



EXPRESATE CON SEGURIDAD
COMUNICACIÓN ASERTIVA



-
- ¿Cómo nos comunicamos?
Comunicación y Asertividad

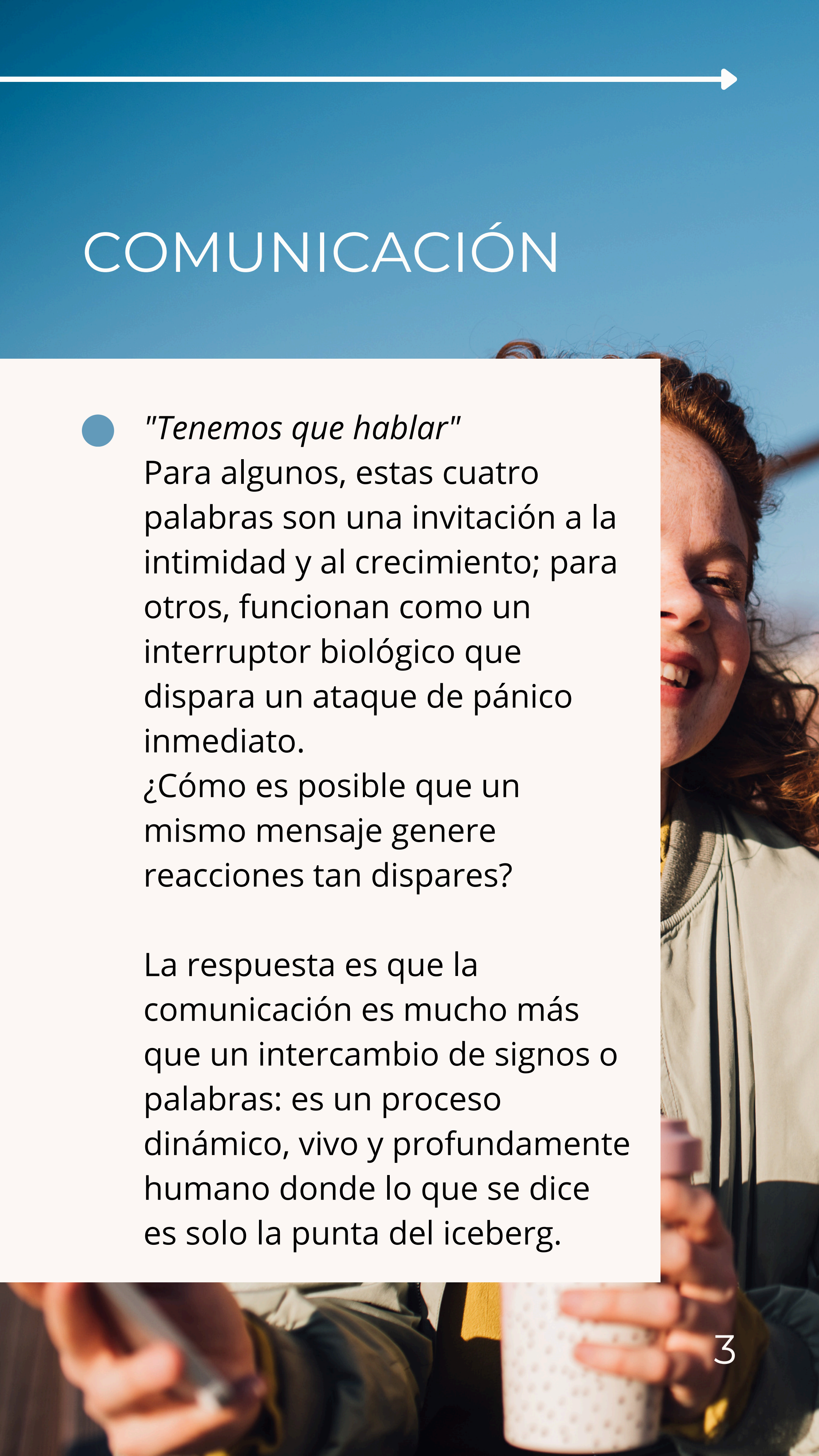
- El factor emocional
Gestión de emociones

- Comunicación
Estilos y canales de comunicación

- Herramientas
vs Barreras
Técnicas frente a Evitación

- Entorno digital
Netiqueta, Desconexion, Hate ...



A woman with curly hair is smiling and looking towards the camera. She is holding a white cup with brown polka dots. The background is a clear blue sky.

COMUNICACIÓN

● *"Tenemos que hablar"*

Para algunos, estas cuatro palabras son una invitación a la intimidad y al crecimiento; para otros, funcionan como un interruptor biológico que dispara un ataque de pánico inmediato.

¿Cómo es posible que un mismo mensaje genere reacciones tan dispares?

La respuesta es que la comunicación es mucho más que un intercambio de signos o palabras: es un proceso dinámico, vivo y profundamente humano donde lo que se dice es solo la punta del iceberg.

LA ARQUITECTURA DEL MENSAJE

No es lo mismo un *"te tengo que contar una cosa"* dicho con una sonrisa a una amiga (contexto social y emocional positivo), que dicho con semblante serio a la pareja tras un conflicto (contexto relacional tenso).

El significado no depende solo de las palabras, sino de la situación en la que se dicen.



Contexto Físico: Lugar y ambiente del acto comunicativo.



Contexto social: Roles y jerarquías.



Contexto Cultural: Normas, valores y creencias.



Contexto emocional: Estado afectivo de los participantes.



Contexto Relacional: Historia previa entre emisor y receptor.



ASERTIVIDAD

- *La asertividad puede definirse como la capacidad para defender los derechos de uno mismo y expresar los pensamientos, creencias y sentimientos de una forma directa, honesta y apropiada, al mismo tiempo que se respetan también los derechos de los demás.*

Ser asertivo no es solo hablar claro; es una forma de darnos a conocer:

- **Dices lo que sientes:** Ya sea algo bueno o malo, lo sueltas de forma honesta.
- **Pones límites:** Dices "no" a peticiones abusivas sin sentir culpa.
- **Opinas de forma constructiva** y sabes recibir feedback sin tomártelo como un ataque personal.
- **Cero dramas:** Te comunicas sin humillar, sin tonos irónicos y, sobre todo, sin castigarte a ti mismo.

El círculo virtuoso:

Asertividad + Autoestima

Aquí ocurre algo mágico: cuanto más asertivo eres, mejor te sientes contigo mismo. Al respetarte y hacerte respetar, tu autoestima sube. Y cuando tienes una autoestima sólida, te resulta mucho más fácil ser asertivo porque confías en tu valor.

EL FACTOR EMOCIONAL

● EMOCIONES BÁSICAS

- Alegría
- Tristeza
- Ira
- Miedo

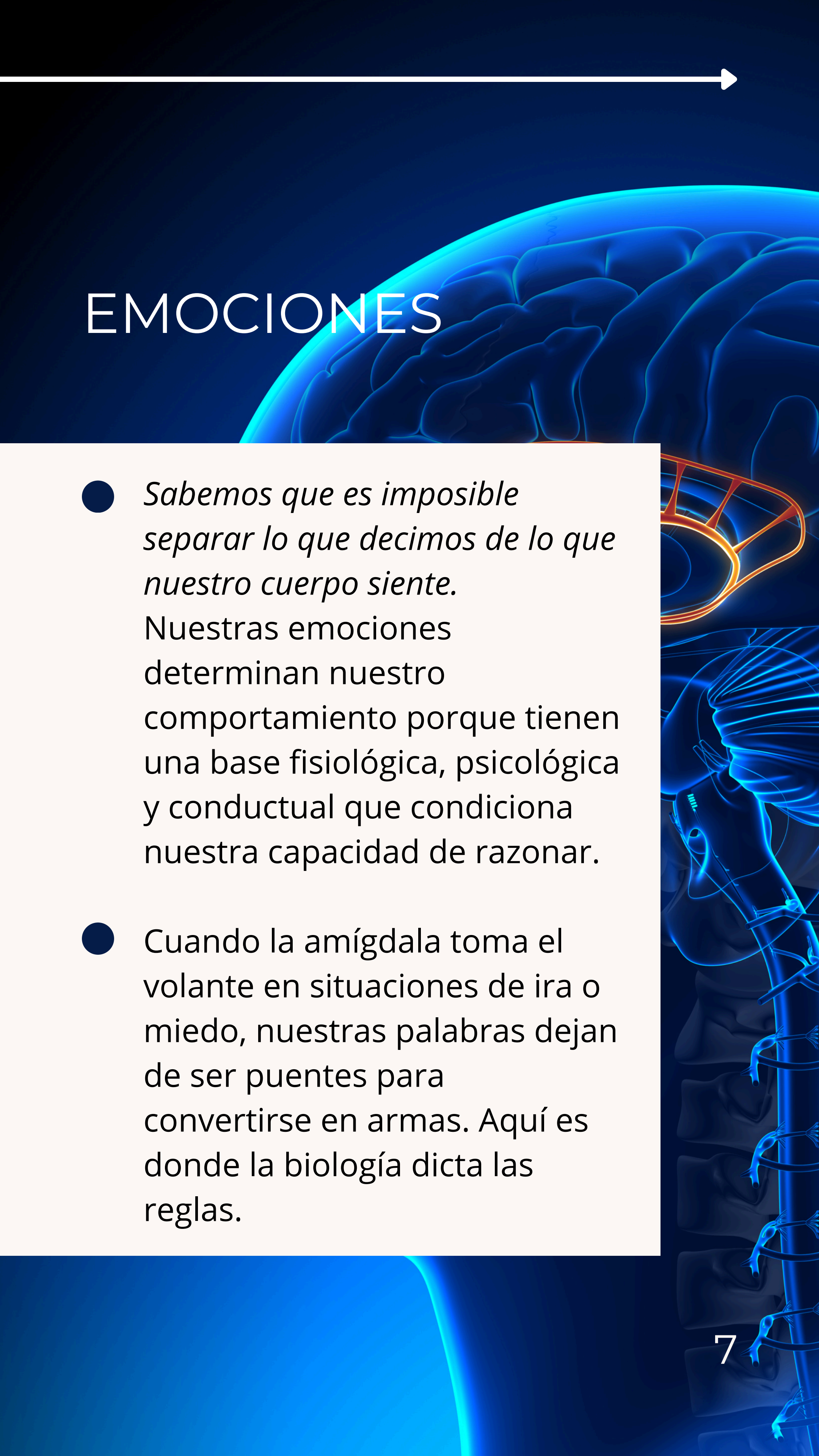
● SENSORES SOCIALES

- Vergüenza
- Culpa

● EVITACIÓN

- Emocional
- Conductual



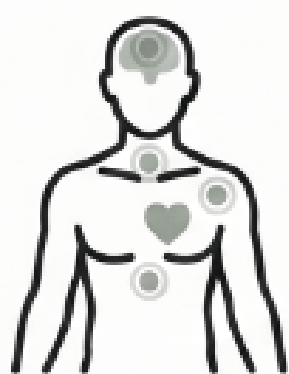


EMOCIONES

- *Sabemos que es imposible separar lo que decimos de lo que nuestro cuerpo siente.*
Nuestras emociones determinan nuestro comportamiento porque tienen una base fisiológica, psicológica y conductual que condiciona nuestra capacidad de razonar.
- Cuando la amígdala toma el volante en situaciones de ira o miedo, nuestras palabras dejan de ser puentes para convertirse en armas. Aquí es donde la biología dicta las reglas.

EL MOTOR FISIOLÓGICO

- Las emociones determinan nuestro comportamiento comunicativo a través de respuestas neuroquímicas automáticas.

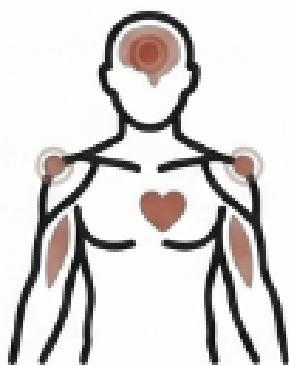


Alegría

Reacción a suceso positivo.

Neuroquímica: ↑ Serotonina, Dopamina, Endorfinas.

Cuerpo: Frecuencia cardíaca óptima, relajación muscular, sistema inmune fortalecido.



Ira

Defensa ante amenaza o injusticia.

Neuroquímica: Activación intensa de la Amígdala. ↑ Adrenalina, Cortisol, Dopamina.

Cuerpo: Corazón acelerado, tensión muscular. Preparación para la lucha.



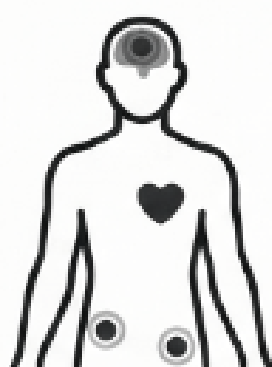
Tristeza

Respuesta a pérdida o decepción.

Neuroquímica: ↓ Dopamina, ↓ Serotonina, ↑ Cortisol.

Cuerpo: Lentitud, aislamiento.

Función: Reflexión y adaptación emocional.



Miedo

Reacción ante peligro (real o imaginario).

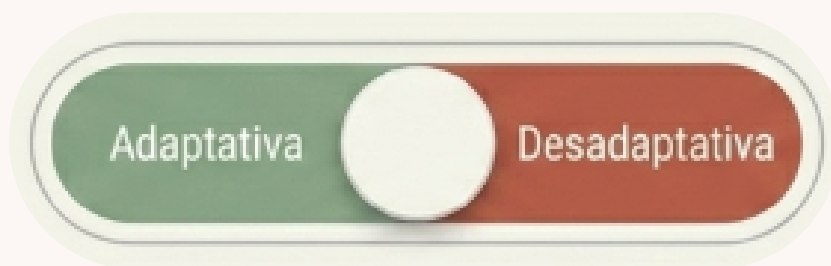
Neuroquímica: Hormonas del estrés.

Cuerpo: Respuesta automática de supervivencia (huida). Si es crónico, genera ansiedad y desgaste.



VERGÜENZA

ADAPTATIVA
(SANA)



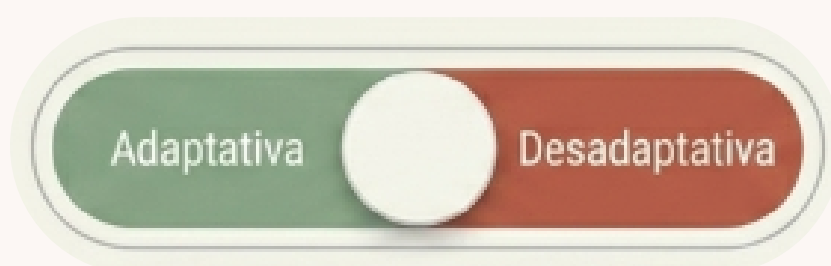
DESADAPTATIVA
(TÓXICA)

- Favorece la empatía.
- Nos ayuda a adaptarnos socialmente y no dañar a otros.

- Es una crítica interna constante.
- Genera evitación (no hablar o expresarnos)
- Nos lleva a sentir que *“no soy suficiente”*.

CULPA

ADAPTATIVA
(SANA)



DESADAPTATIVA
(EXCESIVA)

- Actúa como una brújula ética.
- Nos ayuda a reparar el daño y aprender.

- Nos hace asumir responsabilidades que no nos corresponden.
- Castigo interno desproporcionado.



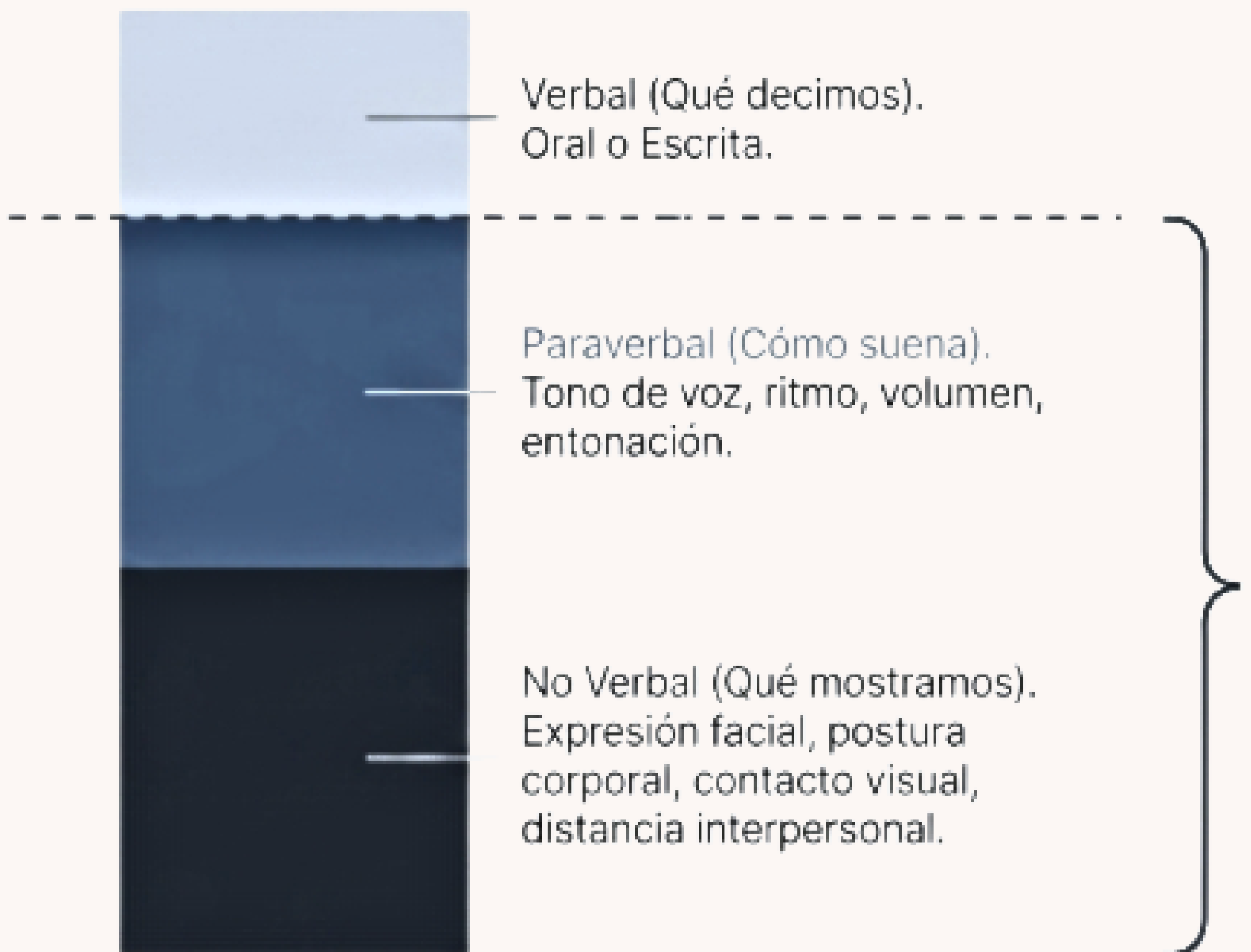
COMUNICACIÓN

- CANALES
- ESTILOS
- AUTOEVALUACIÓN

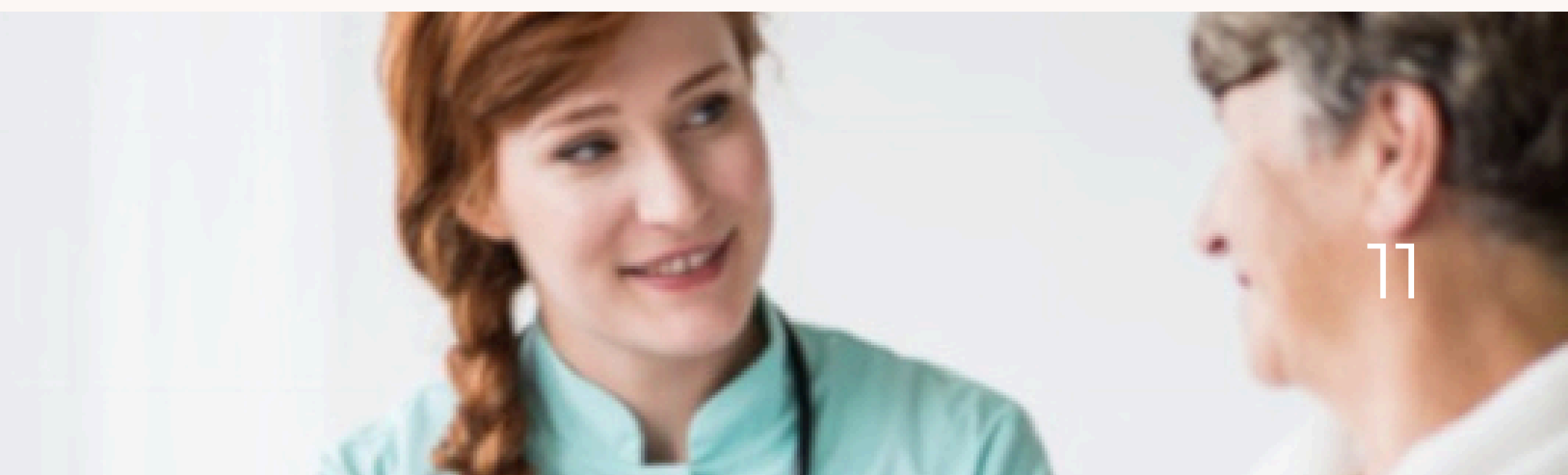


LA ANATOMÍA DE LA COMUNICACIÓN

CANALES



Las expresiones faciales básicas (alegría, tristeza, miedo, ira, sorpresa y asco) son universales. En situaciones emocionales, el impacto del mensaje depende casi por completo de la actitud corporal y el tono, eclipsando las palabras



Inhibido / Pasivo

Derechos

Cede los propios a voluntad de los demás.

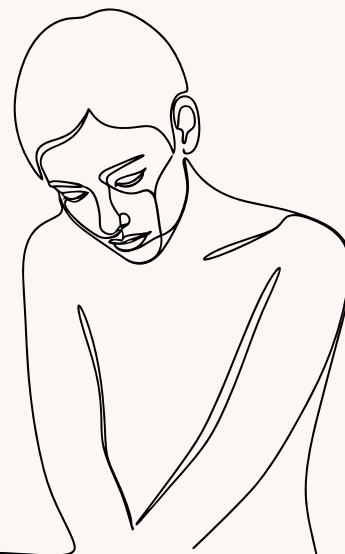
No Verbal

Evita la mirada, postura contraída, voz baja, vacilaciones.

Objetivo Oculto

Evitar el conflicto a toda costa y agradar.

LOS 3 ESTILOS



Asertivo

Derechos

Respeto los propios y los del interlocutor. Nivel de igualdad.

No Verbal

Contacto visual directo (sin fijar), postura congruente, voz clara y fluida.

Objetivo Oculto

Entendimiento mutuo y expresión honesta.

Agresivo

Derechos

Defiende los propios violando los del otro.

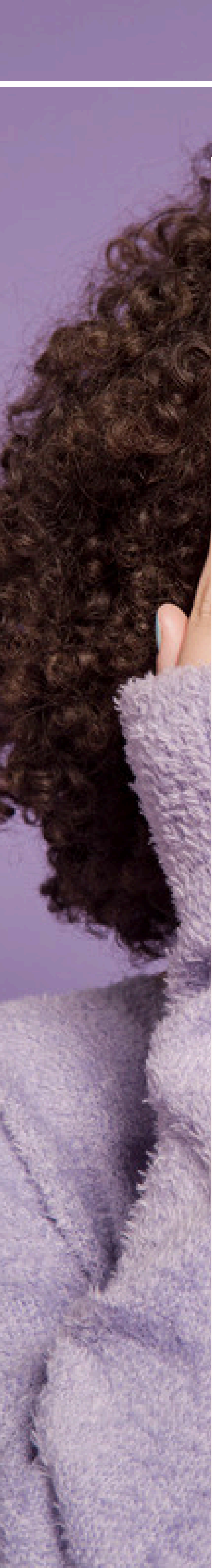
No Verbal

Mirada fija/intimidante, invade espacio físico, volumen alto, señala con el dedo.

Objetivo Oculto

Dominar, ganar (ceder = perder), humillar.





AUTOEVALUACIÓN

Identifica tu tendencia dominante en momentos de tensión.

- **Me cuesta decir lo que realmente pienso por miedo a molestar.**
- **Evito conflictos, incluso aunque la situación me perjudique directamente.**

Perfil Inhibido

- **Me guardo las cosas mucho tiempo y luego acabo explotando.**

Perfil Pasivo - Agresivo

- **Interrumpo o no dejo hablar cuando creo que tengo toda la razón.**
- **Cuando me enfado, lo digo de forma brusca o explosiva.**

Perfil Agresivo

- **Expreso lo que necesito de forma clara y respetuosa.**
- **Soy capaz de decir “NO” sin sentirme culpable**

Perfil Asertivo

HABILIDADES ASERTIVAS

● TÉCNICAS

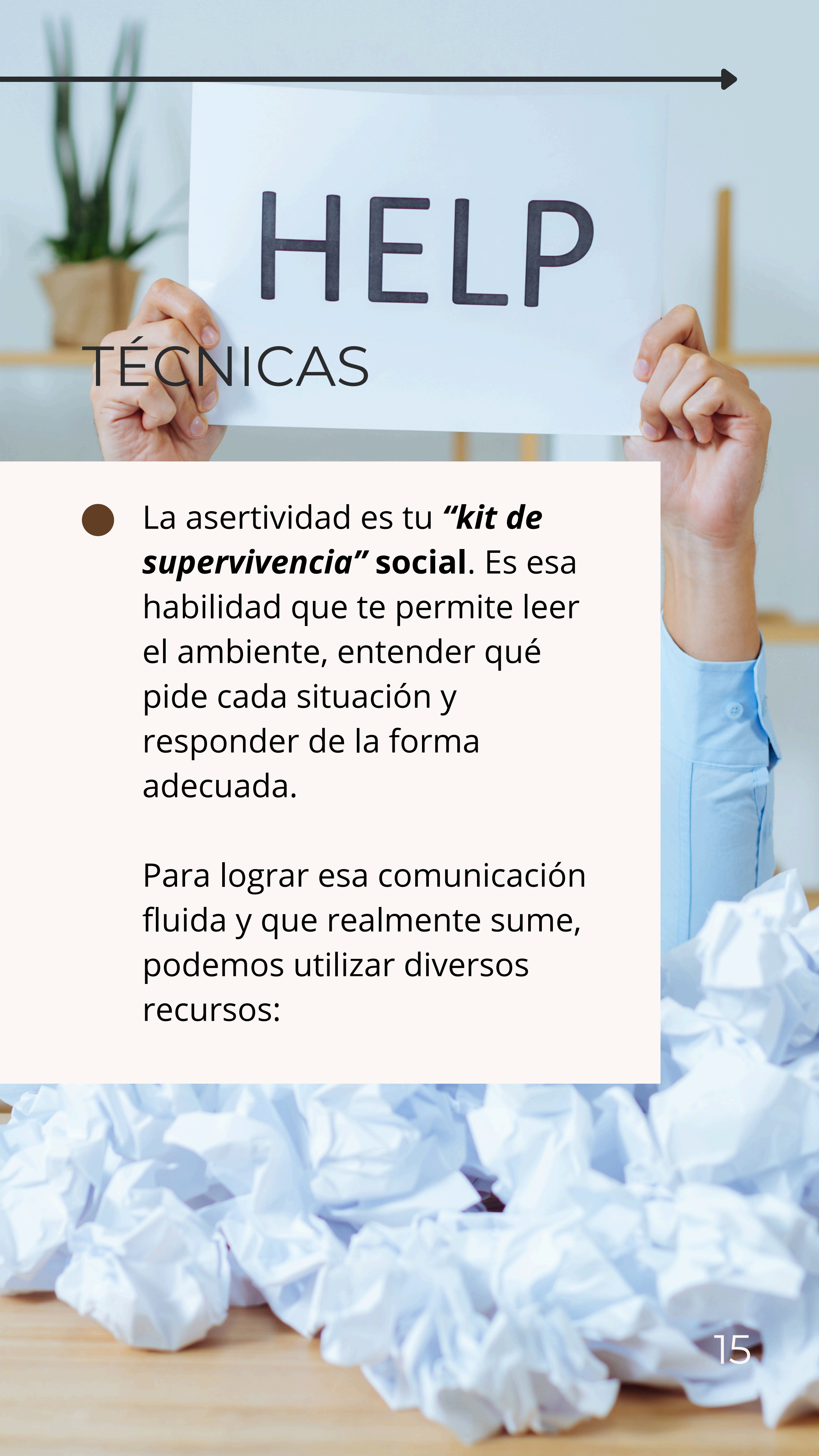
- Escucha activa
- Empatía
- Técnica del reflejo
- Mensaje del “Yo”
- Disco rayado
- Relajación

● BARRERAS

- Mentira
- Necesidad de agradar

● EVITACIÓN

- Emocional
- Conductual

A person's hands are holding a white rectangular sign. The sign has the word 'HELP' in large, bold, black capital letters at the top, and the word 'TÉCNICAS' in a smaller, bold, black capital font below it. The person is wearing a light blue long-sleeved shirt. In the background, there is a potted plant on the left and a wooden frame on the right. A black arrow points to the right at the top of the image. The bottom of the image shows a pile of crumpled white paper on a wooden surface.

HELP

TÉCNICAS

- La asertividad es tu ***“kit de supervivencia” social***. Es esa habilidad que te permite leer el ambiente, entender qué pide cada situación y responder de la forma adecuada.

Para lograr esa comunicación fluida y que realmente sume, podemos utilizar diversos recursos:

KIT DE ASERTIVIDAD



Escucha activa

Atender y escuchar con plena atención el mensaje que nos trasmite la otra persona, haciéndole sentirse escuchada y acogida.



Empatía

Ser capaz de *“ponernos en la piel de otra persona”*. Comprender lo que transmite, sus sentimientos, emociones, su visión de la realidad.



El reflejo

Repetir y validar la parte emocional del mensaje. Nos ayuda a contrastar si el mensaje captado es realmente el que nos quieren transmitir.



Saber preguntar

Saber cuál es el momento oportuno. Formular las preguntas adecuadas. Guiar la atención, obtener información y mostrar interés.



MANIFIESTO DE LOS DERECHOS ASERTIVOS

[DERECHO 01]

Tienes derecho a ser **respetado** y a que tus **necesidades** sean tan importantes como las de los **demás**.

[DERECHO 02]

Tienes derecho a **decidir NO ocuparte** de los problemas de los demás **sin sentir culpa**.

[DERECHO 03]

Tienes derecho a formar tus **propias opiniones** y a **cambiar de parecer**.

[DERECHO 04]

Tienes derecho a **cometer errores** y **responsabilizarte** de ellos.

[DERECHO 05]

Tienes derecho al **“No Sé”** o **“No entiendo”**.

[DERECHO 06]

Tienes derecho a **NO dar excusas** ni explicaciones para **justificar** tu comportamiento.

TÉCNICAS DE ESCUDO Y ACCIÓN

La asertividad es la herramienta para defender nuestros **Derechos Asertivos** sin humillar al otro. Es el equilibrio entre el respeto propio y el ajeno. Para navegar situaciones difíciles, podemos usar dos técnicas fundamentales:

El Disco Rayado (Escudo)



Repetir con firmeza y respeto nuestro punto de vista, sin dejarnos arrastrar por provocaciones o argumentos circulares. Es una técnica de protección. Ante la insistencia me limité a repetir calmadamente: *"Entiendo, pero no voy a preparar ese trabajo ahora porque todavía no tengo los datos que necesito"*.

EL Mensaje del "Yo" (Acción):



Es la capacidad de expresar deseos y opiniones de forma clara usando el **"Mensaje Yo"**. En lugar de atacar al otro, hablamos desde nuestra vivencia personal: *"Lo siento, no me apetece ir, estoy cansado y necesito quedarme en casa"*.

Estas herramientas no son para manipular, sino para ejercer uno de nuestros derechos más valiosos:

"Tenemos derecho a no dar excusas o explicaciones para justificar nuestro comportamiento".

RELAJACIÓN

La base de la comunicación eficaz: No puedes negociar si tu cuerpo está en guerra.

Estado de Alerta (Sistema Simpático)

- Estrés crónico → Rigidez muscular → Cortisol alto.
- Prepara al cuerpo para "luchar o huir". Refuerza la retroalimentación de la ansiedad mental.



Estado de Calma (Sistema Parasimpático)

- Regulación respiratoria → Tensión muscular reducida → Liberación de Endorfinas.
- Desactiva la alerta, elimina señales negativas y permite enfocar la mente en el presente.

La relajación es el interruptor que nos permite pasar del modo supervivencia al modo conexión.

Estar relajado es el mejor aliado para tu asertividad:

- **Desactiva el “secuestro emocional”:** Sin relajación es más probable que respondas con agresividad o que te bloques. Con relajación mantienes la “cabeza fría”, **la toma de decisiones sigue al mando**, permitiendo elegir las palabras adecuadas.
- **Rompe la barrera de la ansiedad social:** La tensión física retroalimenta al cerebro diciéndole “estamos en peligro”. Al relajar tu cuerpo le envías la señal inversa a tu mente, reduciendo la inhibición y **facilitando la expresión de ideas con seguridad.**
- **Mejora tu lenguaje no verbal:** Un tono de voz pausado, una postura abierta y una respiración profunda, **transmiten tranquilidad y autoridad.**
- **Te da tiempo de reacción:** Ese pequeño segundo de pausa que ganas al respirar antes de contestar es la diferencia entre arrepentirte o **responder asertivamente.**

BARRERAS

- MENTIRAS
- QUERER AGRADAR SIEMPRE

EVITACIÓN



- EMOCIONAL
- CONDUCTUAL



MENTIRAS

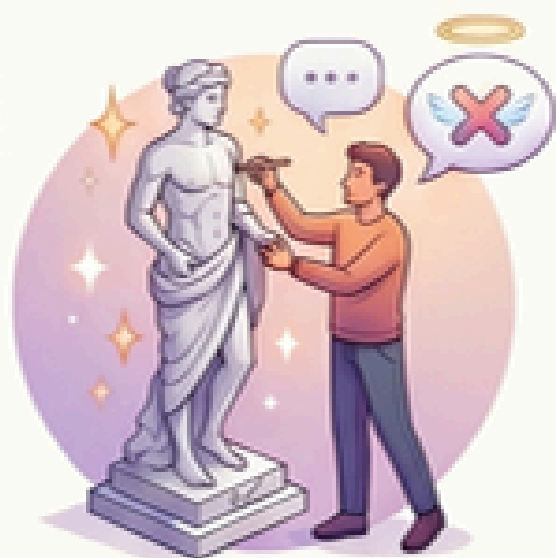
El Doble Filo de la Mentira: ¿Por qué engañamos y cuál es su precio?

Motivaciones Detrás del Engaño



Protección Personal y Emocional

Mentimos para evitar castigos, conflictos inmediatos o para protegernos de la vergüenza y el juicio.



Gestión de Imagen y Relaciones

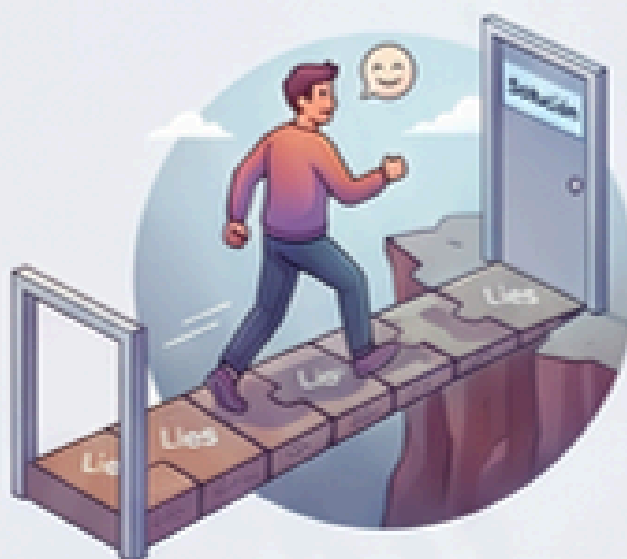
Incluye el uso de 'mentiras piadosas' para no dañar y el ocultamiento de fallos para parecer mejores.



Obtención de Beneficios e Influencia

El uso de la mentira como herramienta de manipulación para convencer a otros o conseguir ventajas.

El Impacto en el Tiempo



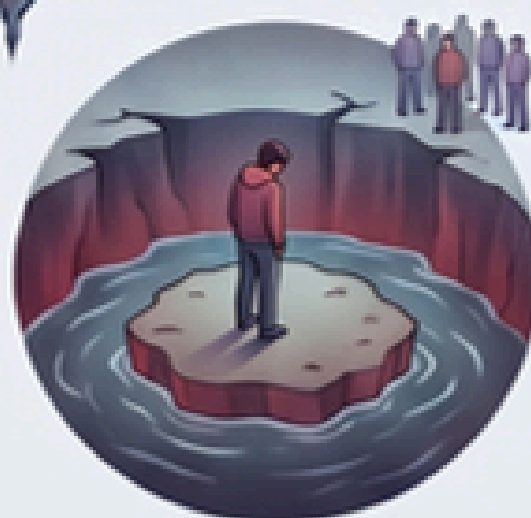
Eficacia Temporal (Corto Plazo)

La mentira suele funcionar inicialmente para resolver una situación incómoda o evitar un problema.



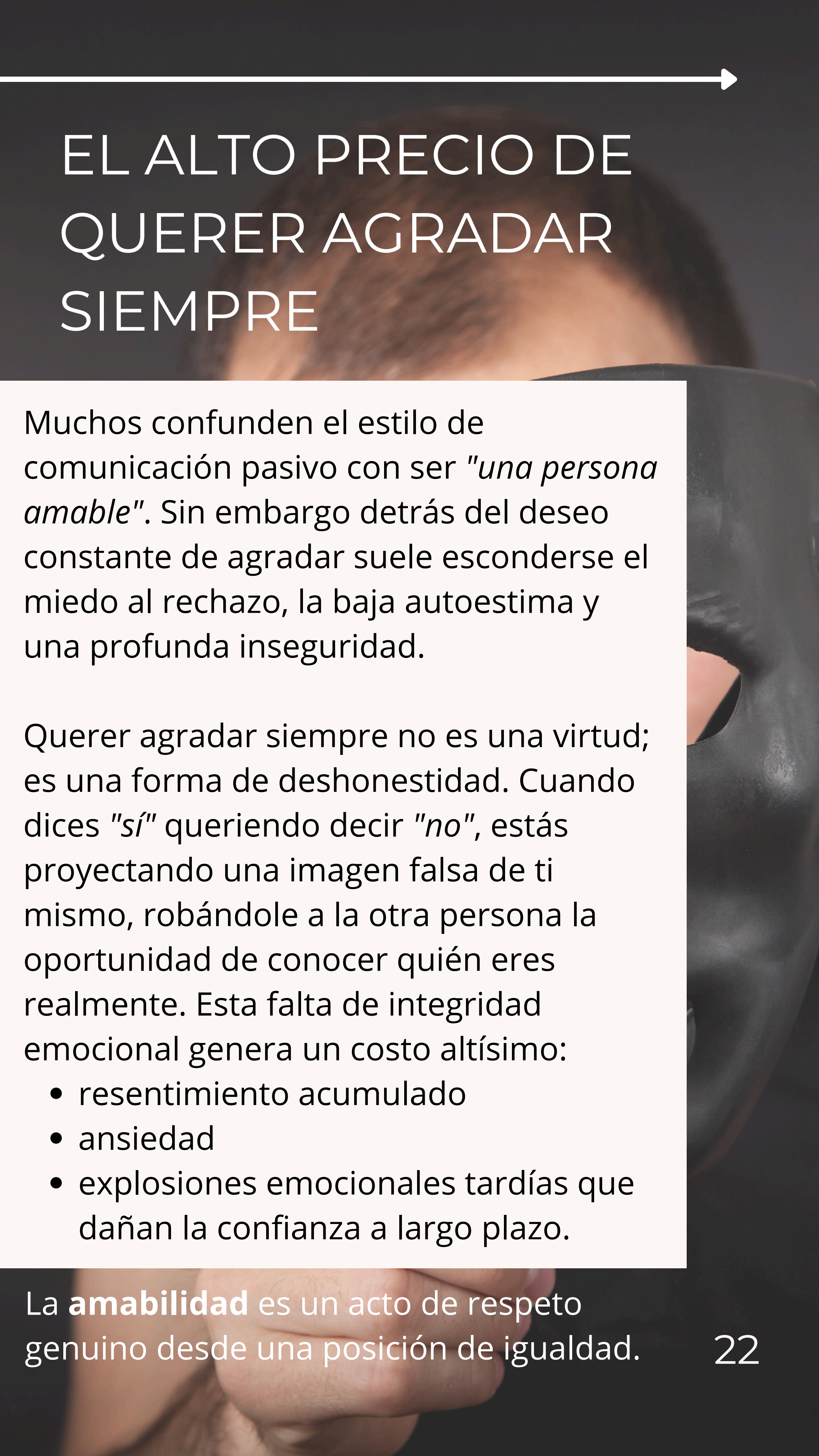
Erosión de la Confianza (Largo Plazo)

Con el tiempo, el engaño rompe los vínculos afectivos y destruye la credibilidad ante los demás.



Aislamiento Social

La consecuencia final del uso recurrente de la mentira es el alejamiento y la soledad.

A background image showing a close-up of a person's face, looking down, with a black telephone receiver in the foreground. A white arrow points to the right at the top of the page.

EL ALTO PRECIO DE QUERER AGRADAR SIEMPRE

Muchos confunden el estilo de comunicación pasivo con ser "*una persona amable*". Sin embargo detrás del deseo constante de agradar suele esconderse el miedo al rechazo, la baja autoestima y una profunda inseguridad.

Querer agradar siempre no es una virtud; es una forma de deshonestidad. Cuando dices "*sí*" queriendo decir "*no*", estás proyectando una imagen falsa de ti mismo, robándole a la otra persona la oportunidad de conocer quién eres realmente. Esta falta de integridad emocional genera un costo altísimo:

- resentimiento acumulado
- ansiedad
- explosiones emocionales tardías que dañan la confianza a largo plazo.

La **amabilidad** es un acto de respeto genuino desde una posición de igualdad.



EVITACIÓN

● Emocional

Evitar sentir emociones desagradables como tristeza, ansiedad, culpa o miedo:

- No expresar lo que nos preocupa.
- No reconocer nuestros problemas internos.
- Caer en malos hábitos (adicciones) para *“no sentir”*.

● Conductual

Evitar situaciones que nos generan miedo o malestar:

- No acudir a reuniones o eventos.
- No pedir ayuda o apoyo.
- Conflictos o decisiones difíciles.



ENTORNO DIGITAL

● NETIQUETA

- Respeto
- Empatía digital

● Hiperconectividad

- Desconexión
- Gestión del tiempo

● “HATE”

- Bloquear, silenciar o ignorar
- Feedback de odio

● IDENTIDAD DIGITAL

- Intimidad
- Avatar

ENTORNO DIGITAL

- Comunicarse a través de la pantalla no es igual que hacerlo cara a cara. Sin señales físicas del cuerpo humano y bajo la presión de responder al instante, la asertividad se convierte en una herramienta de supervivencia vital para no perder la salud mental.

	 Comunicación Analógica	 Comunicación Digital
El Canal	Rico en <u>matices</u> (tono, postura, mirada). 	Plano y propenso a <u>malentendidos</u> ? 
El Ritmo	<u>Sincrónico</u> , con pausas naturales. 	<u>Inmediatez implacable</u> (la expectativa del doble check azul). 
El Riesgo	<u>Fricción</u> natural que modera el tono. 	<u>Desinhibición y anonimato</u> que amplifican la hostilidad. 

[Falta de Lenguaje No Verbal]

×

[Inmediatez de Respuesta]

=

Riesgo de Conflicto Digital

4 PILARES DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL

- *“Hola, ¿estas ahí? ¡NECESITO TU AYUDA CON EL INFORME YA!*

Filtro de la empatía digital: La netiqueta dicta que el respeto no es opcional. Antes de dar a “enviar”, hazte la pregunta clave: ¿Diría esto mismo si tuviera a esa persona delante?

Volumen visual: Evita las MAYÚSCULAS. En la red, equivale a gritar. Escribe con calma y cuida el tono para que no se malinterprete.

- **El Derecho a desaparecer**

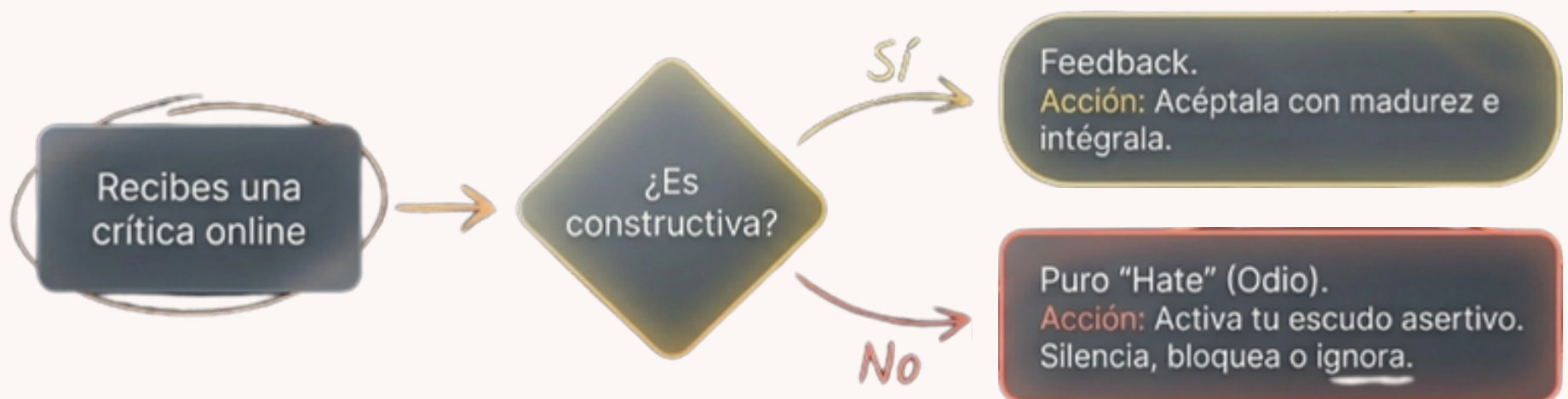
Estar localizable las 24 horas no significa estar disponible. Aprende a no contestar o a marcar límites asertivos.

Configura estados de “no molestar” o usa la respuesta en diferido: *“Ahora no puedo atenderte, te contesto mañana con calma”.*

4 PILARES DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL

● El protocolo Anti-Troll

No tienes la obligación de ganar todas las discusiones. No alimentes al troll; la respuesta correcta suele ser *no entrar al trapo*.



● Aprender a “Filtrar”. Ser coherente con lo que compartes

Ser honesto y coherente con tu imagen pública implica elegir qué parte de tu intimidad compartes y cuál proteges, no se trata de mostrar una vida perfecta. Tu identidad digital debe ser una extensión de tus valores reales. 27

EL ECOSISTEMA DE LOS LÍMITES DIGITALES



La asertividad en redes sociales se reduce a tres principios operativos:

- **Establecer la línea roja:** Saber decir ***"Hasta aquí"*** para proteger tu salud mental.
- **Optimizar tu energía:** Elegir sabiamente tus batallas (no alimentar al *Troll*).
- **El código de oro:** Tratar a los demás de la misma forma y con la misma empatía con la que te gustaría que trataran a ti.

CONTACTO

 641 687 327

 WWW.CAYLE.ES

 asociacioncayle@gmail.com

 [@asociacioncayle](https://www.instagram.com/asociacioncayle)



 WWW.OVIEDO.ES/HOTELASOCIACIONES

 santullano@cruzroja.es

