



INSTITUTO JUAN PABLO II

Av. Sáenz Peña 576

TEL: 4205711

[InstjuanpabloII@arnet.com.ar](mailto:InstjuanpabloII@arnet.com.ar)

[www.instjuanpabloii.com.ar](http://www.instjuanpabloii.com.ar)

[www.instjuanpabloII.edu.ar](http://www.instjuanpabloII.edu.ar)

Prof. Victoria jorgensen  
[Prof.victoriajorgensen@gmail.com](mailto:Prof.victoriajorgensen@gmail.com)

# TERCER TRIMESTRE

## TUTORÍA

- Clase N° 28
- Comunicación asertiva y gestión emocional

---

## comunicación asertiva y gestión emocional

El objetivo no es reprimir emociones, sino aprender a expresarlas y gestionarlas para mejorar nuestras relaciones y bienestar.

La Comunicación Integral: la comunicación es mucho más que palabras. Una gran parte de nuestro mensaje se transmite a través del lenguaje no verbal (tono de voz, postura, gestos). Cuando la emoción no está gestionada, el cuerpo "habla" más alto que las palabras.

La clave para una comunicación efectiva empieza con el Autoconocimiento Emocional.

Gestión Emocional: No es controlar o anular lo que sentimos, sino comprender por qué sentimos lo que sentimos (identificación) y regular la intensidad y la duración de la emoción para tomar decisiones conscientes.

El Semáforo Emocional "Técnica de Autorregulación":

---

Rojo (Detente): Identifica la emoción (ira, frustración, miedo).  
Haz una pausa física.

Amarillo (Piensa):

Reflexiona. ¿Qué me dice esta emoción? ¿Cuál es la mejor respuesta? No reacciones impulsivamente.

Verde (Actúa): Elige una respuesta adecuada, ahora con la emoción bajo un nivel de intensidad manejable.

Una vez que gestionamos nuestra emoción, podemos comunicarla de manera constructiva.

Asertividad: La habilidad social que consiste en expresar nuestros pensamientos, sentimientos, opiniones y necesidades de forma clara, directa, honesta y, sobre todo, respetuosa, tanto hacia los demás como hacia nosotros mismos. Es la defensa de los derechos propios sin agredir ni someterse.

Los 3 Estilos de Comunicación:

Estilo Pasivo: No expresa sus derechos, sentimientos o necesidades por miedo al conflicto o a la desaprobación. (Genera resentimiento y baja autoestima).

Estilo Agresivo: Expresa sus derechos y opiniones de forma hostil, acusadora o dominante, sin respetar los derechos del otro. (Genera conflicto y distancia).

Estilo Asertivo: El punto de equilibrio. Se expresa con firmeza, respeto y sin culpabilizar.

Mensajes "Yo" (La no culpabilización)

La técnica más importante para hablar de una situación sin que el otro se sienta atacado.

Se trata de hablar desde cómo tú te sientes y el impacto que la acción del otro tiene en ti, en lugar de juzgar su conducta o carácter.

Fórmula de Mensaje "Yo":

Ejemplo No Asertivo (Agresivo): "Eres un desordenado, nunca levantas nada."

---

Ejemplo Asertivo (Mensaje "Yo"): "Me siento frustrada (emoción) cuando veo los platos sucios en la mesa al final del día (hecho concreto) porque necesito llegar a casa y descansar sin tener más tareas pendientes (consecuencia/necesidad)."

## B. El Método DESC (Para situaciones más complejas)

Un proceso de cuatro pasos para estructurar una conversación de confrontación o una petición importante:

Describe: Describe objetivamente la situación o conducta que te molesta, sin juicios. (Ej: "Últimamente, has llegado 15 minutos tarde a las reuniones de equipo.")

Expresa: Expresa tu sentimiento usando un Mensaje "Yo". (Ej: "Esto me hace sentir frustrado y me preocupa el impacto en el tiempo de todos.")

Solicita: Pide un cambio de conducta específico y realista. (Ej: "Te pido, por favor, que te conectes a la hora acordada.")

Consecuencias: Menciona las consecuencias positivas si el cambio ocurre o negativas si no. (Ej: "Si lo hacemos, optimizaremos el tiempo y podremos irnos antes.")

La asertividad es el puente entre la gestión emocional y la comunicación efectiva. Para ser asertivo, primero tienes que entender lo que sientes (Gestión Emocional) y luego expresarlo de forma constructiva (Técnicas Asertivas).

La asertividad es una habilidad que se practica.