

## **Escoja con atención las palabras asertivas**

Desarrollar la habilidad de comunicar las ideas, sentimientos y opiniones es claramente un elemento clave de las COMPETENCIAS INTERPERSONALES. Para comunicarse de modo claro y asertivo es necesario escoger palabras que sean directas, sinceras, adecuadas y respetuosas

A continuación se encuentra una lista de pautas básicas para elegir palabras asertivas (marque las afirmaciones agresivas utilizadas en el pasado con una -x- y la afirmación asertiva que serán utilizadas en el futuro con un -\*.)

### **Las pautas básicas para escoger palabras Asertivas**

Utilice afirmaciones que comiencen con yo (me, mi) en lugar de usted; comparando las siguientes oraciones:

- ¡usted siempre me interrumpe! - agresivo
- ¡me gustaría contarle sin interrupciones lo que dijo el cliente! - asertivo
- ¡usted me hizo quedar mal en frente de esas personas! - agresivo
- ¡yo me sentí mal cuando usted dijo eso en frente a esas personas! - asertivo

Utilice descripciones de hechos en lugar de juicios o exageraciones

Compare lo siguiente:

- Este trabajo está muy mal presentado - agresivo
- La forma como usted comienza las llamadas requiere mejorar. También necesita averiguar el nombre de la persona que toma las decisiones - asertivo
- Si usted no cambia su actitud, se va a meter en un grave problema - agresivo
- Si usted continúa llegando después de las 8.00 voy a verme en la obligación de sancionarlo gravemente - asertivo

Expresa sus ideas, sentimientos y opiniones de modo que reflejen que son propias

Compare lo siguiente:

- ¡usted me enfurece! (niega de quien son los sentimientos)
- me enfurezco cuando usted ingresa datos incorrectos (asertivo, le confiere propiedad a los sentimientos)
- el único método sensato es volver a escribir ese guión (afirma una opinión como si fuese un hecho. Es agresivo y controlador)

- yo creo que el mejor método es volver a escribir este guión (es demostrativo que la opinión es suya. Es una afirmación asertiva)
- ¿no cree usted que debemos tabular este trabajo ahora? (no asertivo, indirecto, niega propiedad)
- yo creo que tabular estos datos puede darnos tiempo para conseguir mas información (asertivo, le da propiedad a las ideas)

Señale las afirmaciones que utilizará para volverse mas asertivo. Cuando usted desee que los demás hagan algo, utilice ordenes o instrucciones (mandatos) claras y directas en lugar de insinuarlas, hacerlas indirectamente o suponerlas

Compare lo siguiente:

Las personas evitan ser directas y francas porque han aprendido a pensar que es descortés o mandón. Por desgracia, al evitar ser impertinente, a veces escogemos palabras que aparentan una falta de respeto. En otras ocasiones podemos ser tan "cuidadosos" que no comunicamos el mensaje real.

Cuando decimos "¿no cree que...?" en lugar de "yo creo que..." estamos comunicándonos indirectamente. Si usted realmente escucha las palabras, suenan como por encima del hombro. Cuando se pregunta "por que usted no..." en lugar de "hará usted..." literalmente usted está pidiéndole a la persona que encuentra razones para no hacerlo. Cuando usted dice "yo necesito" y supone que alguien va a encargarse de sus necesidades, esta comunicando una falta de respeto o un aire de superioridad. Si usted dice "yo necesito..." o "yo deseo..." aprenda a agregar una solicitud u orden específica para ser asertivo

Algunos detalles de estos parecerían ser detalles "quisquillosos". Usted podría decir "mi supervisor sabe lo que yo le quiero decir cuando utilizo esas palabras, entonces ¿qué diferencia tiene?. La diferencia es que usted puede esta obteniendo los resultados esperados únicamente porque la gente es capaz de adivinar cuales son sus intenciones no expresadas. Es posible que usted no este granjeándose su respeto. Si continua utilizando palabras inadecuadas, esto reforzará viejos hábitos e interferirá con el hecho de ser verdaderamente asertivo. Usted puede tener mas éxito y mejorar las relaciones utilizando palabras directas, sinceras y asertivas