
Comunicación asertiva

*Co-creando nuestra historia
con claridad y conexión.*

-
- 01 La comunicación asertiva en la pareja
 - 02 Escuchar para comprender
 - 03 Reuniones periódicas
 - 04 La regla 3-2-1
 - 05 Desescalar un conflicto
 - 06 Recursos adicionales y lecturas
-

Imaginen que están metidos en un proyecto que no se termina nunca: construir una vida juntos.

No hay planos definitivos. Se van dibujando sobre la marcha, con lo que cada uno trae y con lo que van descubriendo en el camino. La comunicación es la herramienta con la que dibujan. Si está afilada, cada conversación suma una línea al diseño. Si no, cada conversación deja un tachón.

OBJETIVO DE ESTE MANUAL

Que la comunicación deje de ser el campo de batalla y pase a ser el lenguaje con el que ustedes dos construyen. No se trata de hablar bonito ni de no pelear nunca. Se trata de que cada conversación, incluso la difícil, los deje un poco más cerca de la vida que quieren y no un poco más lejos.

Este manual no reemplaza el trabajo que hicimos en sesión. Lo acompaña. Es para tenerlo a mano cuando la conversación se pone cuesta arriba y la memoria falla.

ANTES DE EMPEZAR

Lo que cada uno trajo de casa

Hay algo que conviene tener claro desde la primera página. Ninguno de los dos llegó a esta relación en blanco. Cada uno trae una forma de hablar, de callar, de pedir y de pelear que aprendió mucho antes de conocer al otro. La aprendió en su casa, viendo cómo se hablaban sus padres, cómo se resolvían (o no se resolvían) las cosas, qué se podía decir en voz alta y qué se guardaba.

Es como un computador nuevo: ustedes usan el correo o el navegador, pero por detrás hay una cantidad de programas preinstalados que no eligieron y que se activan solos.

En la pareja pasa igual. Cuando uno de los dos levanta la voz, se cierra, se va de la habitación o suelta un «no importa, déjalo así», en la mayoría de los casos no está decidiendo nada. Está corriendo un programa que alguien instaló antes.

¿Por qué importa esto? Porque cambia la pregunta. La pregunta deja de ser «¿por qué eres así?» y pasa a ser «¿de dónde viene esta forma y nos sirve hoy?».

Y ojo con esto: no es que la forma sea buena o mala. En la casa donde se aprendió probablemente hizo su trabajo. Alguien gritó para que lo escucharan, alguien calló para que no hubiera más problemas. Cumplió. Hizo lo que tenía que hacer y eso basta. La pregunta ahora es otra: ¿es útil para ustedes dos, en esta casa, en esta vida?

Por eso todo lo que viene en estas páginas se practica con una actitud específica: la del observador. Mírense como quien mira un documental, con curiosidad y sin juicio. «Mira qué interesante: cada vez que me pide algo con ese tono, me cierro». Esa frase, dicha sin culpa, ya es la mitad del trabajo. La otra mitad son las herramientas que siguen.

PARA EL OBSERVADOR

Antes de seguir, cada uno por su lado: ¿cómo se hablaban en tu casa cuando había un problema? ¿Qué hacías tú, de niño o niña, cuando los adultos discutían? No hay que responder en voz alta todavía. Solo notar.

01

La comunicación asertiva en la pareja

La base de todo este manual es la Comunicación No Violenta de Marshall Rosenberg. No es una técnica para ganar discusiones. Es una forma de decir lo que pasa sin que el otro tenga que defenderse. Se apoya en cuatro pasos que sirven para cualquier conversación: con la pareja, con los hijos, con el jefe, con la mamá.

I

Observación sin juicio

Lo que pasó, tal como lo vería una cámara.

II

Sentimiento real

Lo que eso me produce a mí.

III

Necesidad detrás del sentimiento

Lo que me falta o lo que valoro.

IV

Petición concreta y negociable

Lo que le pido al otro, sabiendo que puede decir que no.

Fíjense en la diferencia. «Nunca me ayudas» es un juicio; la cámara no graba un «nunca». «Esta semana lavé los platos cuatro veces y tú una» es una observación. Al otro le puede incomodar, pero no tiene con qué discutir. Y ahí empieza a abrirse la puerta.

Por qué funciona en pareja

Cuando uno se siente acusado, el cuerpo entra en modo defensa antes de que la cabeza alcance a pensar. En ese estado nadie escucha; se prepara la réplica. La asertividad lo que hace es bajar la amenaza. Hablo de mí, de lo que vi y de lo que necesito, en vez de hablar de lo que el otro es.

Con eso ocurren tres cosas: la reacción emocional se reduce, se entiende por fin qué necesita cada uno, y el conflicto deja de ser una pelea por tener la razón y pasa a ser un problema que resuelven juntos.

CASO 1 · LA DISTRIBUCIÓN DE TAREAS

REACTIVA

«¡Nunca lavas los platos! ¿Acaso soy tu empleada?»

ASERTIVA

«Esta semana yo lavé los platos cuatro veces y tú una. Me siento abrumada y un poco resentida. Necesito que las responsabilidades de la casa estén repartidas. ¿Podemos armar un turno juntos?»

CASO 2 · EL CELULAR EN LA MESA

PASIVA

«No importa, ya estoy acostumbrado a que estés en el celular.»

ASERTIVA

«Noté que durante la cena revisaste mensajes tres veces. Me siento desconectado de ti. Necesito momentos de atención plena para sentirnos cerca. ¿Qué te parece si dejamos los celulares en otra habitación mientras cenamos?»

Noten que la versión pasiva también es violenta, solo que hacia adentro. El «no importa» no desaparece; se acumula. Y lo acumulado sale después, casi siempre por otro lado y con más fuerza.

PARA EL OBSERVADOR

Durante una semana, cada uno anote mentalmente una frase que le salió «en automático». No para corregirla en el momento, solo para verla. ¿De quién es esa frase? ¿La escuchaste en tu casa?

02

Escuchar para comprender

Hay dos formas de escuchar. Una es escuchar para responder: mientras el otro habla, yo ya estoy armando mi réplica. La otra es escuchar para comprender: suelto la réplica y me quedo con lo que el otro está diciendo, incluso si no estoy de acuerdo.

La mayoría de las peleas de pareja ocurren entre dos personas que escuchan para responder.

Por qué es vital

01 Rompe los ciclos

Cuando alguien siente que de verdad lo escucharon, deja de repetir lo mismo con más frustración cada vez. Si uno dice «siento que no me apoyas» y el otro responde «pero yo sí hago tal cosa por ti», la conversación se vuelve un debate. En cambio, un «¿puedes contarme qué necesitas que no estoy viendo?» abre.

02 Valida

Escuchar transmite: tus sentimientos importan, aunque yo no los comparta. Ante un «estoy agotada del trabajo», evitar minimizar («todos estamos cansados») o resolver («renuncia»). Probar con: «suena muy difícil, ¿quieres hablarme de eso?».

03 Previene malentendidos

Repetir lo que entendí («entonces, lo que dices es...») saca a la luz lo que cada uno dio por sentado. Muchos pleitos no son por lo que se dijo, sino por lo que cada uno entendió.

Cómo practicarla

El cuerpo habla antes que la boca

Contacto visual, postura abierta, asentir.
Evitar los brazos cruzados y el celular en la mano.

Preguntas abiertas

En lugar de «¿estás molesto?», que solo admite sí o no: «¿qué fue lo que más te molestó de esto?».

Reflejar la emoción

«Veo que esto te frustró mucho». Es una hipótesis, no un diagnóstico; el otro puede corregirla.

Resistir el impulso de interrumpir

Las pausas incómodas están bien. A veces la persona necesita tiempo para encontrar lo que siente.

EJEMPLO · ESCUCHA REACTIVA Y ESCUCHA COMPRENSIVA

SITUACIÓN

Tu pareja llega irritable después de una reunión familiar.

PARA RESPONDER

«Otra vez con lo de tu familia... ¡ya deberías saber cómo manejarlos!» Invalida y cierra.

PARA COMPRENDER

*«Parece que hoy fue especialmente difícil con ellos. ¿Quieres contarme qué pasó?»
Invita a profundizar.*

Si la emoción es intensa, usen la regla 3-2-1 (sección 4) para que no se vuelva un monólogo.

02 · CUATRO TIPOS DE ESCUCHA

No todas las situaciones piden la misma escucha.

Uno de los errores más comunes en pareja es escuchar para resolver cuando el otro necesitaba ser abrazado, o abrazar cuando el otro necesitaba que le ayudaran a pensar. Aquí diferenciamos cuatro tipos, con su gesto clave.

A Escucha activa · para resolver conflictos

Cuándo: temas sensibles (dinero, crianza, familia) o cuando tu pareja expresa una necesidad no satisfecha. *Gesto clave:* reflejar lo dicho («entonces, lo que sientes es...»), preguntar para aclarar («¿qué necesitarías de mí en esto?») y evitar el contraargumento inmediato.

PAREJA

«Me molesta que invites a tus amigos sin consultarme.»

REACTIVA

«¡Pero tú también lo haces!»

ACTIVA

«Entiendo que te gustaría que coordinemos antes las visitas. ¿Te parece si acordamos una consulta rápida por mensaje?»

B Escucha emocional · para apoyar y validar

Cuándo: tu pareja expresa tristeza, estrés o frustración y necesita desahogarse, no soluciones.

Gesto clave: enfocarse en el sentimiento y no en los hechos, validar («tiene sentido que te sientas así») y no dar consejos que nadie pidió. La técnica asociada es el silencio que acompaña: dejar espacio para que la emoción fluya.

PAREJA

«Tuve un día horrible; mi jefe me criticó frente a todos.»

INVALIDANTE

«No es para tanto, mañana se olvida.»

EMOCIONAL

«Debe haber sido muy humillante. ¿Quieres hablar más de cómo te sientes?»

D Escucha física · para la conexión no verbal

Cuándo: agotamiento emocional, o cuando las palabras sobran. *Gesto clave:* contacto físico, sincronizar la respiración, mirada atenta. *Técnica:* cinco minutos espalda con espalda, sintiendo la respiración del otro.

SITUACIÓN

Tu pareja llega llorando después de una discusión familiar.

DISTANTE

«Ya pasará» (mientras revisa el celular).

FÍSICA

Abrazar en silencio, frotar su espalda despacio.

c Escucha creativa · para proyectos y sueños

Cuándo: planificación de metas (viajes, cambios de trabajo) o cuando uno expresa una idea audaz. *Gesto clave:* estimular («¡cuéntame más!»), explorar sin juzgar («¿cómo imaginas que funcionaría?») y evitar la objeción prematura («eso suena carísimo»). La técnica asociada es la lluvia de ideas sin filtro: primero se anota todo, después se evalúa.

PAREJA

«Quiero dejar mi trabajo y abrir un café.»

LIMITANTE

«¿Y cómo pagamos las cuentas?»

CREATIVA

«Suena apasionante. ¿Qué tipo de café imaginas? ¿Cómo podríamos explorarlo juntos?»

La objeción casi siempre viene de la parte de uno que se siente amenazada: la que aprendió que el trabajo fijo es seguridad, que soñar en voz alta es peligroso.

Esa parte no está equivocada; está protegiendo algo. Pero no tiene que hablar primero. Primero se escucha el sueño. Después, con calma, se negocia con la parte que tiene miedo.

02 • CÓMO ELEGIR

- 01 *La pregunta clave:* «¿Necesitas que te escuche, que te aconseje o que te abrace?». Parece simple y resuelve la mitad de los malentendidos.
- 02 *Observar señales:* si habla rápido y con tono agudo, probablemente necesita escucha emocional. Si usa frases como «¿qué opinas de...?», pide escucha creativa.
- 03 *Si no estás seguro:* «Quiero entenderte mejor. ¿Te ayuda si pensamos juntos o prefieres que solo te escuche ahora?».

PARA RECORDAR

TIPO	CUÁNDO	GESTO CLAVE	SUENA ASÍ
Activa	Conflictos y temas sensibles	Reflejar lo dicho y preguntar	«Entonces, lo que necesitas es...»
Emocional	Desahogos, días difíciles	Validar el sentimiento, no resolver	«Debe haber sido duro. Aquí estoy.»
Creativa	Sueños y proyectos	Abrir posibilidades sin evaluar	«¿Cómo lo imaginas?»
Física	Agotamiento, crisis	Contacto, sin palabras	Un abrazo en silencio

PARA RECORDAR

Escuchar es prestarle al otro un espejo donde pueda verse sin distorsión. A veces necesita claridad, a veces calor, y a veces solo un silencio que diga «aquí estoy».

03

Reuniones periódicas

En el día a día, muchas parejas terminan comunicándose en piloto automático: logística, quejas acumuladas y silencios incómodos.

Una reunión periódica dedicada solo a la relación es como diseñar un espacio donde la pareja puede respirar, revisar y renovarse. No es para apagar incendios. Es para que haya menos incendios.

John Gottman, uno de los investigadores que más parejas ha observado, encontró que alrededor de dos tercios de los conflictos de pareja son perpetuos: no se resuelven, se aprenden a manejar. Eso cambia la expectativa. Si la mayoría de los temas van a volver, la pregunta no es cómo eliminarlos sino cómo tener un lugar y una forma para conversarlos sin que erosionen la relación. *La reunión es ese lugar.*

Al convertirla en hábito, las parejas logran

01 Desactivar patrones reactivos

Ambos saben que habrá un momento para ser escuchados, así que no hay que pelearlo a las once de la noche.

02 Romper el ciclo crítica-culpa

Lo que se habla en la reunión se habla en un contexto de colaboración, no de reclamo.

03 Prevenir la desconexión

Muchas rupturas no vienen de una gran crisis, sino de distancia acumulada en silencio.

04 Alinear y nutrir

Alinear expectativas antes de que los malentendidos escalen, y nutrir la intimidad al compartir sueños, miedos y necesidades con atención plena.

03 · PREPARACIÓN DEL ESPACIO

Antes de sentarse a hablar.

01 El tema

Cada uno reflexiona antes sobre un aspecto a trabajar: un desafío, una oportunidad, algo que quiere celebrar. Llegar con el tema pensado evita que la reunión se vuelva una lista de quejas improvisadas.

02 El ambiente

- Un momento sin distracciones ni apuro, con los celulares en otra habitación.
 - Preferiblemente fuera del dormitorio: ese espacio se cuida.
 - Una duración acordada de antemano (30 a 45 minutos). Cuando se acaba el tiempo, se acaba. Lo pendiente va a la próxima.
-

03 Los acuerdos de entrada

- *Presente, no archivo.* Evitar las generalizaciones («siempre haces...») y revivir conflictos viejos.
 - *Validar antes de responder.* «Entiendo que esto te hace sentir...» va antes de cualquier «pero».
 - *Respetar la diferencia.* Cada uno trae una visión; ninguna es la correcta.
-

Un guion sencillo para la reunión

- | | |
|--------|--|
| 5' | Celebrar
Una cosa que cada uno valoró del otro esta semana. Se empieza por aquí a propósito. |
| 10' | Revisar
¿Cómo nos fue con lo que acordamos la vez pasada? |
| 15–20' | Un tema
Uno solo, usando la regla 3-2-1 si es sensible. |
| 5' | Cierre
Qué acordamos, quién hace qué y cuándo volvemos a vernos. |
-

PARA EL OBSERVADOR

Después de las primeras tres reuniones, pregúntense: ¿cómo llegó cada uno a la reunión, con qué cuerpo? ¿Con ganas, con miedo, con desgano? Eso también es información.

04

La regla 3-2-1

Esta es una estructura sencilla que uso en mis sesiones para que una conversación difícil no se convierta en dos monólogos cruzados. Se llama 3-2-1 por los minutos de cada fase. Le da a cada uno un rol claro por un rato corto: uno habla, el otro escucha de verdad, y después se verifica que lo que llegó fue lo que se quiso decir.

Neutraliza los tres enemigos de cualquier conversación de pareja

La reactividad

*responder antes de
comprender*

El monólogo paralelo

*dos personas hablando sin
escucharse*

La invalidación
inconsciente

*minimizar lo que el otro
siente sin darse cuenta*

3

MINUTOS

Expresión sin interrupciones

Quien habla arma su mensaje con la estructura de la sección 1:

«Cuando [hecho concreto], me siento [emoción], porque necesito [valor]. ¿Podríamos [petición específica]?»

Quien escucha no interrumpe, no corrige, no explica. Solo presta atención.

Tres minutos se sienten largos al principio; con la práctica se vuelven el momento más cómodo, porque uno sabe que va a ser escuchado.

2

MINUTOS

Reflejo

Quien escuchó devuelve lo que entendió, con sus palabras, sin añadir su versión:

«Entonces, cuando [X], te sientes [Y], porque para ti es importante [Z]. ¿Entendí bien?»

Esto no es repetir como loro. Es demostrarle al otro que lo que dijo llegó. Y aquí ocurre algo que van a notar en el cuerpo: cuando uno se siente comprendido, los hombros bajan, la respiración cambia. El sistema nervioso deja de defenderse y por fin puede escuchar.

1

MINUTO

Calibración

Quien habló confirma o ajusta: «Sí, y añadiría...» o «No exactamente, más bien...». Con eso cierra el ciclo y, si hace falta, cambian de rol.

EJEMPLO APLICADO · LA DISTRIBUCIÓN DE LAS TAREAS

3' DE EXPRESIÓN

«Cuando veo los platos acumulados por dos días, me siento desvalorada, porque necesito orden para poder relajarme. ¿Podríamos lavarlos el mismo día?»

2' DE REFLEJO

«Entiendo que el desorden te genera estrés porque el orden es tu espacio seguro. ¿Es eso?»

1' DE CALIBRACIÓN

«Exacto. Y me ayudaría si lo hacemos juntos después de cenar.»

PARA EL OBSERVADOR

Si en la fase 2 te cuesta reflejar sin meter tu versión, no es un defecto tuyo. Es el programa de «defenderme primero» que viene de antes. Nóvalo, respira y vuelve a la frase.

05

Desescalar un conflicto

Hablemos claro: el conflicto en pareja no es señal de que algo está roto. Es señal de que hay dos personas reales intentando amarse.

Tres cosas para tener presentes:

-
- 01 Las parejas que nunca discuten no son perfectas; probablemente están evitando algo importante.
 - 02 La mayoría de los conflictos de pareja son perpetuos: no se «resuelven», se aprenden a manejar.
 - 03 Cuando una discusión se descontrola, el problema no es por lo que están peleando sino cómo lo están haciendo. Y esa es la buena noticia: el cómo sí se puede cambiar.
-

Por qué hace falta un protocolo

01 El cerebro en emergencia

El cuerpo no distingue entre un peligro real y uno simbólico. Un reproche, un tono, una puerta que se cierra: para el sistema nervioso puede ser un tigre. Y cuando hay tigre, no hay análisis; hay pelea, huida o parálisis. Un protocolo es como un extintor: no evita que haya fuego, evita que se queme la casa.

02 El mito del «deberíamos saber»

Nadie nace sabiendo manejar conflictos. Si en tu familia se «resolvía» gritando, o guardando silencio por días, eso es lo que tienes instalado. No es tu culpa y no es tu identidad; es una forma que encontraron antes que tú. Pero sí es tu responsabilidad conseguir herramientas nuevas.

03 El poder de lo pactado

Cuando acuerdan de antemano cómo parar una discusión, rompen el ciclo de culpa y reacción. En caliente nadie negocia; se negocia en frío, para usarlo en caliente.

05 · DESESCALAR UN CONFLICTO

Este no es un manual para dejar de pelear. Es para pelear mejor: con menos heridas, más comprensión y la certeza de que, al otro lado del conflicto, sigue estando el amor.

HERRAMIENTA 1 · ANTES

La señal de alerta consensuada

Acuerden ahora, en calma, una señal que cualquiera de los dos pueda usar para decir «esto se está yendo de las manos». Vale todo lo que a ustedes les funcione:

Una palabra clave	«¡Código Elefante!», porque el elefante en la habitación necesita espacio.
-------------------	--

Un gesto	La mano en el corazón, o la señal de «tiempo» de los deportes.
----------	--

Un objeto	Algo que, puesto sobre la mesa, signifique «necesitamos calma».
-----------	---

¿POR QUÉ FUNCIONA?

Porque interrumpe el automatismo. El solo hecho de recordar la señal ya saca al cerebro del modo tigre y lo pone a elegir.

HERRAMIENTA 2 • DURANTE

El protocolo PASO

P Pausa física • 60 segundos como mínimo

- *Hacer*: separarse en espacios distintos, con un tiempo visible (un temporizador, el reloj).
 - *Respirar*: inhalar en 4, sostener en 7, exhalar en 8. Repetir hasta que el cuerpo afloje.
 - *Decir antes de irse*: «Te quiero demasiado para lastimarte. Necesito X minutos». Irse sin plazo se siente como abandono; irse con plazo se siente como cuidado.
-

A Autochequeo • cada uno por separado

Responder en voz alta, aunque sea en susurro:

«Mi emoción dominante es _____» (*rabia, miedo, tristeza*).
«Detrás de esto, necesito _____» (*seguridad, respeto, consuelo*).

Casi siempre la rabia está tapando otra cosa. Nombrarla la achica.

S Sincronización · reconexión

Antes de volver a hablar: mirarse a los ojos unos segundos y tomarse de las manos. Suena cursi; funciona. El cuerpo necesita una señal de que el tigre se fue antes de poder razonar.

O Oportunidad de reparación

Usar lenguaje de responsabilidad compartida:

«Yo contribuí a esto cuando _____. ¿Cómo lo reiniciamos?»

HERRAMIENTA 3

La silla vacía del «Nosotros»

- 01 Pongan una silla vacía frente a ustedes dos.
 - 02 Alternen turnos para hablarle a la silla, no directamente al otro.
 - 03 Empiecen con: «Querido Nosotros, lo que necesitamos es...».
-

La relación es una tercera entidad, distinta de cada uno. Cuando le hablan a ella, dejan de pelear por quién tiene la razón y empiezan a cuidar algo que les pertenece a ambos.

HERRAMIENTA 4 • DESPUÉS

Ritual de reconexión

OPCIÓN A

Crear un «gesto de tregua» propio:
por ejemplo, choque de puños seguido
de palma abierta. Lo importante es
que sea de ustedes.

OPCIÓN B

Escribir juntos en un «Diario de
reparaciones»:

«Hoy aprendimos que _____
duele, pero _____ nos une.»

PARA EL OBSERVADOR

Después de una discusión, cuando ya pasó, pregúntense por separado: ¿a quién me parecí hoy? ¿A mi papá, a mi mamá, a alguien de mi casa? No para juzgarse. Para ver el programa corriendo.

06

Recursos adicionales y lecturas

A El parafraseo

Objetivo: mejorar la precisión al escuchar. *Dinámica:* repetir casi literalmente lo que el otro dijo antes de responder. Torpe al principio; muy eficaz después.

B Tiempos de pausa

Cuando la tensión sube: «Necesito quince minutos para calmarme». *Regla:* se retoma en menos de una hora. La pausa es para volver, no para evitar.

C Mensajes de aprecio

Un cuaderno compartido donde cada uno escribe, cuando quiera, «Hoy valoré cuando...». Lo que se nombra, crece.

D Solución de conflictos paso a paso

- *Identificar el núcleo*: «¿Esto es sobre equidad, respeto o seguridad?».
 - *Lluvia de ideas sin filtro*: anotar todas las opciones, incluso las absurdas.
 - *Negociación*: «¿Qué parte de tu propuesta es inflexible?».
 - *Prueba experimental*: «Probemos tu idea quince días y la mía otros quince».
-

LIBROS RECOMENDADOS

Comunicación no violenta: un lenguaje de vida

MARSHALL B. ROSENBERG

Siete reglas de oro para vivir en pareja

JOHN M. GOTTMAN Y NAN SILVER

Título original: The Seven Principles for Making Marriage Work

Abrázame fuerte: siete conversaciones para un amor duradero

SUE JOHNSON

PARA CERRAR

La comunicación efectiva no es perfección. Es práctica consciente, con amor, y la decisión diaria de elegir la forma que les sirve a ustedes dos, no la que venía instalada.

A S T R I D

fajre

*Entre quien has
sido y quien eres.*

ASTRIDFAJRE.COM · HOLA@ASTRIDFAJRE.COM

COACHING & MENTORING 360°