











- Aprende a dar una retroalimentación efectiva
- Cómo mejorar el rendimiento de los demás utilizando la retroalimentación
- Errores al dar retroalimentación
- Retroalimentación de los líderes







Objetivos del PowerPoint

- 1. ¿Qué es la comunicación asertiva
- 2. Características de la comunicación asertiva
- 3. Comunicación asertiva en un buen líder
- 4. Comunicación asertiva en el trabajo
- Comunicación asertiva en el comportamiento verbal/no verbal y para verbal
- 6. Técnicas de comunicación asertiva



¿Qué es la comunicación asertiva?



Cuando hablamos de **Comunicación Asertiva**, incluimos <u>la actitud de esa</u>
<u>comunicación, ya que es la forma en que</u>
<u>una persona expresa sus opiniones desde el</u>
<u>respeto hacia el otro, de manera clara y</u>
<u>lenta.</u>



¿Qué es la comunicación asertiva?



99999999

La capacidad que tenemos los seres humanos de comunicarnos, de expresar nuestras ideas, opiniones, puntos de vista sentimientos de manera clara y precisa, respetando a los demás, conforma en su conjunto lo que se denomina "Inteligencia Asertiva".

????

Un líder asertivo se caracteriza sobre todo por su gran capacidad para comunicarse con la gente de manera directa, sincera y precisa.

Características de la C. asertiva





Tiene una postura corporal abierta, muestra interés y sinceridad.



Los gestos correctos nos ayudan a enfatizar los mensajes que queremos reforzar



Prestar atención a los niveles de nuestra voz, ya que al modularla de manera adecuada somos más convincentes.



Analizar cuánto tiempo escuchamos y cuánto tiempo somos escuchados para aumentar la receptividad y el impacto



Identificar cuánto, cómo, cuándo y dónde intervenimos, y también observar la calidad de nuestras intervenciones en las conversaciones.



Mirar a nuestro interlocutor es mostrar interés y, esta actitud aumenta la confianza y la cercanía



¿Cómo se refleja en un buen líder?



es capaz de dar sus opiniones o pedir favores de forma natural, respetuosa y oportuna.

También <u>tiene la confianza de expresar sus emociones</u>, tanto positivas como negativas, al ser escuchado y tenido en cuenta por los demás.

Un líder asertivo <u>sabe cuándo y cómo expresar elogios,</u> <u>agradecimientos, desacuerdos y críticas</u>. Es cauteloso y <u>empá</u>tico



How does it reflect on a good leader?



Habla claramente, estableciendo objetivos específicos para cada uno: Un líder observa las palabras que usa y trata de hacer sus mensajes claros y precisos.

<u>Comparte lo que sabe con todo el equipo</u> para que todos puedan mejorar su rendimiento.

Promueve la comunicación personal y los encuentros cara a cara

<u>Evalúa y pide retroalimentación</u> sobre su rol para mejorar su trabajo o su rol de liderazgo.



Comunicación asertiva en el trabajo



Es una de las habilidades
deseables en el trabajo, donde
la comunicación es
fundamental para la tarea de
trabajo.

Crear <u>un clima propicio para la</u>
<u>representación de ideas,</u>
<u>opiniones y respeto que</u>
<u>optimice las relaciones en el</u>
contexto laboral

es la forma más apropiada de dirigirse a un cliente o a otro trabajador sin hacer que la otra persona se sienta atacada.

nos ayuda a promover que el mensaje sea asumido más fácilmente y de manera más clara y precisa, sin que nadie tenga que sentirse evaluado, o amenazado.



Comunicación asertiva en el trabajo



Genera una percepción de respeto y credibilidad a las indicaciones que daremos al cliente con el que nos comuniquemos.

Es importante <u>saber qué</u> <u>información vamos a dar y</u> <u>cómo darla.</u>

Que <u>la otra persona perciba una buena</u>
<u>autoestima en nuestro comportamiento</u>
<u>cuando expresamos nuestras opiniones</u>
es esencial para que sea cooperativo y
comunique sus propios pensamientos,
dudas u opiniones



Es la persona que habla de manera efectiva y apropiada, exponiendo sus ideas de manera lógica y sin contradicciones. Juega a "Yo gano - tú ganas"



La persona suele ser ofensiva en lo que se refiere a la comunicación. La persona juega a "yo gano - tú pierdes" y no está abierta a sugerencias de los demás



La persona pasiva evita hablar, se inclina ante lo que dicen los demás y no define su punto de vista,



¿Por qué un líder debe ser asertivo? Ventajas

Ayuda a alcanzar los objetivos y metas Contribuye a la resolución de problemas

Fortalece la autoestima

Ser asertivo es siempre una gran decisión de liderazgo

Mejora las habilidades de comunicación Contribuye al manejo adecuado de las emociones

Proyecta confianza y profesionalidad



Asertividad en el comportamiento no



verbal

El comportamiento no verbal influirá en la forma en que la otra persona recibirá la información.

Para mantener el contacto visual directo con la otra persona, tener una postura erguida y no mostrarnos tensos.

Mostrando seguridad con nuestro cuerpo mientras damos el mensaje y no parecer agresivos hará más fácil conseguir que la persona nos preste toda su atención.



La comunicación asertiva en el



comportamiento verbal

Para que nuestra comunicación verbal sea coherente con nuestra comunicación no verbal, es importante considerar las siguientes recomendaciones:

1. Evitar cruzar los brazos, trate de estar en una posición abierta.

2. No interprete los gestos o movimientos de nuestro interlocutor

3. Observe nuestro tono de voz; si es consistente con el mensaje.

4. Mantener el contacto visual de una manera muy sutil, mientras se escucha y se habla, muestra empatía



La comunicación asertiva en el



comportamiento paraverbal

Un tono de voz calmado y constante, respetando los silencios y teniendo un ritmo constante a lo largo del proceso

Evitar es no respetar los silencios que deben aparecer durante la comunicación, no dejar de hablar, mostrar incomodidad si hay un silencio.

Técnicas de comunicación asertiva



Técnica del disco rayado



Técnica de aplazamient o asertivo

Técnica del banco de niebla

La técnica de Ignorar Técnica para el cambio

Técnica de interrogatorio asertivo

Técnica de acuerdo asertivo

Assertive Communication Techniques



Técnica del disco rayado

 Si siente que su mensaje no fue recogido, intente repetirlo varias veces manteniendo el mismo tono, ritmo y volumen, sin molestarse.

Técnica del banco de niebla

 le dará la razón a su interlocutor amablemente para evitar caer en discusiones o enfrentamientos.

Técnica para el cambio

 intentamos dar una visión global de la discusión relativizándola para reducir el nivel de agresividad y/o frustración

Técnica de acuerdo asertivo

 es llegar a un acuerdo entre los participantes de la conversación

Assertive Communication Techniques

With the support of the Erasmus+ Programme





Técnica de interrogatorio asertivo

• La idea es responder con una pregunta formulada de tal manera que se muestre positiva en el tema de discusión.

Técnica de aplazamiento asertivo

 lo usamos cuando no somos capaces en ese momento de dar una solución o respuesta adecuada al enfoque de la otra persona.

La técnica de Ignorar

• si nota que el receptor está molesto y no logrará una comunicación efectiva, se recomienda ignorar la ira que muestra y tratar de ponerse en su lugar.





Referencias

- https://www.mindtools.com/
- https://growlia.com/la-comunicacion-asertiva-como-base-del-liderazgo/
- INTELIGENCIA ASERTIVA JAVIERA DE LA PLAZA





