

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ES
ESENCIAL EN LA GESTIÓN DE
CONFLICTOS

Ayuda a transformar la
energía "**CONTRA**" en
energía "**PARA**"

LAS
GENERALIZACIONES
Siempre.. Nunca...

EXIGIR,
OBLIGAR,
AMENAZAR

EVITA

ENJUICIAR A
LOS OTROS
Eres un...

PENSAMIENTO
BINARIO: bueno / malo

LAS
COMPARACIONES

Y CUIDA TANTO EL LENGUAJE
VERBAL COMO EL NO VERBAL

EN LOS CONFLICTOS, TRATA LOS PROBLEMAS, NO
LAS PERSONAS Y SUSTITUYE SISTEMÁTICAMENTE:

"ESTOY ENFADADO
PORQUE TÚ...."

"ESTOY ENFADADO
**PORQUE NECESITO
QUE....**"



LOGO

Las empresas que fomentan la **ASERTIVIDAD** como estilo comunicativo previenen conflictos, mejoran su productividad, su clima de trabajo, la seguridad y salud, y su imagen, a la vez que cuidan la salud mental de la plantilla reduciendo el absentismo y la rotación de personal

**LA ASERTIVIDAD:
Herramienta clave
para el bienestar
emocional**



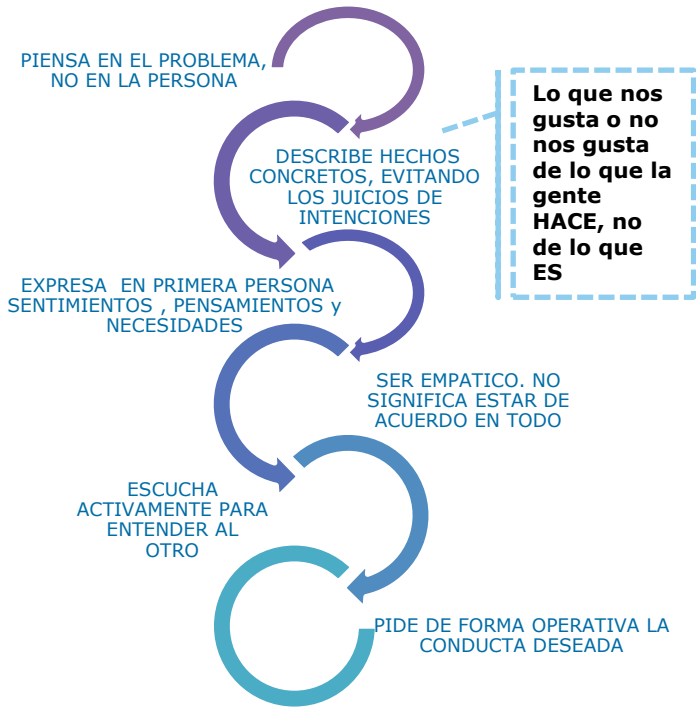
MAZ | suma
Área de
Actividades Preventivas



www.maz.es [@mutuamaz](https://twitter.com/mutuamaz) [/mutua-maz](https://www.linkedin.com/company/mutua-maz) [/mutuaMAZ](https://www.youtube.com/channel/UC...)
MAZ MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº11

Área de Actividades Preventivas

CLAVES EN COMUNICACIÓN ASERTIVA



Lo que nos gusta o no nos gusta de lo que la gente HACE, no de lo que ES

La conversación sigue siendo una herramienta poderosa para cuidar la mente en el trabajo por su capacidad para generar conexión y confianza.

La Asertividad, es una habilidad clave que se puede trabajar y desarrollar, que se entrena y aprende.

ESCUCHA ACTIVA PREGUNTAR PARA ENTENDER AL OTRO

Para iniciar una conversación, establecer una relación y descubrir las necesidades, objetivos y expectativas

Preguntas abiertas



Para aclarar, confirmar o cuestionar las afirmaciones de otros. Útiles para explorar el razonamiento, las suposiciones y las objeciones del otro

Preguntas de sondeo



Reflejan o parafrasean /resumen las palabras del otro, para mostrar que estás escuchando, empatizando y comprendiendo.

Reflexivas



ESQUEMAS GENERALES EN COMUNICACIÓN ASERTIVA

MENSAJES YO

- 1.- Descripción, sin condenar ni criticar, del comportamiento del otro
- 2.- Descripción objetiva del efecto del comportamiento del otro
- 3.- Descripción de nuestros propios sentimientos
- 4.- Expresión de lo que se quiere del otro

EXPRESAR SITUACIONES DIFÍCILES A OTRA PERSONA SIN REPROCHES

CUANDO PIENSO EN....

ME SIENTO....

PORQUE NECESITO....

PARA NEGOCIAR....

ENTIENDO LO QUE ME QUIERES DECIR....

(ESCUCHA ACTIVA Y RECONOCIMIENTO DEL OTRO)

SIN EMBARGO, YO PIENSO....

(EMISION DE MIS PROPIOS SENTIMIENTOS, ARGUMENTOS, NECESIDADES Y OPINIONES)

POR LO QUE PROPONGO....

(PROPUESTA ACORDE CON MIS INTERESES)