



CICLO 2

[FORMACIÓN POR CICLOS]

Comunicación **ASERTIVA**



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

Facultad de Ingeniería

1. Definición de comunicación asertiva

Cuando escuchas el término comunicación asertiva:

- ¿Qué se te viene a la mente?
- ¿Cómo imaginas a una persona asertiva?

Antes de estudiar la definición, hagamos un par de aclaraciones. Cuando se habla de comunicación asertiva, algunas personas piensan que se refiere a la capacidad de expresarse de forma clara, pero, si bien la claridad hace parte de las competencias de una persona asertiva, la comunicación asertiva no se limita a esto, como veremos. De igual manera, otras personas piensan en comunicación asertiva como la capacidad de hablar sin tapujos ni frenos, diciendo siempre la verdad de frente. Tiene alguna relación, pero no es exactamente de esa forma. ¿En qué consiste, entonces, comunicarse de manera asertiva?

Hay una frase que nos aproxima bastante a la práctica de la asertividad y que sirve como punto de partida en la reflexión sobre la importancia de cuidar lo que comunicamos en nuestro día a día: **“la sinceridad sin empatía es simple crueldad”**. *Dr. Domènec Luengo*

Teniendo en cuenta lo anterior, podríamos definir asertividad como “la capacidad de expresar ideas y sentimientos positivos y negativos de una manera abierta, directa y honesta”.

2. Estilos de relacionamiento

Como lo mencionamos en el ciclo 1, la asertividad tiene que ver con la forma en que nos comunicamos con los demás y, por consiguiente, nos relacionamos. Existen cuatro formas de relacionamiento o comunicación:





3. Derechos asertivos

Si la asertividad es una forma de relacionarnos con los demás, esta exige la plena conciencia de los derechos que tenemos todos. Implica reconocer tales derechos en los demás y defenderlos cuando se trata de nosotros mismos, es decir, lleva implícita la capacidad de vivir acorde a estos derechos, respetándolos y haciéndolos respetar con firmeza, pero de manera considerada. Más que una carta legal, establecida constitucionalmente, es una declaración de principios que profesionales de diferentes disciplinas han adaptado; por lo tanto, encontrarás que algunos son similares o diferentes de un autor a otro.

Podríamos decir que ya hacen parte de la sabiduría popular estos aspectos:

- a. El derecho a actuar de manera que promueva tu dignidad y autorrespeto.
- b. El derecho a ser tratado con respeto.
- c. El derecho a decir que no y no sentirte culpable.
- d. El derecho a experimentar y expresar tus sentimientos.
- e. El derecho a tomarte un tiempo para reducir la velocidad y pensar.
- f. El derecho a cambiar de opinión.
- g. El derecho a pedir lo que quieres.
- h. El derecho a hacer menos de lo que eres humanamente capaz de hacer.
- i. El derecho a solicitar información.
- j. El derecho a cometer errores.
- k. El derecho a sentirte bien contigo mismo.

Reflexiona: cuando piensas en hacer cumplir para ti o tu interlocutor alguno de estos derechos:

- ¿Cómo te sientes?
- ¿Qué tan fácil es para ti?
- ¿Cuáles te dan mayor dificultad?

Tus respuestas determinarán en mucho el trabajo que debes hacer en el futuro para alcanzar unas relaciones asertivas.



4. ¿Cómo puedo mejorar?

No existe un recetario inequívoco, porque depende mucho de la personalidad de cada cual. Podemos decir que lo más importante es observarse a sí mismo, evaluarse y transformar aquellas acciones que consideramos poco asertivas, de acuerdo a lo que hemos venido conversando. Recuerda algo muy importante: no se trata de cambiar nuestra personalidad, sino nuestro comportamiento. Yo no soy asertivo; me comporto de manera asertiva.

Para el desarrollo de la asertividad, puedes implementar las siguientes acciones:

- a. Escucha.** Dedica tiempo a escuchar lo que la otra persona tiene que decir. Estar abierto a discutir opiniones discrepantes es un trabajo duro. Recuerda: escuchar para comprender la perspectiva de otra persona no significa que se deba estar de acuerdo con lo que expresa. Sin embargo, le dice que te preocupas por ella.
- b. Empatiza.** Haz de la empatía, la autenticidad y la transparencia una prioridad alta en tus conversaciones. Sé sincero sobre lo que quieres y necesitas, teniendo cuidado de cómo afecta a la persona con la que estás hablando.
- c. Observa.** Sé consciente de ti mismo y del contexto en el que te encuentras. Lee entre líneas lo que está sucediendo durante la conversación (observa el lenguaje corporal, el tono, etc.). Si sientes que la otra persona comienza a ponerse a la defensiva, retrocede y hazle saber que escuchas y validas sus opiniones y sentimientos, incluso si no está de acuerdo.
- d. Expresa.** Sé directo y claro con tus palabras y tu lenguaje corporal. No dejes a la otra persona adivinando qué es lo que realmente quieres o cuáles son tus intenciones. Trabaja en crear contacto visual y presentar un lenguaje corporal abierto.

