

COMUNICACIÓN ASERTIVA

AUTORA: María Silvia Giordano²³

La comunicación y las conductas asertivas forman parte de las habilidades sociales, las cuales pueden ser desarrolladas y, de esta forma, mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se entiende a la asertividad, cómo la autoafirmación personal, la capacidad de respetar los derechos propios y los ajenos, y poder expresar de manera apropiada los sentimientos y pensamientos sin producir angustia o agresividad.

La palabra asertivo proviene del latín *asertus*, significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza.

Se considera que la asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad.

Las teorías de la conducta que proponen las técnicas asertivas se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sus sentimientos. Es posible desarrollar estrategias para cambiar la conducta, al margen de posibles motivos inconscientes que conduzcan a ésta (Naranjo Pereira, 2008 p. 2).

Uno de los componentes de orden ético que se presupone en la actitud asertiva es que ninguna persona tiene derecho de aprovecharse de las demás. Asimismo, en la autoafirmación se parte del concepto de igualdad entre las personas y del derecho de cada una a manifestar las opiniones propias.

La autoafirmación, por lo tanto, implica respeto a las demás personas y a uno/a misma; esto es, respeto por los derechos de los seres humanos y el derecho de defender los derechos propios.

Por lo tanto, como expresa Festhereim (1990), la persona asertiva se siente libre para manifestarse, puede comunicarse de forma abierta, directa, franca y

²³ Profesora adjunta encargada de la cátedra de Psicología Evolutiva. Facultad de Odontología. Universidad Nacional de Córdoba.

adecuada, su orientación ante la vida es activa y ante distintas situaciones conserva su autorespeto. La asertividad tiene que ver con el equilibrio.

En contraposición a esto, podemos encontrar conductas no asertivas como la inhibición y la agresión.

La inhibición es un comportamiento caracterizado por la pasividad, el retraimiento, el adaptarse excesivamente a los deseos de los demás y a las reglas externas, dejando de lado los propios intereses, sentimientos, deseos, derechos y opiniones.

La agresividad es otro comportamiento no asertivo, opuesto a la inhibición y consiste en no respetar los sentimientos, derechos e intereses de los demás, incluye conductas como ofender, provocar o atacar. La agresividad tiene que ver con el ganar.

La conducta agresiva puede ser física, o lo que es más común, verbal. La agresividad verbal puede ser directa (amenazas, comentarios hostiles, etc.) o indirecta (comentarios sarcásticos), y puede ir acompañada o no de gestos hostiles, tono de voz elevado, etc.

EL PAPEL DE LOS PENSAMIENTOS EN LAS CONDUCTAS ASERTIVAS Y NO ASERTIVAS.

La psicología cognitiva considera que el principal determinante de nuestras emociones y nuestras conductas no es la realidad en sí, ni las situaciones o sucesos que experimentamos, sino cómo los evaluamos, es decir, lo que pensamos de nosotros mismos, de los demás y de la realidad.

La psicología cognitiva sostiene que nuestro cerebro es un sistema que procesa la información, es decir, que la percibe, transforma y almacena en la memoria para recuperarla cuando la necesita. Así vamos construyendo representaciones internas de la realidad, que nos sirven para dar significados, pronosticar los sucesos, adaptarnos a los diferentes ambientes o transformarlos si es posible. Son representaciones simplificadas y esquemáticas; de uno mismo, de los demás, o del mundo que nos rodea; similares a mapas. Estos mapas, guían nuestra percepción de la realidad, su codificación y su almacenamiento en la memoria. Pero nuestra visión de la realidad está sujeta a una serie de distorsiones, ya que la realidad siempre es

más compleja de lo que percibimos y puede contemplarse desde diferentes perspectivas (Elia Roca Villanueva, 2014 p. 43).

Pensamientos de la conducta asertiva

- Todas las personas tienen derecho de intentar conseguir lo que consideren mejor, siempre que no repercuta negativamente sobre otras personas.
- Todas las personas tienen el derecho de ser respetadas.
- Todas las personas tienen derecho de solicitar ayuda, no de exigirla, y a negarse a ayudar a otras personas si así lo desean.
- Todas las personas tienen derecho a sentir emociones, tales como el temor, la tristeza, la ira, la angustia y a expresarlas sin herir los sentimientos de las demás.
- Todas las personas tienen derecho de tener sus propias opiniones sobre cualquier situación y a manifestarlas sin ofender intencionalmente a otras personas.
- Todas las personas tienen derecho a equivocarse en sus actitudes, opiniones y comportamientos y a ser responsables de ello.

Pensamientos de la conducta no asertiva

- Los derechos de las demás personas son más importantes que los míos.
- Mis derechos son más importantes que los de los demás.
- No debo herir los sentimientos de las otras personas ni ofenderlas, aunque yo tenga la razón y me perjudique.
- Debo lograr mis objetivos a cualquier costo.
- Si expreso mis opiniones seré criticada/o o rechazada/o.
- No sé qué decir ni cómo decirlo.
- No soy hábil para expresar mis emociones

Riso (2002) presenta una síntesis de los derechos asertivos, extraída de las obras de los autores Caballo, Lnage, Castanyer y Smith. Estos se refieren a que la persona tiene derecho a:

_ A ser tratada con dignidad y respeto.

- _ A experimentar y expresar sentimientos.
- _ A tener y manifestar opiniones y creencias.
- _ A decidir qué hacer con el tiempo, el cuerpo y la propiedad que le pertenecen.
- _ A cambiar de opinión.
- _ A decidir sin presiones.
- _ A cometer errores y a ser responsable de ellos.
- _ A ser independiente.
- _ A pedir información.
- _ A ser escuchada y tomada en serio.
- _ A tener éxito y a fracasar.
- _ A estar sola.
- _ A estar contenta.
- _ A no ser lógica.
- _ A decir no lo sé.
- _ A cambiar de opinión
- _ A hacer cualquier cosa sin violar los derechos de las demás personas.
- _ A no ser asertiva.

Bibliografía:

- Roca, E. (2014). **Cómo mejorar tus habilidades sociales**. ACDE Ediciones. Valencia. España.
- Naranjo Pereira, M. L. (2008). **Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. Actualidades investigativas en educación**. *Revista electrónica publicada por la Universidad de Costa Rica*. ISSN 1409-4703. <http://revista.inie.ucr.ac.cr>