

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EQUIPOS GANADORES

“Haz que evolucione tu equipo de trabajo a través de estas estrategias comunicativas”.

Impacta Experiencias Activas

Impacta[®]
Experiencias Activas



TABLA DE CONTENIDO



Introducción.....	03
Capítulo 1: Escucha activa, el pilar fundamental de la comunicación.....	04
Capitulo 2: Asertividad, la herramienta que dispara la confianza del equipo.....	15
Capitulo 3: Conversaciones desafiantes, pasos para realizarlas.....	30
Conclusiones	35

INTRODUCCIÓN

La comunicación es el fundamento del trabajo en equipo. Las organizaciones actuales requieren de personas capaces de relacionarse sanamente con otros. Estas relaciones se llevan a cabo a través de procesos de comunicación que implican muchas veces frenos a la armonía de los equipos pues las mismas no se desarrollan de manera sana o asertiva.

En este Ebook vamos a abordar 3 elementos fundamentales para lograr comunicaciones efectivas que permitan a los miembros de los equipos relacionarse mejor. En el primer capítulo se abordará la escucha activa como el pilar fundamental de la comunicación tanto personal como organizacional. En el segundo capítulo daremos una visión de la asertividad, sus mitos y métodos para usarla en el día a día en las empresas. Finalmente se abordarán los pasos para afrontar conversaciones desafiantes.

Por medio de la lectura de este Ebook, te presentaremos cómo desarrollar dichas estrategias, muchas veces subestimadas o ignoradas, pero poderosas para mejorar de manera positiva tus relaciones en el contexto personal y por supuesto, para construir equipos ganadores en tu organización.

Compártelo en redes



www.impacta.com.co



“La forma en que nos comunicamos con otros y con nosotros mismos, determina la calidad de nuestras vidas”.

Anthony Robbins

CAPÍTULO 1:

ESCUCHA ACTIVA, EL PILAR FUNDAMENTAL DE LA COMUNICACIÓN

“Valor es lo que se necesita para levantarse y hablar; pero también es lo que se requiere para sentarse y escuchar.”.

Winston Churchill

“ El arte de la escucha efectiva es esencial para una comunicación clara, y una comunicación clara es necesaria para la gestión del éxito. ”

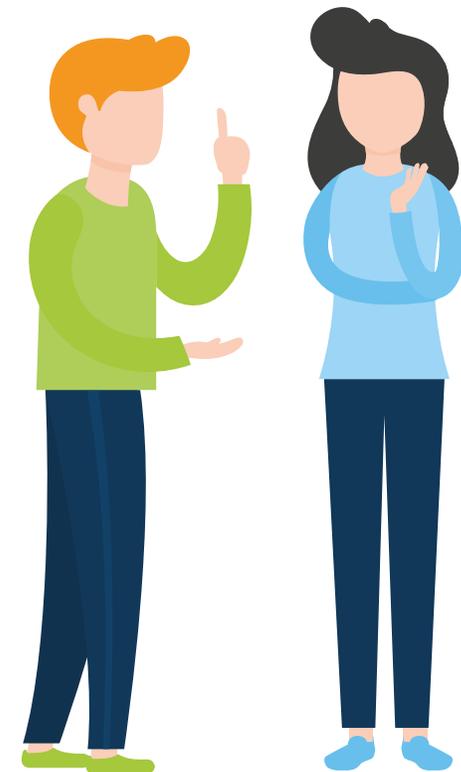
James C. Penney (A)

Los seres humanos somos “sociales” por naturaleza, ya que pasamos la mayor parte de nuestro tiempo interactuando con otros. En este contexto la comunicación juega un papel importante para lograr desenvolvernos adecuadamente en situaciones de la vida.

Imagina si no fuera posible comunicarse con otros para expresar tus ideas, hacer peticiones, resolver inquietudes, construir con otros y afrontar cualquier reto. Todo sería un

caos. Por esto, es importante aprender a comunicarse de forma óptima, positiva y clara. Así que ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

La eficacia en la comunicación interpersonal requiere dominar una serie de habilidades comunicativas y, entre ellas, la escucha activa ocupa un papel muy importante. En el entorno empresarial, adiestrarse en la misma es clave si queremos propiciar una mejor conexión y disposición de los otros en el momento de afrontar cualquier reto.



(A) Empresario y empresario estadounidense que fundó las tiendas J. C. Penney en 1902

¿QUÉ ES LA ESCUCHA?

La escucha es el ejercicio físico y mental de captar el mensaje que se emite por un emisor, a través del comunicado verbal y paraverbal (B), tratando de interpretar el significado correcto del mismo (1).

¿QUÉ ES LA ESCUCHA ACTIVA?

La escucha activa, a diferencia de la escucha pasiva, requiere comprender la totalidad del mensaje, buscando entender desde el propio punto de vista del interlocutor aquello que nos está comunicando.

(B) Serie de características que complementan al lenguaje verbal como: volumen, ritmo, tono de la voz, repeticiones, enlaces, sonidos, silencios

En la práctica, la escucha activa se resume en el esfuerzo físico e intelectual que permite recibir la totalidad del mensaje enviado, buscando interpretar correctamente su significado y comprender el mundo del otro (2).

- ¿Recuerdas alguna vez en que conversabas con alguien y tenías tantas preocupaciones que te era difícil seguir el hilo de la conversación?
- ¿Mientras te hablaban pensabas en el problema que tenías que resolver cuando llegaras a casa o cuando regresaras al trabajo?

“ Escuchar es una actitud que puede ser desarrollada a través de la disposición real por comprender a las personas, abiertamente y sin tener la intención de cambiar, criticar, censurar, modificar el punto de vista o sentir de quién nos habla. ”

Como seres humanos, es natural que experimentemos algún grado de “Ruido Mental”, es decir, pensamientos ajenos a la situación que vivimos en un momento determinado, por ejemplo, cuando ves una película en el cine y estás preocupado por una tarea que debes entregar al día siguiente.

El ruido mental lo que hace es impedirnos estar “completamente presentes” en los diferentes momentos y aspectos de nuestra vida. Aprender a controlarlo nos permitirá disfrutar mucho más cada momento que vivamos, e incrementará drásticamente nuestro poder de enfoque y concentración.

Centrándonos en el aspecto de la comunicación con otras personas, controlar

nuestro ruido mental nos permitirá conectarnos más fácilmente con las necesidades de los demás y entender realmente el mensaje fiel que nos quieren comunicar.



“

*La escucha activa
corresponde a la capacidad
de escuchar no sólo lo que la
persona está expresando, sino
también, ideas, emociones,
pensamientos y sentimientos.*

”

BENEFICIOS DE LA ESCUCHA ACTIVA

1 Tiene un efecto relajante o tranquilizante en conversaciones difíciles.

La escucha activa sirve para relajar situaciones tensas. Por ejemplo, cuando estamos ante alguna persona que está enfadada o molestas, por medio de la escucha activa se le dedica tiempo a escuchar los motivos de su estado de ánimo, sin interrupciones y haciéndoles conscientes de que las escuchamos atentamente, utilizando frases del tipo "comprendo tu estado de ánimo..., Me pongo en tu lugar y yo también...

2 Lograr que las personas cooperen con nosotros.

Las personas en general suelen estar en mejor disposición de colaborar o cooperar cuando se sienten escuchas y comprendidas. Por medio de la escuchadas puedes estimular a la persona a decir el motivo real de sus quejas y expresar sus sentimientos.

Una vez comprobado que se le escucha y entiende, es más probable que se llegue a una situación de calma que permita aceptar sugerencias y comentarios tendentes a encontrar una solución adecuada.

QUÉ DEBES EVITAR AL PRACTICAR LA ESCUCHA ACTIVA (3)

- 1 No juzgar.** Si no crees que es correcto ser juzgado, no ejerzas una posición de juicio hacia otros.
- 2 No contradecir** las emociones que manifiesta la otra persona.
- 3 No tratar de dar solución al problema** inmediatamente. Solo escuchar.
- 4 No trates de contar tu propia historia,** la otra persona es la protagonista. Si te está contando algo es para que entiendas su problema, no el tuyo.
- 5 No descalifiques cuando des tus opiniones.** Si alguien te pidió una opinión o si estás conversando con alguien, es porque confía en ti. No descalifiques o seas negativo con la persona con la que hablas.
- 6 No brindes un consejo que no te hayan pedido.** Si la otra persona te pide que la escuches, límitate a eso, no brindes consejos fuera de lugar.
- 7 No interrumpas.** Aunque no estés de acuerdo al cien por ciento con lo que la otra persona te está diciendo, no le cortes la conversación, espera una pausa para poder hablar.

ESTRATEGIAS PARA UNA ESCUCHA ACTIVA



1. Esperar 2 segundos para hablar después de que el otro interviene. No te apresures a interrumpir o cortar la conversación del otro. Tómate un tiempo de por lo menos dos segundos para aportar a la conversación luego de que el otro haya intervenido. Esto quitará fricción en la conversación y hará que el otro se sienta escuchado.



2. Silenciar la voccecita. Concéntrate en lo que la persona te está diciendo, así tendrás elementos e información clara para aportar a la conversación. Pon tus conversaciones internas en silencio.



3. Resistir la tentación de completar. No trates de completar las ideas del otro. Si la otra persona conversa, quiere sentir que sus ideas son valiosas por sí mismas.



4. Meditar (Te ayuda a poner tu mente en blanco). Esta estrategia se realiza por fuera de una conversación, sin embargo, te ayuda a mantenerte enfocado a la hora de conversar y escuchar activamente.





EJERCICIOS DE ESCUCHA ACTIVA

A continuación, te sugerimos 2 ejercicios muy simples para incrementar tu capacidad de escuchar:

EJERCICIOS DE ESCUCHA ACTIVA

1 EJERCICIO 1

Registra una situación (fecha, lugar, hora, personas involucradas) en la cual controlaste el impulso de completarle una frase a alguien (es muy útil hacer un silencio de 2 segundos antes de responder, ya que de esta manera te asegurarás de que la otra persona concluyó con lo que quería decir).

¿Cómo te sentirías si tú eres quien habla y tu interlocutor te deja terminar completamente tus ideas sin cortarte o completarte tus frases?

1 EJERCICIO 2

Registra una situación (fecha, lugar, hora, personas involucradas) en la que practicaste escuchar “con la mente vacía”, es decir, prestaste atención genuina sin permitir que entraran en tu mente pensamientos o preocupaciones ajenas a la conversación.

¿Qué señales adicionales de la comunicación (lenguaje corporal, tono) puedes percibir cuando escuchas “con la mente vacía”?

Escuchar activamente va más allá de simplemente hacer silencio mientras la otra persona habla.

Escuchar activamente es estar presente con tu mente en el momento y en el asunto de la conversación, evitando pensar en temas ajenos a los que tratas con tu interlocutor.

Practicando estos sencillos hábitos **(a pesar de sencillos, estos ejercicios son ignorado por el 90% de la población)** incrementarás tus habilidades de comunicación y, por consiguiente, tus habilidades sociales, y empezarás a observar cambios en tus relaciones interpersonales con tu familia, tus compañeros de trabajo, tus amigos y contigo mismo.

Ahora ya puedes sumar la escucha activa a tu arsenal de recursos de inteligencia emocional para usarlos en tu día a día en el trabajo o cualquier situación de la vida.



NUESTRO PROPÓSITO

Despertar el potencial relacional del ser humano como elemento clave para promover la evolución de culturas que impulsan el desarrollo sostenible.

Culturas caracterizadas por manifestar altos niveles de:

- Cooperación
- Servicio
- Innovación
- Bienestar (salud, alegría y prosperidad)

CONOCE NUESTROS SERVICIOS EN EL ESCENARIO EMPRESARIAL



Gestión del cambio



Clima organizacional



Inteligencia emocional y comunicación asertiva



Construcción de equipos ganadores



Liderazgo

**VISITA NUESTRA WEB, TENEMOS
INFORMACIÓN DE VALOR PARA TI**

Tel: (57)(4) 3220741; Cel: 310 437 8901.
También puedes escribirnos al siguiente correo electrónico: info@impacta.com.co

CAPÍTULO 2:

ASERTIVIDAD, LA HERRAMIENTA QUE DISPARA LA CONFIANZA DEL EQUIPO

“Ni sumisión ni agresión, sólo
asertividad.”

Walter Riso

“ *La diferencia básica entre ser asertivo y ser agresivo es la forma en que nuestras palabras y comportamientos afectan a los derechos de los demás.* ”

Sharon Anthony Bower (C)

En las organizaciones actuales nos encontramos con un dilema al querer hallar el grado adecuado de asertividad que debemos destinar a nuestras relaciones con los miembros de la empresa.

Debemos tener en cuenta que la empresa es, en muchos casos, como una segunda familia ya que pasamos en ella un tiempo comparable o superior al que pasamos en

nuestros propios hogares.

Teniendo en cuenta lo anterior, piensa en lo perjudicial que sería tener una relación conflictiva o difícil con alguien con quien debes estar la mayoría del tiempo.

De la misma manera, ya que en la empresa hay niveles jerárquicos, no convendría lidiar con un superior estando enojado o con un compañero que no cumple sus acuerdos y hace que tu trabajo se retrase sin que se les aborde para mejorar estos comportamientos.

Es posible entonces que te haya tocado vivir alguna de las siguientes situaciones en tu ambiente de trabajo (créeme, son más comunes de lo que piensas):

- Has sentido la necesidad de pedir un aumento en tu salario porque crees que, por tu carga laboral, capacidades y aportes a la empresa lo mereces, sin embargo, no te atreves a confrontar a tu jefe para pedir dicho aumento.
- Has participado en alguna sesión de trabajo en la cual se expusieron puntos con los que no estabas de acuerdo, sin embargo, te pidieron tu opinión y simplemente hiciste señas de aprobación pese a que no era así.

(C) Psicólogo cognitivo estadounidense. Autor de libros como: Manual del instructor para reafirmarse a sí mismo.

- Tienes un compañero de trabajo que presenta un rendimiento laboral que inclusive te afecta de manera negativa, sin embargo, no le dices nada a tu compañero para no herir su susceptibilidad y tampoco a tu jefe pues consideras que estarás haciendo un mal a tu compañero.
- Te ha molestado la actitud negativa de un compañero de trabajo y su falta de tacto al hablar con otros, inclusive clientes, pero simplemente guardas silencio para no verte perjudicado hacia tu persona.

Los anteriores casos son ejemplos en los cuales no ha operado la asertividad,

lo cual hace que las relaciones en el ambiente laboral no sean las propicias y que esto te perjudique y de paso se sigan presentando situaciones negativas para la organización.

Hacer uso de la asertividad desde la comunicación te permitirá hacer respetar tus derechos y opiniones en este tipo de situaciones, sin embargo se debe encontrar un sano equilibrio entre ser agresivo o pasivo (características definidas por la psicología como no asertivas).

La asertividad es más importante de lo que la mayoría de las personas piensan, pues puede hacer que un equipo de trabajo triunfe o se venga abajo.

El concepto de asertividad es fácil de entender, sin embargo, para algunos es difícil llevarlo a la práctica. En este capítulo abordaremos algunos mitos y realidades de la asertividad, que te den elementos para llevarla a la práctica permitiéndote mejorar el impacto de tus acciones en el ambiente laboral.

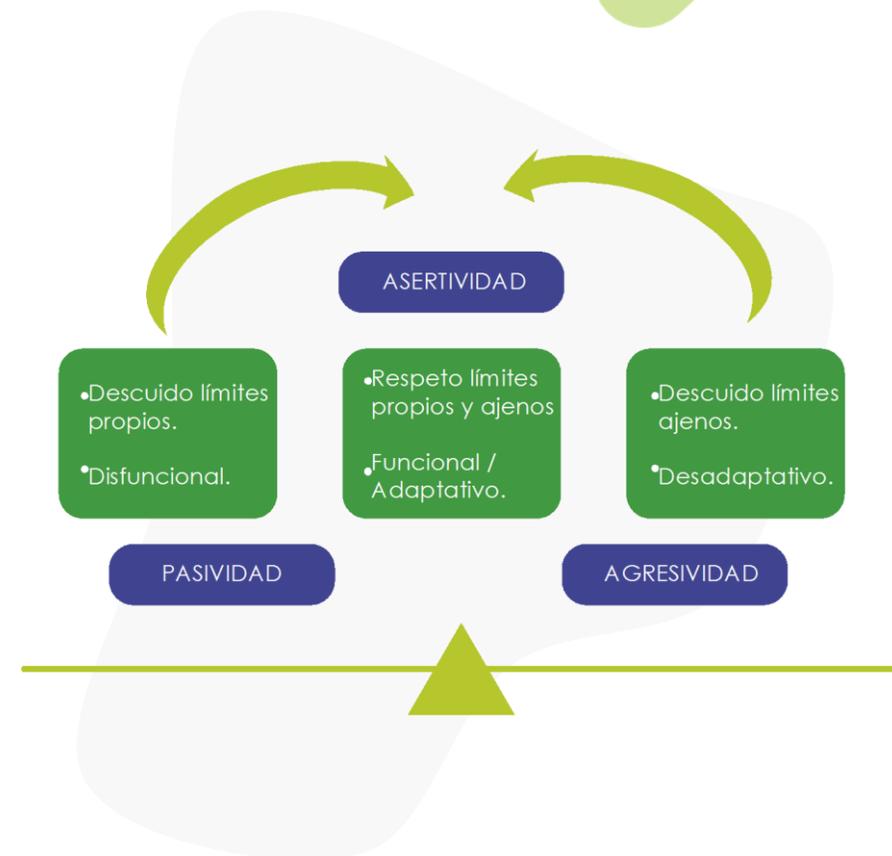
¿QUÉ ES ASERTIVIDAD?

La asertividad es una habilidad social que permite a la persona comunicar su punto de vista desde un equilibrio entre un estilo agresivo y un estilo pasivo de comunicación. Las personas pasivas son consideradas tímidas, prestas a sentirse pisadas y no respetadas. En el polo opuesto: la persona agresiva, pisa a los demás y no tiene en cuenta las necesidades del otro.

Como tal, la asertividad es una cualidad o comportamiento que poseen ciertos individuos de **comunicar y defender sus propios derechos e ideas, respetando a los demás** (4)

El concepto de "asertividad" conlleva un peligro. Pensar que con ella se puede estar por encima de los demás, no dejarse apabullar en ningún caso y ser, en definitiva, siempre el "que gana". Pues bien, la asertividad, no es eso, vamos a intentar situarla muy cerca de la autoestima, como una habilidad que está estrechamente ligada al respeto y cariño por uno mismo y, por ende, a los demás (5).

“ Sólo quien posee una alta autoestima, quien se aprecia y valora a sí mismo, podrá relacionarse con los demás en el mismo plano, reconociendo a los que son mejores en alguna habilidad, pero no sintiéndose inferior ni superior a otros (6).



MITOS DE LA ASERTIVIDAD ⁽⁷⁾

1

Mito 1: La asertividad es la capacidad de tomar una decisión adecuada, correcta, oportuna. Que da en el clavo.

La anterior es la definición de “**acertado**” con algunos de sus sinónimos. Y es muy común que sea confundida con asertividad que es la capacidad de comunicar y defender sus propios derechos e ideas, respetando a los demás.

Conclusión: Asertividad ≠ Acertado

2

Mito 2. Existen personas con las que no se puede ser asertivo pues sólo entienden a través de la confrontación:

La verdad es que existen personas que por comportamientos aprendidos y programación instalada durante sus vidas son muy dadas a responder de manera agresiva cuando se les confronta sobre una situación con la que no están de acuerdo, sin embargo, también es cierto que aún estas personas pueden aprender a comportarse de manera asertiva y pueden responder bien cuando se las confronta.

3

Mito 3: La asertividad es directamente proporcional al nivel de preparación intelectual, es decir que mientras más preparado estés más asertivo eres:

Esto no se presenta en todos los casos. Hay personas con altos niveles intelectuales a las que se les dificulta expresar de manera asertiva sus necesidades y poner límites, mientras que personas con un bajo nivel intelectual están llenos de la confianza suficiente para expresar sus necesidades y poner límites a otros sin dificultad, (aunque los otros estén intelectualmente mejor preparados.)

MITOS DE LA ASERTIVIDAD

4

Mito 4: La asertividad no puede aprenderse pues es inherente e innata a nuestra personalidad y no se aprende en la edad adulta, y en caso de aprenderse es una pose. Tarde o temprano sale tu verdadera personalidad.

Esta afirmación no es correcta ya que la asertividad, como parte de nuestra comunicación verbal y no verbal, puede ejercitarse y aprenderse hasta dejarse instalada como un rasgo de la personalidad.

5

Mito 5. Las personas agresivas y que hablan muy alto son más asertivas.

Esto es incorrecto: Por lo general las personas que tienen conductas y tratos invasivos lo hacen pues en su imaginario piensan que de no actuar de esa manera no serían respetados por las otras personas. Las personas agresivas suelen ser más inseguros de lo que aparentan.

6

Mito 6: La asertividad se demuestra hablando:

La asertividad es un comportamiento y abarca otros aspectos de la comunicación más allá de las meras palabras. Por ejemplo, se puede ser asertivo desde una mirada o una postura corporal, y con esto poner límites necesarios a otras personas.

MITOS DE LA ASERTIVIDAD

7

Mito 7: No se puede cambiar un hábito de comunicación que ya se ha aprendido y establecido entre dos personas.

La base de este mito es creer que, por ejemplo, si tu jefe lleva años tratándote de manera agresiva (por ejemplo, con gritos) es imposible cambiar este tipo de trato.

Esto no es cierto pues nunca es tarde para poner freno a personas tóxicas y agresivas.

8

Mito 8. Para aprender o lograr una comunicación asertiva los cambios tienen que ser abruptos para que se pueda percibir un cambio en tu actitud:

En realidad, es todo lo contrario, los cambios que conllevan el aprendizaje de comportamientos asertivos suelen ser lentos y a veces imperceptibles. Con el tiempo y la práctica salen de manera natural.



CARACTERÍSTICAS DE LA PASIVIDAD, DE LA AGRESIVIDAD Y DE LA ASERTIVIDAD

Lee detenidamente la siguiente tabla para que identifiques cual estilo de comunicación es el que te caracteriza.

	PASIVA	AGRESIVA	ASERTIVA
Comportamiento externo	Volumen de voz bajo. Habla poco fluida. Vacilaciones / muletillas. Poco contacto ocular. Inseguridad. Frecuentes quejas de terceros: "X no me entiende, es un egoísta, se aprovecha de mí."	Volumen de voz elevado. Habla tajante. Utilización de insultos y amenazas. Contacto ocular retador. Cuerpo tenso, postura que invade el espacio del otro. Tendencia al contraataque.	Volumen moderado. Habla fluida. Seguridad. Contacto ocular directo. Comodidad postural. Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos, defensa sin agresión, honestidad.
Patrones de Pensamiento	Personas "sacrificadas", "Lo que yo piense, sienta o desee, no importa, importas tú" Constante sensación de ser incomprendido, manipulado, no tenido en cuenta.	"Solo yo importo, tu no me interesas." Si no se comportan así, se pueden sentir vulnerables. Términos de ganar – perder.	Conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás.
Creencias	"Es importante ser querido y apreciado por todo el mundo"	"Hay gente vil y mala que merece ser castigada", "es horrible que las cosas no salgan como yo quiero."	"Me gusta relacionarme con los otros y que todos nos sintamos bien."
Sentimientos Emocionales	Impotencia, Culpa, Ansiedad, Frustración	Ansiedad creciente. Soledad, culpa, frustración. Enfado constante y creciente. Rechazo o huida de los demás.	Buena autoestima. Satisfacción en las relaciones. Respeto por sí mismo y por los demás. Sensación de control emocional.
Consecuencias	No defiende sus derechos. Pierde oportunidades. Conflictos interpersonales.	Viola derechos de otros. Crea tensión. Conflictos interprofesionales.	Defiende sus derechos. Está relajado y satisfecho. Resuelve problemas.

Adaptado de: La Asertividad, expresión de una sana autoestima. Olga Castanyer mayer-spiess.

DERECHOS ASERTIVOS⁽⁵⁾

¿QUÉ SON LOS DERECHOS ASERTIVOS?

Son unos derechos no escritos, que todos poseemos, pero que muchas veces olvidamos a costa de nuestra autoestima. No sirven para "pisar" al otro, pero sí para considerarnos a la misma altura que todos los demás.

A continuación, te presentamos la lista de los principales derechos asertivos que todos poseemos. Si te los lees, seguramente pensarás: "ya, claro, eso ya lo sabía yo", pero párate a reflexionar un momento. ¿Realmente haces uso de tus derechos?, ¿te acuerdas de ellos en momentos puntuales? Como dice P Jakubowski: "Si

sacrificamos nuestros derechos con frecuencia, estamos enseñando a los demás a aprovecharse de nosotros".

En este punto, plantéate: ¿qué derecho me estoy saltando y no estoy teniendo en cuenta? Y Recuerda que tus derechos también se vuelven deberes en todas tus relaciones, si deseas aplicarlo.



TABLA DE DERECHOS ASERTIVOS

A continuación, te relacionamos una tabla donde puedes encontrar tus derechos asertivos para que los interiorices y los uses en tus relaciones en día a día en el trabajo.

1. El derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
2. El derecho a tener y expresar los propios sentimientos y opiniones.
3. El derecho a ser escuchado y tomado en serio.
4. El derecho a juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.
5. El derecho a decir "NO" sin sentir culpa.
6. El derecho a pedir lo que quiero, dándome cuenta de que también mi interlocutor tiene derecho a decir "no".
7. El derecho a cambiar.

8. El derecho a cometer errores.
9. El derecho a pedir información y ser informado.
10. El derecho a obtener aquello por lo que pagué.
11. El derecho a decidir no ser asertivo.
12. El derecho a ser independiente.
13. El derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo, etc., mientras no se violen los derechos de otras personas.
14. El derecho a tener éxito.
15. El derecho a gozar y disfrutar.
16. El derecho a mi descanso, aislamiento, siendo asertivo.
17. El derecho a superarme, aun superando a los demás.

Con esta información ya tienes conocimiento de la importancia de la asertividad, sus componentes y como abordarla para mejorar tu relacionamiento en tu organización.

Adaptado de: La Asertividad, expresión de una sana autoestima. Olga Castanyer mayer-spiess.

PRINCIPIOS BÁSICOS PARA SER ASERTIVOS EN LA PRÁCTICA (5)

Muchos equipos tienen serios problemas de funcionamiento porque entre los miembros de este se comportan siguiendo modelos agresivos o pasivos que provocan en el otro respuestas inadecuadas, dando lugar al consiguiente desajuste personal y emocional al interior del mismo.

La comunicación es uno de los pilares básicos en los que se apoya las relaciones y por lo tanto, donde más claramente se ponen de manifiesto los comportamientos asertivos o no asertivos (pasivos o agresivos).

Sorprende ver cuántos equipos carecen de habilidades y estrategias para comunicarse de forma adecuada y cómo esta carencia de habilidad se interpreta muchas veces como "falta de ganas", "desmotivación", "incomprensión", sentido de pertenencia, chismes, suposiciones, etc.

La educación tradicional nos ha enseñado a ser poco asertivos y por lo tanto, muchas personas desconocen por completo cómo manifestar correctamente sus sentimientos, enfados, peticiones al otro miembro del equipo con el que, supuestamente, se tiene "tanta" confianza. Así, un error típico y básico es pretender que el otro "adivine" qué nos falta, qué esperamos de él.

Todos conocemos y podríamos citar en teoría cuáles son los principios básicos para lograr una correcta comunicación, pero frecuentemente nos olvidamos de ellos. Vale la pena repasar algunos para poder empezar a modificar nuestra conducta asertiva en nuestros equipos:

PRINCIPIOS BÁSICOS PARA SER ASERTIVOS EN LA PRÁCTICA

1. Es más apropiado hacer una petición que una demanda. Las primeras demuestran respeto por el otro y mejoran la comunicación. Es muy distinto escuchar: "¿puedes dejar de ver el celular mientras hablamos?". Que "¡cuando estamos hablando, quiero que te desconectes del celular!"

2. Es mejor hacer preguntas que acusaciones. Las acusaciones sólo desencadenan defensa y no llevarán, por lo tanto, a ningún lado. Es diferente, aunque signifique lo mismo, decir "¿me estás escuchando?" que "¡otra vez no me estás escuchando!"

3. Al conversar con la otra persona, hablar de lo que hace, no de lo que es. Las etiquetas no ayudan a que la persona cambie, sino que refuerzan sus defensas. Hablar de lo que es una persona sería: "te has vuelto a olvidar de enviar el informe. Eres un desastre; mientras que hablar de lo que hace sería: "te has vuelto a olvidar de enviar el informe. Últimamente te olvidas mucho de las cosas".

4. No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas, ya que producirían un estallido que conduciría a una hostilidad destructiva.

5. Discutir los temas de uno en uno, no "aprovechar" que se está discutiendo sobre la impuntualidad reprocharle de paso que es un despistado, un olvidadizo y que no cumple con los acuerdos.

6. Evitar las generalizaciones. Los términos "siempre y "nunca" raras veces son ciertos y tienden a formar etiquetas. Es diferente decir: "últimamente te veo algo ausente" que "siempre estás en las nubes".

PRINCIPIOS BÁSICOS PARA SER ASERTIVOS EN LA PRÁCTICA

7. No guiarse por una excesiva sinceridad.

Algunas cosas deben de pensarse antes de decirse, si las consecuencias no van a ser positivas. "Últimamente me noto con más desconfianza respecto a tu trabajo. No sé si delegarte más tareas" puede ser muy sincero, pero habría que esperar antes de echarle a tu colaborador ese jarro de agua fría. Quizás sólo es un sentimiento pasajero sin ninguna importancia. Si realmente no lo es, siempre se está a tiempo de plantearlo.

8. La comunicación verbal debe de ir acorde con la no verbal. Decir "que buen trabajo hiciste" con cara de fastidio dejará a la otra persona peor que si no se hubiera dicho nada.

Muchas personas, al leer esto, pensarán: esto es muy bonito, pero ¿cómo llevar a la práctica estos principios tan importantes? Y tienen razón; Tus compañeros de equipo necesitan saber cómo traducir estos principios en conductas y actitudes concretas.

Aquí ya entra en juego la asertividad, porque no hay mejor forma de plasmar los principios descritos que mediante técnicas y estrategias asertivas.



UNA PERSONA ASERTIVA DESARROLLARÁ LAS SIGUIENTES HABILIDADES DE COMUNICACIÓN⁽⁵⁾:

1. Dar gratificaciones: tanto verbales como materiales. Hay que explorar qué es lo que gratifica concretamente a nuestros compañeros y no dar por hecho que le gusta "lo que a todo el mundo".

2. Agradecer gratificaciones: a veces, se da por supuesto que el otro debe llevar a cabo determinados comportamientos positivos y que no tenemos porqué agradecerse. Mostrar abiertamente que nos alegramos, le servirá de refuerzo para repetirlo otra vez y de información para saber que va por buen camino respecto a nosotros.

3. Pedir gratificaciones: normalmente se piensa que no hay que pedir las cosas porque ese es su trabajo, para eso fue contratado y que el otro debe de saber lo que queremos y dárnoslo.

Como decíamos antes, nadie es clarividente y necesitamos saber exactamente qué requiere la otra persona para poder dárselo adecuadamente y así hacer más eficientes los procesos. Hay que desterrar la idea de que pedir es rebajarnos y comunicar abiertamente qué y cuánto nos gustaría que hiciera la otra persona por nosotros.

4. Empatizar: desgraciadamente, esta es una de las conductas que menos aparecen: la capacidad de ponerse en el lugar del otro y ver los problemas desde su punto de vista. Convendría, de vez en cuando, realizar una inversión de roles, para que las partes se den cuenta cómo ve las cosas el otro.

5. Atender las conversaciones desafiantes: es necesario que al interior del equipo se comuniquen los sentimientos de enojo, malestar, frustración, etc., pero haciéndolo de una manera asertiva, para no terminar, como ocurre muy frecuentemente, en peleas y acusaciones⁽⁸⁾.

NUESTRO PROPÓSITO

Despertar el potencial relacional del ser humano como elemento clave para promover la evolución de culturas que impulsan el desarrollo sostenible.

Culturas caracterizadas por manifestar altos niveles de:

- Cooperación
- Servicio
- Innovación
- Bienestar (salud, alegría y prosperidad)

CONOCE NUESTROS SERVICIOS EN EL ESCENARIO EMPRESARIAL



Gestión del cambio



Clima organizacional



Inteligencia emocional y comunicación asertiva



Construcción de equipos ganadores



Liderazgo

**VISITA NUESTRA WEB, TENEMOS
INFORMACIÓN DE VALOR PARA TI**

Tel: (57)(4) 3220741; Cel: 310 437 8901.
También puedes escribirnos al siguiente correo electrónico: info@impacta.com.co

CAPÍTULO 3:

CONVERSACIONES DESAFIANTES, PASOS PARA REALIZARLAS

“La conversación es imagen de la mente.

Así como es un hombre, así es su hablar.”

Autor desconocido

“ *conversar es un arte y no hay arte que quepa en una receta*”. *Afrontemos nuestras conversaciones difíciles y salgamos reforzados de las mismas...*

Enrique Sacanell (C)



Una empresa puede entenderse como una red compleja de conversaciones. Podemos afirmar sin lugar a dudas que lo que más hacemos la mayoría de las personas en nuestros lugares de trabajo es conversar. En el día a día debemos afrontar conversaciones en reuniones, llamadas telefónicas, conversaciones con clientes, proveedores, compañeros de equipo.

Por otro lado, debemos reconocer que algunas de estas conversaciones, dada la importancia de las consecuencias que podría conllevar el afrontar de manera errada dicha conversación, las hace desafiantes.

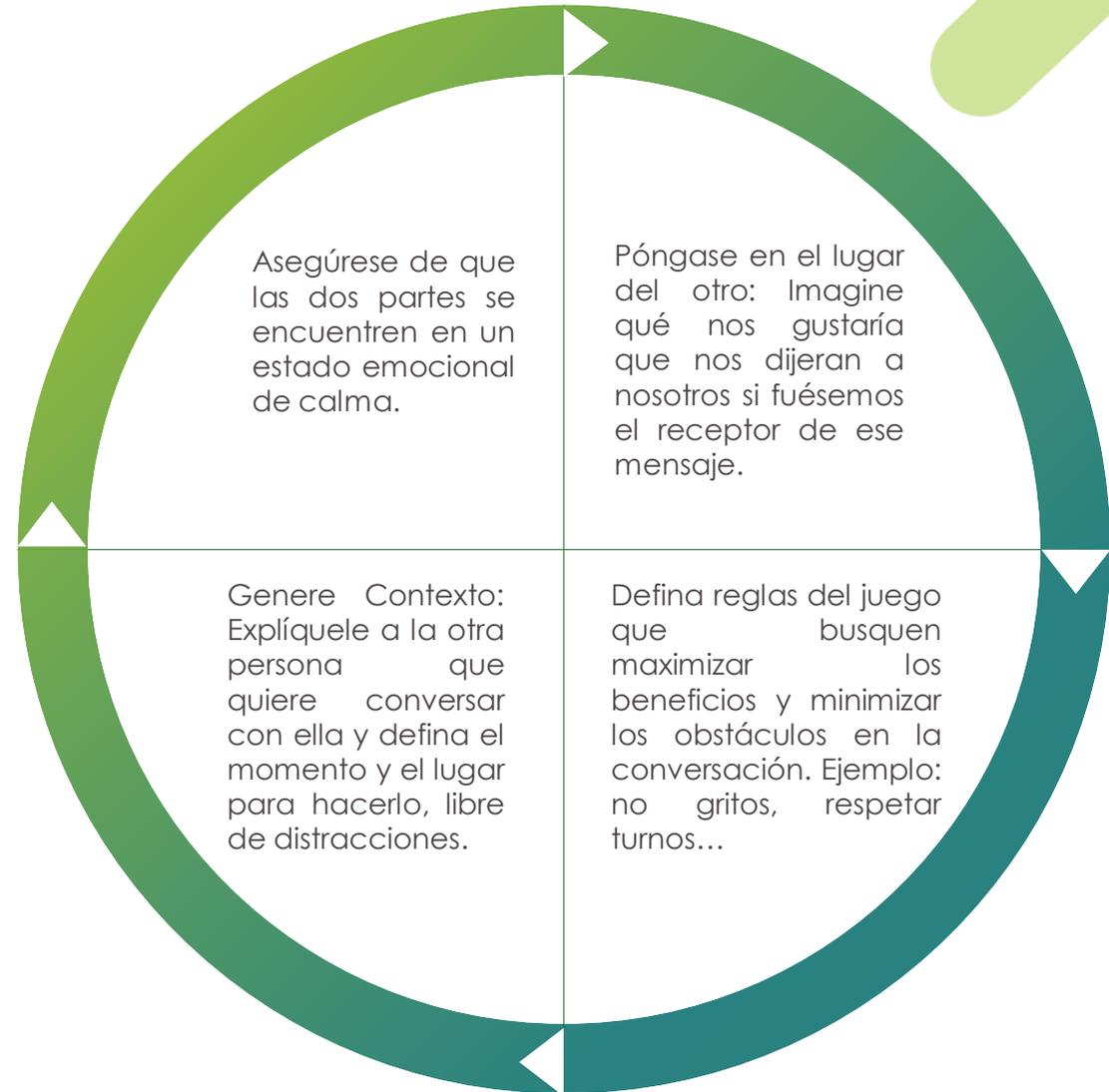
Debemos ser conscientes de la trascendencia que tiene el gestionar adecuadamente este tipo de conversaciones, pues en la medida que los miembros del equipo desarrollan esta capacidad, la confianza entre sus miembros incrementará, el chisme se disolverá y el clima será de armonía, pues la tensión generada por aquello que no habías podido decir, en cada conversación, por el solo hecho de decirlo, será como liberarse de una carga.

Ser ASERTIVO en las conversaciones desafiantes requiere habilidad y práctica. Mejorarás si te enfocas en lograrlo. Este capítulo te muestra las pautas básicas para que afrontes con método las conversaciones necesarias en el día a día de tu organización.

(C) Coach sistémico, experto en procesos de cambio, liderazgo y desarrollo de equipos..

CONDICIONES PARA AFRONTAR DE LA MEJOR MANERA UNA CONVERSACIÓN DESAFIANTE

“ En general, una conversación difícil se caracteriza por la presencia de emociones intensas, en las que se aborda un tema significativo para, al menos, una de las partes, y en dónde las opiniones son diferentes. Por lo tanto se debe abordar de manera estratégica (8). ”



PASOS PARA LOGRAR DOMINAR UNA CONVERSACIÓN DESAFIANTE



- 1 Deseo:** Exponga claramente lo que quiere que suceda, el propósito de esta conversación; es algo global, macro y permite que el otro entienda su interés real.
- 2 Hechos:** Mencione situaciones específicas, reales y verificables. Devolverle a la otra persona una foto instantánea de su accionar, libre de juicios.
- 3 Las consecuencias:** Describe las consecuencias de que tu interlocutor siga manteniendo esa conducta.
- 4 Emociones:** Explique la emoción que esa situación le genera.
- 5 Pedido:** Haga el pedido específico del comportamiento o la acción que crea que mejorará la situación.
- 6 Acuerdos:** Escuche al otro, definan acciones y hagan compromisos.

Ahora tienes la oportunidad de desarrollar tus habilidades para manejar conversaciones difíciles.

CONCLUSIONES

Por medio de este Ebook vimos algunas de las estrategias de comunicación que más impacto generan en la transformación de las personas y los equipos de trabajo al interior de las organizaciones, llevándolos a ser ganadores y más innovadores.

Los temas abordados no dejan de ser sólo información que no tendrá ningún sentido si no se lleva a la práctica. Te recomendamos practicar estos ejercicios en un escenario real, ya sea en tu hogar o empresa para que puedas verificar la eficacia de los mismos.

- Recuerda que impacta es una organización que tiene como propósito despertar el potencial relacional del ser humano como elemento clave para promover la evolución de culturas que impulsan el desarrollo sostenible.
- Si requieres algún apoyo en temas de liderazgo, equipos ganadores, Gestión del cambio, Clima organizacional e inteligencia emocional, no dudes en contactarnos.
- Muchos éxitos!



“La mejor manera de empezar algo es dejar de hablar de ello y empezar a hacerlo”.

Walt Disney

REFERENCIAS

1. www.escuchaactiva.com. (2018). Escuchar para caer bien a los demás. [online] Available at: http://www.escuchaactiva.com/articulo_escuchar_caer_bien.htm [Accessed 1 Aug. 2018].
2. [divulgaciondinamica.es](https://www.divulgaciondinamica.es). (2017). Escucha activa: utilidades y habilidades. [online] Available at: <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/escucha-activa/> [Accessed 17 Aug. 2018].
3. García Higuera, D. (2018). Comunicación: la escucha activa. Retrieved from erapeutas.com/terapia_de_pareja/escucha_activa.htm.
4. [significados.com](https://www.significados.com). (2018). Significado de Asertividad. [online] Available at: <https://www.significados.com/asertividad/> [Accessed 14 Aug. 2018].
5. Castanyer Mayer, O. (2014). La Asertividad: expresión de una sana autoestima. 39th ed. Desclee de Brouwer.
6. Mantilla Simón, C. (2018). La asertividad: extender la autoestima hacia las relaciones sociales. [online] psicologiaymente.com. Available at: <https://psicologiaymente.com/psicologia/asertividad-autoestima> [Accessed 27 Aug. 2018].
7. Álvarez, B. (2013). 10 Falsos mitos de la asertividad. [online] ansiedadystreslaboral.com. Available at: <https://ansiedadystreslaboral.com/2013/10/28/10-mitos-de-la-asertividad/> [Accessed 11 Aug. 2018].
8. Sacanell, E. (2012). Conversaciones difíciles. [online] [acanell.net](http://www.sacanell.net). Available at: <http://www.sacanell.net/conversaciones-dificiles/> [Accessed 27 Aug. 2018].
9. Íconos: freepik.es, flaticon.com,





NUESTRO PROPÓSITO

Despertar el potencial relacional del ser humano como elemento clave para promover la evolución de culturas que impulsan el desarrollo sostenible.

Culturas caracterizadas por manifestar altos niveles de: Cooperación, Servicio, Innovación, Bienestar (salud, alegría y prosperidad)

SERVICIOS EN EL ESCENARIO EMPRESARIAL



Gestión del cambio



Clima organizacional



**Inteligencia emocional y
comunicación asertiva**



**Construcción de equipos
ganadores**



Liderazgo

VISITA NUESTRA WEB, TENEMOS INFORMACIÓN DE VALOR PARA TI

Tel: (57)(4) 3220741; Cel: 310 437 8901.

También puedes escribirnos al siguiente correo electrónico: info@impacta.com.co

www.impacta.com.co



Todos los derechos reservados, se prohíbe cualquier copia, reproducción, comunicación pública o impresión sin la autorización de su autor o de los titulares de los derechos patrimoniales de autor. Cualquier infracción podrá ser castigada por las leyes nacionales e internacionales vigentes en la materia.

Tel: (57)(4) 3220741; Cel: 310 437 8901.
También puedes escribirnos al siguiente correo electrónico: info@impacta.com.co

www.impacta.com.co