



UCSC

DIRECCIÓN DE
APOYO A LOS
ESTUDIANTES



PROGRAMA
CONECTA

Comunicación asertiva

La comunicación asertiva se basa en la **expresión honesta** y la **escucha empática**, siendo fundamental para establecer relaciones sanas y duraderas. Ser asertivo implica **expresar pensamientos y emociones de manera clara y respetuosa, sin agredir ni someterse**.

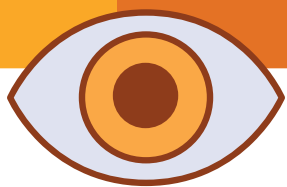
La **COMUNICACIÓN NO VIOLENTA** busca resolver los conflictos sin violencia ni coacción, cambiando una mentalidad basada en juicios por un método que busca la **satisfacción de todas las partes**.



La **Jirafa** representa la **empatía** y la toma de **conciencia de las necesidades propias y ajenas**.

I. La fórmula asertiva: Los 4 pasos

Este proceso, desarrollado por Marshall Rosenberg, busca satisfacer las necesidades y vivir en armonía.



1

OBSERVACIÓN

Describe los actos concretos que afectan tu bienestar.

Debe hacerse sin juzgar ni evaluar, porque si se mezclan, la otra persona escuchará una crítica.
Ejemplo: "Cuando encuentro los trastos sucios en el fregadero..."



2

SENTIMIENTO

Identifica tu emoción en ese momento en relación con lo observado.

Expresar los sentimientos ayuda a establecer una conexión empática.
Ejemplo: "...Me siento agobiad@..."



3

NECESIDAD

Indica la necesidad no satisfecha que originó esa emoción.

Los sentimientos desagradables avisan que hay una necesidad no cubierta. *Ejemplo: "...porque necesito orden y limpieza"*



4

PETICIÓN

Haz una solicitud clara, realizable y negociable.

Debes pedir claramente lo que te gustaría que hicieran. Es vital dejar claro que solo quieres que accedan si desean hacerlo; de lo contrario, es una exigencia que bloquea la empatía.
Ejemplo: "¿Estarías dispuest@ a lavar los platos cuando termines de comer?"

II. Claves fundamentales para una buena relación

Este proceso, desarrollado por Marshall Rosenberg, busca satisfacer las necesidades y vivir en armonía.



Practica la Empatía:

Implica **comprender y compartir** los sentimientos de los demás, poniéndose en el lugar del otro para **evitar malentendidos y conflictos innecesarios**.



Escucha Activa:

No es solo oír pasivamente, sino **prestar atención genuina** y buscar comprender el estado de ánimo y los detalles que el otro intenta comunicar.



Maneja los conflictos:

Si te encuentras enfadado, es aconsejable **respirar profundamente y pensar dos veces** lo que vas a decir para evitar herir los sentimientos de otras personas.



Evita las Exigencias:

Si no estás en disposición de aceptar una respuesta negativa a tu solicitud, se convierte en una **exigencia**, lo cual bloquea la empatía.



Expresa gratitud:

Expresar aprecio y decir **"¡gracias!"** es fundamental, ya que **a ninguna persona le gusta sentirse no apreciada**. Esto fortalece las relaciones.