

EXPRESIÓN ASERTIVA

YO SIENTO



CUANDO



PORQUE NECESITO



ME GUSTARÍA

EJEMPLO

"Yo me siento **frustrado** cuando los **planes cambian a última hora**, porque necesito **organizarme**. Me gustaría que **me avises con al menos 24 horas de anticipación**."

DE LA CONDUCTA AL PEDIDO

CUANDO [CONDUCTA]



ME SIENTO [EMOCIÓN]



¿PODRÍAS? [PETICIÓN]

EJEMPLO

"Cuando **hablas por el altavoz durante la noche** me siento **tenso** porque necesito descansar. ¿Podrías **usar audífonos** después de las 10 pm?"

ESCUCHA QUE ABRE

VALIDACIÓN



REFORMULACIÓN



PREGUNTA

EJEMPLO

"Tiene sentido que estés **molesto**. Si entiendo bien, **te preocupa el plazo**. ¿Qué te ayudaría a **sentirte más tranquilo** ahora?"

LÍMITE RESPETUOSO

EMPATÍA



LÍMITE



ALTERNATIVA

EJEMPLO

"**Entiendo** que quieras conversar ahora. **No puedo** atenderte en este momento. ¿**Te parece** si hablamos a las 6 pm?"

REFUERZO POSITIVO

AGRADECIMIENTO



PETICIÓN

EJEMPLO

"**Gracias por tu apoyo** con la mudanza. ¿Podrías también ayudarme a **etiquetar las cajas** mañana por la tarde?"

HECHO → IMPACTO → PEDIDO

OBSERVACIÓN



IMPACTO



PETICIÓN

EJEMPLO

"Noté que el informe llegó **sin las referencias**; me dificulta revisarlo. ¿Podrías **adjuntarlas** hoy?"

DESESCALAR

PAUSA



HECHOS



COLABORAR

EJEMPLO

"Démonos **5 minutos**. Lo que pasó fue que **no llegó el archivo**. Mi intención es **resolverlo juntos**."

ESCUCHA ACTIVA

PARAFRASEO



REFLEJO



SÍNTESIS

EJEMPLO

"Entonces, lo que dices es que el **plazo** es ajustado y te sientes **presionado**. En resumen, necesitas **apoyo** con la parte final."

NEGOCIACIÓN SIMPLE

YO NECESITO



NEGOCIEMOS



ACUERDO

EJEMPLO

"Yo necesito **dos horas** para terminar. Negociemos la entrega: ¿te parece que lo envíe a las **7 pm** y revisamos mañana?"

DECIR NO CON RESPETO

APRECIO



NO



ALTERNATIVA

EJEMPLO

"**Aprecio** que me consideres.
No puedo este fin de semana
por un **compromiso familiar**.
¿Te parece si te ayudo el
miércoles?"

FEEDBACK BREVE

ELOGIO



MEJORA



CIERRE

EJEMPLO

"Me gustó la **claridad** del
informe. Mejoraría la sección
de **métodos**. Cierra
excelente si agregas las
fuentes."

PEDIR TIEMPO

TIEMPO FUERA



AUTORREGULACIÓN



REPROGRAMAR

EJEMPLO

"Estoy **muy alterado** ahora y
no quiero decir algo que
lamentemos. Tomo **20**
minutos y retomamos a las
6:30."