

LIDERAZGO
SUPERVISORXS
2025

Herramientas del Programa

módulo 3
Como un equipo

D.E.P.A. (peticiones asertivas, reclamos asertivos)

¿Qué es?

Es una herramienta para practicar la comunicación asertiva y reducir el uso de la QUEJA

D describe situación
E expresa emoción
P pide
A anuncia beneficios

¿Qué beneficio genera?

- Realizar peticiones desde la serenidad y no desde la “queja”
- Realizar peticiones claras, concretas y específicas, con un alto nivel de asertividad para provocar cambios en los demás
- Reducir las malas interpretaciones

¿Cómo se aplica?

- Antes de hacer una petición asertiva a piensa de qué vas a hablar y con quién, qué sentiste o qué sientes, que vas a pedir concretamente y si lo vas a expresar de una forma adecuada y, finalmente, identifica qué va a ganar la otra parte si accede a tu petición.
- Aplica los 4 pasos de DEPA en el orden que hemos trabajado en la sesión para guiar la conversación y facilitar la generación de acuerdos

D.E.P.A. (peticiones asertivas, reclamos asertivos)

D	DESCRIBE la situación a la que vas a hacer referencia	indica dónde sucedió, qué sucedió, quién estuvo implicado, qué consecuencias tuvo, etc.	si lo haces bien conseguirás que la otra persona “vea” en su mente lo que tú le estás contando y será más fácil que puede sentir empatía por ti
E	EXPRESA cómo te sientes	cuéntale cómo te sientes y por qué, y detalla el impacto que tiene lo sucedido para ti; recuerda que la otra persona NO SABE lo que sientes... sólo se lo imagina y, a veces, se equivoca	hay tantas emociones que no podemos listarlas todas pero sí te diremos que habitualmente aparece el enfado porque alguien está haciendo algo mal, la tristeza al percibir que la otra persona no aprende, el miedo al pensar que los demás pueden hacerme daño, o la sorpresa al percibir que alguien ha hecho una cosa inesperada
P	PIDE de forma concreta, clara y específica	si tus peticiones son “borrosas” dejarás mucho margen de interpretación a la otra persona y el riesgo de desviación será muy grande.	recuerda que hay muchas formas de pedir como, por ejemplo, la exigencia, la imposición, el ruego, la súplica, la petición asertiva, la seducción, la sugerencia...; evita hacer peticiones desde el sarcasmo o la ironía ya que usualmente dan mucho espacio a la mala interpretación y son, de hecho, un comportamiento agresivo manipulativo
A	ANUNCIA cuáles serán los beneficios	piensa qué ganas tú al hacer la petición y qué gana la otra parte si cambia su comportamiento	ten en cuenta que puedes contarle a la otra parte qué beneficios puede obtener si cumple tu petición... o bien puedes contarle qué perjuicios puede evitar si cumple tu petición

S.E.P.R.E. (ofertas efectivas)

¿Qué es?

Es una herramienta para practicar la comunicación asertiva y reducir el uso de la QUEJA

S **siente empatía**

E **explicita tu empatía**

P **pregunta por necesidades**

R **reformula lo que dijo**

E **expresa tu oferta**

los demás

- b. Demostrar empatía e interés en los demás
- c. Generar vínculos de confianza y colaboración

¿Cómo se aplica?

1. Trabaja tu empatía para con las personas que te rodean, con las personas que te caen bien y, sobre todo, con las que son muy diferentes a ti
2. Demuestra que percibes las necesidades del otro: eso no te obliga a darle lo que te pide, solo demuestra que le valoras
3. Esfuérzate por entender qué necesita y demuestra que lo entendiste
4. Expresa tu oferta de una forma clara, tanto si responde a las necesidades de la otra parte como si no
5. Si lo crees necesario complementa tu oferta con una petición asertiva para generar un acuerdo

Reconocimientos

¿Qué es?

Es una herramienta de comunicación

**te veo a ti
en toda tu integridad
con
las cosas que
haces bien
y
las cosas que
haces mal**



¿Qué beneficio genera?

- Generar vínculos de confianza y colaboración
- Hacer visible lo invisible (lo que valoramos de los demás)

¿Cómo se aplica?

- Ten presenten quién te rodea, con quién te comunicas, y valórale como una persona completa, con sus cosas buenas y sus cosas no tan buenas
- Recuerda que lo que no digas sobre el otro es un misterio para el otro
- Explica en otros foros lo que consigue tu equipo o cómo se esfuerza por lograrlo