

Manual de

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Una guía práctica para lograr la asertividad dentro del ambiente de trabajo y la vida personal



Cristian Camilo Picón



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE

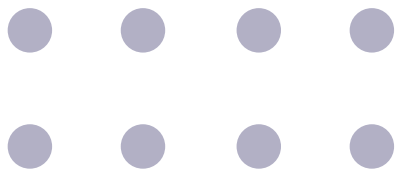
¡Seguimos avanzando!

Formando líderes para la
construcción de un nuevo
país en paz



Contenido:

¿Que es la asertividad?.....	1
Ventajas de ser asertivo/a.....	2
Recomendaciones para ser asertivo.....	3
5 claves del lenguaje no verbal para ser asertivo.....	4
La empatía.....	5
Beneficios de una comunicación con empatía.....	6
Comunicación pasiva/agresiva/asertiv.....	7
Fuentes/ cibergrafía.....	8



¿Que es la **asertividad**?

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, “una persona asertiva es aquella que expresa su opinión de manera firme”, clara, respetando tanto las ideas del otro como las propias. Esto no quiere decir que para ser asertivos debamos estar siempre de acuerdo con los argumentos que se nos presentan; podemos disentir sin que esto sea motivo de discusión. Comunicarse asertivamente significa decir lo que uno quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás.

¿Qué debemos tener en cuenta en la comunicación asertiva?

Ser claros y concretos. Decir específicamente lo que queremos.

Ser breves. Si argumentamos extensa y constantemente, nuestros argumentos perderán peso.

Disculparse, cuando es necesario, está bien.



Ventajas de ser asertivo(a)

Utilizar la comunicación asertiva disminuye los niveles de estrés , nos ayuda a controlar el mal genio, y mejora nuestras habilidades de afrontamiento, pues nos permite expresarnos efectivamente, defender nuestro punto de vista, a la vez que respetamos el de los demás.

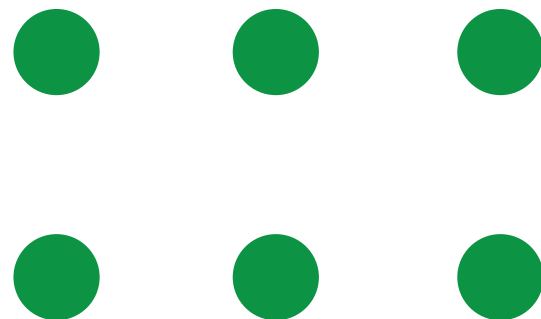
- ✕ Mejora la autoconfianza y el autoestima.
- ✕ Podemos identificar nuestros sentimientos.
- ✕ Cuando respetamos al otro, nos ganamos el respeto de los demás.
- ✕ Mejoramos nuestras habilidades comunicativas.
- ✕ Podemos tomar mejores decisiones.

Para lograrlo, la comunicación asertiva debe tener presentes estos tres aspectos:

1. CONFIANZA 2. CLARIDAD 3. CONTROL

Recomendaciones para ser una persona asertiva

- **Evalúa la forma en la que te comunicas.** ¿Expresas tus opiniones o te quedas callado?
- **Exprésate, incluyéndote en lo que dices.** Permitirá hacerle saber a los demás lo que estás pensando o sintiendo.
- **Practica decir “no”.**
- **Ensaya lo que quieres decir.**
- **Utiliza el lenguaje corporal. Recuerda que la comunicación no es sólo verbal.** Mantén una postura erguida, haz contacto visual regular.
- **Mantén tus emociones bajo control.** El conflicto es difícil para la mayoría de nosotros. **Si estás emocionalmente afectado/a**, espera un poco. Respira profundo, mantén la calma.
- **Hazlo poco a poco.** Es importante que practiques estas habilidades con personas cercanas a ti.



5 claves

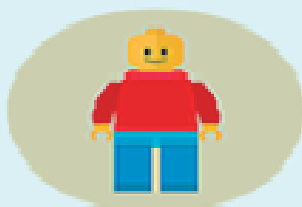
lenguaje no verbal

asertivo



Establece contacto visual al hablar (40%) y escuchar (75%)

Realiza gestos naturales, suaves y circulares



Mantén una postura estable, abierta y de acercamiento

Procura un tono de voz sereno y firme



Evita tanto gritar como susurrar



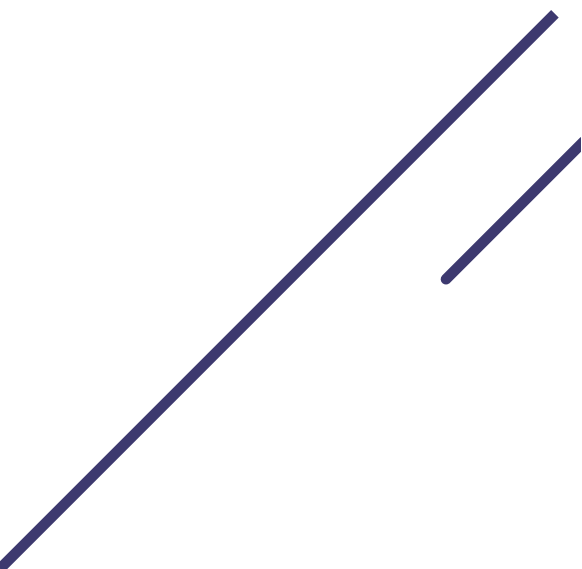
El secreto

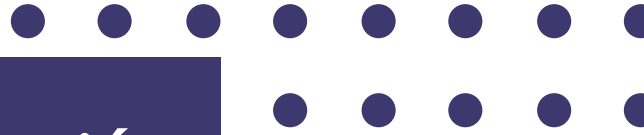
MUÉSTRATE SEGURO Y RELAJADO:
transmite confianza y respeto

La empatía



Es definida por Davis (1996, citado por Fernández, 2008) como “la capacidad de representarse los pensamientos y motivos del otro ha sido reconocida en la noción de adopción de perspectiva cognitiva (...) la adopción de perspectiva afectiva se refiere a la inferencia de los estados emocionales ajenos.” Así mismo, este autor propone que estos dos procesos en relación con los antecedentes pueden producir diferentes respuestas, como pueden ser intrapersonales, que a su vez pueden manifestarse de forma afectiva, por ejemplo, una preocupación empática, y no afectivas como los juicios no atribucionales; e interpersonales, ocasionando, por ejemplo, la conducta de ayuda hacia el otro.





Beneficios de una comunicación con empatía.

- **Las personas empáticas conectan mejor con los demás.**
- **Trasmite colaboración**
- **Nos describe como personas respetables y respetuosas.**
- **Nos ayuda a ser más objetivos y justos.**
- **Mejora el autoestima y facilita el aprendizaje.**
- **Consolida relaciones y las mantiene en el tiempo.**



Comunicación pasiva, agresiva y asertiva

La comunicación pasiva o inhibida consistiría en no decir nada, aunque nos haya dado rabia la situación, provocando un importante sentimiento de frustración.

La comunicación agresiva, por el contrario, haría que gritásemos o hablásemos con malos modales, surgiendo casi con total seguridad una situación de conflicto.

Sin embargo, **la comunicación asertiva** consistiría en, con total tranquilidad, mirando a los ojos e incluso con una leve sonrisa y un tono de voz adecuado, comunicar a la persona que nosotros estábamos delante.



Fuentes / Cibergrafia

González Alonso, M. (2021). La comunicación asertiva, una habilidad fundamental para el convivir. Universidad Central.
<https://www.ucentral.edu.co/noticentral/comunicacion-asertiva>

Servicio Psicológico, Bienestar Institucional. (2020). Comunicación asertiva y empatía. Universidad de San Buenaventura. <https://usb-med.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artm-d/1732/articleid/4674/comunicacion-asertiva-y-empatia>

Unade, U. (2020). Comunicación asertiva en nuestra vida | Universidad UNADE. Universidad Americana de Europa. <https://unade.edu.mx/que-es-la-comunicacion-asertiva/>

Serrano, O. (2021). ¿Qué es el asertividad? Cómo establecer una comunicación asertiva. Agencia comma. <https://agenciacomma.com/formacion-en-comunicacion/cinco-cuestiones-imprescindibles-para-comunicar-de-forma-asertiva/>



Formando **líderes** para la
construcción de un nuevo
país en paz