

UNIVERSIDAD MANUEL GIL Y SAENZ

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y HABILIDADES BLANDAS PARA EL ÉXITO



LA GUÍA DEFINITIVA DE COMUNICACIÓN Y LIDERAZGO PARA EL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO

JOSUE JEZIEL LOPEZ LORCA

ÍNDICE

- **Una Plática de Frente (Introducción)..... Pág. 3**
- **Capítulo 1: El Mitote de la Comunicación: Más Allá del Bla-Bla-Bla..... Pág. 4**
 - El Esqueleto del Chisme: Entendiendo Cómo nos Comunicamos
 - El Calorón del "Ruido": Por Qué No Nos Entendemos
 - Tu Cuerpo Grita lo que Tu Boca Calla: El Poder de lo No Verbal
- **Capítulo 2: Navegando tus Corrientes Internas: La Inteligencia Emocional del Choco.... Pág. 7**
 - ¿Qué Rayos es la Inteligencia Emocional?
 - Los 5 Pilares para Ser el Capitán de tu Propio Barco
 - ¡Aguas con el Secuestro! Cuando se te Bota la Canica
- **Capítulo 3: Parar Oreja de Verdad: El Superpoder de los que Triunfan..... Pág. 10**
 - La Gran Diferencia: Oír no es Escuchar, mi Chavo
 - Tres Hacks para que la Gente se Abra Contigo
 - Las Barreras que te Pones Tú Mismo (y cómo tumbarlas)
- **Capítulo 4: Sin Pelos en la Lengua, pero con Respeto: El Arte de Ser Asertivo..... Pág. 13**
 - Los Tres Caminos: El que se Agacha, el que se Pasa de Lanza y el que la Sabe Jugar
 - Tu Navaja Suiza: La Fórmula Mágica del "Mensaje Yo"
 - Técnicas de Jedi para No Perder el Rumbo
- **Capítulo 5: Armandó el Puente, no el Pleito: Del Conflicto a la Sinergia... Pág. 16**
 - El Conflicto no es el Monstruo, es la Oportunidad
 - Los 4 Planos para Construir un Puente sobre el Grijalva
 - El Secreto Mejor Guardado: Intereses vs. Posiciones
- **Y Ahora, a Echarle Galleta: Tu Plan de Chamba Personal..... Pág. 19**
- **La Tarea de los Grandes (Bibliografía)..... Pág. 20**

Introducción

Una Plática de Frente

¡Qué onda, futuros líderes de México! Soy un profesional que, como ustedes, ha sentido el calorón de esta tierra a las dos de la tarde. Y no hablo solo del clima, sino de ese calor que tenemos los mexicanos para hacer las cosas, esa pasión que le metemos a la chamba y a la vida.

Estás en la Universidad Manuel Gil y Sáenz, una casa de estudios de primera, y eso ya dice mucho de ti. Te vas a llenar la cabeza de fórmulas, de historia, de leyes... y eso está a todo dar. Pero déjame decirte un secreto a voces: el puro conocimiento técnico no te va a llevar a la cima. Lo que te va a hacer rifar de verdad, lo que va a diferenciar a un profesionista del montón de un líder que deja huella, son las habilidades blandas.

Este librito no es un manual aburrido de esos que te arrullan. ¡Para nada! Es una plática de frente, de un profesional latinoamericano para otro. Vamos a desmenuzar, sin tanto rollo y con ejemplos de aquí, cómo comunicarte con impacto, cómo entender tus emociones y las de los demás, y cómo convertir un pleito en una oportunidad para que todos ganen.

Aquí no hay fórmulas mágicas, pero sí herramientas que, si las usas, te van a abrir puertas que ni te imaginas. Así que sírvete un pozol bien frío, ponte cómodo y vamos a empezar a chambear en la persona más importante: tú. ¡Vaya pues!

Capítulo 1

El Mitote de la Comunicación: Más Allá del Bla-Bla-Bla

Desde que nos levantamos hasta que nos acostamos, andamos en el mitote: mandamos whats, hablamos con la familia, participamos en clase, pedimos unos tacos. Comunicar parece tan fácil como respirar, pero hacerlo bien, ¡ay, mi chavo, ese es otro boletto!

El Esqueleto del Chisme: Entendiendo Cómo nos Comunicamos

No te hagas bolas con los nombres raros de los teóricos. Imagina que quieres contarle un chisme a tu compa. Tú eres el **Emisor**. Lo que piensas (el chisme) lo tienes que convertir en palabras, gestos o un audio de whats (eso es **Codificar**). El **Mensaje** es el chisme en sí. El **Canal** es el WhatsApp. Tu compa es el **Receptor**, que escucha tu audio y lo interpreta (eso es **Decodificar**). Si te contesta "¡No te creo! ¿Y qué pasó después?", esa es la **Retroalimentación**. Fácil, ¿no?

El Calorón del "Ruido": Por Qué No Nos Entendemos Aquí es donde la puerca tuerce el rabo. ¿Por qué a veces el mensaje llega todo chueco? Por culpa del "**ruido**". Y el ruido no es solo la música del vecino a todo volumen.

- **Ruido Físico:** El ruido de la calle, una mala señal de internet en tu videollamada. ¡El pan de cada día!
- **Ruido Psicológico:** Este es el peor. Son tus prejuicios, tus preocupaciones. Estás en clase, pero tu mente anda pensando en el partido del fin de semana o en ese problema que tienes. El profe puede estar dando la clave del examen, y a ti se te va a ir de largo.
- **Ruido Semántico:** Cuando el profe usa una palabra súper técnica y tú te quedas con cara de "¿what?". O cuando usas una palabra que para ti significa una cosa, y para tu amigo de otro estado, otra.

El "ruido" es como el calorón de las dos de la tarde en Villahermosa: te ataranta, te sofoca y no te deja pensar claro. Un buen comunicador es el que sabe bajarle a ese calor, poniendo un clima, buscando la sombrita, hablando más claro.

Tu Cuerpo Grita lo que Tu Boca Calla: El Poder de lo No Verbal Ahora, agárrate, que esto es lo más importante del capítulo. Creemos que comunicamos con la boca, pero la neta es que comunicamos con todo el cuerpo. El psicólogo Albert Mehrabian se dio cuenta de que cuando hablamos de sentimientos o emociones, el show se reparte así:

- **7% son tus palabras.** ¡Sí, solo el 7%! Un pedacito.
- **38% es tu tonito de voz.** Si hablas rápido, lento, fuerte, quedito, si dudas...
- **55% es tu lenguaje corporal.** ¡Más de la mitad! Tu postura, si cruzas los brazos, si haces contacto visual, tus gestos.

¿Qué significa esto? Que puedes decir "Estoy muy interesado en tu proyecto", pero si lo dices viendo el celular, con cuerpo de flojera y un tono de voz que ni tú te la crees, la otra persona va a recibir un mensaje clarísimo: "ME IMPORTA UN CACAHUATE". **Tu cuerpo grita lo que tu boca calla, mi chavo.**

La clave es la **congruencia**: que tus palabras, tu tono y tu cuerpo echen el mismo mitote. Cuando logras eso, tu mensaje pega con todo. Cuando no, la gente no te cree, generas desconfianza y pierdes credibilidad.

***Para que te cales:** Párate frente a un espejo y di con toda la seguridad del mundo: "Soy un futuro líder". Ahora dilo encorvado y viendo al piso. ¿Sientes la diferencia? Tu cuerpo le enseña a tu cerebro cómo sentirse. ¡Aguas con lo que le andas diciendo!*

Capítulo 2

Navegando tus Corrientes Internas: La Inteligencia Emocional

Seguro has conocido a alguien que es una lumbrera en la escuela, pura calificación de 10, pero para trabajar en equipo es un dolor de cabeza. Y al revés, alguien que no es el más matado, pero que todo mundo quiere en su equipo, que sabe cómo calmar las aguas y motivar a la gente. La diferencia, mi estimado, se llama **Inteligencia Emocional (IE)**.

¿Qué Rayos es la Inteligencia Emocional? Olvídate de la idea de que esto es para gente "sensible" o de andar llorando por los rincones. ¡Nada que ver! El psicólogo Daniel Goleman, que es el mero mero de este tema, nos dice que la IE es, en pocas palabras, la **capacidad de entender y manejar tus propias emociones, y de entender e influir positivamente en las emociones de los demás**. No es controlar, es gestionar. Es ser el capitán de tu propio barco emocional, en lugar de andar a la deriva con cada ola de enojo o frustración.

Los 5 Pilares para Ser el Capitán de tu Propio Barco

1. **Autoconciencia:** Es el fundamento de todo. Es darte cuenta de qué estás sintiendo y por qué. No es solo decir "estoy de malas", es rascarle un poco y decir: "Ah, caray, estoy *frustrado* porque no le entiendo a este tema y me da *miedo* reprobarme". Si no sabes qué tienes, ¿cómo te lo curas?
2. **Autorregulación:** Ya que sabes que estás frustrado, ¿qué haces? ¿Azotas el libro? ¿Le contestas feo al primero que te habla? ¡No! Autorregularse es respirar hondo, tomar el control y decidir cómo responder en lugar de solo reaccionar como animalito del monte.
3. **Motivación:** No hablamos de las ganas que te dan después de ver un video motivacional. Hablamos de la garra interna, de esas ganas de hacer las cosas bien por el puro gusto de superarte. Es la resiliencia que te levanta después de un mal examen y te dice: "¡A la otra sí se arma!".
4. **Empatía:** Esta es la joya de la corona. Es la capacidad de ponerte en los zapatos del otro. No significa que estés de acuerdo con él, pero sí que entiendes *por qué* se siente como se siente. Cuando tu compañero de equipo la está regando, la empatía te permite pensar "chance y tiene un broncón en su casa" en lugar de "es un flojo". Cambia todo el juego.
5. **Habilidades Sociales:** Aquí es donde todo lo anterior se junta y sale a la luz. Es tu capacidad para llevarte bien, para persuadir, para resolver un pleito, para ser un buen líder. Si eres un genio en los otros cuatro pilares pero vives en una cueva, no sirve de mucho.

¡Agua con el Secuestro! Cuando se te Bota la Canica Goleman habla del "secuestro **amigdal**". Suena a película, pero nos pasa a todos. La amígdala es una parte de tu cerebro que es como un botón de pánico. Cuando algo te enoja o te asusta mucho, la amígdala toma el control y apaga tu cerebro racional. Es ese momento en que **se te bota la canica**: gritas, ofendes, mandas un mensaje del que te arrepientes a los cinco minutos.

La autorregulación es tu defensa contra ese secuestro. Es aprender a reconocer la señal de alarma, contar hasta diez (o hasta cien si es necesario) y dejar que tu cerebro pensante vuelva a tomar el volante.

***Para que te cales:** Al final de cada día de esta semana, apunta en una libreta tres emociones fuertes que sentiste. ¿Qué las provocó? ¿Cómo reaccionaste? Este simple ejercicio es como hacer abdominales para tu músculo de la autoconciencia.*

Capítulo 3

Parar Oreja de Verdad: El Superpoder de los que Triunfan

Vivimos en un mundo de ruido, donde todo mundo quiere hablar, opinar, postear su verdad. Pero pocos, muy pocos, saben escuchar. Y ahí, mi amigo, en ese terreno casi virgen, está uno de los superpoderes más grandes para el éxito personal y profesional.

La Gran Diferencia: Oír no es Escuchar, mi Chavo Parecen lo mismo, pero son tan diferentes como el pozol del tascalate.

- **Oír** es un proceso físico. ¡Pum! Un sonido llega a tus oídos. Es involuntario. Oyes el camión que pasa, el perro que ladra, el murmullo de la gente. Es como tener la lluvia sonando en el techo; está ahí, pero no necesariamente le pones atención.
- **Escuchar** es un proceso mental y voluntario. Es un acto de elección. Es ponerle atención al sonido, procesarlo, entenderlo y darle un significado. Es cuando buscas la gotera, analizas el ritmo de la lluvia, ¡estás metido en el asunto!

El problema es que la mayoría del tiempo andamos solo oyendo. Estamos en una conversación, pero nuestra mente está planeando la respuesta, pensando en qué vamos a cenar o juzgando al que habla. No estamos escuchando para entender, estamos oyendo para contestar. Y eso, compa, es la receta para el desastre de los malentendidos.

Tres Hacks para que la Gente se Abra Contigo

La **Escucha Activa** es escuchar con todos los sentidos, con la intención genuina de comprender al otro. Aquí te van tres técnicas que, si las aplicas, harán que la gente diga "este cuate sí que agarra la onda".

1. **El Parafraseo (El "A ver si te entendí bien...")**: Consiste en repetir la idea principal de la otra persona, pero con tus propias palabras. Esto tiene un doble efecto mágico: primero, le demuestras que le estabas poniendo atención de verdad; segundo, te aseguras de que no andas inventando cosas y que entendiste bien el mensaje.
 - **Tu compa dice**: "Estoy hasta el gorro, el profe de cálculo nos dejó un montón de tarea y no sé ni por dónde empezar".
 - **Tú parafraseas**: "A ver si te entendí bien, te sientes abrumado porque la carga de trabajo es mucha y no tienes un plan claro para arrancar, ¿es así?".

2. **El Reflejo (El "Se ve que andas..."):** Este es el siguiente nivel, es pura Inteligencia Emocional. Aquí no repites el contenido, sino que nombras la emoción que estás percibiendo. Le pones nombre a su sentimiento, y eso hace que la gente se sienta profundamente comprendida.
 - **Tu compa dice (con los hombros caídos y voz apagada):** "Otro proyecto en equipo... a ver cómo nos va".
 - **Tú reflejas:** "Oye, se ve que andas medio preocupado o desanimado con eso del trabajo en equipo, ¿no?".
3. **Las Preguntas Abiertas (El "Cuéntame más..."):** Deja de hacer preguntas que se responden con un "sí" o un "no". Esas matan la conversación. Haz preguntas que inviten a la otra persona a expresarse.
 - **Pregunta cerrada (mala):** "¿Estás estresado?". Respuesta: "Sí". (Fin de la conversación).
 - **Pregunta abierta (buena):** "¿Cómo te estás sintiendo con todo lo que traes encima?". Respuesta: "Pues mira, la verdad es que...". (Inicio de una conversación real).

Las Barreras que te Pones Tú Mismo (y cómo tumbarlas)

- **La barrera del "Juez":** Dejar de escuchar porque ya estás juzgando: "uff, qué idea tan tonta". ¡Cállate y escucha hasta el final!
- **La barrera del "Superhéroe":** Querer dar la solución a los 5 segundos. ¡Cálmate! La gente a veces no quiere tu solución, solo quiere que la escuches.
- **La barrera del "Yo-Yo":** Secuestrar la conversación para hablar de ti. "¡Eso no es nada! A mí una vez...". ¡No! Es su momento, no el tuyo.

Para que te cales: En tu próxima plática con un amigo, proponte no dar ni un solo consejo a menos que te lo pida explícitamente. Dedícate solo a parafrasear y reflejar. Vas a ver la magia que pasa.

Capítulo 4

Sin Pelos en la Lengua, pero con Respeto: El Arte de Ser Asertivo

Vamos a hablar claro. En la vida, y sobre todo en la universidad y en la chamba, vas a tener que decir cosas que no son fáciles: dar una opinión diferente, decir que no, pedir lo que te corresponde. Y para navegar esas aguas bravas, hay tres formas de remar.

Los Tres Caminos: El que se Agacha, el que se Pasa de Lanza y el que la Sabe Jugar

1. **El Camino Pasivo (El que se Agacha):** Es el de la persona que, con tal de no tener problemas, se aguanta todo. No dice lo que piensa, deja que otros decidan por él, dice "sí" cuando por dentro grita "¡NO!". Parece que se la lleva tranquila, pero por dentro acumula un coraje que un día va a explotar. Su lema es: "Tus derechos son más importantes que los míos".
2. **El Camino Agresivo (El que se Pasa de Lanza):** Es el extremo opuesto. Es el que impone sus ideas a gritos y sombreroazos. Cree que tiene la razón en todo, interrumpe, culpa a los demás y no le importa pisotear a quien sea con tal de "ganar". Quizás consigue lo que quiere a corto plazo, pero a la larga se queda solo, porque nadie aguanta a un prepotente. Su lema es: "Mis derechos son los únicos que importan".
3. **El Camino Asertivo (El que la Sabe Jugar):** ¡Este es el mero bueno! Ser asertivo es el punto medio perfecto. Es tener la capacidad de **expresar tus ideas, sentimientos y necesidades de forma clara, directa y honesta, pero siempre respetando los derechos de los demás**. No te agachas, pero tampoco te pasas de lanza. Defiendes lo tuyo sin ofender a nadie. Es el camino de la confianza y el respeto mutuo. Su lema es: "Mis derechos son importantes, y los tuyos también. Encontremos la forma".

Tu Navaja Suiza: La Fórmula Mágica del "Mensaje Yo" Ser asertivo no es de nacimiento, ¡se aprende! Y la herramienta más poderosa para lograrlo es el "**Mensaje Yo**". Es una formulita simple pero matona para decir lo que te molesta sin que la otra persona se ponga a la defensiva.

La fórmula es: **Cuando tú (COMPORTAMIENTO) + yo me siento (EMOCIÓN) + porque (IMPACTO) + y me gustaría que (PETICIÓN)**.

Veamos un ejemplo de la vida real. Tu compañero de equipo, Bruno, no entregó su parte del trabajo.

- **Reacción Agresiva:** "¡Eres un irresponsable, Bruno! ¡Siempre haces lo mismo! ¡Por tu culpa vamos a reprobarnos!". (Bruno se va a enojar y se va a poner a la defensiva. Pleito seguro).
- **Reacción Pasiva:** No dices nada. Te desvelas haciendo el trabajo de Bruno y te lo guardas. (Tú te llenas de coraje y la calidad del trabajo baja).
- **Reacción Asertiva con el "Mensaje Yo":** "Oye, Bruno. **Cuando** no entregaste tu parte en la fecha que acordamos, **yo me siento** muy estresado, **porque** nos atrasa a todos y pone en riesgo nuestra calificación. **Me gustaría que** habláramos para ver qué pasó y encontrar una solución juntos para la próxima entrega".

¿Ves la diferencia abismal? No atacas a Bruno, atacas al problema. Hablas de cómo te afecta a ti. No culpas, buscas soluciones. Esto, mi amigo, desarma a cualquiera.

Técnicas de Jedi para No Perder el Rumbo

- **Disco Rayado:** Cuando alguien insiste mucho, repite tu punto de forma calmada una y otra vez, sin dar más explicaciones. "No puedo prestarte mi tarea". -"Ándale, no seas así". -"Entiendo, pero no puedo prestarte mi tarea".
- **Banco de Niebla:** Cuando te tiran una crítica agresiva, acepta una parte de verdad sin ponerte a la defensiva. "¡Tu presentación fue un desastre!". -"Tienes razón, es verdad que me puse muy nervioso en la parte de las preguntas". Esto le quita toda la fuerza al ataque.

***Para que te cales:** Piensa en algo que te ha estado molestando últimamente. Escríbelo usando la fórmula del "Mensaje Yo". Prácticalo en voz alta. El primer paso para ser asertivo es tener claro lo que quieres decir.*

Capítulo 5

Armando el Puente, no el Pleito: Del Conflicto a la Sinergia

La palabra "conflicto" nos da como alergia. La asociamos con gritos, pleitos, estrés. Vemos la vida como un juego donde uno gana y otro pierde. Pero ¿y si te dijera que el conflicto, bien manejado, es el motor de las mejores ideas y de los equipos más fuertes?

El Conflicto no es el Monstruo, es la Oportunidad Un equipo donde todos están de acuerdo en todo, todo el tiempo, debe preocuparte. O son apáticos o alguien tiene miedo de hablar. El conflicto de ideas es sano, ¡es necesario! El problema no es el desacuerdo, es no saber cómo manejarlo.

Imagina que un conflicto con tu equipo es como el río Grijalva separando dos partes de la ciudad. Pueden quedarse cada uno en su orilla, gritándose e insultándose, y nunca llegar a ningún lado. O pueden ponerse a chambear juntos y construir un puente para cruzar, colaborar y hacer cosas más grandes. Este capítulo te da los planos para construir ese puente.

Los 4 Planos para Construir un Puente sobre el Grijalva (Método Harvard) La gente de la Universidad de Harvard, que de esto sabe un rato, desarrolló un método infalible para negociar y resolver conflictos. Se basa en 4 principios que son oro molido.

- 1. Separa a las Personas del Problema:** ¡Regla de oro! El problema no es tu compañero Bruno, el problema es que "la entrega del trabajo está retrasada". Cuando atacas a la persona ("eres un flojo"), la pones a la defensiva. Cuando atacas al problema ("tenemos un retraso"), la invitas a colaborar contigo para solucionarlo. Sé duro con el problema, pero suave con la gente.
- 2. Céntrate en los Intereses, no en las Posiciones:** Este es el secreto mejor guardado de los buenos negociadores.
 - **La Posición** es lo que alguien dice que quiere. Es la punta del iceberg. Ej: "*¡Quiero entregar el proyecto el viernes!*".
 - **El Interés** es el *porqué* lo quiere. Es la necesidad, el miedo, el deseo que está debajo del agua. Ej: "*Quiero entregar el proyecto el viernes **porque** tengo un examen importantísimo el lunes y necesito el fin de semana para estudiar*". El pleito ocurre en las posiciones. La solución se encuentra en los intereses. Quizás tu compañero tiene la posición opuesta ("*¡Quiero entregarlo el lunes!*"), pero su interés es "necesito más tiempo para que mi parte quede excelente". ¡Ah! Visto así, ya pueden buscar una solución que satisfaga ambos intereses.

3. **Inventa Opciones de Beneficio Mutuo (El famoso Ganar-Ganar):** Una vez que entienden los intereses de todos, es hora de ser creativos. Hagan una lluvia de ideas sin criticar nada. El objetivo no es que tú ganes y el otro pierda. El objetivo es agrandar el pastel antes de repartirlo. ¿Y si entregan un avance el viernes para calmar al profe y la versión final el lunes? ¿Y si el que tiene más tiempo le ayuda al que está más atorado? ¡Pónganse creativos!
4. **Usa Criterios Objetivos:** Para evitar que todo se resuma en "porque yo digo", usen un estándar justo que esté por encima de sus opiniones. Si no se ponen de acuerdo en cómo repartir el trabajo, no lo hagan a gritos. Háganlo con un criterio objetivo: las horas estimadas para cada tarea, la experiencia de cada quien, o incluso, las propias rúbricas de evaluación del profesor. Esto quita el drama y le mete lógica al asunto.

Para que te cales: Piensa en el último pleito o desacuerdo que tuviste. Olvídate de las posiciones (lo que se gritaban) e intenta adivinar cuáles eran los intereses reales de cada uno. ¿Había algún interés en común que no vieron en el momento?

Conclusión

Y Ahora, a Echarle Galleta: Tu Plan de Chamba Personal

Sale y vale. El rollo ya se acabó. Te llevas en estas páginas un montón de ideas, técnicas y uno que otro consejo de un profesional choco que de verdad quiere verte triunfar. Pero de nada sirve todo esto si se queda en el papel. El conocimiento que no se aplica, se pudre.

Este e-book no es un diploma, es una caja de herramientas. Y las herramientas no sirven de nada si se quedan guardadas y oxidadas. Ahora te toca a ti, el verdadero protagonista de esta historia, empezar a usarlas.

No intentes ser un maestro de la comunicación de la noche a la mañana. ¡Ni Obama lo logró! Escoge **una sola cosa**, la que más te haya hecho ruido, y proponte practicarla esta semana.

- ¿Quizás usar el "Mensaje Yo" con esa persona con la que te cuesta hablar?
- ¿O practicar la escucha activa con tu pareja o tus papás, sin interrumpir?
- ¿O simplemente cacharte cuando estás a punto de sufrir un "secuestro amigdalario" y respirar hondo?

Empieza con pasos de bebé. Celebra las pequeñas victorias. Pide retroalimentación a gente de confianza. Sé paciente contigo mismo. Vas a regarla, seguro. Todos la regamos. Lo importante es levantarse, sacudirse el polvo y volver a hacerle la lucha.

Estás en una etapa increíble de tu vida, en una universidad que te está preparando para grandes cosas. Sácale jugo a cada oportunidad, no solo en lo académico, sino en tu crecimiento personal. Las habilidades que practiques hoy serán los cimientos de tu éxito mañana.

Así que ahora, cierra este libro y abre la puerta a la práctica. Ve y demuestra de qué está hecho un profesional de la Universidad Manuel Gil y Sáenz.

¡Échale galleta y a rifar! Con aprecio y confianza en tu potencial, Un profesional choco que cree en ustedes.

Bibliografía

La Tarea de los Grandes (Bibliografía y Referencias Clave)

Este material se ha nutrido del trabajo de gigantes en el campo de la psicología y la comunicación. Si quieres profundizar, te recomendamos ampliamente echarle un ojo a las fuentes originales.

- Alberti, R., & Emmons, M. (2017). *Your Perfect Right: Assertiveness and Equality in Your Life and Relationships*. Impact Publishers.
- Covey, S. R. (1989). *The 7 Habits of Highly Effective People*. Free Press.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Mehrabian, A. (1971). *Silent Messages*. Wadsworth.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. W. W. Norton & Company.
- Gordon, T. (2000). *Parent Effectiveness Training (P.E.T.)*. Three Rivers Press.

Aviso de Derechos de Autor

Así como en la vida, en el mundo de las ideas también hay que ser derechos. Todo el material que acabas de leer es fruto de un buen de chamba y esfuerzo por parte de la Universidad Manuel Gil y Sáenz para darte las mejores herramientas. Te pedimos que respetes ese trabajo.

© 2025, Universidad Manuel Gil y Sáenz. Villahermosa, Tabasco, México.

Todos los derechos reservados.

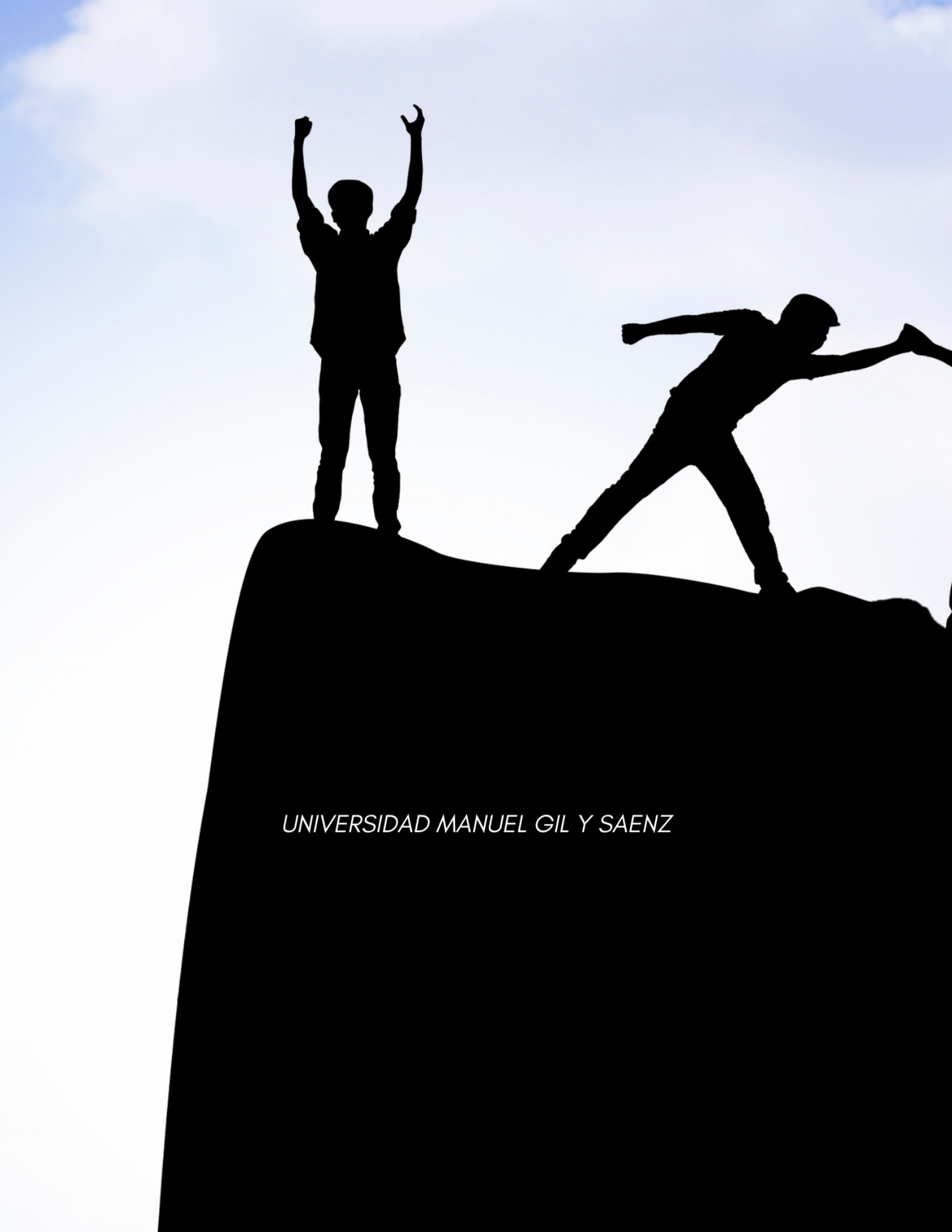
Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización previa y por escrito de los titulares del copyright, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, grabación, distribución, o su puesta a disposición pública a través de redes informáticas o cualquier otro medio.

El contenido de este e-book está protegido por las leyes de derechos de autor de México y los tratados internacionales correspondientes. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.

Las citas de texto para fines académicos, de crítica o reseña son permitidas, siempre y cuando se otorgue el crédito correspondiente a la obra, al autor y a la **Universidad Manuel Gil y Sáenz**, sin que ello suponga una autorización para la reproducción de la obra.

Para solicitar permisos o para cualquier consulta, favor de contactar al **Departamento de Extensión Universitaria y Publicaciones** de la Universidad Manuel Gil y Sáenz

UNIVERSIDAD
MANUEL GIL Y SÁENZ



UNIVERSIDAD MANUEL GIL Y SAENZ