

## COMUNICACIÓN ASERTIVA

Por Marilyn Castellanos

Adscrita a la Dirección de Asesoramiento y Desarrollo Estudiantil

La comunicación es el proceso de interacción más importante del ser humano. Es el intercambio de ideas, pensamientos, sentimientos, emociones, conocimientos y experiencias que nos permite adaptarnos a los diferentes contextos en los cuales nos desenvolvemos. Por su parte, la asertividad es una de las tantas habilidades sociales que puede tener un individuo. Se trata de un comportamiento comunicacional en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos adecuadamente.

La asertividad en la comunicación es uno de los pilares fundamentales e irremplazables para el establecimiento y mantenimiento de relaciones interpersonales adecuadas. Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otros dos estilos comunicacionales: la agresividad y la pasividad.



Con base en lo anterior, podemos afirmar que existen tres estilos básicos de comunicación, diferenciados por la actitud que revelan hacia el interlocutor, estos son: pasivo o de no asertividad, agresivo y asertivo:

- a) Pasivo o no asertividad: es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades, y dan un valor superior a las de los demás.
- b) Agresivo: este estilo se sitúa en un plano opuesto a la pasividad, caracterizándose por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales. Quienes en su actuar tienden a obviar o despreciar a los demás, imponiendo sus puntos de vista.

c) **Asertivo**: es aquel estilo comunicacional abierto a las opiniones ajenas, a las que se les da la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

Entonces, **¿qué es la comunicación asertiva?** Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. La asertividad permite decir lo que uno piensa y actuar en consecuencia, haciendo así lo que se considera más apropiado para uno mismo. Es decir, defendemos nuestros derechos, intereses o necesidades sin agredir u ofender a nadie, pero tampoco permitimos ser agredidos u ofendidos, evitando de esta manera situaciones que nos causen ansiedad.

La asertividad además de reflejarse en el lenguaje hablado se manifiesta en el lenguaje no verbal, como en la postura corporal, en los ademanes o gestos del cuerpo, en la expresión facial y en la voz.

Principios básicos de asertividad:

1. Respeto por los demás y por uno mismo.
2. Ser honesto.
3. Ser apropiado (en espacio, tiempo, momento, etc.).

¿Cómo mejorar nuestra asertividad?

1. La asertividad es una habilidad, por tanto, como muchas otras se adquiere como resultado del aprendizaje obtenido mediante la práctica constante y la perseverancia. El aprendizaje y reforzamiento de la asertividad requiere de: a) **Tiempo**, ya que es una habilidad que se adquiere o se refuerza progresivamente; b) **Práctica**, porque es necesario ejercitarla intentando mejorar en cada ocasión; y

c) **Constancia**, para mantener la práctica continuamente, sin perder de vista el objetivo. ¡Recuerda! La práctica y la constancia te ayudarán a mejorar tu habilidad asertiva.

2. Plan de acción: empieza con metas pequeñas, específicas y de dificultad creciente para ir adquiriendo y/o mejorando un estilo comunicacional asertivo y eliminando paulatinamente los otros estilos de interacción. Haz un listado de metas a alcanzar, inicia por la que te resulte más fácil y al alcanzarla pasa a la próxima meta de la lista, así lograrás avanzar progresivamente, como si se tratara de una escalera. Por ejemplo: si sueles exhibir un estilo pasivo en tus comunicaciones, tus metas pudiesen ser:

A.- Mantener una postura corporal cómoda pero erguida.

B.- Mirar a los ojos a tu interlocutor mientras hablas.

C.- Mantener un tono de voz adecuado al entorno y situación.

D.- Reconocer emociones y sentimientos y transmitirlos.

E.- Aprender a decir No sin experimentar culpa por ello.

## FUENTES DE CONSULTA

Caballo, V. (1991). El entrenamiento en habilidades sociales. En V. Caballo (Ed.), *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta* (pp. 403-444). Siglo XXI.

Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI.

De Quijano, S. D., Cornejo, J. y Díaz, F. (1989). Asertividad y conflicto en la organización. *Revista Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 5(13), 68-80 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7368299>

Llacuna Morena, J.; y Pujol Franco, L. (2004). *La conducta asertiva como habilidad social*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España (Ed.) [Archivo PDF]. [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41)