

LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EQUIPOS Y ORGANIZACIONES

Por Eduardo Gómez J.

En el contexto que vivimos hoy en las organizaciones, donde la colaboración, la innovación y la adaptabilidad son elementos clave para el éxito, la comunicación se posiciona como un pilar fundamental. Sin embargo, no cualquier tipo de comunicación garantiza resultados positivos; es la comunicación asertiva la que permite construir relaciones saludables, prevenir y resolver conflictos y potenciar el desempeño colectivo. Hoy exploro contigo la importancia de la comunicación asertiva en equipos y organizaciones, los aspectos que comprende y algunos consejos prácticos para su mejora.

¿Qué es la comunicación asertiva?

La comunicación asertiva es un estilo comunicativo que se caracteriza por la expresión clara, directa y respetuosa de pensamientos, sentimientos y necesidades, sin violar los derechos de los demás ni permitir que los propios sean vulnerados. Es un equilibrio entre la pasividad y la agresividad, donde la persona se expresa con confianza, honestidad y empatía.

Este tipo de comunicación no solo implica el contenido verbal, sino también el lenguaje no verbal, la escucha activa y la capacidad de gestionar emociones propias y ajenas. En esencia, la comunicación asertiva busca facilitar la comprensión mutua y la cooperación, promoviendo un ambiente de respeto y confianza.

La importancia de la comunicación asertiva en equipos y organizaciones

1. Mejora la colaboración y el trabajo en equipo

Cuando los miembros de un equipo se comunican asertivamente, se reducen los malentendidos y se facilita la coordinación. La claridad en la expresión de ideas y expectativas permite que cada persona entienda su rol y responsabilidades, lo que incrementa la eficiencia y la calidad del trabajo.

2. Favorece la resolución constructiva de conflictos

Los conflictos son inevitables en cualquier grupo humano, pero la forma en que se gestionan determina el impacto en la dinámica del equipo. La comunicación asertiva permite abordar las diferencias con respeto, expresando desacuerdos sin atacar ni minimizar al otro, lo que facilita soluciones colaborativas y evita resentimientos.

3. Potencia la motivación y el compromiso

Sentirse escuchado y valorado es fundamental para la motivación. La comunicación asertiva crea un espacio donde las personas pueden expresar sus ideas y preocupaciones sin miedo, lo que fortalece el sentido de pertenencia y el compromiso con los objetivos comunes.

4. Promueve un ambiente laboral saludable

Un entorno donde la comunicación es abierta, honesta y respetuosa contribuye a reducir el estrés, la ansiedad y la frustración. Esto impacta positivamente en la salud mental y física de los colaboradores, disminuyendo el ausentismo y la rotación.

5. Facilita el liderazgo efectivo

Los líderes que practican la comunicación asertiva son capaces de transmitir sus expectativas con claridad, dar feedback constructivo y motivar a sus equipos. Además, fomentan la confianza y el diálogo, elementos esenciales para liderar en entornos complejos y cambiantes.

Aspectos que comprende la comunicación asertiva

Para desarrollar una comunicación asertiva efectiva, es necesario considerar varios aspectos interrelacionados:

1. Expresión clara y directa

Se refiere a la capacidad de expresar lo que se piensa y siente de manera precisa, evitando ambigüedades o mensajes contradictorios. Esto implica usar un lenguaje sencillo, concreto y adecuado al contexto.

2. Respeto hacia uno mismo y hacia los demás

La comunicación asertiva respeta los derechos propios y ajenos. No busca imponer ni someter, sino dialogar desde la igualdad y la consideración mutua.

3. Escucha activa

Escuchar con atención plena, sin interrumpir ni juzgar, es fundamental para entender verdaderamente el mensaje del otro y responder de forma adecuada.

4. Control emocional

Gestionar las propias emociones para evitar reacciones impulsivas o agresivas, y reconocer las emociones de los demás para responder con empatía.

5. Lenguaje no verbal congruente

El tono de voz, la postura, el contacto visual y los gestos deben apoyar y reforzar el mensaje verbal, evitando contradicciones que generen confusión o desconfianza.

Tips prácticos para mejorar la comunicación asertiva en equipos y organizaciones

A continuación, se presentan algunas recomendaciones concretas para fomentar la comunicación asertiva en el ámbito laboral:

1. Practica la escucha activa

Dedica atención plena a quien habla, evitando distracciones.

Usa señales verbales y no verbales para mostrar que estás escuchando (asentir, mantener contacto visual).

Resume o parafrasea lo que has entendido para confirmar la comprensión.

2. Usa mensajes en primera persona

Expresa tus opiniones y sentimientos desde tu perspectiva, por ejemplo: “Yo siento que...” o “Me gustaría que...”, en lugar de acusar o generalizar.

Esto reduce la defensiva y facilita el diálogo.

3. Sé claro y específico

Evita mensajes vagos o ambiguos.

Explica claramente qué necesitas o esperas, y por qué es importante.

4. Controla tu lenguaje corporal

Mantén una postura abierta y relajada.

Usa un tono de voz calmado y firme, evitando gritos o susurros.

Asegura que tus gestos acompañen el mensaje verbal.

5. Aprende a decir “no” de forma respetuosa

Rechaza solicitudes o propuestas que no puedas o no quieras aceptar, explicando tus razones sin sentir culpa.

Ofrece alternativas si es posible.

6. Da y recibe feedback constructivo

Al dar feedback, enfócate en comportamientos observables y su impacto, no en la persona.

Al recibirlo, escucha sin interrumpir y agradece la retroalimentación.

7. Fomenta un ambiente de confianza

Promueve espacios donde las personas se sientan seguras para expresarse.

Reconoce y valora las contribuciones de todos.

8. Capacita a tus equipos en habilidades comunicativas

Ofrece talleres o sesiones de formación en comunicación asertiva, manejo de conflictos y empatía.

Incentiva la práctica constante y el aprendizaje colaborativo.

Conclusión

La comunicación asertiva es un componente esencial para el éxito de los equipos y organizaciones modernas. No solo mejora la eficiencia y la calidad del trabajo, sino que también fortalece las relaciones interpersonales, la motivación y el bienestar de las personas. Incorporar prácticas de comunicación asertiva requiere compromiso, formación y práctica constante, pero los beneficios son evidentes y duraderos.

Líderes y colaboradores que adoptan este estilo comunicativo contribuyen a construir culturas organizacionales más saludables, resilientes y orientadas al logro conjunto. Por ello, invertir en el desarrollo de la comunicación asertiva es una estrategia clave para cualquier organización que aspire a crecer y adaptarse en un mundo cada vez más exigente y cambiante.

¿Quieres mejorar las habilidades de comunicación, tuyas y de tus colaboradores, en tus equipos de trabajo? Contáctanos en **mindbeatspod@gmail.com** y juntos diseñaremos un programa que se ajuste a tus necesidades y las de tus equipos de trabajo.