

CURSO

SOPORTE AL USUARIO / ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD 6

ASERTIVIDAD Y COMUNICACIÓN



PRESENTACIÓN

En esta unidad comprenderemos el concepto de asertividad y su importancia, los tipos y estilos de comunicación así como las técnicas de asertividad, para reconocer situaciones

TEMARIO

1. Concepto de asertividad.
2. Concepto de comunicación.
3. Técnicas de asertividad.
4. Cómo superar situaciones difíciles



1. 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, respetando a los demás y respetando tus propias necesidades.



1. CONCEPTO DE ASERTIVIDAD.

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

3. TÉCNICAS DE ASERTIVIDAD

La comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva al relacionarse con los demás y en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos.



3. TÉCNICAS DE ASERTIVIDAD

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

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

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

4. CÓMO SUPERAR SITUACIONES DIFÍCILES

Para actuar ante las situaciones difíciles, debemos ver cuán difícil es la situación, ya que la dificultad se ve diferente, dependiendo del momento y de la persona.



4. CÓMO SUPERAR SITUACIONES DIFÍCILES

Acciones que debemos llevar a cabo para superar situaciones difíciles:

- 1) Identificar la naturaleza del problema.
- 2) Examinar las relaciones.
- 3) Determinar la causa.
- 4) Buscar una solución y llegar a un acuerdo.



¡Muchas gracias!