

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

Tipo	Comportamiento externo	Patrones de pensamiento	Sentimientos y emociones
Agresiva	<p>Habla precipitadamente, tajante y alza la voz</p> <p>Interrumpe a otras personas al hablar.</p> <p>Postura corporal "agresiva"</p> <p>Siente que "debe" contraatacar.</p>	<p>"Ahora sólo yo importo. Lo que tu pienses o sientas no me interesa"</p> <p>Si no se comportan así, se sienten vulnerables</p> <p>Lo sitúan todo en términos de ganar-perder</p> <p>Creencia: "hay gente mala y vil que merece ser castigada"</p>	<p>Soledad</p> <p>Incomprensión</p> <p>Baja autoestima</p> <p>Sensación de falta de control</p> <p>Enfado constante, que se extiende a todo...</p> <p>Expresan todo lo que sienten y "no engañan a nadie"</p>
Asertiva	<p>Fluidez y seguridad al hablar.</p> <p>Postura corporal "relajada"</p> <p>Contacto ocular sin desafiar</p> <p>Puede defenderse o discrepar sin violentar a otra persona.</p>	<p>Conoce y cree en unos derechos para sí y para los demás.</p> <p>"La persona asertiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sabe decir NO o mostrar su postura hacia algo, • sabe pedir favores y reaccionar ante una situación adversa • sabe expresar sentimientos" <p>Sus ideas son "racionales".</p>	<p>No se siente superior o inferior a otra persona.</p> <p>Sensación de control emocional</p> <p>Buen control emocional.</p>

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>