente o una situación que tenga un significado especial por haber aprendido algo que le ha servido hasta hoy. El relato debe estar acotado en una experiencia personal significativa.

Se pide al grupo que escuche en silencio, centrándose en la persona que habla, ejercitando las condiciones para trabajar en grupo, y anote lo que le parece relevante de preguntar al finalizar cada relato.

Una vez que haya terminado el relato de cada experiencia se da espacio a diálogos aclaratorios preguntando, ¿quién desea expresar a XX lo que conoció de su persona a través de su relato?

#### *Plenario y Evaluación*

Se cierra el trabajo en base a preguntas que promueven el valor de las imágenes que guarda nuestra mente y la posibilidad de reeditarlas.

¿Qué aprendimos?

¿Qué pueden aportarnos los recuerdos si los hacemos presentes?

¿Qué significado tiene en las relaciones personales escuchar historias de vida? ¿Qué significó para nosotros como grupo compartir esta experiencia?

### ***Tarea***

Recordar otras experiencias personales en los mismos términos que se trabajaron en el taller.

### ***Materiales***

Papelógafo y plumón o pizarra para sintetizar el plenario.

***Tiempo.*** Dos horas pedagógicas (90 min.), más una interrupción de 15 min. Antes del plenario.



## TALLER N° 4

### INVITADOS Y REGALOS

#### Objetivos

Al finalizar el taller los participantes serán capaces de:

- Reconocer valores de vida personales
- Identificar sus valores personales
- Reconocer modelos y valores que les son importantes para esta etapa de la vida
- Compartir sus opiniones y escuchar las de los demás miembros del grupo
- Confeccionar un listado único y conjunto que aúne las opiniones del grupo
- Tomar conciencia de la validez de sus opiniones al expresarlas y compartir con el grupo

#### Procedimiento *Trabajo*

##### *individual*

El grupo va a dar una fiesta. Con este fin, cada uno de Uds. seleccionará (3-5) nombres de personas que quisiera invitar a esta fiesta y cuya personalidad, experiencia de vida y/o imagen, **signifique un aporte para la etapa de vida que estamos viviendo.** (El número de invitados se solicitará de acuerdo al grupo y su número de manera de optimizar el trabajo de taller).

Para escoger sus invitados echen a volar su imaginación. Pueden escoger personas o personajes que corresponden a cualquier época histórica o de la actualidad, tanto de la vida real como de la ficción, cine, televisión, novelas o personas de la actividad social o cultural, o bien personas conocidas y valoradas sólo por Uds. (la facilitadora o facilitador entrega varios ejemplos que clarifiquen).

Cada uno de Uds. escogerá (3-5) invitados que escribirá en una lista, **explicando qué nos puede aportar el invitar a cada una de las personas elegidas para compartir con ellas.**

##### *Trabajo grupal*

1. Júntense en grupos de 5-6 personas, compartan su lista de invitados y las razones para invitarlo.
2. Cada integrante del grupo da a conocer sus invitados y sus razones para invitarlos. El grupo analiza los nombres de las listas presentadas, evaluando su fundamentación y escoge como grupo, 10 invitados de entre los nombrados, seleccionando a aquellos que en conjunto estiman como más aportadores para compartir en esta etapa de la vida, de acuerdo a las fundamentaciones. Cada uno hace su defensa de por qué cada uno de sus invitados tendría que estar. No es una distribución

equitativa sino una selección guiada por las razones expresadas por cada uno de los integrantes del grupo.

3. Una vez determinada la lista de 10 invitados, buscan en conjunto qué regalo útil para esta etapa de la vida le pedirían que traiga a cada uno de los invitados.

4. Finalizada esta etapa, cada uno de los participantes expresa por qué querrían tenerla(o) en esta fiesta como invitado(a).

### *Plenario*

Se recoge en la pizarra por grupos, ordenadamente, para dar espacio a cada aporte. Se comenta el trabajo compartido y la representación de los valores del grupo a través de los invitados seleccionados.

| Invitados | Regalos | Valores |
|-----------|---------|---------|
|-----------|---------|---------|

Por turno se registra cada grupo:

| Grupo 1 | Grupo 2 | Grupo 3 | Grupo 4 |
|---------|---------|---------|---------|
|---------|---------|---------|---------|

El facilitador o facilitadora va recogiendo señalando y/o haciendo descubrir los valores explícitos e implícitos que se muestran a través de invitados y regalos.

Al recoger se refuerzan los aspectos de la comunicación aprendidos y ejercitados.

A tener en cuenta por la facilitadora o facilitador para el plenario:

- ¿Qué valor representa cada invitado y su regalo?
- ¿Cómo se llegó a la lista única? ¿Costó llegar a acuerdo? ¿Costó renunciar a sus invitados al conformar la lista única?
- ¿Qué dice de cada grupo su lista?
- Perfilar identidad valórica del grupo
- Destacar modelos y su aporte en esta etapa de la vida
- Destacar identidad valórica del grupo. Calidad de aportes

### *Evaluación*

Oral o escrito. ¿Qué descubrí respecto a mis valores en este taller?

*Materiales*

Pizarra o papelógrafo y plumón  
Lápiz y papel para secretarios de cada grupo

*Tiempo.* Dos horas pedagógicas (90 min.). Dividir sesión antes del plenario.

**Lista de Invitados y Regalos**

|           | <b>Nombre</b> | <b>Regalo</b> |
|-----------|---------------|---------------|
| <b>1</b>  |               |               |
| <b>2</b>  |               |               |
| <b>3</b>  |               |               |
| <b>4</b>  |               |               |
| <b>5</b>  |               |               |
| <b>6</b>  |               |               |
| <b>7</b>  |               |               |
| <b>8</b>  |               |               |
| <b>9</b>  |               |               |
| <b>10</b> |               |               |

## Taller N° 5

### LA COMUNICACION ES RELACION

#### Objetivos

Al finalizar el taller los participantes serán capaces de:

- Nombrar algunos conceptos básicos de la comunicación
  - Verbalizar ejemplos relacionados con los conceptos que se les han entregado
  - Distinguir entre la comunicación verbal y afectiva
- Distinguir las condiciones que favorecen un hablar y un escuchar adecuados a una buena comunicación
- Entender la comunicación como una relación entre las personas

#### Procedimiento

##### 1. *Conceptos básicos de comunicación*

#### Esquema de la Comunicación

EMISOR --- - ----- MENSAJE -----RECEPTOR

Emisor = es quien comunica el mensaje

Mensaje = ideas, noticias o sentimientos que se comunican

Receptor = es quien recibe el mensaje transmitido por el emisor

**Comunicación con palabras o mensaje verbal .** Demos ejemplos de mensajes verbales:

“Estoy contenta de que hayas venido”

“Quiero que vengas a almorzar conmigo”

“Me da pena porque me dejaste plantada”

#### Comunicación sin palabras o lenguaje afectivo

Qué se puede expresar...Lenguaje afectivo es el más espontáneo...Gestos faciales  
Gestos corporales  
Miradas  
Tono de voz

Demos ejemplos de mensajes afectivos: ¿Qué significa cada ejemplo?....

¿Qué significa una sonrisa? ¿Dar un abrazo? ¿Palmotear la espalda? ¿Dar vuelta la cara?

¿Fruncir el ceño? ¿Hablar golpeado?

Dos tipos de mensajes afectivos:

- Gestos que confirman el mensaje de las palabras Ejemplos:  
Sonrío cuando digo que estoy contenta  
Hablo golpeado cuando digo que estoy enojada
- Gestos que desconfirman las palabras  
Ejemplos: Frunzo el ceño cuando digo que estoy contenta Hablo golpeado cuando digo que algo no me importa

Podemos considerar a la comunicación como una canción

**COMUNICACION con las palabras ES LA LETRA**  
**COMUNICACION con los gestos ES LA MUSICA**

**LA COMUNICACION ES LA RELACION ENTRE LAS PERSONAS** Dentro

de la comunicación podemos distinguir dos roles:

**ROL DEL QUE ESCUCHA**

**ROL DEL QUE HABLA**

**Principales condiciones para escuchar bien**

Interés y disposición  
Recibir y entender los sentimientos  
Expresar comprensión  
Confirmar recepción del mensaje

**Principales condiciones para hablar bien**

Ser directo  
Ser claro y preciso  
Ser concreto  
Ser lo menos agresivo o acusatorio posible

Den ejemplos en que las condiciones para escuchar bien se cumplan y otras en que no. Den ejemplos en que las condiciones del rol del que habla se dan bien y otras en que no.

## 2. *Ejemplificación*

Esta sesión "Esquema de la Comunicación" debe ser de taller, es decir muy activa en cuanto a la participación y no una sesión meramente expositiva.

La metodología participativa exigirá que:

- a) Al ir entregando los conceptos se solicita a los participantes que den sus propios ejemplos a partir de los entregados para ilustrarlos. Una vez que cada concepto esté suficientemente clarificado y ejemplificado se entregarán los siguientes.
- b) A partir de la entrega de conceptos se motiva el que a partir de ellos, los participantes logren el reconocimiento de sus propios estilos de comunicación y la relación con situaciones concretas que permitan su clarificación y su relación específica con la vida diaria.

## *2. Plenario*

Se hace una síntesis de los conceptos entregados en el taller.

## *3. Evaluación*

Oral. ¿Qué aprendimos respecto a nuestra propia manera de comunicarnos?

## *4. Materiales*

- Afiches grandes y claros con los conceptos de comunicación que se entregarán en el taller.
- Papelógrafo o pizarra, plumón.

*Tiempo.* Dos horas pedagógicas (90 min.).

## TALLER N°6

### PRINCIPALES ERRORES EN LA COMUNICACION ENTRE LAS PERSONAS **Objetivos**

Al finalizar el taller los participantes serán capaces de:

- Identificar los errores mas frecuentes de la comunicación tanto al hablar como al escuchar
- Reconocer los efectos negativos de estos errores en la comunicación y relación con los demás
- Reconocer los errores de su propia manera de comunicarse tanto en su rol de emisor como de receptor de mensajes
- Modificar sus errores de comunicación considerando sus propios comentarios respecto a dichos errores

### **Procedimiento**

Taller: "Así se dice, así no se dice"

Lectura comentada. Texto: Errores mas frecuentes en nuestra comunicación

Una de las causas principales de las dificultades en la relación y convivencia de las personas se encuentra en los errores que cometen éstas al comunicarse, tanto al escuchar como al hablar.

#### *1. Errores más frecuentes en el rol del que escucha*

- 1.1 Ponemos escasa atención mientras el otro nos habla, no miramos a nuestro interlocutor ni atendemos con interés, porque estamos pensando en lo que nosotros vamos a decir al respecto. Esto da lugar a dos monólogos en lugar de un dialogo. 1.2 Interrumpimos. No se permite al otro terminar lo que quiere decir.
- 1.3 Damos respuestas incompletas o vagas lo que da lugar a malos entendidos.
- 1.4 Damos respuestas agresivas explicitas o implícitas en defensa propia antes de considerar qué se nos está diciendo.

#### *2. Errores más frecuentes en el rol del que habla*

- 2.1 Relación acusatoria. Nos comunicamos culpando o acusando al otro más que diciendo lo que nos pasa. Con esta conducta provocamos respuestas agresivas.
- 2.2 Relación competitiva. Siempre estamos tratando de probar que lo nuestro es más importante sin considerar a la otra persona en su situación.
- 2.3 Autorreferencia. Sólo nos interesa hablar cuando podemos hablar de nosotros. Todo lo que se habla lo referimos a nosotros.

- 2.4 Mandatos implícitos. Somos poco claros. Por terror decimos y pedimos las cosas en forma indirecta y vaga sin responsabilizarnos de lo que hablamos.
- (a) Se leen ambos listados comentando e identificando estos errores en nuestra comunicación diaria y sus efectos en nuestras relaciones cercanas.
  - (b) Se deja en claro que este aprendizaje debe usarse como autocrítica para corregir la propia comunicación más que para la crítica a la comunicación de los demás.
  - (c) El grupo se divide en dos o cuatro subgrupos, de acuerdo a su número, para representar unos los errores al hablar, y otros los del escuchar, ubicados en un contexto vivencial relacionado con su propia realidad, creado libremente por cada subgrupo, presentando primero la comunicación errónea, **así no se dice**, y después su corrección, **así se dice**.

### *Plenario y conclusiones*

Cada subgrupo entrega su representación.

- a) Se comenta el trabajo realizado intentando destacar al menos unas tres ideas centrales que se escriben en la pizarra con el fin de entregar al grupo un aprendizaje concreto sobre el tema compartido vivencialmente.
- b) Se pregunta a los participantes si pudieron ubicarse personalmente en los errores analizados y que significado tuvo este hecho.

### *Evaluación*

Traer una lista de tres errores que cometen como emisor y tres que cometen como receptor de un mensaje.

Recoger en sesión siguiente.

### *Materiales*

- Carteles con rol del que habla
  
- Carteles con rol del que escucha
  
- Pizarra, papelógrafo y plumón



## TALLER N° 7

### MIS SENTIMIENTOS EN MI COMUNICACION

#### **Objetivos**

Al finalizar el taller los participantes serán capaces de:

- Tener nociones acerca de lo que son los sentimientos
- Identificar los cinco sentimientos primarios
- Identificar sentimientos personales
- Relacionar sentimientos con comunicación y conductas
- Relacionar identidad con sentimientos
- Comprender el rol de los sentimientos en la vida personal y en la comunicación

#### Procedimiento

##### *1 Motivación y breve contenido*

##### - **Afiche**

Se tiene afiche con los cinco sentimientos primarios enunciados con alguna ilustración que los simbolice al lado de su nombre.

**AMOR          RABIA          ALEGRIA          TRISTEZA          MIEDO**

##### - **Contenido Sentimientos**

*\* Sentimiento: estado del ánimo en respuesta a un hecho agradable o desagradable para la persona*

Los sentimientos constituyen una manera de conocer la realidad a partir de nuestro mundo interno. Son nuestra primera reacción espontánea con respecto a las personas con que nos relacionamos y a las situaciones que enfrentamos. Ellos reflejan nuestra identidad, nuestra historia de vida, nuestro estilo emocional personal y se traducen a través de nuestra comunicación.

Los sentimientos muchas veces se acompañan de cambios físicos: aceleración de los latidos del corazón, enrojecimiento de la piel, empaldecimiento de la piel, dificultad para emitir la voz, transpiración.

Tomar conciencia de nuestros sentimientos más frecuentes significa conocernos más. Nuestras conductas y nuestra comunicación surgen de nuestros sentimientos. El reconocimiento de nuestros sentimientos nos puede permitir una mayor comprensión de nuestras conductas y comunicación para relacionarnos mejor.

No podemos evitar sentir lo que sentimos, pero podemos aprender a conducir nuestros sentimientos si aprendemos a reconocerlos y a aceptarlos.

Se viven sentimientos que podemos llamar **positivos y negativos** en relación al efecto que ellos producen en las personas, en su ánimo y en sus reacciones. Ambos, sentimientos positivos y negativos, los vivimos alternadamente de acuerdo a las situaciones de vida y al efecto de ellas en nuestro ánimo.

*\* Los sentimientos positivos*

Producen un sentido de bienestar, de plenitud de vida, de inclinación a dar lo mejor de sí. Ejemplos (se piden al grupo).

Amor, afecto, amistad, solidaridad, lealtad, alegría, bienestar, satisfacción; gozo, ánimo, orgullo, agradecimiento ...

*\* Los sentimientos negativos*

Agobian, desgastan la energía, producen un sentido de vacío y soledad, inclinan al aislamiento, a la agresión. Ejemplos (se piden al grupo). Rabia, miedo, angustia, celos, envidia, rencor, desanimo, culpa, odio, vergüenza, rencor ...

Hay cinco sentimientos llamados primarios, de los que surgen todos los demás. Estos son:

- El amor
- La rabia
- La alegría
- La tristeza
- El miedo

*II Ejercicio con los sentimientos básicos*

Se tienen tarjetas, cada una con el nombre de los cinco sentimientos básicos. Se distribuyen entregando a cada persona una tarjeta. Se solicita que se junten de a 3 ó 4 personas trabajando las tarjetas con 3 preguntas:

- ¿Cómo definen este sentimiento?
- ¿Cómo lo expresamos habitualmente?
- ¿Qué nos sucede si no lo expresamos?

Cada grupo entrega sus conclusiones y se comentan.

### *III Ejercicio de identificación de sentimientos*

Frente a las siguientes frases se solicita a los participantes que escriban, sin comentar con sus compañeros, el sentimiento que les surge a partir de lo que escuchan.

1. Una hija viene a buscarte para que vayas a pasar el día a su casa
2. Invitas a alguien que te confirmó que venía, le preparaste un rico almuerzo y no llega
3. Tu nieto te abraza y te dice que te quiere mucho y que te echa de menos cuando no está contigo
4. Acabas de cobrar una platas, sales del banco y te das cuenta que alguien te sigue
5. Un hijo te invita a su casa y cuando llegas te encuentras con que salió
6. Fallece una amiga muy querida
7. Te sacas el Loto
8. Te falta plata para terminar el mes

### *IV Plenario*

Se lee cada frase y se van recogiendo los sentimientos expresados por el grupo.

Se escriben en la pizarra las condiciones del rol del hablar.

Se ensayan las frases con el rol del hablar incorporando los sentimientos recogidos.

### *Evaluación*

Pedir al grupo que por turnos expresen lo que aprendieron en el taller.

### *Materiales*

- Afiche con los cinco sentimientos primarios. Deseable es tener una imagen que los ilustre
- Tarjetas con el nombre de cada uno de los cinco sentimientos primarios
- Tarjetas con las preguntas con las que harán el trabajo grupal o tenerlas escritas en un cartel grande
  1. ¿Cómo definen este sentimiento?
  2. ¿Cómo lo expresamos habitualmente?
  3. ¿Qué nos sucede si no lo expresamos?
- Papelógrafo, pizarra, plumón

*Tiempo.* Dos horas pedagógicas (90 min.). Se sugiere hacer un corte antes del punto III.

## TALLER N° 8

### ¿CÓMO ME COMUNICO?

#### Objetivos

Al finalizar el taller los participantes serán capaces de:

- Distinguir los diferentes tipos de comunicación asertiva, agresiva y no asertiva o no afirmativa
- Usar el conocimiento acerca de los distintos tipos de comunicación para clasificar ejemplos propuestos
- Reconocer el significado de cada tipo de comunicación en la relación con los demás
- Identificar su propio estilo de comunicación
- Se propongan metas a alcanzar para modificar su forma de comunicarse

#### Procedimiento

##### 1. *Tipos de comunicación*

Se exponen afiches con las definiciones de cada uno de los tipos de comunicación a aprender: asertiva, agresiva, no asertiva o no afirmativa ilustrándolos con ejemplos que puedan ser cercanos a situaciones de comunicación de los participantes, a la vez que solicitando ejemplos de su parte.

**Comunicación asertiva.** El objeto de la comunicación asertiva es comunicarse directa y claramente, definiendo las propias opciones sin provocar ni atacar a otros dejándose pasar a llevar. Implica la capacidad de expresar claramente lo que se siente.

**Comunicación agresiva.** El objeto de la comunicación agresiva es dominar, es decir obtener lo que se desea a costa de los demás.

**Comunicación no asertiva o no afirmativa.** El objeto de la comunicación no asertiva o no afirmativa es evitar a cualquier costo personal los conflictos, lo que significa generalmente que hay que subordinar los propios deseos a los de los demás.

La facilitadora o facilitador lee y explica las definiciones ejemplificándolas en términos de acercarlas a la comunicación cotidiana y favoreciendo la participación, las preguntas y el diálogo de manera que los conceptos adquieran sentido real y práctico para el grupo total.

2. Distinción de los tipos de comunicación a partir de la lectura de ejemplos. Afianzamiento de lo aprendido anteriormente.

a) A partir de la lectura de los ejemplos planteados en las páginas.....y.....del texto, el grupo va clasificando los tipos de comunicación ante situaciones dadas,

comenta y saca conclusiones relacionando los ejemplos con situaciones propias y comunes de su cotidianidad.

b) También se puede hacer a partir del siguiente ejercicio de taller en subgrupos o en pleno: Reconozcamos las siguientes frases como asertivas, no asertivas o agresivas representándolas en una situación cercana a nuestras vidas (se puede hacer una selección de ellas):

1. "Tu no te metas ... yo soy la que cocino en esta casa ... y la que sé lo que el niño debe o no debe comer ... yo lo cuido"
2. "Bueno hija, ese día yo tengo reunión, pero si hay que llevar a la niña al doctor ... habrá que llevarla"
3. "A mi me gusta revisar bien lo que compro, espéreme un momento porque quiero escoger las manzanas yo misma"
4. "Yo llegué a la cola antes que Ud. y estoy muy cansada por lo que no puedo dejarla pasar antes. Lo justo es que Ud. respete mi turno"
5. "Pierdo el tiempo contándole mis cosas, lo que a mí me pasa no le interesa a nadie"
6. "Está tan cara la vida Juan ... la plata no alcanza para nada"
7. "Tú todo lo haces mal"
8. "Doctor, a mi me gusta saber para que son los remedios que Ud. me receta, por favor explíqueme para qué tengo que tomar estas gotas"
9. "Falta pan ... en esta casa todo lo tengo que hacer yo"
10. "Nunca puedo hacer lo que quiero ... todos me imponen su voluntad"
11. "Jamás se puede contar contigo, sólo te importa lo tuyo"

### 3. Plenario

Se hace un pequeño recuento de los distintos tipos de comunicación aprendidos en el taller. 4.

### *Evaluación*

El grupo da respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué aprendimos?
- ¿Qué significa la comunicación asertiva?
- ¿Qué tipo de relación se favorece con ella entre las personas? ¿Por qué, con quién no la usamos?
- ¿Qué significa la comunicación agresiva? ¿Por qué y con quién la usamos?
- ¿Qué significa la comunicación no asertiva o no afirmativa? ¿Por qué la usamos?

¿Cómo podría cada uno usar lo aprendido?

La evaluación puede hacerse en grupos pequeños y luego se comparten las respuestas.

## 5. Materiales

- Carteles con la definición de los distintos tipos de comunicación
- Cartel o tarjetas con las frases del punto 2b
- Pizarra, papelógrafo, plumón

*Tiempo.* Dos horas pedagógicas (90 min.). Se puede hacer un corte de 15 min. Antes de la evaluación.

## NUESTROS DERECHOS COMO PERSONAS

### Objetivos

Al finalizar el taller los participantes serán capaces de:

- Revisar los conceptos de autoestima como personas en esta etapa de la vida
- Conocer y comprender el concepto de asertividad
- Aplicar el concepto de asertividad y dar ejemplos usando lo aprendido. Relacionar este concepto con situaciones de la vida diaria
- Expresarse en forma asertiva

*¿Qué es la asertividad?*

Comunicación asertiva es aquella en que la persona se expresa haciendo valer sus límites y sus derechos personales sin pasar a llevar ni agredir los derechos de los demás.

En la comunicación asertiva se da el justo equilibrio entre la afirmatividad como persona en un extremo y la agresividad expresada no como ataque al otro ni provocación, sino como la capacidad de defender los propios derechos frente al otro.

*Los derechos de la asertividad*

*Las personas tenemos un valor importante como tales. ¿ Quiénes somos como personas? ¿Por qué somos valiosos?*

Hemos compartido en estos talleres muchas situaciones de vida personal. Nos hemos conmovido y admirado con lo que hemos conversado y escuchado. Nos hemos admirado con las vidas de los demás compañeros y compañeras. Los demás se han admirado con nuestras vidas y experiencias personales que nos han hecho convertirnos en personas valiosas.

Al compartir lo vivido, hemos tornado conciencia de que hemos entregado, hemos trabajado, hemos hecho cosas por nosotros y por los demás, hemos aprendido de las malas experiencias, hemos crecido a través de nuestros sufrimientos y también de nuestros logros.

Hemos hecho múltiples cosas por los demás, nuestros padres, nuestros hijos, nuestros nietos, nuestros hermanos, nuestros amigos, nuestros vecinos. Hemos cumplido con lo que la vida nos ha exigido. Hemos cumplido claramente con nuestros deberes por lo que debemos hacer respetar nuestros derechos como personas, respetando a la vez los de los demás. **La comunicación asertiva se aprende.**

Algunos de nuestros derechos como personas son:

- El derecho a expresar a los demás lo que sentimos, ya sean sentimientos agradables o desagradables
- El derecho a pedir lo que necesitamos
- El derecho a preguntar lo que no sabemos
- El derecho a decir que no cuando no queremos algo o no queremos hacer algo
- El derecho a decir cuando no entendemos algo que nos cuentan o nos explican
- El derecho a estar en desacuerdo
- El derecho a exigir cuando pagamos
- El derecho a regodearnos cuando compramos y comprar a nuestro gusto
- El derecho a estar cansado
- El derecho a no sentirnos capaces
- El derecho a estar enfermo
- El derecho a decir las cosas directamente a las personas que correspondan
- El derecho a exigir nuestros derechos
- El derecho y el deber de respetar los derechos de los demás

*Aprendamos a decir lo que queremos decir y expresar nuestros derechos sin pasar a llevar a otros ni agredirlos*

Recordemos las condiciones del rol del hablar:

- Directo, es decir en primera persona: yo, me, a mí, es decir me hago cargo de lo que estoy diciendo = ¿quién dice?
- Concreto, es decir expresar sin vaguedad lo que se quiere decir = ¿qué dice?
- Claro, es decir expresado a la persona o personas que corresponde = ¿a quién se lo dice?
- Lo menos acusatorio posible, fundamentando el porqué lo decimos = ¿por qué lo dice?
- Expresando el propio sentir = ¿qué siente al decirlo?

Esquema para la construcción de las frases asertivas:

¿Quién dice? ¿Qué dice? ¿A quién se lo dice? ¿Por qué lo dice? ¿Qué siente al decirlo?

Transformemos estas frases en asertivas:

- Quisiera no tener tanto trabajo los domingos
- Están tocando el timbre
- Nadie me ayuda

*Plenario*

Hacer un resumen de los conceptos tratados en el taller.



### *Evaluación*

Inventar frases asertivas, se hace un trabajo abierto tratando de lograr la mejor participación posible. Anotarlas en papelógrafo.

### *Materiales*

- Afiche con los derechos como personas
- Pizarrón, papelógrafo, plumón

*Tiempo.* Dos horas pedagógicas (90 min.). Corte del taller 15 min. antes del plenario.

## TALLER N° 10

### COMPROMISO PERSONAL

#### Objetivos

Al finalizar el taller los participantes serán capaces de:

- Verbalizar un propósito que beneficie su vida de relación utilizando los conocimientos adquiridos en los talleres anteriores
- Fijar una meta a alcanzar en relación a mejorar sus relaciones afectivas considerando sus propios sentimientos y pensamientos
- Hacer un compromiso personal para clarificar las metas propuestas

#### Procedimiento

*Compromiso personal: Definición de propósito y redacción*

#### Motivación al compromiso.

Hemos trabajado conociéndonos como personas, y también revisando nuestra vida de relación. Hemos aprendido conocimientos sobre comunicación tomando conciencia de que aplicando nuestra inteligencia y voluntad a nuestras conductas podemos lograr relaciones afectivas mas satisfactorias.

Es el momento de comprometernos en un propósito concreto de cambio que nos ayude a relacionarnos mejor. Formalizaremos este compromiso mediante un contrato personal escrito frente al grupo.

Un compromiso es un acuerdo que define una decisión personal. En este compromiso organizaremos una decisión personal de cambio fundamentada en la toma de conciencia de su necesidad, a partir de la reflexión y aprendizaje conjuntos realizados en este programa taller de autoestima y asertividad. Este compromiso especifica la intención personal a través de diferentes pasos que organizan este acuerdo y apoyan su logro. Para tal efecto el contrato contiene las siguientes preguntas a responder:

- ¿Qué quiero hacer para dar mayor calidad a mi comunicación con los demás?

.....

- ¿Con quién quisiera especialmente lograr esta meta?

.....

- ¿Qué beneficio personal puedo obtener a través de este propósito?

.....

- ¿Qué característica mía tengo que pulir para alcanzar esta meta?

.....

- ¿Qué dificultades personales se me pueden presentar para lograr esta meta?

.....

- ¿En qué me puedo apoyar para superarlas?

.....

- ¿Cómo voy a medir mis resultados?

.....

- ¿Cuándo voy a iniciar mi cambio?

.....

Firma

Fecha

Cada participante reflexiona ubicando una característica personal que quisiera superar, en alguna situación concreta de su vida de relación y/o con alguna persona que le es importante, contestando por escrito las preguntas contenidas en el contrato y firmándolo al completarlo.

#### *Plenario y conclusiones*

El plenario puede hacerse abierto de modo que cada uno dé cuenta al grupo de su propósito y reciba estímulo y aportes de sus compañeros.

Si el grupo es demasiado numeroso se puede dividir en subgrupos en los que se hará este mismo paso de trabajo: puesta en común y aportes mutuos.

### *Evaluación*

Evaluación abierta sobre el hecho de poder aplicar lo aprendido proponiéndose un cambio concreto. Se procurará la opinión de cada uno de los participantes.

### *Materiales*

Fotocopias del compromiso para todos los participantes del taller. El contrato se lo lleva cada uno.

Fotocopias de evaluación de todos los talleres. Se recoge.

Evaluación final de los talleres de autoestima y asertividad, necesario para el facilitador para autoevaluarse y saber como recibieron los talleres los participantes.

*Tiempo.* Dos horas pedagógicas. Interrupción de 15 min. antes de la evaluación de los talleres. Se sugiere recoger opiniones en forma verbal, además de la evaluación escrita. Tomar notas al respecto.



## **Reglas del juego para Trabajar en Grupo**

- Escuchar en silencio sin interrumpir
- Intentar comprender lo que el que habla nos quiere decir
- Acoger los sentimientos del que habla
- Hablar en primera persona
- Preguntar cuando algo no se entiende
- Aceptar las diferencias sin juzgar
- Cumplir con la asistencia y puntualidad

### **Condiciones para trabajar comunicándose mejor en grupo**

**Respeto.** Consideración del valor de cada persona y de sus opiniones. En estos talleres se van a tomar en cuenta todos los sentimientos y opiniones

**Confianza.** Seguridad para relacionarnos entre nosotros como amigos.

**Empatía.** Cada uno al escuchar va a tratar de ponerse en el lugar del que está hablando para entenderlo de verdad (ponerse en los zapatos del otro).

**Interés.** Valorización de las opiniones y experiencias de los demás. Capacidad de prestar atención a cada uno en lo que dice.

**Reconocimiento de sentimientos.** Ser capaz de distinguir el significado que tiene para la persona lo que nos está relatando con sus palabras. Ser capaz de distinguir lo que siente cada uno prestando atención a sus gestos y actitudes.

**Libertad personal.** Cada uno participará en la medida que sienta deseos de hacerlo.

**Amplitud de criterio.** Capacidad para entender a las personas que tienen ideas y experiencias diferentes a las propias.

**Discreción.** Lo que se habla y sucede aquí es sólo de nosotros. Nuestra experiencia es confidencial y nos comprometemos a no comentar lo que vivamos en estos talleres.