

Comunicación asertiva: la clave de las relaciones interpersonales satisfactorias

Dra. Andrómeda Ivette Valencia Ortiz
Profesora Investigadora
Universidad Autónoma del Estado
de Hidalgo, UAEH
@DraAndromedaV

La forma en la que expresamos nuestras ideas a través del uso de las palabras es, sin duda, uno de los elementos más sobresalientes de la comunicación humana. Usamos el lenguaje para brindar información sobre la belleza o peligros del entorno, sobre nuestro presente, pasado y sobre lo que esperamos para el futuro. Sin embargo, la forma en la que compartimos la información no depende exclusivamente de las palabras que transmitimos, sino del tono de voz, postura corporal e incluso de nuestras emociones al momento de comunicarnos con otras personas.

Durante muchos años este tema resultó de gran interés para los estudiosos de la conducta, quienes identificaron patrones de comportamiento que pueden ayudarnos a establecer relaciones satisfactorias o alejarnos de las personas. Al estudiar nuestra manera de comunicarnos ante diferentes situaciones sociales se identificó un cambio en nuestra forma de pensar, sentir y por lo tanto en la conducta.

Hay personas que piensan pueden ser atacadas, que sólo su opinión es valiosa y necesitan defenderse constantemente, tienden a experimentar molestia y enojo, por lo cual su modo de comunicación es agresivo, mostrando tono de voz elevado, discurso rápido, mirada y postura corporal retadora, puños o uso excesivo del dedo índice. Quienes los escuchan tienden a sentirse invadidos, acosados o agredidos por lo que este estilo de comunicación puede favorecer la presencia de conflictos o dificultar la solución de problemas ya que imponen su punto de vista y no están abiertos a la negociación. En la escuela o el trabajo provoca dificultades entre los diferentes miembros de una organización y en las relaciones de pareja puede ser el primer paso para llegar a violencia en el noviazgo o maltrato familiar.

Existen, también, personas que se piensan juzgadas, criticadas o que con sus comentarios pueden generar un problema, presentan emociones como miedo o ansiedad. Por lo tanto, su tono de voz tiende a ser bajo, utilizan muletillas, mirada evasiva y postura corporal de inseguridad, no expresan sus opiniones y tienden a aceptar situaciones que no desean, esperando no ocasionar un conflicto. Hablar con personas que utilizan el estilo pasivo de comunicación puede generar relaciones superficiales o confusas, ya que no es posible conocer sus verdaderos gustos, intereses o necesidades.

Algunos especialistas mencionan que pueden combinarse los dos estilos anteriores, por lo que se observan individuos con un estilo pasivo-agresivo,

apoyándose en el sarcasmo y en las quejas frecuentes sobre terceros, mostrando hostilidad en sus relaciones personales; sin embargo, no son directos al plantear sus necesidades, no logran resolver situaciones conflictivas y propician ambientes estresantes.

Sin embargo, es posible encontrar personas con claridad sobre sus necesidades y las de los demás, con pensamientos racionales y emociones acordes a la situación o el contexto, pueden expresar emociones positivas y negativas de forma clara y respetuosa, muestran equilibrio entre lo que piensan, sienten y hacen. Este tipo de personas ejercen un lenguaje asertivo. Con las personas que emplean la comunicación asertiva es más fácil comunicarse, resolver problemas y crear relaciones sociales legítimas y duraderas.

Al respecto, a finales de 1949 Salter definió la asertividad como un rasgo de personalidad. Mientras en 1958, Wolpe la describió como la expresión adecuada dirigida hacia otra persona de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad y en 1969 la complementó como la conducta que permite una adecuada defensa de nuestros derechos. En 1973, Lazarus mencionó que los componentes de la asertividad pueden ser cuatro: 1) la habilidad para decir "No", 2) la habilidad para pedir favores y hacer peticiones, 3) para expresar sentimientos positivos y negativos y 4) para iniciar, mantener y terminar conversaciones.

Los motivos por los que una persona carece de asertividad son variados, pero en muchas ocasiones se debe a sentimientos de ansiedad, a la dificultad para controlar el enojo o porque se desconoce cómo comportarse. Hay que destacar que una persona puede ser asertiva en un contexto social (por ejemplo con sus amigos) y no serlo en otro (con sus padres).

Actualmente, sabemos que la asertividad es un componente de las Habilidades Sociales y por ello existen programas para enseñar estrategias de comunicación asertiva. Las personas que utilizan otros estilos de comunicación (como el pasivo o agresivo) pueden encontrar esta forma de expresión diferente y en un inicio artificial, sin embargo, pronto reconocerán los beneficios a nivel emocional y social pues logran solucionar mejor los problemas, incrementar su autoconfianza, rechazar situaciones negativas, mejorar su manejo emocional y cuidar su salud a través de expresar sus necesidades y ser congruentes entre lo que piensan, sienten y hacen.