

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Entender al otro

Aplicando las **habilidades comunicativas**, podremos evitar situaciones como la de la siguiente **fábula**:

“Un mono vio un pez en el agua y lo sacó pensando que le salvaba la vida. El pez murió...”

¡Qué importante es entender el mundo del otro!”



¿Y cómo podemos nosotros entender mejor al otro?

Observa la gente de tu alrededor. Sus **rostros**, su forma de **hablar**, sus **gestos**, etc. reflejan emociones y sentimientos. Si te fijas bien, puedes darte cuenta de su **estado de ánimo**. Es decir, la **comunicación no verbal** te ayuda a conocer a las personas (*Ver píldora “Comunicación. Conceptos generales”*) y trabajar ciertas habilidades, como verás más adelante, también.

Y es que **conocer mejor a las personas** con las que te relacionas y **comprenderlas** te servirá para mejorar tus relaciones personales y ser más efectivo en tu trabajo. También podrás prevenir muchos malentendidos.

1.2. Ayudar al otro



Puede ser que durante la comunicación con alguien percibas **emociones negativas** como pena, preocupación, nerviosismo, decepción, enfado, distracción....

Si te **interesas** por lo que le ocurre y te lo cuenta, le **comprenderás** mejor; y si te **pones en su lugar** sabrás cómo **ayudarlo** a sentirse mejor. Porque... ¿verdad que te gusta que te ayuden cuando lo necesitas?

Trabajar con otras personas tiene mucho de ayudar. Y para ello, la empatía y la asertividad son habilidades fundamentales.

1.3. Cómo entender al otro

Retomemos la pregunta anterior:



- **Escuchando con atención**

Escucha bien lo que te dice, observa cómo se siente, cuál es su estado de ánimo y trata de darle sentido.

Aplica la escucha activa: “Veo que estás decepcionada.”

- **Comprendiendo lo que dice**

Muestra a la otra persona que le comprendes y te preocupas por ella.

Sé empático: “Entiendo cómo te sientes, yo también me sentiría como tú en una situación así.”

- **Mostrándole tu apoyo**

Ofrécele tu ayuda y busca soluciones.

Sé asertivo: “No te preocupes. Vamos a ver qué se puede hacer.”

1.4. Crear sintonía

En cualquier tipo de comunicación debes conseguir estar en **sintonía** con tu interlocutor, estar **conectado en el aquí y en el ahora**, y ser capaz de expresárselo.

Crear un **entorno amable y de confianza** nos ayudará a ponernos en estado de escucha y apertura para que la comunicación fluya y se establezca la sintonía necesaria con el otro, sin juicio ni bloqueos.



Hay muchas formas de **crear sintonía**:

- Mediante la **comunicación no verbal**: expresiones faciales, posturas y movimientos corporales, gestos, aspectos vocales (tono, velocidad, volumen, ritmo, timbre...), etc.
- **Repitiendo** frases (“no te preocupes”, “no tienes por qué preocuparte”, “descuida”).
- Utilizando las **mismas palabras** que dice tu **interlocutor**.

2. QUÉ ES LA EMPATÍA

2.1. Definiciones

La empatía es:

- **Entristecerte** cuando ves a alguien llorar o **sentir dolor** cuando alguien sufre.
 “Puedo imaginar cómo te sientes. ¡Es terrible!”
 “Te entiendo perfectamente.”
- **Alegrarte** cuando alguien más está sonriendo, contento o celebrando algún logro.
 “Estoy muy feliz de que hayas resuelto tu problema.”
- Ofrecer tu **ayuda** a los demás.
 “¿Puedo ayudarte en alguna otra cosa?”

La EMPATÍA es la capacidad de **conectar con los sentimientos y emociones** de otra persona para **comprender** lo que la otra persona está experimentando.

Es una conexión a nivel emocional, más que a nivel racional. Por tanto, puedes mostrarte muy **empático** con una persona y estar totalmente en **desacuerdo** con ella; no tiene que ver con darle la razón (o quitársela) sino con **entender lo que siente**.

2.2. Beneficios

Seguro que muchas veces, al relacionarte con compañeros de despacho, al trabajar en equipo, al ejercer tu trabajo con usuarios, etc. te has dado cuenta de que tienen problemas o viven situaciones complicadas. La **interacción** con esas personas, por tanto, tiene una fuerte **carga emocional**.

El modo más exitoso de ayudar y de gestionar adecuadamente estas situaciones es mostrarse empático.



Porque si te esfuerzas por comprender al otro **utilizando la empatía**:

- Conectarás mejor con esa persona.
- Ambos os sentiréis más a gusto.
- Podrás ayudarle con mayor efectividad.
- Evitarás enfrentamientos y conflictos.
- Proporcionarás un servicio mejor.
- Sentirás satisfacción por tratar adecuadamente a un compañero, a un usuario o un mutualista.

2.3. Más sobre empatía

La empatía...

- ...sirve para generar **vínculos** más sólidos con los demás y para mantener **relaciones** más profundas y duraderas.
- ...ayuda a **disminuir** los estados emocionales **desagradables** (enfado, tristeza...) y ayuda a **reforzar** los estados emocionales **agradables** (alegría, optimismo...).
- ...es un recurso fundamental para la **resolución de conflictos**. Ayuda a recoger más y mejor información, a identificar las emociones del otro y a comprender puntos de vista diferentes al nuestro.

- ...debe ser **real**. Si la empatía es forzada, los resultados pueden ser contraproducentes.

3. QUÉ ES LA ASERTIVIDAD

3.1. Derecho y deber

En una **comunicación asertiva** se utilizan **mensajes “yo”** (deseo, opino, etc.) en los que se indica con claridad el origen personal, que no impositivo, de los deseos, opiniones o sentimientos. Porque el propósito de la persona asertiva es tener una **comunicación clara y directa sin ser ofensiva**.

Además, la **asertividad**...

- ...tiene que ver con la necesidad de **cuidarnos y protegernos** a nosotros mismos y con el deseo de **generar confianza y proximidad** a través de la comunicación.
- ...implica **generosidad** y es inconcebible sin la **empatía** y sin la **consideración** y el **respeto** hacia el punto de vista del otro.
- ...sirve para **contener y canalizar** adecuadamente determinadas emociones.

La asertividad es un **derecho** (todos merecemos ser bien tratados) y a la vez un **deber** (todos tenemos que tratar bien a las demás personas).

La ASERTIVIDAD es la habilidad personal que nos permite expresar deseos, sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y con respeto, sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás.

3.2. Beneficios

La persona que actúa asertivamente puede conseguir o no lo que quiere, pero **se sentirá mejor** por haber sido capaz de **expresar sus opiniones**. Además, suele defenderse bien en sus relaciones con los otros y tiene confianza en sí misma.

Otros beneficios que obtendrás si **eres asertivo/a** son:

- Facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás malinterpreten tus mensajes.
- Tus interlocutores obtienen una comunicación clara, se sienten respetados y perciben que se está a gusto con ellos.
- Facilita la búsqueda de compromisos realistas en caso de desacuerdo, sobre la base del interés común.
- Ayuda a mantener relaciones más satisfactorias con los demás.

La asertividad es una **habilidad que puede trabajarse** y que **necesita de la empatía** para ser más efectiva. En las siguientes pantallas encontrarás maneras para ponerlo en práctica y conseguir todos sus beneficios.

3.3. Cómo ser asertivo

La **asertividad** es algo más que una simple técnica, es una **actitud**.

No obstante, para desarrollar un comportamiento asertivo es bueno seguir una serie de consejos o **pautas**:

- Busca el momento y lugar adecuados.
- Habla en primera persona.
- Limita con una o dos frases claras cuál es tu objetivo.
- Expresa cuidadosamente lo que deseas.

- Sé concreto y firme.
- Usa un discurso calmado.

El comportamiento asertivo también supone el desarrollo de un **lenguaje corporal adecuado**:

- Mira a los ojos de tu interlocutor.
- Mantén una posición erguida del cuerpo.
- Emplea un tono de voz claro, audible y firme.
- Utiliza gestos y expresiones del rostro para enfatizar tus palabras.

3.4. Las 7 Ces de la comunicación asertiva

Tu mensaje asertivo debe ser:

- | | | |
|----|-----------|-------------------------------------|
| 1. | CLARO | Evita ambigüedades y desorden |
| 2. | CONCISO | Evita decorar la información |
| 3. | CONCRETO | Evita abstracciones |
| 4. | COMPLETO | Evita prescindir de algo esencial |
| 5. | CORTÉS | Evita agresividad o dobles sentidos |
| 6. | CORRECTO | Evita actuar de manera brusca |
| 7. | COHERENTE | Evita errores o inexactitudes |

3.5. Técnicas asertivas

Las técnicas asertivas más efectivas son las siguientes:

- **Técnica del disco rayado**
Repetir tu punto de vista con tranquilidad, sin dejarse llevar por aspectos irrelevantes.

“Sí, pero... Sí, pero yo te decía... Estoy de acuerdo pero...”

- **Técnica del acuerdo asertivo**

Responder a la crítica admitiendo que tal vez se haya cometido un error, pero separándolo del hecho de ser un buen o mal servicio.

“Sí, puede que sea como dices pero, por lo general, siempre lo hacemos bien.”

- **Técnica de la pregunta asertiva**

Incitar a la crítica para obtener información que puedas utilizar en tu argumentación.

“Entiendo que no te gustara como te trataron. ¿Qué fue lo que te molestó exactamente?”

- **Técnica de la claudicación simulada**

Aparentar ceder terreno sin cederlo realmente. Muéstrate de acuerdo con el argumento de la otra persona pero no cambies de postura.

“Es posible que tengas razón, quizá tuvimos que hablar contigo antes pero...”

- **Técnica del aplazamiento asertivo**

Ignorar la razón por la que tu interlocutor parece estar enfadado y aplazar la discusión hasta que este se haya calmado.

“Veo que estás muy enfadado, así que es mejor que comentemos este aspecto en otro momento.”

4. RECUERDA

- Empatizar con alguien es comprenderlo, ponerse en su lugar.
- La empatía juega en el plano emocional, no racional; no significa dar la razón.
- Para conectar con alguien no basta con sentir empatía, hay que mostrar que le comprendes.
- La empatía hace que te sientas más a gusto interactuando con otras personas, que ellas también se sientan mejor y facilita la resolución de conflictos.
- Toda emoción es legítima, pero no toda conducta lo es.
- Tienes el derecho a expresar lo que sientes y el deber de expresarlo oportunamente.
- Mostrar disposición a contrastar lo que creas como cierto es un signo de flexibilidad y de capacidad de estar abierto a aprender o a saber.
- Por muy asertivo que seas, experimentarás frustraciones y dificultades, aunque las vivirás y las afrontarás mejor.
- La asertividad es una habilidad social en el trabajo y en la vida. ¡Y es contagiosa!
- Los otros te influyen y tú influyes en los demás, por lo que debes asumir una actitud responsable y asertiva.