

7.08. Lectura básica 3 La comunicación asertiva

Es importante trabajar la asertividad como estilo ideal de respuesta ante situaciones de conflicto y para el manejo de las relaciones en general: ser asertivo significa expresar aquello que uno necesita o desea, siente y piensa de forma respetuosa y luchar para conseguirlo obrando en consecuencia y respetando los derechos de los demás.

La persona asertiva:

- Se siente en libertad de expresar lo que siente, quiere y piensa.
- Mantiene una comunicación abierta, franca, directa y adecuada.
- Tiene una orientación activa en la vida.
- Es coherente consigo misma.
- Se autocontrola.
- Reconoce los propios derechos y respeta los de los demás y los defiende.
- No tiene una conducta manipuladora.
- Sabe decir NO cuando es necesario.
- Marca límites.

En estos ejemplos uno expresa con respeto lo que siente, piensa o necesita, sin imponer su visión. Para conseguir unos buenos niveles de comunicación ya sea con los enfermos, como con las personas en situación de crisis, compañeros de trabajo y demás relaciones personales es importante ser auténticos. La coherencia personal si va acompañada de un buen autocontrol emocional y del uso de estrategias de asertividad nos ofrece el mejor camino para conseguir unas relaciones saludables, de calidad y satisfactorias.

Cuando la palabra no es suficiente:

La Comunicación No Verbal (CNV) ...

La asertividad tiene muy en cuenta la CNV. En el ámbito de la educación es algo fundamental, porque muchas veces las palabras no son suficientes para expresar lo que el docente desea.

- Por eso es importante modelar las acciones, que luego el alumno repetirá.
- Es fundamental utilizar un paralenguaje hecho de comprensión, paciencia, confianza en el potencial del alumno. Así los tonos serán suaves, el ritmo cadencioso, sin prisas, el volumen cálido para expresar seguridad.
- Es importante hablar despacio, utilizar frases cortas, con un solo significado para que el alumno capte a la perfección y con seguridad los mensajes. Ser consciente de los gestos que acompañan a las palabras, para que sean pacientes, seguros y confiados.
- Es importante también hacerlo sentir el centro del aprendizaje, para que se implique y comprometa en el proceso con alegría y satisfacción.

El campo de estudio de la CNV es enorme y muy interesante. Mediante el lenguaje corporal transmitimos emociones y actitudes. Sirve de refuerzo e

incluso puede llegar a sustituir a la comunicación mediante la palabra. Diversos autores señalan que entre un 60-70 por ciento, como mínimo, de los mensajes emocionales son de naturaleza no verbal. Suelen ser captados de forma inconsciente, sin que el interlocutor los traduzca explícitamente, limitándose a registrarlos y a responder en consecuencia a su interpretación, sea correcta o no.

Es importante trabajar la congruencia entre aquello que verbalizamos y lo que expresamos con nuestro lenguaje corporal: actitud, mímica, gesto, distancia y tono del habla.

Tips de CNV para relacionarnos con los demás:

1. Mirar al otro de «buena fe».

Sirva de ejemplo esta experiencia que nos cuenta Vicktor Frankl, dentro del campo de concentración, que la comparte en su libro **El hombre en busca de sentido**. *“Recuerdo que un día un capataz me dio en secreto un trozo de pan que debió haber guardado de su propia ración del desayuno. Pero me dio algo más, «un algo humano» que hizo que se me saltaran las lágrimas: la palabra y la mirada con aquel hombre acompañó el regalo”.*

2. Mantener un buen contacto visual.

La mirada proporciona datos interesantes sobre la persona. Los ojos constituyen el espacio corporal que maneja más información.

Hay algunos dichos populares que recogen la importancia de los ojos en la captación de información pertinente para la persona: «Ojos que no ven, corazón que no siente» o «La mirada es el espejo del alma».

El juego de miradas define las relaciones y, por lo tanto, define espacios. Hay miradas que unen y miradas que separan. Una mirada abierta y firme con una pupila que se mueve constantemente es una mirada viva indicativa de una persona abierta al mundo, curiosa, observadora y segura de sí misma.

Jean Paul Sartre decía que el contacto visual es el que nos hace real y directamente conscientes de la presencia del otro como ser humano, con conciencia e intenciones propias.

Las funciones más importantes de la mirada en la comunicación interpersonal son:

- Expresar actitudes.
- Recoger información acerca del otro.
- Regular el flujo de la conversación.

3. Inclinar el cuerpo hacia el otro.

Esta acción sirve para:

- Establecer y consolidar jerarquías entre los individuos.
- Manifestar conductas de poder sobre los demás.
- Proporcionar feedback sobre los efectos de la propia conducta en los otros.
- Expresar el grado de atención y de implicación en lo que se dice o se hace.

4. Mantener una postura abierta.

La apertura es algo intelectual o mental. Se trata realmente de una actitud de flexibilidad, de disposición al cambio.

Sin embargo, también la CNV puede expresar esta actitud abierta, cuando el cuerpo lo mantenemos suelto, sin cruzar ni los brazos ni las piernas cuando estamos sentados. Con las piernas un poco abiertas y las rodillas suavemente flexionadas si estamos de pie, además de tener los brazos hacia abajo en una postura relajada. Estas posturas corporales reflejan apertura y la otra persona lo capta a un nivel subconsciente, abriéndose también empáticamente a recibir la información o la comunicación verbal que nosotros le ofrecemos. De esta manera se crea un círculo virtuoso de escucha, acogida comprensiva, aceptación del otro y de mí mismo por parte del otro.

5. Actitud relajada.

Expresar tranquilidad, serenidad con la CNV es fundamental para generar asertividad.

Cuando al comunicarnos, demostramos prisas, las personas pueden sentirse poco valoradas y reconocidas y esto provoca un muro que lleva al otro a cerrarse a la comunicación.

Por eso, a veces, en el aula sucede que cuando el profesor tiene mucha prisa por terminar un tema y expresa de modo subconsciente con la postura, el tono, el volumen, la actitud, los gestos esta prisa, los alumnos lo perciben y sin darse cuenta la mente se cierra a una comprensión serena de lo que se está explicando. También el refranero es elocuente en este sentido “Vísteme despacio, que tengo prisa”; “No por mucho madrugar, amanece más temprano”.

Conclusión

La asertividad más que un modelo de comunicación e incluso más que una competencia de la Inteligencia Interpersonal es un estilo de relación y de vida. Como estilo de relación es entrenable y la podemos desarrollar en la medida que auto observamos nuestras conductas con los demás para tomar en cuenta:

- La forma en la que nos expresamos. Es decir, si nos hacemos conscientes tanto de nuestra visión como de la visión del otro.
- Las actitudes a la hora de hablar, si expresamos confianza y respeto a la diversidad y la diferencia.

- Los gestos y expresiones faciales que tienen que expresar apertura, calidez, acogida y aceptación.
- Las posturas corporales que tienen que mostrar flexibilidad y apertura al cambio

Cuando todo nuestro ser habla el mismo lenguaje, somos personas congruentes y nuestras relaciones son saludables.

Reflexiona:

Este es un ejercicio personal, que te ayudará a profundizar en el tema de la sesión y en tu propio autoconocimiento para una mejor asertividad.
Por eso es importante que descargues el documento y respondas todas las cuestiones que se te hacen.
Las tareas son personales y confidenciales, nadie te las va a revisar.

- 1. ¿Qué cambios consideras que puedes y quieres dar para convertirte en una persona más asertiva?**

- 2. Jerarquiza esos cambios y proponte un plan de compromisos para los próximos 6 meses donde vayas modificando de manera sutil tu comunicación asertiva total**

- 3. Piensa en un regalo que te vas a hacer, después de los 6 meses, al haber logrado los compromisos propuestos**