

Consejero ERS

Estimado consejero de ERS:

Sé que mis compañeros de trabajo a veces me consideran como un poco "metiche" pero, ¡realmente sólo trato de ayudar! Esta situación me frustra porque en realidad quiero ayudar a mis compañeros de trabajo con sus proyectos y con frecuencia sé de una manera más eficiente de hacer las cosas. ¿Cómo puedo lograr que me dejen ayudar?

Ayudante frustrado

Estimado ayudante frustrado:

Algunas personas prefieren hacer las cosas a su manera y a su propio paso. Esto puede resultar especialmente frustrante para alguien que podría tener una gran idea acerca de cómo mejorar el proceso. Aunque resulte muy difícil, en ocasiones es necesario hacer a un lado la necesidad de participar.

Es necesario tener en mente algunas cosas. Recuerda que tu método podría no ser el mejor para tu colega. Sí, es posible que tengas una técnica estupenda que funcione a las mil maravillas para ti, pero ten en cuenta que otras personas tienen su propio estilo de trabajo. Antes de "lanzarte al rescate" es posible que debas dar un paso atrás y obtener más información. Un buen enfoque sería preguntar a tus compañeros si necesitan ayuda o si desean conocer otra forma de completar su proyecto. La mayor parte de la gente aceptará de buen grado la ayuda si realmente la necesitan. Quienes no la requieran podrán establecer que tienen todo bajo control.

Pareces una persona con la mejor de las intenciones y eso nunca es malo. Tu principal reto es evitar una interferencia excesiva con el proceso de trabajo de alguien más; una vez que hayas dominado esto, lograrás que todos te aprecien por ser tan servicial!

¡Buena suerte!

El Consejero de ERS

**¿Quiere enviarnos una pregunta o un comentario?
Mándenos un correo electrónico a aharkleroad@ers-eap.com. ¡Sus comentarios serán muy apreciados!**

Comunicación asertiva

Tamar Altbeker y Maris Weinewuth

La gente está en comunicación constante: lo que se dice, lo que no se dice, las expresiones del rostro y la forma en que nos movemos. Una comunicación efectiva ocurre cuando las personas creen y sienten que su mensaje se ha escuchado y comprendido. Un elemento integral de una comunicación efectiva que resulta difícil de dominar es la **asertividad**. A muchos nos cuesta trabajo ser asertivos y tenemos problemas para comunicar nuestras necesidades de manera directa. Este artículo definirá y diferenciará la comunicación sumisa, agresiva y asertiva, además de demostrar la manera de comunicarse con mayor asertividad.

La asertividad es la habilidad para comunicar sentimientos positivos y negativos, pensamientos y emociones, tanto de forma verbal como no verbal. Ser asertivo significa expresar sus derechos sin infringir la dignidad de los demás.

¿Cómo saber si es usted una persona asertiva?

Plantéese las siguientes preguntas:

- ¿Puede expresar sentimientos negativos a los demás?
- ¿Pide ayuda cuando la necesita?
- ¿Pregunta cuando algo le confunde?
- ¿Puede decir "no" cuando no quiere hacer algo?
- ¿Expresa apropiadamente el enojo y la molestia?
- ¿Mira a las personas cuando les habla?

Si respondió "no" a más de dos o tres preguntas, es posible que tenga un problema de asertividad. Es posible que sea asertivo en casa, con sus seres queridos, pero tienda a ser más sumiso en el trabajo. La naturaleza de nuestras relaciones puede influenciar nuestra habilidad para ser asertivos. Con frecuencia, nos sentimos cómodos y seguros de nosotros mismos con algunas personas, pero tendemos a ser sumisos o agresivos con otras.

Las personas que se comportan con sumisión demuestran

(Continúa en la página 2)



Comunicación asertiva *(Continuación de la página 1)*

una falta de respeto por sus propias necesidades y derechos. El comportamiento no verbal también puede ser sumiso: encogerse de hombros, no ver a las personas a los ojos, hablar en voz baja o titubear cuando habla. Las personas sumisas no expresan sus sentimientos, valores o preocupaciones honestamente y hacen caso omiso de sus propias necesidades. Permiten que otros infrinjan su espacio y les nieguen sus derechos.

A pesar de ello, un comportamiento sumiso es atractivo para muchas personas, porque es una forma de evitar, posponer o al menos ocultarse de los conflictos. Es un esfuerzo por obtener la aprobación de los demás. Las personas que tienen un comportamiento sumiso con frecuencia se consideran “agradables” y se les alaba por ser desinteresadas y por poner las necesidades de los demás por encima de las propias.

Sin embargo, existe un precio físico y emocional que se paga cuando las personas son sumisas en sus relaciones. Los síntomas físicos, como dolores de cabeza por tensión, ataques de asma, enfermedades de la piel, úlceras, fatiga y presión arterial elevada pueden ser resultado de un comportamiento sumiso de largo plazo. Los síntomas psicológicos, incluyendo la baja autoestima, la ansiedad, la depresión y la represión del enojo también pueden ser consecuencia de un comportamiento sumiso.

En contraste, la comunicación agresiva es la expresión de las necesidades y sentimientos a expensas de los demás. Las personas agresivas ganan las discusiones hablando en voz alta, mostrándose abusivas, groseras y sarcásticas e imponiéndose a otras personas.

Las personas agresivas obtienen lo que quieren y se protegen a sí mismas y su espacio personal intimidando a los

demás o provocando agresión. Creen que conservan el control sobre sus vidas y las vidas de los demás, pero los resultados por lo general son malas relaciones interpersonales, alienación y mala salud.

Ser asertivo, sin embargo, le ofrece la oportunidad de hacerse responsable de lo que ocurre en su vida. Puede ser su propio amigo, al mismo tiempo que mantiene su propia dignidad y auto-respeto. Esto le permitirá protegerse y evitar que los demás se aprovechen de usted.

¿Cómo se comunica uno asertivamente?

De acuerdo con el Dr. Robert Bolton uno puede “defender su espacio personal. La mayoría de los animales defienden su espacio y sus vidas, peleando o escapando. Sólo los humanos tienen una tercera opción: la confrontación verbal. Una de las maneras más exitosas de ser asertivo involucra el uso de un mensaje que tiene tres partes:

1. una descripción del comportamiento a modificar, sin expresar un juicio al respecto
2. la exposición de los sentimientos de la persona que demuestra asertividad
3. la aclaración de los efectos concretos y tangibles del comportamiento de la otra persona sobre quien está demostrando asertividad”.

Por ejemplo, si un amigo le pidió prestado dinero y no se lo ha devuelto en un periodo de tiempo razonable, un ejemplo de comunicación asertiva podría ser el siguiente: “Me siento muy frustrado porque no me has devuelto el dinero que te presté. Necesito pagar algunos gastos”. Otro ejemplo sería: “Cuando estacionas tu auto a la mitad de la entrada, me siento molesto porque no puedo meter el mío a la cochera”.

Es importante describir el comportamiento en términos específicos, para que la otra persona sepa exactamente a lo que usted se refiere; sin embargo, tenga cuidado de no hacer inferencias sobre los motivos, actitudes o carácter de la otra persona. Cuando tratamos de describir el comportamiento de la otra persona, con frecuencia decimos lo que creemos que era la intención del otro, en lugar de simplemente describir lo que él o ella realmente hicieron. Por ejemplo: “Sé que estás enojado conmigo porque dejaste destapada otra vez la pasta de dientes”.

Los mensajes asertivos no deben atacar el carácter de la

Cita trimestral

"El que quiera vivir en paz y con tranquilidad, no debe decir todo lo que sabe ni juzgar todo lo que ve".

– Benjamin Franklin

otra persona. Deben evitar absolutos como *nunca*, *siempre* y *constantemente*. Además, una comunicación asertiva no debe hacer uso de maldiciones ni vulgaridades. Los mensajes asertivos deben ser breves e ir directo al grano, además de hacerse ante la persona para la que van dirigidos y no a alguien más. Finalmente, cuando utilice mensajes asertivos, es importante centrarse en el problema real, en lugar de cambiar de tema o enfrentar un asunto que no tiene que ver con el problema.

La importancia del lenguaje corporal

La forma en la que se envía el mensaje asertivo tendrá un impacto en la efectividad del mismo y en la forma en la que se recibe. De acuerdo con el Dr. Bolton, “cuando envía un mensaje asertivo con efectividad, su lenguaje corporal debe demostrar que realmente habla en serio, que no tiene dudas y que espera que se satisfagan sus necesidades. Al mismo tiempo, un lenguaje corporal asertivo comunica respeto hacia la otra persona”.

El Dr. Bolton pone de manifiesto los siguientes elementos de un lenguaje corporal asertivo:

Postura: Colóquese de frente a la persona. Inclínese ligeramente hacia el frente y mantenga una posición “abierta”, con los brazos y piernas sin cruzar.

Contacto ocular: Mire directamente a los ojos de la otra persona cuando esté siendo asertivo. Esto ayuda a transmitir el hecho de que realmente habla en serio. Su objetivo no es dominar a la otra persona con una mirada agresiva. Una mirada firme y seria a los ojos del otro, aliviada en ocasiones por desvíos de la mirada, ayuda a comunicar la intensidad de su propósito sin llegar a la agresividad.

Expresiones faciales: Su expresión facial debe ser coherente con su mensaje. La gente con frecuencia sonríe o emite una risa nerviosa cuando están diciéndole a otra persona que están enojados acerca de algo que la otra persona hizo. El resultado es un mensaje doble, con la sonrisa y/o risa menoscabando la fuerza del mensaje verbal.

Voz: Use las inflexiones para enfatizar su punto. También modere el volumen de su voz de modo que no hable demasiado bajo ni demasiado alto. Robert Alberti y Michael Emmons, dos pioneros en el entrenamiento de asertividad, escribieron lo siguiente: “Logre el control de su voz y habrá ganado un poderoso elemento para el desarrollo de la asertividad”.

Es importante reconocer que aprender a llevar a cabo una comunicación asertiva es un proceso que requiere de paciencia con uno mismo, además de práctica. Toma tiempo el hacer a un lado los patrones o estilos de comunicación sumisos o agresivos. En última instancia, descubrirá que comunicarse asertivamente promueve su propia auto estima, le ayuda a establecer relaciones satisfactorias y reduce el temor y la ansiedad que con frecuencia siente en las interacciones diarias con los demás.

Para información adicional acerca de una comunicación asertiva o para organizar un programa de capacitación de habilidades de comunicación, póngase en contacto con EAP al 1-800-292-2780.

Sitios para visitar

➔ http://slideshows.health.com/slide_shows/10314/slides/11132

¿Tiene problemas de insomnio o dolor de espalda? ¡Pruebe hacer yoga! Hay varias posturas que pueden ayudarle a aliviar el estrés a través de estiramientos y respiraciones profundas. Visite el sitio web Health.com para ver unas diapositivas de algunas de estas posturas.

➔ <http://designateddaughter.com/>

Para ayudar a cuidadores abrumados, el sitio web Designated Daughter proporciona “apoyo, información y una red de expertos para ayudarle a mantener la salud, el balance en su vida y la seguridad financiera mientras ayuda a sus padres ancianos o a otros seres queridos a mantener su dignidad y calidad de vida”. Expertos en el cuidado de ancianos le proporcionan artículos, clases a distancia, talleres y paneles de discusión acerca de soluciones e información para cuidadores.

➔ <http://healthyamericans.org/reports/obesity2008/>

¿Le gustaría saber en qué lugar quedó su estado en el informe nacional de la obesidad? Revise los resultados en el sitio web Healthy Americans. En su informe más reciente, “F as in Fat 2008” (Con G de grasa 2008) afirman que “más del 25 por ciento de los adultos en 28 estados sufren de obesidad, un incremento en relación a la cifra de 19 estados el año pasado”.

ERS Press

A Publication of

Employee Resource Systems, Inc.

An Employee Assistance Program

29 East Madison Street, Suite 1600

Chicago, Illinois 60602



Hechos concretos.

- De acuerdo con el sitio web Mental Health America, 3 de cada 4 personas afectadas por el Trastorno afectivo de temporada son mujeres.
- Los cuidadores que trabajan representan entre el 20 y el 50% de la fuerza laboral típica de una compañía.
- Quiere mantenerse saludable esta temporada de gripe? ¡Haga que le den un masaje! Los estudios han demostrado que obtener un masaje de manera regular puede mejorar su sistema inmunológico.

¿Está tenso y abrumado? ¿Se enfurece con facilidad? Llame al Programa de asistencia a empleados y a miembros (EAP/MAP) y reciba ayuda gratuita y confidencial. 1-800-292-2780

Editor Andrea Harkleroad

Graphic Design Parameter Design, Inc.

Printer Sommers and Fahrenbach, Inc.

ERS Press is a quarterly newsletter.