COMUNICACIÓN ASERTIVA

Este tipo de comunicación nos permite dialogar con calma y respeto, expresando lo que queremos decir, pero sin herir los sentimientos de las otras personas.

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, **"una persona asertiva es aquella que expresa su opinión de manera firme"**, clara, respetando tanto las ideas del otro como las propias. Esto no quiere decir que para ser asertivos debamos estar siempre de acuerdo con los argumentos que se nos presentan; podemos disentir sin que esto sea motivo de discusión. **Comunicarse asertivamente significa decir lo que uno quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás.**

¿Qué debemos tener en cuenta en la comunicación asertiva?

- **Ser claros y concretos.** Decir específicamente lo que queremos. Si nos limitamos a insinuar, corremos el riesgo de ser mal interpretados por los demás.
- **Ser breves.** Ya lo dice el adagio popular "lo bueno, si breve, dos veces bueno". Si argumentamos extensa y constantemente, nuestros argumentos perderán peso.
- **Disculparse,** cuando es necesario, está bien: si hacemos reclamos legítimos, las excusas sobran; de otra manera, parecerá que nos sentimos culpables y nos veremos inseguros. No obstante, siempre debemos hablar con respeto.

Ventajas de ser asertivo(a)

Utilizar la comunicación asertiva disminuye los niveles de estrés (no nos sobrecargamos con excesivas responsabilidades, como les ocurre a las personas que no saben decir "no"), nos ayuda a controlar el mal genio, y mejora nuestras habilidades de afrontamiento, pues nos permite expresarnos efectivamente, **defender nuestro punto de vista, a la vez que respetamos el de los demás.**

En resumen:

- Mejora la autoconfianza y el autoestima.
- Podemos identificar nuestros sentimientos.
- Cuando respetamos al otro, nos ganamos el respeto de los demás.

- Mejoramos nuestras habilidades comunicativas.
- Podemos tomar mejores decisiones.
- Construimos relaciones sociales y laborales basadas en la sinceridad.

Para lograrlo, la comunicación asertiva debe tener presentes estos tres aspectos:

- **1.Confianza:** creo en mi habilidad para manejar una situación.
- **2.Claridad:** mi mensaje es claro y fácil de entender.
- **3.Control:** doy la información de manera calmada y controlada.

Recomendaciones para ser una persona asertiva

- **Evalúa la forma en la que te comunicas.** ¿Expresas tus opiniones o te quedas callado? ¿Dices sí a todo lo que te digan los demás? ¿Juzgas o culpas a los demás constantemente? Identifica tu estilo comunicativo, para poder realizar los cambios a que haya lugar.
- **Exprésate, incluyéndote en lo que dices.** Esto te permitirá hacerle saber a los demás lo que estás pensando o sintiendo, sin parecer que estás acusando.
- **Practica decir "no".**
- **Ensaya lo que quieres decir.**
- **Utiliza el lenguaje corporal. Recuerda que la comunicación no es sólo verbal.** Mantén una postura erguida, haz contacto visual regular, mantén una expresión facial neutra o positiva, no cruces los brazos ni las piernas.
- **Mantén tus emociones bajo control.** El conflicto es difícil para la mayoría de nosotros. Tal vez estés enojado/a o frustrado/a, o tengas ganas de llorar. Aunque estos sentimientos son normales, pueden dificultarnos el resolver los conflictos. **Si estás emocionalmente afectado/a, espera un poco.** Respira profundo, mantén la calma y habla con voz uniforme y firme.
- **Hazlo poco a poco.** Es importante que practiques estas habilidades con personas cercanas a ti. Esto te permitirá evaluarte, y de ser necesario, hacer los ajustes correspondientes.

ASERTIVIDAD

La asertividad es un estilo de **comunicación que permite expresar pensamientos, sentimientos y opiniones en el momento oportuno, de manera desenvuelta**, sin experimentar nerviosismo, considerando los derechos de uno y de los demás.

La comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Es la vía adecuada para interactuar con personas a la hora de expresar deseos y sentimientos, tanto placenteros, de una forma directa, sin negar o menospreciar los derechos de los otros y sin crear o sentir inhibición o ansiedad desadaptativa (que impida relacionarse con los demás).

Es defenderse, sin agredir ni ser pasivo, frente a conductas de otros que consideramos poco cooperadoras, inapropiadas o poco razonables. Estar conscientes de que tenemos derechos y debemos respetarlos, para no dejarnos avasallar como personas.

¿Qué significa la palabra asertividad?

Significa respetar y expresar aquello que necesitas, sientes y piensas y obrar en consecuencia, sin pasividad o agresividad.

Se produce una comunicación asertiva cuando se expresa un mensaje en el que las palabras y los gestos transmiten claridad, y al mismo tiempo, una actitud de empatía hacia el interlocutor. En otras palabras, se trata de comunicar las propias ideas de manera sincera y creando un clima positivo y sin ánimo de conflicto

A veces lo llamamos “saber decir las cosas” o en el otro extremo, “no dejarse avasallar”, y nos referimos normalmente a ser capaces de pedir lo que es nuestro, sin necesitar pasar por encima de nadie ni dejar de decir lo que realmente pensamos por miedo a la reacción.



Es importante

1. Examinar los propios intereses y estimar en qué medida deben ser respetados. No es un capricho momentáneo, sino lo que realmente quiero.
2. Observar la conducta específica del otro y determinar su estilo de comportamiento.
3. Gestionar los sentimientos frente a los demás para no tener conductas agresivas o pasivas. Al saber cómo es quien tengo delante, puedo comprender cómo le va a sentar aquello que yo le diga.
4. Ponerse en el lugar del otro y tratarlo asertivamente, aunque él no se comporte de igual manera. No entrando en juegos ni dinámicas que nos alejen de nuestro objetivo.
5. Sentir autoestima, estar seguro de que lo queremos y nos lo merecemos.

Esto implica

- *Conciencia de la propia valía.*
- *Seguridad en uno mismo.*
- *Firmeza en las propias concepciones, sentimientos y pensamientos.*
- *Expresión del propio Yo.*

La asertividad es una herramienta que permite optimizar las relaciones humanas; no es simplemente decir lo que piensas. Significa comprender tus necesidades, hacerte responsable de tus emociones y en última instancia conectar con los demás.

Si te centras en comprender tus necesidades y las de los demás, y no en ganar las discusiones, tu forma de relacionarte cambiará totalmente. Porque en el fondo nuestras necesidades como seres humanos son muy parecidas, y eso te permitirá crear vínculos emocionales.

Pero esto exige un cambio radical en tu forma de pensar y expresarte. El Dr. Marshall Rosenberg en su libro "La comunicación no violenta" plantea que la comunicación asertiva parte del principio fundamental de la empatía: **detrás de cada uno de nuestros actos hay una necesidad no satisfecha.**

Cómo comunicarte asertivamente

- **Observa y comunica los hechos sin juzgar**: describiendo lo que has observado sin añadir ninguna evaluación personal. Con esto aumentarás las probabilidades de que te escuchen.
- **Identifica y expresa tus sentimientos**: Esto implica un proceso mental que implica un camino a la acción, en el que:

a) Recibes una **información**
b) La mezclas con tus conocimientos y necesidades para transformarla en **pensamientos**
c) Esos pensamientos te causan **sentimientos**
d) **Actúas** en función de esos sentimientos

- **Encuentra tus necesidades no satisfechas**: La clave es centrarte en describir tus sensaciones internas en lugar de explicar tus pensamientos o interpretaciones de los actos de los demás. Por ejemplo: *"Me siento solo"* describe una experiencia emocional tuya, mientras que *"Siento que no me quieres"* es una interpretación de los sentimientos de la otra persona, y como tal puede estar equivocada.

- **Haz una petición activa y concreta**: Céntrate en lo que quieres y sé lo más específico posible. Convierte tus peticiones en acciones concretas que los demás

puedan realizar. Cuanto más claro seas, más probabilidades tendrás de que satisfagan tus necesidades

La sumisión y la agresividad

Una persona sumisa, sin darse cuenta, **va guardando sensaciones de frustración por no haber podido expresar lo que quería**. Así es como se va llenando de malestares e incomodidades consigo mismo, hasta que la presión interna puede alcanzar tal nivel, que un estímulo, que en otras ocasiones no le habría afectado en lo mas mínimo, como una simple mala cara o una momentánea falta de atención, puede desembocar en una **reacción impulsiva violenta**, y el que la recibe puede sentirse profundamente herido en su autoestima.

Cuando afirmamos que la asertividad implica decir lo que se siente o se piensa en el momento y de la forma adecuada, precisamente sostiene que esta conducta trata de evitar desenlaces como el descrito anteriormente.

La importancia de nuestros pensamientos

Los pensamientos o cogniciones y la importancia que tienen en nuestras conductas o estados de ánimo afectan a las personas que tenemos a nuestro alrededor. Es como si las cogniciones las fuéramos almacenando en una especie de caja negra, que existe en nuestra mente. Son el procesamiento interno de la información que tenemos todos y que pueden adoptar al menos una de estas modalidades: **autoverbalizaciones, imágenes y olores**.

Estas cogniciones o tipos de pensamientos se van conjugando y finalmente, por economía mental, se van conformando en **esquemas mentales**, instaurados firmemente y la mayoría de las veces sin ser cuestionados por quien los posee. Ellos pueden ayudarnos a ver y a actuar en la vida de manera asertiva o por el contrario perjudicarnos y debilitar nuestra autoestima, haciendo que nos comportemos de manera sumisa e insegura.

Así es como nos topamos con las profecías autocumplidas, las que están dadas por pensamientos o ideas irracionales que acompañan a todas las personas y pueden identificarse fácilmente por su gran cantidad de absolutivos semánticos (frases que

suenan como verdades absolutas). Por ejemplo, Nunca puedo hacer nada bien, o las personas siempre se aburren conmigo. En general son **ideas tremendamente castigadoras y dañinas para con uno mismo**, ya que se filtran silenciosamente en el pensamiento y no las cuestionamos; esto conduce a un desenlace previsto, en el sentido negativo o inhibidor de la conducta.

Si cada vez que cometemos un error o nos equivocamos, nos decimos internamente, soy un/a tonto/a, poco a poco nos vamos creyendo personas menos aptas en relación con otras y sobre todo, generamos una vivencia interior de menoscabo o desvalorización personal.

Este tipo de ideas puede combatirse con éxito. Para ello es necesario reestructurarse cognitivamente o dicho de otra manera, cambiar los chips psicológicos.

¿Para qué te servirá la comunicación asertiva?

El alma de la comunicación asertiva es la empatía, tu habilidad de conectar con tus propias necesidades y las de los demás para encontrar puntos de colaboración. Y eso es tremendamente reconfortante.

Esto te permitirá

- Sentirte con el derecho a hacer peticiones que antes evitabas por miedo a molestar o perder amigos
- Comprender mejor tus sentimientos y necesidades, algo fundamental para tu autoestima
- Dejar de sentirte atacado y entender que cuando alguien está enfadado es porque no ha podido satisfacer alguna de sus necesidades
- Abrir el camino a colaborar para encontrar soluciones conjuntas
- Profundizar en las conversaciones cuando los demás expongan sus necesidades
- Sentirte más seguro mostrando tus sentimientos y vulnerabilidad

> La comunicación asertiva no es solo una forma de defender tus derechos o decir que no. Es una nueva manera de relacionarte con las personas que te rodean.

Referencias consultadas

- Humanus Consulting. Rodríguez, A. (2007). Asertividad: el arte de decir «no» y algo más. areaRH.com. http://www.arearh.com/psicologia/asertividad.htm
- Mayo Clinic staff. (2020, 29 may). Being assertive: Reduce stress, communicate better. Mayo Clinic. in-depth/assertive/art-20044644
- Mindvalley. (2019, 13 january). 5 Ways To Improve Your Assertive Communication Skills. https://blog.mindvalley.com/assertive-communication/
- MindTools. (n.d.). The 7 Cs of Communication. Rec. july 30 of 2020 https://www.mindtools.com/pages/videos/7cs-transcript.htm
- Schäfer, C. Selbstsicherheit und Kommunikation. mediation-berlin-blog. (2016, 29 february). http://www.mediation-berlin-blog.com/2016/02/29/selbstsicherheit-und-kommunikation/
- U.S. Department of Veterans Affairs. (2015, september 2). Learn to Communicate Assertively at Work. https://www.va.gov/vetsinworkplace/docs/em_eap_assertive.asp#t.UNIR -