



## FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE DERECHO Comunicación efectiva

### CASOS PRÁCTICOS SOBRE ASERTIVIDAD, PERSUASIÓN Y NEGOCIACIÓN

#### INDICACIONES:

1. Lean detenidamente el caso asignado.
2. Resuelvan en grupo las preguntas aplicando los conceptos estudiados.
3. Expondrán sus conclusiones en clase.

#### CASOS:

##### **Caso 1: El profesor interrumpe constantemente**

Durante una exposición oral en clase, el profesor interrumpe al estudiante en varias ocasiones. Primero hace correcciones técnicas, luego comentarios sobre el orden de las ideas, y finalmente sugiere que el grupo cambie su enfoque. Aunque el docente lo hace con tono académico, el estudiante siente que no puede terminar de desarrollar su intervención. Empieza a sentirse ansioso, tartamudea y pierde el hilo del discurso, mientras sus compañeros del grupo observan en silencio.

#### Preguntas:

- ¿Cómo debería actuar el estudiante para mantener el control y responder con asertividad?
- ¿Qué estrategias pueden aplicar para manejar la ansiedad en ese momento?
- ¿Cómo podrían reestructurar su intervención para recuperar la atención del grupo?

##### **Caso 2: El cliente exaltado**

Un cliente llega a la oficina jurídica institucional visiblemente molesto. Grita y golpea la mesa, acusando al abogado pasante de “no defenderlo bien” en un proceso laboral. Sin embargo, en el expediente consta que el cliente no entregó los documentos solicitados ni se presentó a la última audiencia. El pasante se siente intimidado, pero debe continuar el diálogo. El cliente exige que lo “defiendan de verdad” o pondrá una queja.



**Preguntas:**

- ¿Cómo debe responder el pasante de forma firme pero respetuosa?
- ¿Qué técnicas de persuasión puede usar para reconducir la conversación?
- ¿Cómo evitar una confrontación directa sin ceder ante acusaciones infundadas?

**Caso 3: Compañero que impone sus ideas**

Durante un trabajo grupal para presentar un caso jurídico, uno de los compañeros insiste en que se use únicamente su propuesta. No escucha otras opiniones, interrumpe y desacredita las ideas de los demás. Esto ha generado tensión y desmotivación. El grupo tiene tres días para entregar el trabajo y no avanzan por los desacuerdos. Nadie ha hablado directamente con él por temor a que se enoje.

**Preguntas:**

- ¿Cómo puede el grupo actuar con asertividad para confrontar la situación sin generar conflicto?
- ¿Qué habilidades comunicativas deben reforzar para lograr una participación equitativa?
- ¿Qué estrategia negociadora podrían aplicar para tomar decisiones

**Caso 4: Negociación de arriendo en crisis**

Una clienta acude a la oficina legal con un problema de arriendo. Tiene un pequeño negocio que fue afectado por la pandemia, y su arrendador quiere duplicarle el canon de arrendamiento a partir del mes siguiente. Ella propone pagar lo mismo por 3 meses más, pero el arrendador se niega rotundamente. La clienta no quiere irse, pero tampoco puede pagar lo exigido. Te pide ayuda para negociar “sin que se moleste”.

**Preguntas:**

- ¿Cuál sería la mejor alternativa para la clienta si no hay acuerdo?
- ¿Qué elementos podrían indicar que existe una zona de posible acuerdo ?
- ¿Qué argumentos persuasivos podrías usar como abogado en representación de la clienta?

**Caso 5: Discriminación institucional**

Una ciudadana denuncia ante la Defensoría del Pueblo que en una institución pública fue tratada de forma despectiva por un funcionario que se negó a atenderla por considerar que su vestimenta “no era adecuada para el lugar”. Ella se sintió humillada y discriminada, y pidió que el abogado de la Defensoría le ayude a presentar una queja formal y exigir una



disculpa pública. El funcionario, en su defensa, alega que “no fue falta de respeto, sino protocolo institucional”.

## **Preguntas:**

- ¿Cómo puede la ciudadana responder con asertividad en este contexto de poder institucional?
- ¿Cómo puede el abogado defender su caso ante la institución usando recursos persuasivos?
- ¿Qué elementos del lenguaje no verbal serían importantes durante la audiencia de mediación?

## **Caso 6: Vecinos en conflicto**

Dos vecinos viven en departamentos contiguos. Uno de ellos escucha música a volumen alto todas las noches, afectando el descanso del otro, que trabaja desde temprano. Luego de varios reclamos por mensajes escritos y portazos, la relación se ha vuelto tensa y cortante. Ambos han sido convocados a una mediación comunitaria. Durante la primera reunión, evitan hablarse y lanzan indirectas. El mediador busca facilitar un acuerdo.

## **Preguntas:**

- ¿Qué errores comunicativos observas en ambos vecinos?
- ¿Qué técnicas de negociación podrían facilitar un acuerdo equitativo?
- ¿Cómo usarías la reformulación empática para promover el diálogo?

## **Caso 7 : Juez impaciente en simulación**

Como parte de una práctica de litigación oral en clase, se organiza una audiencia simulada de un caso civil. Una estudiante del grupo actúa como abogada de una de las partes, mientras que otro estudiante asume el rol de juez.

Cuando la estudiante abogada comienza su intervención con el alegato de apertura, el compañero que hace de juez la interrumpe varias veces, apurándola con frases como: “Ve al punto”, “Eso ya lo sabemos”, o “Acelera, no tenemos todo el día”. Esta actitud la desconcentra. Aunque se preparó con anticipación, empieza a sentirse insegura, su voz tiembla y pierde la estructura de su intervención. Al terminar, el docente le dice que su contenido era bueno, pero que su nerviosismo afectó la presentación.

## **Preguntas :**

- ¿Qué técnicas puede aplicar la estudiante para manejar la ansiedad en situaciones de presión?
- ¿Qué errores de comunicación debe evitar para proyectar seguridad profesional?



- ¿Cómo puede mejorar la estructura y la forma de su alegato para ser clara y persuasiva, incluso ante interrupciones?

### **Caso 8: Concurso de oratoria jurídica**

Un estudiante participa en un concurso universitario de oratoria sobre “la necesidad de implementar la mediación en conflictos civiles”. Tiene 5 minutos para convencer a un jurado conformado por docentes y abogados. El tema es técnico, pero el público necesita comprenderlo fácilmente. El estudiante tiene una voz clara, pero tiende a hablar rápido y olvidar los ejemplos.

#### **Preguntas:**

- ¿Qué tipo de argumentos puede usar para persuadir?
- ¿Qué técnicas orales y no verbales debe aplicar para conectar con el jurado?
- ¿Cómo puede estructurar su mensaje para que sea convincente?

### **Caso 9: Cliente que oculta información**

En una consulta jurídica, un cliente plantea un caso civil por deuda, pero omite intencionalmente detalles relevantes: que ya había firmado un acuerdo de pago anterior y que tiene una demanda previa. A medida que el abogado lo interroga, se van revelando inconsistencias. El cliente insiste en que “el abogado lo arregle como sea”, pero no quiere contar toda la verdad para “no complicarse más”.

#### **Preguntas:**

- ¿Cómo debe el abogado confrontar esta actitud de forma asertiva?
- ¿Qué elementos persuasivos pueden motivar al cliente a colaborar?
- ¿Cómo usarías la técnica del “disco rayado” para insistir en la importancia de la verdad?