

INTEGRANDO EQUIPOS A TRAVÉS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Por: Ricardo González Escobar

Ricardo G.



Especialista en el ámbito educativo, estratega de negocios, conferencista internacional, formador de líderes y equipos de alto rendimiento en el ámbito nacional e internacional. Su capacitación y entrenamiento los ha realizado en México, Canadá, Estados Unidos y Australia. Actualmente dirige su propia empresa de capacitación además de ser el Presidente LATAM del Instituto de Neurociencia Australiano "About my Brain." Ha sido entrevistado para programas de Televisa, TV Azteca, Radio Fórmula, El Heraldo, Canal 11, entre muchos otros. Fue Director de la Escuela Bancaria y Comercial durante 20 años. Adicionalmente conduce su propio programa "Dejando Huellas" donde entrevista a líderes de gran trayectoria. La revista Red de Negocios lo nombró Coach del Año 2021.

Los líderes requieren afinar sus habilidades de comunicación asertiva en conjunto con sus colaboradores, de manera que tengan una articulación clara del mensaje que desean transmitir, junto con sus capacidades de escucha activa, para que todos los individuos con los que tenga interacción se sientan conectados y apreciados.

Entendiendo el concepto de asertividad como, "la habilidad social que tiene una persona de expresar clara y directamente sus opiniones, deseos y sentimientos acerca de algo con el fin de encaminar cualquier relación comunicativa a un espacio de negociación común. La importancia de la asertividad en el trabajo en equipo dentro de cualquier organización radica en que evita confrontaciones o tensiones producto de la disonancia cognitiva, a la vez que emplea estrategias para llegar a acuerdos".¹

Con la implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, cada organización requiere un análisis de sus necesidades internas y el desarrollo de las estrategias que mejoren el clima laboral, la comunicación asertiva es una herramienta básica, con la que se fomenta entre los colaboradores herramientas claves para establecer mejores relaciones profesionales, mejorar su integración como equipo de trabajo y de la misma manera desarrollar seres humanos plenos en sus ambientes, ejecutivo y personal.

Tenemos la gran oportunidad de establecer un cambio en la comunicación de nuestros colaboradores, la claridad y asertividad en el mensaje, es un factor indispensable que se debe considerar dentro del desarrollo de las actividades laborales y por ende en las relaciones de los todos los miembros de la organización.

La asertividad en las relaciones sociolaborales requiere la práctica de tres pasos ordenados:

1. **Escucha activa:** para comprender los deseos e ideas del interlocutor, es necesario atender plenamente los códigos que genera su comunicación verbal como no verbal – volumen, cinestesia, modulación, inflexiones de voz, gestualidad. La escucha activa hace que el interlocutor se sienta escuchado mientras que permite crear empatía, poniéndonos en su lugar y siendo comprensivo.
2. **Expresión:** La persona dice lo que piensa y opina con sus propios argumentos (a favor o en contra). En este paso debemos decir de forma clara y directa lo que se piensa, utilizando conectivos como – no obstante, aún así, en esa misma línea-, que eviten de primera mano crear una disonancia cognitiva en el mensaje.
3. **Deseo:** Este paso es requisito para la comunicación asertiva. Una vez escuchado al interlocutor (escucha activa) y conectadas sus opiniones o deseos con nuestro acuerdo o desacuerdo (expresión), en esta tercera fase expondremos lo que deseamos que suceda de forma clara y directa.²

Estos tres aspectos deben de estar considerados como pilares dentro de un programa de integración de equipos a través de la comunicación asertiva, con una propuesta de valor enfocada a la importancia de una buena comunicación institucional, los beneficios podrán visualizarse en mejoras en la negociación, retroalimentación y resolución de conflictos internos, entre otros.

Asimismo, con estas herramientas los colaboradores podrán reconocer su valor como un ser humano integral, y observar con base en sus nuevos conocimientos, cómo sus acciones crearán inspiración e influencia dentro y fuera de la organización, serán capaces de observar su participación en sus ambientes profesio-



nales y personales como un individuo que tiene en sus manos, el poder de su marca personal para representarse y representar a la empresa.

Un programa de integración de equipos a través de la comunicación asertiva, ofrecerá a la organización grandes beneficios, dentro de los que podemos mencionar los siguientes:

- Comunicación interna entre los integrantes del equipo y las demás áreas más eficiente.
- Individuos con habilidades de negociación en la resolución de conflictos.
- Comunicación abierta a la retroalimentación.
- Gestión emocional más eficiente y consciente para enfrentar las situaciones complejas y adversas.
- Estrategias de creatividad e innovación en sus planes de trabajo
- Gestión y manejo de tiempo más efectiva.
- Mejora del clima organizacional con colaboradores más seguros, comprometidos y productivos.

Vive la experiencia de un programa de integración de equipos a través de la comunicación asertiva, estoy seguro de que te sorprenderás. **RDN**

CITAS

^{1,2} Happiness Management and Creativity in the XXI Century, Intangible Capitals as a Source of Innovation, Competitiveness and Sustainable Development, Capítulo 3 Comunicación para la Motivación, Claves de la Asertividad y del Trabajo en equipo en las Organizaciones, Luis M. Bayardo Toba-Pesántes y Estela Nuñez Barriopedro, 2019.