

**TÉCNICAS DE  
COMUNICACIÓN DE  
CALIDAD - ASERTIVIDAD**



# COMUNICACIÓN ASERTIVA

## Características de una buena comunicación

- **Claridad:** Exponer ideas concretas y definidas, con frases bien construidas y terminología común y al alcance de los destinatarios. Si hay que emplear palabras que puedan presentar dudas al auditor, mejor detenerse en explicarlas para que puedan ser comprendidas.
- **Concisión:** Utilizar las palabras justas; huir de palabrería. No hay que ser lacónicos, pero tampoco emboscar al destinatario en una farragosa oratoria, por más que sea minuciosa.

# COMUNICACIÓN ASERTIVA

## Características de una buena comunicación

- ***Coherencia:*** Construir los mensajes de forma lógica, encadenando ordenadamente las ideas y remarcando lo que son hechos objetivos y lo que son opiniones, sean del orador o de otras personas.
- ***Sencillez:*** Tanto en la forma de construir nuestro mensaje como en las palabras empleadas.

# COMUNICACIÓN ASERTIVA

## Características de una buena comunicación

- **Naturalidad:** Tal vez, lo más difícil de lograr. Requiere una expresión viva y espontánea, lo que no implica vulgaridad o descuido.

Es dominio del lenguaje y una cuidadosa preparación de la intervención. Con preparación y ensayo, se puede asegurar convenientemente que el mensaje llegue a sus destinatarios de forma precisa y fácilmente comprensible.

# COMUNICACIÓN ASERTIVA

## COMUNICACIÓN

Es el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias que han ido moldeando las actitudes, conocimientos, sentimientos y conductas ante la vida.

## ASERTIVIDAD:

Comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

# COMUNICACIÓN ASERTIVA

## ¿Qué es?

Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros derechos sin la intención de herir, o perjudicar.



# COMUNICACIÓN ASERTIVA

## PASIVA o SUMISA

Evita hablar.

Se pliega a lo que dicen los demás. No defiende sus puntos de vista.

## AGRESIVA

Ofende. Se impone por la fuerza. Juega al yo gano - tú pierdes. No escucha sugerencias

## ASERTIVA

Habla con efectividad y propiedad. Expone sus ideas en forma lógica y sin contradicciones. Juega al yo gano - tú ganas.



# COMUNICACIÓN ASERTIVA

## AUTOCONFIANZA

Autoconocimiento

Autoaceptación

Autoestima





## CREENCIAS ERRÓNEAS

**“No tengo el derecho...”**

A decir “NO”

A hacer requerimientos justos y razonables

De discrepar

A cuestionar la autoridad

De enojarme

## CREENCIAS ERRÓNEAS

**“Debo...”**

Ser admirado y amado  
por casi toda la gente.

Ser perfecto y no  
cometer errores.

**“No debo...”**

Decir algo negativo  
a una persona.

# COMUNICACIÓN ASERTIVA

## EXPRESAR SENTIMIENTOS

- Dar y recibir cumplidos
- Hacer peticiones
- Expresar amor y afecto
- Iniciar y mantener conversaciones
- Expresar coraje justificado y descontento

## AUTOAFIRMARSE

- Expresar derechos legítimos
- Saber Decir “No”
- Expresar opiniones personales

# COMUNICACIÓN ASERTIVA

## VENTAJAS

Salud mental

Reduce la ansiedad

Mejora la autoestima

Aumenta la comprensión

Ayuda en la relaciones interpersonales

