|  |  |
| --- | --- |
| COMUNICACIÓN ASERTIVA | La Comunicación Asertiva (II) | Enterapia Psicología  https://enterapiapsicologia.es/ |

**Inserción Laboral. Guía 19.**

Estrategias y beneficios de la comunicación asertiva.

**INDICADORES**

**Conceptual:** comprendo el concepto de comunicación asertiva y las diferentes estrategias para practicarla diariamente.

**Procedimental:** comunico de manera asertiva mis pensamientos y sé escuchar a los demás.

**Actitudinal:** reconozco la importancia de la comunicación asertiva para iniciarme en el mundo laboral.

A VIVENCIA

**INDIVIDUAL**

1. Analizo las siguientes situaciones y escribo detalladamente cómo sería mi reacción y mi respuesta:
   1. Un amigo me pide un favor, pero yo no tengo el tiempo para poder realizarlo.
   2. En mi casa, en el trabajo o en la universidad me están regañando por algo que yo no hice.
   3. Estoy en un restaurante, me entregan la factura de lo que consumí, pero el valor es mayor que el que yo pensaba.
   4. Estoy hablando de política con una persona que piensa totalmente diferente a mí, y la conversación se está tornando agresiva.

B FUNDAMENTACIÓN

**INDIVIDUAL**

1. Realizo la siguiente lectura:

**La Comunicación Asertiva. Una habilidad personal y profesional**

La comunicación asertiva como habilidad social de relación es una forma de expresión consciente, mediante la cual se manifiestan las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, y actuando desde una perspectiva de autoconfianza.

Otros estilos de comunicación, como el estilo pasivo, el estilo agresivo, e incluso el estilo pasivo-agresivo, se fundamentan en ideas erróneas, no aceptan sus limitaciones y no respetan a los demás o a sí mismos. Además de ser muy poco eficaces.

Así, las personas con un estilo pasivo en su comunicación e interrelaciones sociales se caracterizan por la sumisión, la pasividad, el acomodamiento, relegando sus propios intereses, sentimientos, derechos, opiniones y deseos. El estilo agresivo, por el contrario, se caracteriza por no respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás, e incluso puede ser ofensivo, provocador o humillante.

Un estilo de comunicación asertiva será útil y funcional para hacer valer nuestros derechos, manejar conflictos, conducir situaciones de negociación con habilidad, establecer y mantener conversaciones con diferentes personas y en diferentes contextos; asimismo favorecerá el proceso de tomar decisiones, solicitar cambios de conducta en otras personas, ser directo con lo que se quiere expresar sin ofender y asumir riesgos calculados.

La asertividad parte de la premisa de que todos tenemos unos derechos asertivos, veamos algunos de ellos:

* Derecho a cometer errores y a equivocarnos.
* Derecho a aceptar los sentimientos propios o ajenos.
* Derecho a tener nuestras propias opiniones, creencias y convencimientos.
* Derecho a criticar y protestar por un trato injusto.
* Derecho a reprochar el comportamiento de otros.
* Derecho a interrumpir y pedir una aclaración.
* Derecho a intentar un cambio.
* Derecho a pedir ayuda.
* Derecho a ignorar a los demás.
* Derecho a decir “no”.
* Derecho a no responsabilizarnos de los problemas de otros.
* Derecho a cambiar lo que no nos resulta satisfactorio.
* Derecho a responder, o no hacerlo.
* Derecho a rechazar peticiones sin sentirse culpable o egoísta.
* Derecho a no justificarnos ante los demás.
* Derecho a cambiar de opinión, idea o línea de acción.
* Derecho a pedir lo que se quiere.

Llevar una conversación madura y respetuosa sin perder el foco en nuestros intereses es complicado, pero existen algunas técnicas o trucos que permiten salir de algunas situaciones donde mantener la calma puede ser complicado:

1. **Rendición simulada:** consiste en mostrarnos de acuerdo con los argumentos del interlocutor, pero sin cambiar la postura. Puede parecer que cedemos, pero solo cogemos impulso. Es útil en negociaciones de todo tipo. Ejemplo: “Entiendo lo que dices y puede que tengas razón, pero deberíamos buscar otros enfoques”.
2. **Ironía asertiva:** ante una crítica agresiva o fuera de tono no debemos igualar el nuestro al del emisor. En su lugar podemos buscar maneras de responder sin dejar nuestra postura calmada. Puede ser una salida asertiva a un conflicto en el que simplemente no queremos vernos involucrados. Ejemplo: “hombre, muchas gracias”.
3. **Movimientos en la niebla:** tras escuchar los argumentos de la otra persona podemos buscar la empatía aceptándolos, pero agregando lo que defendemos. Es parecido a la rendición simulada, pero sin ceder terreno. Ejemplo: “Entiendo lo que dices, pero así viene estipulado en el convenio”.
4. **Pregunta asertiva:** en ocasiones es necesario iniciar una crítica para lograr la información que queremos obtener para luego utilizar la respuesta en nuestra argumentación. Ejemplo “dice que no le convence el producto, pero ¿qué es lo que no le gusta exactamente?”
5. **Acuerdo asertivo:** en ocasiones tenemos que admitir los errores pues hacer lo contrario solo empeoraría las cosas. En este caso se puede procurar alejar ese error de nuestra personalidad. Ejemplo: “si, empecé la reunión algo tarde, pero suelo ser bastante puntual”.
6. **Ignorar:** al igual que la ironía asertiva, es una herramienta a utilizar en caso de interlocutores “violentos” o alterados. En este caso se procura retrasar la conversación para otro momento donde ambos estén en buena predisposición para el diálogo. Ejemplo: “creo que ahora estás un poco alterado. Lo mejor es que te tranquilices y hablemos cuando estés calmado”.
7. **Romper el proceso de diálogo:** cuando se quiere cortar una conversación se puede utilizar la comunicación breve para mostrar desacuerdo, desinterés, etc. Como se suele decir: “a buen entendedor pocas palabras bastan”. La utilidad de esto radica en esos momentos en los que tenemos prioridades distintas y queremos expresar que no es el mejor momento para la conversación. Ejemplo: “no pinta mal”, “si”, “quizás”, “si no te importa hablamos luego”.
8. **Disco rayado:** no tiene por qué significar que tengamos que repetir la misma frase, lo cual es de poca educación. Me refiero a repetir nuestro argumento tranquilamente y sin dejarnos despistar por asuntos poco relevantes. Ejemplo: “sí, pero lo que yo digo es…”, “entiendo, pero creo que lo que necesitamos es…”, “la idea está bien, pero yo pienso que…”
9. **Manteniendo espacios:** cuando uno da la mano no es raro que te cojan el brazo. En estos casos hay que delimitar muy claramente hasta dónde llega un punto negociado. Ejemplo: “sí, puedes utilizar la sala de reuniones, pero para coger el proyector primero debes hablarlo con administración”.
10. Aplazamiento: en una reunión es buena idea llevar un papel o cuaderno donde tomar notas. En este caso podremos anotar consultas o críticas para abordarlas en otro momento y así no alejarnos del objetivo del momento. Ejemplo “tomo nota para hablarlo en la próxima reunión”.

Para muchas personas es cuestión de aplicar el sentido común, pero otras deben esforzarse en aplicar estar técnicas dadas las dificultades que se plantean en una negociación o simplemente en el día a día de un puesto de responsabilidad donde los problemas se presentan constantemente.

C EJERCITACIÓN

**INDIVIDUAL**

1. Analizo las respuestas del momento A y las ajusto para que sean acordes a la comunicación asertiva.
2. Para cada nueva reacción determino los derechos asertivos que estoy defendiendo.

D APLICACIÓN

**INDIVIDUAL**

1. Analizo las siguientes situaciones y doy ejemplos de reacciones pasivas, asertivas y agresivas:
   1. Invitas a cinco amigos a una reunión en tu casa, pero solo uno llega a tiempo.
   2. Te encuentras caminando por la acera, pero hay unas personas frente a ti que te están obstaculizando el paso.
   3. Vas a un restaurante, pides algo de comer, pero te llevan a la mesa algo que no pediste.
   4. Se me hizo tarde para una entrevista de trabajo, y el entrevistador dice que ya no me va a entrevistar.
   5. Estoy en una entrevista de trabajo grupal, y uno de los participantes no permite que los demás participen.
   6. Estoy a la espera de que me atiendan en una entrevista de trabajo en otro municipio, pero me dicen que hoy no me van a poder entrevistar.

E COMPLEMENTACIÓN

**INDIVIDUAL**

1. Observo y analizo detalladamente las conversaciones que suceden a mi alrededor diariamente. Determino si las personas son pasivas, agresivas o asertivas.

**Referencias:**

https://blog.grupo-pya.com/

<https://www.pymesyautonomos.com/>

https://concepto.de/