

## Comunicación Asertiva

¿Se observa a si mismo diciendo "Sí" en situaciones en las que en realidad sentía que debía decir "No"? ¿Encuentra dificultad para expresar su descontento a un amigo o compañero, aun si cree que es justificado?. ¿Le cuesta aceptar un elogio?

Si respondió afirmativamente a cualquiera de las anteriores preguntas podría no ser tan asertivo en su forma de comunicar como desearía serlo.

La palabra asertivo, de aserto, proviene del latín **assertus** y quiere decir "**Afirmación de la certeza de una cosa**", de ahí podemos ver que está relacionada con la firmeza y la certeza o veracidad, y podemos deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza.

Ahora bien, ¿Qué es ser asertivos?. Es la relación con nuestra consciencia de nosotros mismos primero, de quienes nos rodean, y del medio en que nos desenvolvemos.

Asertividad, una voz relacionada con las comunicaciones que se ha incorporado al lenguaje común de las personas.

Al decir asertividad nos referimos a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación, incluyendo aquellos momentos en las relaciones entre los seres humanos que representan un reto para quien envía un mensaje, debido a que a través de éste se puede confrontar o incomodar a quien lo recibe.

Cuando hablamos de aprender a ser asertivos me refiero 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.

Ser asertivo implica:

**Tener una comunicación intrapersonal muy efectiva consigo mismo:** Ser conscientes de nuestros pensamientos, sentimientos, motivaciones, necesidades y deseos sin juzgarlos, administrar nuestras emociones y asumir la situación de manera responsable.

**Encontrar el valor que se tiene por quien se es,** la consciencia de ser tan importantes como cualquier otra persona en este planeta. No más importantes, pero tampoco menos, ni el mejor ni el peor, todos igual de importantes.

Es administrar nuestras emociones y asumir la situación de manera responsable.

**Saberse y sentirse bien por los talentos recibidos y por las cualidades desarrolladas.** Es reconocer que nuestra inteligencia es suficiente para valorar nuestras situaciones, y tomar decisiones sin necesidad de la aprobación de otros.

**Haber aprendido a reconocerse,** y esto representa tener una imagen positiva de si misma(o), y un sentimiento positivo que se han logrado a través de un aprendizaje continuo, idealmente el ser asertivos debería de llevarnos a trabajar conscientemente hacia una solución de "Ganar – Ganar" esto significa asegurarnos que todas las partes involucradas encuentren satisfacción a sus necesidades tanto como sea posible.

**Es un sentido de igualdad fundamental en todo.** Es también la disposición a sintonizarnos con la experiencia de otros sin saltar a conclusiones ni juicios acerca de ellos o nosotros, desarrollar la habilidad de aplicar el raciocinio derivado de la experiencia para tomar decisiones responsables y beneficiosas.

**Es la disposición de lograr lo que deseamos manteniéndonos conscientes** que los resultados dependen de muchos factores, sin embargo es válido mantenernos flexibles al elegir y si es necesario permitirnos cambiar de opinión.

**Es asumir riesgos calculados**, pero sin evadir la realidad, aceptar que existen situaciones más allá de nuestro control, y mantenernos confiados que al permanecer centrados en aquellas que si podemos influenciar, la mayoría de nuestras necesidades serán satisfechas.

#### **La asertividad es innata y aprendida.**

De manera que el camino hacia la asertividad, puede convertirse en un aprendizaje, un proceso nuevo de descubrimiento de las potencialidades que se tienen en una relación consigo mismo es un comportamiento aprendido. Si corremos con la suerte de contar con buenos modelos de personas asertivas durante nuestra infancia, será natural para nosotros desarrollar ese hábito, de otra manera posiblemente nos encontremos en la situación de desear cultivarlo.

Los hombres y a las mujeres tradicionalmente tienen la orientación social de formas diferentes. En ocasiones es socialmente aceptable para los hombres ser agresivos, mientras que se espera que las mujeres sean pasivas y sumisas, en la actualidad la realidad es otra. Algunas mujeres al intentar romper el "molde" sumiso con el que pretende "etiquetarlas" la sociedad frecuentemente creen que la única manera de hacerlo es adoptando la postura diametralmente opuesta, la de la agresividad, al mismo tiempo que reconocen que el comportamiento agresivo es poco femenino.

Es entonces cuando consideran ser asertivas, lo cual, a diferencia de la agresividad, si es compatible con la femineidad. Podemos decir que el primer paso hacia la asertividad se genera en la relación del ser humano consigo mismo.

Algunas personas evitan ser asertivas porque temen desagradar a otros y no ser aceptados por esto. Sin embargo, aunque se podría evitar una desavenencia inmediata al evitar ser asertivos, a la larga podría lastimarse la relación. Esto también podría suceder si evita hacer valer sus derechos y permite que se aprovechen de usted una y otra vez. Algunas personas encuentran dificultad en ser asertivas por actitudes negativas aprendidas durante la infancia, en esos casos ayuda concentrarse en lo positivo en nosotros, los demás y la situación. Comience a expresar lo que le agrada de sus amigos y familia y pronto le devolverán los elogios.

#### **Etapas de la conducta asertiva**

1. Describa la conducta: "Cuando estoy hablando contigo y no me pones atención."
2. Exprese sus sentimientos: "Yo me siento mal, pienso que no te interesa lo que te estoy comentando." en vez de "Tu eres", El enfoque aquí se encuentra en la parte "Yo siento", "Yo quiero" de la exposición. Al expresar rabia es frecuente tender a acusar a la otra persona, exagerar e involucrarse con las emociones. El emplear esta técnica nos permite enfocarnos constructivamente en nosotros mismos y estar claros con respecto a nuestros propios sentimientos.
3. Cree empatía: "Entiendo que estás muy presionado por los exámenes."
4. Negocie un cambio: "Sin embargo quiero que tú me pongas atención cuando te hablo."
5. Informe las consecuencias: "Porque si no lo haces, yo prefiero que no vengas a visitarme."

## **Técnicas**

Para ayudarnos a ser asertivos es importante tener una visión positiva de la vida y un sentido de nuestro valor como seres únicos, tener claros nuestros derechos y responsabilidades, resulta útil expresar algo positivo a cada persona con quien trate en el día, aunque sean solo pequeños detalles, recuerde que estos pueden hacer grandes diferencias.

Hacer una lista de las cosas que más nos gustan de nuestro trabajo y hogar es una buena idea para comenzar a entrenarnos para ver lo positivo de cada situación. Una vez terminada esa lista elabore otra con sus mejores atributos personales, esto le permitirá mantener una perspectiva clara al surgir situaciones que le brinden la oportunidad de actuar asertivamente.

Para facilitarle ser asertivo es importante identificar sus derechos, como ser humano usted tiene derecho a:

- Alcanzar sus metas
- Decidir el rumbo de su vida
- Sus propias opiniones
- Mejorarse a si mismo
- Privacidad
- Cometer errores

Emplear alguna o todas las siguientes técnicas nos facilitaría la labor:

### **Comunicación Asertiva**

Haga valer sus derechos. Insista en ser tratado de manera justa. Sea tan claro y específico como pueda al expresar lo que quiere, piensa y siente.

### **Disentir Pasiva y Activamente**

Cuando usted no esté de acuerdo con alguien, no es recomendable fingir estarlo sólo por "mantener la calma" sonriendo, asintiendo o prestando atención. Sería más beneficioso a largo plazo cambiar el tema o expresar nuestro desacuerdo más activamente.

### **Preguntar Por Qué**

Si un persona le solicita hacer algo que le parezca poco razonable o desagradable pregunte "por qué" debe hacerlo. Como adultos merecemos una explicación y es nuestro derecho insistir en una explicación convincente.

### **Hablar de usted mismo**

Si ha hecho algo que considera deseable de compartir hágalo, permita que los demás se enteren. También permita que los demás conozcan su opinión y sus sentimientos sobre cualquier cosa que le parezca de interés. No se trata de monopolizar las conversaciones, pero de participar cuando sea apropiado.

### **Algunas tácticas de comunicación asertiva**

Si es que sus emociones se encuentran involucradas con lo que espera lograr por medio de la comunicación asertiva, se recomienda observar con neutralidad la situación; para ello se sugiere tomar altura, esto es, analizarla visualizándose fuera de ella, como si fuera otra persona.

Después envía su mensaje al otro y espera la respuesta, escuchando e interactuando con él o ella, buscando llegar a una solución de colaboración, con la intención de participar en un proceso en el que ambas partes estén conformes con el resultado. Podemos decir que una persona asertiva ante una situación difícil o de conflicto es capaz de:

describir claramente el problema; expresar sus sentimientos; comprender al otro al ponerse en su lugar; solicitar lo que requiere para cubrir sus necesidades de manera segura, con la claridad que le proporciona conocer los objetivos que pretende lograr a través del mensaje; ofrecer alternativas; y dar a conocer las consecuencias que tendrá el receptor de acuerdo con su respuesta. Todo ello con sinceridad, de una manera abierta, receptiva, equilibrada y con armonía.

### **Rasgos de una Persona Asertiva**

Las personas asertivas son personas comunes y corrientes, y pasan desapercibidas hasta que se encuentran ante una situación en la que es necesario negociar, es entonces cuando se diferencian por:

- Saber lo que quieren
- Asegurarse de ser justos
- Solicitar lo que desean con claridad
- Mantenerse calmados
- Aceptar la crítica y el elogio con ecuanimidad
- Expresar elogios y afecto abiertamente
- Ventilar constructivamente sus emociones negativas
- Como puede ver son simples detalles, pero al combinarlos y aplicarlos eficazmente podemos lograr grandes cambios positivos para nosotros y todos quienes nos rodean.

### **Acción Asertiva Básica**

Está es una expresión simple y directa de sus creencias, sentimientos u opiniones. Usualmente una simple exposición de la forma "Yo quiero" o "Yo siento".

#### Acción Asertiva por Empatía

Demuestra sensibilidad hacia la otra persona. Usualmente contiene dos partes, un reconocimiento de la situación de la otra persona o sus sentimientos, seguida de una exposición que hace valer nuestros derechos.

A continuación un ejemplo que recientemente le sugerimos a una joven y fue empleado con éxito para mejorar la comunicación con su pareja:

*"Yo se que has estado muy ocupado, pero me gustaría sentir que nuestra relación es importante para ti. Me gustaría que hicieras tiempo para mi y para nosotros."*

### **Acción Asertiva Progresiva**

Esto ocurre cuando la otra persona no responde a nuestra aserción básica y continua intentando violar nuestros derechos. En ese caso gradualmente escalamos en nuestra aserción y nos mostramos progresivamente firmes. Esto podría incluir el mencionar algún tipo de acción como consecuencia; realizada sólo después de varias exposiciones asertivas básicas.

Por ejemplo:

*"Si mañana cuando vuelva mi computadora no está lista me veré forzado a acudir a la oficina de protección al consumidor."*

### **Enfocar el "Yo"**

Esto es especialmente útil para expresar sentimientos negativos. Comprende una exposición de tres partes:

Para comenzar sería recomendable desarrollar un sistema de creencias y valores que le permita ser asertivo consigo mismo. Se trata de darse permiso a si mismo, permiso para enfadarse, para decir "No", para solicitar ayuda y para equivocarse.

Aprenda a emplear los diferentes tipos de acciones asertivas y técnicas mencionadas anteriormente.

Emplee sus mejores técnicas de comunicación.  
Mantenga contacto visual directo  
Adopte una postura abierta y relajada  
Asegúrese que su expresión facial coincide con su mensaje  
Mantenga un tono de voz bien modulado y estable  
Escuche a los demás y demuéstreles que les escuchó  
De ser necesario haga preguntas para aclarar dudas

Trate siempre de encontrar una solución "Ganar - Ganar", y muy importante, elija un buen momento para ser asertivo.

Sólo leer estas líneas no le convertirá en una persona más asertiva, pero el poner en práctica la información que le ofrecen si podría hacerlo. De ser posible póngase de acuerdo con un amigo o familiar para ayudarse mutuamente.

Al practicar con un amigo o familiar podemos obtener su ayuda y escuchar su opinión sobre como lo estamos haciendo. A la larga el comunicarnos honestamente puede beneficiar nuestras relaciones.

Al principio es preferible probar cambiar nuestro comportamiento en las situaciones de menos riesgo, con la práctica podremos asumir una actitud asertiva como nuestro comportamiento natural.

### **Actuando**

Si le parece que lo anterior es simplemente una exposición de ideas felicítese, es una opinión asertiva, esa es nuestra parte de la ecuación "Ganar - Ganar" nuestro compartir de lo que hemos encontrado hasta ahora funciona para nosotros.

Nosotros ganamos cada vez que las ponemos en práctica al permitirnos encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas, ganamos en satisfacción al compartirlas con usted, y usted está en posición de ganar también al ser asertivo y elegir cuales de ellas decide adoptar para permitirse alcanzar mayores niveles de satisfacción personal.

El ser asertivos es una cuestión individual, no existe fórmula mágica alguna, se trata de evaluar opciones y elegir la más apropiada para nosotros, tal vez después de adaptarla a nuestra personalidad.

De cualquier manera si al leer las anteriores líneas por lo menos pudo encontrar un punto con el cual identificarse, eso ya es ser asertivo, sólo resta ponerlo en práctica para cosechar los beneficios. ¡Que los disfrute!

*Autora: América Anguiano, Licenciada en Comunicación; México, 2003.*

*Fuente: <http://www.miespacio.org/cont/trin/comase.htm>*