Sara Sánchez
PSICOTERAPEUTA

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Guía psicoeducativa para expresarte desde tus valores, escucharte, poner límites y cuidar tus relaciones

Sara Sánchez · Psicoterapia

Una idea para empezar

Comunicarte de forma asertiva no consiste en encontrar palabras perfectas. Consiste en expresar lo que piensas, sientes y necesitas con claridad y respeto, sin abandonarte ni imponerte.

Antes de empezar

La forma en que nos comunicamos está influida por nuestras creencias, emociones, experiencias relacionales, valores y sensación de seguridad. A veces sabemos lo que queremos decir, pero el miedo a molestar, decepcionar o ser rechazados nos lleva a callar, ceder o explicar de más.

Esta guía aborda la comunicación como una práctica de coherencia: escuchar tu experiencia, reconocer qué valor quieres cuidar y elegir una conducta que respete tanto tus derechos como los de la otra persona.

> **Asertividad no significa conseguir acuerdo**
>
> Puedes comunicarte de forma clara y respetuosa y que la otra persona se incomode, discrepe o diga que no. El objetivo es expresarte con coherencia, no controlar todas las respuestas.

Contenido

1. Qué es la comunicación asertiva
2. Comunicarte desde tus valores y tu coherencia
3. Qué puede limitarte
4. Creencias de rechazo y abandono
5. Estilos de comunicación
6. Derechos y responsabilidades asertivas
7. Un mensaje asertivo paso a paso
8. Escuchar y validar
9. Peticiones, negativas y límites
10. Críticas, conflicto y reparación
11. Conversaciones difíciles
12. Cómo lo trabajaremos en terapia
13. Propuestas prácticas
14. Cierre y referencias

1. ¿Qué es la comunicación asertiva?

La asertividad es la capacidad de expresar pensamientos, emociones, necesidades, preferencias y límites de manera clara y respetuosa, reconociendo también los derechos de las demás personas.

No es hablar siempre con calma perfecta, decir todo lo que piensas ni evitar cualquier conflicto. Tampoco garantiza que la otra persona reaccione bien.

Asertividad	Agresividad
«Esta es mi experiencia, esto necesito o decido y quiero escuchar tu perspectiva». Busca claridad, respeto y responsabilidad.	«Mi perspectiva es la única válida y voy a presionarte, descalificarte o castigarte para que cedas». Busca imposición o descarga.

Una comunicación saludable puede servir para:

- compartir información y emociones;
- pedir y negociar;
- decir no y poner límites;
- reconocer errores y reparar;
- comprender perspectivas diferentes;
- tomar decisiones sobre un vínculo.

La seguridad va primero

En relaciones con violencia, coerción o riesgo, hablar de forma más directa no siempre es seguro. La prioridad es valorar protección, apoyo y recursos; el problema no es simplemente falta de asertividad.

2. Valores y coherencia

La asertividad es más profunda que una fórmula. Es una manera de relacionarte en la que intentas mantener coherencia entre lo que piensas, lo que sientes, lo que necesitas, los valores que quieres cuidar y la conducta que eliges.

Coherencia no significa decir todo sin filtro ni actuar impulsivamente. Significa escuchar tu experiencia, decidir qué es importante expresar y hacerlo de una forma respetuosa contigo y con la otra persona.

Valores que pueden orientar

- honestidad: no ocultar sistemáticamente lo que es importante;
- respeto: cuidar la dignidad propia y ajena;
- responsabilidad: asumir tus palabras, decisiones y reparaciones;
- libertad: poder elegir sin coerción ni manipulación;
- cuidado: atender el vínculo sin desaparecer dentro de él;
- reciprocidad: permitir necesidades y límites en ambas direcciones.

Puedes sentir miedo y elegir hablar; sentir enfado y expresarte sin dañar; valorar una relación y sostener un no. La coherencia no exige ausencia de contradicción: exige escucharla y decidir conscientemente qué acción representa mejor quién quieres ser.

Pregunta guía

¿Qué valor quieres encarnar en esta conversación y qué conducta concreta lo expresaría?

3. Observar qué te limita

Antes de entrenar una frase, conviene comprender qué ocurre dentro de ti cuando imaginas comunicarte.

- ¿Qué emoción aparece: miedo, culpa, vergüenza, tristeza, rabia o sensación de peligro?
- ¿Qué notas en el cuerpo: tensión, nudo, bloqueo, aceleración o desconexión?
- ¿Qué impulso surge: callar, ceder, explicar de más, atacar, huir o agradar?
- ¿Qué intentas proteger: pertenencia, afecto, seguridad, aprobación, autonomía o dignidad?
- ¿Qué coste tiene seguir callando?
- ¿Qué riesgo real tendría expresarte?

También pueden limitarte la falta de práctica, la diferencia de poder, normas culturales, experiencias de castigo, un vínculo poco seguro o no tener claro qué necesitas.

No todo bloqueo es irracional. Si en el pasado expresarte provocó humillación, violencia o abandono, tu sistema puede haber aprendido que callar protege. Trabajaremos para distinguir el peligro actual del recuerdo de peligro.

Comprender antes de exigir

No se trata de reprocharte que no hables. Se trata de entender qué protege el silencio y construir condiciones para que tengas más opciones.

4. Creencias de rechazo y abandono

- «Si digo lo que pienso, le sentará mal y me apartará».
- «Si pongo un límite, pensarán que soy egoísta».
- «Si alguien se enfada conmigo, significa que he hecho algo mal».
- «Para que me quieran, tengo que adaptarme».
- «Mis necesidades son menos importantes».
- «Tengo que explicarlo perfectamente para que mi límite sea válido».
- «Un desacuerdo puede terminar la relación».

Estas creencias intentan proteger el vínculo, pero pueden hacer que para conservarlo te abandones a ti. También pueden llevar a acumular malestar hasta expresarlo de forma explosiva o indirecta.

En terapia no las sustituimos por frases positivas sin más. Investigamos:

- de dónde proceden y en qué relaciones se aprendieron;
- cuándo se cumplen y cuándo no;
- qué conductas realizan la otra persona y cuáles imaginas;
- qué podrías hacer si alguien se incomoda, discrepa o se distancia;
- qué vínculos permiten reciprocidad y cuáles exigen que desaparezcas.

Una relación segura

No necesita acuerdo constante. Permite diferencias, peticiones, negativas, reparación y límites sin utilizar el abandono o el castigo como forma de control.

5. Estilos de comunicación

Los estilos no son identidades fijas. Podemos utilizar uno u otro según la relación, el miedo, el poder y el estado emocional.

Pasivo

Prioriza evitar conflicto o rechazo y deja en segundo plano necesidades, opiniones o límites propios. Puede incluir callar, ceder, disculparse en exceso o decir sí cuando se desea decir no.

Agresivo

Busca imponer, controlar o descargar, reduciendo el espacio de la otra persona. Puede incluir acusaciones, amenazas, descalificación o tono intimidatorio.

Pasivo-agresivo

Expresa el malestar de forma indirecta: silencios punitivos, ironía, retrasos intencionados, ambigüedad o aparente acuerdo seguido de resistencia.

Asertivo

Expresa con claridad y respeto, escucha la respuesta y sostiene decisiones sin exigir que la otra persona esté de acuerdo.

Un estilo puede haber sido adaptativo. Callar quizá protegió en un entorno inseguro; atacar quizá evitó sentirse vulnerable. Comprendemos su función y ampliamos el repertorio.

Flexibilidad comunicativa

Ser asertiva no significa utilizar siempre el mismo tono o nivel de apertura. Puedes elegir cuánto decir, cuándo, a quién y por qué canal.

6. Derechos y responsabilidades asertivas

Tienes derecho a:

- tener una opinión, una emoción, una necesidad y una preferencia;
- decir no, pedir tiempo o cambiar de opinión;
- pedir ayuda o información;
- equivocarte y reparar;
- no justificar de manera interminable una decisión;
- alejarte de una conversación que deja de ser respetuosa o segura.

También tienes la responsabilidad de:

- expresarte sin humillar, amenazar o manipular;
- escuchar la respuesta;
- diferenciar petición de exigencia;
- aceptar que la otra persona también puede decir no;
- reconocer el impacto de tus actos;
- reparar cuando corresponda;
- cumplir los límites y consecuencias que comunicas.

Eres responsable de intentar comunicarte con claridad y respeto. No eres responsable de controlar todas las interpretaciones, evitar cualquier emoción incómoda o conseguir una respuesta favorable.

Derecho no significa obligación

Tener derecho a hablar no significa que debas revelar todo. Puedes elegir privacidad, silencio temporal o distancia cuando sea coherente y seguro.

7. Un mensaje asertivo paso a paso

1. Describe hechos observables. «Ayer acordamos que llamarías y no recibí la llamada» es más concreto que «pasas de mí».
2. Nombra tu experiencia. «Me preocupé y me sentí poco tenida en cuenta». La emoción informa sin demostrar automáticamente culpa ajena.
3. Aclara la necesidad o el valor. «Para mí es importante saber si el plan cambia».
4. Haz una petición concreta. «Si vuelve a ocurrir, ¿puedes enviarme un mensaje?».
5. Escucha la respuesta. Pregunta, resume y comprueba si has entendido.
6. Negocia o decide. Puede haber acuerdo, alternativa, límite o reconocimiento de que no es posible coincidir.

Ejemplo

«Cuando se cambia una fecha sin avisarme, me siento desorganizada y poco considerada. Necesito previsión para planificarme. Te pido que me avises en cuanto sepas que habrá un cambio. Si no puedo contar con ese aviso, dejaré de reservar ese horario».

No necesitas una fórmula perfecta

La estructura sirve para ordenar. Lo importante es que el mensaje sea comprensible, honesto, proporcionado y coherente con el contexto.

8. Escuchar y validar

Escuchar activamente reduce interpretaciones y permite responder a lo que la persona realmente quiso decir.

- deja espacio antes de preparar tu defensa;
- resume: «si te entiendo bien…»;
- pregunta en lugar de suponer;
- diferencia hechos, interpretaciones y emociones;
- observa tono y conducta no verbal sin tratarlos como pruebas infalibles.

Validar significa reconocer que una emoción o perspectiva tiene sentido desde la experiencia de esa persona. No implica aceptar todos los hechos, aprobar una conducta dañina ni renunciar a tu límite.

Puedes decir: «entiendo que te haya dolido», y añadir: «aun así, no acepto que me insultes».

La validación también puede dirigirse hacia ti: «entiendo que me dé miedo hablar porque antes el conflicto se vivía como amenaza; ahora quiero probar una respuesta diferente».

Comprender y discrepar

«Puedo entender por qué lo ves así y seguir pensando diferente». La comunicación madura tolera experiencias que no son idénticas.

9. Peticiones, negativas y límites

Una petición expresa lo que te gustaría que la otra persona hiciera. Puede recibir un sí, un no o una alternativa. Si no puede existir un no, no es realmente una petición.

Decir no

- responde de forma clara;
- ofrece una razón breve si quieres, no una defensa interminable;
- propón una alternativa solo si realmente puedes;
- repite la respuesta si aparece presión.

Poner un límite

El límite aclara qué aceptas y qué harás tú para cuidarte si una situación continúa. No intenta controlar por completo a la otra persona.

«Puedo hablar de este tema, pero no mientras haya insultos. Si continúan, terminaré la conversación».

El límite necesita una consecuencia realista y aplicable. No es una amenaza para castigar, sino una decisión sobre tu participación.

A veces un límite genera enfado, decepción o distancia. Esa reacción no demuestra automáticamente que el límite sea incorrecto. Revisaremos contenido, forma, contexto y seguridad.

Un no completo

«Gracias por contar conmigo. Esta vez no puedo». No siempre necesitas conseguir que la otra persona comprenda o apruebe tu negativa.

10. Críticas, conflicto y reparación

Recibir una crítica

- escucha el contenido antes de responder;
- pide ejemplos concretos;
- distingue información útil de descalificación;
- reconoce la parte cierta sin aceptar una condena global;
- pide tiempo si necesitas regularte.

Expresar una crítica

- habla de una conducta y su impacto;
- evita etiquetas como «siempre eres...»;
- formula una petición o decisión concreta;
- elige un momento posible para ambos.

Reparar

Cuando has causado daño, reparar incluye reconocer qué hiciste, escuchar el impacto, asumir tu parte, disculparte sin desplazar la responsabilidad y cambiar una conducta cuando sea posible.

Una disculpa útil evita «siento que te lo hayas tomado así». Puede sonar: «interrumpí y descalifiqué tu opinión. Entiendo que te sintieras ignorada. Lo siento. La próxima vez voy a parar y preguntarte antes de responder».

Conflicto no es abandono

Un desacuerdo puede ser incómodo y seguir siendo seguro. La capacidad de reparar es más importante que evitar cualquier tensión.

11. Conversaciones difíciles

Antes

- define si quieres informar, pedir, comprender, negociar, limitar o cerrar;
- elige un momento y canal adecuados;
- reduce el mensaje a uno o dos puntos;
- distingue lo negociable de lo que no;
- valora seguridad y diferencia de poder.

Durante

- habla en frases concretas;
- pausa si la activación impide escuchar;
- repite el límite sin justificarte de forma infinita;
- no respondas a una descalificación como si fuera un argumento;
- termina si deja de ser respetuosa o segura.

Después

- evalúa tu conducta, no solo la reacción ajena;
- repara si corresponde;
- observa lo aprendido;
- regula el cuerpo y busca apoyo.

Frases posibles

- «Necesito pensarlo antes de responder».
- «No puedo comprometerme con eso».
- «Entiendo tu petición; mi respuesta es no».
- «Lo retomamos cuando podamos hablar sin insultos».

12. ¿Cómo lo trabajaremos en terapia?

Mapa comunicativo

Observaremos qué situaciones activan bloqueo, sumisión, ataque, explicación excesiva o evitación.

Creencias y experiencias

Exploraremos mensajes aprendidos sobre conflicto, necesidades, egoísmo, rechazo y pertenencia.

Emoción y cuerpo

Aprenderás a reconocer activación, regularla y ampliar el tiempo entre impulso y respuesta.

Clarificación de valores

Definiremos qué quieres cuidar y qué conducta representa ese valor en una situación concreta.

Entrenamiento y ensayo

Practicaremos peticiones, negativas, límites, feedback y reparación mediante ejemplos y role-playing.

Exposición gradual

Empezaremos por conversaciones de dificultad moderada para obtener experiencia y confianza.

Trabajo relacional

Cuando sea necesario, abordaremos heridas de abandono, crítica, control o invisibilidad que siguen influyendo.

Revisión de resultados

Evaluaremos claridad, respeto y coherencia, no solo si la otra persona reaccionó como deseabas.

Ejercicios guiados: cómo llevarlos a la práctica

La asertividad no garantiza que la otra persona esté de acuerdo ni que no se moleste. Te ayuda a expresarte con respeto, escuchar y actuar en coherencia con tus valores. Empieza por conversaciones de dificultad baja y prepara una frase breve: explicar demasiado puede diluir el mensaje.

Una pauta importante: no necesitas hacerlo perfecto ni completar todos los apartados. Escribe palabras sueltas si es lo que puedes hoy. Si el ejercicio aumenta mucho el malestar, detente, vuelve a algo que te ayude a regularte y coméntalo en terapia.

En las páginas siguientes encontrarás cuatro prácticas. Puedes escribir en una libreta o usar las preguntas como guía para conversar en sesión.

El criterio no es «¿lo hice bien?», sino «¿qué he podido observar sobre mí y qué apoyo necesito?».

1. Pasar del miedo al valor

Para qué sirve

Comprender qué te frena y qué relación quieres construir al hablar.

Hazlo así

1. Completa: «si digo esto, temo que…» y concreta la consecuencia.
2. Anota el coste de callar, ceder o explotar para ti y para la relación.
3. Elige el valor que quieres representar: respeto, honestidad, cuidado o igualdad.
4. Escribe una frase breve coherente con ese valor y un plan si la respuesta es difícil.

Ejemplo completo

Temo que se aleje si digo que no. Callar me deja resentida. Quiero cuidar honestidad y vínculo: «Hoy no puedo quedar; prefiero que busquemos otro día». Si insiste, repetiré el límite sin justificarme más.

Qué observar

¿Intentas evitar toda incomodidad o comunicarte de una manera que puedas respetar después?

2. Preparar un mensaje en cuatro partes

Para qué sirve

Expresar un tema concreto sin atacar, adivinar intenciones ni ocultar la petición.

Hazlo así

1. Hecho: describe qué ocurrió de forma observable y específica.
2. Experiencia: explica qué sientes o cómo te afecta, hablando desde ti.
3. Necesidad o valor: nombra qué es importante en esta situación.
4. Petición: formula una conducta concreta, posible y abierta a respuesta.

Ejemplo completo

«Cuando cambias el plan y me avisas a última hora, me siento desorganizada y frustrada. Para mí es importante poder planificar. ¿Podrías avisarme en cuanto sepas que habrá un cambio?»

Qué observar

Una petición admite un no. Si algo no es negociable, exprésalo como límite y explica qué harás tú.

3. Crear una escalera de asertividad

Para qué sirve

Practicar gradualmente para que la habilidad no dependa de empezar por la conversación más difícil.

Hazlo así

1. Haz una lista: expresar una preferencia, pedir algo pequeño, decir no, corregir un malentendido y poner un límite.
2. Puntúa la dificultad de 0 a 10 y elige una situación de 3 o 4.
3. Prepara una frase, ensáyala y realiza la práctica en un momento adecuado.
4. Registra qué ocurrió, qué toleraste y qué ajustarías la próxima vez.

Ejemplo completo

Empiezo por expresar una preferencia: «Hoy prefiero cenar más temprano». Después practico pedir cinco minutos para terminar una tarea antes de atender otra solicitud.

Qué observar

El progreso puede ser hablar con voz temblorosa, pedir tiempo o mantener una frase; no exige sentirte segura/o.

4. Validar sin renunciar y reparar

Para qué sirve

Sostener vínculo y diferencia al mismo tiempo, y volver a conversar si la forma no fue la deseada.

Hazlo así

1. Resume lo que entiendes de la otra persona sin afirmar que tiene razón en todo.
2. Une validación y posición con «y»: «entiendo que te decepcione, y hoy no puedo».
3. Si te alteras, pide una pausa con hora concreta para retomar.
4. Si dañaste, reconoce el impacto, asume tu parte y propón una reparación específica.

Ejemplo completo

«Entiendo que esperabas mi ayuda y que te moleste el cambio, y hoy necesito mantener mi límite. Ayer levanté la voz; lo siento. Quiero hablarlo mañana a las seis con más calma».

Qué observar

Validar no es ceder. Reparar tampoco exige aceptar toda la culpa ni abandonar tu necesidad.

14. Para llevarte de esta guía

La comunicación asertiva se construye desde dentro hacia fuera: reconocer lo que ocurre en ti, comprender qué te limita, identificar el valor que quieres cuidar y elegir una forma clara y respetuosa de actuar.

No puedes controlar que nadie se moleste, discrepe o se aleje. Sí puedes aprender a no abandonarte para evitar toda incomodidad, y también a no dañar para defenderte.

Una frase para recordar

> *«Puedo cuidar el vínculo sin desaparecer dentro de él. Puedo escuchar a la otra persona y seguir escuchándome a mí».*

Tu siguiente paso

¿Qué verdad pequeña, preferencia, petición o límite podrías expresar esta semana de forma suficientemente clara y segura?

Esta guía es psicoeducativa. No sustituye una evaluación ni un tratamiento individualizado.

Referencias y lecturas

Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2017). Your Perfect Right: Assertiveness and Equality in Your Life and Relationships. New Harbinger.

Hayes, S. C., Strosahl, K. D., & Wilson, K. G. (2012). Acceptance and Commitment Therapy: The Process and Practice of Mindful Change. Guilford Press.

Linehan, M. M. (2015). DBT Skills Training Manual (2nd ed.). Guilford Press.

Omura, M., Maguire, J., Levett-Jones, T., & Stone, T. E. (2017). The effectiveness of assertiveness communication training programs: A systematic review. International Journal of Nursing Studies, 76, 120-128.

Speed, B. C., Goldstein, B. L., & Goldfried, M. R. (2018). Assertiveness training: A forgotten evidence-based treatment. Clinical Psychology: Science and Practice, 25(1), e12216.

Nota sobre las fuentes

La asertividad se presenta como una habilidad entrenable. Su aplicación siempre debe adaptarse al contexto, la seguridad, la cultura, la diferencia de poder y los objetivos de la persona.