

# BASES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA



*He trabajado con miles de profesionales y líderes para quienes es difícil comunicarse asertivamente en el trabajo.*

*Bien sea porque les cuesta compartir sus ideas, defender su punto de vista, exigir, corregir, o decir que no.*

*O bien sea porque en momentos de frustración y estrés, les cuesta manejar sus emociones y reacciones y su comunicación produce un impacto negativo.*

## ¿Te sientes identificado(a)?

Gran parte de los conflictos que las personas enfrentan en el trabajo, se originan en la comunicación.

Desde problemas con su equipo de trabajo y jefes, hasta problemas con clientes y proveedores.

Por esto, es tan importante trabajar en la comunicación asertiva, porque al minimizar los conflictos en el trabajo, mejora el ambiente laboral, la motivación y el desempeño.

Porque cuando las personas se comunican desde estilos de comunicación negativos, la relación entre los miembros de un equipo y las diferentes áreas, comienzan a afectar la productividad.

En vez de tomar responsabilidad, se juzgan y culpan unos a otros; infunden miedo para imponer su autoridad; evaden los problemas y no los solucionan, o se llenan de resentimiento y desmotivación.

## Beneficios de la comunicación asertiva en el trabajo

Uno de los beneficios más importantes de la asertividad es que las personas sienten mayor confianza para comunicarse, enfrentar problemas y resolver conflictos constructivamente.

De esta forma es posible hablar de lo que no está funcionando, llegar a acuerdos gana - gana, dar feedback constructivo y encontrar soluciones que lleven a mejorar y crecer.

Adicionalmente, cuando existe una comunicación asertiva se promueve una cultura de respeto, empatía y honestidad, lo cual impacta positivamente las relaciones y por lo tanto el clima, el ambiente laboral, la motivación y el compromiso.

Entre mejor es la comunicación, mejores son las relaciones, y entre mejores son las relaciones, disminuye el nivel de estrés y las personas se sienten seguras para compartir sus ideas y expresar lo que piensan y sienten de forma auténtica, lo cual incrementa la confianza dentro de los equipos.

No es posible desarrollar equipos de alto desempeño, ni liderar con éxito, si no hay confianza. Y si los equipos y líderes se comunican sin asertividad, estarán dañando la confianza.

Adicionalmente, la comunicación asertiva facilita una buena planificación; contribuye a la coordinación del trabajo en equipo, y es fundamental para superar la resistencia en momentos de cambio.

### Otro importante beneficio tiene que ver con la negociación.

Cuando una persona es asertiva se siente más segura para negociar y lo hace mejor.

Un profesional no solo negocia con proveedores y clientes externos, también negocia como llevar a cabo un proyecto, qué hacer en una situación, lograr que se implementen sus ideas y que se sigan sus instrucciones, y también negocia su posición, salario, metas y desarrollo de carrera.

Un estudio sobre negociación del salario investigó la relación entre las estrategias de negociación, las diferencias individuales y los resultados salariales, en una muestra de 149 empleados de diversas industrias.

Adicionalmente, los estudios realizados por Google donde se reunieron más de 10,000 observaciones sobre gerentes, evaluando más de 100 variables, revelaron que ser un buen comunicador es fundamental si se quiere ser un buen líder.

Otra de las investigaciones llevadas a cabo por Columbia University revela que la asertividad juega un papel muy importante en la percepción que se tiene de los líderes y en su liderazgo.



Tanto un líder como un profesional que se comunica asertivamente, se gana el respeto de las personas y por lo tanto los demás estarán más abiertos a ayudarlo cuando necesite apoyo.

Además, la asertividad también le permite a los profesionales poner límites sanos y encontrar un equilibrio entre cuando ser comprensivos y cuándo exigir, cuando corregir y cuando felicitar.

1. Demuestra interés por las personas, dirígete a ellas por su nombre, pregúntales cómo están y demuestra un interés genuino por su bienestar. Cuando tienes conversaciones donde conoces a las personas más allá de lo laboral, se incrementa la confianza.

2. Ten claras tus prioridades y objetivos y de acuerdo con eso decide cuándo vale la pena ceder y cuándo defender lo que piensas o deseas. Si una situación va en contra de tus valores o pone en riesgo tus metas, sin duda defender es importante. Pero si no es así, a veces no vale la pena desgastarse y es posible ser flexible.

3. Escucha activamente, cuando una persona te hable, mírala a los ojos, en vez de mirar la pantalla del computador del celular. Deja que termine de expresar su idea, comprende lo que dice, antes de sacar conclusiones, interrumpirla o contradecirla.

4. Se directo y empático al comunicarte. Ser concreto es importante tanto para manejar el tiempo como para ser claro y hacerte entender. Así mismo, ser respetuoso y amable es fundamental si quieres que tu mensaje sea bien recibido y escuchado.

5. Pon límites sanos. Encuentra un equilibrio entre cuando ayudar y cuándo dejar que las personas se hagan responsables por lo que les corresponde. Lo mejor es enseñar y empoderar a otros, para que aprendan cómo llevar a cabo sus tareas, en vez de que tú asumas sus responsabilidades.

6. Trabaja en tu inteligencia emocional porque esta es la que te va a permitir tomar perspectiva en momentos de miedo, estrés y frustración, y en vez de juzgar a otros y culparlos, podrás preguntar, encontrar las verdaderas causas de los problemas y resolver los conflictos constructivamente.

7. Pide retroalimentación para conocer qué tan asertivo eres al comunicarte y en qué ocasiones tu comunicación genera un impacto positivo y en qué momentos produce un efecto negativo. Y lo más importante, utiliza las técnicas de comunicación asertiva que compartimos en las otras secciones de esta guía, porque te ayudarán a poner todos estos consejos en práctica.