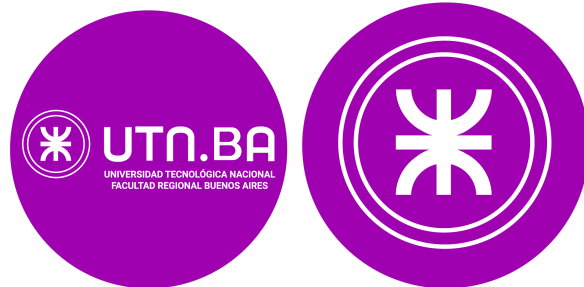


Atencion al Usuario / Soporte al Cliente

UNIDAD N°6

Asertividad y Comunicación

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
REGIONAL BUENOS AIRES



NOMBRE DEL CURSO:

Asertividad y comunicación

RESUMEN

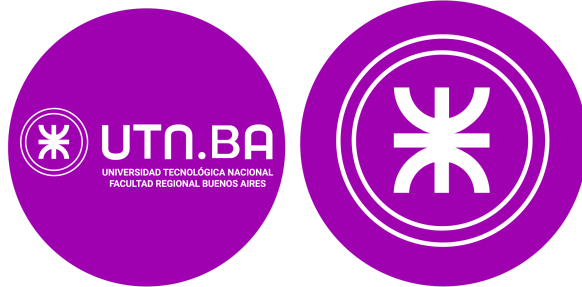
Curso orientado a comprender y asimilar la comunicación y la conducta asertiva, abordando diversas técnicas de aserción para superar situaciones que presentan diferentes grados de dificultad.

OBJETIVOS DEL CURSO:

Con este Curso Online los asistentes lograrán: Comprender el concepto de asertividad y la importancia de ser asertivo. Conocer los tipos y estilos de comunicación y las técnicas de asertividad. Reconocer situaciones difíciles y saber cómo superarlas.

ÍNDICE DE UNIDADES:

- Unidad 1 – Concepto de asertividad
- Unidad 2 – Concepto de comunicación
- Unidad 3 – Técnicas de asertividad
- Unidad 4 – Cómo superar situaciones difíciles



UNIDAD 1

NOMBRE DE LA UNIDAD

Concepto de asertividad

TEMARIO DE LA UNIDAD

1. Presentación de la unidad
2. Objetivos de la unidad
3. Concepto de asertividad
4. ¿Qué significa ser asertivo?
5. Tipos y estilos de comunicación
6. Video
7. Resumen de conceptos clave
8. Conclusión de la unidad

PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD

En esta primera unidad desarrollaremos el concepto de asertividad diferenciándolo de la pasividad y la agresividad en la comunicación. Luego responderemos a cuál es el significado de ser asertivos para pasar a los tipos y estilos de comunicación que se contraponen a la asertividad. Por último finalizamos con una referencia a los tipos y estilos de comunicación.

OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Conoceremos el concepto de asertividad y su importancia en la comunicación. Responderemos qué significa ser asertivo y aprenderemos qué son los estilos de comunicación pasiva, agresiva y pasiva – agresiva.

Concepto de asertividad

La asertividad es una forma de comunicación que consiste en defender tus derechos, expresar tus opiniones y realizar sugerencias de forma honesta, sin caer en la agresividad o la pasividad, respetando a los demás pero sobre todo respetando tus propias necesidades.



Hay quien considera que la asertividad y habilidades sociales son términos sinónimos. Pero es importante tener en cuenta que la asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

La asertividad parte de la idea de que todo ser humano tiene unos derechos fundamentales que debemos respetar tanto para nosotros mismos como para los demás, por tanto la asertividad no pretende lograr lo que nosotros queremos a través del control o la manipulación de los otros, muy al contrario lo que pretende es ayudarnos a ser nosotros mismos, desarrollando nuestra autoestima a través de la comunicación interpersonal eficaz desde el respeto a nosotros mismos y a los demás.

La asertividad es un comportamiento que se puede aprender y mejorar. Se trata de una forma consciente de comunicar tus sentimientos sin dejarte llevar por las emociones, y se sustenta sobre la autoestima y confianza en vos mismo.

También definimos a la asertividad como una capacidad social en la que aprendemos a expresar nuestros sentimientos, emociones, descubrimos la manera de respetarnos a nosotros mismos pero sin actuar de manera agresiva.

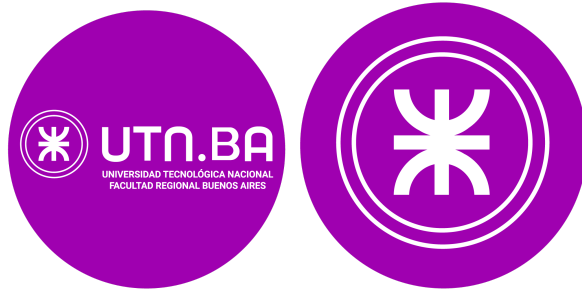
Emplear la asertividad es saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere, respetando los derechos del otro y expresando nuestros sentimientos de forma clara. La asertividad consiste también en hacer y recibir cumplidos, y en hacer y aceptar quejas.

La asertividad incluye tres áreas principales:

01 La autoafirmación: Consiste en defender nuestros derechos y expresar nuestras propias opiniones.

02 La expresión de sentimientos negativos: Nos permite manifestar nuestro desacuerdo o desagrado de forma adecuada. Así como gestionar las críticas tanto recibidas como emitidas.

03 La expresión de sentimientos positivos: Que nos permite comunicar agrado o afecto hacia los otros.



Si te cuesta decir no, expresar tus opiniones con libertad, emitir o recibir críticas o gestionar conflictos es posible que tengas un déficit de asertividad.

Dado que en nuestras vidas mantenemos un contacto social continuo, la asertividad nos permite que estas relaciones sociales sean satisfactorias. Mejorar nuestra asertividad nos permite:

01 Mejorar nuestra autoestima.

02 Facilita la comunicación gracias a la minimización de malas interpretaciones de nuestros mensajes por parte de los otros.

03 Favorece las emociones positivas, en uno mismo y en los demás.

Por lo tanto la asertividad se relaciona con un buen equilibrio emocional y una sana autoestima. Las personas poco asertivas suelen experimentar sentimientos de aislamiento, sentimientos depresivos, miedo o ansiedad en las situaciones sociales.

¿Qué significa ser asertivo?

Ser asertivo significa exponer a los demás cuáles son tus verdaderos deseos y necesidades, y para demostrar dignidad, autoconfianza y respeto por vos mismo.

Lo más interesante es que las peticiones que hagas desde la comunicación asertiva tendrán muchas más probabilidades de tener éxito ya que estarás pidiendo legítimamente que se respete tu punto de vista. Habitualmente te será útil para:

- Dar tu opinión, hacer una petición o pedir un favor a alguien de forma natural.
- Expresar tus emociones negativas (quejas, críticas y desacuerdos) y rechazar peticiones sin que los demás se sientan heridos o molestos contigo.
- Mostrar emociones positivas (alegría, orgullo, agrado, atracción) y hacer cumplidos sin parecer demasiado volátil emocionalmente.
- Iniciar, continuar, cambiar y terminar conversaciones de forma cómoda y sin la sensación de estar faltando al respeto a nadie.
- Compartir tus sentimientos, emociones y experiencias con los demás y favorecer que ellos compartan las tuyas contigo.



- Resolver los problemas cotidianos antes de que aparezcan emociones negativas como la ira y el enfado y la situación se des controle.

Ser asertivos significa ponernos en el lugar del otro a través de la empatía y desarrollar una consideración hacia él teniendo respeto. Estamos muy habituados a intercambiar información, pero no nos preocupan demasiado las repercusiones emocionales de nuestra comunicación.

También significa que la conducta asertiva tiene cuatro habilidades sociales. Estas son:

- 01 La capacidad de decir que no.
- 02 La capacidad de pedir favores y hacer peticiones.
- 03 La capacidad de expresar sentimientos (afecto y empatía).
- 04 La capacidad de mantener conversaciones completas.

La asertividad, además, conlleva dos elementos fundamentales:

- 01 El respeto por uno mismo.
- 02 El respeto por los otros.

Ser asertivo significa también tener la humildad y el coraje de SER y, al mismo tiempo, DEJAR SER. Conseguir manejar adecuadamente nuestra asertividad no es fácil y podríamos decir que es un aprendizaje continuo. No es suficiente con saber cómo comportarse sino que también influyen el cuándo y el con quién.

Como conclusión podemos decir que ser asertivo significa, en cierto modo, establecer un balance entre el estilo agresivo centrado en el “yo” que olvida el “tú” y el estilo pasivo centrado en el “tú” que relega casi por completo el “yo”.

Pero... ¿Qué pasa si no somos asertivos? La consecuencia fundamental de la falta de asertividad queda patente en el plano social, en el cual las personas no asertivas sienten que no es una fuente de satisfacción sino de conflicto personal y frustración.

La falta de asertividad genera estados de ánimo negativos puesto que las personas sienten que no son dueñas de sí mismas, o bien porque no se respetan en lo que quieren o sienten o bien porque todo desacuerdo con los demás les lleva a estados de ira.



Esto al final puede ser traducido como una falta de control emocional que les puede llevar en última instancia al aislamiento para no tener que exponerse a estas situaciones que son generadoras de estrés y ansiedad.

Tipos y estilos de comunicación

Como seres sociales que somos, gran parte de nuestro tiempo lo invertimos en comunicarnos con los demás. A lo largo del día tenemos multitud de interacciones sociales en las que nos es imprescindible expresarnos y poner en marcha nuestras habilidades sociales.

Pero la asertividad no es una conducta innata que heredamos genéticamente, sino que la asertividad forma parte de nuestro aprendizaje social, aprendemos a ser asertivos, pasivos o agresivos dependiendo de nuestros modelos de conducta.

En estas interacciones sociales podemos exhibir diferentes estilos de comunicación, estos son los estilos:

01 Pasivo

02 Agresivo

03 Pasivo - agresivo

Los estilos de comunicación están relacionados con nuestra personalidad, nuestra forma de afrontar los conflictos y la gestión de nuestras emociones.

Es más fácil entender el concepto de asertividad si lo contraponemos a estilos de comunicación No-Asertivos: como el estilo pasivo, el estilo agresivo y el pasivo-agresivo.

01. El estilo pasivo está relacionado con una actitud sumisa, tímida, empático con los demás pero con temor al conflicto o a la crítica por parte de otros: lo que lleva a la evitación y no defender los propios derechos frente a los demás, es decir que pone los intereses de otros por encima de los propios.



Se caracteriza por la dificultad para intervenir en las conversaciones y decir lo que se piensa, entrar en bloqueo en situaciones sociales o de conflicto, no saber cómo decir que “no”, dificultad para expresar lo que molesta.

El estilo pasivo prioriza el evitar el conflicto frente a solucionar los problemas. Se suele preferir el no decir las cosas para “no molestar” a los demás y “sacrificarse” a uno mismo con tal de evitar ofender o que se genere un conflicto.

02. El estilo agresivo, por el contrario, está relacionado con una actitud egoísta en exceso, poco empática con los demás, que a veces sólo tiene en cuenta sus intereses o carece de habilidades para afrontar los conflictos.

El estilo agresivo suele estar relacionado con entender siempre las discusiones como una competición donde hay que ganar a toda costa.

No buscan un acuerdo, ni una solución o el diálogo productivo: sino que su finalidad al discutir es tener la razón.

03 Otro estilo No-Asertivo sería la mezcla de estos dos últimos: El estilo “pasivo-agresivo”.

Este estilo se caracteriza por la no exteriorización de lo que se piensa y resentimiento interior. Suelen evitar el conflicto directo y manifiestan agresividad en sus comunicaciones de forma más sutil o indirecta: suelen recurrir a sarcasmos, indirectas, o comentarios irónicos sin llegar a abordar directamente el tema.

Esta actitud pasivo-agresiva probablemente esconde problemas de autoestima e inseguridades, y una falta de habilidad a la hora de afrontar determinadas situaciones y al gestionar las emociones.

La asertividad es una forma de comunicación que consiste en defender tus derechos, expresar tus opiniones y realizar sugerencias de forma honesta, sin caer en la agresividad o la pasividad, respetando a los demás pero sobre todo respetando tus propias necesidades.

Es importante tener en cuenta que la asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

La asertividad es un comportamiento que se puede aprender y mejorar. Se trata de una forma consciente de comunicar tus sentimientos sin dejarte llevar por las emociones, y se sustenta sobre la autoestima y confianza en vos mismo.



La asertividad incluye tres áreas principales:

01 La autoafirmación: Consiste en defender nuestros derechos y expresar nuestras propias opiniones.

02 La expresión de sentimientos negativos: Nos permite manifestar nuestro desacuerdo o desagrado de forma adecuada. Así como gestionar las críticas tanto recibidas como emitidas.

03 La expresión de sentimientos positivos: Que nos permite comunicar agrado o afecto hacia los otros.

Dado que en nuestras vidas mantenemos un contacto social continuo, la asertividad nos permite que estas relaciones sociales sean satisfactorias.

Por lo tanto la asertividad se relaciona con un buen equilibrio emocional y una sana autoestima. Las personas poco asertivas suelen experimentar sentimientos de aislamiento, sentimientos depresivos, miedo o ansiedad en las situaciones sociales.

Ser asertivos significa ponernos en el lugar del otro a través de la empatía y desarrollar una consideración hacia él teniendo respeto. Estamos muy habituados a intercambiar información, pero no nos preocupan demasiado las repercusiones emocionales de nuestra comunicación.

Como conclusión podemos decir que ser asertivo significa, en cierto modo, establecer un balance entre el estilo agresivo centrado en el "yo" que olvida el "tú" y el estilo pasivo centrado en el "tú" que relega casi por completo el "yo".

La falta de asertividad genera estados de ánimo negativos puesto que las personas sienten que no son dueñas de sí mismas, o bien porque no se respetan en lo que quieren o sienten o bien porque todo desacuerdo con los demás les lleva a estados de ira.

Pero la asertividad no es una conducta innata que heredamos genéticamente, sino que la asertividad forma parte de nuestro aprendizaje social, aprendemos a ser asertivos, pasivos o agresivos dependiendo de nuestros modelos de conducta.



UNIDAD 2

NOMBRE DE LA UNIDAD

Concepto de comunicación

TEMARIO DE LA UNIDAD

1. Presentación de la unidad
2. Objetivos de la unidad
3. Concepto de comunicación
4. Comunicación asertiva
5. Contacto visual
6. La escucha activa
7. Video
8. Resumen de conceptos clave
9. Conclusión de la unidad

PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD

Pasamos a esta unidad del curso para desarrollar el concepto de comunicación y continuar con la asertividad y su importancia dentro de la comunicación. Continuamos con el contacto visual y su relación con la comunicación asertiva, Para finalizar vemos el concepto de escucha activa y cómo se relaciona con la comunicación y la asertividad.

OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Aprenderemos el concepto de comunicación y lo relacionamos con el concepto de comunicación asertiva. Analizaremos la importancia del contacto visual dentro de la asertividad y conoceremos qué es la escucha activa y su importancia dentro de la comunicación.

Concepto de comunicación



El término comunicación procede del latín “communicare” que significa “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”. La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se transmite y recibe una información.

Todo ser humano y animal tiene la capacidad de comunicarse con los demás. La comunicación hace referencia entonces a la interacción social, es decir, a la acción y al resultado de comunicarse. Es una acción social necesaria, ya que si esta no existiese, nadie sería capaz de conocer a fondo el mundo que nos rodea y mucho menos compartir las experiencias propias de cada ser humano con los demás.

Podemos decir además que la importancia de la comunicación radica en que a través de ella los seres humanos comparten información diferente entre sí, haciendo del acto de comunicar una actividad esencial para la vida en la sociedad.

La comunicación es un modo de intercambio de información entre un emisor y un receptor, en el cual el primero transmite el mensaje y el segundo interpreta y produce una respuesta. En lo que se refiere a los seres humanos, la comunicación es una actividad psíquica propia, derivada del pensamiento, el lenguaje y del desenvolvimiento de las capacidades psicosociales de las relaciones.

La comunicación como valor social, es la base de la autoafirmación personal y grupal, ya que a través de ella intercambiamos opiniones y sentimientos con otras personas. Aprender a comunicarse es fundamental para el desarrollo de nuestra personalidad. Por eso, ante todo, una conversación debe estar rodeada de sinceridad y honestidad.

Como ya se ha mencionado, la definición de comunicación es básicamente el procedimiento mediante el cual un individuo establece contacto con otros, permitiéndole difundir una información. Por lo tanto, existen una serie de elementos que hacen posible este proceso:

01 Emisor Es el encargado de iniciar la acción de comunicar y emitir cierta información. Éste decide de qué manera realizar la acción.

02 Receptor Es quien recibe el mensaje o información, ajustándose e interpretando según los signos lingüísticos. Luego de su interpretación está en capacidad de emitir una respuesta al emisor.

03 Mensaje También conocido como la materia del proceso, es el contenido de una carta, un correo, un mensaje hablado o grabado entre otros.



04 Canal de Comunicación Es el medio a través del cual es transmitida la información o mensaje, este puede ser natural como lo es el aire, o artificial como existen muchos, entre ellos cartas y los relacionados con Internet como los mails, las videoconferencias, o a través de las redes sociales.

05 Código Es un elemento fundamental en la comunicación, son signos del idioma, combinados por el emisor según sea el mensaje que desea transmitir.

06 Contexto Es el medio o entorno que rodea al emisor y receptor al momento de realizarse la comunicación.

Comunicación asertiva

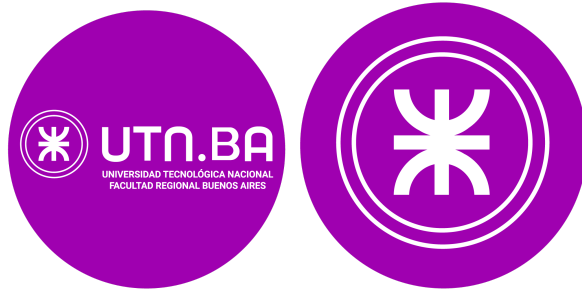
Como hemos visto en la primera unidad, la comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Esto implica que la comunicación asertiva es la vía adecuada para interactuar con las personas.

Entonces se produce una comunicación asertiva cuando se expresa un mensaje en el que las palabras y los gestos transmiten claridad y, al mismo tiempo, una actitud de empatía hacia el interlocutor. En otras palabras, se trata de comunicar las propias ideas de manera sincera y creando un clima positivo y sin ánimo de conflicto.

Decimos que se produce una comunicación asertiva cuando se expresa un mensaje en el que las palabras y los gestos transmiten claridad y, al mismo tiempo, una actitud de empatía hacia el interlocutor. En otras palabras, se trata de comunicar las propias ideas de manera sincera y creando un clima positivo y sin ánimo de conflicto.

Y para que la comunicación asertiva sea posible es necesario controlar las emociones, de tal manera que se eviten tanto las actitudes agresivas como las sumisas o pasivas. En este sentido, la agresividad en la comunicación es una fuente de conflictos y una actitud sumisa resulta igualmente perjudicial, un ejemplo de comunicación sumisa sería dar la razón al otro y no defender la propia posición con el propósito de evitar un posible enfrentamiento verbal.

Siempre que nos comunicamos tenemos en mente algún objetivo concreto, por ejemplo convencer a nuestro interlocutor, dar una orden a un subordinado o sugerir una idea a un



grupo de trabajo. La asertividad es útil en cualquier circunstancia de la comunicación. Esto queda de manifiesto si tenemos en cuenta todos los aspectos negativos relacionados con la comunicación no asertiva.

Para ello hay que entender la comunicación asertiva como una herramienta que permite optimizar las relaciones humanas. En esta línea, los expertos en comunicación consideran que la asertividad depende en gran medida de la inteligencia emocional de cada individuo.

La comunicación asertiva es una habilidad social de gran valor, que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás.

En este tipo de comunicación no es necesario recurrir a la agresividad para comunicar nuestras ideas, pero tampoco implica que nos retraigamos o nos encerremos en una actitud pasiva o dócil que nos impida comunicar lo que sentimos.

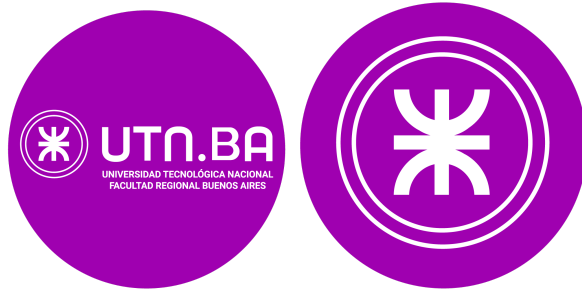
Así, en la comunicación asertiva ha de privar siempre el equilibrio: se trata de comunicar de manera clara y objetiva nuestro punto de vista, nuestros deseos o nuestros sentimientos, con honestidad y respeto, sin menoscabar, ofender o herir al otro o a sus ideas u opiniones.

Contacto visual

El contacto visual es una de las herramientas más potentes de la comunicación no verbal, y el punto de partida de la escucha activa. Funciona como un interruptor: enciende y apaga nuestra conexión con los demás, y nos hace parecer accesibles.

Todo empieza cuando las miradas se cruzan, y finaliza cuando los ojos se evitan. Lo que ocurre en medio depende en gran medida de nuestra capacidad para atender, entender y sentir. Es cuestión de sensibilidad. Y aunque suene raro, el sentido de la vista resulta muy útil a la hora de escuchar de verdad a los demás.

Generalmente, la mirada habla por nosotros. Pero, sobre todo, la mirada sirve para escuchar, y para hacer ver a la otra persona que deseamos comunicarnos. El contacto visual constituye la herramienta más útil para la escucha activa, aquella que hace sentir cómodo a nuestro interlocutor y con la que obtendremos siempre la información de mayor calidad.



El contacto visual es muy importante a la hora de la comunicación. No solo sirva para modular la conversación y transmitir sentimientos e ideas, también es una poderosa vía de comunicación. A través de las miradas se envían mensajes conscientes e inconscientes que ejercen gran influencia en todo tipo de encuentros. Forman parte de esa comunicación entre líneas que tanto marca la percepción mutua. Las miradas son un mundo por descifrar que vale la pena tener en cuenta.

El contacto visual y su interpretación están fuertemente asociados con la amígdala, una parte del cerebro relacionada con las emociones. Ahora bien, lo fascinante del contacto visual es que se trata de un idioma sutil y contundente a la vez.

No somos conscientes de cómo miramos y a veces, ni siquiera tenemos en cuenta cuál es el mensaje que estamos transmitiendo y qué efectos tiene en la comunicación con los demás.

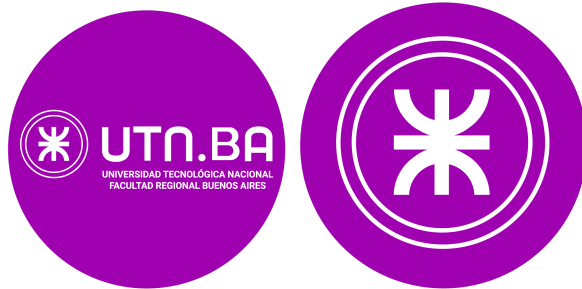
La duración del contacto visual es uno de los elementos esenciales en la comunicación a través de la mirada. Por ejemplo, una persona que elude totalmente la mirada de otra está bastante alterada emocionalmente. La ausencia total de contacto visual indica una falta de control sobre lo que se está sintiendo. En los demás provoca una sensación de incomodidad y desconfianza.

En el otro extremo está quien fija la mirada y no la desvía. Este tipo de contacto visual habla acerca de un deseo de controlar y quizás de dominar al interlocutor. Después de algunos minutos, este tipo de mirada puede ser verdaderamente intimidante. Sugiere que hay un deseo de instrumentalizar al otro.

La escucha activa

La escucha activa se entiende como la capacidad de saber escuchar con un alto grado de atención y participación comunicativa. En la práctica, difiere de la escucha entendida que comúnmente consiste simplemente en recibir información y llamamos escucha pasiva.

La escucha activa es una técnica de comunicación asertiva, basada en la aceptación y la empatía, útil no solo para promover la capacidad de expresar correcta y efectivamente las emociones o argumentos, sino también para saber escuchar y percibir la razones y sentimientos de los demás, estableciendo ese contacto auténtico que puede convertirse en una base para relaciones enriquecedoras y efectivas.



Escuchar de forma activa significa conectarse con el otro a través de la metacomunicación, captar todos los aspectos del mensaje, la postura, el tono de voz, las dudas y las emociones que se escapan de lo que se dice.

Poder observar bien al interlocutor, percibir también su lenguaje no verbal y su tono de voz, favorece nuestra concentración y, por lo tanto, nuestro sistema de escucha se activa con mayor efectividad, ya que tener un alto grado de atención favorece nuestra concentración y luego nos permite que entendamos mejor a quien nos habla.

De este modo, la observación y la escucha se incorporarán a una espiral positiva que favorece no solo el desarrollo de la escucha activa, sino también la mejora de la competencia de la comunicación interpersonal.

Una escucha activa entonces se obtiene mediante la integración de la capacidad de recepción, la comprensión y la asimilación con los de percibir y observar el interlocutor. Una vez implementado, favorece una escucha más efectiva, a partir de un supuesto amplio que supera el hábito de escuchar a los demás de manera superficial, a menudo automática y distraída.

Otro elemento fundamental que favorece la capacidad de escuchar activamente es la gestión de los comentarios en la comunicación. Esto se logra a través de la capacidad de hacer preguntas abiertas o alternativas o de verificar y aclarar. Esta capacidad favorece el logro de una competencia transversal importante que permite el establecimiento de relaciones interpersonales positivas, es decir, la empatía.

La escucha activa consiste entonces en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido. Existen varios niveles de escucha que se pueden emplear dependiendo de que del nivel de entendimiento que se alcanza en cada caso:

01 Parfrasear, es decir, resumir lo que ha dicho. Si alguna parte nos ha llamado la atención, podemos resaltar las palabras que más nos han impactado. Es una forma de dirigir la conversación, porque el hablante va a ampliar la información sobre lo que hemos subrayado.

02 Reflejar el estado emocional. Además de que se le ha entendido, se le muestra que se sabe cómo se siente.



03 Validar: mostrar que se acepta lo que dice aunque no se esté de acuerdo. Es aceptable lo que se dice, se entiende; aunque no se esté totalmente de acuerdo.

04 Estar completamente de acuerdo. Hay gente que la única forma que tiene de aceptar la empatía del otro es a través del acuerdo completo de la otra persona.

En cualquier caso se puede calificar lo que se dice como una opinión propia y no como una afirmación indiscutible. Se hace introduciendo un tono en la expresión que relativiza lo que se dice o utilizando frases como: desde mi punto de vista, en mi opinión, etc.

La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se transmite y recibe una información.

La comunicación hace referencia entonces a la interacción social, es decir, a la acción y al resultado de comunicarse.

La comunicación como valor social, es la base de la autoafirmación personal y grupal, ya que a través de ella intercambiamos opiniones y sentimientos con otras personas. Aprender a comunicarse es fundamental para el desarrollo de nuestra personalidad.

Se produce una comunicación asertiva cuando se expresa un mensaje en el que las palabras y los gestos transmiten claridad y, al mismo tiempo, una actitud de empatía hacia el interlocutor. En otras palabras, se trata de comunicar las propias ideas de manera sincera y creando un clima positivo y sin ánimo de conflicto.

La comunicación asertiva es una habilidad social de gran valor, que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás.

El contacto visual es una de las herramientas más potentes de la comunicación no verbal, y el punto de partida de la escucha activa.

La mirada sirve para escuchar, y para hacer ver a la otra persona que deseamos comunicarnos. El contacto visual constituye la herramienta más útil para la escucha activa.

La escucha activa se entiende como la capacidad de saber escuchar con un alto grado de atención y participación comunicativa.

La escucha activa es una técnica de comunicación asertiva, basada en la aceptación y la empatía, útil no solo para promover la capacidad de expresar correctamente y efectivamente sus emociones o argumentos, sino también para saber escuchar y percibir las razones y



sentimientos de los demás, estableciendo ese contacto auténtico que puede convertirse en una base para relaciones enriquecedoras y efectivas.

Consiste entonces en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido.



UNIDAD 3

NOMBRE DE LA UNIDAD

Técnicas de asertividad

TEMARIO DE LA UNIDAD

1. Presentación de la unidad
2. Objetivos de la unidad
3. Técnicas de asertividad
4. Postura corporal
5. Gestos y proxemia
6. Fluidez y tiempos
7. Video
8. Resumen de conceptos clave
9. Conclusión de la unidad

PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD

Seguimos desarrollando la comunicación asertiva a través de más conocimientos sobre algunas técnicas de asertividad. Continuamos con la importancia e influencia de la postura corporal en la comunicación asertiva. Veremos también la relación con los gestos y la proxemia como estudio de las distancias que se establecen entre las personas en la comunicación. Y para finalizar nos introduciremos en la fluidez y los tiempos del habla.

OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Conoceremos algunas de las técnicas de la asertividad, aprenderemos la importancia de la postura corporal en relación a la comunicación asertiva, analizaremos cómo influyen los gestos y la proxemia y lo relacionaremos con la fluidez y los tiempos del habla.

Técnicas de asertividad

Ahora que ya conocemos qué es la asertividad, llega el momento de aprender a ser asertivos. Para ello, podemos seguir los consejos que nos brinda la psicología cognitiva y social. Cuando no somos personas asertivas, podemos llegar a tener problemas con



nuestras amistades, pareja, familia, y los conflictos no se suelen resolver de una manera rápida y eficaz.

Existen dos razones por las que una persona no es asertiva:

01 Piensan que no tienen derecho a sus creencias, derechos u opiniones.

02 Creen que sus derechos deben ser defendidos por encima de los de los demás, con agresividad.

El entrenamiento asertivo no es algo sencillo y es posible que cometamos algunos errores durante el proceso, sin embargo, como cualquier otra conducta, es algo que se puede ir aprendiendo con la práctica. Veremos algunas técnicas a continuación.

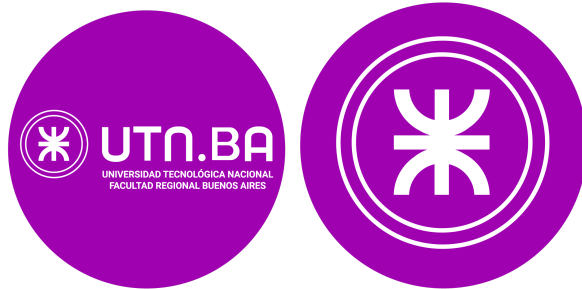
Algunas de las técnicas y herramientas que han demostrado ser útiles para mejorar tu asertividad son:

1. Reemplaza tus pensamientos negativos: Para empezar es clave que sustituyas los pensamientos negativos que te surgen cuando haces valer tus derechos.
2. Comprende que la gente no puede leer la mente: Un gran y clásico error de la gente pasiva es suponer que la gente sabe qué está ocurriendo en tu interior. Sin embargo la gente no suele tener ni idea de lo que te molesta o de lo que realmente estás esperando de ellos.
3. Sé siempre lo más concreto que puedas: Además de conocer cuál es tu objetivo real en esa situación, debes ser capaz de transmitir exacta y detalladamente lo que quieres y no una vaga idea general.
4. Haz referencia a los hechos y no a tus juicios: Es muy importante que en general te acostumbres a hablar de hechos objetivos y concretos, y no de tus conclusiones. Veamos la diferencia:

Podríamos decir como hecho objetivo: “Tu escrito tiene faltas de ortografía y el formato varía en cada página”.

Y como conclusión: “Tu escrito es desprolijo”

Así lograrás que tu comunicación sea mucho más precisa y que la gente no se sienta agredida ni juzgada antes de empezar a tratar con el problema.



5. Añade motivos a lo que pides: Cuando pidas algo que realmente quieras conseguir explica también tus motivos. Dar motivos es una excelente forma de reducir las probabilidades de que te rechacen porque tu interlocutor verá que hay una razón real que sustenta tu petición, y que no es un mero capricho.

Postura corporal

Los expertos aseguran que alrededor del 70% del significado en un acto comunicativo se expresa a través del lenguaje corporal y sólo el 30% sería dado por el lenguaje verbal. Lo que nos demuestra que, si bien nos expresamos a través de palabras, nuestros gestos y movimientos dicen mucho más de nosotros mismos y de nuestro mensaje. Comprender el lenguaje corporal no sólo nos sirve para leer las señales de otros, sino que sobretodo nos sirve para ser más conscientes de nuestro propio cuerpo y saber expresar más efectivamente el mensaje que deseamos.

La postura corporal es aquella posición del cuerpo que adoptamos cuando estamos en una situación de comunicación con una persona o grupo de personas, y refleja nuestro estado emocional. Una buena postura corporal es aquella en que el cuerpo está erguido y con la espalda recta, tanto de pie como sentado y esto demuestra que estamos relajados, sin tensión.

El lenguaje corporal es algo que puede comprenderse como algo instintivo y natural, sin embargo, el exceso del uso de las tecnologías le ha quitado terreno a la comunicación cara a cara. Por lo tanto, hoy más que nunca, es crucial desarrollar habilidades perceptivas para una comunicación más eficaz.

Ya sabemos lo importante que es el lenguaje no verbal cuando se trata de hacernos respetar ante los demás en la conducta asertiva, porque transmite varias funciones en el proceso comunicativo:

01 Positivas:

Nuestro estado de ánimo y actitud respecto a algo o a alguien.

Es un complemento importante que refuerza lo que decimos, llegando incluso a sustituir al lenguaje verbal. Por ejemplo, encogerse de hombros, significa que no sabes lo que te preguntan.

02 Negativas:



Puede dar una falsa imagen de cómo nos sentimos.

Puede contradecir por completo lo transmitido por palabras, sobre todo cuando la otra persona acepta más lo que ve que lo que escucha.

Puede resultar tan desconcertante que no lleguemos a transmitir mensaje alguno.

El lenguaje corporal negativo nos presenta a los demás como pasivos o agresivos, mientras el positivo es propio de las personas asertivas, que siempre están abiertas a cualquier comentario.

El lenguaje corporal asertivo o receptivo comprende las siguientes características:

Contacto visual apropiado mirando a la cara en general.

Sonreír y asentir cuando habla la otra persona.

Postura relajada

Gestos abiertos

Gestos y proxemia

Los gestos son los movimientos corporales de las manos, brazos, y cabeza. Dan información sobre distintas señales verbales y pueden demostrar interés o aburrimiento, así como expresar emociones como alegría, tristeza, sorpresa, miedo, asco o ira.

La expresión facial y la mirada, son los medios a través de los cuales podemos expresar nuestras emociones, sentimientos, y estados de ánimo, de una forma más rica e intensa, es la mejor forma para comprender lo que nos quieren transmitir los demás, mediante los movimientos de la cara.

La proxemia es el canal más directo del lenguaje corporal a la hora de mostrarnos cercanos o distantes. Tiene su origen en la antropología, y nos informa del uso del espacio en la interacción con otras personas.

Algunos autores dividen la distancia entre individuos en íntima (-45 cms), personal (entre 45 cms y 120 cms), social (+120 cms) y pública (+360 cms), en función del tipo de relación. Lo cierto es que cada persona tiene su propio espacio, y además puede variar según su estado de ánimo o las circunstancias ambientales.



La gestualidad tiene un elevado componente cultural, aunque las últimas líneas de investigación indagan también el origen genético de algunos gestos, como las expresiones de orgullo, triunfo y poder. Los gestos ilustradores que acompañan el discurso verbal y preceden en milésimas de segundo a las palabras, tienen una estrecha vinculación con la credibilidad.

Otros tipos de gesto son: los emblemáticos que tienen su propio significado sin necesidad de palabras, los adaptadores son manipulaciones de nuestro propio cuerpo u objetos para canalizar las emociones, los reguladores son con los que dirigimos la interacción, y manifestadores de afecto con los que transmitimos nuestros sentimientos.

La proxemia es el estudio de las relaciones y la comunicación que establecemos los seres humanos a través del espacio y a través de las distancias que ponemos entre nosotros mismos y hacia las cosas que nos rodean.

Se refiere a la distancia física o grado de proximidad, que se establece en dos o más personas, en una situación de interacción. Hay una serie de normas implícitas, aplicables a cualquier cultura, entre dos personas que mantienen una conversación.

En otras palabras, la proxemia es el estudio de la proximidad, y de cómo ésta nos permite comunicarnos entre nosotros e incluso construir relaciones y una cosmovisión particular.

Hay cuatro espacios o zonas de acción, en la interacción entre dos o más personas:

01 Espacio Público: son los espacios sociales, donde no hay ninguna función definida de los interlocutores. Por ejemplo, un aeropuerto.

02 Espacio Habitual: Tiene un carácter público, de acceso libre. No hay roles marcados. Ejemplo: un bar o discoteca.

03 Espacio de Interacción: Hay un papel marcado. Ejemplo: Un hospital, una clase.

04 Espacio Corporal: actividades con carácter íntimo, entre dos personas que tienen mucha confianza entre ellas.

Fluidez y tiempos

Lo más importante en un proceso de comunicación no es lo que se quiere decir, sino lo que la otra persona entiende. Ahí está la clave de la comunicación eficaz. Y para ello, debemos ser conscientes de que, además del componente verbal, es decir el mensaje que



queremos transmitir, en la recepción e interpretación del mensaje influyen otros elementos paralingüísticos y no verbales, que debemos conocer y aprender a controlar para mejorar nuestras habilidades comunicativas.

En cuanto a los componentes paralingüísticos, se trata de variables de la voz, diferentes al contenido del mensaje, pero que lo modulan. Son en muchas ocasiones difíciles de controlar, y necesitan de un esfuerzo y trabajo personal para tratar de cambiar aquellos aspectos que nos perjudican en nuestras interacciones sociales. A continuación destacamos los más importantes:

01 La fluidez verbal

02 El tiempo del habla

01 La fluidez es la capacidad de un discurso de expresarse correctamente con cierta facilidad y espontaneidad, esto permite que el hablante se desenvuelva de una manera correcta.

Entonces entendemos por fluidez verbal a la capacidad de establecer un diálogo de manera clara y espontánea, estableciendo conexiones entre frases e ideas de manera natural y no forzadas de manera que el discurso aparece como continuado y prolongado en el tiempo. Un discurso fluido va a permitir transmitir de forma entendible ideas e informaciones al receptor, con un ritmo adecuado y evitando pausas innecesarias y rupturas de ritmo y tono que podrían alterar la comprensión.

La ausencia de fluidez verbal puede tener diferentes causas, desde normativas como determinados tipos de carácter o la ausencia de práctica en el uso del lenguaje

02 El tiempo del habla, se refiere al tiempo que se mantiene hablando el individuo. El tiempo de conversación de una persona puede ser problemático por ambos extremos, es decir tanto si apenas habla como si habla demasiado. Lo más adecuado es un intercambio recíproco de información.

Existen dos razones por las que una persona no es asertiva:

01 Piensan que no tienen derecho a sus creencias, derechos u opiniones.

02 Creen que sus derechos deben ser defendidos por encima de los de los demás, con agresividad.



El entrenamiento asertivo no es algo sencillo y es posible que cometamos algunos errores durante el proceso, sin embargo, como cualquier otra conducta, es algo que se puede ir aprendiendo con la práctica.

Algunas de las técnicas y herramientas que han demostrado ser útiles para mejorar tu asertividad son:

Reemplaza tus pensamientos negativos

Sé siempre lo más concreto que puedas

Haz referencia a los hechos y no a tus juicios

Los expertos aseguran que alrededor del 70% del significado en un acto comunicativo se expresa a través del lenguaje corporal y sólo el 30% sería dado por el lenguaje verbal. Lo que nos demuestra que, si bien nos expresamos a través de palabras, nuestros gestos y movimientos dicen mucho más de nosotros mismos y de nuestro mensaje

La postura corporal es aquella posición del cuerpo que adoptamos cuando estamos en una situación de comunicación con una persona o grupo de personas, y refleja nuestro estado emocional.

Los gestos son los movimientos corporales de las manos, brazos, y cabeza. Dan información sobre distintas señales verbales y pueden demostrar interés o aburrimiento, así como expresar emociones como alegría, tristeza, sorpresa, miedo, asco o ira.

La proxemia es el canal más directo del lenguaje corporal a la hora de mostrarnos cercanos o distantes.

Lo más importante en un proceso de comunicación no es lo que se quiere decir, sino lo que la otra persona entiende.

En cuanto a los componentes paralingüísticos, se trata de variables de la voz, diferentes al contenido del mensaje, pero que lo modulan.

A continuación destacamos los más importantes:

01 La fluidez verbal

02 El tiempo del habla



UNIDAD 4

NOMBRE DE LA UNIDAD

Cómo superar situaciones difíciles

TEMARIO DE LA UNIDAD

1. Presentación de la unidad
2. Objetivos de la unidad
3. Cómo superar situaciones difíciles
4. Las críticas
5. Los cumplidos
6. Presentaciones
7. Reuniones
8. Video
9. Resumen de conceptos clave
10. Conclusión de la unidad

PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD

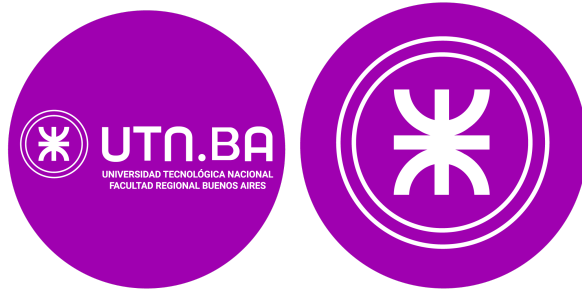
Terminamos el curso viendo algunas estrategias para superar situaciones difíciles y cómo utilizar la asertividad para aceptar las críticas constructivas y los halagos, y también para afrontar las críticas destructivas.

Por último veremos cómo utilizar la comunicación en las presentaciones y en las reuniones empresariales.

OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Aprenderemos a superar situaciones difíciles a través de la asertividad, conoceremos qué son las críticas constructivas y destructivas y cómo afrontarlas, aprenderemos cómo aceptar cumplidos y finalmente relacionamos la comunicación con las presentaciones y las reuniones de trabajo.

Cómo superar situaciones difíciles



Para actuar ante las situaciones difíciles de la mejor manera, es necesario valorar cuán difícil es la situación. Todo depende de cómo la percibes, ya que la dificultad se ve diferente, dependiendo del momento y de la persona.

Es muy posible que en nuestro entorno nos encontremos con personas complicadas o difíciles de tratar, por lo que necesitamos conocer un poco más sobre su personalidad para saber cómo es que ellas reaccionan a ciertas situaciones de una determinada manera que generalmente es negativa.

De esta manera se podrán aplicar las herramientas necesarias para saber cómo manejar estas situaciones, es decir cómo responder, qué hacer, qué decir y cómo actuar asertivamente.

La mejor manera de tratar con estas personas es reunirnos en privado para tratar de analizar las situaciones y describirle su comportamiento difícil de una forma no acusatoria, basándonos en la descripción de los hechos.

Debemos escuchar atentamente sus razones o causas que lo llevan a ese comportamiento, hacerle saber que esperamos un cambio de comportamiento y realizar un plan de acción en conjunto para ver el progreso.

Las acciones que debemos llevar a cabo para superar las situaciones difíciles son:

- 1 Identificar la naturaleza del problema: es importante conocer el comportamiento específico, quién origina el conflicto y con qué frecuencia ocurre.
- 2 Examinar las relaciones: se debe revisar cómo la persona difícil interactúa con los demás para identificar algunos indicios de las posibles causas de su comportamiento.
- 3 Determinar la causa: generalmente un comportamiento difícil tiene causas que pueden ser problemas de personalidad o desmotivación.
- 4 Buscar una solución y llegar a un acuerdo: una vez determinadas las causas del comportamiento debemos discutir el tema, analizar la situación y hacer entrar en razón a la otra persona de que la situación no es nada positiva.

Las críticas



La crítica constructiva es un juicio que se realiza con fundamento y de manera respetuosa a otra persona, con el objeto de aportar ayuda o una visión positiva con respecto a una circunstancia específica.

Las críticas constructivas se caracterizan por aportar ayuda y buscar un cambio positivo en el trabajo, en la actitud o dificultad de la persona a la que se dirige, por lo tanto estas críticas parten de la buena intención del emisor que desea brindar apoyo y el bien del otro.

En este sentido, las críticas constructivas están acompañadas de un conjunto de valores como el respeto, honestidad, amabilidad y sencillez, entre otros. La intención es dejar claro que la crítica se realiza para evolucionar o construir algo mejor de la que ya existe o se tiene.

No obstante, también existen críticas destructivas, las cuales parten de una serie de sentimientos negativos como la envidia, los celos o el rencor. En estos casos, las críticas son nocivas y pueden perjudicar al receptor de diversas maneras.

Dentro de los diferentes tipos de críticas, la constructiva es aquella que te ayuda a crecer, te aporta algo nuevo, te enriquece y te potencia. Sin embargo, no siempre sabemos cómo plantear de la forma correcta este tipo de críticas que pueden sentar mal a quien las recibe.

Una crítica constructiva, en este marco, es una expresión valorativa que se comparte con el objetivo de ayudar a otra persona. La intención es lograr que el otro realice un cambio positivo, obteniendo beneficios de dicha modificación.

Lejos de ser un intento vanidoso de invadir el espacio ajeno, la crítica es un mecanismo casi natural, que nos permite poner en palabras nuestras sensaciones y nuestros sentimientos con respecto al mundo que nos rodea, a los estímulos externos. Sin embargo, mucha gente siente una profunda dificultad para aceptar las opiniones ajenas, en gran parte por un miedo a enfrentarse a sus propios defectos y carencias, o quizás por creer que no tienen la capacidad de mejorar.

El ser humano tiene una tendencia natural a expresar sus opiniones y pensamientos para influir en los demás. Cuando se realiza una crítica, es posible tener en cuenta los intereses y las necesidades del prójimo o, por el contrario, querer imponer la visión personal y derribar el parecer del otro. En el primer caso, se habla de crítica constructiva, mientras que en el segundo suele aludirse a una crítica destructiva.



Cada vez que recibimos una crítica destructiva, tenemos la opción de deprimirnos, de permitirle al otro que alcance sus objetivos de atentar contra nuestra autoestima, o bien aprovechar sus palabras para revisar nuestro comportamiento y ver si guardan algo de razón, si podemos convertirnos en mejores personas a partir de ellas.

Frente a la crítica constructiva siempre deberíamos mostrarnos abiertos, sin miedo a poner en duda nuestras certezas, ya que es de ese modo que podemos continuar creciendo.

Los cumplidos

Un halago es una expresión que demuestra que quien la pronuncia tiene la intención de agradar o felicitar a otra persona.

Cuando el halago es sincero, suele causar satisfacción a quien lo pronuncia y a quien lo recibe.

Los cumplidos funcionan como reforzadores sociales y hacen más agradables las interacciones con los demás. Existen muchas razones por las que es importante hacer cumplidos y expresar aprecio cuando está justificado:

01 Los demás disfrutan al oír expresiones positivas, sinceras, sobre cómo nos sentimos con respecto a ellos.

02 El hacer cumplidos ayuda a fortalecer y profundizar las relaciones entre dos personas.

03 Cuando se hacen cumplidos a los demás, es menos probable que se sientan olvidados o no apreciados.

04 En los casos en los que hay que expresar sentimientos negativos o defender los derechos legítimos ante alguien, es menos probable que se produzca un enfrentamiento emocional si dichas conductas ocurren en una relación en la que previamente se ha hecho algún cumplido sobre otros aspectos de la conducta del individuo.



La mayoría de nosotros no prestamos atención cuando las personas de nuestro alrededor actúan de maneras que nos agradan. Podemos tener en cuenta algunos aspectos al hacer y recibir cumplidos:

01 Las respuestas reforzadas se repiten. Como señalábamos anteriormente, los cumplidos pueden cumplir la función de reforzadores sociales y, por lo tanto, aumentar aquellas conductas a las que siguen. Sin embargo, el ignorar la conducta que nos agrada (practicando la extinción) y castigar la que no nos gusta es una manera poco eficaz de ayudar a los demás a que aprendan cómo queremos que nos traten.

02 El modo más común de expresar admiración consiste en ofrecer una expresión positiva directa, siendo específicos, diciendo exactamente lo que nos gusta de la otra persona, y diciendo el nombre de la otra persona, esto es muy importante porque para cada uno de nosotros la palabra más importante es nuestro propio nombre.

03 Expresar el cumplido según nuestros propios sentimientos, en vez de en términos generales o de hechos. Es mejor decir “Me gusta tu casa” que “Es una linda casa”.

Presentaciones

Los buenos oradores no nacen, se hacen. Todos podemos ser capaces de desarrollar excelentes presentaciones que lleguen a la audiencia y consigan transmitir eficazmente determinada información. Además, practicar nuestra expresión oral nos permitirá mejorar también habilidades como la seguridad en uno mismo o la empatía.

Para ello debemos tener en cuenta algunos consejos como:

- 01 Hacer una breve introducción
- 02 Adapta tu exposición al público que te escucha
- 03 Vocaliza y habla despacio
- 04 Conoce a la perfección aquello de lo que vas a hablar
- 05 Utilizar un proyector u otros recursos
- 06 Transmitir seguridad con tu cuerpo
- 07 Nunca te olvides de la conclusión



Tema 4. Texto completo

01 Hacer una breve introducción: Presentar el tema y hacer un breve repaso de los puntos que se tratarán ayudará a la audiencia a saber cómo estructurar la exposición e ir comprendiendo mejor la relación entre las diferentes ideas.

02 Adapta tu exposición al público que te escucha: Infórmate sobre las características y necesidades de la audiencia si no la conoces, y cambia el contenido y el lenguaje de tu exposición en función de ello. Es importante también que tengas en cuenta el tiempo asignado, y ensayes previamente para comprobar que tu intervención se adapta al mismo.

03 Vocaliza y habla despacio: Respira profundamente, relájate, no hay prisa. Si respiras de forma correcta, el propio aire te irá marcando el ritmo del discurso mientras lo haces. Pronuncia cada sonido individualmente, sin comerte fragmentos de palabras. Y no olvides que si das demasiada información en poco tiempo, tus oyentes no podrán ir asimilando y acabarán por perder la atención.

04 Conoce a la perfección aquello de lo que vas a hablar: Conoce bien de la materia de tu exposición, que no quede ningún cabo suelto que acabes repitiendo sin saber por qué. Si hablas de algo que no entiendes, ¿cómo pretendes que lo entiendan los demás? Además, evita leer los contenidos: hablar en público es mucho más que transmitir un contenido.

05 Transmitir seguridad con tu cuerpo: Mira al público mientras hablas y permanece quieto en un mismo sitio. Con los nervios, es habitual comenzar a moverse demasiado, algo que solo servirá para distraer a las personas que te escuchan y hacerte parecer inseguro. Evítalo, planta bien los pies en el suelo y ten cuidado con los gestos innecesarios de brazos y manos.

06 Nunca te olvides de la conclusión: Recoge siempre al final las ideas más importantes, justo antes de abrir una ronda de preguntas para aclarar aquellas dudas que hayan quedado pendientes en la audiencia.

Reuniones

Las reuniones de trabajo son una pieza clave del complicado engranaje de una empresa u organización. Así como un elemento esencial de la comunicación interna. Son por tanto, la principal herramienta de las que disponemos para organizarnos.



Las reuniones de trabajo tienen múltiples finalidades como la elaboración de planes, el diseño de las estrategias empresariales, la evaluación de las acciones e incluso de la gestión de los recursos. Las reuniones de trabajo son una actividad necesaria que se desarrolla diariamente en el seno de una empresa.

Las reuniones de trabajo son una de las herramientas de información más eficaces que poseen las empresas para conocer el desarrollo de los proyectos. Estas se usan especialmente para gestionar equipos y temas en grupos reducidos. Son métodos de integración y comunicación interna que permiten mejorar y diseñar planes de acción conjuntos.

En cualquier trabajo las reuniones son importantes ya que conectan al trabajador con la dirección de la empresa, estableciendo una comunicación de reciprocidad entre ambos. Con todo ello, las posibilidades de mejora de la actividad, así como de los beneficios para el trabajador aumentan.

Todas las formas que utilicemos para realizarlas son importantes y aportan siempre mucha información a todas las partes implicadas en ella. Ya sean formales o informales, la finalidad de las mismas es siempre aportar elementos positivos que ayuden al crecimiento de la propia empresa, tratando así de mejorar el funcionamiento.

La clave está en tener en cuenta varios puntos para que estas sean realmente efectivas. Por un lado tienen que estar bien definidos los contenidos de la reunión que se van a realizar.

Por otro lado, también es esencial saber quién va a estar en la misma y porque queremos poder escoger a los asistentes a la misma, dando una imagen corporativa de alta calidad.

Hay dos variables fundamentales dentro de una reunión:

01. El tono

El tono es uno de los aspectos más claves que se deben definir antes de cualquier reunión. Conocer al interlocutor puede ayudar. Pero si por el contrario no conocemos a la otra parte es necesario tener en cuenta algunos aspectos como:

Tipo de relación: El tipo de relación que exista entre el convocante y convocado de la reunión va a determinar el tono. En tanto que no usaremos el mismo tono si se



trata de una relación laboral o si por ejemplo, ya existe algún tipo de contacto previo de confianza.

Finalidad del contacto: El objetivo de la reunión es también uno de los condicionantes más importantes para determinar el tema. Porque no es lo mismo establecer el tono para un nuevo contacto comercial que para otros tipos de reuniones de trabajo, el tono se ha de trabajar y cuidar.

02. El discurso

En cuanto al discurso, es el elemento fundamental en una reunión de trabajo. Recordemos que se pueden crear nuevas relaciones distintas a las laborales en las reuniones de trabajo. Pero, lo que más interesa en el mundo laboral es crear nuevos contactos productivos en la esfera empresarial.

Para ello, existen una serie de pautas como:

Definir los objetivos: Tras determinar que es esencial hacer una reunión de trabajo, hay que prepararla. Es esencial definir los objetivos por los cuales se celebra el encuentro.

Planificar e invitar a participar en la reunión: Para que sea efectiva hay que avisar e informar del motivo de la reunión con tiempo al resto de asistentes. En este sentido debemos asegurarnos que solamente invitamos a las personas necesarias, de las cuales esperamos obtener información.

Establecer una estructura: Por último establecer una guía, un patrón de todos los temas y orden con el que han de ser tratados. Este paso nos ayudará a escuchar todas las opiniones, a dejar tiempo para resolver dudas, a sintetizar y repasar las conclusiones.

Por todo esto, es muy importante definir el discurso de la reunión de forma previa.

Para actuar ante las situaciones difíciles de la mejor manera, es necesario valorar cuán difícil es la situación. Todo depende de cómo la percibes, ya que la dificultad se ve diferente, dependiendo del momento y de la persona.

Es muy posible que en nuestro entorno nos encontremos con personas complicadas o difíciles de tratar, por lo que necesitamos conocer un poco más sobre su personalidad para



saber cómo es que ellas reaccionan a ciertas situaciones de una determinada manera que generalmente es negativa

La mejor manera de tratar con estas personas es reunirnos en privado para tratar de analizar las situaciones y describir su comportamiento difícil de una forma no acusatoria, basándonos en la descripción de los hechos.

Las críticas constructivas se caracterizan por aportar ayuda y buscar un cambio positivo en el trabajo, en la actitud o dificultad de la persona a la que se dirige, por lo tanto estas críticas parten de la buena intención del emisor que desea brindar apoyo y el bien del otro.

No obstante, también existen críticas destructivas, las cuales parten de una serie de sentimientos negativos como la envidia, los celos o el rencor. En estos casos, las críticas son nocivas y pueden perjudicar al receptor de diversas maneras.

Cada vez que recibimos una crítica destructiva, tenemos la opción de deprimirnos, de permitirle al otro que alcance sus objetivos de atentar contra nuestra autoestima, o bien aprovechar sus palabras para revisar nuestro comportamiento

Un halago es una expresión que demuestra que quien la pronuncia tiene la intención de agradar o felicitar a otra persona.

Todos podemos ser capaces de desarrollar excelentes presentaciones que lleguen a la audiencia y consigan transmitir eficazmente determinada información.

Las reuniones de trabajo son una pieza clave del complicado engranaje de una empresa u organización. Así como un elemento esencial de la comunicación interna. Son por tanto, la principal herramienta de las que disponemos para organizar.

Hay dos variables fundamentales dentro de una reunión

El tono

El discurso