

Comunicación Asertiva

1



Objetivo

Fortalecer los conocimientos sobre Comunicación Asertiva previamente adquiridos por los trabajadores y recordar la importancia que este tiene en el entorno laboral.

2 ¿Que es?

Es la capacidad de decir lo que sentimos y pensamos de una forma adecuada, sin sentirnos culpables y respetando a los demás y a nosotros mismos.



3 Estilos de comunicación y conducta



AGRESIVA

Expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de manera inapropiada e impositiva, su objetivo habitual es la dominación de otros..

PASIVA

Permite que los demás compañeros lo agredan dentro del área de trabajo. Hay falta de confianza y conduce a desórdenes emocionales y baja satisfacción en la interacción socio laboral.

ASERTIVA

Ser asertivo/a hace que la persona esté a gusto consigo misma y con los demás, ya que ha podido expresar lo que siente sin contradecirse ni humillarse y, al mismo tiempo ha sido respetuoso/a con el otro.



4 Componentes de la Comunicación Asertiva

Saber decir: Depende del objetivo que perseguimos del proceso y la estructura del mensaje asertivo.

Saber escuchar: Es un proceso activo para comprender lo que los demás quieren transmitirnos.

Ser positivo: Reconocer e informar a los demás que nos damos cuenta de que ellos, al igual que nosotros intentamos beneficiar y ayudar.

Propósito de la Comunicación Asertiva

- Coordinar tareas.
- Construir entendimiento.
- Resolver problemas y/o conflictos.
- Compartir información.

CARACTERÍSTICAS DE UNA PERSONA CON MANEJO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

- Mira a los ojos sin evitar la mirada.
- Se respeta, a sí misma y a los demás.
- Conduce su autoridad con diligencia y responsabilidad.
- Contribuye a un clima de armonía en el área.
- Su tono de voz es modulado aportando cordialidad a la conversación.