

EMPATÍA

ESCUCHA ACTIVA

ASERTIVIDAD



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

EMPATÍA ES...

la comprensión respetuosa de lo que otros experimentan



PERO NO ES EMPATÍA

- Aconsejar
- Disminuir
- Educar
- Consolar
- Contar historias
- Explicar
- Corregir y regañar
- Dar instrucciones
- Sentir lo mismo
- Generalizar
- Presente pero ausente



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

ESCUCHA ACTIVA



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

ESCUCHA LA
EXPRESIÓN COMPLETA

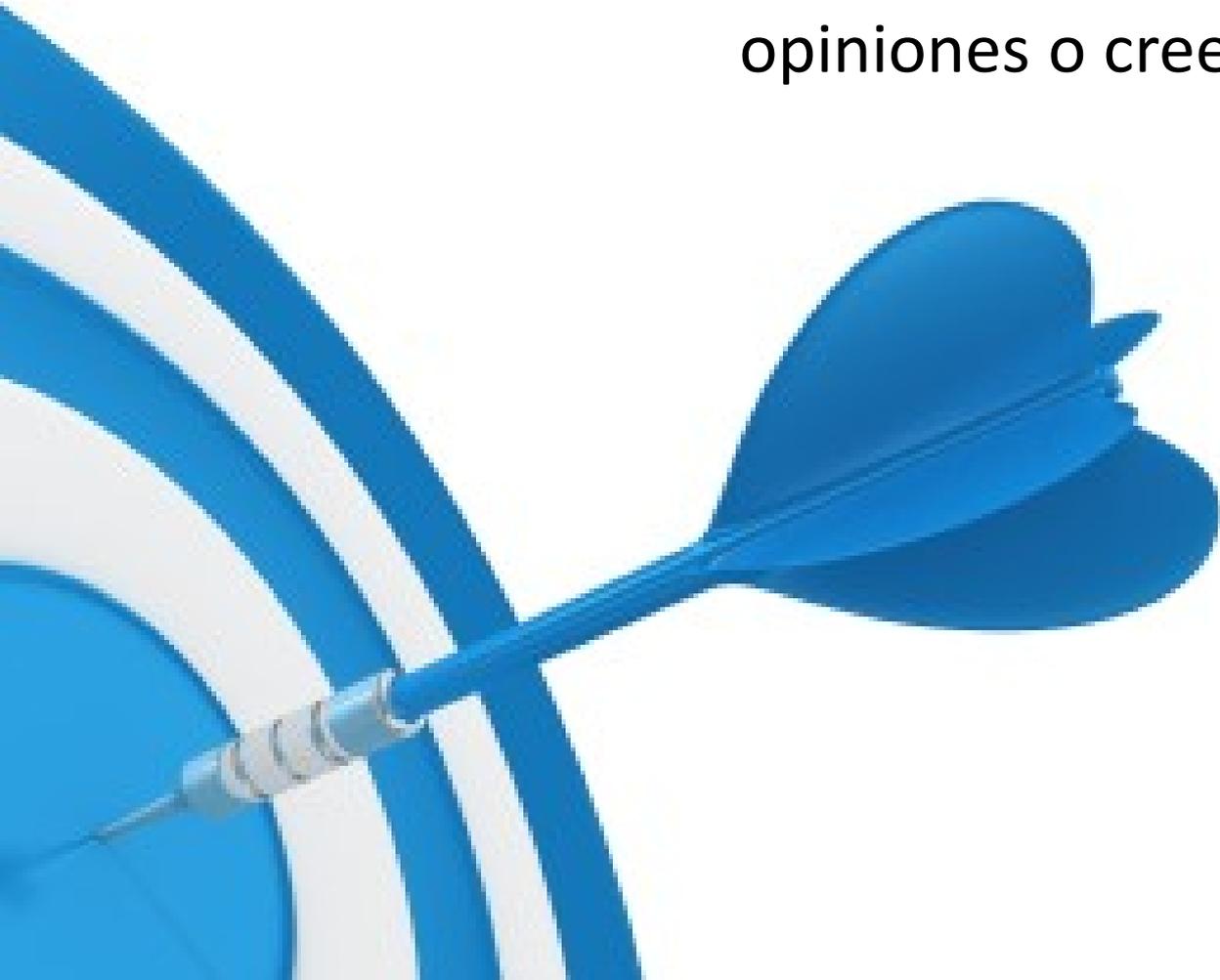
PIDE PRECISIÓN Y ACLARACIÓN PARA VERIFICAR EL
CONTENIDO

SIN PRESUPOSICIONES QUE REFIEREN A LA
EXPERIENCIA PROPIA

EVITA SOLUCIONES INMEDIATAS O QUERER
ARREGLAR EL PROBLEMA

ASERTIVIDAD

Es la habilidad para expresar adecuada y oportunamente emociones, pensamientos, ideas, opiniones o creencias.





Reflexione sobre la agresividad...

¿Tiende a interrumpir a los demás?

¿Se impacienta cuando las cosas no se hacen a su manera?

¿Se enfada fácilmente?

¿Se queja rápidamente cuándo algo no alcanza el nivel deseado?

¿Crea situaciones en las que pueda sentir que tiene el control?

Reflexione sobre la pasividad...

¿Encuentra difícil quejarse?

¿Se disculpa con frecuencia?

¿Tiene dificultades para pedir lo que desea?

¿Se dice a sí mismo con frecuencia que no debe provocar escándalos?

¿Desea ser perfecto a los ojos de los demás?



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

Reflexione sobre la asertividad...

¿Puede decir “no” sin ofender?

¿Puede pedir lo que desea sin irrespetar a otros?

¿Expresa lo que necesita sin temor a ser ridiculizado o criticado?

¿Describe sus sentimientos sin sentir vergüenza?

¿Puede quejarse sin ofender a otros?

¿Reivindica derechos permaneciendo tranquilo y respetuoso?

¿Mantiene el control aún en situaciones de tensión?



EXPRESIONES COMUNES DE CADA TIPO DE LENGUAJE

Agresividad

Ten cuidado
Deberías
Si no lo haces
Ya verás

Asertividad

Siento
Pienso
Quiero
¿Cómo podemos resolver?
¿Qué te parece?
¿Qué piensas?

Pasividad

Quizás
Supongo
No te molestes
Bueno
Te importa mucho

SEA ASERTIVO

Cuide su lenguaje corporal

Use frases firmes, directas y respetuosas

Evite ser indeciso o mostrar actitudes de disculpa

Utilice el nombre de su interlocutor

Expresé sus peticiones claramente

Explique claramente sus razones

Explicite los acuerdos tomados

Sepa decir “no”