

TÉCNICAS ANTE CONDUCTAS NO ASERTIVAS

En la convivencia diaria es común interactuar con personas que presentan conductas no asertivas o que, en determinadas situaciones, actúan de manera pasiva o agresiva. Estas formas de comunicación pueden dificultar el entendimiento, generar conflictos y afectar las relaciones interpersonales.

La comunicación asertiva no solo implica expresar adecuadamente nuestras ideas y emociones, sino también saber cómo responder cuando otras personas muestran comportamientos poco efectivos para la comunicación. Para ello, existen diversas técnicas que ayudan a mantener el respeto, favorecer el diálogo y manejar situaciones difíciles sin caer en la agresividad o la sumisión.

El objetivo de estas técnicas es promover una comunicación equilibrada que permita resolver conflictos de manera constructiva y fortalecer las relaciones humanas.

Las conductas no asertivas son aquellas formas de comunicación en las que la persona tiene dificultades para expresar sus necesidades, sentimientos u opiniones de manera adecuada.

Generalmente se presentan en dos formas:

- **Conducta pasiva.** La persona evita expresar lo que piensa o siente por miedo al conflicto, al rechazo o a la desaprobación.
- **Conducta agresiva.** La persona expresa sus necesidades o emociones de manera dominante, irrespetuosa o intimidante, sin considerar los derechos de los demás.

Ante estas conductas es importante responder de forma asertiva para evitar que la situación se deteriore. Algunas técnicas para afrontar conductas no asertivas son:

1. Escucha Activa

Consiste en prestar atención plena al mensaje del interlocutor, demostrando interés y comprensión. Esta técnica resulta especialmente útil cuando una persona se muestra pasiva o tiene dificultades para expresar sus ideas.

Para aplicarla debemos mantener el contacto visual, evitar interrupciones, hacer preguntas aclaratorias, mostrar interés genuino y parafrasear el mensaje recibido.

TÉCNICAS ANTE CONDUCTAS NO ASERTIVAS

Ejemplo:

Persona pasiva: "No importa, hagan lo que ustedes quieran".

Respuesta asertiva: "Me interesa conocer tu opinión. ¿Qué alternativa consideras más adecuada?"

Esta técnica favorece la participación, incrementa la confianza y reduce la inseguridad del interlocutor.

2. Validación de emociones

Consiste en reconocer y respetar las emociones de la otra persona sin necesariamente estar de acuerdo con su conducta o punto de vista.

Ejemplo de respuesta asertiva: "Entiendo que esta situación te ha generado frustración y es importante que podamos hablar sobre ello".

Al validar las emociones de los demás, reducimos la tensión emocional, favorecemos el diálogo y promovemos la empatía. No olvidemos que validar emociones no significa justificar conductas inadecuadas.

3. Técnica del Mensaje en Primera Persona

Cuando una persona actúa de manera agresiva, resulta útil expresar cómo nos afecta su comportamiento utilizando mensajes centrados en nuestras emociones y necesidades.

Ejemplo:

En lugar de decir "Siempre eres grosero" ❌

Podemos aplicar el siguiente comentario: "Me siento incómodo cuando se utilizan expresiones ofensivas durante la conversación porque dificultan la comunicación" ✅

Construir el mensaje en primera persona reduce la confrontación, evita acusaciones y facilita el entendimiento.

4. Establecimiento de límites

Una de las herramientas más importantes de la comunicación asertiva es la capacidad de establecer límites claros y respetuosos. Podemos utilizarla ante faltas de respeto, cuando se invade el espacio personal, cuando las solicitudes exceden nuestras posibilidades o cuando una conducta afecta nuestro bienestar.

TÉCNICAS ANTE CONDUCTAS NO ASERTIVAS

Ejemplo de respuesta asertiva: "Entiendo tu petición, pero en este momento no puedo asumir esa responsabilidad".

Responder de esta manera protege el bienestar, favorece relaciones equilibradas e incrementa la autoestima.

5. Técnica del Disco Rayado

Consiste en repetir calmadamente una idea o decisión cuando otra persona insiste o intenta ejercer presión.

Ejemplo:

Compañero: Solo esta vez ayúdame con mi parte del trabajo.

Respuesta: Comprendo tu situación, pero no puedo hacerlo.

Compañero: Te lo agradecería mucho.

Respuesta: Entiendo, pero no puedo hacerlo.

Entre los beneficios de usar esta técnica es mantener la firmeza, evitar discusiones innecesarias y reforzar los límites personales.

6. Técnica de la Desescalada Emocional

Cuando una persona se encuentra muy alterada emocionalmente, intentar resolver el conflicto de inmediato puede resultar contraproducente. Esta técnica consiste en disminuir la intensidad emocional antes de continuar la conversación. Para aplicarla es necesario hablar con calma, reducir el volumen de la voz, mantener una postura relajada y evitar responder impulsivamente.

Ejemplo:

"Veo que ambos estamos molestos. ¿Te parece si retomamos esta conversación cuando estemos más tranquilos?"

Esta técnica previene conflictos mayores, facilita el autocontrol y favorece soluciones racionales.

TÉCNICAS ANTE CONDUCTAS NO ASERTIVAS

7. Técnica de la Pregunta Reflexiva

Permite ayudar a la otra persona a analizar su comportamiento mediante preguntas respetuosas.

Ejemplo:

"¿Cómo crees que podríamos resolver esta situación de una manera que beneficie a ambos?"

Utilizar esta técnica promueve la reflexión, favorece la responsabilidad personal y reduce respuestas defensivas.

8. Reforzamiento Positivo

Cuando una persona comienza a expresar sus ideas de forma más adecuada, es importante reconocer y reforzar esos comportamientos.

Ejemplo:

"Aprecio que hayas expresado tu opinión de forma tan clara. Eso facilita que podamos encontrar una solución".

Esta técnica incrementa la confianza, favorece cambios positivos y mejora las relaciones interpersonales.

Responder de manera asertiva ante conductas pasivas o agresivas permite mantener relaciones respetuosas y constructivas. Técnicas como la escucha activa, la validación emocional, el establecimiento de límites y la desescalada emocional ayudan a resolver conflictos, fortalecer la comunicación y promover un ambiente de respeto mutuo.

Referencias:

- Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2017). *Your perfect right: Assertiveness and equality in your life and relationships* (10th ed.). New Harbinger Publications.
- Castanyer, O. (2014). *La asertividad: Expresión de una sana autoestima* (37.ª ed.). Desclée de Brouwer.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional* (Ed. actualizada). Kairós.
- Riso, W. (2018). *Cuestión de dignidad: Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo*. Planeta.
- Verderber, K. S., Verderber, R. F., & Sellnow, D. D. (2020). *Comunícate* (15.ª ed.). Cengage Learning.