

Habilidades de comunicación y asertividad

Objetivo general

Al término de la unidad los participantes reconocerán la importancia de implementar las habilidades de comunicación y asertividad para el óptimo desarrollo del grupo.

Objetivos particulares

1. Conocer las habilidades sociales, y su importancia.
2. Identificar los axiomas de la comunicación.
3. Manejar los conceptos básicos de la asertividad.

1. Habilidades sociales

Para que la vida de un grupo se desempeñe con orden y de manera agradable, es necesario un conjunto de habilidades que permitan desenvolverse con soltura en la relación, en especial manejando el propio estado emotivo, acogiendo los sentimientos ajenos y respetando los derechos que el otro tiene a experimentarlos.

Definiremos las habilidades sociales como "*un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales*". Estas conductas son aprendidas. Facilitan la relación con los otros, la reivindicación de los propios derechos sin negar los derechos de los demás. Poseer estas capacidades evita la ansiedad en situaciones difíciles o novedosas; además facilitan la comunicación emocional y la resolución de problemas.

Existen unas habilidades sociales básicas y otras más complejas. Sin las primeras no podemos aprender y desarrollar las segundas. Cada situación requerirá mostrar unas habilidades u otras, dependiendo de las características de la situación y de la dificultad de la misma.

Para empezar a aprender estas habilidades, tenemos que conocer primero las técnicas básicas de la comunicación eficaz y luego incorporar esas conductas socialmente deseables que son las habilidades sociales.

Habilidades Sociales	
<i>Primeras habilidades sociales</i>	<i>Habilidades sociales avanzadas</i>
Escuchar. Iniciar una conversación. Mantener una conversación. Formular una pregunta. Dar las gracias. Presentarse. Presentar a otras personas.	Pedir ayuda. Participar. Dar instrucciones. Seguir instrucciones. Disculparse. Convencer a los demás.

CUADERNO DEL CENTRO SAN CAMILO
HABILIDADES DE LIDERAZGO Y MANEJO DE LOS GRUPOS

Hacer un cumplido.	
<i>Habilidades relacionadas con los sentimientos</i>	<i>Habilidades alternativas a la agresión</i>
Conocer los propios sentimientos. Expresar los sentimientos. Comprender los sentimientos de los demás. Enfrentarse con el enfado del otro. Expresar afecto. Resolver el miedo. Auto-recompensarse.	Pedir permiso. Compartir algo. Ayudar a los demás. Negociar. Utilizar el autocontrol. Defender los propios derechos. Responder a las bromas. Evitar los problemas con los demás. No entrar en peleas.
<i>Habilidades para hacer frente al estrés</i>	<i>Habilidades de planificación</i>
Formular una queja. Responder a una queja. Demostrar deportividad después del juego. Resolver la vergüenza. Arreglárselas cuando lo dejan de lado. Defender a un amigo. Responder a la persuasión. Enfrentar el fracaso. Enfrentarse a los mensajes contradictorios. Responder a una acusación. Prepararse para una conversación difícil. Hacer frente a las presiones de grupo.	Tomar iniciativas. Discernir sobre la causa de un problema. Establecer un objetivo. Recabar información. Resolver los problemas según su importancia. Tomar una decisión. Concentrarse en una tarea.

Ejercicio 1

Para saber cuál habilidad se necesita desarrollar, basados en la lista anterior, cada quien se deberá calificar con un puntaje de uno a diez en cada habilidad de cada apartado.

* 1 = nada desarrollada.

* De 1 a 5 = aumento en la capacidad, pero sigue existiendo deficiencia.

* 5 = pasable en algunas situaciones, pero escasa y no satisfactoria.

* De 5 a 10 = aumenta la capacidad y el aprendizaje.

2. Axiomas de la comunicación

Se presentan los cinco axiomas de la comunicación de acuerdo a la Escuela de Palo Alto de Paul Watzlawick:

Un axioma es una proposición tan clara y evidente que se admite sin necesidad de demostración. Watzlawick en su teoría de la comunicación describe cinco axiomas.

CUADERNO DEL CENTRO SAN CAMILO HABILIDADES DE LIDERAZGO Y MANEJO DE LOS GRUPOS

- El primer axioma se refiere a la **imposibilidad de no comunicar**. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje; influyen sobre los demás, quienes a su vez no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende, también comunican. Por lo tanto, es imposible no comunicarse.
- El segundo axioma hace referencia: los niveles de **contenido y relaciones** de la comunicación: Una comunicación no sólo transmite información sino que, al mismo tiempo, impone conductas. Toda comunicación significa algo: es el contenido. Toda comunicación, además, se establece entre dos partes. Para entender el contenido de una comunicación, debo entender la relación existente entre los comunicantes. Se trata de la "metacomunicación": La comunicación entre los comunicantes nos dice cómo debemos entender la comunicación de los contenidos. Ej.: si una mujer le pregunta a otra de qué está fabricado un collar, si son perlas auténticas, el contenido de su pregunta es el pedido de información acerca de un objeto. Pero al mismo tiempo también proporciona su definición de relación entre ambas. La forma en que pregunta, indicaría una relación amistosa, competitiva, etc.
- El tercer axioma hace referencia a la "**puntuación**" de la secuencia de los hechos. La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar la secuencia de hechos, es la causa de incontables conflictos en las relaciones. Supongamos que una pareja tiene un problema conyugal. Sus discusiones son: "me pongo nerviosa porque me regañas" y "te regaño porque te pones nerviosa". La esposa dice que su conducta es una defensa contra los constantes regaños de su marido, mientras que él dirá que la critica debido a su llanto. El problema radica en la incapacidad de encontrar una "puntuación" común.
- Cuarto axioma: la comunicación tiene una característica "**digital**" y otra "**analógica**": En toda comunicación humana es posible referirse a los objetos de dos maneras totalmente distintas. Estos dos tipos de comunicaciones se llaman analógicas y digitales. La comunicación analógica es todo lo que se refiere a la comunicación no verbal; ésta puede prestarse a confusiones ya que se expresa con movimientos corporales, posturas, miradas, estados de ánimos, etc. La comunicación digital, al contrario, es de tipo verbal y utiliza códigos a los que les corresponde una significación. Hemos dicho que toda comunicación tiene un carácter de contenido y otro relacional; la comunicación del contenido se transmite de forma digital, mientras que la relación se expresa de forma analógica.
- El quinto axioma se refiere a la **interacción**. Puede ser simétrica o complementaria. La relación simétrica está fundamentada en la igualdad, la complementaria en la diferencia. En la Simetría, los participantes tienden a igualar su conducta recíproca: una relación entre hermanos. En la Complementaria, la conducta de uno de los interlocutores complementa la del otro: padre – hijo. En la relación complementaria ninguno de los participantes impone al otro este tipo de relación, sino que cada uno se comporta de una manera que presupone la conducta del otro.

CUADERNO DEL CENTRO SAN CAMILO
HABILIDADES DE LIDERAZGO Y MANEJO DE LOS GRUPOS

Ejercicio 2

Evalúa los problemas de comunicación personal, siguiendo este listado de obstáculos en la comunicación

1. Tener objetivos contradictorios.
2. Lugar o momento poco apropiados.
3. Estados emocionales que perturban la atención, la comprensión y el recuerdo de los mensajes.
4. Acusaciones, amenazas y / o exigencias.
5. Preguntas con recriminación.
6. Declaraciones del tipo "tendrías que...".
7. Inconsistencia, incoherencia o inestabilidad de los mensajes.
8. Cortar la conversación.
9. Etiquetar.
10. Generalizaciones del tipo "siempre" o "nunca".
11. Consejo prematuro y no pedido.
12. Utilización de términos poco precisos.
13. Juzgar los mensajes del interlocutor.
14. Ignorar mensajes importantes.
15. Interpretar y "hacer diagnósticos de personalidad".
16. Disputa sobre diferentes versiones de sucesos pasados.
17. Justificación excesiva de las propias posiciones.
18. Hablar de manera incomprensible.
19. No escuchar.
20. Otros.

3. Asertividad

Se define como aquella habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. En la práctica, esto supone el desarrollo de la capacidad para:

CUADERNO DEL CENTRO SAN CAMILO HABILIDADES DE LIDERAZGO Y MANEJO DE LOS GRUPOS

- Expresar sentimientos y deseos positivos y negativos de forma eficaz, sin negar o menospreciar los derechos de los demás y sin crear o sentir vergüenza.
- Discriminar entre la aserción, la agresión y la pasividad.
- Discriminar las ocasiones en que la expresión personal es importante y adecuada.
- Defenderse, sin agresión o pasividad, frente a la conducta poco cooperadora, apropiada o razonable de los demás.

Cuando reaccionamos defendiéndonos, somos pasivos o remisivos. Cuando atacamos, resultamos agresivos. Existe, sin embargo, una tercera alternativa, y es la de ser asertivo. Ser asertivo es poseer la habilidad social de comunicación que nos permite manejar nuestros sentimientos sin dejarnos conducir por ellos en el comportamiento, sino afirmándonos por encima de ellos. Es decir, nuestro comportamiento es asertivo cuando hacemos respetar nuestros derechos de una forma que no viola los derechos del otro, o sea, cuando expresamos de manera honesta y abierta nuestros puntos de vista y al mismo tiempo manifestamos que entendemos la posición del otro.

Un típico comportamiento remisivo o pasivo se manifiesta en dar largas justificaciones y explicaciones, empujándose y, al mismo tiempo, adaptándose a las exigencias y a los puntos de vista del otro.

Un comportamiento agresivo afirma los propios derechos de una forma que viola los derechos del otro.

Seguramente, nadie es siempre agresivo o siempre remisivo. Tendemos a variar nuestro comportamiento entre los tres tipos. Una situación en la que parece que la mayor parte reacciona agresiva o remisivamente, más que afirmativamente, se da en los conflictos.

Si adoptamos un comportamiento agresivo o un comportamiento remisivo, es porque ambos parecen tener las mismas ventajas: el comportamiento agresivo parece vencedor, porque nos facilita lo que queremos (poder, posibilidad de desahogo); el comportamiento remisivo puede apagar el conflicto evitándolo (nos evita las ansias de confrontación y los sentimientos de culpa que podrían nacer de la convicción de haber irritado a alguien). Tanto en el comportamiento agresivo como en el remisivo hay ventajas: no tenemos incentivos para modificarlos mientras no encontremos un nuevo comportamiento (el asertivo) que demuestre poseer mayores ventajas.

La asertividad tiene la ventaja de generar la afirmación propia y la de aquel con quien nos relacionamos: hace que los demás se sientan más a gusto con nosotros, porque somos más transparentes al comunicar los sentimientos y pensamientos; aumenta la confianza en uno mismo y en los demás, reduciendo las posibilidades de agresividad y sumisión; incrementa el autocontrol de las emociones y de las reacciones.

CUADERNO DEL CENTRO SAN CAMILO
HABILIDADES DE LIDERAZGO Y MANEJO DE LOS GRUPOS

Reconocer comportamientos asertivos, remisivos y agresivos

Las personas que actúan remisivamente, probablemente:

- Tienen largas divagaciones expositivas (frecuentemente justificándose).
- Evitan frases en primera persona o se justifican: "Es sólo mi opinión, pero...".
- Usan frases o palabras como: "*Quizás...*", "*Te disgustaría mucho...*", "*Me pregunto si...*", "*Me disgusta molestarte...*".
- Se disminuyen: "*Creo que no puedo lograrlo...*", "*No puedo...*", "*No estoy en posibilidad de...*".
- Usan frases que permiten a los demás ignorar sus necesidades: "*No es verdaderamente importante...*", "*No importa...*".

Las personas que actúan agresivamente, probablemente:

- Hacen excesivo uso de: "*Yo afirmo...*".
- Dan por hechos sus propias opiniones: "*Este intento no funcionará*", "*Este reporte da asco...*".
- Usan amenazas: "*Sería mejor si lo hicieras...*".
- Disminuyen a los demás: "*¿Estás bromeando?*", "*Ésta es sólo tu opinión...*", "*No puedes estar hablando en serio...*".
- Hacen excesivo uso de la palabra "deber": "*Es tu deber...*", "*Es tu obligación...*", "*Tú debes...*", "*Necesitas...*", "*Tienes que...*".
- Son rápidos para descargar su responsabilidad sobre los demás: "*Yo sabía que era culpa tuya...*", "*Ya lo había previsto...*", "*Sabía que sucedería...*".

Las personas asertivas se expresan con frecuencia de esta manera:

- Hacen afirmaciones breves y apropiadas: "*Yo pienso...*", "*Yo creo...*", "*Me gustaría...*", "*Yo quisiera...*", "*Necesito...*", "*Tengo necesidad de...*".
- Distinguen claramente entre hechos y opiniones: "*Según mi experiencia...*", "*Mi opinión es...*", "*A mí parecer...*".
- Evitan expresiones como "*Tú debes...*", "*Tú deberías...*", "*Tú eres...*".
- Utilizan preguntas abiertas y claras para descubrir los pensamientos, las opiniones, los deseos ajenos: "*¿Qué efecto ha tenido sobre ti...?*", "*¿Qué piensas en relación con...?*".
- Buscan soluciones a los problemas: "*¿Cómo podremos hacerle para...?*", "*¿Qué puedo hacer...?*", "*¿Qué sucedería si...?*".

CUADERNO DEL CENTRO SAN CAMILO
HABILIDADES DE LIDERAZGO Y MANEJO DE LOS GRUPOS

Aspectos no verbales de comportamiento remisivo, asertivo o agresivo

También el lenguaje no verbal se caracteriza de modo remisivo, asertivo o agresivo.

La persona remisiva tiene la voz insegura, medrosa, el tono monótono; su discurso es nervioso, no fluido; manifiesta desagrado al contacto de los ojos; tiene la cara agachada; el cuerpo curvado y pegado a sí mismo.

La persona agresiva, en cambio, tiene un tono de voz decisivo, seguro, tal vez frío y altivo; su discurso es fluido y sin pausas; su cara expresa determinación y hostilidad: quiere intimidar (señala con el dedo, la cara levantada, la barbilla en alto).

El asertivo, finalmente, tiene un tono de voz firme, decidido, pero también cálido; su discurso fluye de manera uniforme; su cara expresa apertura; utiliza las manos y el cuerpo para comunicar y no para asustar.

Características de la asertividad

La persona asertiva, pues, tiene estas características:

1. Se siente libre para manifestarse, ya sea mediante palabras y/o actos. En pocas palabras, nos dice: *"Éste soy yo, y esto es lo que yo siento, pienso, quiero"*.
2. Puede comunicarse con personas de todos los niveles – amigos, extraños y familiares-, y esta comunicación es siempre abierta, directa, franca y adecuada.
3. Tiene orientación activa en la vida. Va tras lo que quiere, y, en contraste con la persona pasiva, que aguarda a que las cosas sucedan, intenta hacer que sucedan las cosas.
4. Actúa de un modo que juzga respetable. Al comprender que no siempre puede ganar, acepta sus limitaciones. Sin embargo, siempre lo intenta con todas sus fuerzas, de modo que, gane, pierda o empate, conserve su propio respeto.
5. Sabe controlarse y no deja que los demás lo controlen.
6. Distingue sus derechos legítimos, los defiende e impide que le sean usurpados, pero también reconoce los derechos de los demás y respeto a los mismos.
7. Expresa sus sentimientos, ya sean de cólera o de ternura.
8. No manipula con su conducta. La asertividad consiste en profundizar la experiencia y la expresión de la humanidad, no en convertirse en un artista del engaño.
9. Sabe decir no cuando quiere decir no, porque sabe que las consecuencias del no saber decir que no:
 - Lo llevan a actividades que le hacen a uno perder el respeto por sí mismo;
 - Lo llevan a sentirse abrumado al hacer cosas que no desea o no puede o no tiene energías para hacer.

CUADERNO DEL CENTRO SAN CAMILO
HABILIDADES DE LIDERAZGO Y MANEJO DE LOS GRUPOS

- Le permiten que los demás lo exploten, y crece el resentimiento.
- Contribuye a la falta de comunicación con los demás (pues dice "sí" cuando quiere decir "no").

Ser asertivos en la relación con los demás, en conclusión, permitirá manejar los propios sentimientos en las situaciones de mayor dificultad y conflicto. Algunos autores hablan también de asertividad empática, que se traduciría, ante una persona que nos manifiesta su rabia o nos falta al respeto, en una expresión como: **"parece que estás muy enfadado hoy, pero creo que ese enfado viene de otras personas, y yo no soy responsable de ello, ni me gusta pagarlo"**.

Tarea

- Leer esta unidad.

Reflexionar sobre los siguientes derechos personales.

1. A tener y a cambiar de opinión.
2. A tomar decisiones propias.
3. A cometer errores, y por lo tanto, a decidir, aún a costa de equivocarse.
4. A ser tratado con respeto.
5. A decir NO y no sentirse culpable por ello.
6. A hacer menos de lo que humanamente se es capaz de hacer.
7. A tomarse tiempo para tranquilizarse y pensar.
8. A tener y expresar los propios sentimientos.
9. A pedir información.
10. A sentirse bien consigo mismo.
11. A poder reclamar los derechos propios.