

Técnicas de Comunicación Asertiva

Descripción

Esta guía te dará técnicas esenciales para mejorar tu comunicación y fortalecer tus relaciones interpersonales.

A través de

2 | técnicas prácticas

podrás expresar tus necesidades y límites de manera clara y respetuosa, comprender y respetar las perspectivas de los

demás, y resolver conflictos de manera constructiva. Cada técnica desglosa un enfoque específico con ejemplos detallados y situaciones comunes.

Este manual es un recurso indispensable para quienes buscan fomentar un diálogo abierto, establecer límites saludables y cultivar relaciones más satisfactorias y duraderas.

I. Técnica "Yo siento"

implica expresar tus sentimientos y necesidades sin culpar o atacar.



La estructura del mensaje sería así:

"Yo siento [emoción] cuando [situación], me gustaría [solución]".

Situación: Te sientes frustrado porque tu pareja llega tarde a las citas que planean juntos.



Respuesta sin la técnica:



"Siempre llegas tarde a todo. No te importa nuestro tiempo juntos."



Respuesta con técnica "Yo siento":

"Me siento frustrad@ y no valorad@ cuando llegas tarde a nuestras citas. Es importante para mí que honremos el horario acordado. ¿Podríamos ajustar la hora acordada a una más conveniente para ti, o podríamos acordar avisarnos con mayor antelación si alguno de nosotros va a llegar tarde?"

2. Técnica de interrogación asertiva:

Consiste en hacer preguntas desde la curiosidad para obtener más información antes de responder o tomar una decisión o posición. Esto puede ayudar a entender mejor la perspectiva de la otra persona y encontrar una solución satisfactoria.



Situación: Tu amigo insiste en que quiere que lo acompañes a un evento que no te interesa.



Respuesta sin la técnica:

"No, no quiero ir a eso."



Respuesta con técnica:

"Entiendo que quieres que vaya contigo. Antes de decidir, ¿Podrías contarme por qué es importante para ti que vaya a este evento? ¿Hay alguna parte específica del evento que crees que me interesaría o beneficiaría?"

3. Técnica del acuerdo parcial:

En lugar de negar o rechazar completamente lo que la otra persona dice, trata de encontrar un punto de acuerdo antes de expresar tu desacuerdo o establecer tu límite.



Situación: Tu herman@ opina que deberían salir a cenar a un restaurante caro, pero tú prefieres algo más económico.



Respuesta sin la técnica:

"No, eso es demasiado caro, no quiero ir allí."



Respuesta con técnica:

"Me gusta la idea de salir a cenar y pasar tiempo junt@s.
Estaba pensando en algo un poco más económico esta noche.
Encontremos un lugar que se ajuste a ambos presupuestos.
Se me ocurren estos _____. ¿Qué opinas?"

4. Técnica de la oferta alternativa:

Si no puedes cumplir con una solicitud tal como se presenta, ofrece una alternativa que también satisfaga las necesidades de la otra persona. Esto muestra tu disposición a colaborar y tu compromiso con encontrar una solución mutuamente beneficiosa.



Situación: Un amigo te pide que lo ayudes a mudarse el fin de semana, pero ya tienes planes.



Respuesta sin la técnica:

"Lo siento, tengo planes este fin de semana, así que no podré ayudarte con la mudanza."



Respuesta con técnica:

"Entiendo que necesitas ayuda con la mudanza este fin de semana, y me encantaría apoyarte. Lamentablemente, ya tengo compromisos esos días. Te podría ayudar a organizar el proximo fin de semana o si necesitas ayuda inmediata, puedo recomendarte un buen servicio de mudanzas."

5. Técnica del disco rayado:

Consiste en repetir tu punto de manera tranquila y firme cada vez que la otra persona intenta desviarte del tema, cuestionar o empujar tus límites. Esto ayuda a mantener el enfoque en tu mensaje sin dejarte arrastrar a argumentos irrelevantes.



Situación: Tu jefe sigue asignándote tareas adicionales pese a que ya estás sobrecargado.



Respuesta sin la técnica:

"Bueno esta bien. Haré lo mejor que pueda."



Respuesta con técnica:

"Entiendo la urgencia de estas tareas adicionales, al mismo tiempo, como te mencioné ayer, ya estoy al máximo de mi capacidad de trabajo. Necesito finalizar mis proyectos actuales antes de asumir nuevos compromisos."

6. Técnica del banco de niebla:

Implica reconocer la parte que consideras correcta sobre la crítica del otro. Esto desarma al crítico sin necesidad de entrar en un conflicto.



Situación: Alguien critica tus decisiones de vida.



Respuesta sin la técnica:

"Mis decisiones de vida no son de tu incumbencia. Estoy feliz así."



Respuesta con técnica:

"En el último año, he tomado decisiones distintas a las habituales y comprendo que te haya generado preocupación. La realidad es que, he reflexionado mucho sobre la dirección de mi vida y lo que realmente me hace feliz. Estoy content@ con los cambios y decisiones que he tomado recientemente."

7. Técnica de afirmación retrasada:

Si no estás listo para responder o establecer un límite en el momento, puedes posponer tu respuesta hasta que te sientas más preparado.



Situación: Alguien te pide una respuesta inmediata a una petición.



Respuesta sin la técnica:

"Supongo que puedo hacerlo."



Respuesta con técnica:

"Necesito algo de tiempo para pensar antes de dar una respuesta. Te llamo mañana y te aviso lo que decida."

8. Técnica de priorización:

Si te sientes abrumado por las demandas de los demás, comunica tus prioridades y limitaciones de tiempo de manera clara. Esto ayuda a establecer expectativas realistas y a negociar qué tareas son más urgentes o importantes.



Situación: Te enfrentas a múltiples solicitudes de diferentes personas al mismo tiempo.



Respuesta sin la técnica:

“No puedo con más cosas. Déjame en paz.”



Respuesta con técnica:

"Entiendo que todos necesitan ayuda con sus proyectos.

Mi prioridad actual es terminar la tarea que tengo entre manos, pero podemos revisar juntos cuál de tus necesidades es más urgente y planificar un momento adecuado para completarlo."

9. Técnica de necesidad en primera persona:

Se puede centrar más en las necesidades propias que en los sentimientos, aunque ambos aspectos suelen estar interrelacionados. Al enfocarse en las necesidades, permite expresar lo que es esencial para uno sin agregar emocionalidad ni acusaciones a la dinámica.



Situación: Te frustras al ver la ropa de tu compañero de cuarto tirada.



Respuesta sin la técnica:

"Dejas tu ropa tirada por todas partes".



Respuesta con técnica:

"Necesito mantener la casa ordenada para sentirme en paz en nuestro espacio. ¿Podrías ayudarme colocando tu ropa en la cesta de la ropa sucia?"

10. Técnica del límite claro:

Define y comunica tus límites de manera directa y sin ambigüedades. Asegúrate de que la otra persona entienda exactamente qué es aceptable y qué no, y las consecuencias de cruzar esos límites.



Situación: Te piden tu carro prestado



Respuesta sin la técnica:

"Um, no estoy seguro de que sea una buena idea."



Respuesta con técnica:

"No puedo prestarte el carro.
Necesito tenerlo disponible para mis propias necesidades."

11. Técnica de la escucha activa:

Asegúrate de escuchar realmente lo que la otra persona está diciendo, mostrando empatía y validando sus sentimientos. Esto puede ayudar a desescalar situaciones tensas y a encontrar un terreno común.



Situación: Alguien se desahoga contigo.



Respuesta sin la técnica:

"Bueno, todo el mundo tiene problemas."



Respuesta con técnica:

"Parece que estás pasando por un momento realmente difícil.
Cuéntame más sobre lo que está sucediendo.
Quiero entender mejor y apoyarte."

12. Técnica de la especificación:

En lugar de hacer solicitudes o declaraciones vagas, sé lo más específico posible sobre lo que quieres, necesitas o sientes. Esto reduce malentendidos y aumenta la probabilidad de que tus necesidades sean comprendidas y respetadas.



Situación: Necesitas un informe antes de una reunión que viene pronto.



Respuesta sin la técnica:

"Necesito el informe pronto."



Respuesta con técnica:

"Necesito que me envíes el informe completo para el viernes a más tardar, con todos los análisis de datos incluidos."

13. Técnica de la anticipación:

Prepara y ensaya tu respuesta para situaciones potencialmente difíciles o incómodas. Esto te ayuda a mantener la calma y la claridad al establecer límites, especialmente en situaciones que sabes que pueden ser desafiantes.



Situación: Lidar con posibles críticas en una revisión de trabajo.



Respuesta sin la técnica:

"Espero que mi jefe no note la caída en mi rendimiento."



Respuesta con técnica:

"Si mi jefe comenta sobre la disminución en mi rendimiento reciente, tomaré responsabilidad, explicaré las causas específicas que afectaron mi trabajo y presentaré un plan detallado para mejorar y evitar futuros problemas."

14. Técnica de la validación:

Aunque no estés de acuerdo con la perspectiva de la otra persona, reconoce y valida sus sentimientos. Esto no significa que estés de acuerdo con ellos, sino que entiendes que tienen su propia perspectiva.



Situación: La reunión se alargó y tu compañero se quejó.



Respuesta sin la técnica:

"No sé por qué te quejas, las reuniones largas son normales."



Respuesta con técnica:

"Veo que te sientes frustrado porque la reunión se alargó más de lo previsto, y es completamente válido sentirse así."

15. Técnica de la diferenciación:

Diferencia entre tu persona y tu comportamiento o entre la persona y el comportamiento de los demás. Esto permite abordar problemas de comportamiento sin atacar la autoestima de la otra persona.



Situación: Tu hijo adulto tomó una decisión que va en contra de la decisión que tu hubieses querido que tomara.



Respuesta sin la técnica:

"No puedo creer que hicieras eso, claramente no me respetas."



Respuesta con técnica:

"Aunque no estoy de acuerdo con la decisión que tomaste, reconozco tu derecho a elegir y entiendo que tus acciones no reflejan tu respeto hacia mí."

16. Técnica del compromiso:

Si es posible, encuentra un compromiso que satisfaga parcialmente tanto tus necesidades como las de la otra persona. Esto puede ser especialmente útil en relaciones donde la cooperación continua es importante.



Situación: Tu pareja y tú desean hacer planes diferentes el fin de semana



Respuesta sin la técnica:

"No quiero hacer eso, hagamos lo que yo digo."



Respuesta con técnica:

"Entiendo que ambos queremos pasar el fin de semana de manera diferente. ¿Qué te parece si vamos de excursión el sábado y el domingo nos relajamos en casa viendo películas?"

17. Técnica de la postergación asertiva:

Si no es un buen momento para discutir un asunto o necesitas tiempo para procesar, comunica que abordarás el tema más tarde. Asegúrate de volver al tema cuando prometiste hacerlo.



Situación: Tu compañero de trabajo te hace preguntas personales en la hora de trabajo.



Respuesta sin la técnica:

"Simplemente te desvías del tema."



Respuesta con técnica:

"Siento que este no es el mejor momento para hablar de esto.
Quisiera tomar una pausa y retomar la conversación mañana después del trabajo."

18. Técnica del refuerzo positivo:

Refuerza y elogia el comportamiento positivo de la otra persona cuando respeten tus límites o contribuyan positivamente a una solución. Esto puede motivarles a continuar respetando tus necesidades en el futuro.



Situación: Respetan tu límite.



Respuesta sin la técnica:

"Bueno, al menos no me molestaste anoche."



Respuesta con técnica:

"Realmente aprecio que hayas hecho un esfuerzo al no llamarme tarde en la noche. Eso significa mucho para mí."

19. Técnica de la confrontación asertiva:

Expresar de manera directa y respetuosa cuando crees que alguien ha violado tus límites o actuado de forma inapropiada, sin ser agresivo o pasivo.



Situación: Un colega te interrumpe constantemente durante las reuniones.



Respuesta sin la técnica:

"No dices nada."

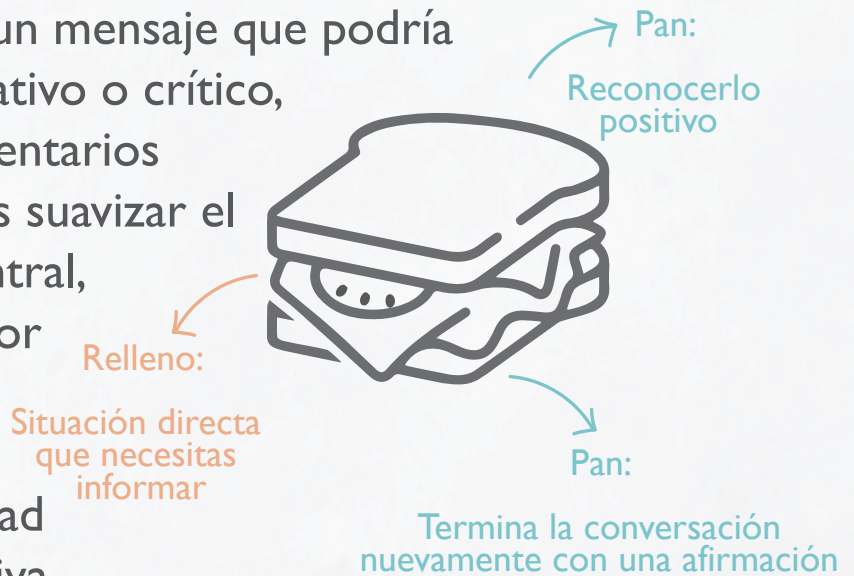


Respuesta con técnica:

"He notado que tiendes a interrumpirme cuando estoy hablando. Me gustaría poder expresar mis ideas completamente antes de recibir tus comentarios".

20. Técnica "sándwich":

Consiste en comunicar un mensaje que podría ser percibido como negativo o crítico, rodeándolo de dos comentarios positivos. El propósito es suavizar el impacto del mensaje central, facilitando que el receptor esté más abierto a la retroalimentación y reduciendo la probabilidad de una respuesta defensiva.



La estructura se asemeja a un sándwich, donde los comentarios positivos son el pan y el mensaje crítico es el relleno.

Situación: No te gusta el informe que te entrego un miembro del equipo.



Ejemplo sin la técnica:

"Tu informe está mal estructurado y carece de análisis detallado. Necesitas mejorar esto para la próxima vez."



Ejemplo con técnica:

"Realmente aprecio el esfuerzo y el tiempo que invertiste en tu informe, se nota tu dedicación. Al mismo tiempo, he notado que la estructura podría ser más clara y beneficiarse de un análisis más detallado en algunas áreas. Esto mejoraría mucho la calidad del trabajo. Te agradezco mucho por estar siempre dispuesto a mejorar y por tu compromiso con la calidad de tu trabajo."

