

# Comunicación asertiva (para la resolución de conflictos)

Psic. Diego Alejandro Guachetá Bolívar  
Magíster en Psicología (UdeA)

# ¿Qué es la comunicación humana?

La comunicación es un proceso psicológico y social mediante el cual las personas intercambian información, emociones e intenciones.

No es solo hablar: también incluye gestos, silencios, miradas y contextos.

 *“No es posible **no** comunicarse”*  
(Watzlawick, 1967)



# Comunicación verbal y no-verbal

 Comunicación verbal: uso de palabras (habladas o escritas).



 Comunicación no verbal: expresiones faciales, posturas, tono de voz, distancia física, contacto visual.



# TIPOS DE COMUNICACIÓN

- Pasiva

- Asertiva

- Autoritaria

?

?

?

# PASIVA | ASERTIVA | AGRESIVA



# PASIVA



La persona evita expresar lo que piensa o siente, cediendo siempre ante los demás.

 Ejemplo: ***“Pues si usted dice que fue mi culpa, entonces... bueno, así fue.”***

# Autoritaria

Se impone la opinión propia sin escuchar ni respetar al otro.

🙄 Ejemplo: **“No me interesa su opinión. Aquí se hace como yo digo.”**



# Asertiva

Se expresa con claridad y respeto, defendiendo los propios derechos sin agredir ni someterse.



😊 Ejemplo:  
**“Entiendo su punto, pero quisiera explicar cómo viví la situación.”**

🧠 La asertividad busca equilibrio, no ganar la discusión.

# Mini auto-test — ¿Cómo me comunico?

Lee mentalmente estas frases y responde en silencio:

“Lo tengo”  o “Debo trabajarlo” 

- ◆ 1. Cuando algo me molesta, puedo decirlo sin herir ni callarme.
- ◆ 2. Sé decir "no" con respeto, sin justificarme en exceso.
- ◆ 3. Expreso lo que quiero y necesito sin sentirme culpable.
- ◆ 4. Escucho sin interrumpir y valido lo que el otro siente.

# MEJORAR TU COMUNICACIÓN NO-VERBAL

- 1) 👁️ **Contacto visual:** mira a los ojos 60–70% del tiempo, sin intimidar.
- 2) 🧑 **Postura abierta:** hombros relajados, sin cruzar brazos ni girar el cuerpo.
  - 3) 🎯 **Congruencia:** que tus gestos coincidan con lo que dices.
  - 4) 🗣️ **Volumen y tono de voz:** firme pero amable, sin gritar ni susurrar.
- 5) ↔️ **Distancia adecuada:** 1 a 1.5 metros en contextos formales (Hall, 1966).

# MEJORAR TU COMUNICACIÓN ASERTIVA

- 1) Reconoce tus **emociones** antes de hablar.
- 2) Usa el “**yo**” para expresar tus necesidades sin culpar.
- 3) Sé **claro, directo y amable** al mismo tiempo.
- 4) **Escucha activamente**: no interrumpas, parafrasea, valida.
- 5) Pon límites con **respeto**, sin justificarte de más.
- 6) Practica frente al espejo o en voz alta: la asertividad se **entrena**.

# JUEGO DE IMPROVISACIÓN

*La empresa ha tenido un pico inesperado de trabajo y solo dos de los tres trabajadores podrán tomar vacaciones esta semana como estaba planeado.*

*El jefe les ha pedido que decidan entre ellos quién se queda.*

*Deben conversar y llegar a un acuerdo... si pueden.*



Recuperado de pexels.com

# JUEGO DIGITAL - ASERTIVIDAD

Veamos si nuestra comunicación es realmente asertiva. Vamos con este mini juego en pantalla: 10 respuestas rápidas, ¿te atreves?



# FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

## 1. Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2008).

Your Perfect Right: Assertiveness and Equality in Your Life

 Clásico sobre comunicación asertiva, respaldado por décadas de validación en psicología clínica.

 Disponible desde: [APA PsycNet o bibliotecas académicas]

## 2. Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (1967).

Pragmatics of Human Communication

 Base teórica del axioma “no es posible no comunicarse”.

 Acceso oficial: [<https://doi.org/10.1037/13296-000>]

## 3. Mehrabian, A. (1971).

Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes

 Estudios pioneros sobre comunicación no verbal y expresión emocional.

 Disponible desde ResearchGate y bibliotecas universitarias.

## 4. Galinsky, A. D., & Ku, G. (2004).

The effects of perspective-taking on prejudice: The moderating role of self-evaluation

 Investigación empírica sobre el impacto de adoptar la perspectiva del otro.

 Acceso: [<https://doi.org/10.1037/0022-3514.87.3.377>] (Journal of Personality and Social Psychology)



¡MUCHAS GRACIAS!