

Técnicas de comunicación asertiva : Resolución de conflictos en el trabajo



Agenda



- ▶ ¿Qué es el conflicto?
- ▶ ¿Cómo evitar que los conflictos se conviertan en problema?
- ▶ ¿Qué es la comunicación asertiva?
- ▶ Los 7 artes conversacionales de la comunicación asertiva

Actividad Rompe Hielo



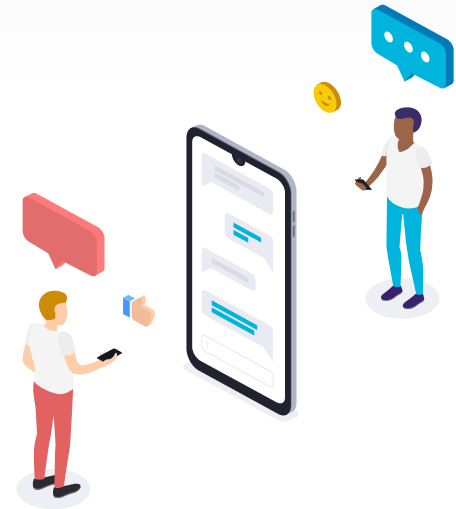
¿Qué es el conflicto?

Muchas veces entendemos la palabra conflicto como algo negativo, que detiene el avance natural de un proceso. Es decir: como un sinónimo de problema, pero en realidad no siempre tiene ese significado.

- ▶ **Conflicto:** El resultado de la puesta en común, entre dos o más personas, de pensamientos, acciones y sentimientos que son diferentes y que muchas veces pueden llegar a ser contradictorios



El conflicto es un producto de las reacciones humanas en un contexto determinado que evidencia las diferencias existentes entre una persona y otra (o un grupo de personas). Y que puede incitar al diálogo, abrir la posibilidad al cambio, mostrar tanto aciertos como posibilidades de mejora o puede resultar en disputas y problemas.



Para que exista conflicto tiene que haber una respuesta emocional o una interacción que en ocasiones se ve reflejada en la manera como una persona (o grupo de personas) habla o actúa frente a otras.

Es importante aclarar que un conflicto también se puede dar internamente. Es decir, puede ser el resultado de la persona con el ambiente, su contexto o en el caso del trabajo el resultado de la interacción del colaborador con la empresa.



En las organizaciones los conflictos se pueden llegar a dar de manera horizontal o vertical. Es decir entre los compañeros de trabajo, entre el líder y los colaboradores e incluso entre las diferentes áreas.

Los conflictos se pueden presentar no solamente como resultado en la interacción entre las personas que hacen parte de la organización si no que también son resultado del contexto.



Para poder solucionar o prevenir conflictos se requiere analizar las interacciones humanas y ver como el ambiente influye en esta relación.

¿Cómo evitar que los conflictos se conviertan en problema?

Mejora la comunicación interna

1

Define las reglas del juego

2

Lídera con responsabilidad

3

Haz seguimiento y conoce tu empresa

4

Actividad



La comunicación asertiva

Es un tipo de comunicación que busca empatizar con los sentimientos del otro, persigue que los mensajes, sean claros precisos e influyentes. Para trabajarse la persona debe trabajar en mejorar su lenguaje y como se proyecta a los demás.

Tips:

- Usar palabras en presente
- Presentar/incluir el beneficio que la persona recibirá al verte o hablarte
- Utilizar adjetivos para darle fuerza al mensaje



- ▶ Tener conciencia de las palabras usadas en la conversación,
- ▶ Enriquecer el vocabulario, usa palabras que generen mayor impacto en las conversaciones
- ▶ Aprender a analizar a tu público, escuchar cómo se expresan, así sabrás como comunicarte con ellos.
- ▶ Lee y escribe constantemente: así tendrás mas variedad del lenguaje, utilizar palabras que le den poder a lo que quieres comunicar.
- ▶ Lee 2 o tres veces lo que estas escribiendo para darte cuenta si lo que escribes es lo que quieres comunicar.
- ▶ Incluye palabras positivas: esta demostrado que si usamos palabras negativas el cerebro tiende a obviar la información, en cambio al usar palabras positivas/afirmativas será mas fácil que se entienda el mensaje.



Evita usar afirmaciones como:

- ▶ Tienes que
- ▶ Tengo que
- ▶ Necesito

En cambio utiliza afirmaciones como:

- ▶ Vamos a
- ▶ Voy a
- ▶ Hagamos esto



Ten en cuenta las preguntas clave para una comunicación asertiva:

Sé claro:

¿Qué es lo que sí quieres lograr?

¿Qué sentimiento deseas provocar en tu interlocutor?

¿Cómo puedes comunicar tu mensaje de una manera más fácil de entender?

Sé preciso:

¿Cuáles son tus mensajes clave?

¿Qué quieres específicamente?

Sé conciso:

¿Qué estructura u orden vas a darle a tu mensaje para hacerlo lógico y fácil de seguir?

Al momento de comunicarte, en ocasiones, puedes cometer errores que hacen que tu mensaje se pierda, se distorsione, se malinterprete, y que acaben siendo el origen de muchas frustraciones y malentendidos.

Existen 3 puntos “apocalípticos” para la comunicación:



Conceptos Clave:

- Hablar no es comunicar, porque quien comunica entiende que el mensaje es interpretado por el receptor, no por el emisor, de acuerdo con su propio contexto, creencias, filtros de pensamiento e intereses. Comunicar significa transmitir, lograr que la otra persona entienda lo que pretendes que comprenda y lo interprete de la manera en que lo desees.



Conceptos Clave:

- Persuadir no es manipular, ya que se trata de reconocer tus propias necesidades y después disponerte a identificar las necesidades y motivaciones de los demás, a través de la observación y de un interés genuino por el otro, encontrando un punto de confluencia para poder, no solo conquistar su intelecto a través de argumentos sólidos y poderosos, sino también su voluntad, y de esta manera lograr que haga lo que quieres, pero porque la persona así lo decide!



Conceptos Clave:

- La asertividad es el punto de equilibrio entre callar en completa sumisión permitiendo que pasen por encima de ti, y decirlo todo sin cuidado, de manera agresiva, pasando por encima de los demás. Implica tener conciencia de que tu mensaje solo llega a tu interlocutor cuando los canales de comunicación permanecen abiertos; y para que esto ocurra, debes tener cuidado de no ofender o lastimar a la otra persona para evitar que se cierre, se ponga a la defensiva o a la ofensiva.



Recuerda que:

Eres responsable de cómo haces sentir a las demás personas y esa experiencia influirá en su actitud y comportamiento hacia ti. Ten presente que, como líder persuasivo, eres responsable de:

- ▶ Lograr que el otro entienda lo que necesitas y de la manera en que lo quieres.
- ▶ La experiencia emocional que estás generando en el otro.



Sacas lo mejor o lo peor de la gente a través de:

- ▶ Lo que perciben de ti a través de tu comunicación no verbal.
- ▶ Cómo los haces sentir a través de tus palabras, actitudes y emociones que contagias.



Aspectos Importantes:

- Cuando te comunicas, lo haces a través de interpretaciones, sin darte cuenta de que lanzas estas interpretaciones en forma de juicios, y lo más grave es que estos hablan en mayor medida de ti que del otro.



- Para evitar caer en la manipulación, emplea el “Mensaje Yo”. Esta es una técnica que te permite comunicar mensajes difíciles de una manera empática y objetiva, abrir temas que fácilmente podrían acabar en una discusión y desde luego evitar que esto suceda, y poner límites sin agredir al otro y lastimar la relación. Para ello:

- ▶ Describe la situación fenomenológicamente, sin juicios, interpretaciones o generalizaciones. Habla solo de lo evidente, de lo irrefutable y sé lo más específico posible.
- ▶ Di lo que sientes. Emplea la expresión “me siento”, seguida del sentimiento que te produce la situación.
- ▶ Recuerda la importancia del ganar-ganar, teniendo presente que el principio de la persuasión es mostrarle al otro la manera en que se verá beneficiado si modifica su conducta.
- ▶ Interpreta la situación o acción. Esto hace que el otro no se sienta atacado ni juzgado y le das la oportunidad de afirmar o negar si es verdad lo que percibes.
- ▶ Pide lo que necesitas para que el otro sepa cómo poder contribuir a mejorar las cosas o hacerle saber lo que necesitas.
- ▶ Emplea la fórmula “gracias y ¿cómo te ayudó?”. Agradece de antemano la disposición de la otra persona para realizar estos ajustes, asumiendo que los llevará a cabo.

Los 7 artes conversacionales de la comunicación asertiva



- ▶ La conversación como arte
- ▶ El arte de aprender
- ▶ El arte de escuchar-escucharte
- ▶ El arte de hablar
- ▶ El arte de argumentar
- ▶ El arte de pedir/ofertar
- ▶ El arte de reclamar



La conversación como arte:

La conversación es un arte que requiere de minucia para escuchar al otro, lo cual va más allá de un mero intercambio de palabras. Las palabras generan empatía y tienen un efecto directo en la asertividad de la comunicación. Es necesario ajustar el lenguaje para motivar cambios en el interlocutor.

El Arte de Aprender:

5 condicionantes visibles del aprendizaje:

- 1-capacidad de aprender
- 2-Biología
- 3-Instrumentos
- 4-disciplina
- 5-Motivación



En nuestro entorno existen diversos condicionantes que limitan los procesos de aprendizaje, pero el más fuerte de todos es el que cada uno se impone a sí mismo. Esas barreras impiden un crecimiento en la curva de aprendizaje y condicionan el cumplimiento de objetivos. Para vencer esos obstáculos, bien sea propios o motivados por agentes externos, debes tener disciplina y una motivación suficiente que te permita continuar.



El arte de escuchar

El sentido de la escucha requiere de disposición para comprender lo que mi interlocutor intenta comunicarme; esto es trascendental en una conversación. Así, una de las técnicas que se utilizan en medio de un diálogo para llamar la atención es el parafraseo, lo cual te permite apropiarte los conceptos y palabras del otro, causando un efecto positivo que denota atención e interés.

Recuerda que es necesario reflexionar sobre la manera en que escucho a los demás y analizar si mi comunicación no verbal está alineada con mi lenguaje.



El Arte de Hablar

El arte de hablar se fundamenta en la escucha activa y la observación del entorno. No es posible emitir proposiciones poderosas si únicamente se tiene como punto de partida una percepción subjetiva de la realidad y se anula la opinión del otro. Para el buen hablar, ante todo, se debe escuchar y también indagar a través de preguntas que permitan comprender bien una situación en particular.

El Arte de declarar

La imagen se construye a partir de las declaraciones que emito, y en ese sentido el lenguaje es un pilar esencial. Las realidades que puedo percibir y la forma como soy observado se genera a partir de las declaraciones que doy; en sí mismas, las palabras que emito generan realidades y construyen un mundo. Sí, se puede ser más asertivo con la comunicación, pero es necesario emprender cambios a partir del discurso y la actitud.



El arte de Argumentar

Toda vez que formules una opinión o una idea, debes asegurarte de tener claro el para qué lo haces (motivo), el dominio en el que la circunscribes (terreno o espacio en el que aplica), el estándar contra el que la estableces (en función de qué) y los argumentos (hechos) en los que la soportas.

Para confirmar que tu opinión esté bien argumentada (sobre todo, si se trata de una opinión sobre ti mismo), puedes ponerla a prueba. ¿Cómo? Transformándola justo en la contraria y encontrando argumentos para sustentarla. Si resulta que son más o más potentes los argumentos de la opinión original que los de su contraria, estás frente a una opinión bien fundada.

El arte de pedir/ofertar

La precisión en el verbo cuando realices una petición es fundamental para motivar la acción del interlocutor. Procura no usar palabras de corte general para que comuniques de manera puntual tus ideas y estas sean plenamente comprendidas. Asimismo, la firmeza y el tono de voz que tengas le dará mayor impacto bien sea a tu proposición o petición.

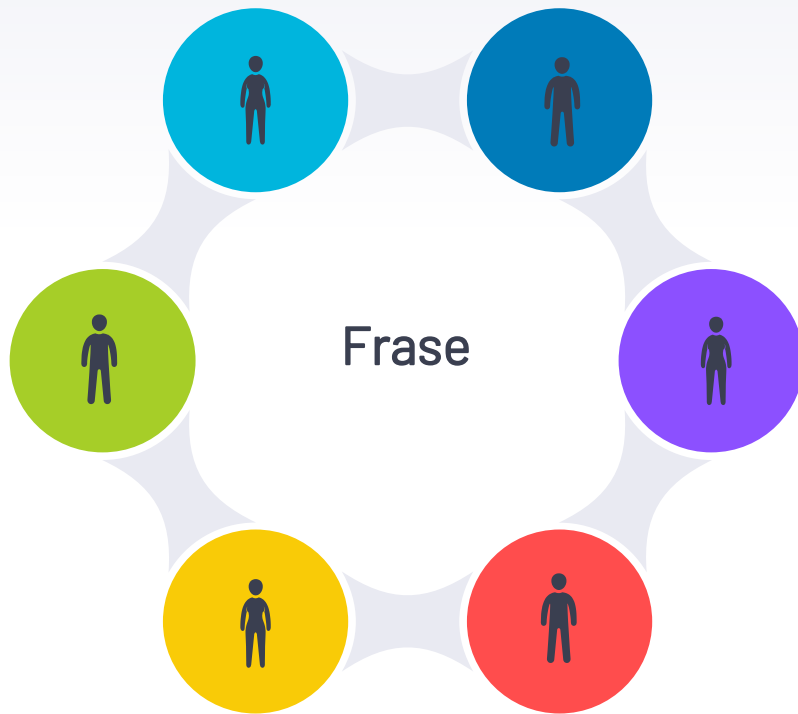


El arte de reclamar

Reclamar es una acción natural frente a una situación que genera malestar o incomodidad. Se da en todos los espacios, laboral, académico y personal. No obstante, se debe tener afinidad cuando se enuncia la acción objeto de reclamo, para evitar que se susciten conflictos; de ahí que se requiera mucho tacto y ser asertivo con la comunicación. Una de las recomendaciones que se dan para formular un reclamo es iniciar la conversación a partir de los hechos y no de la persona. Es necesario explicarle al otro qué sucede si no se toman correctivos. Al final, se deben fijar un compromisos para que la acción no vuelva a presentarse.



Actividad



THANKS!

Any questions?

