



Capítulo 4

Asertividad

El arte de expresarte con claridad y respeto

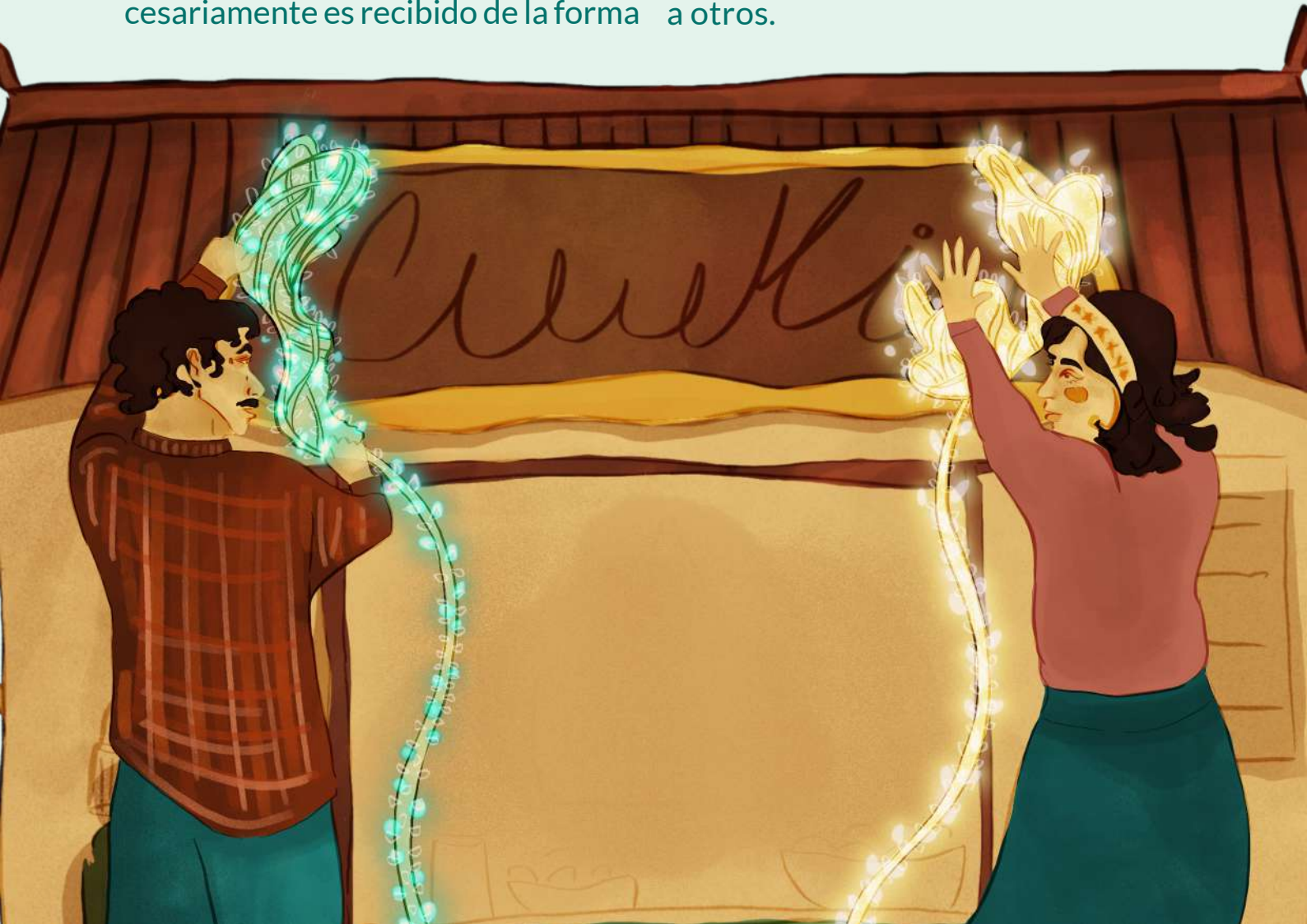
Introducción:

¿Has estado en alguna situación en la que sientes que te resulta difícil pedir algo que necesitas, poner límites, decir que no o dar tu opinión? Puede que haya sido al hablar con algún profesor/a, en los trabajos en grupo, opinando en clases, o incluso cuando quieres pedir algo en la cafetería de la Universidad.

Comunicarnos con otros no siempre es fácil ya que lo que decimos no necesariamente es recibido de la forma

en que esperamos y cómo lo intentamos. En otras ocasiones puede que nos cueste encontrar el momento y la manera de decir lo que queremos decir, o a veces sencillamente no encontramos las palabras que expresen realmente lo que estamos sintiendo o pensando.

En este capítulo, conoceremos el concepto de asertividad, recogiendo su importancia en nuestro bienestar al permitirnos transmitir con claridad lo que queremos, sin temor a dañar a otros.



Finalmente, te ofreceremos claves útiles para pensar este tema, observando cómo te comunicas y en qué contextos, para que puedas desarrollar comunicaciones más asertivas en tu vida cotidiana, tanto dentro del entorno universitario, como fuera de éste.

¿Qué es la asertividad?

La asertividad puede ser entendida como un estilo de comunicación y una habilidad social que permite expresar nuestros pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa, al mismo tiempo que respetamos los derechos y las opiniones de las demás personas¹.

Esta habilidad es de gran importancia para nuestro bienestar y el de nuestros vínculos con otros ya que facilita la comunicación, la cooperación, la empatía y el entendimiento. Del mismo modo, nos permite respetar nuestros límites fomentando el autocuidado.

En este sentido, este concepto se relaciona con el amor propio (**ver capítulo 3: “Amor Propio”**) en tanto nos posiciona como personas dignas de respeto y de escucha frente a otros. Implica también conocer ciertos aspectos de nosotros mismos: cuáles son nuestras opiniones frente a algo, qué es lo que estamos sintiendo, cuáles son nuestros objetivos, qué es lo que nos está molestando o qué estamos necesitando en un momento determinado. Podemos ser asertivos incluso cuando aún no tenemos claridad sobre estas cosas, ya que el propósito central de la comunicación asertiva es transmitir a otro un estado interno de forma clara y respetuosa.

La asertividad se nutre también de la regulación emocional ya que cuando identificamos nuestras emociones y regulamos su expresión, podemos llevar a cabo conductas más asertivas (**ver capítulo 2: “Reconociendo y regulando nuestras emociones”**).

¹ Opazo, R. (2004). Biblioterapia para el desarrollo asertivo. Ediciones ICPSI. Santiago de Chile.

La asertividad: el punto medio entre dos polos

La capacidad de expresarnos con claridad y respeto está a medio camino entre dos formas o estilos de comunicación opuestas que podemos observar con frecuencia en las diversas situaciones en las que participamos: el estilo **pasivo** y el estilo **agresivo**.

El estilo de comunicación **pasivo** se refiere a cuando preferimos callar debido a una dificultad en expresar nuestras necesidades, sentimientos, opiniones y pensamientos, a menudo para evitar conflictos, molestias o malentendidos, cediendo así ante las peticiones de otros sin quererlo. Esta forma de comunicar podría traer como consecuencia sentimientos de frustración, incomodidad, incompreensión, insatisfacción o incluso invalidación. También puede generarnos emociones como rabia o tristeza, ya que implica que estamos transgrediendo nuestros derechos y necesidades, lo que incluso puede llegar a causarnos síntomas físicos. Por otro lado, cuando no logramos expresar lo que queremos es más probable que la situación que nos transgrede ocurra nuevamente.

En el otro extremo, un estilo de comunicación **agresivo** recurre a formas verbalmente más hostiles e impositivas para expresarse, pudiendo en ocasiones no considerar las necesidades y derechos del otro. Este estilo de comunicar dificulta la escucha, el diálogo y disminuye la posibilidad de lograr un acuerdo entre las partes, aumentando la posibilidad de un conflicto, lo cual puede, en definitiva, deteriorar las relaciones².

Un estilo de comunicación asertivo, por tanto, tiene como finalidad distanciarse del polo pasivo y del polo agresivo en la comunicación, buscando un equilibrio que permita afirmarse a uno mismo sin pasar a llevar o agredir a los demás.

2 De la Plaza, J. (2023). La Inteligencia Asertiva. V & R Editoras. Santiago de Chile.

Ventajas de la asertividad

La comunicación asertiva es una habilidad crucial que ofrece numerosas ventajas para nuestro bienestar psicológico. Incorporarla en nuestra vida cotidiana nos permite cultivar una vida más equilibrada, satisfactoria y plena. Entre sus beneficios se encuentran la promoción del equilibrio emocional, la mejora de la autoestima, el desarrollo de habilidades sociales y la construcción de relaciones interpersonales saludables. Además, nos ayuda a reconocer y priorizar nuestras necesidades, protegiéndonos de situaciones que pueden ser perjudiciales para nuestro bienestar.



¿Cómo voy construyendo formas más asertivas de comunicarme?

La asertividad es una habilidad que requiere práctica y paciencia, pero no basta solo con eso. Los intentos de comunicarnos asertivamente siempre tienen la posibilidad de fallar, ya que en la comunicación también influyen variables que no están bajo nuestro control, como la recepción de la otra persona, nuestro grado de regulación emocional, nuestras creencias, el momento que elijamos para comunicar, etc. Sin embargo, estos “fracasos comunicativos” nos permiten ir mejorando estas habilidades para adaptarnos al contexto y a nuestros interlocutores, según cada situación. Cada vez que nos comunicamos con otras personas es una oportunidad de ensayo y aprendizaje, recogiendo lo que no funcionó para luego volver a intentarlo.

Conociendo ahora los beneficios que trae la asertividad a nuestro bienestar y vínculos, vale la pena intentarlo, ¿no crees? A medida que integres nuevas herramientas en tu vida diaria, notarás una mejora gradual en tu habilidad para comunicarte de manera asertiva.



A continuación te ofrecemos algunas sugerencias para poder ir practicando esta habilidad en los distintos contextos que consideres pertinente.

- 1. Ten en cuenta el contexto al momento de expresarte.** Es fundamental considerar a los demás, la situación y el momento adecuado para comunicar lo que deseamos.
- 2. Defiéndete sin agresión ni sumisión** cuando recibas una conducta inapropiada, injusta o poco respetuosa. Busca una forma asertiva de responder.
- 3. Maneja las críticas y los conflictos de manera constructiva.** Acepta las críticas de manera abierta y reflexiona sobre ellas. En situaciones de conflicto, busca soluciones y evita la agresión o la sumisión.
- 4. Exprésate de forma clara y específica.** Evita los rodeos o las indirectas.
- 5. No temas pedir disculpas.** Todos podemos equivocarnos, es humano. Reconocerlo a tiempo es justo para los demás. Pedir disculpas ayuda a que la otra persona no desarrolle una actitud defensiva.
- 6. Escucha con atención.** Esto demuestra interés en lo que la otra persona dice y te permite entender mejor su mensaje.
- 7. Exprésate en primera persona.** Di “Yo siento”, “Yo necesito”, “A mí me pasa”, “Esto me hace pensar que...”. Evitar culpar o recriminar a la otra persona ayudará a que esté más dispuesta a escuchar tu punto de vista.
- 8. Adecúa tu lenguaje.** Toma en cuenta quién es tu interlocutor. Por ejemplo, no es lo mismo hablar con un niño/a, con un compañero/a o con un profesor/a.

Asertividad: Una danza entre nuestros derechos y responsabilidades

La posibilidad de desarrollar comunicaciones asertivas se sustenta en la afirmación de nuestra dignidad, como seres humanos, y nuestro derecho básico de ser merecedores de respeto, escucha y buen trato. En este contexto, los **derechos asertivos** son aquellos en los cuales nos basamos para poder expresar nuestros sentimientos, necesidades y opiniones de manera honesta y directa, sin vulnerar los derechos de los demás. A continuación, se presentan algunos ejemplos de derechos asertivos fundamentales:

1. Derecho a decir NO sin sentirse culpable.

2. Derecho a expresar opiniones y sentimientos.

3. Derecho a cometer errores y aceptar la responsabilidad por ellos.

4. Derecho a cambiar de opinión.

5. Derecho a pedir lo que se necesita.

6. Derecho a ser tratado con respeto y dignidad.

Conozcamos a Jaime

Jaime es un estudiante universitario y está trabajando en un proyecto grupal importante con tres compañeros. Sin embargo, hasta ahora, ha sido el único que ha avanzado en el trabajo. Esta situación le preocupa, ya que la fecha de entrega se acerca y teme que, sin la participación de todos, no lograrán cumplir con los requisitos. Jaime siente frustración y rabia, pero no sabe cómo abordar el tema con sus compañeros sin parecer exagerado o crear conflictos. A pesar de intentar cubrir el trabajo de los demás, se da cuenta de que no puede hacerlo todo solo. Aunque escribió en el grupo de WhatsApp para informar sus avances, no recibió respuesta. Ahora está en la disyuntiva de hablar con ellos o resignarse a entregar un trabajo insuficiente.

Comunicación no violenta

El Modelo de Comunicación No Violenta (CNV) fue desarrollado por el psicólogo Marshall Rosenberg³ y es un enfoque de comunicación que busca fomentar la conexión empática y la comprensión entre las personas. El modelo se centra en cómo nos comunicamos con los demás y tiene como objetivo reducir los conflictos y malentendidos al expresar nuestros sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa. Veamos cómo podría ser aplicado a la situación de Jaime:

La CNV consta de cuatro componentes principales:

- 1. Observación:** Describir objetivamente lo que está sucediendo, sin evaluaciones ni juicios. Esto significa hablar de hechos concretos y verificables.
- 2. Sentimientos:** Expresar cómo te sientes en relación con lo que observas. Es importante identificar y comunicar tus emociones sin culpar a la otra persona. Esto implica diferenciar los sentimientos de los pensamientos o interpretaciones.
- 3. Necesidades:** Identificar y comunicar las necesidades, valores o deseos que están detrás de tus sentimientos. Después de identificar los sentimientos, se exploran las necesidades subyacentes que están relacionadas con esos sentimientos. Las necesidades pueden ser universales, como la necesidad de respeto, comprensión, o colaboración.
- 4. Peticiones:** Formular una solicitud clara y específica que podría satisfacer tus necesidades. Las peticiones deben ser realizables y no presentarse como demandas. Finalmente, se formulan peticiones claras y específicas para satisfacer esas necesidades. Estas peticiones deben ser realizables y expresadas de manera positiva.

³ Rosenberg, M. (2006). Comunicación no Violenta: Un Lenguaje de Vida. Gran Aldea Editores. España.

Continuemos con Jaime

“Hola, chicos. Me gustaría hablar sobre cómo estamos llevando el trabajo en grupo. Hasta ahora, he notado que soy el único que ha trabajado en las tareas del proyecto. He enviado varios mensajes y documentos para que los revisemos y los completemos juntos, pero no he recibido respuestas o aportes” (**Observación**). Me siento abrumado y un poco frustrado porque estoy preocupado por el progreso del proyecto. Siento que, si seguimos así, no lograremos entregar un trabajo de buena calidad a tiempo (**Sentimientos**). Para mí, es importante que todos colaboremos equitativamente en el proyecto, ya que es una responsabilidad compartida y todos dependemos del resultado. Necesito sentir que no estoy solo en esto y que podemos confiar en el trabajo de cada uno (**Necesidades**). ¿Podríamos organizar una reunión donde todos podamos comprometernos con tareas específicas y plazos? Propongo que cada uno asuma una parte del trabajo y que establezcamos un sistema para revisar y coordinar lo que cada uno está haciendo. ¿Están de acuerdo? ¿Cuándo podríamos reunirnos para discutir esto? (**Petición**)”.

La CNV es una poderosa herramienta que puedes utilizar en distintos contextos y situaciones para fomentar la empatía, la comprensión y la cooperación en nuestras interacciones diarias. Al centrarse en la honestidad y el respeto, la CNV ofrece un camino hacia la resolución de conflictos y la construcción de relaciones más saludables y auténticas.

Es importante señalar que en muchas ocasiones el resultado de este proceso no va a ser como lo esperamos. No siempre nuestra petición será acogida completamente por nuestros/as interlocutores/as, o responderán de forma colaborativa. Cuando eso ocurra, te sugerimos comenzar de nuevo e intentarlo hasta que el proceso de negociación genere resultados con los cuales las partes se sientan lo más satisfechas posible.



ACTIVIDAD: MAPEANDO MI ASERTIVIDAD

Piensa en alguna situación en la que quisieras ser más asertivo ¿Cómo podrías manejar esa situación desde el Modelo de la Comunicación No Violenta? La siguiente actividad te orientará en identificar y expresar tus necesidades de manera respetuosa, a modo de facilitar una respuesta positiva y colaborativa de tu interlocutor/a, y así caminar hacia una solución conjunta.

1. Observación. ¿Cuáles son los hechos? ¿Qué ha sucedido? Describe objetivamente lo que te ha estado o está sucediendo. Recuerda no hacer evaluaciones ni juicios.

2. Sentimientos. ¿Cómo te hace sentir la situación? Recuerda diferenciar los sentimientos de los pensamientos o interpretaciones y expresarte en primera persona. (Puedes ayudarte con el Medidor de ánimo del capítulo 2).

3. Necesidades. ¿Qué es aquello que consideras importante y necesario en relación a esta situación?

4. Petición. ¿Qué solución o plan de acción podrías proponer a tu interlocutor/a? . Puedes preguntarles si están de acuerdo y si tienen otra propuesta.

*NUNCA**A VECES**CASI SIEMPRE**SIEMPRE*

- Me atrevo a dar mi opinión cuando siento que puedo contribuir positivamente.

- Tengo claridad de mis límites personales, es decir, sé cuáles son las fronteras que definen mi comodidad y que ayudan a preservar mi integridad y bienestar emocional.

- Puedo decir “no” cuando una petición no me acomoda o siento que va en contra de mis ideales o límites personales.

- Solicito ayuda o apoyo cuando lo necesito, permitiéndome crecer y aprender junto a otros.

- Comunico mis sentimientos abiertamente cuando lo necesito, por ejemplo: “me da pena”, “esto me frustra” o “esto me agrada”.

- Defiendo mis derechos y perspectivas sin faltar al respeto ni pasar a llevar a los demás, promoviendo un diálogo sin necesidad de llegar a un conflicto.

- Puedo expresar mis necesidades y deseos de manera clara, dándome a entender a otros/as.

- Muestro seguridad en expresar mis creencias e ideales, inspirando a otros a respetar diversas perspectivas y opiniones.