



CONECTA CON LOS DEMÁS

FRANCESC MARTÍ FERNÁNDEZ
fmarti@mc-mutual.com
MC MUTUAL

TU SALUD,
TU MEJOR
RECOMPENSA

“TU SALUD, TU MEJOR RECOMPENSA”. CONSEJOS PRÁCTICOS PARA MEJORAR TU SALUD EN EL ÁMBITO LABORAL Y TAMBIÉN APLICABLES A TU VIDA COTIDIANA. ¡ESPERAMOS QUE TE SEAN DE UTILIDAD!

“Comunicar” es mucho más que transmitir información; significa “poner en común o compartir” opiniones, necesidades y sentimientos con los demás. Lo que implica que, además de saber expresarnos correctamente, debemos aprender a escuchar y a ponernos en el lugar del otro.

El trabajo es un medio social en el que debemos relacionarnos constantemente con otras personas. Ya sean éstas compañeros de trabajo o personas ajenas a la empresa, como clientes o usuarios, pueden surgir tensiones de relación que pongan a prueba nuestra capacidad para hacerles frente. Estas capacidades o “habilidades sociales” guardan una estrecha relación con el correcto control de las emociones, la asertividad, la capacidad de escucha y la empatía. Un desajuste en alguna de estas habilidades puede convertirse en una fuente de conflicto con los demás.

La asertividad es el arte de expresar nuestras necesidades y opiniones sin ofender a los demás. En cambio, las personas no asertivas suelen pecar, por exceso o por defecto, de un estilo agresivo o sumiso que les lleva a generar conflictos con los demás, tener una baja autoestima y a no lograr sus

objetivos. Las personas asertivas se expresan de forma franca y directa pero sin imponer su criterio, y utilizan un lenguaje corporal relajado, un tono de voz firme y un espacio interpersonal adecuado. La importancia de la expresión corporal es tal que, cuando lo que verbalizamos y lo que transmite nuestro cuerpo es incoherente, los demás tienden a otorgar más credibilidad a nuestra comunicación no verbal que a lo que decimos.

Las personas asertivas son también, por definición, empáticas; es decir, son capaces de ponerse en el lugar del otro, por lo que son más comprensivas con sus opiniones o necesidades. Además, saben escuchar atentamente, no solo lo que los otros dicen, sino también lo que expresa su lenguaje corporal, para captar su estado emocional y sus intenciones. Desarrollando la capacidad de escuchar no solo comprendemos mejor a los demás, sino que enviamos un mensaje positivo a quien nos habla, al demostrarle que le escuchamos y que nos interesa lo que nos cuenta.

El control de las emociones también juega un papel crucial en el proceso de comunicación, se trata de saber reconocer las emociones

que estamos experimentando en situaciones de tensión y tener recursos para gestionarlas correctamente.

Para potenciar estas habilidades sociales y mejorar tu **comunicación** con los demás, pon en práctica los siguientes consejos:

- **Ten un buen concepto de ti mismo.** Reconoce y toma en serio tus propias necesidades.
- **Prepárate lo que tengas que decir con antelación.** Esto produce confianza y seguridad.
- **Aprende a tolerar las críticas y a defender tu postura sin irritarte.** Vigila los tonos de voz y tus expresiones corporales al hablar.
- **Expresa correctamente tus sentimientos.** Puedes decir cómo te sientes sin necesidad de herir a los demás.
- **Aprende a decir "No"** cuando sea necesario.
- **Evita el discurso del "TÚ":** "tú deberías...", "tú haces que me enfade" o "tú estás equivocado". Culpabilizar al otro de lo que le ocurre a uno puede generar agresividad (e incluso a veces puede ser injusto).
- **Siempre es mejor hablar desde el "YO":** Deja claro que lo que expresas son tus opiniones y en ningún caso una imposición de la "realidad". Es mejor decir "esta es mi opinión" que "las cosas son así, esta es la verdad...".
- **Evita etiquetar o juzgar a los demás.** Es mejor ser descriptivo

y limitarse a hablar en términos de lo que los otros hacen (acciones concretas), no de lo que son. Pregúntale al otro: "¿Qué está pasando?" y no "¿Qué problema tienes? ¿Qué te pasa?".

- **No abuses de las expresiones: "Nunca", "Siempre", "Todo" o "Nada".** No ayudan a ser concreto ni constructivo: "Todo lo haces mal", "Nunca llegas a tiempo"...
- **Deja que los demás se expliquen,** pregunta lo que no te quede claro y escucha atentamente. Sé educado y toma en consideración los puntos de vista de los demás.
- **No des tú la solución prematuramente.** Expresa tu necesidad y busca conjuntamente una solución: "¿Cómo podemos solucionarlo?" "¿Qué necesitas para que...?"

- **Acepta la derrota con elegancia.** Si aceptas la situación correctamente tras una discusión, te ganarás el respeto de los demás.
- **Guarda las disculpas** para cuando sean necesarias.
- **No recurras a las amenazas.** Una afirmación tranquila de las cosas es mucho más eficaz.
- **Expresa tu satisfacción por haber hablado con la otra persona.**

Comunicar es
compartir ideas,
opiniones y emociones

SI QUEREMOS REALMENTE CONECTAR
CON LOS DEMÁS DEBEMOS PRESTARLES
TODA NUESTRA ATENCIÓN Y ADAPTAR
NUESTROS MENSAJES PARA SER
SENSIBLES TAMBIÉN CON SUS
NECESIDADES.

