

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? Veremos 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 herir a nadie y sin negar nuestros propios sentimientos y derechos, ¿sí?

El término de “comunicación”, que va complementado con la asertividad, significa hacer a otros partícipes de lo que uno tiene, ¿sí? O sea, compartir básicamente lo que yo estoy teniendo, lo estoy sintiendo, 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 participa la otra persona, de esto 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 superpongan 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 valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Básicamente, ¿qué es lo que estamos planteando acá? Siempre que surja una problemática y debemos comunicarlo, tenemos que quitar lo personal de nuestra comunicación, ¿en qué sentido? No nos encargamos de asignar culpabilidades, ¿sí?, conectemoslo 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 circunstancias? Siendo 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 razones por las que una persona no es asertiva, ¿sí? Piensan que no tienen derecho a sus creencias, ¿sí?, derecho a una opinión ¿sí?, creen 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

pasiva, al negar mis derechos, necesidades y creencias o puede ser una comunicación más agresiva, ¿sí? En cambio, la comunicación al ser agresiva, al imponerme sobre los demás y sobre las necesidades, creencias y derechos de los demás, el mejor camino siempre va a ser la comunicación asertiva, ya que nos va a mantener en el camino de mantener y fortalecer la relación y alcanzar la satisfacción de ambas partes en la comunicación.

Para actuar ante las situaciones difíciles debemos ver cuál es, cuán difícil es la situación, ya que las dificultades se ven diferentes dependiendo del momento, de la persona estamos hablando, del contexto. Obviamente, las dificultades van a venir a nosotros, van a aparecer a nuestros caminos, pero nosotros debemos recordar que las situaciones no nos definen a nosotros, nosotros definimos a las situaciones. Y si bien, pueden ser difíciles, contamos con los elementos, el conocimiento de nuestros productos y servicios, el aval de la relación con el cliente, nuestra predisposición a buscar relaciones y priorizar la relación a la razón, son los elementos que nos van a permitir mantenernos firmes en los momentos difíciles y determinar que estos momentos difíciles, tienen una solución y pondremos todo nuestro esfuerzo para alcanzarlo, ¿sí?

Acciones que debemos llevar a cabo para superar situaciones difíciles: Identificar la naturaleza del problema, examinar las relaciones, ¿sí?, quiénes son los actores que interactúan en este problema al encontrar la causa, no asignárselo a nadie de manera personal, no volvamos personales las dificultades.

No buscamos resolver problemas del cliente, ¿sí?, buscamos resolver problemas con el cliente. Ésta es la diferencia devolver los asuntos difíciles personales, ¿sí?, asignándole la carga de culpa a alguna persona, en vez de buscar la responsabilidad, nuestra capacidad para responder, buscar una solución y llegar a un acuerdo.

Bien esto es todo por la unidad seis, es un honor estar en esta clase con ustedes. Espero que el material les sirva de ayuda.

Nos vemos en la próxima unidad.