



***Tecnología Educativa***



**FORMACIÓN SOCIOCULTURAL**

# **TRABAJO EN EQUIPO Y HABILIDADES INTERPERSONALES**

**La comunicación asertiva**



Compilado por:  
Arredondo Muñozcano, Ana María  
Hernández Castillo, Adolfo  
Pérez González, Ma. Elena



## Unidad 2. Dinámica de grupo

### 2.4 La comunicación asertiva

Cuando tratamos de identificar el origen de la mayoría de los conflictos interpersonales, una frase surge a menudo: “es un problema de comunicación”. En efecto, comunicar es un proceso que va más allá de la simple expresión de palabras, implica la voluntad de querer expresar claramente y sin ambigüedad una idea, necesidad o emoción y, al mismo tiempo, la voluntad de estar dispuesto a escuchar al otro. La comunicación es, esencialmente, un acto dialógico en el que el acto más importante no es hablar, sino escuchar.

Oír es un acto pasivo, simple recepción de información externa, mientras que escuchar es un proceso activo, que conlleva primero la apertura en silencio, y luego el procesamiento consciente de la información que el otro nos da. Parafraseando al filósofo alemán Martin Heidegger, escuchar es la capacidad de percibir al ser, sin etiquetas, sin prejuicios, y para ello debemos ser capaces de guardar silencio para estar abiertos a lo que el otro es. Esta idea del silencio se puede traducir como la capacidad de estar libre de suposiciones e interpretaciones respecto a lo que el otro dice o hace, que son en primera instancia, el origen de los llamados malentendidos y, por consiguiente, de los conflictos interpersonales. Escuchar, sin juzgar, es la primera característica de la comunicación asertiva.

La segunda característica de la comunicación asertiva es la capacidad de decir claramente lo que queremos y lo que no queremos, de expresar lo que sentimos, de pedir ayuda, de apelar al sentido común, de decir sí cuando se quiera decir sí, y decir no cuando se quiera decir no.

Dependiendo de si la persona escucha o no escucha, si es capaz de expresar adecuadamente lo que quiere, podemos tener diferentes tipos de comunicación:

#### 2.4.1. Comunicación pasiva

Las personas pasivas son aquellas que no dicen lo que piensan, o lo hacen con inseguridad, por temor al rechazo. No expresan lo que sienten ni defienden sus derechos. Al final, con tal de evitar conflictos, ceden ante las presiones de los demás o prefieren alejarse de los problemas, pueden creer que sus propias necesidades no son tan importantes, al contrario, creen que son mejores personas si se la pasan agradando a los demás o anteponiendo las necesidades de ellos a las propias. En el lenguaje corporal, un pasivo puede identificarse porque evita las miradas, tiende a bajar la cabeza y su aspecto en general refleja inseguridad.

Una actitud pasiva, además de impedir la realización de proyectos, incrementa los problemas de comunicación interpersonal. También puede ocasionar que la persona se sienta hostil e





irritable sintiéndose frustrado y muy probablemente su conducta afecte la relación que tiene con las personas que están cerca de ella.

En la conducta pasiva, la persona deja de lado sus propios derechos y antepone el de los demás. De esta forma, intenta por todos los medios que no se produzca un conflicto o/y evita pasar un mal momento. Este tipo de comportamiento impide expresar honestamente sentimientos, pensamientos u opiniones, o bien se hace, pero de una manera auto derrotista, con disculpas, sin convicción.

En conclusión, quien tiene un comportamiento pasivo:

- No dice lo que piensa
- No expresa lo que siente
- No defiende sus derechos
- No es quien quiere ser.

### 2.4.2 Comunicación agresiva

A diferencia de las personas pasivas, los agresivos sí dicen lo que piensan y expresan lo que sienten, solo que lo hacen sin tomar en cuenta las necesidades de los demás, por lo que no están conscientes del impacto negativo que tienen sus palabras, acciones u omisiones. Para un agresivo un conflicto termina cuando él es quien gana; puede creer que es superior a los demás y se siente con el poder de mandarlos o manipularlos para que cumplan sus deseos.

El comportamiento agresivo implica violar los derechos de los demás, y no tiene que ver directamente con la emoción del enojo, con el cual comúnmente se confunde; es decir, que alguien se enoje no significa que sea agresivo, pues podría incluso estar contento y aun así ser agresivo, como quien se burla de alguien; o incluso triste, como quien manipula a otros mediante un chantaje emocional (este caso a menudo se le considera propiamente como un comportamiento pasivo-agresivo, es decir, que se es agresivo mediante una actitud pasiva).

El lenguaje corporal de una persona agresiva contiene gestos y posturas que pueden alertar una posible situación de inminente peligro pues manifiesta no estar dispuesto a escuchar y llegar a acuerdos, sus brazos están cruzados porque no hay apertura al diálogo, ni deseo de escuchar a la otra parte.

Labios y ceño se mantienen fruncidos, puede haber enrojecimiento en la cara, muestra una mirada retadora, su mandíbula está apretada y hay mucha rigidez en su cuerpo. Incluso, suele sacudir constantemente la cabeza, señalar con el dedo acusatorio y hacer movimientos muy bruscos.

En resumen, quien tiene un comportamiento agresivo:

- Dice lo que piensa
- Expresa lo que siente
- Defiende excesivamente sus derechos
- Se cree superior a los demás





### 2.4.5 Comunicación asertiva

En el punto medio entre la comunicación pasiva (que no exige sus derechos) y la agresiva (que exige sus derechos por encima de los derechos de los demás) está la comunicación asertiva.

Elementos de la comunicación asertiva:

Lo que **no es**:

- No tiene como objetivo convencer a los demás
- No trata de imponer tus deseos

Lo que **sí es**:

- La meta es lograr que comprendan plenamente tus necesidades y emociones.
- Se centra en expresar sentimientos y necesidades, en lugar de críticas o juicios morales.

Una persona asertiva es aquella que tiene una buena opinión de sí misma y se siente segura de lo que puede hacer; capacidades que le dan la posibilidad de tener una relación, clara y franca con los demás, acepta sus propios errores con todo y la responsabilidad de sus consecuencias, sin ser agresiva ni prepotente, y sin pasar por encima de los demás.

La persona asertiva corporalmente adopta una postura cercana y erguida, mira de frente a su interlocutor, transmite firmeza y seguridad. Con su expresión facial manifiesta que está de acuerdo con lo que quiere transmitir.

En resumen, quien tiene un comportamiento asertivo:

- Piensa lo que dice.
- Expresa lo que siente y siente lo que expresa.
- Defiende adecuadamente sus derechos
- Cree en la igualdad

### 2.4.6 Recomendaciones para ser asertivo

1. **Ser educado:** Tomar en cuenta los puntos de vista de los demás y demostrar que se respetan, aun que, sin dejar de exponer firmemente las propias opiniones.
2. **Guardar las disculpas para cuando sean necesarias:** si solo se piden disculpas cuando es necesario, aumentan su valor y se consideran serias y sinceras.
3. **No arrinconar a los demás:** ya que ello puede ocasionar su enojo, mejor hay que proporcionar una solución favorable para todas las partes.





4. **No amenazar:** Si se responde a una injusticia, con amenaza, la credibilidad y confianza desaparece. Una afirmación tranquila de los pasos que se está dispuesto a dar, es mucho más efectiva.
5. **Aceptar la “derrota” con elegancia:** Si la gente ve que tras una discusión se acepta cortésmente un revés, se nos respeta más. No se debe ser un mal perdedor.
6. **Ser objetivo:** Esto ayudará a evitar la incomodidad de las demás personas, ocasionando reacciones desbordadas.
7. **Concentrarse en el presente:** No recordar precisamente lo que ya pasó y concentrarse en lo que en el momento se está hablando, sin dejarse llevar tampoco por falsas expectativas.
8. **Escuchar atentamente:** para no sacar conclusiones apresuradas.
9. **Demostrar interés:** por las opiniones, sentimientos y circunstancias del interlocutor.
10. Utilizar siempre un **lenguaje acorde** con el momento.
11. Ser y estar **atento a las señales** claras y objetivas para saber cuándo hablar y cuándo mantenerse en silencio.
12. Mantener una **actitud tolerante** frente a las críticas de una discusión, pues todas las opiniones son válidas, mientras no afecten nuestra propia integridad.

Una persona no asertiva adopta siempre posturas extremas y se comporta o de forma pasiva o agresiva. Un agresivo, por ejemplo, como no sabe en dónde terminan sus derechos y comienzan los de los otros, no se enfrenta a lo que le disgusta, o lo hace desmesuradamente, causando molestia en los demás. Un pasivo, por su parte, suele tener problemas con jefes y compañeros a causa de su baja autoestima; en el terreno afectivo también es susceptible de ser víctima de chantajes e incluso puede llegar a mantener una relación poco conveniente durante toda la vida por temor a ser rechazado o a no ser querido; y en cuanto a las relaciones sociales, proyectará una imagen de inseguridad, pues da muchas vueltas antes de pedir lo que desea o necesita y en muchos casos habla con miedo porque teme a la censura. Por eso es muy importante aprender a ser asertivos y poner en práctica nuestros derechos básicos para una sana convivencia y, sin lugar a duda, respetar y ser respetados.

Por lo tanto, la asertividad es el modo de lidiar con los demás, de decir lo que se quiere y de manejar la propia emocionalidad para lograr una comunicación eficiente y beneficiosa para todos.





### 2.4.7 Derechos asertivos

La palabra Derecho proviene del latín *Directum* que significa recto (RAE, 2020). En términos jurídicos, se refiere al conjunto de normas que rige a una comunidad y cuyo propósito es lograr el bien común mediante el reconocimiento de deberes y derechos recíprocos, los cuales, a su vez, son los aspectos en que se basa la equidad y justicia social, y ambas tienen su fundamento en la persona.

El derecho fundamental de todo ser humano es ser tratado como persona, es decir, libre para autorrealizarse y ser feliz, respetando en todo momento ese mismo derecho en los demás. Todo derecho se convierte, a su vez, en el deber del otro.

Es importante destacar que un derecho no es lo mismo que un deseo o capricho, pues, aunque ambos tienen su origen en la libertad, las diferencias son sustanciales. Los derechos corresponden a necesidades humanas fundamentales, mientras que los deseos son de naturaleza caprichosa. Por ejemplo, tener acceso a la alimentación es un derecho, pues corresponde a una necesidad que contribuye a nuestra felicidad; preferir un alimento específico sobre otro es un deseo, pues su elección es arbitraria y no corresponde a ninguna necesidad en específico. El derecho, como ya se dijo, se convierte en un deber para la sociedad, mientras que un deseo no implica obligación para los demás. En el ejemplo expuesto, el acceso a la alimentación es un deber que la sociedad debe garantizar, pero que dicha comida sea caviar no es un deber social.

El término “asertividad” proviene del latín *asertum*, con un doble significado: afirmación y defensa, por lo que hablar de Derechos asertivos equivale a decir: derecho a afirmarme y derecho a defenderme. Afirmar significa tener el derecho a ser quien soy, y lo primero que soy es ser persona, y como tal, tengo derecho a la vida, a ser tratado con dignidad, y expresarme libremente, al tiempo que reconozco en los demás esos mismos derechos, los cuales se convierten para mí en deberes.

Los Derechos asertivos son aquellos que nos corresponden por el hecho de ser personas en relación con otros. Es decir que, a diferencia de los Derechos Humanos, cuya responsabilidad es global y se extiende incluso a los gobiernos, los derechos asertivos se dan en el ámbito de las relaciones interpersonales inmediatas.

Habitualmente se consideran como Derechos asertivos los siguientes:

1. Derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
2. Derecho a tener y expresar mis propios sentimientos y opiniones.
3. Derecho a ser escuchado y tomado en serio.
4. Derecho a juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.







5. Derecho a decir “NO” sin sentirme culpable.
6. Derecho a pedir lo que quiero, dándome cuenta de que también mi interlocutor tiene derecho a decir “no”.
7. Derecho a cambiar.
8. Derecho a cometer errores.
9. Derecho a hacer menos de lo que soy capaz de hacer.
10. Derecho a pedir información y a ser informado.
11. Derecho a obtener aquello por lo que pagué.
12. Derecho a decidir no ser asertivo.
13. Derecho a ser independiente.
14. Derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo..., mientras no viole los derechos de otras personas.
15. Derecho a tener éxito.
16. Derecho a gozar y disfrutar.
17. Derecho a mi descanso, aislamiento.
18. Derecho a superarme, aun superando a los demás.
19. Derecho a realizar cualquier cosa (ajena a la lógica y la razón), mientras no viole los derechos de los demás.

### 2.4.8 Mensajes asertivos

¿Es posible defender nuestros derechos sin ofender a los demás? La respuesta clave es la empatía, que implica comprender tanto nuestras propias necesidades como las de los demás, y no en ganar las discusiones. “En el fondo nuestras necesidades como seres humanos son muy parecidas, y eso permite crear vínculos emocionales” (Roca, 2014).

He aquí una fórmula para ser asertivo que generalmente funciona si es bien empleada.

1. Observar los hechos sin juzgar.
  2. Responsabilizarte de tus sentimientos.
  3. Encontrar tus necesidades no cubiertas.
  4. Hacer una petición concreta que respete las necesidades de las personas.
- 
1. **Observar los hechos sin juzgar.** Transforma tus interpretaciones por observaciones. Al describir lo que has observado, sin añadir ninguna evaluación personal aumentarás las probabilidades de que te escuchen, evitando que se pongan a la defensiva de inmediato. (Roca, 2014)





2. **Identifica y expresa tus sentimientos.** Para Roca (2014), los sentimientos son la única realidad que no admiten discusión:

- Primer recibes una **información**
- Dicha información la mezclas con tus conocimientos y necesidades y se transforman en **pensamientos**
- Esos pensamientos te causan **sentimientos**
- **Actúas** en función de esos sentimientos (Roca, 2014)

3. **Encuentra tu necesidad no satisfecha.** *Tus sentimientos no aparecen por arte de magia. Tampoco los provocan los actos de los demás: los crean tus necesidades.* (Roca, 2014)

Nuestras necesidades son el motor de nuestro comportamiento, y las críticas que la gente emite son el reflejo de que no han sido satisfechas. Si alguien te dice “Es que nunca me escuchas” lo que quiere comunicar realmente es que su necesidad de comprensión no está cubierta. Si tu pareja te recrimina que te importa más tu trabajo que ella, lo que en realidad te está diciendo es que necesita más afecto. (Roca, 2014)

4. **Haz una petición activa y concreta.** Expresa claramente lo que quieres o esperas de los demás. Habitualmente cometemos dos errores al hacer peticiones:

- Decir lo que no queremos en lugar de lo que sí queremos.
- Concretar poco y dejarlas abiertas a la interpretación de los demás.

Decir “Trátame con respeto” es mejor que “No me grites”; sin embargo, sigue siendo demasiado vago y no concreta nada. En cambio: “¿Te importaría dejarme terminar de hablar y bajar la voz conmigo?” sí expresa específicamente lo que quieres. (Roca, 2014)

Otro ejemplo:

“No me gusta que llegues tarde” no es ni concreto ni comunica la acción que esperas de alguien. “Me gustaría que fueras puntual” expresa tu deseo, pero tampoco lo especifica. Sin embargo: “¿Cómo crees que puedo conseguir que llegues 5 minutos antes a las reuniones?” sí informa exactamente del siguiente paso que esperas en esa persona. (Roca, 2014)

Recomendaciones para hacer peticiones:

**Céntrate en lo que quieres y sé lo más específico posible.** Convierte tus peticiones en acciones concretas que los demás puedan realizar. Cuanto más claro seas, más probabilidades tendrás de que satisfagan tus necesidades. Cuando hagas una petición, asegúrate de que en ningún momento se convierte en una exigencia. De lo contrario no estarás empatizando con la otra persona, sino demostrándole que antepones tus necesidades a las suyas. (Roca, 2014)

Cuando alguien percibe que no vas a reaccionar mal, responde lo que responda, generarás confianza, se sentirá más libre y **las probabilidades de que acepte se incrementarán.**







También es importante realizar tus peticiones en forma de pregunta, porque así demostrarás que respetas sus necesidades. Preguntar es más convincente que pedir. (Roca, 2014)

### 2.4.9 Técnicas asertivas

#### **DISCO RAYADO**

Consiste en la repetición ecuánime de una frase que exprese claramente lo que deseamos de la otra persona. Esta conducta asertiva nos permite insistir en nuestros legítimos deseos sin caer en trampas verbales manipuladoras del interlocutor y sin dejarnos desviar del tema que nos importa, hasta lograr nuestro objetivo.

#### **ASERTIVIDAD EMPÁTICA**

Consiste en afirmar claramente nuestros derechos y expresar nuestros sentimientos negativos después de haber reconocido adecuadamente la situación o los sentimientos del interlocutor. Esta conducta empática es frecuentemente eficaz, pues hay bastantes personas que responden positivamente si primero se les reconoce, se les entiende, se les habla de buenos modos y, por añadidura, el esfuerzo por ser empático reduce la probabilidad de ser agresivo.

#### **ASERTIVIDAD PROGRESIVA**

Si el otro no responde satisfactoriamente a la asertividad empática, y continúa violando nuestros derechos, uno insiste con mayor firmeza pero sin agresividad.

#### **ASERCIÓN NEGATIVA**

Es la expresión de concordancia con la crítica sin dejar de insistir en nuestros derechos.

#### **BANCO DE NIEBLA**

Consiste en encontrar algún punto limitado de verdad en el que puedes estar de acuerdo con lo que tu antagonista está diciendo. Dicho más expresadamente puedes estar de acuerdo en parte o de acuerdo en principio.

#### **INTERROGACIÓN NEGATIVA**

Consiste en solicitar más desarrollo en una afirmación o afirmaciones de contenido crítico procedentes de otra persona. El objetivo es llegar a evidenciar si se trata de una crítica constructiva o manipulativa.

#### **ASERTIVIDAD POSITIVA O RECOMPENSANTE**





Consiste en expresar auténtico afecto y aprecio por otras personas. La asertividad positiva supone que uno se mantiene atento a lo bueno y valioso que hay en los demás y, habiéndose dado cuenta de ello, la persona asertiva está dispuesta a reconocer generosamente eso bueno y valioso y a comunicarlo de manera verbal o no verbal. Es emplear expresiones para tu interlocutor, tales como: “Me ha gustado”, “Te felicito”, “Es estupendo”, “Qué buena idea”. Además, sonríe, toca el hombro de tu interlocutor, míralo a los ojos y asienta con la cabeza. Esta técnica te será útil, para hacer sentir cómodo a quien te habla.

### **ASERTIVIDAD CONFRONTATIVA**

Resulta útil cuando percibimos una aparente contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor. Se describe lo que el otro dijo que haría y lo que realmente hizo, luego se expresa claramente lo que uno desea. Con serenidad en la voz y en las palabras, sin tono de acusación o de condena, hay que limitarse a indagar, a preguntar, y luego expresar directamente un deseo legítimo.

### **RESUMIR**

Es ser breve al momento de expresar nuestra opinión, sentimientos o pensamientos, decir la idea central sin la necesidad de abarcar más de lo que se tiene que decir.

### **HACER PREGUNTAS**

Cuestionar acerca de la conversación que se está teniendo con la otra persona, hace ver al hablante, que se le está escuchando y que el tema es de interés. Estas preguntas deben hacerse sin interrumpir, esperando el momento oportuno para plantearlas.

## **Referencias**

Burgos, Sandra (2020). *La Fórmula Del Mensaje Asertivo (Aprende A Pedir Lo Que Te Corresponde)*, recuperado de <https://www.30kcoaching.com/la-formula-del-mensaje-asertivo-aprende-pedir-lo-te-corresponde/>

Fernández López, Vanessa (2020). *Cómo ser más asertivo*, recuperado de <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/tecnicas-para-ser-mas-asertivo-en-tu-dia-dia-9378>

Graziano, Paola (2020). *Poniendo en práctica la asertividad*, recuperado de <https://psicologia-estrategica.com/poniendo-practica-la-asertividad/>

Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. ACDE Ediciones.



VIVED CONTE, Elías. (2011) “Habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación”.  
Zaragoza, España. Prensas Universitarias de Zaragoza.

