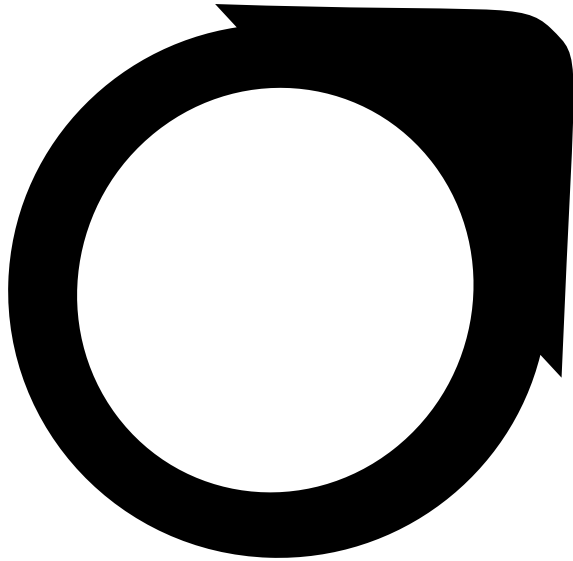


Experiencia y talento para su negocio

COMUNICACIÓN asertiva

Habilidades para su desarrollo



MARKETINGVENTAS&COMUNICACIONES

Que significa?

- Respetar y expresar aquello que necesitas, sientes y piensas y obrar en consecuencia, sin pasividad o agresividad.
- Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada. Su finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar; actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.
- Un comportamiento comunicacional maduro en el cual la persona ni agrede y ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

Estilos básicos

Diferenciados por la actitud

1. Pasividad o no-assertividad.

Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ofender, ser rechazados o incomprendidos. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades y dan un valor superior a las de los demás.

2. Agresividad.

Este estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad. e caracteriza por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás.

Estilos básicos

Diferenciados por la actitud

3. **Asertividad.** Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

Cómo se adopta?



Examinando los propios intereses y estimando en qué medida deben ser respetados, No es un capricho momentáneo, sino lo que realmente se quiere.



Poniéndose en el lugar del otro y tratándolo asertivamente, aunque él no se comporte de igual manera.

No entrando en juegos ni dinámicas que nos alejen del objetivo.



Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira. Es segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que le atacan verbalmente.

¿Cómo podemos comunicarnos con otros sin que se sientan agredidos o sin que nosotros renunciemos a lo que queremos ?

Establecer un buen contacto visual

Demostrar interés
("¿Qué piensas tu?", "¿Qué ves?")

Adoptar una postura corporal relajada

Usar palabras de colaboración
("vamos a ver", "¿cómo podemos resolver esto?").

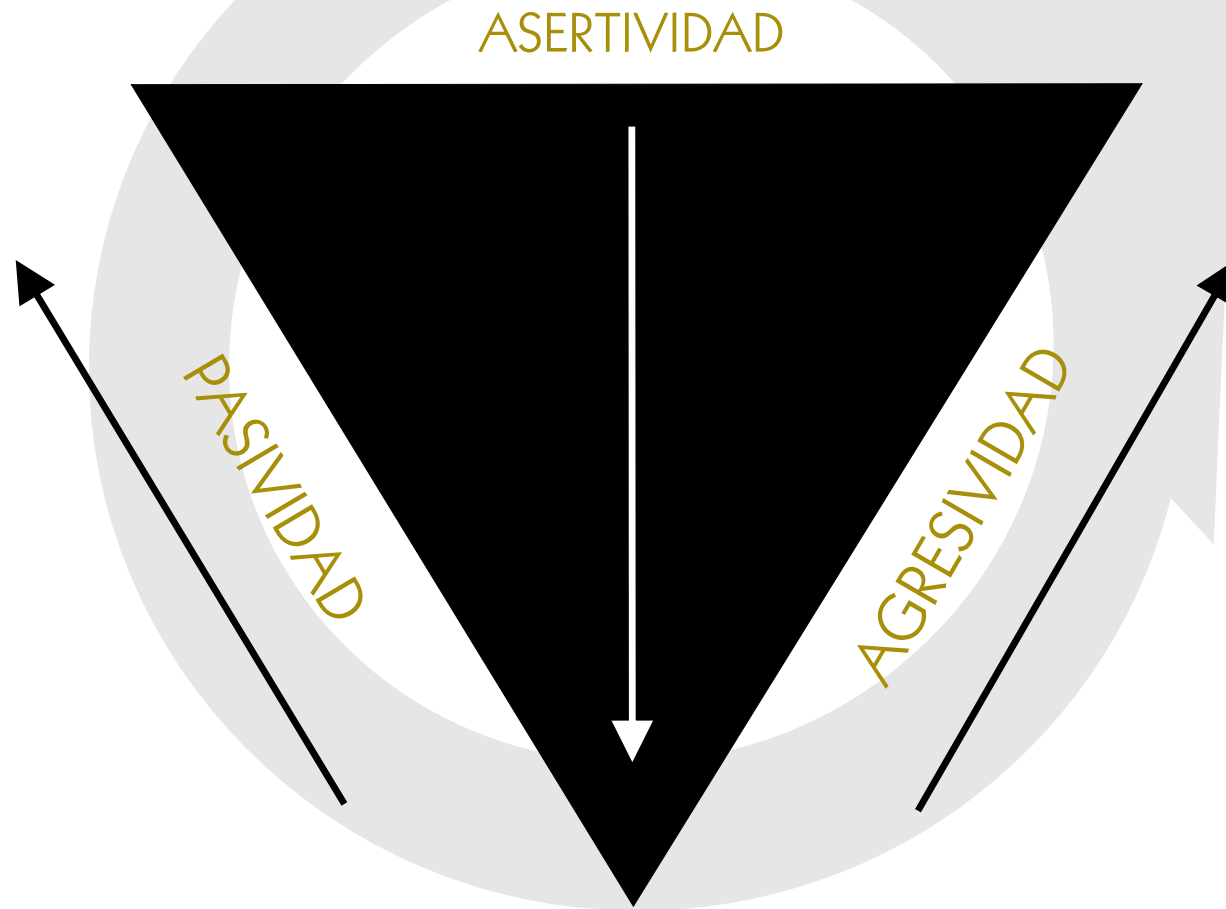
Emplear un tono de voz claro y sostenido

Utilizar un vocabulario asertivo:
"yo pienso", "yo siento", "yo quiero"..

Técnicas verbales asertivas

- **Disco rayado** - la repetición de una frase que exprese claramente lo que deseamos de la otra persona
- **Banco de niebla** - puedes estar de acuerdo "en parte" o de acuerdo "en principio"
- **Asertividad positiva** - (expresar auténtico afecto y aprecio por otras personas).
- **La aserción negativa** - (expresar acuerdo con la crítica recibida).
- **Asertividad empática** - (permite entender, comprender y actuar por las necesidades del interlocutor).
- **Asertividad progresiva** - (uno insiste con mayor firmeza y sin agresividad).
- **Asertividad confrontativa** - (cuando percibimos contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor)
- **Enunciados en primera persona** - (técnica de resolución o evitación de conflictos)
- **Interrogación negativa** - (técnica dirigida a suscitar las críticas sinceras por parte de los demás)

ASERTIVIDAD EN LOS NEGOCIOS



La habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada; logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. “Negociando con ellos su cumplimiento”.

Comunicación Asertiva

- Emplear la asertividad es saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere; respetando los derechos del otro y expresando nuestros sentimientos de forma clara. La asertividad consiste también en hacer y recibir cumplidos, y en hacer y aceptar quejas.
- El elemento básico de la asertividad consiste en resolverse a mostrar los deseos de forma amable, franca, etc.,... pero el punto fundamental consiste en lanzarse y atreverse.



Paso previo a la preparación del dialogo



Tener muy claros los objetivos



Huir de juicios de intenciones



Pensar en cómo crear la oportunidad de negociación.



Recordar que siempre hay una segunda oportunidad.

Dialogo ASERTIVO

Describir los hechos concretos

Manifestar nuestros sentimientos y pensamientos

Pedir de forma concreta lo que queremos que se haga

Especificar las consecuencias

Experiencia y talento para su negocio



Permítanos ser su aliado!



Experiencia y talento para su negocio
servicio@marvenco.com
www.marvenco.com
Bogotá - Colombia

