



B|S

Bienestar y comunicación corporativa

GUIA DE
COMUNICACIÓN
BÁSICA

PASOS PARA COMUNICARTE ASERTIVAMENTE

PASO 1: EJERCICIO DE AUTOEMPATÍA

Busca un espacio de al menos un minuto para reflexionar y estar contigo, observar tus pensamientos, analiza detenidamente los hechos que te rodean, percibe tus sentimientos, tus necesidades y establece, ¿qué necesitas?, lo que te gustaría, tus deseos, y las acciones que requieres que los demás hagan. Si puedes, toma nota escrita.

PASO 2: EMPATÍA – ESCUCHAR TU CORAZÓN

Ahora, emplea un espacio de al menos un minuto para reflexionar e imaginar lo que le puede estar sucediendo al otro. Intenta observar la forma de pensar de tu contraparte, intenta imaginar cómo se siente la otra persona. Pregúntate qué posibles necesidades puede tener. Y establece, ¿qué necesita la otra parte de ti?, intenta sentir y pensar lo que le gustaría, sus deseos, y las acciones que ella requiere de los demás. La idea es buscar la mejor forma de entablar una comunicación con la otra persona.

PASO 3: ASERTIVIDAD – EXPRESAR

En este momento, si has realizado lo anterior, puedes expresar al otro lo que está vivo en ti. Como ya encontraste el mejor camino para dialogar, puedes expresar tus ideas: lo que haz visto y escuchado; tus sentimientos y emociones; y, finalmente, tus necesidades.

Nota: Recuerda que tienes derecho a decir no, pero de una manera no violenta. En caso de que requieras ayuda, a continuación, anexamos algunas pautas para poder decir no. ¡Entrena y no te dejes llevar por la emoción!

APRENDE A DECIR QUE NO ASERTIVAMENTE

Procedimiento	Definición	¿Cómo hacerlo?
Sencillamente di no	Consiste sencillamente en decir NO ante cualquier petición que no te agrade. Para que nadie te manipule. La palabra sencillamente se refiere a que no hace falta darle muchas vueltas para decir ciertas cosas, ya que basta con un NO.	Decir que NO, un no sencillo y rotundo. Si la otra persona insiste en su petición, continuar diciendo una y otra vez que NO.
Disco rayado	Consiste en la repetición de las palabras que expresan deseos, pensamientos, etc.; sin enojo, sin levantar la voz y sin hacer caso a presiones por parte de la otra persona.	<ul style="list-style-type: none"> • Repetir la frase que exprese el deseo sobre un aspecto concreto, aunque no aporte demasiadas explicaciones. • Repetirla una y otra vez, siempre de forma serena. Por ejemplo, repetir las veces que sea necesario: “Lo siento, NO me interesa”.
Ofrecer alternativas	Consiste en proponer algo positivo que guste a la gente. Aunque a veces presentar una alternativa se parece mucho a “cambiar de tema”, proporcionar algo positivo supone diversas ofertas.	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar algo atractivo y proponerlo con entusiasmo. • Insistir sin decaer ante la posible reacción negativa de los demás. • Buscarse el apoyo de alguien dispuesto a seguir lo propuesto.

DECÁLOGO DE LOS DERECHOS Y LOS DEBERES ASERTIVOS BÁSICOS

DERECHOS

1. Derecho a ser tratado por los demás con respeto y dignidad.
2. Derecho a expresar libremente sentimientos y opiniones.
3. Derecho a tomar decisiones, aun con el riesgo de equivocarse.
4. Derecho a satisfacer las necesidades individuales, siempre y cuando con ello no perjudique a terceros.
5. Derecho a cambiar.
6. Derecho a cometer errores.
7. Derecho a gozar y a disfrutar.
8. Derecho a ser independiente.
9. Derecho a decir NO sin sentirse por ello culpable o egoísta.
10. Derecho a pedir lo que se quiere, dándose cuenta de que también los demás tienen derecho a decir NO

DEBERES:

1. Deber de escuchar lo que el otro pide o necesita y de aceptar lo que puede dar.
2. Deber de aceptar que el otro se puede equivocar, y dejarle margen para rectificar.
3. Deber de permitir que el otro cambie y crezca.
4. Deber de dejar momentos y crear espacios para poder decidir.
5. Deber de aceptar que alguien nos diga que no.
6. Deber de respetar al otro como legítimo otro, por muy distinto que sea.
7. Deber de respetar a los demás y considerarlos tan dignos como a nosotros mismos.
8. Deber de ofrecer información cuando sea pertinente.
9. Deber de enlazar y tejer puentes entre la emoción y la razón.
10. Deber de respetar los momentos y los espacios de los demás.
11. Deber de vivir tu propia vida y dejar que los demás vivan la suya.
12. Deber de contener las propias emociones y sentimientos, y de saber conectar con las de otros.
13. Deber de aceptar los momentos no asertivos del otro.
14. Deber de aceptar quejas o protestas si nos estamos equivocando.
15. Deber de seguir buscando maneras óptimas para convivir mejor, con nuevos derechos y deberes para hacer posible esa convivencia.

Cordialmente,

Consultoría de Bienestar y comunicación corporativo