

## **TÉCNICAS ASERTIVAS DE COMUNICACIÓN**

### **1) DISCO RAYADO:**

Repetimos insistentemente la frase:

Por ejemplo: Entiendo, pero no me interesa... le he comprendido pero no lo voy a comprar...quizás, pero aún no sé si lo quiero...

### **2) PERO**

Se reconoce la primera parte de verdad que existe en lo que nos dice la otra persona pero a pesar de ello mantenemos nuestra postura.

Por ejemplo:

- Es posible que sea egoísta, pero...
- Tienes razón, pero lo haré cuando yo decida...
- Es cierto que me visto de una forma extraña, pero...

### **3) INFORMACIÓN MÚTUA**

Prestamos atención a lo que nos dicen (escuchamos mirando a los ojos, haciendo señales de estar captando el mensaje, etc.) y después damos por nuestra parte una información distinta (turno).

Por ejemplo:

- Tú piensas esto y yo esto otro

### **4) ASERCIÓN NEGATIVA**

Es una forma de reaccionar ante una crítica justa, sin dar sin embargo demasiadas excusas o justificaciones.

Por ejemplo:

- Has ido muy lento haciendo este trabajo
- La verdad es que podía haberla hecho más rápido, es cierto, lo siento.

### **5) INTERROGACIÓN NEGATIVA**

Consiste en preguntar para obtener más información y conocer algo más de los sentimientos de los demás, cuando se recibe una crítica.

Por ejemplo:

- ¿Qué tiene de malo que vaya al cine?
- ¿Qué problema le encuentras a mi forma de vestir?

## 6) REPETIR LO QUE SIENTE LA OTRA PERSONA

Se repite lo dicho por la otra persona, sin mostrar acuerdo alguno en lo que se dice.

Por ejemplo:

- "Ya sé que para ti es muy importante que te preste dinero, pero..."

## 7) PARAFRASEAR

Se comenta lo que nos dice el otro en un tono similar y expresando nuestra opinión verdadera. También se llaman afirmaciones paradójicas porque en vez de sentirse mal por algo hacemos gala de ello como algo natural.

Por ejemplo:

- ¿Llevas esos zapatos para parecer más alta?

- ¿Te sentirías muy bien si te dijera que sí?

## REHUSAR PETICIONES

Cuando rehusamos una petición puede ocurrir que la otra persona reaccione de alguna de las siguientes maneras:

- **halago:** Vaya siempre creí que eras una persona generosa...

- **critica:** Vaya, siempre tienes algún problema para...

- **provocar pena:** Sabes que no te lo pediría si no estuviera sin blanca...

- **excepción:** Nunca te había pedido hasta ahora... ni te lo volver a pedir jamás

- **última vez:** Te prometo que esta es la última vez que te lo pido

- **inducción de culpa:** Sinceramente me dejas muy mal si te niegas a...

Se aconseja no dar excusas, aunque sí razones, respuestas concisas y, en el caso apropiado, proponer una alternativa. Se puede responder con las técnicas 1,2 y 5.

## RESISTIR LA TENTACIÓN

A veces los demás nos invitan amablemente a hacer algo perjudicial para nosotros y podemos ceder por tener pensamientos como:

- Debería contentar a todo el mundo.
- Debo ser agradable.
- Es terrible herir o defraudar a los demás, por lo que debe evitarse a toda costa.
- Es imposible decir "no" sin que se ofendan o sufran los demás.
- Si no lo hago, se enfadará

Es importante identificar si estamos teniendo estos pensamientos para poder reestructurarlos.

### RESPONDER A LA CRÍTICA

Lo ideal es reconocer los aspectos reales de la crítica, sin ser defensivo o contraatacar al otro, sin aceptar por ello los aspectos exagerados o deformados que están mezclados con la crítica ajustada.

Podemos tener ideas inhibitoras como:

- nunca debería herir a nadie,
- si cometo un error es que mis capacidades totales son cuestionables.

### SOLICITAR UN CAMBIO DE COMPORTAMIENTO MOLESTO

Indicamos claramente lo que deseamos con tono firme, pero no demasiado agresivo. Los pensamientos inhibitorios pueden ser:

- no tengo derecho a pedir cambios el comportamiento de los demás
- es más fácil aprender a convivir con los demás cediendo para que no exista mucha violencia y porque no son tan graves después de todo.
- solicitar cambios y enfadarse con los demás son la misma cosa.

### DISCREPAR DE LOS DEMÁS

No tener vergüenza en usar el pronombre "yo" y crear argumentos como

- yo creo que otra forma de ver las cosas o
- ¿alguna vez lo has visto desde este punto de vista?.

Podemos dejarnos arrastrar por creencias irracionales tales como:

- mis opiniones no son tan valiosas como las de los demás
- los otros me rechazarán si discrepo
- pensarán que estoy presumiendo
- puede que diga una barbaridad que me ponga en evidencia.

### RESISTIR LA INTERRUPCIÓN DE LOS OTROS

Para ello hacer gestos -lo evidentes que sea necesario- tales como levantar la mano para indicar -"espera un momento" y frases directas como - "me gustaría terminar la frase", -"espera a que acabe de hablar para decir lo que deseas".

Si nos oponen una tenaz resistencia, utilizar un tono de voz más alto de lo usual, sin dejar excesivas pausas, mirando directamente a los ojos del interlocutor e indicar en la conversación información de la duración de lo que se quiere comunicar como por ejemplo:

- en primer lugar,.. en segundo..
- sólo quería añadir un par de detalles finales y te rogar después que me des tu opinión

## RECONOCER UN ERROR

Ocultar nuestro error puede ser en ocasiones más un muestra de debilidad que una precaución. Desde luego puede hacerse de una forma digna y natural, expresando el justo desagrado por habernos equivocado, pero sin dar permiso con ello a críticas exageradas o indebidas (como "siempre haces lo mismo", "eres un desastre", "no hay forma de que hagas algo a derechas").

Un ejemplo de forma "digna" de reconocer un error podría ser:

-siento reconocer que me equivocado en la realización de esta tarea, desde luego tomar buena nota de ello.

Pensamientos erróneos que nos pueden inhibir o bloquear son los de la auto-exigencia y el perfeccionismo:

- nunca debería cometer un error
- si fallo es que soy un desastre total
- es imperdonable que una persona como yo pueda fallar.

## ADMITIR IGNORANCIA

Se trata de hacer evidente -en lugar de disimular- que no conocemos o recordamos algo. Es ideal hacerlo con sinceridad, naturalidad, sin mostrar sumisión ni agresión.

Pensamientos erróneos:

- es imperdonable que yo lo ignore
- pensarán que soy estúpido.

## ACABAR UNA CONVERSACIÓN

Para terminar una conversación que no deseamos continuar hemos de afirmar con nuestro "derecho a elegir", expensándonos de una forma clara pero firme, por ejemplo:

- perdone, siento tener que interrumpirle, pero ahora tengo que irme
- disculpe, pero no quiero comprar nada.

Pensamientos erróneos:

- sería de mala educación interrumpir a una persona que desea hablarme
- se podría ofender o podría herir a esta persona si le niego la conversación.

## ACEPTAR CUMPLIDOS

Podemos recibir halagos sinceros o manipuladores. En el caso de recibir sinceros cumplidos lo ideal es aceptarlos -en vez de rechazarlos para no aparecer soberbios-, aceptando la intención y sin necesidad de "devolver" los cumplidos de una forma automática, ni minimizar artificialmente nuestros méritos para que nos vean humildes, ni negar lo que los demás admiran como si fuera una falsa percepción.

Por ejemplo:

- Te ha salido muy bien el trabajo hoy.
- Gracias, he hecho lo posible para ello.

(en comparación de: "en realidad no tiene importancia", "no te has fijado en que hay una imperfección..", "tú si que lo haces bien..")

- Este vestido te sienta bien.
- Muchas gracias.

(en comparación de: "eso es que estas hoy de buen humor", "tú si que tienes buen gusto..", "no hay para tanto..")

### ACEPTAR O RECHAZAR COMPAÑÍA

En ocasiones parece que queremos amargarnos la vida, porque aceptamos la compañía de quien no deseamos y rechazamos o espantamos la de quien nos cae bien.

El comportamiento asertivo busca nuestro auténtico deseo y nos pide que seamos coherentes, rechazando a quien queremos eludir -con la firmeza y atrevimiento necesarios- y aceptando realmente a quien nos cae bien de una forma directa.

#### Comportamiento de acercarse:

Sonreír, mantener la mirada, dar información verbal positiva, orientar el cuerpo hacia el interlocutor, no disimular nuestra simpatía, responder con frases abiertas utilizando la respuesta-pregunta: Viene mucho por aquí?. Sí, y usted?, es la primera vez que le veo.

En ocasiones se corre el error de responder de forma opuesta a la que deseáramos por temor a que se malinterprete nuestro interés.

#### Comportamiento de rechazo:

No mostrar un falso interés por educación, haciendo pregunta que alargan la conversación innecesariamente. Ser claros, diciendo escuetamente lo justo para que la persona capte nuestro desinterés, y si la persona no se da por aludida pasar a una estrategia directa de irse, dirigirse a otra persona o decirle que se está tomando excesivas libertades.

Combatir la sensación de escrúpulo pensando "tengo derecho a decir no a los deseos de los demás".

### INICIAR CONVERSACIONES

Es normal que romper el hielo del silencio implica un cierto riesgo e incomodidad hasta que no se ve que la relación con el otro es segura. Los modos más usuales de iniciar una conversación son:

- Hacer una pregunta o comentario sobre la situación común
- Hacer un cumplido a la otra persona sobre su conducta, apariencia o algún otro atributo ("qué puntual has venido", "qué vestido tan original")
- Hacer una observación o pregunta casual sobre lo que la otra persona está haciendo. Preguntar si puede uno unirse a la otra persona o pedirle que se una a usted.
- Ofrecer algo a la otra persona.
- Dar la opinión o compartir la experiencia de lo que dice la otra persona.
- Saludar a la otra persona y presentarse a uno mismo.

Formas de meter la pata y crear una mala receptividad:

Comentarios inadecuados:

- = .hacer comentarios demasiado personales (ejem. "estoy peleado con mi pareja")
- = .hablar de forma negativa o con sarcasmo (ejem. "parece esto un entierro")
- = .hablar de forma crítica (ejem. "nunca llegan a tiempo")
- = .expresar contenidos ofensivos (ejem. "parece gorda como una foca")
- = .los contenidos dogmáticos, prejuiciosos u ofensivos ("me caen mal las personas que usan sombrero", "nunca me casaría con una persona de otra religión", "los gitanos son sucios")

Postura incorrecta, ausencia de contacto ocular

Voz demasiado baja o demasiado alta

La sensibilidad exagerada al rechazo o al miedo a replicas hostiles.

### MANTENER CONVERSACIONES

Es el arte de mantener el equilibrio entre escuchar y hablar, haciendo que nuestra participación sea agradable. Algunas conductas útiles son:

- Mirar a la otra persona
- Dar señales de que escucha a la otra persona ("Ajá", "hmm", "ah!", "claro") y con la cabeza asintiendo o con otra expresión acorde que de la sensación que estamos recibiendo lo que el otro dice sin indiferencia.
- Respetar el turno (no interrumpir sin dejar al otro expresarse, a no ser que se esté proponiendo).
- Hablar algo que esté relacionado con lo que la otra persona dice o sino avisar de que cambiamos de tema. ("cambiando de tema..", "aunque no tenga nada que ver con lo anterior..", "dejando el tema..", "si me permites ahora comentar otra cosa distinta..")
- Usar información sobre uno mismo y también la que se ha obtenido en la conversación a base de preguntas y comentarios. Intercalar el escuchar a la otra persona con hablarle.
- No hablar o escuchar demasiado. Iniciar temas de conversación y cambiar cuando comience a ser aburrido.
- Pregunte sobre la otra persona.
- Responder de forma abierta -con algo más de un si o un no- para que la otra persona tenga un cabo donde agarrarse.
- No piense que sus opiniones son estúpidas o sus conversaciones son aburridas, sino que cada cual debe cambiar la conversación si no le resulta grata.

### PEDIR FAVORES

Los demás no tienen porqué saber en general lo que deseamos o necesitamos en un momento dado, sino que más aconsejable dar señales, indicios claros que orienten a la persona de nuestras propias necesidades o deseos sinceros. La conducta del otro nos dice si le hemos informado adecuadamente o no.

Conductas útiles para pedir son:

- Mantener un buen contacto ocular, tono de voz normal -no pedigüeño infantilizado- y posición corporal digna, ofrecer razones (no excusas) de lo que se pide, indicando claramente lo que deseamos.

Temores contraproducentes son:

- El miedo a que se nos niegue el favor (el otro tiene ese derecho, que debemos aceptar)
- Quedar obligados a la otra persona (de forma caprichosa o despótica -aunque ello no excluye el sentirnos agradecidos)
- Crear que no se tiene derecho a pedir el favor. Tenemos derecho a pedir ayuda siempre que se acepte que o puede también ayudar a los otros. Existe la libertad mutua de negarse a dar ayuda y también la de no sentirse obligado a nada.

### DAR CUMPLIDOS

Es tan importante como saber recibir halagos el saberlos dar, mostrando una coherencia o proporción entre nuestros sentimientos, el merito real de la otra persona y la expresión verbal, de forma de no ser ni ampulosos o, exagerados ("has estado extraordinario y fantástico" en vez de "has estado muy acertado"), ni tampoco resultar demasiado pusilánimes o apocados (ejem.: "si, no ha estado mal").

La misma armonía se espera de nuestra expresión corporal ( ni histriónica ni deslavazada)

### MOSTRAR AFECTO

Dar afecto a quien nos lo inspira es un acto fundamental para mantener unas relaciones sanas. A veces hay que hacer algo más que expresar verbalmente nuestro acuerdo, agrado o cariño. Tenemos que ser capaces de tocar, besar, abrazar o sonreír amorosamente sin ansiedad ni tensión, mostrando la realidad de nuestros sentimientos recíprocos.

Temores que frenan la expresión de los afectos son:

- . el miedo a que se confunda con homosexualidad (si se trata de una persona del mismo sexo) o que se entienda como deseo de contacto sexual (entre personas de distintos sexos)
- . sentimientos de vergüenza producidos por creencias inadecuadas sobre la autoridad o falta de fortaleza personal
- . el temor que nuestros sentimientos serán heridos y defraudados si los dejamos crecer más allá de una segura formalidad.

Adaptado de <http://www.cop.es/colegiados/a-00512/habil.html>