YO CREO
TRANSFORMACIÓN CONSCIENTE

MÓDULO 2

MANUAL DEL CURSO

Comunicación asertiva

Técnicas Efectivas y Asertivas de Comunicación Laboral

Escuela Yo Creo

Material de estudio · Documento de demostración

Introducción

La asertividad es la capacidad de expresar lo que se piensa y se necesita sin agredir ni callar. Es un punto medio entre la pasividad y la agresividad.

En el trabajo, permite poner límites, pedir lo que hace falta y resolver desacuerdos sin dañar la relación.

Objetivos de aprendizaje

- Distinguir los estilos pasivo, agresivo y asertivo.
- Aplicar la técnica DESC para conversaciones difíciles.
- Decir que no de forma clara y respetuosa.

> **Idea clave:** Ser asertivo es decir lo que necesitas sin renunciar al respeto por el otro.

Tres estilos de comunicación

El estilo pasivo evita el conflicto a costa de los propios intereses. El agresivo impone los intereses a costa de los demás. El asertivo busca un equilibrio: expresa con claridad y respeta al otro.

- Pasivo: «No importa, lo hago yo».
- Agresivo: «Siempre haces lo mismo».
- Asertivo: «Necesito que esto esté listo el jueves».

Técnica DESC

DESC ordena una conversación difícil en cuatro pasos: describir, expresar, sugerir y concretar. Ayuda a hablar de hechos y no de juicios.

- Describir la situación con hechos.
- Expresar el impacto o la emoción.
- Sugerir una alternativa.
- Concretar un acuerdo.

Decir no sin romper la relación

Decir no es una habilidad, no un acto de egoísmo. Un no claro y oportuno evita incumplimientos y protege el tiempo para lo importante.

- Reconocer la solicitud antes de responder.
- Explicar el motivo de forma breve.
- Ofrecer una alternativa cuando sea posible.

> **En la práctica:** DESC: «Cuando la información llega el mismo día del cierre (D), me cuesta validar los datos (E). ¿Podemos acordar la entrega el día anterior? (S) Así ambos llegamos con margen (C)».

Ejercicio práctico

- Piensa en una conversación pendiente y prepárala con DESC.
- Escribe una frase asertiva para decir no a una solicitud inviable.
- Practícala en voz alta antes de tener la conversación.

Lista de verificación

- Expreso lo que necesito sin atacar a la persona.
- Hablo de hechos, no de intenciones.
- Puedo decir no con claridad y respeto.
- Busco acuerdos concretos al cerrar la conversación.

> **Para cerrar:** Ser asertivo es decir lo que necesitas sin renunciar al respeto por el otro.

Este material es una versión de demostración. El contenido definitivo será validado por Escuela Yo Creo.