

Técnicas asertivas

1. *Disco Rayado*

Expresar el propio punto de vista mediante una frase corta, clara y precisa, y repetirla una y otra vez, independientemente de lo que nos diga el otro, con tranquilidad y sin reaccionar a las provocaciones.

2. *Banco de Niebla*

Mostrarse de acuerdo en lo posible, como en algunos hechos reales, con la posibilidad de algún razonamiento o los principios del mismo. En lugar de defender la opinión propia, se manifiestan los puntos de acuerdo.

3. *Aplazamiento Asertivo*

Aplazar la respuesta a una pregunta comprometida hecha en un momento de tensión hasta sentirse más tranquilo y ser capaz de responder asertivamente.

4. *Cambiar foco de atención*

Consiste en no caer en la tentación de las provocaciones y desplazar el foco de atención hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre los intervinientes en la comunicación.

5. *Enfado que desarma*

Cuando el interlocutor se encuentra muy enfadado y, por lo tanto, poco dispuesto a una auténtica conversación, conviene hacerle ver (con un lenguaje amable y tranquilo) que en esas circunstancias no le podemos atender.

6. *Acuerdo Asertivo*

Se reconoce el error cometido y expresado por el interlocutor, pero se deja claro que una cosa es cometer un error y otra aprovechar para emitir juicios globales de valor sobre una persona.

7. *Aserción Negativa*

Consiste en reconocer el error propio, sin necesidad de dar excusas ni pedir perdón por él.

8. *Autorrevelación*

Proporcionar información sobre los propios sentimientos e ideas. Para ello, se suelen utilizar 'mensajes yo' que encuadran la revelación en el esquema de conducta del sujeto y no en el de la persona que escucha.

9. Pregunta Asertiva o Interrogación Negativa

Realizar preguntas al interlocutor cuando este nos importa y nos está realizando una crítica o creemos que nos intenta manipular. Las preguntas pretenden extraer información más precisa sobre el contenido de la crítica y su causa profunda, sin atender a las formas y las provocaciones.

A continuación, se proponen dos ejemplos donde se aplican algunas de estas técnicas.

Situación 1: falta de puntualidad

Ana Pérez es la directora comercial de una empresa multinacional. Últimamente ha recibido ciertas quejas de los clientes por la falta de celeridad y puntualidad en la recepción o devolución de llamadas por parte de Carlos García, su asistente. Le ha reunido en su despacho para exponerle la situación.

Mezcla de la Técnica del banco de niebla y del disco rayado

Creo que emplear la técnica del disco rayado solamente, sería un poco agresiva en este caso, por eso la he mezclado con la del banco de niebla.

Ana Pérez: Hola Carlos, por favor, siéntate.

Carlos García: Buenos días. Tú dirás.

Ana Pérez: Me han llegado quejas de los clientes, alegando lentitud en la recepción y devolución de sus llamadas. Así que te pido, por favor, que aumentes la rapidez y la puntualidad a la hora de atenderlas.

Carlos García: Pero si no doy abasto, el teléfono no para de sonar y todo es urgente y de vital importancia.

Ana Pérez: Si, lo sé, últimamente ha habido mucho trabajo y las llamadas han aumentado, pero debes encontrar un modo de gestionarlas con mayor eficacia.

Carlos García: No sabía que realizaba tan mal mi trabajo, hasta ahora no has tenido queja de él y yo no puedo multiplicarme más.

Ana Pérez: No estoy criticando tu trabajo, nunca he tenido queja de él, simplemente te estoy aconsejando que encuentres una manera de contestar con mayor rapidez las llamadas, porque de cara al cliente es muy importante para la empresa dar una imagen de eficiencia.

Carlos García: Pues como no me clone, no sé qué voy a hacer, ya te he dicho que se han triplicado las llamadas.

Ana Pérez: Soy consciente de ello. Por eso te estoy pidiendo que procures modificar la gestión de las mismas para que encuentres una manera de ser más eficaz.

Carlos García: Esta bien, lo intentaré.

Ana Pérez: Muchas gracias Carlos, sé que lo conseguirás.

Situación 2: falta de información

Carmela es la adjunta de Marisa y ambas trabajan en un nuevo proyecto que la empresa quiere poner en marcha para el próximo año. Ha habido cambios sustanciales que afectan al desarrollo del mismo y que se han decidido en las últimas reuniones de dirección a las que asiste Marisa, pero no Carmela. Esta última está bastante molesta con su jefa porque ha tenido que invertir su tiempo en una dirección equivocada por falta de información, y ahora su trabajo está bastante atrasado y deberá dedicarle varios fines de semana y noches si quiere cumplir los plazos previstos. Carmela decide hablar con ella...

Técnica del Enfado que desarma

Carmela: Marisa. ¿Tienes un momento?, por favor.

Marisa: Claro. ¿Qué quieres?

Carmela: Mira estoy harta de que no me pongas al día con los cambios que se han acordado en las reuniones del nuevo proyecto. Ahora tengo un montón de trabajo hecho que no vale para nada. Si quiero llegar a tiempo de cumplir los plazos voy a tener que pasarme una semana sin dormir. No me parece justo, creo que deberías pensar un poco en mi porque te recuerdo que también formo parte del equipo.

Marisa: Creo que estas muy enfadada ahora y no sería bueno hablar del proyecto en este momento, es mejor que nos calmemos y hablemos luego con más tranquilidad. y vemos como planificar el trabajo para que no tengas que invertir tanto tiempo.

Carmela: Está bien, pero no pienso renunciar a mi tiempo libre por culpa de no haber sido informada puntualmente del desarrollo de las reuniones.

Marisa: Ya te he dicho que lo hablamos luego, seguro que encontramos una solución adecuada. Ya es casi la hora de la comida, ¿qué tal si quedamos después de comer?

Carmela: Esta bien. Hasta luego.

Reflexiones

Es interesante aplicar las técnicas de la comunicación asertiva, sobre todo porque nos permiten sopesar la situación de una forma más objetiva, eliminando prejuicios o actitudes impulsivas que no aportan nada y pueden echar a perder una relación, tanto personal como laboral, crear mal ambiente y además no solucionar el problema, que debería ser nuestro objetivo principal.

Por otro lado, creo que normalmente se emplean varias técnicas juntas, es complicado enfrentarse a situaciones estándar en la vida real. Por eso creo que sería muy positivo realizar dramatizaciones en grupo empleando estas técnicas para familiarizarnos más con ellas, hasta convertirlas en un acto reflejo.

Referencias

<https://mugiti2011.wordpress.com/2011/01/13/comunicacion-assertiva-ejemplos-de-dialogos/>

Pendiente de revisión y diseño