

Asertividad y Comunicación No Violenta (CNV)

“La asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás.” (Castanyer, 1996, p.23).

Cada persona puede tener tendencia a tres tipos de conducta, de acuerdo con su situación de vida:

Tipo	Comportamiento externo	Patrones de pensamiento	Sentimientos y emociones
Sumisa	Poca fluidez a la hora de hablar. Postura corporal “evasiva” Inseguridad en qué hacer o decir. Frecuente queja a terceros	Hay que evitar molestar a los demás. <i>“Lo que yo sienta, piense o desee no importa. Importa lo que tú sientas, pienses o desees.”</i> Sensación de no ser comprendido, manipulado, no tomado en cuenta.	Impotencia Sentimientos de culpabilidad Deshonestidad emocional Frustración

Tipo	Comportamiento externo	Patrones de pensamiento	Sentimientos y emociones
Agresiva	Habla precipitadamente, tajante y alza la voz Interrumpe a otras personas al hablar. Postura corporal "agresiva" Siente que "debe" contraatacar.	<i>"Ahora sólo yo importo. Lo que tu pienses o sientas no me interesa"</i> Si no se comportan así, se sienten vulnerables Lo sitúan todo en términos de ganar-perder Creencia: <i>"hay gente mala y vil que merece ser castigada"</i>	Soledad Incomprensión Baja autoestima Sensación de falta de control Enfado constante, que se extiende a todo... Expresan todo lo que sienten y "no engañan a nadie"
Asertiva	Fluidez y seguridad al hablar. Postura corporal "relajada" Contacto ocular sin desafiar Puede defenderse o discrepar sin violentar a otra persona.	Conoce y cree en unos derechos para sí y para los demás. <i>"La persona asertiva:</i> <i>• sabe decir NO o mostrar su postura hacia algo,</i> <i>• sabe pedir favores y reaccionar ante una situación adversa</i> <i>• sabe expresar sentimientos"</i> Sus ideas son "racionales".	No se siente superior o inferior a otra persona. Sensación de control emocional Buen control emocional.

Es fundamental conocer los pasos a seguir para lograr una Comunicación no violenta (CNV) y aplicarlos en los espacios laborales.

Asertividad y Comunicación

La Comunicación No Violenta (CNV), fue propuesta por el psicólogo Marshall B. Rosenberg:

Nos ayuda a expresarnos con sinceridad y claridad, al mismo tiempo que prestamos una atención respetuosa y empática a los demás (Rosenberg, 2013, p.19).

Conlleva 4 pasos fundamentales:

- 1 Observación Objetiva:** Describo lo que observo u ocurre sin juzgar, señalar o suponer.
- 2 Expresión de los sentimientos:** Identifico lo que siento, cada emoción que me generó la situación y lo comunico. Lo que siento es importante. "Yo siento" // "esta situación me hizo sentir", las emociones son personales
- 3 Expresión de necesidades y valores:** Expreso lo que necesito para no volver a sentirme de esa manera.
- 4 Expreso con claridad qué quiero que la otra persona haga (en forma de petición):** Debo tener claro lo que quiero y debo pedirlo, preferiblemente que permita una solución y un acuerdo o compromiso.

BENEFICIOS

- Fomenta la armonía y el diálogo continuo.
- Permite establecer vínculos saludables y solidarios.
- Facilita la comprensión de las tareas por realizar, lo que resultará en un mejor desempeño.
- Genera confianza y respeto en sí misma y en las otras personas.

RECOMENDACIONES

- Respete sus deseos, derechos, pensamientos y sentimientos, así como los de las otras personas con las que se está relacionando
- Hable desde el “yo”, “yo me siento...”, “yo percibo...”, “me parece que”
- No acuse, culpe o ataque a las otras personas.
- Evite las generalizaciones: siempre, nunca, todos/as.
- Reconozca cuando cometió un error y esté anuente a realizar modificaciones.
- Maneje la expresión no verbal, utilice un tono de voz que transmita calma y firmeza.

Sitio web: <http://orientacion.ucr.ac.cr>

Facebook: Oficina de Orientación UCR

Instagram: orientacionucr

Teléfono: 2511-1970

Castanyer Mayer-Spiess, O. (1996). La asertividad: expresión de una sana autoestima. Editorial digital Titivillus. Epublibre.

Marshall, R. (2013). Comunicación no violenta: un lenguaje de vida. Gran Aldea Editores. Buenos Aires. Recuperado de: <https://c15208330.ssl.cf2.rackcdn.com/uploads/public/3f3a23b05a0dcb7e26f-24fb69a9d899b.pdf>