

# ¿Cómo Comunicarte Aertivamente?



Trabajar la asertividad en la comunicación es una de las habilidades deseables para cualquier trabajador. Ya que esta crea 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 al público, ya que es la mejor manera de expresar lo que queremos decir sin que el otro interlocutor se sienta agredido



### **Nota:**

Esta forma de asertividad no tiene como objetivo convencer a los demás o imponer tus deseos (aunque son efectos secundarios habituales).

La meta es lograr que comprendan plenamente tus necesidades y emociones.

Por eso se centra en expresar sentimientos y necesidades, en lugar de críticas o juicios morales.

La comunicación asertiva, es aquella que acerca posturas y te permite expresarte con la certeza que no vas a herir a nadie, y se basa en la siguiente fórmula:

### 1. Observar los hechos sin juzgar

La base de la asertividad es separar tus observaciones de tus evaluaciones. Para ello debes describir lo que ha ocurrido sin emitir ningún juicio o interpretación, simplemente explicando de la forma más objetiva que puedas lo que has observado.



## 2. Responsabilizarte de tus sentimientos

Si el primer paso de la comunicación asertiva es observar sin juzgar, el segundo es expresar tus sentimientos. Esto es muy importante por una razón: porque tus sentimientos son la única realidad que no admite discusión. Para demostrártelo, antes debo hablarte del Camino a la Acción.



El Camino a la Acción es el proceso mental a través del cual:

- Recibes una **información**
- La mezclas con tus conocimientos y necesidades para transformarla en **pensamientos**
- Esos pensamientos te causan **sentimientos**
- **Actúas** en función de esos sentimientos

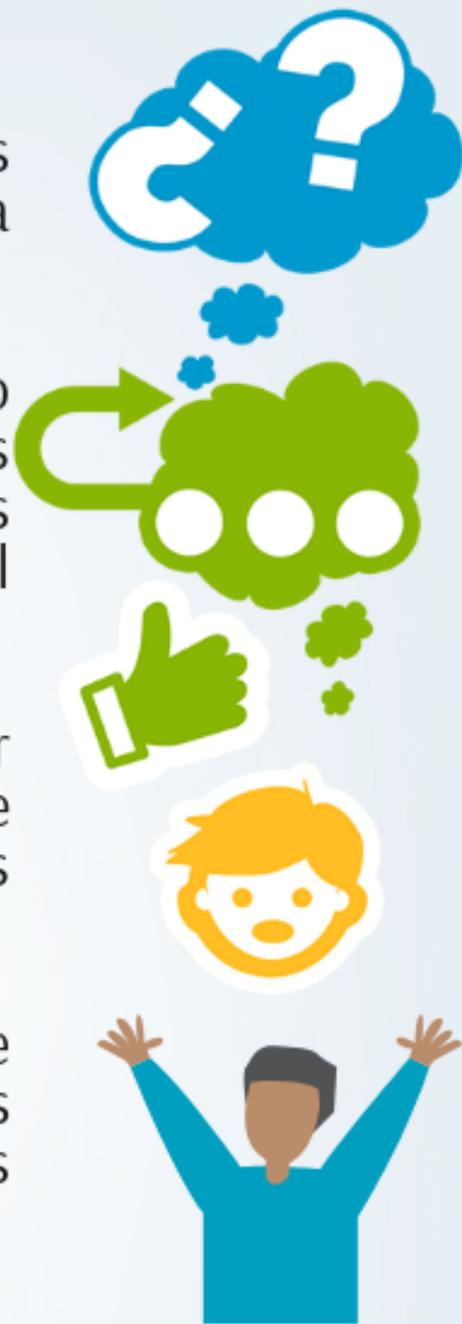
### 3. Encuentra tu necesidad no satisfecha

El tercer paso consiste en encontrar y expresar tus necesidades reales. Es el paso más difícil, pero también la llave de la comunicación asertiva.

Primero debes tener claro que tus sentimientos no aparecen por arte de magia. Tampoco los provocan los actos de los demás: los crean tus **necesidades**. Te sientes bien cuando tus necesidades están satisfechas, y mal cuando no lo están.

Por ejemplo, si te sientes solo es porque necesitas recibir más afecto y cariño. Si te enfadas cuando alguien se apropia de tus méritos en el trabajo, es que necesitas sentirte reconocido.

Las necesidades representan la parte más profunda de nuestra humanidad, por eso todos compartimos las mismas. Existen muchas clasificaciones, y están separadas de la siguiente manera:





Las necesidades vitales (**comer, dormir**) suelen estar siempre cubiertas, pero a las otras (**seguridad, identidad, aprecio, libertad, comprensión y diversión**) les darás más o menos importancia según la situación y momento en que estés.

Pero todo el mundo comparte las mismas necesidades. Todos necesitamos sentirnos apreciados, seguros o comprendidos. Por eso es más fácil conectar con la gente cuando las expresas, porque saben a lo que te refieres.

## 4. Haz una petición activa y concreta

Llegamos a la última etapa de la asertividad. Consiste en expresar claramente lo que quieres o esperas de los demás.

Identifica qué comportamiento lograría satisfacer tu necesidad no cubierta, y exprésalo con detalle para que la otra persona pueda decidir si quiere ayudarte a cubrirla.

Lo mejor de todo es que al haber expuesto previamente tu necesidad no cubierta en el paso 3 habrás creado una conexión empática y estará más dispuesta a decirte que sí.



Si quieres profundizar más en el tema puedes consultar los siguientes links de Apoyo

·<https://www.divulgaciondinamica.es/blog/tecnicas-comunicacion-asertiva/>

·<https://habilidadesocial.com/la-comunicacion-asertiva/>

**¡Feliz día!**





# Tema

# del

L

U

N

E

S



# TIPS PARA UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA

## ESCUCHE Y EVALÚE EL CONTEXTO

Genere empatía comprendiendo a la otra persona, tenga en cuenta su entorno y cultura antes de emitir un criterio.



## LENGUAJE SENCILLO

Transmita confianza por medio de palabras positivas y evite la negación.



## SEA COHERENTE

Sea sincero, establezca una relación congruente entre lo que se dice y hace.



**ASEGÚRESE QUE EL MENSAJE SEA EMITIDO Y ENTENDIDO CON ÉXITO.**

**EL TONO DE LA VOZ**  
Saber emplear un tono de voz y expresiones correctas a la hora de emitir un mensaje, permite lograr soluciones efectivas.

## CUIDE SUS EMOCIONES

Argumente sus ideas con criterio, evite usar prejuicios y reconozca las diferencias.



**INGEOMEGA**  
Ingeniería



INCI-SOMEDIA  
Instituto de Capacitación y  
Desarrollo de Recursos Humanos

# ¿CÓMO COMUNICARSE BIEN CON SU EQUIPO DE TRABAJO?





**Por una mala comunicación una empresa puede perder un buen colaborador o un cliente**, por lo cual es prioritario comunicarse de forma asertiva para obtener buenos resultados. Sin embargo, este objetivo hace parte de un proceso que implica, en primera medida, revisar todas las líneas de comunicación en la organización.

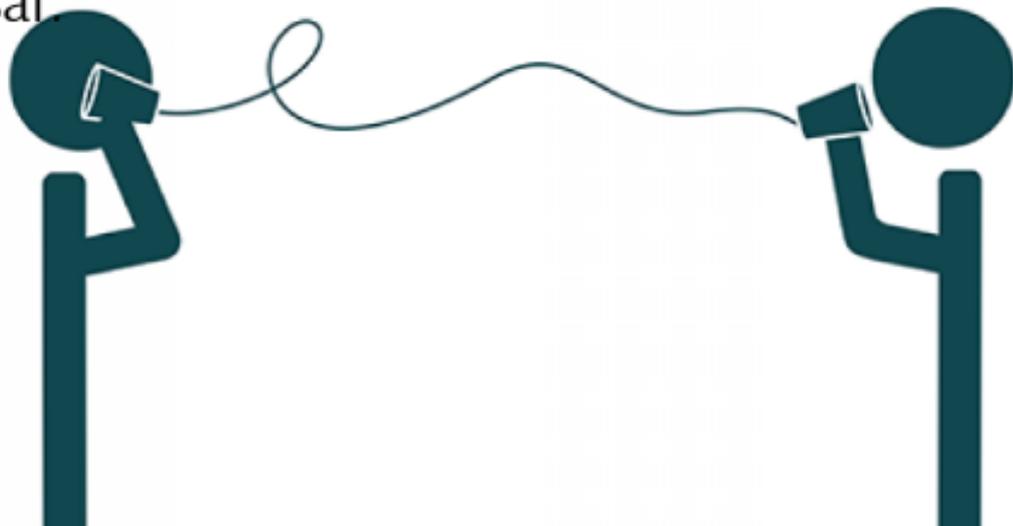
Así mismo, según los expertos, **es necesario analizar si en la empresa existen políticas claras de comunicación** y si son conocidas por todo el equipo. Este es el primer paso, explica Jairo Pinilla, director de Performia Colombia, proveedor internacional de soluciones para la industria de selección de personal y creación de equipos productivos.



**1. Mantenga líneas de comunicación abiertas:** esto es importante para que se pueda llegar a puntos de consenso, entender el día a día de la empresa desde otra perspectiva y poder identificar situaciones que son susceptibles de mejora. **Que un equipo tenga la certeza de poder comunicarse le abre las puertas a una dinámica más honesta.**

**2. Fortalezca la confianza:** en otros niveles, cuando ya existe una confianza entre el equipo y con los superiores, no hay que abusar de ella; **la clave es fortalecerla**, especialmente si se está pensando en llegar a una posición en donde las responsabilidades son mayores.

**3. Sea transparente:** esto ayudará a crear una mayor confianza con los líderes de la compañía y con los equipos directivos, y debe llevar a una cohesión al final de todo. No existe una sola forma de hacerlo o un tono especial para usar.



**4. Potencie las mejores prácticas:** rescatar los aspectos más positivos del trabajo en una compañía y potenciarlos es una tarea clave, pues hay situaciones que se ven desde determinada posición y no como jefe y viceversa.

**5. Busque un mentor: contar con la experiencia y aportes de un rango superior es clave,** para así conocer aún más lo que se espera cuando se asume un cargo nuevo, pues el proceso de avance en una empresa no es un camino que se logra trabajando solo.

**6. Maneje las faltas por medio de la comunicación:** abriendo los canales de comunicación se puede llegar a entender el porqué de una actitud o postura y también de situaciones que no se conozcan y que hayan detonado comportamientos que afecten el desempeño del equipo. **La posibilidad de brindar vías recíprocas de comunicación será una gran herramienta.**



# link de apoyo

- <https://www.dinero.com/edicion-impres/management/articulo/como-tener-una-buena-comunicacion-con-el-equipo-de-trabajo/263482>



6

**ESTRATEGIAS**

para

**Escuchar**

**Mejor** <sup>a</sup> **los demás**



# 1. Controla tu ego:

Al escuchar a los demás piensa en el bienestar común y no sólo en el propio.

## 2.

### No pienses en una respuesta

Escucha con atención en lugar de pensar en tu respuesta.



## 5.

### Admite si no escuchaste

En lugar de emitir juicios con información incompleta, vuelve a preguntar.



INGEOMEGA  
Ingeniería

### Reconoce los sentimientos

## 3.

No importa si no estás de acuerdo con el otro, es primordial escucharlo.

## 4.

### Lenguaje no verbal

Demuestra interés con quien te habla, el cuerpo también comunica.

## 6.

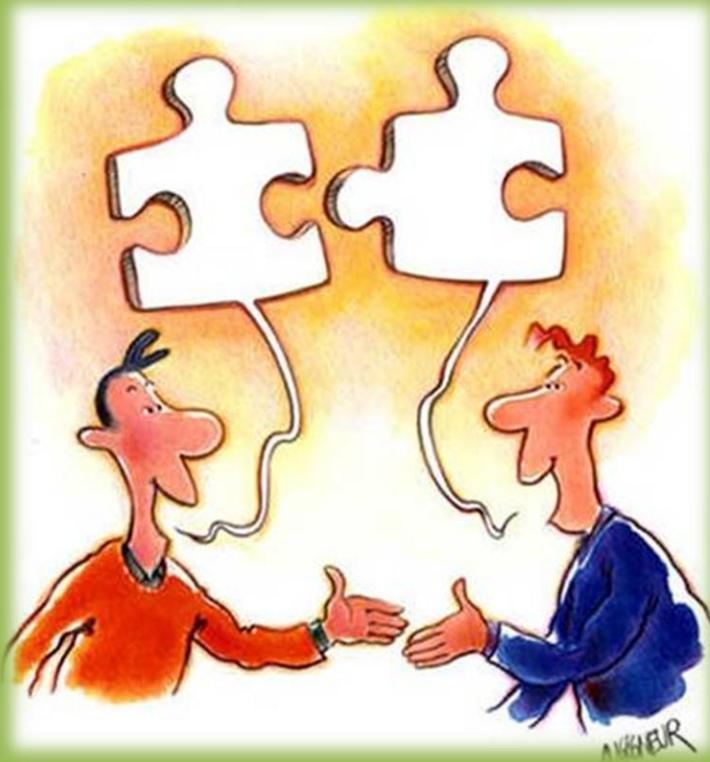
### Practica la escucha activa

Escucha con atención al otro y trata de comprender sus ideas.

# Habilidades Comunicativas: La escucha activa

“La naturaleza nos dio dos ojos, dos orejas y una boca para que pudiéramos observar y escuchar el doble de lo que hablamos”.

Epícteto.



Saber escuchar es igual, o incluso más difícil, que saber hablar. La escucha activa es un elemento indispensable en la comunicación eficaz y se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a una persona se precisa cierta empatía. La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

Existen algunos obstáculos que impiden que escuchemos con eficiencia y debemos ser conscientes de estos para poder superarlos:

- Atención dividida: tratar de hacer demasiadas cosas al mismo tiempo, pone a la otra persona en una posición inadecuada e incómoda.
- Atención a nosotros mismos: comprometemos nuestra capacidad de escuchar a la otra parte. Ejemplo: cuando estamos intentando escuchar activamente, a veces nos fijamos en nosotros mismos, enviándonos mensajes internos de lo bien o mal que estamos escuchando al otro, cuando en realidad estamos más centrados en cómo lo hacemos que en escuchar en sí a la otra persona.
- Pretender que escuchamos: cuando en realidad no es así. Ejemplo: cuando estamos frente a otra persona y le mandamos señales de que le estamos escuchando, aunque internamente estamos pensando en otros problemas que tenemos, pretendemos escuchar, pero no lo estamos haciendo.



## Ventajas que la escucha activa tiene, tanto sobre la persona que escucha como sobre la que se siente escuchada:

- Crea un clima de confianza y cercanía que facilita la comprensión mutua.
- Se puede comunicar aceptación e incrementar la motivación de la persona.
- Se reduce la tensión, las diferencias de criterios.
- Se aprende del otro.
- Se facilita la reducción de conflictos.
- Ayuda a tomar mejores decisiones y con mayor seguridad.
- Se aprende a trabajar mejor.
- Se gana tiempo para pensar.
- Se estimula la cooperación del trabajador.



“Valor es lo que se necesita para levantarse y hablar; pero también es lo que se requiere para sentarse y escuchar”



## ATENDER

- Contacto visual y postura de interés
- Proveer un ambiente libre de distracciones
- Ofrecer la oportunidad de "hablar"

## SEGUIR

- Hacer preguntas abiertas
- Usar expresiones que estimulen al otro a hablar "sí"...
- Hacer preguntas que se relacionen con emociones "¿Qué sientes?"
- No opinar

## REFLEJAR

- Reflejar empatía: "Comprendo que te sientas... por..."
- Parafrasear
- Reflejar sentimientos
- Reflejar el significado (vincular sentimientos con contenido y contexto)

# Uso Adecuado del WhatsApp



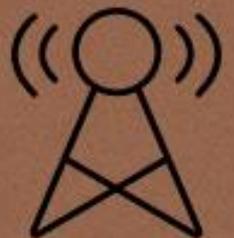
INGEOMEGA  
Ingeniería

WhatsApp, es la aplicación de mensajería instantánea la cual se ha convertido en un arma de comunicación masiva en varios niveles:

**Primero**, porque sus usuarios no escatiman en texto, emoticonos, imágenes, vídeos o enlaces a sitios web a la hora de manifestarse en sus chats, **segundo** porque cuenta con más de **1.000 millones** de usuarios.



Da la sensación que en ocasiones, esta aplicación va por delante de nosotros y de tanta información que se envía a la hora de vernos en persona no tenemos ya cosas por decir.



# ¿Pero cuál es el motivo?

El motivo podemos encontrarlo en el carácter gratuito de este tipo de mensajería (más allá de la tarifa de datos), o en la transformación de una sociedad que es capaz de consumir información de manera prácticamente permanente.



# Cuáles son los inconvenientes del uso exagerado



El suministro desmesurado de información puede conducirnos a la desinformación más que al conocimiento, el tiempo que le dedicamos a chatear por el móvil puede transformarse en tiempo perdido, y las confusiones que se pueden crear compartiendo cierto contenido por error en un chat al que este no iba dirigido puede desencadenar consecuencias negativas para el usuario.



# Tips Para mantener un buen uso de los grupos en WhatsApp

**1** Tenga claro para qué participa o crea un grupo de WhatsApp y no desvirtúe su razón de ser.

**2** No toque temas personales, Particulares o que no sean del interés de los participantes.

**3** No realice conversaciones directas con uno solo de los integrantes del grupo. Escríbale en privado.

**4** Al participar, hágalo aportando en temas relacionados con la razón de ser del grupo.

**5** No es necesario contestar absolutamente todo lo que escriben con emoticones o frases repetidas.

**6** No toque temas que puedan atentar contra la moral o creencias de otros participantes del grupo

**7** Si alguno de los integrantes del grupo agrede o ataca al resto, no alimente la discusión.

**8** Procure publicar temas de interés común en el grupo. No coloque publicidad no deseada o no solicitada.

**9** Sea breve. No escriba o publique testamentos que aburren al resto de los participantes.

**10** Recuerde, es molesto que el teléfono suene a cada instante, alguien del grupo pueden estar en reunión o en el trabajo.

# !Feliz Semanaj

<http://aizu.barakaldo.org/es/adicciones-sin-sustancias/redes-sociales/whatsapp-claves-para-el-buen-uso/>

<https://www.webpsicologos.com/blog/whatsapp/>

<http://www.sanchezgarridoabogados.com/uso-adeecuado-de-whatsapp-en-el-entorno-profesional/>

