

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y MANEJO DE EMOCIONES

Sesión 2 de 3 · Digo lo que pienso, cuido cómo lo digo



¡Bienvenida!

“Decir lo que siento con respeto no me hace grosera, me hace clara.”

¿Por qué es importante?

Cuando aprendemos a comunicarnos con asertividad, evitamos malentendidos con nuestra clientela, nuestra familia y en nuestro negocio. Además, manejar nuestras emociones nos ayuda a tomar mejores decisiones, sin explotar ni callarnos.

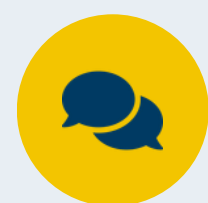
En esta sesión vamos a:

- Identificar los 3 estilos de comunicación.
- Reconocer nuestras emociones sin juzgarlas.
- Practicar frases asertivas para la vida diaria.

Hoy aprenderemos a expresar lo que pensamos y sentimos con claridad, sin agredir ni quedarnos calladas.

Tres formas de comunicarnos

Todas hemos usado estas tres formas alguna vez. Conocerlas nos ayuda a elegir la mejor para cada momento.



Pasiva

Callo lo que siento para evitar conflictos. Después me quedo con el enojo o la tristeza por dentro.



Agresiva

Digo lo que pienso, pero sin cuidar a la otra persona. Grito, exijo o critico.



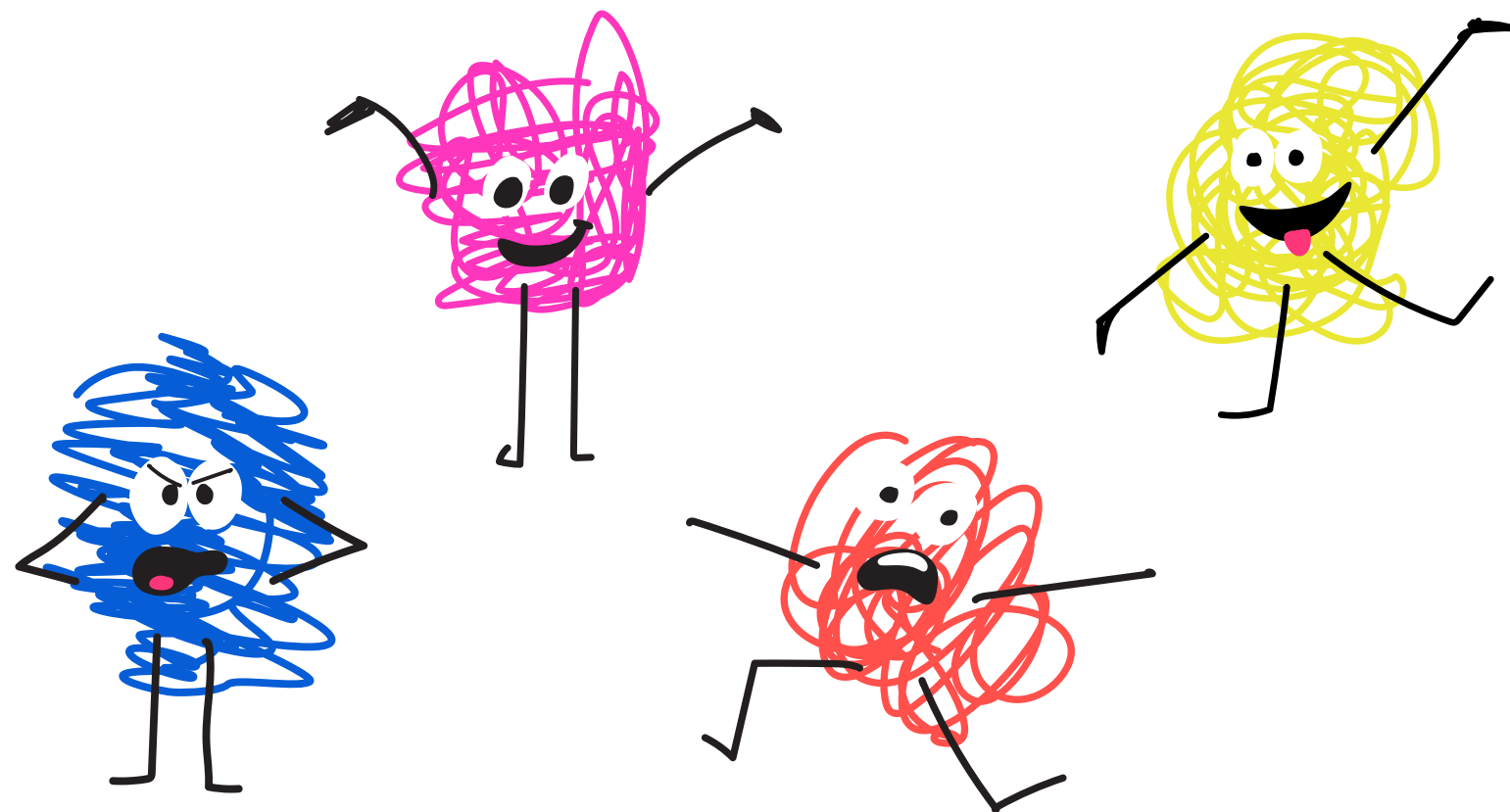
Asertiva

Digo lo que pienso y siento con respeto, cuidando mis derechos y los de la otra persona.



Mis emociones también hablan

Reconocer lo que siento, antes de reaccionar, me da el poder de elegir cómo responder.



Las reconozco

Pongo nombre a lo que siento: enojo, miedo, tristeza, alegría.

Las acepto

Sentir no es malo. Toda emoción tiene un mensaje para mí.

MIS EMOCIONES

Respiro antes de hablar

Una pausa de unos segundos me ayuda a responder, no a reaccionar.

Elijo mis palabras

Hablo desde lo que siento, no desde el reclamo.

Un ejemplo de nuestra vida diaria

Marisol vende comida en su puesto.

Un proveedor le entregó tarde su pedido y ella perdió ventas. Antes, Marisol se hubiera quedado callada por no "hacer drama", o hubiera explotado de coraje.

Esta vez respiró, pensó en lo que sentía y le dijo con calma: "Me generó un problema que llegaras tarde, necesito que la próxima vez me avises con tiempo". El proveedor entendió y ajustó sus tiempos.

¿Qué cambió?

- Reconoció su enojo sin negarlo.
- Habló desde lo que sentía, no desde el grito.
- Puso un límite claro y concreto.



¿Alguna vez te quedaste callada o explotaste, cuando pudiste hablar con calma?

La asertividad se practica

No nacemos sabiendo comunicarnos así, es una habilidad que se entrena poco a poco, igual que aprender a coser o a llevar las cuentas del negocio.

Cada vez que dices lo que piensas con respeto, fortaleces tu voz y tu confianza.



EJERCICIO PRÁCTICO

Ejercicio práctico: mi frase asertiva

15 minutos

En parejas

Hoja y lápiz

Objetivo: Practicar la fórmula de comunicación asertiva con una situación real de mi vida o mi negocio.

Instrucciones

- 1 Piensa en una situación reciente donde te costó decir lo que sentías.
- 2 Escribe tu frase usando: "Cuando... yo siento... y necesito..."
- 3 Compártela con tu compañera y pide su opinión.
- 4 Practica decirla en voz alta, con calma y seguridad.

Preguntas para reflexionar

- ¿Cómo me sentí al decirlo?
- ¿Qué cambiaría de mi frase?
- ¿Dónde puedo usar esto esta semana?

Aprendizaje esperado

Que cada participante construya y practique al menos una frase asertiva aplicable a su vida diaria.

Pequeñas acciones, gran diferencia

Ideas sencillas para comunicarme mejor cada día:



Respiro antes de hablar

Cuento hasta 3 cuando siento que me altero.



Hablo en primera persona

Digo "yo siento" en lugar de "tú siempre".



Escucho sin interrumpir

Dejo que la otra persona termine de hablar.



Cuido el tono

Lo que digo importa, pero también cómo lo digo.



Pido lo que necesito

Sin rodeos, con claridad y respeto.



Reflexiono después

Reviso cómo me fue y qué puedo mejorar.

Lo que aprendimos hoy



Existen tres estilos de comunicación: pasiva, agresiva y asertiva.



Reconocer mis emociones antes de hablar me ayuda a responder mejor.



La fórmula "cuando... siento... necesito..." me ayuda a ser clara y respetuosa.



La asertividad se entrena todos los días, en casa y en mi negocio.

Mi voz importa, y la uso con respeto

Hoy diste un paso para comunicarte con más claridad y confianza. Sigue practicando tu frase asertiva esta semana.

Mi compromiso para esta semana:

Voy a practicar decir lo que siento y necesito usando mi frase asertiva, al menos una vez, en casa o en mi negocio.

