

PROCESOS DE COMUNICACIÓN HUMANA

SESIÓN 6

2. FACTORES IMPLICADOS Y LA OBSTACULIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

2.1 Condiciones básicas para la buena comunicación:

- Comunicación asertiva

OBJETIVOS.

Reconocer que la Asertividad es un estilo de comportamiento en las relaciones interpersonales basada en la propia personalidad del individuo, en su confianza en sí mismo, en su autoestima, de igual manera como una estrategia que puede aprenderse y dominarse para lograr mejoras tanto en aspectos comunicativos, como de la personalidad y las relaciones interpersonales.

Condiciones básicas para la buena comunicación:

• Comunicación asertiva

La *comunicación* permite conocer e identificar las apreciaciones del individuo, los sentimientos, emociones que permiten interpretar un proceso que favorece la espontaneidad y el desarrollo de la investigación en los seres humanos, exponiendo las divergencias del ser humano. Como ya hemos visto es el intercambio de información entre dos entes.

Ahora, la *asertividad* se define como la expresión honesta y funcional de las emociones y sentimientos dirigidos a otras personas de tal forma que se respeten los límites de derecho de cada quien. Este concepto, supone un repertorio de habilidades sociales en las cuales el individuo no sólo es espontáneo en la expresión de sus necesidades, sino que logra realizarlas sin gasto emocional innecesario, es decir, utilizando las respuestas mínimas necesarias.

Es importante señalar, que la comunicación asertiva es una herramienta que favorece a cualquier persona, en todos los ámbitos de su vida, personal, familiar, profesional, etc., ya que al contar con una herramienta comunicativa a través de la asertividad le permitirá a nivel personal y profesional funcionar conductualmente de forma operativa, de manera libre para manifestarse mediante palabras y actos adecuados con sus semejantes, con metas y prioridades que le lleven a la autorrealización, es decir, que se haga siempre valer y respetar sin violar los derechos de los demás.

La mayoría de los autores coinciden que el mensaje de base sobre la asertividad, supone el desarrollo de un estilo de vida basado en la valoración personal, el respeto a las personas y la tolerancia a las acciones que impliquen la determinación de sí mismo. Se puede considerar en este sentido, la comunicación asertiva, como una habilidad social, necesaria ya que la comunicación es una expresión natural de la persona que le permite relacionarse con sus semejantes y con el mundo que le rodea, por tal razón la asertividad, permite la relación de la persona en el momento de comunicarse.

Como podemos darnos cuenta la **asertividad**, es una de esas cualidades un poco complejas de desarrollar. Se trata de ser firmes en nuestras decisiones de tal manera que no lleguemos al punto de la pasividad (es decir, cuando

permitimos que otros decidan por nosotros, o pasen por alto nuestras ideas y valores) pero tampoco al extremo contrario de la agresividad.

Mediante la **asertividad**, podemos comunicarnos de una forma clara y concisa, haciendo valer lo nuestro, lo que queremos, ante los demás. Contar con un criterio en la sociedad de hoy es indispensable para lograr lo que queremos.

No existe un líder que no sea **asertivo**. Generalmente las personas **asertivas** tienden a tomar decisiones y guiar a otros de manera mucho más sencilla que quienes no cuentan con este rasgo. Por lo regular, las personas que siguen a líderes, son menos asertivas que ellos. Esto no significa que quienes no son asertivos se equivoquen con sus vidas, ni que quienes lo son tengan el cielo ganado. Significa que al menos, cuando se tiene una visión clara del mundo y del camino que queremos recorrer, y además contamos con la habilidad de comunicarlo de forma asertiva, el éxito formará parte de nuestras vidas indefectiblemente.

Uno de los valores que promueve la **asertividad**, es el respeto. También existen una serie de derechos asertivos, los cuales son:

- Tengo derecho a ser mi propio juez.
- Tengo derecho a equivocarme y correr con mis consecuencias y responsabilidades.
- Tengo derecho a cambiar de parecer.
- Tengo derecho a no dar excusas, ni explicaciones por mi comportamiento.
- Tengo derecho a decidir si me corresponde o no, la solución de un problema de otra persona.
- Tengo derecho a actuar independientemente de la buena voluntad de los demás.
- Tengo derecho a decir NO LO SE:
- Tengo derecho a decir NO LO ENTIENDO.
- Tengo derecho a decir NO ME IMPORTA

Estos derechos asertivos permiten observar con claridad el perfil de una persona asertiva, que se caracterizan por defender con autonomía su dignidad, ideas, deseos, decisiones, comportamientos. Asimismo, permiten autoafirmar el valor que tiene la persona en cualquier espacio social.

Un ejemplo claro de asertividad es el siguiente: Estás en un restaurante, y pides una comida sin cebolla. El mesero sin embargo, te trae justo la comida que pediste, pero haciendo caso omiso a tu advertencia, y además le solicita al chef que la prepare con abundante cebolla. Una persona pasiva, aceptaría la comida con gusto, y la consumiría incluso si no es de su agrado. Una persona agresiva (el otro extremo de la asertividad) se enojaría y trataría mal al mesero, al chef y a todo el que esté cerca. Sin embargo, una persona asertiva, no se dejaría llevar, ni por la ira, ni por el criterio de otros. De forma muy educada, le haría saber al mesero que su pedido no fue entregado a satisfacción, y solicitaría que se lo cambiaran.

Otro ejemplo puede ser el adolescente cuyos amigos lo invitan a una fiesta que no quiere ir pero acepta. Lo que ocurre es que carece de asertividad, pues no debería aceptar ir donde no quiere. Ni tampoco, claro, llegar al otro extremo.

Como estos puede haber montones de ejemplos, lo importante es que captes la idea de que la asertividad, es simplemente una manera de forjar un carácter y personalidad sólidos.

Ser asertivo no es ser maleducado. Hay que tener esto muy en cuenta cada vez que empieces a cuestionar tu asertividad. Si la asertividad que practiques no incluye respeto y tolerancia hacia los demás, no es asertividad. Posiblemente es atrevimiento.

La **comunicación asertiva** viene desde nuestra mente subconsciente. En realidad, cuando nos comunicamos asertivamente, estamos dando a entender clara y concretamente nuestro punto de vista y lo que queremos lograr.

Nuestro mensaje transmitido debe poderse interpretar tal y como queremos que sea interpretado. Generalmente estamos acostumbrados a dar rodeos cuando tememos a la reacción de los demás, a lo que vayan a pensar de nosotros y a si estarán a favor o en nuestra contra.

Ser **asertivo** significa, decir las cosas como son y sin vergüenza, ni temor a lo que los demás piensen. Una persona homosexual de la cual nadie conozca su condición, no es asertiva. Un homosexual asertivo le diría a la sociedad que lo es, independientemente de cómo esta pudiere juzgarlo.

Un ejemplo sería El universitario que tiene que explicar al profesor por que debería permitirle presentar el trabajo más tarde que el resto de los alumnos deberá hacer gala de una **comunicación asertiva** para que su profesor le

entienda y le conceda ese derecho. En este caso una comunicación no asertiva hará que el profesor deseche su oferta.

Comunicación no asertiva: Hola profesor, verá... no sé si podré presentar el trabajo... Tengo muchas cosas que hacer y no me dará mucho tiempo., ojalá pudiera pero no puedo, puedo intentarlo, podría pero se me hará difícil y por eso le pido que por favor, si no le es molestia y me haría un gran favor que si por favor me permite entregar el trabajo un poco más tarde.

Comunicación asertiva: Hola profesor, me es completamente IMPOSIBLE (recaltar la palabra imposible) entregar el trabajo a tiempo. El motivo es que tengo 2 trabajos de historia, uno de física, uno de ciencias sociales y además tengo que ir mañana y dentro de 3 días al médico a 200 km de aquí para un tratamiento nuevo que me va a dejar algo débil. Así que por favor, DEME un respiro para que pueda entregarle un excelente trabajo. No se lo pediría si no fuera algo completamente EXCEPCIONAL. Además le puedo traer el comprobante médico y si a usted le parece bien, podría calificarme sobre una calificación menor al resto de mi grupo por el retraso.

En el primer caso de comunicación no asertiva centramos la mayor parte del discurso en pedir perdón, titubear y estar inseguros. En el segundo caso resaltamos, una y otra vez la importancia de porque no podemos entregar el trabajo a tiempo, le hacemos entender al profesor nuestra postura y le damos opciones. Con esta segunda postura es mucho más probable que acepte, en caso de que no lo haga podemos insistir una vez más con nuestra comunicación asertiva. Esto implica sin embargo, que lo que se esté diciendo sea completamente cierto. Ser asertivo, no es mentir ni manipular para lograr lo que queremos.

Adicionalmente, la asertividad aunque parezca simple y no demuestre su verdadera importancia, lo cierto es que quienes la tienen presente viven una mejor vida. Tienen mayores posibilidades de ser mejores en su trabajo y de obtener aumentos si ese es su deseo. Pueden llegar a ser líderes e incluso tener sus propios negocios empleando a personas que le colaboren. Se comunicará más efectivamente con todas las personas.

Las personas asertivas son recordadas, no pasan desapercibidas, porque simplemente le comunican al mundo sus deseos y se los comunican con claridad. Exigen lo que se debe exigir y respetan a los demás. En todo caso para exigir, se debe merecer, y si vas a comunicar asertivamente exigiendo

algo que es tuyo, primero debes interiorizar la idea de que lo mereces plenamente.

Técnicas Asertivas

Asimismo, cabe destacar dentro del proceso comunicativo asertivo, la aplicación de técnicas que generen tanto aprendizajes asertivos como habilidad social que auspicien la comunicación asertiva. Algunas son:

- **1. Disco Rayado:** Es una técnica muy conocida en relación a la comunicación asertiva. Consiste en repetir el propio punto de vista una y otra vez, con tranquilidad. Sin entrar en discusión ni provocaciones que pueda hacer a otra persona.
- **2. Banco de Niebla:** Se enfrenta al sujeto a las críticas manipulativas. Ante una crítica, lo importante es no negarlo y no contradecir atacando con otras críticas. Consiste en dar la razón a la persona en lo que se considere puede haber de cierto en sus críticas, pero negándose, a la vez a entrar en mayores discusiones. Es importante en técnica controlar el tono de voz, si lo hace de manera inadecuada o tajante, puede suscitar agresividad.
- **3. Autorrealización:** Técnica que enseña a aceptar los aspectos positivos y negativos de la persona, del estilo de vida, inteligencia y forma de comportarse con los demás.
- **4. Estilos de Comunicación:**
 - **Agresivo:** se expresa con violencia y agresión, Infunde temor hacia los demás.
 - **Pasivo:** no responde con temor al rechazo, no actúa para evitar el conflicto.
 - **Asertivo:** es directo, honesto, considerado, firme en sus ideas y pensamientos.

ESTILO DE COMUNICACIÓN	SE EXPRESA	PRODUCE EN LOS OTROS
------------------------	------------	----------------------

AGRESIVO	Interrumpen a los otros, gritan, ofenden, culpan, regañan no escuchan ni ponen atención a los demás	Generan enojo, que los demás les tengan miedo o resentimiento.
PASIVO	Nunca opinan, dan la impresión de apoyar al que está hablando aunque no estén de acuerdo.	Los otros los ignoran, los molestan y se burlan de ellos.
ASERTIVO	Dicen lo que piensan y sienten de forma segura sin ofender ni agredir a nadie.	Los demás se sienten escuchados y valorados, generan un ambiente de confianza, es tomado en cuenta, evita los malos entendidos.

Otras técnicas son:

- **Aplazamiento asertivo:** útil para la persona indecisa y que no tiene una rápida respuesta a mano o para momentos en que una persona se siente abrumada por la situación y no se siente dispuesta para responder claramente. Consiste en aplazar la respuesta que vaya a dar una persona ante una crítica.
- **Técnica para procesar el cambio:** desplaza el foco de discusión hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas. Se debe reflejar objetivamente qué es lo que está ocurriendo y reconocer la culpa que tengan las partes.
- **Técnica de Ignorar:** es la respuesta directa y serena que se le da a una persona que emocionalmente se muestra agresiva, expresándole, que lo mejor es que se tranquilice y luego conversar sobre el asunto. Es importante controlar el tono de voz, de lo contrario genera agresividad.

- **Técnica de Acuerdo Asertivo:** Es parecida al Banco de Niebla, pero va un poco más allá, ya que no se queda en ceder terreno sin mayores comentarios, sino que deja claro, además, de que una cosa es un error cometido y otra, el hecho de ser bueno o mala persona.
- **Técnica de la pregunta asertiva:** consiste en pensar bien de la persona que crítica y dar por hecho que su crítica es bien intencionada. Se busca que la persona dé información acerca de sus argumentos, para así tener claro a qué se refiere y en qué quiere cambiar la persona. Si son vagas las respuestas se recomienda realizar otra pregunta.
- **Técnica de decir que no:** consiste en repetir de modo tranquilo y respetuoso los deseos o emociones de manera negativa.
- **Técnica de realización y aceptación de críticas:** ante las críticas que se le puedan realizar a una persona en el campo profesional, pueden darse tres posibles situaciones:
 - a) Contraatacar con otra crítica
 - b) Buscar justificaciones, excusas o negarla aunque se sepa que es cierta
 - c) Reconocer claramente la crítica si es cierta, sin sentirse mal por ello, pensando en cómo reparar o no volverlo a cometer.
- **Técnica de pedir favores:** consiste en pedir ayuda de modo claro y concreto. Sin exigir ni amenazar, sin excusarse y aceptando la posibilidad de negativa. Si la persona no puede, hay que reconocer su derecho a la negatividad.
- **Técnica de hacer pacto:** se resuelven conflictos mediante la habilidad del pacto.
- **Técnica de hacer cumplidos:** expresa elogios o alabanzas para reconocimiento a otra persona. Consiste en manifestar las emociones y sentimientos positivos o negativos.
- **Técnica de expresar los criterios y sentimientos propios:** señala los sentimientos y opiniones propias, también expresa estados de ánimo de desagrado o disgusto.

Existen cuatro hechos que pueden ser presentados en el sujeto en el momento de emitir una conducta:

- **a) Reforzamiento Positivo:** es la obtención de una consecuencia ambiental deseada. Se refiere a que, cada vez que la persona emita una conducta específica recibirá un reforzador de su agrado.
- **b) Reforzador negativo:** es la eliminación de una consecuencia ambiental indeseada. Esto quiere decir que, cada vez que a la persona se le presente una situación ambiental indeseada, utilizará un reforzador para eliminar esa situación.
- **c) Obtención de una consecuencia ambiental indeseada:** consiste en presentarle a la persona una situación indeseada como castigo, para disminuir la frecuencia de una conducta. Es importante señalar, que el castigo a aplicar debe ser; informado, aplicado en el momento, ajustado a la conducta emitida y generar en la persona un aprendizaje.
- **d) Extinción:** consiste en suprimir el reforzamiento de determinada respuesta.

En este sentido, la persona que aplique estos reforzadores como consecuencias ambientales deseadas, facilitará conductas operativas reforzadas e incrementará el comportamiento asertivo.

Características de la persona asertiva

- Utiliza el "yo" es decir, se hace responsable por sus expresiones
- Exterioriza el efecto de la conducta de los otros a su alrededor, expresa, alegría, rabia, miedo o dolor
- Su expresión facial corporal se relaciona con mensajes verbales que emite
- Habilidad para dar y recibir elogios
- Destreza para defender sus puntos de vista de una manera funcional y no emocionalmente desorganizada
- Espontaneidad y naturalidad para exponerse según el propio estilo del individuo

En consecuencia, la asertividad se puede considerar como la habilidad social, necesaria para relacionarse con sus semejantes y con el mundo que le rodea, y por ende permite la comunicación con otras personas, donde se encuentran involucrados dos aspectos, la agresividad y la pasividad

Comunicación Asertiva Verbal

Comunicarse con asertividad permite transmitir nuestras necesidades o deseos de forma madura y racional sin provocar el rechazo o malestar de la otra persona. Utilizar correctamente la comunicación asertiva es una de las herramientas necesarias en el mundo laboral, se une a las características del buen líder y persona.

Cuando se habla de aprender a ser **asertivos** se refiere a promover el desarrollo de las habilidades que nos permitirán ser personas directas, honestas y expresivas en nuestras comunicaciones; además de ser seguras, auto-respetarnos y tener la habilidad para hacer sentir valiosos a los demás.

La comunicación asertiva verbal consiste en comunicar a través de las palabras un mensaje, con un código en un ambiente determinado, donde el comunicador asertivo tiene la responsabilidad de expresar sus sentimientos y emociones. Este comunicador debe buscar una relación consigo mismo (intrapersonal) y con las demás personas (interpersonal) en un mundo que lo rodea. Si se acatan todos estos elementos de la comunicación, ésta será eficaz, de lo contrario pierde su funcionalidad como habilidad social.

Manejo de Conflictos. Todos vivimos conflictos a lo largo del día a día. Muchos de ellos pueden ocurrir en nuestro ambiente laboral. El manejo de conflicto dentro de una organización empresarial o laboral, requiere de una fase de análisis que consiste en tomar las decisiones más apropiadas que apunten a la solución del mismo problema. Se pueden utilizar las siguientes interrogantes: ¿Qué es lo que ocurre?, ¿Quién está implicado?, ¿Cómo sucede?, ¿Cuándo sucede?, ¿Dónde tiene lugar?, ¿Por qué acontece.

De esta manera, se puede decir que, la solución del conflicto debe ser abordada a través de un análisis racional donde se determinen las causas, los involucrados, el lugar, el problema, las consecuencias y la solución. Asimismo se establece en ese proceso de análisis, recorrer los siguientes pasos:

- a) Obtener toda la información posible respecto al problema.
- b) Seleccionar los datos relevantes o de mayor peso en las causas del problema.
- c) Establecer relaciones (de clasificación, descriptivas, causa-efecto, aleatorias) entre la información recogida.
- d) Comprobar las conclusiones relacionadas al hecho del problema.

Se puede decir que los conflictos deben ser abordados con elementos asertivos que permitan brindar soluciones operativas y no incrementar el problema a una situación agresiva o dejarlo pasar de forma pasiva.

Comunicación no verbal

Como ya habíamos revisado en sesiones anteriores, la comunicación tiene componentes no verbales. Esta puede ser transmitida por impresiones como gestos, movimientos corporales, el espacio que nos separa del otro y/o las expresiones faciales. Las personas a través de la comunicación no verbal van emitiendo mensajes de su estado de ánimo, estos signos permiten a la persona que se tiene en frente hacerse una idea de quién es la otra o de cómo son sus emociones.

Al comunicarse se utilizan gestos, expresión facial, actitud corporal; es decir, las mismas palabras pueden significar cosas distintas dependiendo del tono en que se digan, del momento o circunstancia. La comunicación no verbal se puede comprender a través de tres componentes:

- **Contacto visual:** Puede comprender el grado de inclinación, comprensión, interés, estado emocional (tristeza, alegría, ira, miedo). A través de la retroalimentación se puede determinar, si la persona está en acuerdo o desacuerdo con alguna cosa, puede ser que en algunas acciones la persona quiera manipular sus rasgos faciales, sin embargo, esta conducta no es la más asertiva por el hecho que la persona no está siendo congruente, esto quiere decir que, no expresa lo que realmente siente.
- **Congruencia gestual:** Manifiesta los gestos que enfatizan los mensajes, incluso a veces sustituyen las palabras cuando estas son difíciles de utilizar o son innecesarias. Estos gestos pueden caracterizarse también como, asertivos, agresivos o no asertivos, dependiendo de la intención que tenga la persona en el momento de comunicarse.
- **Postura Corporal:** Es cómo una persona se comporta al sentarse, permanecer de pie o caminar, revela el estado emocional de la persona, actitudes o sentimientos hacia sí mismo y hacia los otros.

Si todas estas actitudes contienen un tono asertivo, facilitarían reforzar el comportamiento asertivo en la comunicación y las relaciones interpersonales que ejercen las personas en su lugar de trabajo, siendo más productiva su gestión a medida que exista un espíritu de cooperación y de asertividad, en caso contrario, se van a ver afectadas. Es imposible no comunicarse adecuadamente y es la mejor forma de conocer a los demás.

Pese a que la comunicación asertiva tiene un porcentaje de éxito alto no olvidemos que no hace magia, aumenta nuestro éxito pero no nos lo asegura el 100% del tiempo.

Quizá parezca una sencillez pero la comunicación asertiva es de una importancia trascendental en nuestras vidas y marca la diferencia en la vida de las personas.

Con toda seguridad una persona asertiva y que sabe emplear bien la comunicación asertiva, tendrá una vida mucho más satisfactoria porque entre otras cosas:

- Tiene más probabilidades de éxito dentro de su ámbito laboral y personal.
- Mayores probabilidades de ser respetado y admirado por su asertividad.

Las personas que hacen gala de una comunicación asertiva transmiten sin titubeos correctamente lo que quieren.

El éxito o no de que esta comunicación asertiva llegue a buen puerto, depende del papel que juegas en la institución y de cuanto se te valora tu trabajo.

Recuerda que al ser asertivos tenemos que hablar de forma clara, concisa y contundente y estar debidamente informados para hablar con certeza de lo que estás diciendo.

Recuerda, tanto la asertividad como la comunicación asertiva se basan en el respeto y la elegancia. Si llegas a decir: “o me subes el sueldo o me voy” no es asertividad ni elegancia ni respeto es “chantaje directo” y eso no es asertividad.

Insisto la importancia de que la comunicación asertiva debe ir acompañada de elegancia y respeto porque hay muchas personas que se creen que por ser maleducadas son asertivos y no es así.

BIBLIOGRAFÍA

Castanyer, O. (2004). *La asertividad. Expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Descleé de Brouwer

Rodríguez, J. *Comunicación asertiva*.

Peña L. (2009). *Estrategias de Programación Neurolingüística para el logro de una comunicación asertiva en los docentes*. Venezuela