

# Comunicación Asertiva

## Tipos de comunicación

### Aprendiendo sobre...

La comunicación agresiva se caracteriza por ser dominante y desconsiderada hacia los demás, la pasiva evita la expresión de las propias necesidades y opiniones, mientras que la asertiva busca un equilibrio respetuoso entre la afirmación de uno mismo y el respeto hacia los demás. La comunicación asertiva suele ser el estilo más efectivo para establecer relaciones interpersonales saludables y resolver conflictos de manera constructiva.



**“Ten cuidado”**

**“Si tú no lo sabes...”**

**“Tú siempre / Tú nunca”**

**Mensajes impersonales**

**“Hay gente muy tonta por aquí...”**

- Expresión de opiniones, deseos y sentimientos de manera dominante y autoritaria.
- Tiende a imponer las propias ideas y necesidades sin considerar las de los demás.
- Puede incluir ataques personales, críticas hirientes y amenazas.
- No respeta los derechos ni las opiniones de los demás.
- Suele generar conflicto, resistencia y hostilidad en las relaciones interpersonales.
- La comunicación agresiva a menudo se basa en la búsqueda de poder y control sobre los demás.
- Conducta no verbal: Mirada fija, voz alta, movimientos bruscos, gestos amenazantes o hostiles, postura intimidante.

### Características

### Características

- Evita expresar opiniones, deseos y necesidades personales.
- Suelen ceder ante las demandas y expectativas de los demás sin poner límites.
- Falta de autoafirmación y asertividad.
- Puede llevar a la acumulación de resentimiento y frustración.
- La comunicación pasiva a menudo se basa en el miedo al conflicto o a la confrontación.
- No se defienden los derechos personales ni se establecen límites claros.
- Conducta no verbal: Ojos que miran hacia abajo, vacilaciones, gestos desvalidos, negación de la importancia de la situación, postura hundida, retorcimiento de las manos, falsas risas.



**“No sé si será posible”**

**“Supongo”**

**“Como tú quieras”**

**“Si pudiéramos”**

### Características



**“Pienso...”**

**“Siento...”**

**“Quiero hacer...”**

**“¿Cómo podemos resolverlo?”**

- Expresión de opiniones, deseos y necesidades de manera directa, clara y respetuosa.
- Reconoce y respeta los derechos y opiniones de los demás.
- Busca un equilibrio entre la afirmación de uno mismo y el respeto hacia los demás.
- Habilidad para expresar límites personales de manera firme pero no agresiva.
- Fomenta la comunicación abierta, honesta y constructiva.
- Ayuda a resolver conflictos de manera pacífica y a establecer relaciones más saludables.
- Conducta no verbal: Contacto ocular directo, fluidez de palabra, gestos firmes, respuestas directas.

# Comunicación Asertiva



Aprendiendo sobre...



La comunicación asertiva es un estilo de comunicación interpersonal en el que una persona expresa sus opiniones, deseos, necesidades y sentimientos de manera clara, honesta y directa, sin ser agresiva ni pasiva. En otras palabras, la comunicación asertiva implica expresar lo que se piensa o siente de manera respetuosa hacia uno mismo y hacia los demás. Esta forma de comunicación busca encontrar un equilibrio entre la expresión de las propias necesidades y el respeto por las necesidades y derechos de los demás.

## Expresión clara

1

- La persona que se comunica asertivamente utiliza un lenguaje claro y específico para expresar sus pensamientos y sentimientos. Evita ambigüedades y malentendidos.

## Honestidad

2

- La comunicación asertiva implica ser sincero y honesto acerca de lo que se piensa o siente. No se exagera ni se ocultan las emociones o pensamientos.

## Respeto

3

- Se muestra respeto tanto hacia uno mismo como hacia los demás. Se reconoce que cada persona tiene derecho a sus propias opiniones y sentimientos.

## Escucha activa

4

- Quienes practican la comunicación asertiva también son buenos oyentes. Escuchan con atención a los demás y muestran empatía hacia sus perspectivas.

## No agresividad

5

- A diferencia de la comunicación agresiva, la comunicación asertiva no busca herir, insultar ni menospreciar a los demás. Se evitan ataques personales o críticas destructivas.

## Firmeza

6

- Aunque se expresa de manera respetuosa, la comunicación asertiva implica mantener una postura firme en la expresión de las propias necesidades o límites.

## Búsqueda de soluciones

7

- Cuando se enfrentan problemas o conflictos, la comunicación asertiva busca soluciones mutuamente beneficiosas en lugar de confrontaciones o evasiones.

La comunicación asertiva es una habilidad interpersonal importante en diversas áreas de la vida, como en el trabajo, en las relaciones personales y en la resolución de conflictos. Ayuda a establecer límites claros, promueve la autenticidad y mejora la calidad de las relaciones al fomentar una comunicación abierta y respetuosa. A través de la práctica y el desarrollo de esta habilidad, las personas pueden mejorar sus interacciones sociales y su capacidad para expresar sus necesidades de manera efectiva.



# Comunicación Asertiva



Aprendiendo sobre...



## Habilidades sociales

Las habilidades sociales son un conjunto de competencias y comportamientos que una persona utiliza para interactuar y comunicarse efectivamente con otros individuos en diferentes situaciones sociales. Estas habilidades son fundamentales para establecer relaciones interpersonales positivas y saludables, así como para desenvolverse de manera adecuada en la sociedad.

### Habilidades sociales básicas

- Escuchar
- Iniciar y mantener conversaciones.
- Formular preguntas
- Dar las gracias
- Presentarse y presentar a los demás
- Hacer reconocimientos o elogiar.



### Habilidades sociales complejas o avanzadas

- Pedir ayuda
- Participar
- Dar o seguir instrucciones
- Disculparse
- Convencer a los demás



### Habilidades sociales relacionadas con los sentimientos

- Conocer los propios sentimientos
- Comprender los sentimientos de los demás
- Recompensarse
- Enfrentarse al enfado de los demás
- Resolver el miedo
- Expresar afecto



### Habilidades sociales alternativas a la agresión

- Compartir alguna cosa
- Pedir permiso
- Negociar
- Ayudar a los demás
- Ejercer los derechos propios
- Evitar los problemas con los demás
- Responder a las bromas
- No entrar en peleas



### Habilidades sociales para hacer frente al estrés

- Responder a quejas
- Formular quejas
- Resolver la vergüenza
- Demostrar deportividad después del juego
- Defender la amistad
- Responder a la persuasión
- Responder al fracaso
- Enfrentarse a mensajes contradictorios
- Prepararse para conversaciones difíciles
- Hacer frente a las presiones de grupo



### Habilidades sociales de planificación

- Tomar iniciativas
- Concentrarse en una tarea
- Deducir la causa de un problema
- Tomar decisiones
- Establecer objetivos
- Recoger información
- Priorizar la resolución de problemas



# Comunicación Asertiva

## Técnicas de comunicación asertiva

Existen varias técnicas y estrategias que pueden ayudarte a desarrollar y mejorar tus habilidades de comunicación asertiva.

Aprendiendo sobre...



### Disco rayado



Repite tu punto o tu límite de manera calmada y firme, como si fueras un disco rayado que repite la misma frase. Esto ayuda a reforzar tu posición sin caer en la agresión.

### Banco de niebla



Se trata de aceptar una parte del discurso, pero no todo. En lugar de entrar en una discusión intensa, puedes responder con declaraciones como "Tal vez tengas razón en cierto sentido" o "Puede ser una posibilidad". Esto puede ayudar a reducir la confrontación y abrir la puerta a una discusión más calmada.

### Aserción negativa



Se trata de admitir que se ha cometido un error y proponer una solución, en caso de que seamos los responsables. "Entiendo que he llegado tarde, tienes razón, si te parece bien me quedaré después y acabo el trabajo".

### Pregunta negativa



Se trata de hacer preguntas sobre una crítica. Útil cuando queremos conocer las ideas o sentimientos de las personas, facilitando la comunicación cuando la otra persona hace críticas generales o vagas sin especificar o concretar los puntos de crítica. "Este trabajo es malo"

### Negar peticiones



Decir "no". Debemos ser constantes y tozudos en la negativa. Decidir exactamente cuáles el mensaje que se quiere transmitir y mantenerlo (disco rayado). Se debe decidir si a la negativa la queremos acompañar de información personal.

### "Yo" en lugar de "Tú"



En lugar de acusar o culpar a los demás, enfócate en expresar tus sentimientos y necesidades utilizando declaraciones que comienzan con "Yo". Por ejemplo, en lugar de decir "Tú siempre haces esto mal", puedes decir "Yo me siento frustrado cuando esto sucede".

### Hacer peticiones



Debemos ser claros y concretos en la petición. Es recomendable empezar la petición con un condicional "Querría" "Me gustaría" "Desearía" y añadir información personal si lo estimamos conveniente. Si el interlocutor duda, podemos insistir otra vez en la petición.

### Dar reconocimientos



Reconocer una tarea o comportamiento destacable favorece las relaciones personales. Ser muy concreto con la conducta de la persona.

### Práctica



La práctica constante es esencial para mejorar tus habilidades de comunicación asertiva. Puedes practicar estas técnicas en situaciones de la vida real y también mediante la realización de ejercicios de role-playing o simulaciones.

### Desacuerdo asertivo



Si no estás de acuerdo con alguien, puedes expresar tu desacuerdo de manera respetuosa. Utiliza frases como "Entiendo tu punto de vista, pero mi opinión es diferente".

# Comunicación Asertiva

## Técnicas de comunicación asertiva

Apreniendo sobre...

Existen varias técnicas y estrategias que pueden ayudarte a desarrollar y mejorar tus habilidades de comunicación asertiva.

### Hacer pactos de forma asertiva

- Respetar los derechos asertivos.
- El pacto o decisiones acordadas tienen que ser favorables a ambas partes.
- Las dos partes deben hacer concesiones.
- Nuestras emociones no tienen que afectar de manera negativa en el proceso del pacto.
- Debemos ser responsables de los pactos acordados



### Mensaje del Yo

Permite expresar nuestros criterios y sentimientos propios.

- Cuando: Expresar la conducta que nos molesta de forma concreta.
- Me siento...: Manifestar mis emociones.
- Por qué: Explicar como me afecta la conducta.
- Me gustaría: Exponer lo que queremos.
- Por qué: Describir como nos sentiríamos en ese caso.



### Lenguaje corporal

Mantén un lenguaje corporal abierto y relajado. Mantén el contacto visual, utiliza gestos que apoyen tus palabras y mantén una postura erguida pero no amenazante. El lenguaje corporal asertivo puede fortalecer tu capacidad para comunicarte de manera efectiva y persuasiva. A través de la práctica, puedes transmitir tus mensajes con confianza y lograr una comunicación más efectiva en tus interacciones interpersonales.



### “Sandwich” o “Halo”

Esta técnica implica introducir una crítica o solicitud difícil entre dos elogios o comentarios positivos. Por ejemplo, podrías decir: "Me gustaría destacar que aprecio mucho tu trabajo en este proyecto, y también me gustaría discutir algunas áreas en las que podemos mejorar. Creo que, en general, estás haciendo un buen trabajo".



- La elección de la técnica o estrategia adecuada dependerá de la situación específica y de tus objetivos personales en la comunicación. La práctica constante y la adaptación de estas técnicas a tus necesidades individuales te ayudarán a mejorar tus habilidades de comunicación asertiva con el tiempo.
- La comunicación asertiva trata de equilibrar tus propias necesidades y derechos con el respeto hacia los demás. No se trata de ser dominante ni de evitar el conflicto a toda costa, sino de establecer relaciones saludables y efectivas mediante una comunicación honesta y respetuosa.

# Comunicación Asertiva

## ¿Qué NO es la comunicación asertiva?

Vamos a aclarar algunas cosas con las que no debemos confundir la comunicación asertiva.

### La comunicación asertiva NO es...

- No es una estrategia para ocultar la verdad.
- No son técnicas para aplicar mecánicamente (como intentan hacer los políticos al dictado de sus asesores).
- No es un estilo de personalidad.
- No hay una única manera de comunicarte asertivamente. Dependerá del contexto, sociedad, cultura...
- No es una terapia.
- No implica una situación de superioridad.

### Para evitar malentendidos...

La comunicación asertiva es un concepto bien definido y valioso en el ámbito de las habilidades de comunicación y las relaciones interpersonales. Sin embargo, como cualquier término técnico, puede haber malentendidos o interpretaciones erróneas en torno a su significado y aplicación:

- **Aclaración del concepto:** Cuando se discute la comunicación asertiva, es importante proporcionar una definición clara y precisa de lo que implica. Esto puede ayudar a las personas a comprender mejor en qué consiste y a qué se refiere.
- **Contextualización:** Es útil contextualizar la comunicación asertiva y explicar en qué situaciones es especialmente relevante y efectiva. Por ejemplo, puede ser útil en la resolución de conflictos, la toma de decisiones, la negociación y las interacciones sociales en general.
- **Enfatizar los principios clave:** Más allá de las técnicas específicas, enfatizar los principios clave de la comunicación asertiva, como la honestidad, el respeto mutuo y la empatía, puede ayudar a las personas a comprender su esencia.
- **Ejemplos prácticos:** Proporcionar ejemplos prácticos y situacionales de comunicación asertiva puede ilustrar cómo se aplica en la vida real y ayudar a las personas a comprender mejor cómo utilizarla en diversas circunstancias.
- **Reconocer la diversidad:** Como mencionaste, la comunicación asertiva puede variar según el contexto, la cultura y las personas involucradas. Es importante reconocer esta diversidad y adaptar los enfoques de comunicación según las circunstancias.
- **Fomentar el aprendizaje continuo:** En lugar de presentar la comunicación asertiva como un conjunto de reglas fijas, se puede enfocar en el aprendizaje continuo y en la mejora de las habilidades de comunicación a lo largo del tiempo.

# Comunicación Asertiva

## Los derechos asertivos

Los derechos asertivos son una parte importante de la comunicación asertiva y se refieren a los derechos fundamentales que todas las personas tienen en sus interacciones sociales. Estos derechos son esenciales para mantener relaciones interpersonales saludables y respetuosas.

Aprendiendo sobre...



### Derechos asertivos



- 1 • Derecho a pensar de manera propia y diferente a los demás.
- 2 • Derecho a actuar de manera diferente a como los otros desearían que lo hagamos.
- 3 • Derecho a estar triste cuando se pierde algo valioso.  
Reconocer una emoción negativa o enfadarse cuando alguien sufre una agresión.
- 4 • Derecho a elogiar y recibir elogios.
- 5 • Derecho a equivocarse en algunas ocasiones.
- 6 • Derecho a hacer las cosas de forma imperfecta.
- 7 • Derecho a no saber las cosas.
- 8 • Derecho a decidir la importancia que tienen las cosas.
- 9 • Derecho a estar alegre cuando tenemos un éxito.
- 10 • Derecho a cambiar de opinión.

Estos derechos asertivos son esenciales para mantener relaciones saludables y equitativas, ya que promueven la comunicación abierta y el respeto mutuo. Al reconocer y ejercer estos derechos, las personas pueden construir relaciones interpersonales más satisfactorias y satisfactorias.