

Tema 2. La asertividad en la comunicación



Introducción

Como se ha mencionado anteriormente, el ser humano, al estar estrechamente relacionado a una sociedad, tiene la necesidad de comunicarse constantemente con quienes lo rodean. Dentro de esta comunicación, no solo importa el decir lo que se piensa o siente, sino que también, hay que tomar en cuenta la manera en la que se hace esta acción para que así se logre el objetivo que se desea. Para esto, es necesario que la persona desarrolle la habilidad o actitud de comunicación asertiva, la cual sirve para comunicarse efectiva y respetuosamente con otras personas, con la intención de que el emisor, pueda dar opiniones y hacer valer sus derechos, sin generar conflictos o enfrentamientos.

A continuación, se explicará qué es la comunicación asertiva, la manera en la que ésta se relaciona con el liderazgo y la comunicación dentro de un equipo, para finalizar con una serie de consejos y estrategias que se pueden aplicar para poder desarrollar esta habilidad, con la intención de que los conocimientos los puedas aplicar no solo en tu trabajo, sino que también en tu vida personal.

2.1 ¿Qué es la comunicación asertiva?

Como pudiste ver en el tema anterior, los humanos tienen la necesidad de comunicarse con lo que les rodea, es gracias a esto, que la sociedad ha ido evolucionando y a logrado ser lo que es actualmente. Cualquier persona tiene derecho a expresar sus sentimientos, pensamientos ideas e inquietudes, pero para hacerlo de la manera correcta, es necesario que lo haga de forma asertiva

La comunicación asertiva, "se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar las opiniones y las valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos." (USB Medellín, 2020), contribuyendo a una relación más sana y de respeto con quienes te rodean.



Los humanos no solo se comunican por medio del habla, también lo hacen por medio de gestos, ruido y acciones que se pueden interpretar como buenas o malas. Todos estos comportamientos y expresiones no verbales generan un mensaje, independientemente de que sean voluntarias o involuntarias, por lo que es importante el saber controlarlas y reflexionar el impacto que tendrán en el entorno o con quienes se está teniendo interacción. Si bien se podría creer que una persona es capaz de simplemente no comunicar nada, la realizada es que para el ser humano es imposible, ya que hasta el silencio se puede llegar a interpretar como miedo, angustia, incomodidad, desinterés, etc.

La comunicación asertiva, no solo se utiliza para la comunicación verbal, sino que también aplica en la no verbal, y sirve principalmente para poder defender tus propias creencias de manera respetuosa, sin dañar los sentimientos de las demás personas. La asertividad no es algo que una persona obtiene de manera innata, se requieren de habilidades personales e interpersonales para poder expresar las ideas, sentimientos y pensamientos de la mejor manera posible.

Este tipo de comunicación se relaciona directamente con la empatía, escucha activa y mirada activa, si bien son elementos que se verán más a profundidad en el siguiente tema, forman parte de las cinco claves del lenguaje no verbal asertivo, las cuales son:

1. Establecer contacto visual al hablar y escuchar.
2. Realizar gestos naturales, suaves y circulares.
3. Tener una postura estable, abierta y de acercamiento.
4. Tener un tono de voz sereno y firme
5. Evitar susurrar o gritar

En una conversación todo cuenta, puedes opinar de cuestiones importantes en una junta o plática con tus compañeros de trabajo, pero si tu lenguaje no verbal es pasivo, sin confianza y con miedo, las personas no tomarán en serio lo que dices y esto repercutirá en tu desempeño como líder. En la comunicación asertiva todo cuenta.

2.2 El liderazgo y la comunicación asertiva

2.2 El liderazgo y la comunicación asertiva

En posiciones como la que ejerces, es necesario el relacionarse con las personas que tienes a tu cargo, y la manera en la que debes de actuar y dirigirte es desde una postura de liderazgo.

En el ámbito laboral, sirve más el perfil de líder que de jefe inalcanzable, y para lograr ser el líder que tu equipo necesita y que su trabajo sea eficiente y productivo, es necesario el ser una persona asertiva.



El ser una persona asertiva en el área de trabajo es fundamental para establecer relaciones y mejorar los procesos del área en el que te desarrollas, un equipo no funciona solo con tener a una persona al mando que de ordenes sin parar y no se relaciona con los demás, sino que más bien, un líder debe de tener conocimiento sobre la situación y personalidad de cada una de las personas del equipo para saber la manera en la que pueden desarrollar mejor sus tareas, conocer la mejor manera en la que te puedes comunicar con ellos y así ser más productivos en conjunto. (Universidad UNADE, 2020)

Fernández (2019), menciona que la comunicación asertiva es tan importante en el ámbito laboral, que lo considera la base del liderazgo, catalogándolo como una de las *soft skills* de mayor valor para el desarrollo de cualquier líder y empresa. Permitiéndole a la persona asumir responsabilidades sin juzgar o culpar a otras personas, y a su vez encontrar una solución satisfactoria a cualquier conflicto que se pueda presentar.

La razón por la que es importante aprender de la comunicación asertiva en el ámbito laboral, es que muchas veces se puede llegar a estar expuesto a situaciones de estrés e inseguridad que causan que una persona actúe de manera sumisa, manipuladora o agresiva, el saber comunicarte y reaccionar ante este tipo de sentimientos, te permitirá cambiar viejos patrones y optar por ver las cosas de una manera más positiva dentro del trabajo.

Algunas acciones relacionadas a la comunicación asertiva en el trabajo son:

- Iniciar, cambiar o finalizar conversaciones
- Compartir opiniones y experiencias con otros
- Hacer peticiones y pedir favores
- Rechazar las peticiones de los demás si son demasiado exigentes
- Cuestionar reglas que no parecen justas
- Abordar problemas o cosas que te molestan
- Expresar emociones positivas o negativas de manera correcta.

El comunicarte asertivamente, trae diversas ventajas y beneficios relacionados con el desempeño y relación laboral, algunos son los siguientes:

- Reducir la ansiedad al aprender a decir "no" cuando conoces tus límites, al igual que saber aceptar críticas y cumplidos.
- Te permite expresar verbal y no verbalmente tus sentimientos, pensamientos positivos y negativos con tus compañeros de trabajo.
- Te permitirá tomar decisiones y elecciones libres y con más reflexión, lo que te ayudará a alcanzar tus objetivos.
- Aumentar tu autoestima personal y profesional al valorar y sentir valorados tus derechos y habilidades.
- Al aprender a expresarte de la manera correcta, minimizas las posibilidades de lastimar a las demás personas y evita malentendidos dentro el área de trabajo.
- Conduce al desarrollo del respeto a los demás al aprender que no es posible controlar el comportamiento de tus compañeros.

2.3 Maneras de mejorar la comunicación asertiva.

Como se mencionó anteriormente, nadie nace sabiendo cómo comunicarse asertivamente, hay quienes desde muy jóvenes logran tener la capacidad de poder decir lo que piensan de manera clara y correcta, pero también hay muchas otras personas que nunca logran desarrollar esta habilidad.

La comunicación asertiva no se da de la noche a la mañana, se tiene que trabajar, reflexiona y ser consientes de lo que se siente, piensa y de lo que se quiere comunicar, para poder establecer una mejor relación con los compañeros de trabajo y darse a entender de la mejor manera posible.



Si bien, hay muchas técnicas y tips que te ayudan a desarrollar o mejorar la comunicación asertiva dentro del trabajo, las que más se mencionan por lo expertos son las siguientes:

- **Análisis de defectos y virtudes:** comienza con pequeñas acciones, como reflexionar e identificar tus defectos y virtudes, esto te ayudará a poder identificar la manera en la que te comunicas formalmente.
- **Decir no:** este consejo es el que más se repite dentro de las lecturas, y es que decir "no" es conocer tus límites. Muchas veces una persona puede decir "sí" a un proyecto o serie de tareas solo para no parecer maleducado, sin embargo, el aceptar todo y no poner un límite, te traerá más estrés y lo que posiblemente baje tu rendimiento laboral.
- **Envía mensajes claros:** el hablar con rodeos o evadiendo un tema no te llevará a nada, al contrario, te causará más estrés y puede que el mensaje que quieras dar se distorsione y se malinterprete lo que en realidad querías decir. Procura ser conciso, directo y no dar explicaciones muy largas.
- **Escucha activa:** dentro del arte de la comunicación, no todo es hablar, también es escuchar, con la escucha activa se trata de comprender al otro,

de manera que el mensaje que quieres darle, lo puedas adaptar a la situación en la que se encuentra la otra persona para que sea más entendible.

- **Hablar en primera persona:** la manera en la que estructuras lo que dirás y la forma en que lo harás, hace una gran diferencia con respecto a la reacción que tendrá el receptor del mensaje. Un ejemplo que menciona Bosch (2019), es que "en una situación donde nuestra pareja nos pide que ordenemos la cocina y estamos muy cansados, podemos responder de dos maneras; poner al otro como sujeto: "Siempre me pides lo mismo, ¡ya podrías hacerlo tú en vez de esperarte a que llegue!", o bien hacerlo en primera persona: "Entiendo que quieres que la cocina esté recogida pero hoy he tenido un día muy duro en el trabajo y estoy muy cansado, ¿te parece si lo hago mañana?", marcando esto un gran diferencia, en el tipo de reacción que tendrá la otra persona.

Cierre

Con lo visto a lo largo de este tema, se puede concluir que si bien el ser humano no nace con ciertas habilidades que lo ayudan a desenvolverse mejor en la sociedad en la que vive, es responsabilidad de cada persona el desarrollarlas para que pueda tener una mejor comunicación, no solo con la sociedad en general, sino que también con su equipo de trabajo. En el ámbito laboral, es clave el saber comunicarse, dentro de esto está el delegar tareas, resolver problemas, el escuchar las necesidades o inquietudes de las personas que están a tu cargo. Una persona con comunicación asertiva, que escucha activamente y se muestra interesada en la relación que hay con sus compañeros, genera confianza, fidelidad y propicia a que aumente la productividad debido al buen ambiente laboral que hay, generando mejores resultados.

Referencias bibliográficas

- CEPYME News (2020) *Los mejores tips de comunicación asertiva*. <https://cepymenews.es/los-mejores-tips-de-comunicacion-asertiva>
- Bosch, M. (2019) *Comunicación asertiva: 6 tips para practicar*. <https://www.psicologiacapia.com/comunicacion-asertiva-6-tips-para-practicar/>
- Fernández, P. (2019) *La comunicación asertiva como base del liderazgo*. <https://growlia.com/la-comunicacion-asertiva-como-base-del-liderazgo/>
- Universidad UNADE (2020) *¿Qué es la comunicación asertiva?* <https://unade.edu.mx/que-es-la-comunicacion-asertiva/>
- USB Medellín (2020) *Comunicación asertiva y empatía*. <https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4674/comunicacion-asertiva-y-empatia>

Para saber más

Videos

Para conocer más sobre la importancia de la inteligencia emocional en el trabajo, te sugerimos revisar lo siguiente:

- Tedx (2019) Comunicación para el trabajo en equipo | Alejandro Sierralta | TEDxUniNacionalIngeniería. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=7uygpZkVHH0>

Lecturas

Para conocer más acerca del liderazgo y las emociones, te sugerimos leer lo siguiente:

- Qunam (2019) ¿Por qué la comunicación asertiva es esencial en un buen liderazgo? Recuperado de <https://qunam.com/por-que-la-comunicacion-asertiva-es-esencial-en-un-buen-liderazgo/>
- Amayaco (2019) Comunicación asertiva en el trabajo. Recuperado de <https://amayaco.com/comunicacion-asertiva/comunicacion-asertiva-en-el-trabajo>

Checkpoint

- Comprender en qué consiste la comunicación asertiva.
- Entender el papel que tiene la comunicación asertiva en el trabajo.
- Aplicar las técnicas para desarrollar la comunicación asertiva.