

DESC

La estructura básica de esta Técnica está contenida en sus letras DESC. La Técnica DESC, acuñada por S. Bower y G. Coger, se denomina así, pues las fases que la componen dan origen a su nombre. Analicemos, entonces, cada una de estas fases:

- 1 Describir:** Consiste en llevar a cabo una descripción, tan exacta y objetiva como sea posible, de la conducta de la otra persona o de la situación que está generando molestia. En ello radica su dificultad, puesto que no se acostumbra llevar a cabo descripciones objetivas de hábitos propios o ajenos, tendiéndose a expresar el impacto emocional o a inferir motivaciones ocultas en los actos ajenos. Cabe destacar, que un carácter objetivo no implica que se pierdan las normas de la cortesía, por lo que es fundamental realizar la descripción de la situación de la manera más amistosa, racional y tranquila posible. Para ello, usaremos términos concretos, aludiendo al lugar o al momento

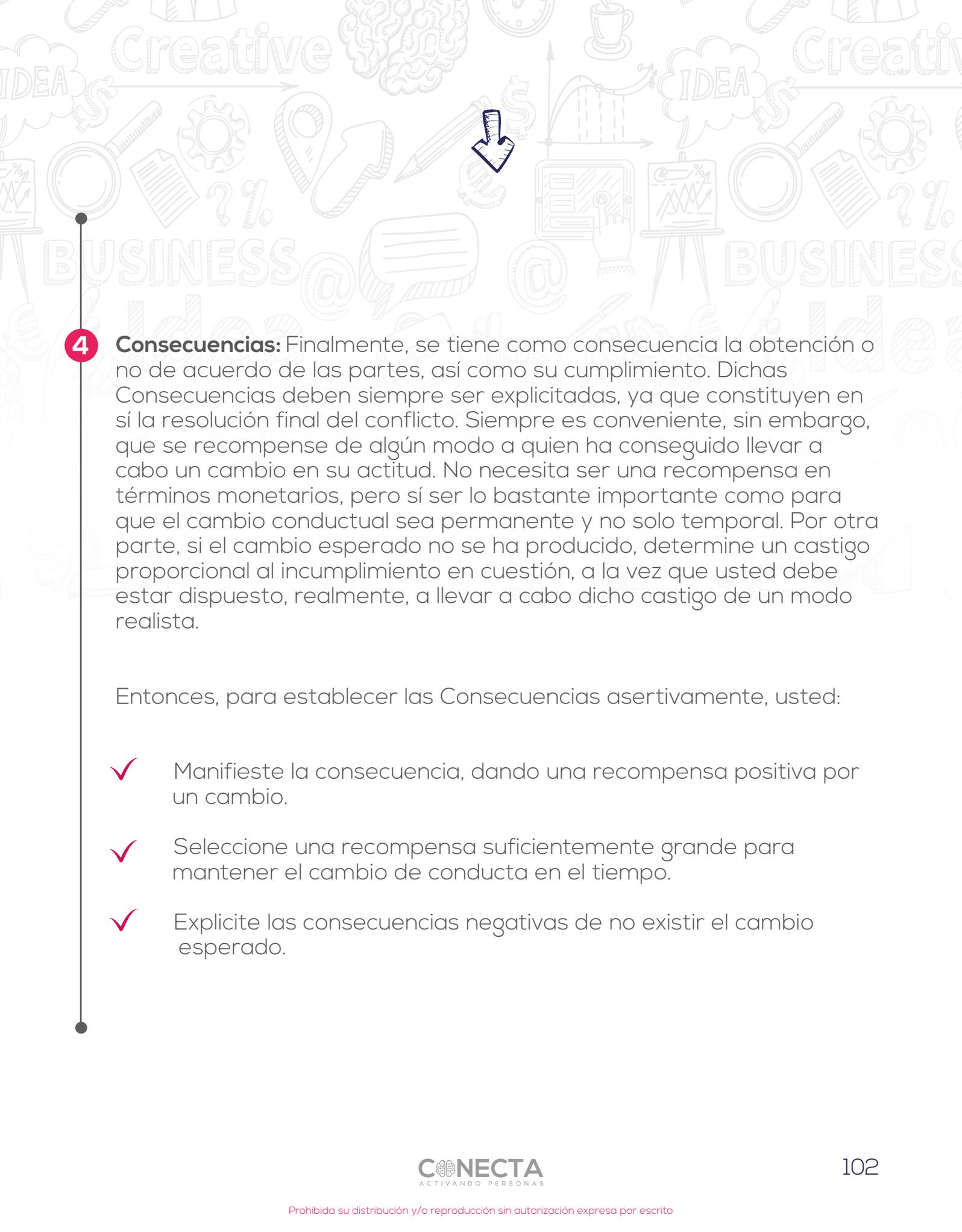


específico en que ocurrió la acción, no el motivo. Debemos tener precaución con generalizar y suponer las razones del otro.

2 Expresar: Solo luego de Describir la situación que motiva la molestia es posible pasar a la expresión de dicha molestia. La Expresión significa que usted debe comunicar lo que siente y piensa frente a lo que ha descrito. En términos más sencillos, usted debe escoger las palabras exactas para expresárselas al otro. Asegúrese de decir cuáles son sus sentimientos y pensamientos. Es importante hacerlo desde lo personal, lo que usted siente y piensa. Es necesario, en este punto, ser cuidadoso en el lenguaje a utilizar, puesto que la expresión de nuestra molestia puede conducir a reacciones mucho más viscerales y menos adecuadas de lo recomendable. Entonces, para Expresar asertivamente, usted:

- ✓ Dirija su mensaje a la molestia o a la ofensa específica y NO a la persona.
- ✓ Manifieste sus sentimientos o pensamiento en forma positiva.
- ✓ Sea amable con la persona. Tenga cuidado con hacer sentir mal al otro.





4 Consecuencias: Finalmente, se tiene como consecuencia la obtención o no de acuerdo de las partes, así como su cumplimiento. Dichas Consecuencias deben siempre ser explicitadas, ya que constituyen en sí la resolución final del conflicto. Siempre es conveniente, sin embargo, que se recompense de algún modo a quien ha conseguido llevar a cabo un cambio en su actitud. No necesita ser una recompensa en términos monetarios, pero sí ser lo bastante importante como para que el cambio conductual sea permanente y no solo temporal. Por otra parte, si el cambio esperado no se ha producido, determine un castigo proporcional al incumplimiento en cuestión, a la vez que usted debe estar dispuesto, realmente, a llevar a cabo dicho castigo de un modo realista.

Entonces, para establecer las Consecuencias asertivamente, usted:

- ✓ Manifieste la consecuencia, dando una recompensa positiva por un cambio.
- ✓ Seleccione una recompensa suficientemente grande para mantener el cambio de conducta en el tiempo.
- ✓ Explícite las consecuencias negativas de no existir el cambio esperado.