

Técnicas asertivas para la resolución de conflictos

Aplicar la asertividad en nuestras interacciones con los demás nos ayudará a evitar conflictos. Además, podremos hacerlo protegiendo nuestros intereses y sin dañar los derechos de los demás.

Son muchas las ocasiones en que la comunicación no fluye tal como habríamos deseado. Se producen malentendidos y conflictos que enturbian las relaciones, dando paso a la frustración. En este contexto, **las técnicas asertivas son procedimientos simples que nos ayudan a proteger nuestros derechos y a no lesionar los de los demás.**



Conocer y practicar estas sencillas técnicas hará que pasen a formar parte de nuestro repertorio natural de respuestas. En un principio, seguramente, el uso de las mismas nos resulte un

tanto artificial, pero esta sensación, como decimos, se difuminará con la práctica.

¿Qué es la asertividad?

La asertividad es un estilo comunicativo en que la persona es capaz de expresar sus deseos, necesidades y opiniones sin dañar al interlocutor. Podemos entenderlo mejor si tenemos en cuenta que existen **tres tipos básicos de comunicación**:

- **Pasivo**: en este caso la persona es incapaz de expresar sus opiniones o defender sus derechos. No suele mostrar desacuerdo por miedo a generar una confrontación. Su elevada necesidad de agradar con frecuencia les lleva a sentirse manipulados e incomprendidos por los demás.
- **Agresivo**: en el polo opuesto nos encontramos con las personas que se dirigen al otro de un modo imperativo y sin mostrar interés en su punto de vista. Tratan de imponer su criterio y suelen utilizar la intimidación, las acusaciones o el enfado.
- **Asertivo**: este estilo de comunicación es el más adecuado y se caracteriza por la capacidad de discrepar y expresar las propias opiniones respetando el punto de vista de los demás. Es propio de persona con una buena autoestima y deriva en una interacción satisfactoria para ambos.

Técnicas asertivas para la resolución de conflictos

Lejos de tratarse de un concepto abstracto, la asertividad puede y debe aplicarse en la práctica de nuestra relación con los otros. Para ello **existe una secuencia básica que podemos utilizar cuando queramos abordar una situación conflictiva**:

- **Comienza relatando hechos concretos, en lugar de generalidades**. En vez de decir: “ya nunca pasas tiempo

conmigo”, prueba a decir “en las últimas semanas sólo nos hemos visto en dos ocasiones”.

- **Expresa cómo te hace sentir a ti la situación, en lugar de recriminar o etiquetar al otro.** Decir “esto me hace sentir triste” es más adecuado que afirmar “eres un egoísta”.
- **Realiza una propuesta en términos concretos.** Por ejemplo: “me gustaría que pudiéramos elegir un día a la semana para vernos”.
- **Explica cómo mejoraría eso la situación.** “Así podríamos pasar más tiempo juntos y dejaríamos de discutir.”

Técnica del disco rayado

Consiste en repetir tu afirmación una y otra vez, en un tono calmado y sin entrar en provocaciones.

” -Siempre llegamos tarde por tu culpa.

-He tenido que salir más tarde del trabajo porque tenía una reunión.

-Es que siempre haces lo mismo.

-Te repito que he tenido que salir más tarde del trabajo debido a la reunión“

Técnicas asertivas: el banco de niebla

Esta técnica se utiliza cuando la otra persona nos critica o aconseja con una única y perversa intención, la de manipularnos.

En este caso, daremos en parte la razón a nuestro interlocutor, pero dejando la decisión final de nuestra mano.

“– Ya nunca sales con nosotros, estás dejando de lado a tus amigos

-Tienes razón, ya no salgo nunca con vosotros, pero mi nuevo horario de trabajo no me lo permite".

Técnica del acuerdo asertivo

En esta situación aceptaremos lo erróneo de nuestra conducta, pero no de nuestra persona. Es decir, nos desharemos de la etiqueta que el otro trata de imponernos, a pesar de aceptar nuestro fallo.

"– Siempre lo dejas todo sin ordenar, eres un desconsiderado.

– Es verdad, no he recogido la casa porque he salido con prisa esta mañana, pero en otras ocasiones no es así".

Técnica de ignorar

Esta técnica suele emplearse cuando la otra persona está excesivamente alterada o enfadada. **Se trata de ignorar el motivo de la discusión y aplazarlo hasta otro momento más idóneo.**

"-Siento que ahora mismo estás muy enfadado y podemos terminar haciéndonos daño con las palabras. Es mejor que hablemos del tema más adelante, cuando estemos más calmados".

Estos son solo algunos ejemplos de las múltiples técnicas que existen para implementar la asertividad en nuestra vida.

Como vemos, **la clave reside en mantener un tono calmado, sosegado y respetuoso, evitando entrar en provocaciones pero defendiendo nuestro punto de vista.** Con la práctica, la asertividad puede convertirse en nuestra mejor aliada a la hora de comunicarnos.

Fuente: lamenteesmaravillosa.