Inteligencia Emocional – Habilidades sociales

Comunicación asertiva

La asertividad es una habilidad social que permite a la persona comunicar su punto de vista desde un equilibrio, entre un estilo agresivo y un estilo pasivo de comunicación.



Como tal, la asertividad es una cualidad o comportamiento que poseen ciertos individuos de comunicar y defender sus propios derechos e ideas, respetando a los demás. La palabra asertividad es de origen latín assertus. La asertividad nos permite expresar de forma correcta y respetuosa nuestras ideas comunicándonos de verdad. Una persona sin asertividad se vuelve ineficaz socialmente porque no logra comunicar lo que quiere adecuadamente.

La persona asertiva no quiere decir que la persona tiene razón. La persona asertiva es aquella que sabe que puede estar equivocada, pero mantiene la calma y conversa con los otros sobre sus puntos de vista para poder llegar a un mejor entendimiento uno del otro y solucionar los problemas.

La comunicación asertiva es una forma de comunicar lo que se piensa o quiere de forma que, no importando la jerarquía, se logre una conversación armoniosa y productiva.

La comunicación con asertividad es clara, objetiva, transparente y honesta, este tipo de comunicación posee varias ventajas como:

* Mejora la capacidad de expresión e imagen social
* Fomenta el respeto por las otras personas
* Facilita la comunicación
* Mejora la capacidad de negociación
* Ayuda a resolver controversias



**Características de la Comunicación Asertiva**

La comunicación asertiva es **un estilo de comunicación con un inmenso impacto tanto en las relaciones emocionales, como en las relaciones profesionales y laborales**, a continuación, os presentamos seis características fundamentales para tener una comunicación asertiva efectiva:

1. Cuando miramos a nuestro interlocutor estamos mostrando interés y, esta actitud aumenta sustancialmente la confianza y cercanía.

2. Tener una postura corporal abierta, ya que nuestra [comunicación no verbal](https://www.divulgaciondinamica.es/blog/11-claves-comunicacion-no-verbal-efectiva/) demuestra interés y sinceridad.

3. Observar nuestros gestos y aprender a controlarlos, ya que los gestos adecuados nos ayudan a dar énfasis a los mensajes que deseamos reforzar.

4. Fijarnos en nuestros niveles de voz, ya que al modularla de una manera adecuada somos más convincentes.

5. Analizar cuánto tiempo escuchamos y cuánto tiempo somos escuchados para aumentar la receptividad y el impacto.

6. Identificar cuánto, cómo, cuándo y dónde intervenimos, además observar la calidad de nuestras intervenciones en las conversaciones.

**Comunicación Asertiva en el trabajo**

Trabajar la asertividad en la comunicación es una de las habilidades deseables para cualquier trabajador, sobre todo, en las áreas comerciales, donde la comunicación es el pilar fundamentar de la tarea laboral. Así, una de las muchas ventajas de la comunicación asertiva en el trabajo y en los negocios es la creación de un clima propicio para la representación de ideas, opiniones y respeto que optimizará las relaciones dentro del contexto laboral.

**La comunicación de tipo asertivo es la forma más adecuada para dirigirnos a un cliente, ya que es la mejor manera de expresar lo que queremos decir sin que el otro interlocutor se sienta agredido**. Además, comunicar de forma asertiva nos ayuda a potenciar que el mensaje sea asumido con más facilidad y de forma más clara y precisa, sin que nadie tenga que sentirse evaluado, o amenazado.

De esta forma, comunicar nuestro mensaje con claridad y seguridad respetando los derechos del otro, genera una percepción de respeto y credibilidad ante las indicaciones que vamos a dar al cliente con el que nos comuniquemos.

Es importante conocer la información que vamos a dar y cómo darla. Una mala comunicación sobre resultados, diagnóstico o tratamientos puede generar dudas en cuanto a la profesionalidad con la que trabajamos y sesgaría el resto del proceso.

Que el cliente perciba una buena autoestima en nuestro comportamiento cuando expresamos nuestras opiniones es esencial para que se muestre cooperativo y que nos comunique sus propios pensamientos, dudas u opiniones.

**Comunicación asertiva a nivel verbal, no verbal y paraverbal**

Dentro del estilo asertivo podemos encontrar varias características a nivel verbal, no verbal y paraverbal. Así, el manejo de la comunicación asertiva en el lenguaje verbal utiliza la primera persona para referirse a sentimientos, opiniones propias y otras fórmulas para expresar ideas de colaboración.



**Comunicación asertiva en la conducta no verbal**

En este estilo, la conducta no verbal que adoptemos va a influir mucho en la forma en la que el cliente va a recibir la información.

Para ello, es muy importante mantener el contacto visual directo con el cliente, tener una postura erguida y no mostrarnos tensos.

Mostrar seguridad con nuestro cuerpo a la vez que damos el mensaje y no parecer agresivos facilitará que consigamos que el cliente nos dé toda su atención y acepte la información.

**Comunicación asertiva en la conducta verbal**

Para que nuestra comunicación verbal sea coherente con nuestra comunicación no verbal es importante analizar las siguientes recomendaciones:

1. Cuando estemos en una conversación evitar cruzar los brazos, procurar estar en una posición de apertura.

2. No interpretar los gestos o movimientos de nuestro interlocutor, es preferible que indaguemos antes de suponer.

3. Observar nuestro tono de voz; si este es coherente con el mensaje.

4. Mantener el contacto visual de una manera muy sutil, mientras escuchamos y mientras hablamos, esto denota interés y fortalece las relaciones, ya que demuestra empatía.

**Comunicación asertiva en la conducta paraverbal**

Entre las características de las conductas paraverbales recomendables que se deben usar en nuestro mensaje son; un tono de voz calmada y constante, respetar los silencios y tener un ritmo constante durante todo el proceso.

Una de las cosas que puede señalar falta de seguridad e incluso nerviosismo es no respetar los silencios que durante la comunicación deben aparecer. No dejar de hablar, mostrarnos incómodos si hay un silencio, y ejecutar con rapidez, hará que el cliente pueda dudar de la realidad que le intentamos mostrar.



**Como ser asertivo en tres pasos**

1. Describir la situación de una forma objetiva – Lo que sucede en los hechos, la cual el otro no lo puede negar
2. Como me siento yo al respecto (subjetivo)- Tampoco puede negarse a esto pues es un sentimiento.
3. Hacerle una petición o involucrarlo en la resolución de lo planteado.

**Técnicas de la comunicación asertiva**

1. Técnica del disco rayado

La técnica del disco rayado consiste en repetir varias veces una afirmación sin modificar ni nuestro tono, ritmo y volumen, y sin intención de entrar en ninguna confrontación.

Ejemplo:

– No me estas escuchando.
– Sí le escucho, pero justo en este momento, estoy a la vez comprobando sus datos.
– No, no me prestas atención
– Le repito que si le estoy escuchando, sólo estoy comprobando la información que me ha dado en este momento.

2. Técnica del banco de niebla

La técnica del banco de niebla consiste en otorgarle al cliente la razón, pero no dejando lugar a continuar con el enfrentamiento o discusión. En este caso, hay que tener cierto cuidado al usar esta técnica ya que el cliente puede llegar a sentir que no queremos ayudarlo.

Ejemplo:

– A día de hoy no me habéis solucionado el problema.
– Puede que tenga razón.
– ¡Claro que tengo razón!
– Es posible.
– ¡Claro que es posible!
– Ya, no se lo voy a negar.

3. Técnica para el cambio

Con esta técnica se intenta dar una visión global de la discusión relativizándola para reducir el nivel de agresividad y/o frustración.

Ejemplo:

– No te has enterado de lo que te acabo de decir.
– No le he escuchado con claridad porque estaba comprobando la información que me ha dado.
– ¡Cómo puedes decir eso! Además, tengo prisa
– Mire, con tranquilidad podremos solucionar esto, no obstante, sabe que esto requiere de un tiempo para poder hacerlo por lo que podemos valorar si le merece la pena continuar ahora o en otro momento. ¿Le parece bien?

4. Técnica del acuerdo asertivo

En este caso se intenta llegar a un acuerdo donde se confirma lo que se pueda considerar como error, pero dando como fundamento que en general, no es lo habitual.

Ejemplo:

– Cuantas veces lo tengo que repetir.
– Tiene razón al decir que le hemos pedido estos datos en varias ocasiones, pero entenderá que tengo que comprobar que todo es correcto.

5. Técnica de la pregunta asertiva

Es contestar a nuestro receptor con una pregunta que pone en positivo lo que se está discutiendo dando además al cliente la oportunidad de afrontar en el mismo sentido la crítica o dificultad que nos haya planteado.

Ejemplo:

– Al final no me ha servido de nada.
– ¿Qué cree que podríamos hacer para que esto no volviera a ocurrir?

6. Técnica de ignorar

Esta técnica se suele usar cuando en la llamada, el cliente, se muestra muy alterado o enfadado y es complicado mantener una conversación constructiva. En estos momentos tenemos que ser los más empáticos posibles para no despertar ninguna impresión de agresión.

Ejemplo:

– ¡Estoy harto de que no me solucionen el problema!
– Ahora está de muy mal humor. De ahí que crea conveniente aplazar esta conversación para otro momento más idóneo.

7. Técnica del aplazamiento asertivo

Esta técnica la usamos cuando no somos capaces en ese momento de dar una solución o respuesta adecuada a la reclamación que nos hace el cliente. Se puede compaginar con la técnica del banco de niebla, si el cliente insiste mucho.

Ejemplo:

– Nunca me solucionáis ningún problema.
– No es la primera vez que me hace esta afirmación y como sabe ya hemos hablado en otras ocasiones de este mismo tema. Le propongo aplazarlo porque en este preciso momento estoy a la espera; pendiente de su reclamación.