



**ACOMPañAMIENTO Y ASERTIVIDAD EN  
LA PERDIDA Y EL DUELO  
MASTER YOLANDA SIERRA**

# Yolanda Sierra Sánchez

FACILITADORA

Lic. En Psicología. Maestría en Ciencias de la Familia y el Matrimonio.  
Diplomado en Filosofía, Tanatología, Relación de Ayuda, Prevención y Atención al suicidio, Prevención y manejo de adicciones, Recursos Humanos, Desarrollo Organizacional, Coaching, Certificación Internacional como formadora de Capital Humano.

Psicoterapeuta, Tanatóloga, coach formadora de Capital Humano.


*Docente en: Universidad del Valle de México , Instituto de Estudios Superiores para la Familia Juan Pablo II  
Universidad Panamericana.  
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO).  
ICAMI.*

*Universidad de Estudios Tecnológicos (UNITEC)*

Colaboradora en Programa “Vida y Salud, más corazón” en Radio María, Simplemente supérate, Simplemente Adriana y en televisión: Siempre Alegres, canal el Sembrador.



# OBJETIVO GENERAL

- Los participantes al finalizar el taller conocerán, valorarán y aplicarán una comunicación y acompañamiento asertivos en el duelo mediante el manejo adecuado de los sentimientos y emociones..
- 



# TEMARIO

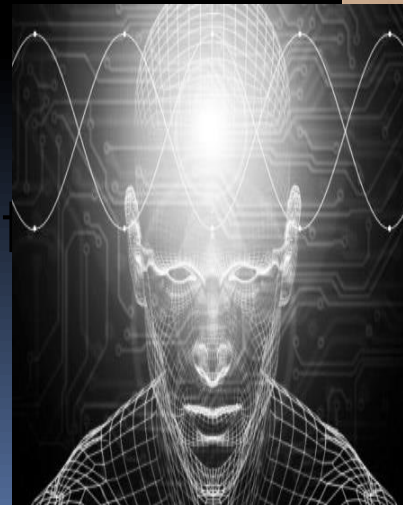
- Factores que influyen en nuestra manera de recibir los mensajes.
- Conductas y estilos de Comunicación:
  - No Asertivas
  - Agresivas
  - Asertivas
- Qué decir y qué no decir en el duelo
- Acompañamiento asertivo en el duelo
- Cómo manejar las emociones de manera asertiva



# FILTROS PERSONALES

## EL CEREBRO GENERALIZA, DISTORSIONA Y ELIMINA

Estilo cognoscitivo  
Prejuicios  
Sentimientos del momento  
Experiencia previa



Entre lo que pienso,  
Lo que quiero decir,  
Lo que creo decir,  
Lo que digo,  
Lo que quieres oír,  
Lo que oyes,  
Lo que crees entender,  
Lo que quieres entender,  
Lo que entiendes,  
Existen nueve posibilidades  
de no entenderse.



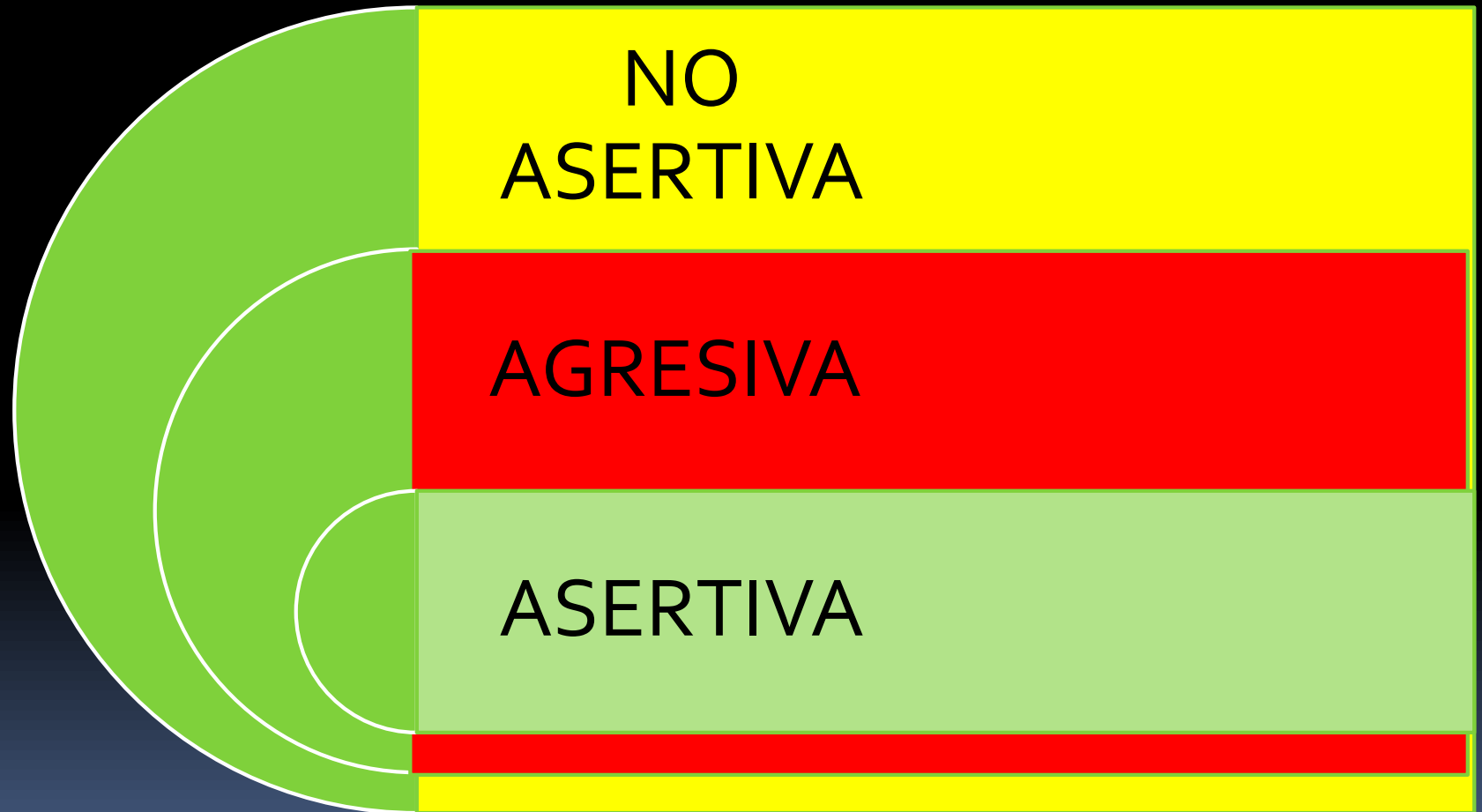
**Cada persona habla  
desde su propia perspectiva**



**Escuchar las distintas versiones  
te ofrece un panorama más claro.**

**El pensar diferente  
no nos convierte en enemigos**

# CONDUCTAS Y ESTILOS DE COMUNICACIÓN





# CONDUCTA GENERAL NO ASERTIVA

Tiene **dificultad** para **rehusar una petición**. **Hace** muchas cosas que **no desea**.

**Oculto** lo que **piensa** en contenido o intensidad,

No **expresa sentimientos libremente**.

**Da más** de lo que **recibe**.



# CONDUCTA GENERAL NO ASERTIVA

**Permite que se violen sus derechos.**

Siente miedo o pena al hablar. de lo que le disgusta o no le parece.



# CONDUCTA GENERAL NO ASERTIVA

Da demasiada **importancia** al **que dirán**

Evita el **enfrentamiento** de **conflictos**

**Indirecto** en el mensaje, **rodeando el tema** o **disculpándose,**



# ALGUNOS EJEMPLOS DE CONDUCTA NO-ASERTIVA

- Le echan la culpa a los demás de cómo se sienten o actúan.
- Sus emociones están en manos de otros, por lo que nunca se implican ni responsabilizan para cambiarlas.
- Se sienten maltratados y no saben cómo poner límites.



## ALGUNOS EJEMPLOS DE CONDUCTA NO-ASERTIVA

- Se quejan de forma incesante pero no hacen nada para cambiar la situación.
- Necesitan de reconocimiento y aceptación de los demás.
- Dan más valor a las creencias y convicciones de los demás, que a las propias.

## ALGUNOS EJEMPLOS DE CONDUCTA NO-ASERTIVA EN EL DUELO

- No llorar o esconderse al hacerlo
- No hablar de sus sentimientos por miedo a la crítica o a no ser fuerte” como esperan los demás.
- Sentir demasiada culpa, cuando no la hay.
- Aislarse por períodos muy prolongados.

# DEFINICIÓN DE LA CONDUCTA AGRESIVA

- Es la forma de expresión de los sentimientos, creencias u opiniones que pretenden hacer valer lo propio, atacando o no considerando la autoestima, dignidad, sensibilidad o respeto a los demás.



# MANIFESTACIONES DE LA CONDUCTA AGRESIVA

- **Mostrarse rígido, exigente o inflexible. Querer tener siempre la razón.**
- **No ser empático, siendo insensible o minimizando las necesidades o sentimientos del otro (sólo importando l@s propi@s).**
- **Expresar los sentimientos con tonos, palabras y/o ademanes hirientes.**





# MANIFESTACIONES DE LA CONDUCTA AGRESIVA

- Emitir críticas constantes.
- Querer cambiar a los otros de acuerdo a lo que yo quiero (Actitud de superioridad).
- Ignorar a la otra persona.



# MANIFESTACIONES DE LA CONDUCTA AGRESIVA

No permitir que el otro exprese lo que siente o criticarlo

“Ya vas a empezar de nuevo”

“Mejor cambiemos de tema”

“Ya no llores”

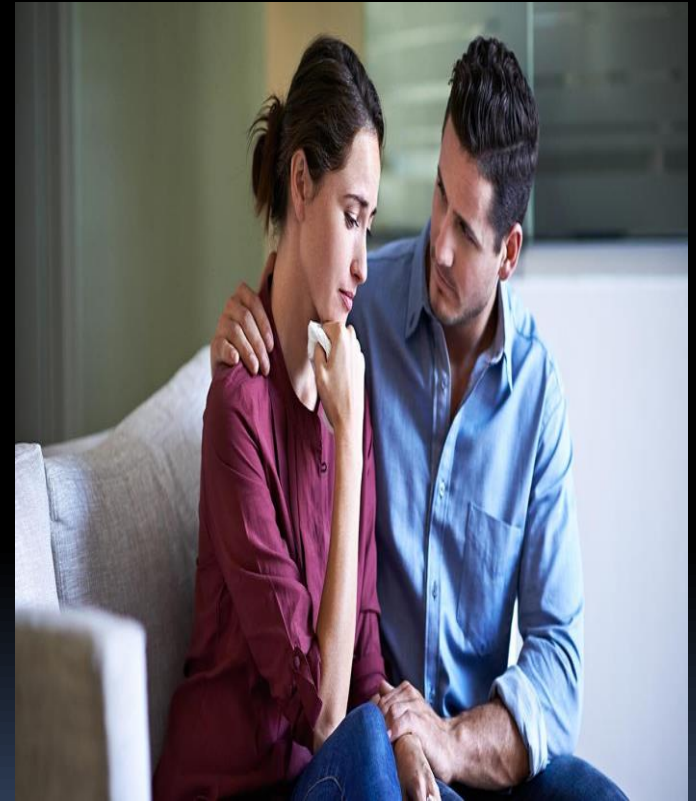
“No seas débil”

Arremedar



# EJERCICIO: IDENTIFICACIÓN DE MENSAJES NO ASERTIVOS Y/O AGRESIVOS

- IDENTIFICA Y ESCRIBE QUÉ MENSAJES NO ASERTIVOS HAS DICHO O HAS ESCUCHADO DE OTRAS PERSONAS.



# QUE NO DECIR EN UN DUELO

- **"Todo estará bien".**  
No disminuye los sentimientos del doliente; nada está bien en ese momento ni tampoco podemos asegurar que lo va a estar .
- **"Era lo mejor" o "Era la voluntad de Dios".** Las frases hechas y las banalidades no son de ayuda y fomentan imágenes falsas sobre Dios.
- **"Sé lo que estás sintiendo".**  
No lo sabe. El dolor de cada persona es único.



# QUE NO DECIR EN UN DUELO

- **"¡Lo estás sobrellevando muy bien!"**  
El sobreviviente no debe temer que su dolor lo pueda decepcionar.
- **"Lámame si necesitas algo".**  
Ofrézcase a hacer lo que se necesite; luego, llévalo acabo. No ponga la responsabilidad en la persona que está en duelo.



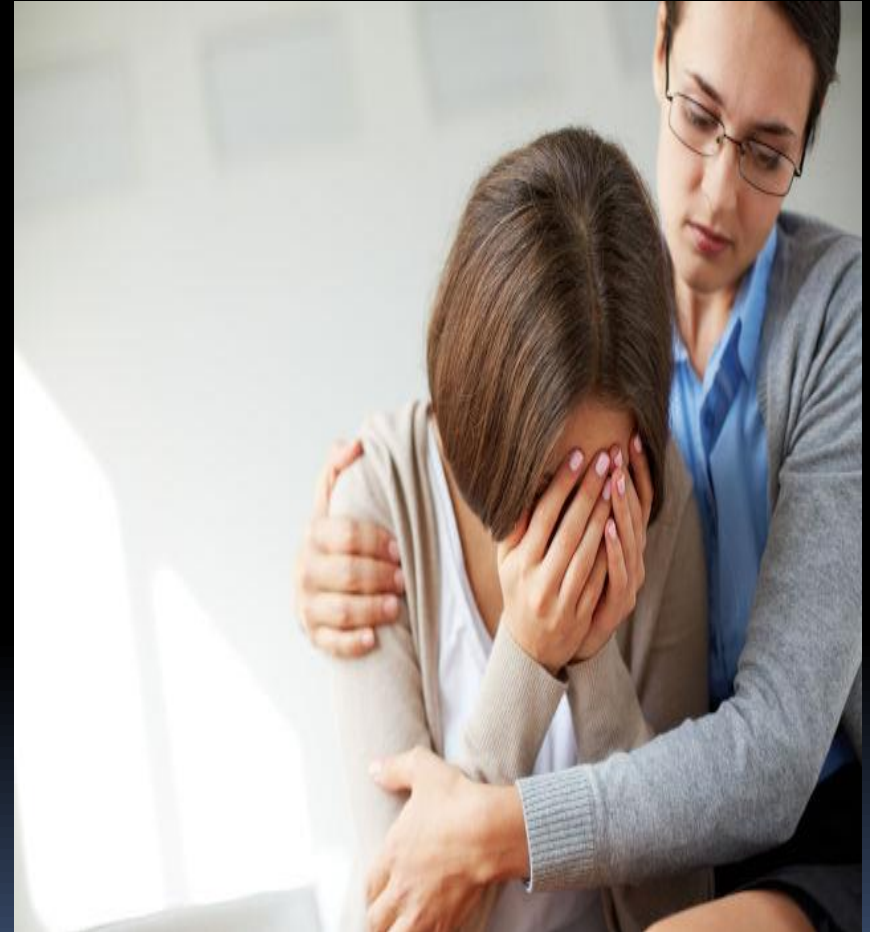
# QUE NO DECIR EN UN DUELO

- **"Te acompaño en tu dolor"**  
Es un cliché que no refleja empatía.
- **"Te sentirás mejor si te deshaces de sus cosas".**  
Deje que el sobreviviente lo decida cuando esté listo. No dé consejos, sea respetuoso.



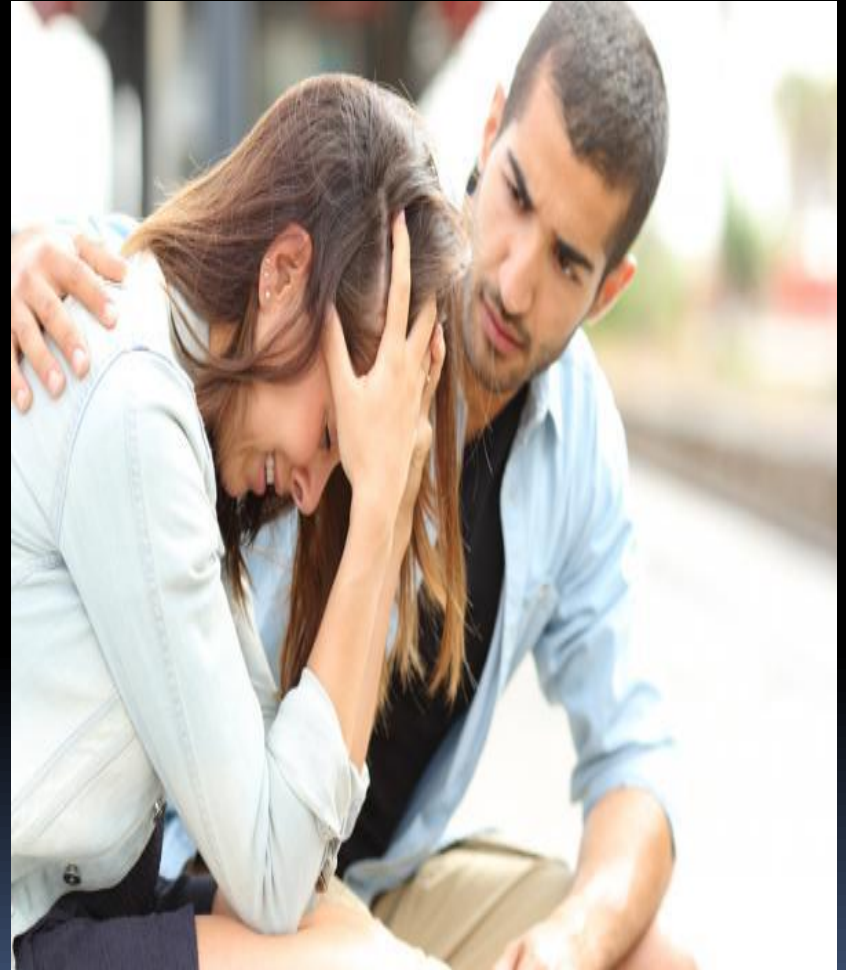
# QUE NO DECIR EN UN DUELO

- **"El tiempo lo cura todo".**  
El duelo es un proceso que implica un trabajo personal.
- **"Tienes que ser fuerte".**  
El duelo es para ser débil, frágil, vulnerable y llorar.
- **"Hay que pasar la página".**  
Aceptar la muerte o pérdida implica etapas.



# QUE NO DECIR EN UN DUELO

- **"Ahora tienes que pensar en tu hijo (s)".**  
Es difícil poder pensar en otros y hasta en uno mismo. Recuerde, no dar consejos que parezcan reclamos.
- **"Desde este momento tienes que ser tú la cabeza de familia".**  
Cada persona debe continuar con el rol familiar que le corresponde.





# QUE NO DECIR EN UN DUELO

- **“La vida continúa”**

Decir eso no va a quitarle el dolor a la persona, porque finalmente ese sentimiento de tristeza va a estar ahí, en lo profundo, se quiera o no.

- **“Sácatelo de la cabeza”, “ya olvídale”**

Sugerir sacar de la cabeza a una persona que se ha ido es olvidar que ese ser hizo parte de la vida del otro. De nuevo, el dolor interno y el proceso para superarlo son valiosos.

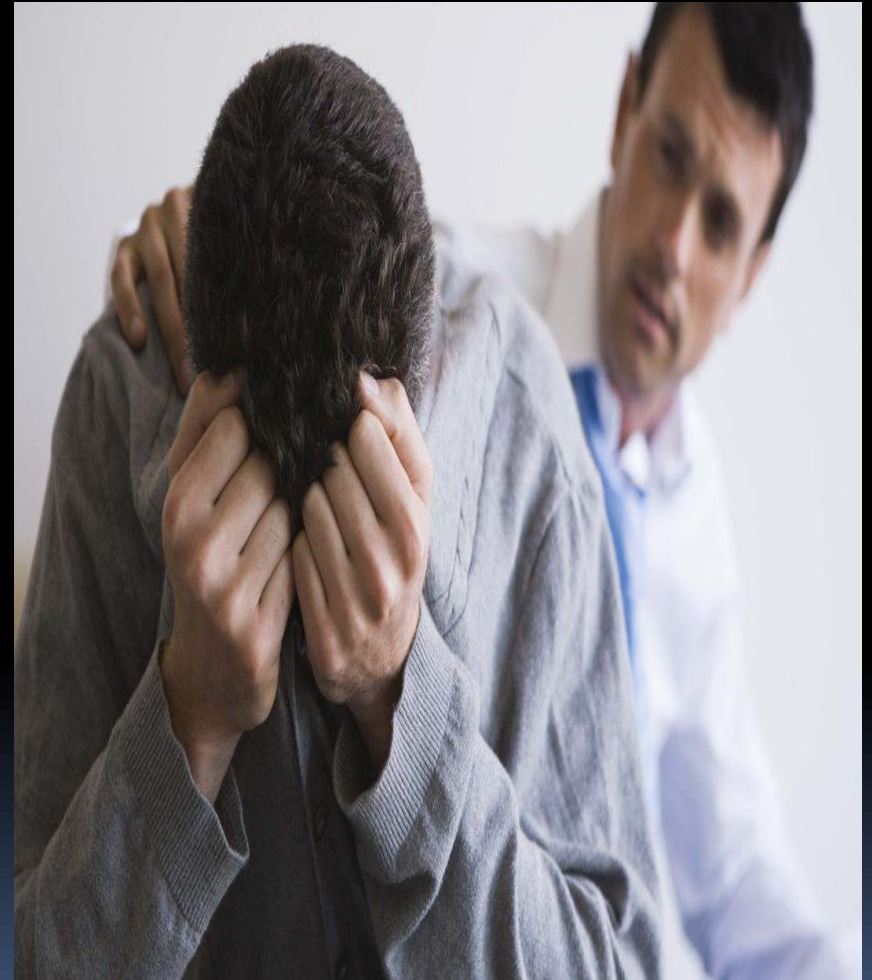


# QUE NO DECIR EN UN DUELO

- “¿Por qué sigues enfrascado en eso?”

No es que la persona afectada esté en una situación de tristeza por gusto, sino que simplemente no puede salir de ella.

Cuando la depresión se extiende a más de seis meses o los síntomas de la misma están siendo muy agudos es urgente consultar a un especialista.



# QUE NO DECIR EN UN DUELO

- **“ A él/ella no le gustaría verte sufrir” .**  
Este mensaje bloquea el dolor. El trabajo de duelo tiene que ver con elaborar y drenar ese dolor. Y En segundo lugar, lo que siente el doliente ya no le afecta al fallecido porque ya no siente, ni sufre.



# QUE NO DECIR EN UN DUELO

- **“Dios se lo llevó porque era bueno, sólo se mueren los mejores”**. Este mensaje suele repetirse en las sesiones como expresión de profunda injusticia. Y una de las respuestas que podemos dar es que a los “buenos” se les homenajea y recuerda más y no nos lamentamos públicamente de las personas que consideramos “malas”, por eso sentimos que sólo se van los mejores.



# QUE NO DECIR EN UN DUELO

- **“Es lo mejor, porque ha dejado de sufrir”**  
Es una frase racional que no considera los deseos, necesidades y/o sentimientos del doliente.
- **“No deberías sentirte así”**  
Suelen decirse ese tipo de frases porque en medio de la angustia tratamos de apoyar al otro, pero con ella se descalifica el dolor que la persona está sintiendo.



# QUÉ NO HACER EN UN DUELO

- Juzgar lo que hace, dice o siente.
- Criticar su forma de llevar su duelo y/o el tiempo de éste.
- Presionar a que termine su duelo o haga cosas.
- Aconsejar. Decir lo que tiene que hacer.
- Imponer los criterios, creencias o pensamientos propios.
- Inhibir la expresión de sentimientos

# QUÉ NO HACER EN UN DUELO

- Pedir, sugerir, exigir que asuma roles o conductas que no le corresponden.
- Huir o evadir conversaciones relacionadas con el fallecido, lo perdido o la persona que se fue.
- Desentenderse de la persona en duelo bruscamente o después de varios meses.
- Delegar la ayuda solicitada a otros.

# QUÉ NO HACER EN UN DUELO

- Hablar para animar a la otra persona.
- Retirar de la vista de la persona toda información referente al duelo, al dolor, la pérdida, la aflicción y el luto.
- Rechazar cualquier tipo de grupo de terapia de duelo.
- Aislar a la persona de su familia y fomentar o crear indisposición.



# QUÉ ES ASERTIVIDAD

- La palabra asertivo, proviene del latín *assertus* y quiere decir 'afirmación de la certeza de una cosa'; de ahí puede deducirse que una persona asertiva es aquella que **afirma con certeza**.
- **aseverar**: asegurar lo que se dice.
- **afirmar**: ponerse firme, dar firmeza.
- **declarar positivamente**. Manifestar, hacer público. Dicho de quien tiene autoridad para ello.

# QUE SIGNIFICA ASERTIVIDAD

- Tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias y opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, respetuosa a fin de lograr una comunicación satisfactoria en la medida de lo posible.
- Es una manera de comunicación en la cual la persona **no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos.**



# QUÉ SIGNIFICA ASERTIVIDAD

- Es la habilidad de **elegir cómo reaccionar** y de hablar por tus derechos. Esto con el fin de elevar tu autoestima y de ayudarte a desarrollar tu autoconfianza para expresar tu acuerdo o desacuerdo cuando crees que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo cuando es apropiado.
- Es la manera en que nos dirigimos a otras personas, sin forzarlas, ni menospreciarlas.

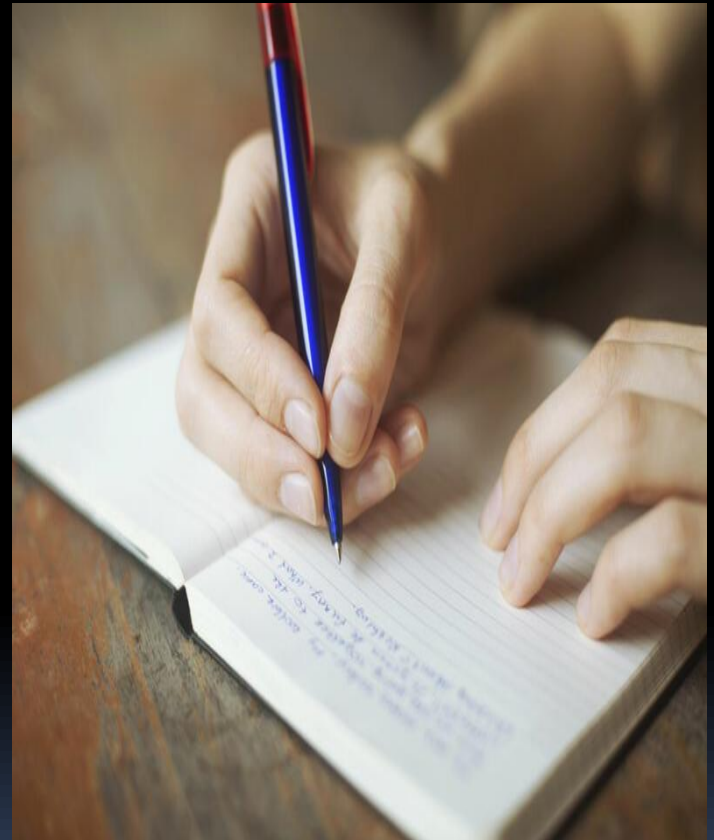


# COMPONENTES DE LA ASERTIVIDAD

- Respeto a sí mismo
- Autoestima
- Respeto a los demás
- Ser directo
- Ser honesto
- Ser oportuno (momento, lugar, persona adecuada)
- Manejo de emociones
- Saber decir y escuchar (empatía)

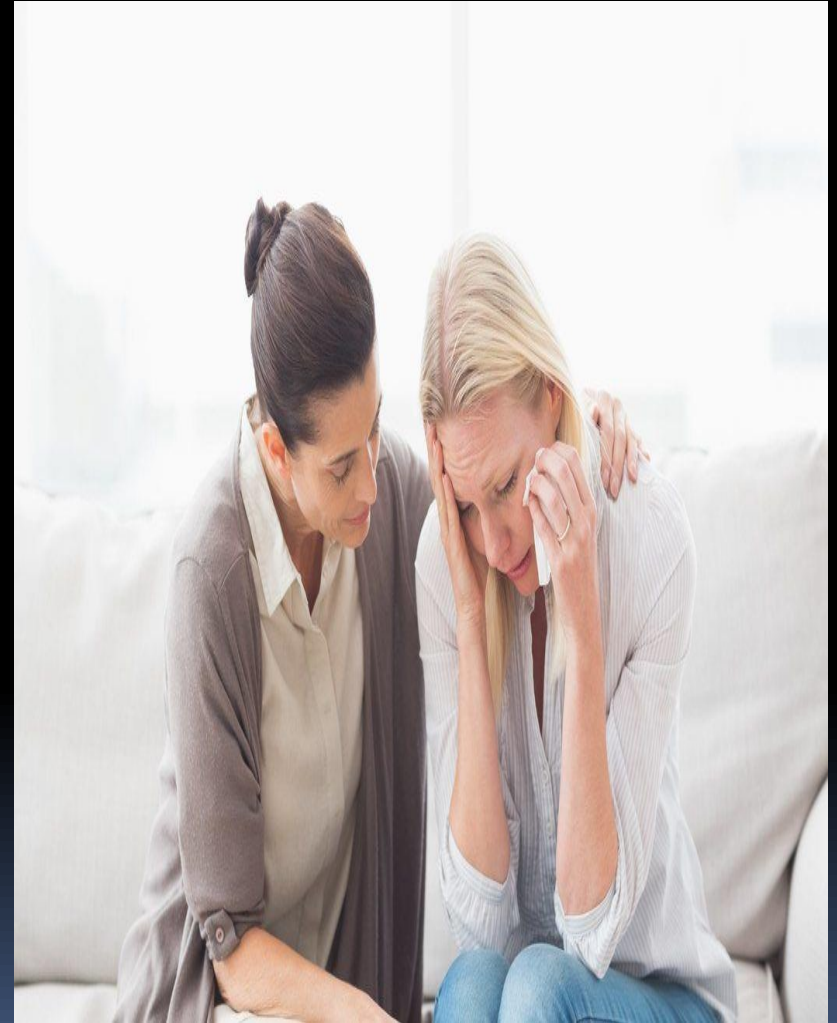
# EJERCICIO DE ASERTIVIDAD

- Después de conocer lo que no debes decir y lo que no debes hacer, **ESCRIBE** lo que consideras debes decir y hacer para acompañar a una persona en duelo.



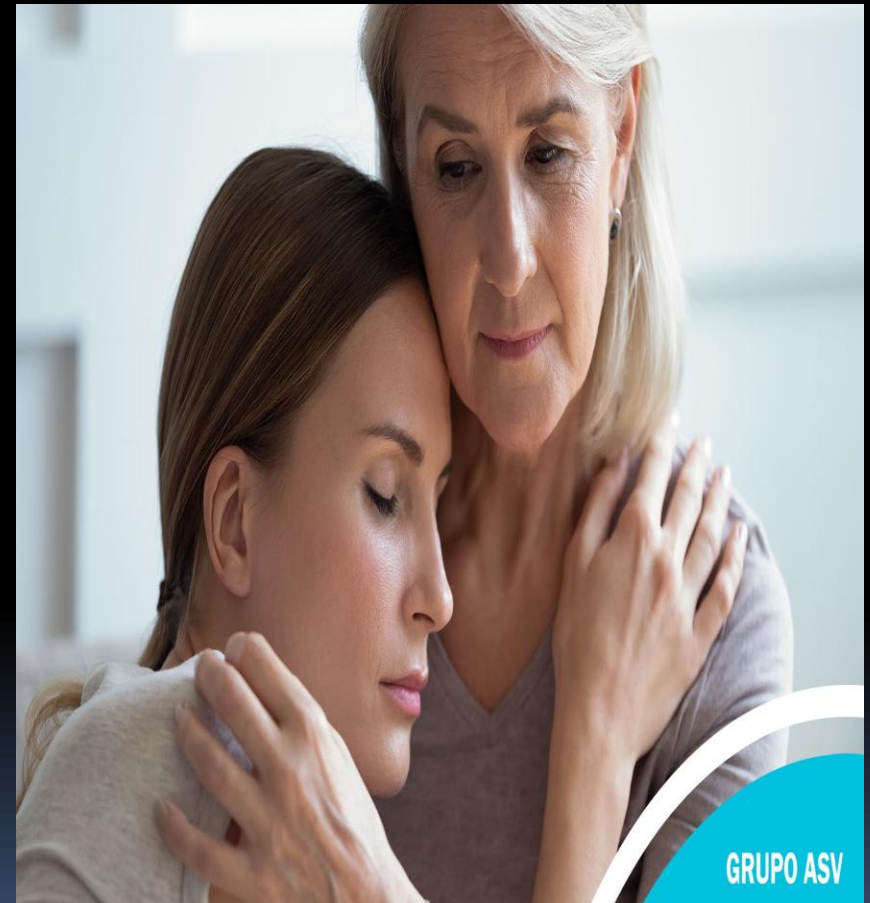
# QUÉ SÍ DECIR:

- "No encuentro las palabras para expresarte lo que siento".  
"No sé qué decirte".
- "No puedo imaginar lo difícil que puede ser este momento".
- "He pensado en ti todo este tiempo y me siento impotente"...



# QUÉ SÍ DECIR

- “No sé cómo ayudarte, aunque me gustaría poder hacerlo”.
- “Me gustaría poder calmar tu dolor de algún modo”.
- “No puedo llegar a entender lo que estás sintiendo pero puedo quedarme cerca de ti, por si en algún momento necesitas hablar”.



# QUÉ HACER

- Desde un silencio cómplice y respetuoso hasta una mano en el hombro o,
- directamente, **un abrazo genuino**, apretado y sentido, **pueden ser la mejor forma de expresar todo lo que queremos** y lo que la situación precisa sin tener que recurrir a palabras.





# HABLAR DE SUS SENTIMIENTOS, IMPORTANTE PARA SU SANACIÓN

- Fomentar la expresión emocional es uno de los principios fundamentales tanto del acompañamiento, como de la terapia de duelo.
- Identificar y describir cada sentimiento
- Elaborar su significado particular y profundo
- Localizar dónde los sentimos
- Acogerlos y conocer la información que aportan acerca de las propias necesidades.
- Usar cuentos, imágenes y colores. (cuentos con salud, regálame la salud de un cuento)



# CÓMO AYUDAR A ELABORAR LAS EMOCIONES

- Conocer las emociones y/o sentimientos y ponerle nombre para que dejen de percibirse como algo amenazador o potencialmente destructivo.
- Escuchar y atender a los matices particulares de los sentimientos de cada persona, puesto que no hay en este proceso, universalidad de éstos.



# HABLAR DE SUS SENTIMIENTOS, IMPORTANTE PARA SU SANACIÓN

- Explicar el significado de cada sentimiento le puede ayudar para dar claridad al proceso, aceptarlo y no evitarlo.



# CÓMO AYUDAR A ELABORAR LAS EMOCIONES

- El dolor no sólo se siente a nivel emocional, sino también a nivel físico y cognitivo. Por eso, para poder nombrarlo, ponerle límites y localizarlo resulta de gran ayuda usar metáforas, imágenes, colores e incluso localizar dónde lo sentimos en el cuerpo.



# EL ENOJO

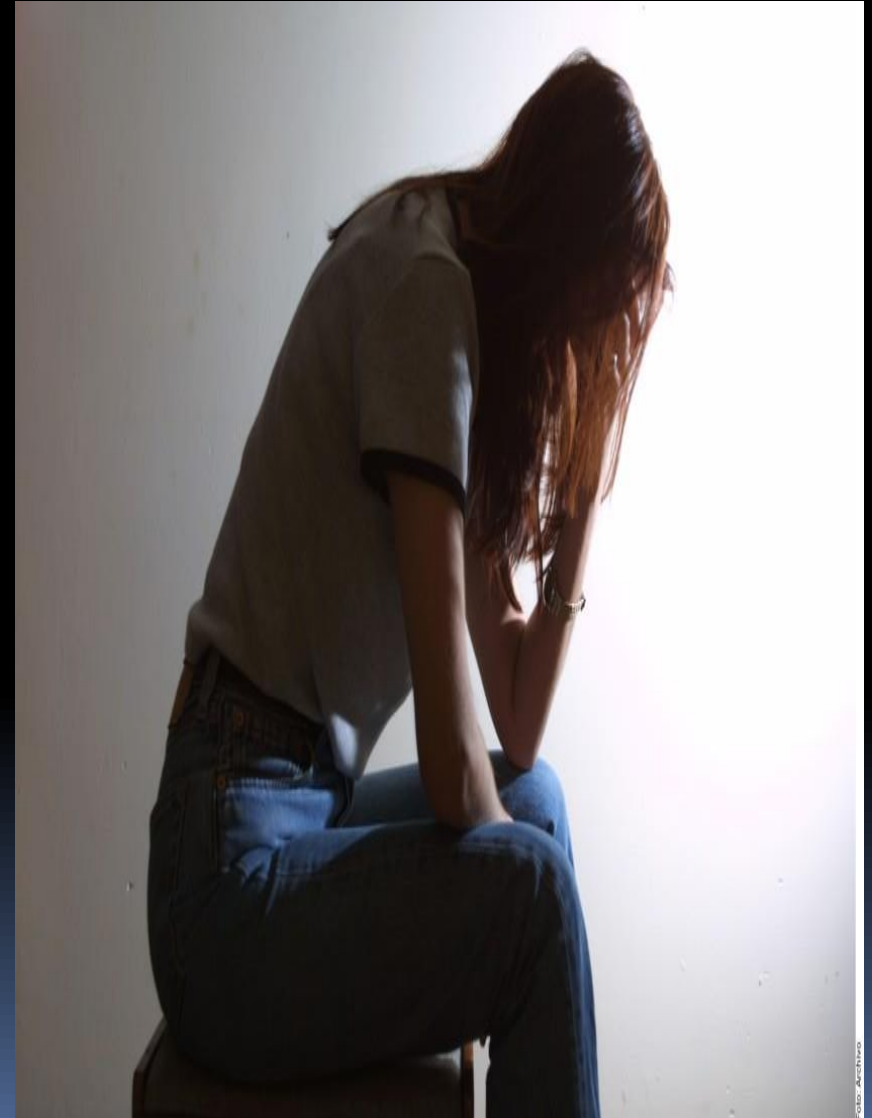
- El enojo y la rabia son sentimientos naturales que muestras al sentirte ofendido@, atropellado@ o sufriste alguna injusticia, te avisa de algo que no está bien o no te gusta.
- Primero es necesario reconocer con quién estás enojad@
- Segundo, hablar sobre tu enojo en voz alta.
- Tercero, escuchar la explicación amorosa de la persona con quien estás enojad@. . Explorar los motivos que le llevaron a esa persona a actuar de esa manera y comprender que el daño hecho no fue intencionado
- Escribir una carta expresando tu enojo.
- Compra un cojín para desahogarte y cuando sientas enojo, pégale con todas tus fuerzas, externando con tu voz, lo enojad@ que estás. Es importante que al golpear el cojín, el golpe salga desde la pelvis con un movimiento hacia adelante.

# LA CULPA

- La culpa corresponde a no haber hecho algo o haberlo hecho mal.
- Es importante que la exprese y llore y después atenderemos la parte irreal a través del diálogo.

Puede usarse como mecanismo de control para dar respuesta a las preguntas que no tienen respuesta ¿por qué ha muerto? ¿Por qué él/ella?

O como un mecanismo que le proporciona sensación de control sobre la muerte y le permite contestar a esas preguntas con realidades tangibles.



# LA CULPA

- Escribe en una carta detallando por lo que te sientes culpable.
- Cuando la tengas hecha, habrás dado lugar a tus emociones negativas donde puedan habitar, fuera de tu mente y de tu cuerpo. Déjalas allí.
- Dibuja un corazón que simbolice tu sentimiento de culpa. Del tamaño y color que sientas la culpa.
- Rompe el corazón en pedazos según las culpas que tengas.
- Haz un balance realista entre lo que pudiste y no pudiste hacer.
- De qué no eres responsable
- De que sí eres responsable.
- Junta las partes del corazón y pégalas como símbolo de un corazón reparado.

# LA CAJA DE LAS EXPECTATIVAS

- Imagina una caja en tu cabeza con la etiqueta expectativas.
- Cuando sientas la tentación de lamentarte por lo que podía haber sido o que debía haber sido, mételas mentalmente en esa caja. Si te cuesta imaginar, dibuja la caja y escribe las culpas que te están haciendo daño. Déjalas dentro.



# LA TRISTEZA Y LA SOLEDAD

- La tristeza te invita a estar contigo mism@.
- A menudo ocurre que, transcurrido un tiempo tras el fallecimiento, el doliente se siente peor que al principio. Eso es señal de avance porque se da cuenta realmente de lo que ha perdido.
- El sentimiento de soledad no desaparece aún estando en compañía. Es un sentimiento de vacío interno.



# LA TRISTEZA Y LA SOLEDAD

- Identifica la tristeza
- Explica y da sentido a tu tristeza. Dame una explicación serena, tolerante y cálida del motivo por el que estoy triste. Tener ese diálogo comprensivo con nosotr@s mism@s.
- Apunta los pensamientos negativos asociados a tu tristeza. Léelos e intenta buscar una «versión» más positiva (pero realista) de los mismos.
- Pinta tu tristeza. Elige un color y pinta en un papel lo que sientes. Sigue pintando hasta que tu estado de ánimo haya cambiado. Después contemplando el dibujo escribe sobre lo que sentías y sientes ahora.



# HAGAMOS UN VIAJE, UN RECORRIDO POR LA VIDA Y EJERCICIO: MI

## MALETA

Quando hablamos de viajar, pensamos en preparación, destino, maleta.

- ¿Pero qué pasa si ese viaje es definitivo y no tiene regreso?
- Puedo ir ligero, listo, conforme, desesperado, en paz, con miedo....
- Tal vez no puedo cambiar el viaje, pero si la forma de prepararme y de empacar la maleta, sin pendientes, sin culpas, resentimientos...
- ¿Qué meterías en la maleta? ¿Qué quieres llevar y qué quieres dejar?

# BIBLIOGRAFIA PARA CONTINUIDAD DEL APRENDIZAJE

- Cerza, June, "How Can I Help?: How to Support Someone Who Is Grieving" ("¿Cómo Puedo Ayudar?: Cómo Ayudar a Alguien que Está Sufriendo"), Kolf Fisher Books, 1999
- Frigo, Victoria, "You Can Help Someone Who's Grieving: A How-To Healing Handbook" ("Usted Puede Ayudar a Alguien en Duelo: Un Manual de Sanación"), AuthorHouse, 2000

# BIBLIOGRAFIA PARA CONTINUIDAD DEL APRENDIZAJE

- Haverkamp, Jamieson, "Mom Minus Dad: The Essential Resource Guide for Busy Adults with a Newly Widowed Parent" ("Mamá Menos Papá: La Guía de Recursos Esenciales para Adultos Ocupados con un Padre Recientemente Viudo"), Blooming Women Press, Atlanta, GA, 2008
- Shaw, Eva, "What to Do When a Loved One Dies: A Practical and Compassionate Guide to Dealing with Death on Life's Terms" ("Qué Hacer Cuando Muere un Ser Querido: Una Guía Práctica y Compasiva para Lidiar con la Muerte en los Términos de la Vida"), Writeriffic Publishing Group, 2005

# BIBLIOGRAFIA PARA CONTINUIDAD DEL APRENDIZAJE

- Smith Manuel J. *Cuando digo no, me siento culpable.* Editorial Debolsillo. España 2003.
  - Aguilar Kubli Eduardo. *Asertividad, cómo ser tú mismo sin culpas.* Editorial PAX México. México 1987.
  - Castanyer Olga. *La asertividad, expresión de una sana autoestima.* Editorial Desclée de Brouwer. España 2014.
  - Castanyer Olga. *Aplicaciones de la asertividad.* Editorial Desclée de Brouwer. España 2014.
- Goleman Daniel. *La Inteligencia Emocional.* Vergara.
- Shapiro Lawrence E. *Inteligencia Emocional de los niños.* Grupo Z. España 1997.



# BIBLIOGRAFIA PARA CONTINUIDAD DEL APRENDIZAJE

- Smith Manuel J. *Cuando digo no, me siento culpable.* Editorial Debolsillo. España 2003.
- Aguilar Kubli Eduardo. *Asertividad, cómo ser tú mismo sin culpas.* Editorial PAX México. México 1987.
- Castanyer Olga y Ortega Estela. *Asertividad en el trabajo.* Edit. Conecta.
- Castanyer Olga. *La asertividad, expresión de una sana autoestima.* Editorial Desclée de Brouwer. España 2014.
- Castanyer Olga. *Aplicaciones de la asertividad.* Editorial Desclée de Brouwer. España 2014.



**GRACIAS**