



UNIVERSIDAD VERACRUZANA
Dirección General de Desarrollo Académico
e Innovación Educativa



Cómo ser responsable y disfrutar la vida

Técnicas para una comunicación asertiva

Dra. Consuelo Morgado Valle

Técnicas para una comunicación asertiva

TÉCNICA	CÓMO SE HACE	EJEMPLO	QUÉ NO HACER
Disco rayado	Repetir tu solicitud o punto de vista una y otra vez hasta que sea reconocido y atendido por el otro.	Tú: Entiendo tus _____ (emociones, pensamientos, ideas, etc), pero lo que yo necesito es _____ (repites). El otro te responde otra cosa, o invalida tus emociones, o se enoja Tú: Entiendo tus _____ (emociones, pensamientos, ideas, etc), pero lo que yo necesito es _____ (repites).	-... -Te entiendo, y lo que yo digo es... -... -Te entiendo, y lo que yo digo es...
Banco de niebla	Ésta es una técnica para controlar la agresividad y manejar el conflicto. Consiste en dar la razón al otro parcialmente manteniendo tu integridad, es decir, sin cambiar tu petición o punto de vista. Primero promueve la serenidad usando frases como: "Entiendo lo que me dices", "Quizá tengas razón", "A veces yo también pienso así", Después, puedes aceptar parcialmente si se cumple un mínimo importante para ti. Y, por último, te enfocas en los puntos más importantes para ti.	- Un compañero te pide que le ayudes a hacer algo. Ya le has ayudado en varias ocasiones a hacer lo mismo y le has explicado cómo hacerlo. Tú: "Comprendo que puede ser difícil al principio, pero ya tienes las herramientas para hacerlo". - Tu jefe te dice que tu trabajo está muy mal hecho, que lo tienes que repetir porque lo que hiciste no sirve. Tú: "Entiendo que mi trabajo puede ser mejorado. ¿Podríamos revisarlo y discutir los puntos que requieren atención? Me gustaría mostrarle los puntos que considero están bien descritos/hechos/abordados.	No rechazar frontalmente una petición. "No tengo tiempo para explicarte algo que ya deberías saber hacer". No aceptar completamente el punto del otro, sobre todo si trata de imponerlo de forma agresiva. "Sí jefe, ahora mismo lo vuelvo a hacer".
Aplazamiento asertivo	En situaciones de conflicto o si nos sentimos presionados por el otro, podemos aplazar la respuesta o la toma de decisiones hasta que nuestras emociones estén reguladas y podamos analizar la situación para responder adecuadamente. Recuerda que quien se retira de la interacción es quien debe iniciarla nuevamente. Para ello, puedes sugerir otros momentos: "¿podemos hablar mañana?, ¿podemos hablar después de la comida?	- En una discusión el otro te acusa con frases como "por tu culpa", "eres un..." Tú: "Mira, en este momento no es conveniente que sigamos discutiendo. ¿Te parece que hablemos de este asunto mañana? - El otro invalida tu emoción con frases como "mira cómo te pones", "ya vas a llorar", "ya te enojaste" Tú: "En este momento estoy muy _____ (la emoción que tengas) y no puedo seguir con esta conversación. Me gustaría retomarla cuando me sienta mejor. Te parece si hablamos _____ (sugerir en qué momento es mejor para ti retomar la conversación).	No caigas en provocaciones. No cedas ante la urgencia del otro para tomar una decisión o continuar una conversación incómoda.

TÉCNICA	CÓMO SE HACE	EJEMPLO	QUÉ NO HACER
Cambiar la atención	Esta técnica es una mezcla del banco de niebla y el aplazamiento asertivo. Se trata de no caer en provocaciones y no amplificar un conflicto.	En una discusión o situación de conflicto Tú: Estamos ____ (cansados, presionados). Quizá no deberíamos hablarnos así.	No escalar la situación con actitudes o frases agresivas.
Retirada asertiva	Cuando el otro está desregulado emocionalmente, le expresamos en un tono de voz amable y comprensivo que ahora no lo atenderemos.	- El otro está muy enojado y utiliza frases como: "Como siempre tú tienes la culpa de..." - Tú: Me parece que ahora estás muy enojado y que sería conveniente que hablemos de esto en otro momento, cuando los dos estemos más tranquilos".	No invalidar la emoción del otro con frases como: "De todo te enojas". "Ya vas a llorar". "No es para tanto". No desregular nuestras emociones para entonar con las emociones del otro.
Acuerdo asertivo	Si cometemos un error, podemos reconocerlo sin perder nuestra integridad. Cometer un error no nos hace malas personas, o menos competentes.	- El otro señala tu error. - Tú: "Tienes razón, en esta ocasión me equivoqué, pero normalmente tengo más aciertos que fallas". Otro ejemplo: Tú: "Tienes razón, con frecuencia olvido hacer ____."	No uses frases que disminuyan tu valor como persona: "Tienes razón, qué tonto soy". "Ya sé, todo lo hago mal".
Mostrarse. Algunas personas le llaman ponerse, o autorevelarse	Esta técnica es fundamental para la comunicación asertiva. Consiste en proporcionar al otro información auténtica de cómo te sientes o lo que piensas utilizando frases como: "Yo pienso que", "yo me siento ____ (triste, enojado, frustrado, apenado, etc.).	- El otro te reclama algo. Tú: "Me siento muy apenado por haber hecho esto que te hirió". - En una situación de conflicto: Tú: "Me siento muy frustrado porque no podemos ponernos de acuerdo".	No sobre-expresar lo que sientes o piensas, sobre todo si notas que el otro usa la información para manipularte o para burlarse de ti.
Pregunta asertiva	Consiste en pedir al otro más información acerca de la solicitud o reclamo que te hace, para entender qué necesita de ti. La clave es preguntar desde la curiosidad para comprender al otro y no desde el sarcasmo o la burla.	- En una situación en el que el otro te reclama por algo que hiciste, pero tú no tienes claro qué es lo que le molestó. - Tú: Siento mucho que estés molesto. No entiendo qué es lo que hice mal, ¿me puedes explicar?	No uses sarcasmo ni te burles del otro. Trata de validar primero su emoción y luego pedirle información para comprenderlo.
Rechazar peticiones	Una conducta asertiva es rechazar peticiones de otros que no son acordes con tus necesidades, valores o que violentan tus derechos personales. Debes mantenerte firme y no ceder a las presiones del otro.	- Responde con tranquilidad y con un tono de voz moderado. - Mira a tu interlocutor. - Mantén una postura corporal relajada. - Utiliza la técnica del disco rayado. Sé constante e incluso obstinado en la negativa. - Di de manera clara y directa el mensaje que quieres transmitir y manténlo. - No des explicaciones por tu negativa, a menos que lo creas conveniente.	No cedas ante la presión del otro. Evalúa si la negativa te produce incomodidad y quédate con ella. Considera que la incomodidad pasará y te sentirás mejor por no haber cedido.

TÉCNICA	CÓMO SE HACE	EJEMPLO	QUÉ NO HACER
Recibir críticas	Recibir la crítica muestra la flexibilidad de nuestro pensamiento y nuestra disposición para el aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> - Haz preguntas, solicita más detalles de lo que te están criticando. - Muéstrate de acuerdo, en lo posible. Puede ser que estés de acuerdo en todo, en parte, en su derecho a verlo así, o en su derecho a estar molesto si lo ve así. - Mantén un tono de voz adecuado a la situación. - Mantén una actitud corporal relajada. Haz contacto visual con el interlocutor.	No contraataques, es decir, no respondas con otra crítica.
Pedir favores	Cuando necesitamos ayuda podemos pedirla de manera asertiva. Pedir favores es una manera de mostrar al otro que confías en él.	<p>Sé claro y directo en la solicitud del favor. Empieza la frase en primera persona, con expresiones como: “Me gustaría...”, “Quisiera...”, etc.</p> <p>No te disculpes por pedir el favor. Justifica por qué necesitas el favor únicamente si lo consideras oportuno.</p> <p>Si el otro dice no, acepta su negativa. Si el otro responde con duda, insiste en pedir el favor, pero acepta si dice no. Señala si existe alguna consecuencia positiva para el otro.</p> <p>Expresa tu agradecimiento si accede a la petición.</p>	<p>Revisa qué piensas cuando pides un favor.</p> <p>Revisa si te dices mensajes como: “no debes confiar en nadie”, “pedir favores te hace ver débil”, “pedir favores demuestra que eres incapaz”. Éstas son ideas erróneas que incorporaste en algún momento de tu vida. Revisa si puedes identificar a quién le oíste decir eso.</p>
Elogiar, celebrar al otro	Reconocer y admirar sinceramente conductas o aspectos de otra persona muestra que somos seguros, honestos y respetuosos.	<p>Dirígete a la persona a la que quieras hacerle un cumplido por su nombre. Elogia conductas o aspectos muy concretos de la persona.</p> <p>Expresa el elogio con frases personalizadas que denoten tus sentimientos, como: “Me gusta tu manera de...”, “Admiro cómo....”, “Te felicito porque.....”</p>	No hagas cumplidos si vas a pedir un favor a la otra persona.
Ser auténtico	Ser auténtico es identificar qué piensas, qué sientes y qué opinas, expresarlo de manera respetuosa y actuar en consecuencia.	<p>En situaciones de conflicto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habla concretamente de la conducta que te molestó. - No critiques a la otra persona. - Si es el caso, puedes solicitar al otro un cambio de conducta, siempre del modo más concreto posible. <p>En la comunicación diaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Limita tu discurso y evita el exceso de argumentos o dar vueltas al tema haciendo repeticiones. - Habla siempre en primera persona. 	No generalices. Evita palabras tales como: siempre, nunca, todos, nadie.