

MANUAL DEL PARTICIPANTE

MODULO: COMUNICACIÓN Y
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TEMA 2: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y
ESCUCHA ACTIVA

DURACIÓN DE LA SESIÓN: 120 MINUTOS

TABLA DE CONTENIDOS

- I. Concepto teórico**

- II. Comunicación asertiva**
 - a. Estilos de comunicación asertiva

 - b. Consecuencias

 - c. ¿Por qué es importante la asertividad?

 - d. ¿Cómo se puede utilizar la asertividad?

- III. Escucha activa**
 - a. Elementos que facilitan la escucha activa

 - b. Beneficios de la escucha activa

I. Concepto teórico

En este módulo hablaremos de las diferentes formas de comunicación: "**Comunicación verbal**", "**Comunicación no verbal**", "**Comunicación escrita**", "**Comunicación asertiva**" y "**Escucha activa**".

Empezaremos por definir qué es la comunicación y los elementos que la forman.

La **comunicación** es el proceso mediante el cual intercambiamos información y establecemos relaciones sociales con quienes nos rodean. A través de la comunicación podemos compartir tanto información como sentimientos, ideas, conocimientos y experiencias.

En este sentido, los elementos que intervienen en la comunicación son los siguientes:

- **Emisor:** Es la persona que inicia la comunicación emitiendo un mensaje mediante signos de comunicación y codificando el mensaje para el receptor.
- **Receptor:** Es la persona que recibe e interpreta el mensaje descodificando los signos del mensaje recibido. Una vez interpretada la información el receptor puede responder adquiriendo el lugar del emisor desarrollando la acción comunicativa.
- **Código:** Consiste en los signos utilizados para transmitir el mensaje este puede ser tanto verbal como no verbal.
- **Mensaje:** Se refiere al contenido que se transmite puede ser informativo, idea, opinión o sentimiento. Se compone de símbolos, Códigos lingüísticos, imágenes que son reconocidos tanto por el emisor como por el receptor.
- **Canal de comunicación:** El medio a través del cual se envía el mensaje entre el emisor y el receptor, ejemplos: Aire, llamada telefónica, correo electrónico, WhatsApp.
- **Contexto:** Circunstancias en las que se desarrolla la acción comunicativa que pueden afectar o no tanto al envío como a la recepción del mensaje.
- **Retroalimentación:** Es la acción de enviar y recibir mensajes de forma continua entre las partes.

Tipos de comunicación:

- **Comunicación verbal:** es aquella comunicación en la que utilizamos tanto la palabra escrita como oral, entre dos o más interlocutores, con el fin de transmitir información, sentimientos, ideas u opiniones. Dentro de la comunicación verbal podemos definir la **comunicación oral** y la **comunicación escrita**.

- Comunicación no verbal: No usa signos lingüísticos, sino que usa el lenguaje corporal, el cual suele complementar la comunicación verbal.
- Comunicación asertiva: transmitir un mensaje de forma clara y sencilla, ya sea sobre lo que sentimos, pensamos o queremos.
- Escucha activa: escuchar de forma completa lo que el emisor intenta comunicar, no solo atender a las palabras que dice, sino también a los sentimientos, ideas o pensamientos que aporta a lo que está tratando de transmitir.

II. Comunicación asertiva

La comunicación asertiva se refiere a la capacidad de transmitir y recibir tanto pensamientos, sentimientos, deseos, opiniones y necesidades ajenas como propias de forma honesta, oportuna y respetuosa.

Desde pequeños se adquieren habilidades con el entorno que nos rodea. Éstas son la base de las futuras relaciones, aunque pueden modificarse en la adolescencia o en la edad adulta.

Las relaciones sociales, ya sea con un grupo de amigos, familia, compañeros de trabajo o conocidos, son una parte importante de la vida. Por ello, tener buenas relaciones con los demás es uno de los principales factores para ser feliz.

A veces, no todo el mundo tiene las habilidades necesarias para tener unas relaciones sociales sanas, sino que en algunas situaciones actúa de forma más o menos correcta. Esto da lugar a diferentes estilos de comportamiento.

Existen tres estilos de comportamiento, el estilo inhibido, el agresivo y el asertivo, este último se encuentra en el punto medio entre los dos primeros.

a. Estilos de comunicación asertiva

Estilo Inhibido

Este estilo de comportamiento se caracteriza por no respetar los derechos propios ni expresar ideas, opiniones o necesidades. Aceptar lo que piensan los demás de forma subordinada.

Los motivos que pueden llevar a esta actuación pueden ser el miedo a las consecuencias que pueda tener nuestro comportamiento, la falta de confianza en uno mismo, no saber expresar nuestros derechos, priorizar los derechos de los demás antes que los propios.

Los comportamientos relacionados con este estilo son hablar en un tono de voz bajo, no mirar a los ojos del otro, sino hacia abajo, cerrarse a las injusticias, permitir que el otro se aproveche de nosotros, torpeza gestual...

Ventajas e inconvenientes del estilo inhibido:

VENTAJAS	DESVENTAJAS
1. Se evitan los conflictos a corto plazo	1. Nunca se consigue lo que se quiere
2. No se recibe el rechazo de los demás	2. Nuestra opinión no será tenida en cuenta

	3. No hay satisfacción
--	------------------------

Estilo agresivo

El estilo agresivo se caracteriza por expresar opiniones, necesidades o ideas sin respetar los puntos de vista de los demás. Conseguir un objetivo a toda costa, incluso si eso significa pasar por encima de los compañeros.

Los comportamientos más habituales son las peleas, las acusaciones, las amenazas, las agresiones físicas o verbales, el tono de voz alto, los insultos, la mirada fija, la postura amenazante.

Ventajas e inconvenientes del estilo agresivo:

VENTAJAS	DESVENTAJAS
1. Consigues lo que quieres	1. Los demás te van a tener miedo 2. Aislamiento social 3. Problemas constantes

Estilo asertivo

En este estilo de comportamiento se expresan los sentimientos, las ideas y las opiniones teniendo en cuenta los derechos de los demás.

Los comportamientos habituales son un nivel de voz medio, una comunicación fluida, mensajes positivos, mirar a los ojos sin dejarse intimidar, gestos firmes, postura recta y manos sueltas...

Ventajas e inconvenientes del estilo asertivo:

VENTAJAS	DESVENTAJAS
1. Haz tu propio punto de vista 2. Evita las peleas o la culpa 3. Respeta y te hace respetar	No tiene

ESTILO INHIBIDO	ESTILO ASERTIVO	ESTILO AGRESIVO
<p><u>Comportamiento no verbal:</u></p> <p>Mirar hacia abajo, volumen del tono de voz más bajo, inseguridades, negación de la importancia de la situación; actitud pasajera; puede evadir la situación, tono indeterminado</p>	<p><u>Comportamiento no verbal:</u></p> <p>Contacto visual directo, tono de voz adecuado, comunicación fluida, gestos fijos, postura erguida; mensajes en primera persona; honestidad, respuestas directas a la situación en la que se encuentra, manos no entrelazadas</p>	<p><u>Comportamiento no verbal:</u></p> <p>Mirada fija, tono de voz elevado, conversación fluida, confrontación, gestos provocativos, actitud intimidatoria, deshonestidad, mensajes vulgares.</p>
<p><u>Comportamiento verbal:</u></p> <p>Comunicación verbal dubitativa e insegura, como "supongo" "quizás"</p>	<p><u>Comportamiento verbal:</u></p> <p>Comunicación verbal en la que se pueden expresar ideas, sentimientos y opiniones, escuchando a la otra persona, sin renunciar a tus derechos. Por ejemplo: "creo" "podríamos"</p>	<p><u>Comportamiento verbal:</u></p> <p>Comunicación verbal egocéntrica, agresiva e impersonal.</p> <p>Por ejemplo: "Debes comportarte correctamente", "Debes hacer lo que yo quiero"</p>
<p><u>Efectos</u></p> <p>Este tipo de comunicación provoca diversos efectos en la persona que realiza este tipo de comunicación, como son los conflictos interpersonales, como consecuencia de esto, se provoca una baja autoestima y esto a su vez provoca que se sienta</p>	<p><u>Efectos</u></p> <p>La persona que tiene una comunicación asertiva resuelve los problemas a través del diálogo exponiendo sus ideas, sentimientos y opiniones, escuchando las que la otra persona también tiene, esto hace que se sienta a gusto consigo mismo y con los demás, encontrándose</p>	<p><u>Efectos</u></p> <p>La persona que tiene una comunicación agresiva busca conseguir su objetivo por encima de todo, para ello no tiene en cuenta los sentimientos, ideas u opiniones de los demás, esto le provoca conflictos personales y frustración, lo que acaba haciendo daño a los</p>

enfadado, pudiendo llegar a tener depresión.	relajado ante las situaciones, lo que hace que mantenga el control y se sienta satisfecho consigo mismo.	demás. Esto le lleva a una situación de soledad y da lugar a un estado de enfado consigo mismo.
--	--	---

b. Consecuencias

Consecuencias positivas del conflicto asertivo.

- Mejor control del entorno, su comportamiento puede tener un impacto en los demás y la posibilidad de alcanzar objetivos.
- Mejor autocontrol sin sentimientos de ansiedad o culpabilidad.
- Mayor satisfacción con uno mismo y con los demás
- Desaparición de síntomas psicósomáticos, por ejemplo: (dolores de cabeza, trastornos gástricos, fatiga general).
- Maximización de las consecuencias favorables y minimización de los consentimientos desfavorables a largo plazo.
- Independientemente de que se consiga o no la obediencia, la persona que ha actuado asertivamente se siente mejor al poder expresar sus opiniones.
- La manifestación de la propia posición es probable que aumente la probabilidad de que esa persona respete esa posición
- También es probable que la persona u objeto de una conducta asertiva tenga consecuencias favorables, ya que recibe una comunicación clara y no manipuladora frente a una comunicación implícita y no expresada.
- Mayor satisfacción con la vida social.
- Relaciones más íntimas y significativas.

Consecuencias del comportamiento inhibido (no asertivo).

Consecuencias positivas a corto plazo

- No tener que lidiar con el problema (el otro lo hace por mí). Evitar o escapar del conflicto.
- Alivio momentáneo de la ansiedad en una situación.

Consecuencias a largo plazo

- Ninguna

Consecuencias negativas

- Desvalorización de los propios sentimientos.
- Falta de confianza en sí mismo.
- Te ignoran (a los demás). No te tienen en cuenta.
- Reducción de la capacidad de satisfacer las necesidades o la retroalimentación debido a la falta de comunicación.
- Sentimientos de incomprensión y manipulación.
- Sentimientos de culpa, ansiedad, depresión y baja autoestima.
- Desarrollo de trastornos psicosomáticos (como dolores de cabeza, úlceras, etc.) por la expresión de sentimientos.
- Estallidos de malestar o ira incontrolada por la resistencia de situaciones no resueltas.
- Ausencia de relaciones sociales cálidas
- Sentimientos de ira

Consecuencias del comportamiento agresivo

Consecuencias positivas a corto plazo

- Expresión emocional.
- Sensación de poder momentáneo.

- Lograr objetivos y necesidades sin experimentar una retroalimentación directa de los demás.

Consecuencias negativas

- Sentimientos de resentimiento y evasión por parte de las víctimas de la agresión.
- Relaciones pobres o insatisfactorias.
- Sentimientos de culpa (a corto plazo).
- Una antiagresión directa en forma de réplica sarcástica o mirada desafiante.
- Tensión en la relación interpersonal con la persona víctima de la agresión, o evitación de futuros contactos con ella.

c. ¿Por qué es importante la asertividad?

El comportamiento asertivo es importante para establecer buenas relaciones sociales con el entorno. Al igual que hay que respetar las opiniones de los demás, hay que respetar las propias y conseguir los objetivos sin atropellar a los demás.

Actuar con asertividad ante un conflicto significa evitar o reducir la ira o la culpa. Por ejemplo, si un compañero muestra un estilo agresivo, podremos reducir su agresividad si mantenemos un estilo asertivo, lo que favorece la resolución del conflicto.

La asertividad favorece el correcto descubrimiento del entorno social y laboral, aumenta las redes de amigos y conocidos, haciendo que esas relaciones sean más seguras y saludables.

En el trabajo, desde el comportamiento asertivo se favorece ser escuchado por los superiores y compañeros y ayuda a que una petición sea atendida favorablemente.

Por ejemplo, nos resulta más fácil acudir a la toma de decisiones, o cuando nuestros compañeros necesitan ayuda porque serán tratados con respeto, podremos detectar los posibles errores que se hayan cometido y comunicar las posibles soluciones a los demás o a sus superiores.

d. ¿Cómo se puede utilizar la asertividad?

Características de las personas asertivas:

- No temen expresar sus pensamientos, deseos u opiniones. Se hacen libre al sentirse bien al hacerlo.
- Son personas que se sienten seguras de sí mismas y de sus objetivos, lo que facilita su consecución.
- Saben comunicar lo que piensan de forma comprensible, directa y educada, manteniendo siempre el respeto por las opiniones de los demás.
- Mantienen conversaciones con cualquier persona de la empresa, sin miedo a hablar con el jefe o posicionarse por encima de cualquier compañero.
- Son buenos para resolver conflictos, ya que asumen los fallos y saben escuchar a los demás, aportar soluciones y tomar decisiones en conjunto, teniendo en cuenta todas las opiniones.

La asertividad se puede utilizar realizando las siguientes estrategias:

- Defender los propios derechos frente a otros, ya sean jefes o compañeros.
- Cuando alguien nos pide algo que no queremos hacer, debemos decir "NO" sin desacreditar a esa persona, ni hacerla sentir mal.
- Pedir ayuda cuando se va a realizar una tarea para la que no se está capacitado, en lugar de hacerla sin importar que salga mal.
- Las emociones también ayudan a que las relaciones con los demás sean más firmes, seguras y mejores. Por eso es importante saber expresarlas y recibir las de los demás.
- A la hora de recibir o expresar una crítica, hay que hacerlo correctamente, con argumentos y respeto.
- Aprender a negociar, ya que habrá ocasiones en las que los intereses sean opuestos a los de otra persona, y hay que saber ceder por ambas partes.
- Afrontar correctamente las reacciones de enfado, para fomentar un buen clima de trabajo, evitando reaccionar de forma agresiva ante posibles conflictos.

III. Escucha activa

A menudo utilizamos el verbo oír y escuchar como sinónimos. Sin embargo, no lo son. Hay una gran diferencia entre oír y escuchar.

La audición se refiere a la faceta sensorial que nos permite percibir un sonido. La capacidad de oír establece el sentido de la audición originado por diferentes procesos fisiológicos, así como psicológicos que permiten captar los sonidos. Oír es una acción involuntaria; captamos el sonido que nos llega a través de las vibraciones que son interpretadas por el cerebro...

Escuchar es diferente, es un acto intencional, es también un proceso psicológico que parte de la audición, pero implica otras variables como la atención, el razonamiento, la empatía, la motivación.

Saber escuchar es realmente una habilidad que se adquiere con el tiempo y la práctica. Las personas empáticas suelen tener esta capacidad desarrollada de forma correcta. Es una capacidad fundamental tanto en el ámbito social como en el laboral.

Escuchar activamente es comunicarnos de forma que hagamos entender al interlocutor que lo que nos está transmitiendo es importante.

Escuchar activamente a alguien significa hacerlo conscientemente, es decir, hacer un esfuerzo por centrar nuestra atención en lo que el interlocutor nos transmite y conocer, tal y como lo siente realmente.

En realidad, escuchar a la otra persona es muy importante en la comunicación, sin embargo, en numerosas ocasiones tendemos a estar más pendientes de nuestro propio pensamiento y de lo que decimos que de escuchar activamente a la otra persona.

La escucha activa implica no sólo escuchar a la otra persona de forma pasiva, es la capacidad de escuchar los pensamientos, ideas o sentimientos que subyacen en lo que se comunica.

a. Elementos para facilitar la escucha activa

Hay 8 elementos que facilitan una correcta escucha activa:

1. Preparación

La escucha activa requiere mindfulness, es estar y permanecer en el momento presente.

Tendremos que estar preparados tanto mental como físicamente para prestar la atención necesaria durante la comunicación, para ello tendremos que tener en cuenta tanto la elección

del momento como el lugar de la comunicación, así como lo que conocemos de nuestro interlocutor y mostrar una actitud positiva hacia la escucha.

2. Posición y aspecto

A través de nuestras señales no verbales podemos mostrar nuestro interés en la comunicación.

El contacto visual muestra al interlocutor que se está prestando atención tanto a lo que dice como a lo que siente. Esbozar una ligera sonrisa le transmite que la información que expresa es bien recibida lo que le motiva a seguir hablando, ya que este gesto actúa como refuerzo además de transmitirle un mensaje de empatía.

Podemos adoptar una postura corporal receptiva inclinando nuestro cuerpo ligeramente hacia delante sin olvidar respetar la distancia con nuestro interlocutor.

3. Reforzar al compañero

En el transcurso de la conversación, podemos llevar a cabo diferentes técnicas de escucha activa que favorecen la comunicación y, a su vez, demuestran al interlocutor que le estamos prestando atención. Algunas de estas técnicas son:

- **Reformulación:** Nos ayuda a transmitir claramente al interlocutor que el mensaje está siendo entendido. Se puede realizar un pequeño resumen de la información que nos ha transmitido la otra persona. Este resumen puede iniciarse con expresiones como: << Entiendo lo que quieres decir >>.
- **Parafrasear:** Esta estrategia se basa en expresar con nuestras palabras lo que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha activa, ya que nos permite entender lo que la otra persona nos está diciendo, permitiéndonos verificar si lo que se dice ha sido realmente entendido y no malinterpretado. Un ejemplo podría ser: << Si te he entendido bien...>>.
- **Hacer preguntas:** Es útil porque permite verificar si se ha entendido el mensaje y además demuestra nuestro interés en un clima de confianza, un ejemplo podría ser: << ¿cómo te sentías cuándo...?>>. Hacer preguntas nos permite obtener más información y al mismo tiempo aclarar algunos aspectos. Sin embargo, hay que tener cuidado con las preguntas que hacemos, por un lado, puede ser beneficioso ya que permite que el interlocutor se sincere con nosotros, pero por otro lado hay que tener especial cuidado con el uso del *¿por qué?* El interlocutor puede ser cuestionado lo que puede hacer que se ponga a la defensiva y por tanto no quiera continuar la conversación.

- **Empatizar:** Escuchar activamente las emociones que nos transmite el interlocutor sin que esto signifique aceptar o estar de acuerdo con la posición del otro. Algunos de los ejemplos que se podrían utilizar para mostrar empatía podrían ser: << Entiendo lo que sientes >>, << Siento que... >>.
- **Refuerzo positivo:** Es una forma fácil de mostrar al interlocutor que se le está prestando atención. Para ello podemos utilizar palabras como: Sí, entiendo, vale. Utilizando estas palabras, reforzamos el discurso del interlocutor transmitiéndole que el mensaje está siendo entendido y es interesante.
- **El silencio:** La técnica consiste en permanecer en silencio cuando nos correspondería hablar tras la intervención del interlocutor. El objetivo que buscamos es que el emisor siga narrando sus experiencias, dándole tiempo para pensar y elegir las palabras más precisas. Al realizar esta técnica, es importante que mostremos nuestro interés a través de la mirada o los gestos.
- **Acomodarse con la cabeza:** En el transcurso de la conversación, es aconsejable acomodar la cabeza para comunicar al interlocutor que su mensaje es interesante y que compartimos su punto de vista. Esta técnica facilita la comunicación de forma eficaz, ya que le estamos diciendo al interlocutor que le estamos prestando atención y le escuchamos activamente.

4. Observar el lenguaje no verbal

La comunicación no sólo se hace con las palabras, sino también con nuestro cuerpo y nuestra voz. Por eso es tan importante observar el lenguaje no verbal; los gestos corporales, las expresiones faciales y las características de la voz, como el tono, la intensidad y el ritmo. A través del lenguaje no verbal expresamos tanto nuestras emociones y sentimientos como nuestras actitudes y estado interior.

Si desarrollamos adecuadamente la capacidad de interpretar el lenguaje no verbal de nuestro interlocutor, obtendremos información relevante y podremos valorar el mensaje adecuadamente.

5. Obtener las ideas principales

Para obtener las ideas principales del mensaje tendremos que encontrar las palabras clave del discurso. Así, podremos ser capaces de realizar una representación mental de las ideas principales que incluyan el *qué*, el *por qué*, el *cómo* y el *para qué*.

6. Feedback

A través del feedback comunicaremos a nuestro interlocutor el resumen del mensaje que hemos escuchado, mostrándole que hemos entendido el propósito de sus palabras, y le prestamos nuestra atención y valorado su declaración.

El feedback es muy importante en la comunicación efectiva. Hay dos tipos de feedback.

- **Feedback verbal:** Consiste en afirmaciones, comentarios y preguntas que incluyen el resumen del mensaje que nos ha transmitido nuestro interlocutor. A través del feedback verbal podemos prevenir el error de interpretación del mensaje del emisor.
- **Feedback no verbal:** Consiste en el conjunto de gestos y expresiones faciales que realizaremos para transmitir a nuestro interlocutor que hemos interpretado correctamente su mensaje. A través de nuestras expresiones y gestos, le transmitiremos al interlocutor que hemos entendido su mensaje.

7. Disposición psicológica

Se basa en la preparación interna, es decir, la importancia de estar presente, prestando atención constante y observando al otro, identificando tanto el contenido de lo que nos dice como los objetivos y sentimientos.

8. Expresión

Que el interlocutor está siendo escuchado, tanto por la comunicación verbal a través de la función del lenguaje (veo, um, uh) como por el lenguaje no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

b. Beneficios de la escucha activa

Beneficios de la escucha activa:

- Promovemos un mejor clima para la comunicación, haciéndola más efectiva
- Obtenemos el mensaje exacto del emisor reduciendo los malentendidos

- Aprendemos de las experiencias que nos transmiten los interlocutores, lo que nos permite adquirir conocimientos enriquecedores
- Expresando interés por nuestro interlocutor, podemos pedirle que amplíe la información que estamos recibiendo o aclaraciones sobre la misma
- Prestar atención al interlocutor y mostrar nuestro interés nos hará ganar confianza y, además, refuerza nuestra relación con él.