



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

COMUNICACIÓN ASERTIVA VERBAL



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

COMUNICACIÓN ASERTIVA VERBAL

LA COMUNICACIÓN: EL COMPONENTE VERBAL

1. UNA HABILIDAD SOCIAL: LA ASERTIVIDAD

El tema de las **habilidades sociales**, en lo que se refiere a la conducta asertiva forma parte de las competencias de la inteligencia emocional. Es una habilidad estrechamente relacionada con la autoestima, ya que necesita del respeto y cariño hacia uno mismo y, por ende, hacia los demás.

Esta afirmación coloca el acento sobre la autoestima, valor fundamental para poder ser una persona asertiva. Pero si la autoestima es tan importante, ¿cómo podemos desarrollarla? Hay autores que afirman que la práctica de la asertividad es uno de los mejores medios para desarrollar y afianzar la autoestima.

La palabra **asertividad** tiene su origen en el latín **aserto**, que significa afirmar, sostener y dar por cierta y asentada una cosa. Dicha palabra es **assert** para las personas de habla inglesa y su significado en dicha lengua puede ser traducido como expresar con fuerza, afirmar algo en forma positiva y con plena seguridad.

Su significado en español puede ser definido como aprender a enfrentar los problemas y conflictos de la vida y las relaciones con la gente involucrada en estos problemas y conflictos. En otras palabras, significa saber relacionarnos con las personas y con el mundo que nos rodea, reconociendo lo que somos y aceptándolo, sin tener que justificarnos.





Imaginemos esta situación: dos personas se encuentran en una fiesta. Una le dice a la otra:

Contigo quería hablar. ¿Qué es eso de ir diciendo por ahí que yo soy un vago?

Tanto si es cierto que la persona habló de la otra a sus espaldas como si no, la situación es, cuando menos, algo intimidante. ¿Depende del que haya hecho la interpretación el que la situación sea penosa para el otro? No, porque una persona segura de sí misma y de sus habilidades, responderá de forma airosa con aseveraciones como “No, te has equivocado.” o “Sí, pero me gustaría explicártelo.”), y no le dará mayor importancia al episodio, mientras que la persona más insegura responderá con frases como “Noooo... no... de verdad, yo noo...!!” o “Pu..pues, bueno.. no sé, quizás dije algo, pero” y lo que es peor, se sentirá mal por el resto de la noche.

Las personas que tienen la suerte de poseer estas habilidades son las llamadas personas asertivas. Mientras que las personas que presentan algún problema en su forma de relacionarse, tienen falta de asertividad. Esto último comprende dos formas de comportamiento:

- a. Poco asertivas son las personas consideradas tímidas, prestas a sentirse pisadas y no respetadas.
- b. Pero también lo son los que se sitúan en el polo opuesto: la persona agresiva, que pisa a los demás y no tiene en cuenta las necesidades del otro.

Ambos tienen problemas de relación y ambos son considerados, pues, faltos de asertividad. La asertividad habla de la capacidad de relacionarse con los demás de igual a igual, ni estando por encima ni por debajo. Sólo quien posee una alta autoestima, quien se aprecia y valora asimismo, podrá relacionarse con los demás en el mismo plano, reconociendo a los que son mejores en alguna habilidad, pero no sintiéndose inferior ni superior a otros.

Las personas no asertivas, tanto si son retraídas como si son agresivas, no tienen una autoestima alta, por cuanto sienten la necesidad imperiosa de ser valoradas por los demás. Podemos definir entonces la **asertividad** como “la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”.

2. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS NO ASERTIVAS

Como hemos visto, la sumisión y la agresividad no responden a conductas asertivas. Partimos de la base de que nadie es puramente agresivo, ni sumiso ni siquiera asertivo. Las personas tenemos tendencias hacia alguna de las conductas más o menos acentuadas pero no existen los “tipos puros”.

Podemos exhibir algunas de estas conductas en ciertas situaciones en las que nos encontramos con alguna dificultad, mientras que en otras podemos reaccionar de forma completamente diferente. Depende de la problemática de cada uno y de la importancia que tenga esta para la persona. Cuando hablamos de conducta nos referimos a todo el conjunto de comportamientos, emociones y pensamientos que posee una persona en las situaciones a las que se enfrenta.

Vamos a observar las características que presenta cada estilo de conducta (sumiso, agresivo y asertivo), describiendo cómo funcionan, en cada caso, estos tres patrones de conducta:

- Comportamiento externo.
- Patrones de pensamiento.
- Sentimientos y emociones.



2.1. LA PERSONA SUMISA

“

Si estamos muy pendientes de no herir a nadie en ninguna circunstancia, acabaremos lastimándonos a nosotros mismos y a los demás.

P.Jakubowski

”

La persona sumisa no defiende los derechos e intereses personales. Respeta a los demás, pero no a sí misma.

Comportamiento externo:

- **Cuando habla** el volumen de su voz es bajo, su comunicación es poco fluida, presentan bloqueos o tartamudeos, vacilaciones, y usa frecuentemente muletillas.
- **Su mirada** está dirigida hacia abajo preferentemente; huye del contacto ocular.
- **En su cuerpo se observa** una cara tensa, sus dientes apretados o labios temblorosos; los movimientos de sus manos son nerviosos, probablemente se coma las uñas; su postura general es tensa e incómoda.
- **Aparenta** inseguridad para saber qué hacer y decir.
- **Sus expresiones verbales** presentan frecuentes quejas a terceros (“No me entiende...”, “Se aprovechó de mí...”, “Es un egoísta...”)
- **Su postura** hacia la vida es de víctima.

Patrones de pensamiento:

- Consideran que así evitan molestar u ofender a los demás. Son personas “sacrificadas”.
- Tú eres más importante, lo que yo sienta piense o desee, no importa.
- Su creencia principal es que necesita ser querido y apreciado por todos.

Sentimientos/emociones:

- Tienen la constante sensación de ser incomprendidos y no tenidos en cuenta.
- Sienten impotencia. Poseen mucha energía mental, pero la externalizan poco, motivo por el cual generalmente presentan problemas somáticos.
- Sienten frecuentes sentimiento de culpabilidad.
- Tienen baja autoestima.
- Carecen de honestidad emocional (pueden sentirse agresivos, hostiles, pero no lo manifiestan y, a veces, no lo reconocen ni ante sí mismos).
- Sienten ansiedad y se frustran con facilidad.
- Suelen presentar repentinos estallidos desmesurados de agresividad. Los mismos suelen ser bastante incontrolados, ya que son fruto de una acumulación de tensiones y hostilidad reprimidas.

Este tipo de conductas tienen unas lógicas repercusiones en las personas que las rodean, algunas de estas son:

- Con frecuencia faltan el respeto hacia los otros.
- Generalmente pierden el aprecio de los demás.



2. 2. LA PERSONA AGRESIVA

Defiende en exceso a los derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los de los demás; a veces no los tiene realmente en cuenta. Carecen de habilidades para afrontar ciertas situaciones.

Comportamiento externo:

- Cuando habla el volumen de su voz es elevado; su comunicación puede ser poco fluida porque es demasiado precipitado. Habla en forma tajante, interrumpe conversaciones y es común el uso de insultos o amenazas.
- Su mirada está fija en su interlocutor.
- En su cuerpo se observa una cara tensa, las manos tensas; suele señalar mucho con el índice. Su postura corporal invade el espacio del otro.
- Aparenta seguridad.
- Sus expresiones verbales son acusadoras; contraataca frecuentemente.



Patrones de pensamiento:

- Lo que tú pienses o sientas no me interesa.
- Piensan que si no se comportan de esta manera, son excesivamente vulnerables.
- Todo para ellos es ganar-perder.
- Su creencia principal es que la gente mala merece ser castigada.

Emociones/sentimientos:

- Presentan ansiedad creciente.
- Sensación de incompreensión, de soledad, de frustración.
- La necesidad que tienen de defenderse habla de su baja autoestima.
- Sienten que pierden el control.
- Los enfados son constantes y se extienden a cada vez más personas y situaciones.
- Que deben ser honestos emocionales; expresan lo que sienten sin engañar a nadie.
- Como en el caso de las personas sumisas, los agresivos surgen una serie de consecuencias de su forma de comportarse:
- Generalmente son rechazados por los demás.
- En su conducta de círculo vicioso, refuerzan a los demás a ser cada vez más hostiles para así aumentar ellos su agresividad.

No todas las personas agresivas lo son realmente en su interior: la conducta agresiva y desafiante es muchas veces una defensa por sentirse excesivamente vulnerable ante lo que piensan que son "ataques" de los demás, o bien es una falta de habilidad para afrontar situaciones tensas. Otras veces sí que responde a un patrón de pensamiento rígido o unas convicciones radicales (dividir el mundo en buenos y malos), pero son las menos.

Común es también el estilo pasivo-agresivo: la persona callada y sumisa en su comportamiento externo, pero con grandes dosis de resentimiento en sus pensamientos y creencias. Frecuentemente usan el chantaje afectivo para conseguir ser tenido en cuenta. Obviamente, esto se debe a una falta de habilidad para afrontar las situaciones de otra forma.



2. 3. FORMAS TÍPICAS DE RESPUESTA NO ASERTIVAS

Hemos visto, en general, los comportamientos, los pensamientos y los sentimientos más comunes a las personas con problemas de asertividad, pero ¿cómo reacciona una persona con problemas de asertividad en una situación concreta de tensión?

Imaginemos esta situación: Carlos, que es poco asertivo, tiene un libro de Juan desde hace más de un mes. Juan está cansado de reclamarlo una y otra vez, pero a Carlos siempre se le olvida. Por fin, un día, este le devuelve su libro. Juan, molesto desde hace un tiempo, le dice con ironía: “Hombre, pues gracias. Me gustan las personas que devuelven rápidamente lo prestado”. Carlos se siente muy “cortado”, y no es asertivo, pero tiene que afrontar la situación de alguna manera. (Afrontar significa salir airoso-mente de esta situación, no enfrentarse. En este caso, si Juan tiene razón, no hay por qué intentar quitársela). Estas son cuatro de las típicas formas erróneas de responder que podría esgrimir Carlos con su problema de asertividad:

A. BLOQUEO

Conducta

Ninguna, queda paralizado.

Pensamiento

A veces no hay un pensamiento claro; la persona tiene la mente en blanco. Su diálogo interno comprende expresiones como “Tengo que decir algo...”, “Haz esto... Cada vez es peor...”, “Dios mío, ¿y ahora qué hago?”, etc.

En este caso, Carlos simplemente, se quedaría “de piedra” y no diría ni haría nada. Esta conducta permite que el interlocutor, al no disponer de datos, interprete la reacción, según sea su estilo de pensamiento, diciendo a sí mismo expresiones como “¡Qué caradura! ¡Encima se me queda mirando!”, “Parece que reconoció su falta... Quien calla, otorga...”



B. SOBREADAPTACIÓN

Conducta

El sujeto responde según crea que es el deseo del otro.

Pensamiento

Atención centrada en lo que la otra persona puede estar esperando, on expresiones como "Tengo que sonreírle...", "Si le digo mi opinión, se va enfadar...", "¿Tendrá la intención de que le dé la razón?"

Esta es una de las respuestas más comunes de las personas sumisas. Carlos, de responder así, simplemente se reiría nerviosamente, haciendo como si el chiste de Juan tuviera mucha gracia. No le daría ninguna explicación respecto a su demora en devolver el libro.

C. ANSIEDAD

Conducta

Se manifiestan comportamientos como tartamudeo, sudor, retorcimiento de mano, movimientos estereotipados, etc.

Pensamiento

Se observan expresiones como "Me ha pillado...", "¿Ahora qué digo?", "Tengo que justificarme...", etc. La persona se da rápidas instrucciones mentales respecto a cómo comportarse, pero estas suelen llevar gran carga de ansiedad.





San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

Otras veces, es la ansiedad parte de un bloqueo. En estos casos, la persona no puede pensar nada porque está bloqueada y tampoco emite otra respuesta encaminada a afrontar la situación. Esta forma de comportamiento tiene grados, que puede ir desde una respuesta correcta, que afronta la situación, aunque con nerviosismo interno o externo, hasta el bloqueo en el que la persona no emite más respuesta que la ansiedad.

Carlos tal vez sí respondería, pero con ansiedad: "Bueno, es que yo... pues, sí, je je... Sí, tienes razón, pero yo no quería, es decir, en fin, sí, tienes razón...", a la vez que se retorcería nerviosamente las manos o se pasaría a la mano una y otra vez por el pelo, riendo nerviosamente.

D. AGRESIVIDAD

Conducta

Elevación de la voz, portazos, insultos, etc.

Pensamiento

expresiones como "Ya no aguanto más...", "Esto es insoportable.", "Tengo que decirle algo como sea...", "A ver si se cree que soy idiota..."

Esta conducta, a veces, sigue a la de ansiedad. La persona se siente tan ansiosa que tiene necesidad de estallar, con la idea, además, de tener que salir airoso de la situación. Carlos podría esgrimir cualquier frase desafiante del estilo: "No sé a qué viene eso...", o peor aún: "¡Hey, que nadie te pidió opinión!"





San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

3. CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA ASERTIVA

Veamos cómo se comporta, qué piensa y siente la persona, la que es asertiva. Lógicamente, rara vez se halla uno ante una persona tan maravillosa que reúna todas las características de asertividad, al igual que ocurre con los tipos descritos de sumisión y agresividad, puesto que los rasgos que hemos presentado son abstracciones. Sin embargo, podemos encontrar a personas que se asemejen al “ideal” de personas asertivas y, por tanto, podemos intentar, por medio de unas técnicas adecuadas, acercarnos lo máximo posible a este modelo, pero jamás tendremos un perfil completo, ya que nadie es perfecto.

Las personas asertivas conocen sus propios derechos y los defienden, respetando los demás, es decir, no van a “ganar”, sino a “llegar un acuerdo.”

Comportamiento externo:

- Cuando habla no presenta bloqueos ni muletillas; su habla es fluido y seguro.
- Con su mirada hace contacto ocular directo, pero no desafiante.
- En su cuerpo se observa relajación y comodidad.

Patrones de pensamiento:

- Se conoce bien y cree en sí mismo, en los derechos para sí y para los demás
- Sus convicciones son en la mayoría “racionales”.





Emociones/sentimientos:

- Expresan los sentimientos tanto positivos como negativos (expresa tanto gratitud, afecto, admiración como insatisfacción, dolor, desconcierto)
- La honestidad es un valor para ellos.
- Tienen capacidad de hablar de sus propios gustos e intereses.
- Tienen capacidad para discrepar abiertamente.
- Tienen capacidad de pedir aclaraciones. Pide clarificaciones si hay algo que no tenga claro.
- Tienen capacidad para decir no o mostrar su postura hacia algún tema. Para ello expresa su razonamiento para explicar su postura, sentimientos o petición. Tiene la capacidad de comprender las posturas, sentimientos o peticiones del otro.
- Sabe pedir favores y reaccionar ante un ataque.
- Expresa la presencia de un problema que le parezca que debe ser solucionado.
- Saben aceptar errores.
- No se sienten inferiores y superiores a los demás. Tienen buena autoestima.
- Sus relaciones son satisfactorias.
- Respetan tanto a los demás como a sí mismos.
- Tienen control emocional.

También en este caso, la conducta asertiva tendrá unas consecuencias en el entorno y la conducta de los demás:

- Los demás se sienten respetados y valorados.
- Se le considera una buena persona, pero no tonta.

Si Carlos, en este caso, es una persona asertiva, cuenta con una serie de habilidades para salir medianamente airoso de la situación, aunque esto incluya tener que admitir su error. Si considera que el reproche es razonable, no va a negar la evidencia y puede responder algo así: "Tienes razón, tendría que habértelo devuelto antes, pero es que soy un despistado." Pero también puede no estar de acuerdo con lo que se le reprocha. En este caso, su respuesta sería "Cuando te lo pedí, te dije que tendría que leerlo entero y no he podido leerlo en menos tiempo." También, si le ha molestado el tono de la increpación diría: "Bueno, es verdad, pero me molesta un poco el tono irónico con el que me has hablado. Intentaré no tardar tanto la próxima vez, pero tú no me hables de este modo, ¿de acuerdo?"

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Red Ilumno (2010). Modificado 21 abril de 2010. "La asertividad: una habilidad social". Módulo 2, lectura 3, curso Comunicación Eficaz, número de identificación ID 1065877, UES 21. Recuperado el 09-06-13. En <https://libsso.epic-sam.net/Learn/Player.aspx?enrollmentid=3233859>

