

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.

Dada la alta frecuencia de interacción escrita, a continuación, se proporcionan las siguientes recomendaciones para emails y otras posibles herramientas de chat corporativo:

PRINCIPIO	APLICACIÓN PRÁCTICA
Utilice un <u>Asunto</u> específico	El asunto debería ser una etiqueta clara de la acción requerida Ej. “Asunto: Revisión Urgente: Cierre de actas (Límite 16:00 h)” en lugar de “Asunto: Duda”.
Un correo, un tema	Si deben abordarse varios temas en su correo, evite incluirlos todos en el mismo y envíelos en diferentes momentos para que resulte menos intimidante para el lector.
Estructura organizada	Los mensajes deben ser fácilmente procesables. Procure asociar un párrafo a una idea, y trate de que los párrafos sean breves y concisos. Si necesita hacer varias peticiones, use listas con puntos para facilitar una respuesta objetiva y punto por punto. Emplee un lenguaje directo, estructurado y exento de ambigüedades, evitando que sea muy extenso.
Establezca expectativas o plazos	Procure indicar la expectativa o el plazo requerido para la acción solicitada.
Tono neutro	<ul style="list-style-type: none"> • Utilice un lenguaje formal (Estimado/a, Saludos, Atentamente). • Evite el uso de tonos imperativos, la ironía, las descalificaciones o cualquier otra forma de agresión comunicativa. • Evite el uso de mayúsculas sostenidas o el uso excesivo de signos de exclamación o interrogación que puedan percibirse como presión o sarcasmo. <p>No olvide que, en la comunicación escrita, al carecer de prosodia, es preciso extremar la cortesía asertiva para evitar que una instrucción sea percibida como un ataque personal.</p>
Feedback Escrito	En caso de recibir varios mensajes sobre un mismo tema, agrupe en una única respuesta todos los puntos tratados.

Ejemplos:

- Al enunciar una necesidad describa un hecho observable y a continuación la necesidad, sin atribuir intenciones:

COMPONENTE	EJEMPLO
Saludo profesional	"Buenos días:"
Hecho	"El dato de adquisiciones del mes pasado no aparece en la tabla."
Necesidad	"Necesito ese dato para las 10:00 h para poder cerrar facturación pendiente."
Finalización	"Gracias. Que tengas un buen día."
Feedback Escrito	En caso de recibir varios mensajes sobre un mismo tema, agrupe en una única respuesta todos los puntos tratados.

- Para gestionar quejas emocionales o personales utilice la siguiente secuencia:

COMPONENTE	EJEMPLO
Saludo profesional	"Buenos días:"
Reconocimiento	Valide el sentimiento sin comprometerse con la queja: "Comprendo que te preocupe este tema personal..."
Límite	Vuelva inmediatamente al foco laboral: "...pero ahora mismo solo podemos hablar de la planificación de la semana."
Redirección	Indique el canal formal: "Te sugiero que trates esas cuestiones con RR.HH."
Finalización	"Un saludo"

- Si ha de realizar una función de supervisión o revisora de trabajos de otros compañeros, conviene establecer ciertos límites con el fin de evitar generar una sensación de excesivo control u hostigamiento:

- Evite imponer criterios estéticos o de "estilo personal" si el trabajo cumple los requisitos técnicos. En caso de que los criterios estéticos del documento final sean importantes, se aconseja recogerlos en un procedimiento interno de trabajo o acordarlos previamente.

- Validado el núcleo técnico, procure no retornar a detalles insignificantes, para no paralizar el trabajo.

- En correcciones, evite el "goteo de correos" (enviar múltiples correos por cada pequeño error detectado), que puede generar sensación de hostigamiento por saturación.

- La supervisión debe respetar los ritmos de trabajo: procure no generar interrupciones constantes que fragmenten la atención de la persona supervisada.