

Técnicas para poner en práctica la comunicación asertiva

La mala comunicación es uno de los principales motores de problemas y conflictos entre las personas.

La comunicación asertiva reúne técnicas para reducir y salir de estas situaciones, mejorando la calidad de la comunicación en el día a día.

Como la comunicación es una interacción de dos vías, somos por igual emisores y receptores, será importante mejorar nuestra conexión con el otro en las dos fases, cuando hablamos y cuando escuchamos.

Por lo tanto, es importante entender que los componentes verbales y no verbales de la comunicación con que somos percibidos están siempre activos. La conexión que logremos con el otro será más efectiva entre menos ruido generamos al momento de comunicar.

Recuerda siempre, la práctica y la constancia de estas técnicas te llevarán a la maestría y sentirse retado es un reflejo del interés que tienes por hacerlo mejor.

Iniciemos por fijar las técnicas y compromisos que debes proponer al momento de escuchar.

La escucha activa: ¿Qué es?

Consiste en saber conectar con el otro. Es la oportunidad que se tiene para conocer y adentrarse en el universo de la otra persona, por redundante que suene, es la oportunidad que se tiene para escuchar y no la debemos desperdiciar.

Aquí, es importante entender el motivo del mensaje, las razones ocultas y las emociones que sobresalen. Dar un paso más, entregar nuestra energía y tiempo para estar presentes al momento de recibir la comunicación y no quedarnos únicamente con el ruido de las palabras.

Como consecuencia tu escucha permitirá construir una conexión más profunda con el otro, logrando abonar la empatía.

Actitudes que generan ruido y que debes empezar a eliminar

Estas actitudes de las cuales eres responsable al momento de comunicar y escuchar, representan las situaciones más comunes por la cuales estas perdiendo la conexión con el otro:

- Interrumpir de forma consciente e inconsciente la comunicación. Mirar tu celular o sumar comentarios y preguntas sin esperar al otro.
- Distraerte y no prestar atención. Tu interlocutor se dará cuenta que no estás presente y se sentirá disminuido por tu falta de atención. Obligate a no hacerlo.
- **No mirar a los ojos de la otra persona.** Si esto te sucede proponte cambiarlo.
- Dedicate a realmente escuchar. No intentes analizar y ni asumir conclusiones hasta que el otro finalice.
- Estar más preocupado por ti y tu mensaje antes que escuchar lo que tienen para decirte.
- Esforzarse por **escuchar más allá de las palabras**, el tono con el que te hablan, la postura y gestos, los ritmos del mensaje. Son todos componentes de la comunicación que te darán información valiosa.

Recomendaciones para practicar y entrenar la escucha activa

Entre las dimensiones verbales y no verbales de la comunicación, se suman técnicas que cultivan los buenos hábitos de la comunicación asertiva y que cosechan la empatía con el otro.

Señales verbales:

- **Agradecer y dar cumplidos al otro.** La cordialidad y la amabilidad en el acto comunicativo creará un fuerte vínculo, al promover la confianza en el otro darás oportunidad para una comunicación fluida y tranquila. «gracias por comentarme este tema», «te agradezco lo que me dices», «gracias».
- Hablar pausado, esto ayuda a que el cerebro del otro tenga la oportunidad de realmente prestar atención a lo que se quiere decir.
- Hablar desde tu intención y experiencia construye relatos cercanos. «Yo pienso que...», «mi idea aquí es...» «quiero que sepas cómo...».
- Enfatizar en conceptos o ideas claves, así resaltamos la intención del mensaje y facilitamos el entendimiento de aquello que es central.
- **Usar un lenguaje sencillo o a la par de tu público.** Complejizar la comunicación dificultará el entendimiento y te alejará del otro.
- Sobrecomunicar. Consiste en preguntar por lo que no entendiste como preguntar al otro si te han entendido, parafrasear ideas demostrando coherencia y comprensión.

Señales no verbales:

- **Mirar a los ojos del otro.** Esto permite construir una atmósfera de confianza.
- Que tus gestos sean fluidos y coherentes al mensaje.
- Interpreta los gestos del otro para entender su estado de ánimo y emoción.
- Utiliza posturas de apertura que abren la comunicación. Tener la vista en alto los hombros expandidos y las manos abiertas.
- Equilibrar tus emociones con las del mensaje, transmitir lo que sientes hace que tu comunicación sea real.
- Favorecer la conexión con las neuronas espejo al adoptar posturas similares a las del otro, sin ser demasiado obvio.

- Regular la respiración.
- Eliminar barreras corporales o física que puedan distraer la comunicación.
- Asentir con la cabeza para dar a entender que se encuentra en proceso de escucha activa.

Estrategias y consejos prácticos para una comunicación asertiva:

- El parafraseo permite confirmar que se está prestando la atención del caso, y que posiblemente se ha entendido con mayor exactitud.
- Hacer preguntas que permitan a la comunicación fluir. Por ejemplo, hacer uso de preguntas abiertas o que inviten al otro a la reflexión asumiendo posibles situaciones. ¿Qué decisión tomarías en mi lugar?
- Presentar de forma sencilla y directa esa idea u objetivo que reúne la intención de lo que se quiere comunicar.
- Sobrecomunicar al resumir lo que se ha conversado.
- Jugar a preparar escenarios mentales de lo que puede pasar. Esta actividad ayuda a plantearse y emular situaciones claves en conversaciones difíciles, permitiendo un mejor control de las emociones al momento de afrontar la realidad
- El tiempo y el lugar que se eligen para comunicar. En la literatura a esto se le llama la localización, y consiste en favorecer factores externos que posiblemente no estarán bajo tu control y que puedes mejorar, llamar en horarios adecuados que te permiten captar la atención de tu interlocutor, pensar si el lugar favorece un ambiente propicio y sin ruidos.

Lo que vas a lograr con la comunicación asertiva.

Al poner en práctica y organizar las estrategias que favorecen el arte de escuchar al otro activamente, lograras construir relaciones interpersonales fuertes. Encontrar una conexión empática con el otro.

Pasarás de nutrir la habilidad de escuchar la voz del otro como «ruido» a entender su interacción de forma global.

En donde el ruido inicial de un mensaje, ya no lo administramos ni procesamos de forma automática al atender el mensaje del otro como una acción comunicativa, que en respuesta, requiere de mi palabra.

La respuesta hacia al otro evoluciona y entendemos que retroalimentamos el 100% del tiempo. Esta debe ser constante en cada segundo de la escucha activa, donde mostrarme presente y conectado con el otro y por el otro requiere de mi lenguaje verbal y no verbal.

Donde la cercanía se construye gracias a la retroalimentación constante, mostrando mis emociones y al construir puentes de empatía y confirmando de manera constante el proceso de comunicación, siempre en doble vía.

Al recordar que se comunica si no hablamos y que escuchar equivale al momento del otro, antepone nuestras razones e intenciones para recibir un mensaje, con conciencia rescataremos del mensaje no solo el contenido de las palabras, sino que entendemos: sentimientos, intenciones y emociones.

Al retroalimentar la comunicación fluimos con el otro y nos acercamos a su realidad a la vez que abrimos la nuestra. Aquí, la comunicación pasa a ser efectiva ya que estamos en capacidad de entender a profundidad la intención y objetivos del mensaje, las emociones y obligamos a nuestro cuerpo y mente a enfocarse en lo que está sucediendo.

Cultivar la comunicación asertiva, es cultivar el respeto y la empatía.

Finalmente, hablar de comunicación asertiva es crear vínculos empáticos con el otro. La línea que divide estos dos conceptos es delgada y ambas situaciones buscan conectarnos con el otro.

Cuando de forma consciente elegimos este tipo de diálogo, estaremos favoreciendo una atmósfera de interacción basada en el respeto. Así, de forma automática se da una

apertura y cercanía con las personas que nos rodean, preparándonos para el entendimiento.

Desde el respeto siempre será más fácil promover conversaciones difíciles, dar retroalimentación y promover nuestro punto de vista. Al escuchar al otro de forma activa abrimos camino para que seamos nuevamente escuchados.

La comunicación asertiva no podrá justificar mensajes claros y oportunos que denotan nuestro sentimiento, idea o pensamientos si no hemos conectado con el otro, ser empáticos no significa que seremos amigos. En cambio, podemos estar incurriendo en maneras pasivas o agresivas de comunicar.

Por ejemplo, se puede reclamar por un mal servicio en un restaurante siendo agresivo si hablamos de la exigencia de lo que merecemos y comentamos todo lo que no funcionó, sin permitir al otro que explique lo que ha pasado. Pasivo, si expresamos nuestra inconformidad, pero dejamos la situación tal cual y sin ninguna intención de cambio clara. Mientras que si lo analizamos desde la asertividad, tendremos la tranquilidad de generar un reclamo comentando todo lo que no ha funcionado, se escuchan las razones y se definen nuevas acciones a tomar.

Cultivar el respeto, la empatía y la asertividad, retribuirá de manera positiva el crecimiento del diálogo y las relaciones con los otros.

En todos los ámbitos de la vida, las personas agradecerán entender que se es una persona con quien hay apertura para dialogar y por lo contrario no te evitarán, se abre la puerta para que otros quieran conocer tu postura y opinión.

Así, entrenar y practicar la comunicación asertiva es cultivar el respeto y la empatía, con el tiempo esta se da de forma orgánica y natural en las conversaciones.

Fuente: <https://laparlacomunicacion.com/tecnicas-para-poner-en-practica-la-comunicacion-asertiva-y-efectiva/>