

Estimados alumnos, bienvenidos a la unidad seis.

A partir de ahora vamos a charlar un poco sobre lo que es la "Comunicación Asertiva". ¿sí?, la asertividad y la comunicación son dos elementos muy importantes en la atención al público, en lo que es soporte al usuario y atención al cliente.

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 las situaciones,

¿sí? Veamos el concepto de asertividad, el concepto de comunicación, técnicas de asertividad y cómo superar situaciones difíciles.

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. ¿sí? Aquí hay varios conceptos de los que vamos a estar hablando. ¿sí? Dentro de asertividad, básicamente lo que vamos a tener a disposición, es una herramienta fundamental para poder mantener la relación con la otra persona, sin hacer a nadie y sin negar nuestras propias sentimientos y derechos. ¿sí?

El término de "comunicación", que va complementado con la asertividad, significa hacer a otra persona de lo que uno tiene. ¿sí? O sea, compartir básicamente lo que yo estoy sintiendo, lo que estoy haciendo, con la otra persona. Es la acción de comunicar o comunicarse. Se entiende como el proceso por el que se transmite y recibe una información.

Ahora, si al concepto de comunicación lo combinamos con el concepto de asertividad, vamos a tener la comunicación asertiva, que va a ser la forma de expresar y hacer partícipe la otra persona, de eso que decíamos anteriormente, de lo que yo estoy sintiendo, de lo que yo

estoy experimentando. ¿sí?, a raíz de las problemáticas generadas por determinados objetivos. Pero, para esto, es necesario que cumplamos ciertas condiciones. ¿sí?

Básicamente que la expresión de mis derechos, de mis necesidades y de mis sentimientos, no se superponga sobre la expresión y los derechos y los sentimientos de mi contraparte en la comunicación. ¿correcto?

La comunicación asertiva se basa, básicamente, en una actitud personal positiva al relacionarse con los demás y expresar opiniones y situaciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Básicamente, ¿cuál es lo que estamos planteando acá? Siempre que surja una problemática y debamos comunicarlo, tenemos que quitar lo personal de nuestra comunicación. ¿en qué sentido? No nos encargamos de juzgar capacidades. ¿sí?, conocemos también con el concepto de responsabilidad que vimos en una de las unidades anteriores. ¿sí? Yo soy 100 por ciento responsable, tengo un 100 por ciento de mi capacidad para responder, para compartir con esta persona. Entonces, ¿de qué manera yo puedo comunicar mis sentimientos? ¿De qué manera puedo comunicar las problemáticas en las situaciones? ¿Soy 100 por ciento responsable y recordando siempre que debo priorizar

la relación a la razón. Muchas veces nos vamos a encontrar con que nuestra contraparte no maneja este tipo de sistema, no maneja una comunicación asertiva. Pero recordemos que al nosotros tener estas herramientas, tenemos una ventaja para poder conducir la conversación y que sea cada vez más conducente a soluciones que faciliten los objetivos que queremos alcanzar.

Existen dos rasgos por los que una persona no es asertiva. ¿sí? Pensar que no tienen derecho a sus opiniones. ¿sí?, derecho a una opinión. ¿sí?, creer que sus derechos deben ser defendidos por encima de los demás, con agresividad.

Acá estamos, denotan, estamos transmitiendo un poco de impotencia en esta postura, lo que obviamente no es una comunicación asertiva, al contrario, puede ser una comunicación