

ASERTIVIDAD EN EL ENTORNO LABORAL

Introducción

La asertividad puede definirse como la habilidad social que tiene una persona de expresar clara y directamente sus opiniones, deseos y sentimientos acerca de algo con el fin de encaminar cualquier relación comunicativa a un espacio de negociación común. Según Pinazo-Hernandis (2006), esta habilidad se consolida de forma progresiva y requiere la práctica de tres pasos:

1. **Escucha activa:** para entender lo que la otra persona nos quiere expresar debemos atender a su lenguaje verbal y no verbal, prestar total atención a lo que está diciendo, a sus gestos, tono de voz, etc. Esto supone dejar a un lado el móvil, el ordenador o las llamadas. La escucha activa permitirá que nuestro tiempo de escucha sea efectivo. Es fundamental que, mientras escuchemos, dejemos de pensar en la respuesta que vamos a dar y evitemos preparar nuestra defensa, aunque no estemos de acuerdo con lo que plantea nuestro interlocutor. **El objetivo es escuchar lo que dice la otra persona.**
2. **Expresión:** debemos decir lo que pensamos u opinamos con nuestros propios argumentos, ya sean a favor o en contra de lo expuesto por la otra persona. Se recomienda no iniciar esta fase con expresiones como «Sin embargo, ...», «Pero...», «No estoy de acuerdo» o «No tienes razón», ya que pueden poner a la defensiva a nuestro interlocutor. En este paso debemos decir de forma clara y directa lo que pensamos y usar conectivos como «No obstante, ...», «Aun así, ...», «En esa misma línea, ...». **El objetivo es dialogar.**
3. **Deseo:** paso también es requisito indispensable para la comunicación asertiva. Una vez escuchado al interlocutor (escucha activa) y conectadas sus opiniones o deseos con nuestro acuerdo o desacuerdo (expresión), llegamos a esta tercera fase en la que expondremos lo que deseamos que suceda de forma clara y directa.



Es importante recalcar que a través de la asertividad no vamos a conseguir automáticamente que la otra persona esté de acuerdo con nosotros, actúe según nuestra voluntad o se resuelva inmediatamente el conflicto. Lo que se consigue es crear un espacio de negociación mutua en el que nuestro interlocutor conoce nuestros deseos, a la vez que nosotros podemos entender los del otro (empatía). Por otro lado, en el caso de las relaciones laborales surge una limitación más para la práctica de la

asertividad: la verticalidad o jerarquía. La verticalidad de las relaciones laborales (jefe/subordinado) puede afectar a la creación de un espacio de asertividad, ya que este tipo de comunicación puede estar marcada por «órdenes» o «dictados» surgidos de la propia naturaleza de la jerarquía.

Por esta razón, las nuevas teorías de la gestión organizacional, como es el caso del *Happiness Management*, apuestan por *organizaciones de carácter horizontal*, entendiendo que la naturaleza de las relaciones jerárquicas afecta no solo a la capacidad de diálogo de los miembros de la organización, sino que limita la creatividad y la innovación. Independientemente de ello, la asertividad puede lograrse también en relaciones de jerarquía, ya que no es un impedimento insalvable al establecimiento de reglas de organización y funciones.

Entrenar esta habilidad en las personas trabajadoras tiene múltiples **beneficios para ellas y para el buen funcionamiento de las organizaciones**. A través de la asertividad puede conseguirse una mayor aceptación de la diversidad de opiniones, lo cual fomenta la creatividad, una mejor cohesión de los equipos de trabajo y, a nivel individual, una mejora de la autoestima y de la gestión emocional.

Fuentes

- Galiano A. et al.(2019) *Happiness management and creativity in the XXI century: intangible capitals as a source of innovation, competitiveness and sustainable development*. Editorial Comares S.L.

Fecha: 05/07/2022

TE RECORDAMOS DE QUE DISPONES DE TODA LA INFORMACIÓN EN NUESTRA WEB
WWW.MUTUABALEAR.ES