

La **comunicación asertiva** es aquella que nos permite expresar los sentimientos, opiniones y pensamientos propios, en el momento oportuno, de forma honesta, adecuada y respetuosa, sin invadir los derechos ni someterse a la voluntad de otros. La conducta asertiva no garantiza la ausencia de conflicto, pero sí potencia las consecuencias favorables de la comunicación, y minimiza las desfavorables.

La asertividad se basa en una serie de principios:

- Respeto por uno mismo.
- Respetar a los demás.
- Ser directo, honesto y apropiado
- Tener control emocional.
- Saber decir
- Saber escuchar.
- Ser positivo.
- Controlar el tono. Utilizar un lenguaje no verbal de apertura (contacto visual directo no desafiante; postura erguida pero relajada, sin cruzar los brazos).

Recomendaciones para la comunicación asertiva

RECOMENDACIONES	EJEMPLOS
Evite que las emociones o las relaciones personales influyan en el mensaje. Mantenga un tono de voz calmado y un lenguaje corporal abierto para mostrar respeto.	"Has olvidado dejar las llaves en el cajón" en lugar de "Eres un olvidadizo"
Céntrese exclusivamente en la conducta y los hechos, no en la persona.	"Cuando no recibo la información a tiempo, me siento preocupado porque afecta el avance del proyecto. ¿Podríamos establecer un canal de comunicación más fluido para esto?" en lugar de "Por tu culpa no avanzo en el proyecto"
Al solicitar información, sea específico sobre lo que necesita	"Entiendo tu punto, pero mi experiencia me dice que el enfoque X podría ser más eficiente. ¿Qué te parece si probamos una combinación de ambos?" en lugar de "Estás equivocado, mi método es el mejor." "¿Podrías aclararme el procedimiento X?" en lugar de "¿Qué debo hacer con esto?" "Necesito que revises la sección de datos de la presentación. Por favor, hazlo antes de las 3 PM para que pueda incluirlo en el informe final" en lugar de "Oye, ¿me harías un favorcillo con eso de la presentación? Ya sabes, lo que tengas tiempo.",

Para más información: IO PS-01_00 Comunicación asertiva

Fuentes:

- NTP 1018 y 1019 (INSST): Lenguaje efectivo. Creación, estructura y matización.
- NTP 845 (INSST): Prosodia y bases emocionales de la comunicación
- NTP 667 (INSST): Conducta asertiva.
- Rosemberg, Marshall B. "Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida". Ed. Gran Aldea Editores.

Recomendaciones para la comunicación asertiva

RECOMENDACIONES	EJEMPLOS
Expresa tus sentimientos o preocupaciones sin culpar a otros.	"Siento que estoy sobrecargado/a con estas tareas, ¿podríamos priorizar X?" en lugar de "Me habéis dado demasiado trabajo" "Yo siento que mi contribución no se escucha completamente cuando hay interrupciones. Me gustaría que esperáramos turnos para hablar", en lugar de "Tú siempre interrumpes y no dejas que nadie hable"
Sepa decir no	Use fórmulas como "Agradezco que pienses en mí, pero ahora mismo no tengo capacidad para asumir más tareas. Si se puede revisar la planificación, puedo ayudar en lo que sí pueda" O bien: "Aprecio la oferta, pero ahora estoy inmerso/a en esta tarea crítica; si asumo esto que me propones, tendré que posponer esto otro." En lugar de "Me es imposible, no tengo tiempo" Para cortar conversaciones: "Me encantaría ayudarte/ escucharte, pero ahora mismo necesito terminar con esto/ estoy atendiendo otra cosa. ¿Podemos verlo en un rato/mañana?"
Preste atención completa a su interlocutor, antes de hablar. Utilice el parafraseo para confirmar que le ha entendido.	"Si te he entendido bien, debemos tener esto listo el viernes a las 10:00h, ¿es correcto?"
Cuando sea necesario corregir, encuadre la crítica entre dos comentarios positivos.	"Es muy interesante tu propuesta, aunque podríamos pulir este aspecto. Sigue así, estás realizando aportaciones muy valiosas"
Ante una duda o preocupación del interlocutor, primero valide el sentimiento antes de dar la solución.	"Entiendo que este tema puede ser complejo. Veamos juntos dónde está el bloqueo".
Pida concreción, si el interlocutor es vago en sus afirmaciones.	- "Necesitas ser más proactivo" - ¿Podrías darme un ejemplo de una situación reciente en la que debí haber sido más proactivo?"
Pida, no exija.	"Te agradecería que..." o "¿Podríamos intentar...?"

Para más información: IO PS-01_00 Comunicación asertiva

Fuentes:

- NTP 1018 y 1019 (INSST): Lenguaje efectivo. Creación, estructura y matización.
- NTP 845 (INSST): Prosodia y bases emocionales de la comunicación

- NTP 667 (INSST): Conducta asertiva.
- Rosemberg, Marshall B. "Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida". Ed. Gran Aldea Editores.

Recomendaciones para la comunicación asertiva

RECOMENDACIONES	EJEMPLOS
Agradezca y valore el tiempo y el esfuerzo de la persona que se lo da.	"Gracias por la aclaración, no me había dado cuenta de ese detalle, no lo había visto desde esa perspectiva." "Me parece interesante tu aportación, muchas gracias"
Evite la actitud defensiva al recibir retroalimentación. Considérelo una oportunidad de mejora, no como una crítica personal.	Diga: "Gracias por el comentario. ¿Qué puedo hacer la próxima vez para mejorar, puedes darme un ejemplo para entenderlo mejor?" en lugar de "¡No es mi culpa!" o defenderse.
Si su interlocutor se niega a atender sus peticiones, emplee la técnica del Disco rayado:	De forma serena, repita una y otra vez las palabras que expresan sus deseos que el interlocutor se niega a aceptar. Evite argumentos largos: - Interlocutor: "Necesito que termines esta tarea hoy, sé que puedes hacerlo rápido." - Tú (Disco rayado): "Entiendo la urgencia, pero mi prioridad es terminar el trabajo X, que es lo acordado." - Interlocutor: "Pero es más importante, si no lo tienes listo, habrá problemas." - Tú (Disco rayado): "Lo comprendo, pero debo cumplir con el trabajo X primero, como habíamos acordado."
Si el interlocutor realiza una crítica manipulativa, emplee la técnica del Banco de niebla:	Se puede reconocer su posibilidad o su parte de verdad, utilizando frases cortas y un tono de voz tranquilo para no echar más leña al fuego: -Interlocutor: "Siempre llegas tarde", - Tú (banco de niebla): "Puede que tengas razón en que a veces me cuesta organizar mi tiempo, pero estoy trabajando en ello" -Interlocutor: "Parece que no sabes hacer tu trabajo" - Tú (banco de niebla): "Es posible, me queda mucho por aprender"

Para más información: IO PS-01_00 Comunicación asertiva

Fuentes:

- NTP 1018 y 1019 (INSST): Lenguaje efectivo. Creación, estructura y matización.
- NTP 845 (INSST): Prosodia y bases emocionales de la comunicación
- NTP 667 (INSST): Conducta asertiva.
- Rosemberg, Marshall B. "Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida". Ed. Gran Aldea Editores.