

# COMUNICACIÓN ASERTIVA



# COMUNICACION ASERTIVA



# ¿Qué es la asertividad?



- Es una de esas cualidades un poco complejas de desarrollarse, trata de ser firmes en nuestras decisiones de tal manera que no lleguemos al punto de la pasividad (es decir, cuando permitimos que otros decidan por nosotros, o pasen por alto nuestras ideas y valores) pero tampoco en el extremo contrario de la agresividad.





# Comunicación Asertiva

- Esta relacionada con aquella persona que expresa sus necesidades, deseos y opiniones. Toma postura en situaciones y trata de entender a la otra persona antes de manifestar sus propios sentimientos.



# Comunicación Pasiva



- Hace relación a una persona que no expresa necesidades, posturas ni opiniones. Que normalmente está de acuerdo con los otros aunque vaya en contra de sus propias creencias.



# Comunicación Agresiva



- Es aquella que se relaciona con la persona que expresa necesidades, deseos u opiniones hostilmente. Normalmente trata de imponer sus forma de pensar a los demás en ignora todo sentimiento o postura que sea contraria a él o ella.



[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)



# Comunicación Pasivo-Agresiva

- Es una combinación de ambos estilos y normalmente se puede conocer como agresión oculta, expone que la persona que utiliza este estilo de comunicación puede expresar indirectamente la hostilidad en formas socialmente aceptables y con una motivación aparentemente amistosa.



[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)



- Los tres tipos de comunicación **AGRESIVA**, **PASIVA** y **PASIVA AGRESIVA** están compuestas por un conjunto de factores llamados **FORMULA TRES V**.



- Nuestro mensaje transmitido debe poder ser interpretado tal y como queremos que sea interpretado. Generalmente estamos acostumbrados a dar rodeos cuando tememos a la reacción de los demás, a lo que vayan a pensar de nosotros y si estarán a favor o en nuestra contra.





- Ser asertivo es, decir las cosas como son y sin vergüenza, ni temor a lo que los demás piensen, independientemente de cómo esta pudiere juzgarlo.



# TECNICAS DE ESCUCHA



- La clarificación : En ocasiones, la persona puede presentar un mensaje de manera vaga o confusa. En este caso, el ayudante presentará una pregunta para confirmar si ha entendido el mensaje y concreta el significado exacto del mismo. Normalmente, se utilizan preguntas de tipo: “lo que quieres decir es que...”, “si te he comprendido bien, lo que me estás diciendo es que...”, “¿quieres decir que...?”.



# SONDEO

- El sondeo es una pregunta abierta que pretende identificar en qué consiste el problema. Normalmente se enuncia con preguntas del tipo qué, cuándo, cuánto, dónde o quién, a las que la persona puede responder libremente.
- Con el sondeo, el ayudante trata de animar al ayudado para que proporcione información. También podemos usar fórmulas del tipo: ¿a qué crees que se debe...? ¿A qué atribuyes...? De esta manera, evitamos posibles interpretaciones erróneas y evitamos interpretar de manera errónea el mensaje transmitido y dar algo por sabido sin que realmente se nos haya comunicado.



# Factores externos que influyen en el individuo dentro de la organización



# Factores internos que influyen en el individuo dentro de la organización

